

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА ДИПЛОМНА РОБОТА

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Рівень вищої освіти

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Назва теми

Галузь знань – 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність – 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності


Шифр 21080

номер ІНП

Виконала: студентка IV курсу, гр. ППЗ-21-1  Лариса ДРОНЯК

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

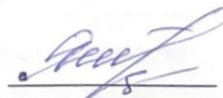
Керівник: кандидат педагогічних наук, доцент  Людмила МІХЕСВА

науковий ступінь, вчене звання

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:
Зав. кафедри психології та педагогіки
доктор психологічних наук, професор



Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

30 травня 2025 р.

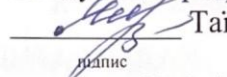
Хмельницький, 2025

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки
Освітній рівень перший (бакалаврський)
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології та педагогіки


Таїсія КОМАР

протокол № 5 від 12 грудня 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Лариси ДРОНЯК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

1. Тема кваліфікаційної дипломної роботи: «Особливості розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників».

Керівник кваліфікаційної дипломної роботи: Людмила МІХЕСВА, кандидат педагогічних наук, доцент

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 07 лютого 2025 р. № 23

2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру 30 травня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен); опитувальник діагностики емоційного інтелекту «ЕmIn» Д. Люсіна (адаптація О. Верітової); методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Кушнірук); тест комунікативних умінь Л. Міхельсона, адаптований Ю. Гільбухом.

4. Зміст кваліфікаційної дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1 Теоретичні засади вивчення конфліктологічної культури педагогічних працівників, наукові підходи до визначення поняття «конфліктологічна культура» в психологічній літературі, роль конфліктологічної культури у професійній діяльності педагога, структура конфліктологічної культури педагогічних працівників, висновки до розділу; розділ 2 Емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників, організація та методика проведення дослідження, аналіз та інтерпретація отриманих результатів, тренінг з розвитку конфліктологічної культури

3

педагогічних працівників, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень) 4 рисунка, 4 таблиці.


6. Консультанти розділів кваліфікаційної дипломної роботи


Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

Дата видачі завдання 12 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної дипломної роботи	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 02.10.2024 р.	виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 01.12.2024 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної дипломної роботи.	До 01.02.2025 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної дипломної роботи.	До 01.03.2025 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної дипломної роботи.	До 01.04.2025 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 01.05.2025 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи.	До 30.05.2025 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи.	___ травня 2025 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної дипломної роботи (відповідно графіку)	___ червня 2025 р.	виконано

Здобувач  Лариса ДРОНЯК
Ім'я, прізвище

Керівник роботи  Людмила МІХЕСЬВА
Ім'я, прізвище

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної дипломної роботи «Особливості розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників».

Здобувач Лариса ДРОНЯК

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ

Керівник Людмила МІХЕСВА

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ

Кваліфікаційна дипломна робота включає 55 сторінок, 4 таблиці, 4 рисунка, перелік джерел посилання складає 51 найменування, 1 додаток.

Ключові слова: конфлікт, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна культура, компоненти конфліктологічної культури, педагогічні працівники.

Об'єкт дослідження: конфліктологічна культура педагогічних працівників.

Предмет дослідження: компоненти конфліктологічної культури педагогічних працівників.

За результатами дослідження розроблено тренінг з розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників.

Одержані результати можуть бути застосовані в освітніх закладах для підвищення ефективності роботи педагогів у сфері профілактики та вирішення конфліктів.

Дипломник  Лариса ДРОНЯК

Піліс

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ

Дата подання кваліфікаційної дипломної роботи до захисту 30 травня 2025 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	10
1.1 Наукові підходи до визначення поняття «конфліктологічна культура» в психологічній літературі	10
1.2 Роль конфліктологічної культури у професійній діяльності педагога	19
1.3 Структура конфліктологічної культури педагогічних працівників ..	25
Висновки до розділу	32
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМПОНЕНТІВ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	34
2.1 Організація та методика проведення дослідження	34
2.2 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	39
2.3 Тренінг з розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників	48
Висновки до розділу	52
ВИСНОВКИ	54
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	56
ДОДАТКИ	62
ДОДАТОК А ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ З РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	62

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна система освіти характеризується високою динамікою змін, що супроводжуються підвищенням вимог до професійної компетентності педагогів. Одним із ключових компонентів їхньої професійної діяльності є здатність ефективно вирішувати конфлікти, які виникають у взаємодії зі здобувачами освіти, їхніми батьками, колегами та адміністрацією закладу. У цьому контексті розвиток конфліктологічної культури педагогічних працівників набуває особливого значення.

Конфлікти є невід'ємною частиною міжособистісної взаємодії, особливо в умовах освітнього процесу, де педагоги стикаються з різними характерами, потребами та інтересами учасників взаємодії. Невміння педагогів ефективно управляти конфліктами може призводити до емоційного напруження, професійного вигорання та погіршення якості освітніх послуг. Невирішені конфлікти в педагогічному колективі чи між педагогом і здобувачами освіти негативно впливають на ефективність навчального процесу, погіршують стосунки між учасниками освітнього середовища та знижують загальну мотивацію до навчання.

Педагог не лише передає знання, але й виступає прикладом для наслідування, формуючи у здобувачів освіти ціннісні орієнтири, поведінкові моделі та соціальні навички. Високий рівень конфліктологічної культури педагогів сприяє створенню в закладі освіти сприятливого психологічного клімату, заснованого на толерантності, взаємоповазі та конструктивній взаємодії.

Освітня реформа, спрямована на реалізацію особистісно орієнтованого підходу, вимагає від педагогів розвитку емоційного інтелекту, комунікативної компетентності та здатності до конструктивного вирішення конфліктів. Це підвищує значення дослідження і розвитку конфліктологічної культури педагогів. Окрім того, суспільство очікує від педагогів здатності створювати безпечне і комфортне освітнє середовище, де кожен учасник навчального

процесу може реалізувати свій потенціал. Високий рівень конфліктологічної культури педагогів є необхідною умовою для забезпечення таких умов.

Проблема формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців висвітлена у значній кількості наукових праць, зокрема таких авторів як І. Агалець, С. Александрова, В. Андреев, О. Бартків, В. Беспалько, Т. Браніцька, С. Гіренко, О. Гомонюк, О. Гречановська, О. Дзяна, О. Жук, С. Кожушко, А. Лукашенко, Н. Підбуцька, Т. Черняєва, О. Щербакова та інших. Вивчення взаємозв'язку конфліктів із процесом професійного становлення особистості було предметом досліджень таких учених, як І. Ващенко, Н. Гришина, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін, М. Пірен, Н. Пов'якель та інші.

Проте, незважаючи на проведені дослідження та наявні наукові праці у цьому напрямі, існує обмежена кількість розроблених та емпірично перевірених тренінгових програм, які б охоплювали всі компоненти конфліктологічної культури (когнітивний, емоційний, комунікативний, поведінковий).

Отже, тема дослідження «Особливості розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників» є актуальною в умовах сучасних соціально-освітніх викликів і відповідає потребам розвитку якісної, безпечної та ефективної освітньої системи.

Об'єктом дослідження є конфліктологічна культура педагогічних працівників.

Предмет дослідження: компоненти конфліктологічної культури педагогічних працівників.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових праць щодо понять «конфлікт» і «конфліктологічна культура».
2. Визначити й обґрунтувати структуру конфліктологічної культури освітян.

3. Здійснити емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників.

4. Розробити тренінг з розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників.

Гіпотеза дослідження: розвиток конфліктологічної культури педагогічних працівників пов'язаний із рівнем їхньої емоційної регуляції та комунікативної компетентності, а спеціально розроблені тренінгові програми сприятимуть ефективному опануванню конструктивних стратегій поведінки у конфліктах.

Методи дослідження: в процесі здійснення дослідження для вирішення поставлених завдань використано такі методи:

– *теоретичні методи:* аналіз, синтез, порівняння та узагальнення наукових джерел з проблеми дослідження;

– *емпіричні методи:* 1) методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен); 2) опитувальник діагностики емоційного інтелекту «ЕМІн» Д. Люсіна (адаптація О. Верітової); 3) методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Кушнірук); 4) тест комунікативних умінь Л. Міхельсона, адаптований Ю. Гільбухом;

– *методи математичної обробки даних.*

Практичне значення дослідження полягає у розробці тренінгу з розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників. Результати теоретичного та емпіричного дослідження можуть бути застосовані в освітніх закладах для підвищення ефективності роботи педагогів у сфері профілактики та вирішення конфліктів.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження проводилось на базі Ресурсного інформаційно-консультативного центру психологічної підтримки «Хмельницький психологічний центр». До експерименту було залучено 32 педагогічних працівника освітніх закладів м. Хмельницького.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати роботи доповідались та обговорювались на: кафедральних наукових семінарах «Актуальні теми наукових пошуків здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня – 2025» (м. Хмельницький, 28-29 квітня 2025 р.), тема доповіді: «Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців»; «Результати сучасних наукових досліджень здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня – 2025» (м. Хмельницький, 22-23 травня 2025 р.), тема доповіді «Результати дослідження особливостей розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників»; Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції з міжнародною участю «Актуальні питання гіпнозу та сучасної гіпнотерапії у корекції психоемоційних травм, ПТСР та інших психічних розладів» (м. Київ, 11 січня 2025 року), тема доповіді: «Емоційний інтелект як основа ефективного управління конфліктами в освітньому середовищі».

Структура роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, переліку джерел посилання (51 найменування) та 1 додатку. Загальний обсяг дипломної роботи – 73 сторінок машинописного тексту (основна частина – 55 сторінок). Робота містить 4 таблиці та 4 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1 Наукові підходи до визначення поняття «конфліктологічна культура» в психологічній літературі

Проблема конфлікту в житті людини є однією з ключових у системі наукових знань. Як наукове поняття, конфлікт традиційно був об'єктом дослідження таких дисциплін, як соціологія, філософія та психологія. Однак останнім часом інтерес до вивчення конфлікту проявляють й інші науки, зокрема педагогіка, менеджмент, історія, етика й інші соціальні та гуманітарні галузі. Таким чином, вивчення конфлікту набуло міждисциплінарного характеру.

Науковці підходять до розуміння конфлікту як у широкому, так і у вузькому сенсі.

В Енциклопедії сучасної України конфлікт (з лат. *conflictus* – зіткнення) розглядається як зіткнення протилежних інтересів, поглядів, оцінок чи цінностей. Він виникає як суперечність між людьми або групами під час спілкування чи спільної діяльності через розбіжність інтересів, непорозуміння або відсутність згоди між сторонами [22].

Дослідження конфлікту має давнє коріння. Давньокитайські філософи вважали його джерелом розвитку природи та суспільства, а мислителі античності вивчали природу протилежностей і суперечностей. Адам Сміт бачив у конфлікті рушійну силу суспільного прогресу, а такі вчені, як М. Вебер, Л. Гумплович і Г. Зіммель, розглядали його як соціальну реальність. К. Маркс пов'язував конфлікти із соціальною нерівністю, формулюючи на їх основі теорію класової боротьби.

У середині ХХ століття виник новий науковий напрямок, який глибоко досліджував проблеми конфлікту (Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдінг), а наприкінці століття оформилася конфліктологія як окрема дисципліна.

Біологічні аспекти конфлікту аналізували О. Кант, Г. Спенсер і В. Беджгот, а психологічні теорії, часто пов'язані з інтерпретацією інстинкту агресії, розробляли Г. Лебон і З. Фройд.

З 1990-х років конфлікти почали активно досліджувати й в Україні. Першими у цій сфері були А. Ішмуратов, Н. Пов'якель, Г. Ложкін, А. Гірник, Є. Головаха, І. Бекешкіна та І. Ващенко. У контексті історичного розвитку людство сприймає конфлікти як основу динамічних змін у суспільстві.

Складовими конфлікту є:

- конфліктна ситуація – прихована фаза взаємодії чи одностороння незадоволеність, що базується на індивідуальному або груповому сприйнятті обставин;
- учасники – індивіди або групи з різними оцінками сутності й причин подій, що стосуються діяльності протилежної сторони;
- об'єкт конфлікту – предмет, подія чи дія, які провокують суперечність;
- інцидент – безкомпромісні дії сторін, спрямовані на досягнення переваги у взаємних інтересах;
- конфліктна поведінка – спроби прямо чи опосередковано перешкодити реалізації цілей іншої сторони [22].

З огляду на функціональну роль, розрізняють конструктивні та деструктивні конфлікти. Більшість науковців вважають, що навіть у добре керованих організаціях окремі конфлікти не лише неминучі, але й корисні. Вони сприяють виявленню різних точок зору, пошуку нових альтернатив і вирішенню проблем.

Позитивні наслідки конфліктів в організаціях:

- формування нових соціальних груп;
- розробка механізмів врегулювання конфліктів;
- поява в суспільстві духу конкуренції, суперництва, консенсусу та компромісу;

- створення умов для висловлення протилежних поглядів і підходів до організації праці;
- зменшення напруженості між сторонами конфлікту;
- діагностика сильних і слабких сторін опонентів [22].

Негативні наслідки:

- невдоволення робочими умовами, погіршення настрою;
- зростання плинності кадрів і зниження продуктивності праці;
- зменшення співпраці в майбутньому;
- посилення лояльності до власної групи з одночасною непродуктивною конкуренцією з іншими;
- формування образу іншої сторони як «ворога»;
- зниження взаємодії та комунікації між конфліктуючими групами.

Таким чином, конфлікти можуть бути як джерелом розвитку, так і причиною дестабілізації організаційного середовища [22].

Культура і конфлікт нерозривно пов'язані між собою з давніх часів, адже людина завжди існувала в культурному середовищі. Культура не лише сприяє аналізу та вирішенню конфліктів, але й допомагає запобігати їх виникненню. Це відображається у літературі, музиці, образотворчому мистецтві, звичаях і традиціях. Водночас конфлікт залишається невід'ємною складовою людського життя – як внутрішнього протистояння, так і взаємодії з навколишнім середовищем.

Науковці Т. Осипова та К. Розум у статті «Підготовка майбутніх учителів до запобігання і вирішення конфліктів у професійній діяльності як педагогічна проблема» зазначають, що сучасна педагогіка дедалі частіше акцентує увагу на питаннях розвитку конфліктологічної культури. У її структурі дослідники виокремлюють такі складові, як конфліктологічна компетентність та конфліктологічна готовність [41].

Досліджуючи конфліктологічну компетентність, І. Козич визначає її як одну з ключових складових професійної компетентності. Вона включає

майстерність індивідуальної роботи з особистістю, володіння різними «ключами» для ефективної комунікації, спеціальні методи управління власною психікою, а також техніки зниження емоційного напруження і тривожності. Дослідниця особливо підкреслює значення конструктивного компонента конфліктологічної компетентності, який спрямований на часткове або повне усунення суперечностей. Цей компонент допомагає зменшити психічну напругу, сприяє особистісному розвитку, покращує міжособистісні відносини, розширює можливості та способи взаємодії з оточенням, а також надає новий соціальний досвід для вирішення складних ситуацій. Конструктивний компонент конфліктологічної компетентності також сприяє підвищенню ефективності індивідуальної діяльності, формуванню активної позиції у взаємодії з іншими, особистісному самоствердженню та процесу соціалізації [30].

Г. Бережна визначає конфліктологічну компетентність педагогів як основну мету конфліктологічної підготовки. Науковиця розглядає це поняття як інтегративне, що поєднує два аспекти: воно є складовою професійної компетентності педагога та одночасно виступає окремим видом спеціальної компетентності [38].

На думку В. Загалевиц, конфліктологічна компетентність передбачає здатність фахівця розуміти, аналізувати та прогнозувати можливі конфліктні ситуації, спираючись на відповідні знання. Вона включає вміння трансформувати руйнівні аспекти конфлікту у конструктивне русло, а також постійно розвиватися, зміцнюючи свій інтелектуальний та емоційно-психологічний потенціал у процесі роботи з конфліктами. Важливою складовою конфліктологічної компетентності є практичні навички та вміння діяти в умовах конфліктних ситуацій. Це передбачає використання конфліктологічних, психологічних і педагогічних знань для вибору стратегій поведінки в конфліктах. Завдяки цьому фахівець може ефективно вирішувати конфлікти, враховуючи інтереси всіх учасників та застосовуючи стратегію співпраці [25].

Л. Ярослав у статті «Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя» підсумовує, що конфліктологічна

компетентність виступає когнітивно-регулятивним компонентом професійної майстерності особистості та її діяльності. Вона є динамічною багаторівневою структурою, яка включає знання про конфлікт, здатність застосовувати різноманітні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, уміння емоційної саморегуляції, а також важливі особистісні якості [50].

С. Філь розглядає конфліктологічну компетентність як здатність і готовність фахівця продуктивно діяти у конфліктній ситуації, спрямовуючи свої зусилля на досягнення взаємовигідного задоволення потреб і інтересів усіх сторін, застосовуючи стратегію співпраці [47].

Під конфліктологічною компетентністю Н. Торба розуміє здатність людини конструктивно розуміти ключові цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також сприймати конфлікт як цілісну систему. Вона передбачає знання про умови та закономірності розвитку конфліктних ситуацій, уміння прогнозувати їхній подальший розвиток, ефективно змінювати ситуацію на користь конструктивного вирішення та використовувати конфлікт як інструмент для досягнення цілей, враховуючи як власні інтереси, так і потреби іншої сторони [45].

Іншою складовою конфліктологічної культури є конфліктологічна готовність фахівця. Н. Самсонова зазначає, що конфліктологічна готовність фахівця – це усвідомлення значущості запобігання і вирішення конфліктів, здатність обирати оптимальні стратегії поведінки, а також уміння керувати власними емоціями, демонструючи толерантність, емоційну стійкість і стресостійкість [3].

На думку К. Дурай-Новакової, Н. Кузьміної, Н. Кулюткіної, В. Сластеніна та ін., конфліктологічна готовність фахівця визначається як сукупність особистісних якостей, що забезпечують ефективне виконання професійних завдань. Вона охоплює різноманітні установки, зокрема усвідомлення професійних конфліктологічних завдань, моделі можливої поведінки у конфлікті, вибір специфічних способів дій у професійних конфліктах, аналіз власних можливостей з урахуванням майбутніх труднощів, прагнення до

досягнення результату під час вирішення конфліктної ситуації, а також конструктивну позицію щодо конфліктів [10; 33].

Конфліктологічна готовність фахівця слугує основою для регулювання його мотиваційних, емоційних, рефлексивних, вольових і екзистенційних аспектів, необхідних для конструктивної роботи у виробничих конфліктах. До ключових ознак сформованої конфліктологічної готовності належать:

- здатність обирати оптимальну стратегію поведінки у конфлікті;
- уміння керувати власними негативними емоціями під час конфліктної ситуації;
- здатність впливати на опонента завдяки рефлексивному аналізу та прийняттю конструктивної позиції щодо вирішення конфлікту [33].

Науковці М. Козяр, Н. Островська та І. Бойко підкреслюють, що важливим чинником формування конфліктологічної готовності є насичення підготовки майбутніх фахівців спеціальними знаннями про природу, структуру, функції конфліктів, а також про механізми їхнього запобігання та вирішення [32].

С. Калаур вважає, що для ефективного розв'язання конфліктних ситуацій майбутній спеціаліст повинен володіти інтегрованими знаннями з таких галузей, як методологія, педагогіка, психологія, соціологія та фізіологія. Саме ці знання сприяють формуванню конфліктологічної готовності фахівця [27].

Готовність персоналу освітніх закладів до розв'язання конфліктів, на думку О. Горової, включає здатність займати конструктивну позицію в процесі освітньої діяльності під час виникнення конфліктної ситуації. Це також передбачає прагнення дотримуватися принципів і правил діалогічного спілкування та володіння навичками управління конфліктами на всіх етапах. Зокрема, працівники мають вміти діагностувати можливість виникнення конфлікту, прогнозувати його розвиток, запобігати його загостренню, ефективно взаємодіяти у конфліктних умовах і вирішувати проблемні ситуації [17].

А. Вербицький визначає конфліктологічну культуру як властивість особистості, що проявляється у здатності вирішувати проблеми та долати суперечності конструктивними способами. Її зміст розкривається через такі

аспекти, як: культура цінностей і смислів, мислення, почуттів, комунікації, уявлень, а також здатність розуміти контекст. Розвиток конфліктологічної культури особистості має спиратися на знання основ конфліктології (грамотність) і практичні навички (компетентність). У поєднанні ці складові формують основу конфліктологічної освіти чи підготовки. Важливим елементом у формуванні конфліктологічної культури є врахування контексту, зокрема:

- поведінки опонента у конфлікті;
- зовнішніх обставин, які впливають на вибір стратегії;
- внутрішніх чинників, що визначають поведінку у конфлікті;
- динаміки конфлікту, яка формує рамки для його ефективного

управління. Таким чином, усвідомлення контексту стає ключовим у розвитку конфліктологічної культури особистості [36].

Конфліктологічна культура, на думку Т. Осипової та К. Розум, зазначається як здатність особистості вирішувати конфлікти та долати суперечності, використовуючи конструктивні підходи. Конструктивним виходом із конфлікту є такий, при якому враховуються інтереси обох сторін, людина діє свідомо і адекватно до ситуації, а також зберігаються і навіть покращуються стосунки між учасниками конфлікту [41].

Наукові дослідження (Н. Самсонова, Н. Підбуцька) вказують на необхідність розрізняти поняття «конфліктологічна культура особистості» та «конфліктологічна культура фахівця» [26].

Конфліктологічна культура особистості відображає здатність і прагнення людини запобігати та вирішувати соціальні конфлікти різного рівня: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні. Вона відіграє важливу роль у досягненні гармонії в міжособистісних стосунках [26].

Конфліктологічна культура фахівця, натомість, зосереджується на освоєнні та практичному застосуванні спеціалізованих знань, орієнтованих на професійні конфлікти. Вона включає в себе здатність сприймати професійні конфліктні ситуації, ефективно виконувати професійні обов'язки в умовах конфліктів і знаходити конструктивні рішення. Саме ця прикладна

спрямованість є головною відмінністю конфліктологічної культури фахівця від загальної культури особистості. У зв'язку з цим науковці М. Кабачинський і О. Жук розглядають конфліктологічну культуру фахівця як якісну характеристику його професійної діяльності, яка проявляється у здатності ефективно функціонувати в умовах конфліктогенних ситуацій у професійному середовищі [26].

Н. Самсонова детально дослідивши поняття «конфліктологічна культура фахівця», визначила її як якісну характеристику професійної діяльності у сфері конфліктології. На її думку, конфліктологічна культура виконує ряд конструктивних функцій:

- сигналізує про соціальну напруженість, що дає змогу діагностувати стан організації, збагачувати інформаційну культуру та оцінювати спеціально-професійну культуру;
- сприяє кращому взаєморозумінню між учасниками конфлікту та глибшому аналізу конфліктної проблеми, конкретизуючи аспекти професійної, психологічної, інформаційної та методологічної культури;
- послаблює психічну напругу, підтримуючи функції психологічної культури;
- створює інтелектуально-емоційну напруженість, що стимулює зіткнення різних стратегій розв'язання проблем, активізуючи методологічну культуру;
- сприяє творчій ініціативі та професійному саморозвитку в інноваційних процесах, активізуючи акмеологічну культуру;
- запобігає руйнівним конфліктам та об'єднує членів колективу, підтримуючи комунікативну культуру [3].

Отже, конфліктологічна культура забезпечує гармонізацію професійного середовища та сприяє ефективній взаємодії в процесі вирішення конфліктів.

Дослідниця психології Н. Серебровська зазначає, що конфліктологічна культура фахівця соціономічної сфери є невід'ємною складовою

професіоналізму. Вона відображає зрілість і розвиток особистості, а також якість її роботи в умовах конфліктогенних організаційних ситуацій. Ця культура найбільш яскраво проявляється у процесі міжособистісної взаємодії, визначаючи ефективність і професійність діяльності спеціаліста [18; 19].

Деякі науковці вважають, що основна суть конфліктологічної культури спеціаліста полягає у здатності врегульовувати процеси професійної взаємодії, такі як спілкування, співпраця та взаємини, а також у трансформації конфліктогенних аспектів професійного середовища [18; 19].

Враховуючи все вищевикладене, ми дійшли висновку, що конфліктологічна культура педагогічних працівників – це інтегральна характеристика особистості педагога, що поєднує знання, уміння, навички, цінності та особистісні якості, необхідні для попередження, управління та конструктивного розв'язання конфліктів в освітньому середовищі. Вона включає здатність діагностувати конфліктні ситуації, прогнозувати їх розвиток, обирати ефективні стратегії поведінки, підтримувати емоційну стійкість і застосовувати принципи діалогічного спілкування з урахуванням інтересів усіх учасників педагогічної взаємодії.

Таким чином, зростаючі соціальні та педагогічні виклики, які постають перед педагогічними працівниками, вимагають підвищеної уваги до розвитку конфліктологічної культури, що є важливим інструментом для забезпечення гармонійних відносин у педагогічному колективі та між учасниками освітнього процесу. Вважаємо, що конфліктологічна культура є важливою частиною професійної культури педагога, оскільки саме від здатності педагога запобігати конфліктам залежить ефективність освітнього процесу та створення позитивної психологічної атмосфери для всіх його учасників.

1.2 Роль конфліктологічної культури у професійній діяльності педагога

Сучасний освітній простір характеризується переважанням гуманістичної тенденції, яка акцентує увагу на співпраці та формуванні тісних взаємин, що унеможливають руйнівний вплив [23].

Сучасна система освіти має на меті створення сприятливих умов для розвитку та самореалізації кожної особистості, а також забезпечення тих, хто навчається, якісною освітою. Однак, як і будь-який процес розвитку, навчання та виховання неминуче супроводжуються протиріччями та конфліктами.

Науковці стверджують, що у більшості випадків, причиною конфлікту є об'єктивна ситуація, яка може тривалий час залишатися непоміченою. Конфлікт стає очевидним лише тоді, коли ситуацію усвідомлюють як конфліктну, і саме це усвідомлення призводить до виникнення конфліктної поведінки. Однак іноді конфлікти можуть виникати навіть за відсутності реальних підстав. Важливо зазначити, що сприйняття ситуації як конфліктної завжди супроводжується емоційною реакцією. Вплив емоцій на розвиток конфлікту є критичним питанням, що потребує глибокого аналізу для забезпечення ефективного вирішення таких ситуацій.

Якщо розглядати педагогічний конфлікт, то він є однією з форм соціальних конфліктів, яка виникає в освітньому середовищі та під час освітнього процесу. Педагогічний конфлікт виникає внаслідок професійної та міжособистісної взаємодії учасників освітнього процесу. Він проявляється як загострення протиріч між сторонами, де обидві з них є активними учасниками. Як зазначають у своїх дослідженнях В. Базелюк, Г. Бережна, М. Рибаківа та інші, педагоги часто стикаються зі значними труднощами під час вирішення конфліктних ситуацій. Їм бракує знань у сфері конфліктології, необхідних навичок, важливих особистісно-професійних якостей та напрацьованих моделей поведінки, які б дозволяли ефективно діяти в складних обставинах. Основна мета в такій ситуації

– конструктивно вирішити конфлікт, спрямовуючи зусилля на спільне усунення його причин [11].

О. Біленька в статті «Соціально-педагогічні конфлікти у вищому навчальному закладі – причини виникнення та шляхи розв’язання» виділяє кілька груп конфліктів, які виникають у закладах вищої освіти: «університет – суспільство», «керівництво – колектив університету», «викладач – викладач», «студент – студент». Серед них однією з ключових є взаємодія між викладачем і студентом, адже саме в цій взаємодії відбувається передача знань, інформації, цінностей та орієнтацій, які накопичила система вищої освіти [7].

У педагогічній діяльності можна виділити два основні типи ситуацій, які потребують вирішення:

1. Типові ситуації – ті, що часто повторюються за однакових обставин і мають подібні причини (наприклад, запізнення або пропуски занять, невиконання домашніх завдань тощо).

2. Нетипові ситуації – ті, що є незвичними для конкретного учня чи групи (наприклад, правопорушення, крадіжки в класі чи гуртожитку, або самовільне залишення школи) [41].

Для успішного вирішення таких ситуацій необхідно визначати їхні причини та проводити детальний аналіз. Це дозволяє організувати роботу, спрямовану на запобігання подібним випадкам у майбутньому. Тому педагогічними працівниками мають володіти знаннями та вміннями, необхідними для виявлення причин конфліктів і недопущення перетворення звичайних педагогічних ситуацій у конфліктні.

Серед характерних рис педагогічних конфліктів можна виділити такі:

– професійна відповідальність педагога за правильне вирішення конфліктної ситуації, адже заклад освіти є моделлю суспільства, де здобувачі освіти вчаться соціальним нормам взаємодії;

– різний соціальний статус учасників конфлікту (учитель – учень), який зумовлює відмінності в їхній поведінці під час конфлікту;

- вікові та життєві відмінності між учасниками, що впливають на їхнє сприйняття ситуації, ступінь відповідальності та підходи до розв'язання проблем;

- різне бачення конфлікту його сторонами: педагог і здобувач освіти можуть по-різному розуміти події та їх причини. Учителю складно повністю усвідомити емоційний стан дитини, а учневі важко впоратися зі своїми почуттями та контролювати їх;

- присутність інших учнів під час конфлікту перетворює їх із пасивних спостерігачів на активних учасників, що надає ситуації додаткового виховного значення. Педагог повинен враховувати це під час вирішення конфлікту;

- професійна роль педагога зобов'язує його ініціювати вирішення конфлікту, ставлячи на перше місце інтереси здобувача освіти як особистості, що формується;

- помилки педагога при вирішенні конфлікту можуть стати причиною нових проблем і залучити до ситуації інших учнів;

- профілактика конфліктів є ефективнішим підходом, ніж їх подальше розв'язання, оскільки дозволяє уникнути ескалації проблем [42].

Для зниження конфліктності у підсистемі «освітянин – здобувач освіти», потрібно знати основні причини конфліктів у педагогічній діяльності:

- Непередбачуваність поведінки здобувачів освіти. Учитель не завжди може спрогнозувати дії учнів, і несподівані вчинки, які порушують запланований урок, викликають у нього роздратування та прагнення швидко усунути «перешкоди», що нерідко загострює ситуацію.

- Присутність свідків. Інші учні стають спостерігачами ситуації, через що вчитель може намагатися захистити свій авторитет будь-якими засобами, часто загострюючи конфлікт.

- Оцінювання особистості замість дій. Учитель іноді судить не конкретний вчинок учня, а його особистість загалом, що впливає на ставлення

до цього учня з боку інших учителів і однокласників, особливо на початку навчання.

- Суб'єктивність оцінки. Судження вчителя про поведінку учня часто ґрунтуються на недостатній інформації про мотиви вчинку, особливості характеру чи сімейні обставини.

- Поспішність рішень. Учителі іноді не аналізують ситуацію детально і схильні до суворих покарань, вважаючи, що зайва строгість не зашкодить учневі.

- Характер взаємин. Постійні конфлікти можуть виникати через напружені стосунки між учителем та окремими учнями, особливо якщо їхня поведінка нестандартна або викликає роздратування.

- Особисті риси педагога. Риси характеру вчителя, такі як дратівливість, грубість, самовпевненість або байдужість, можуть провокувати конфлікти. Сюди ж можна віднести життєві труднощі, відсутність педагогічного інтересу чи здібностей, а також несприятливий клімат у педагогічному колективі [42].

Проте, як показує практика, у професійній діяльності педагогічних працівників можуть виникати різноманітні конфлікти, зумовлені складністю взаємодії між учасниками освітнього процесу. До таких можна віднести:

1. Міжособистісні конфлікти, що можуть виникати між педагогами та іншими учасниками освітнього процесу (учнями, студентами, колегами, батьками). Причинами таких конфліктів можуть бути різниця в поглядах, непорозуміння, емоційна напруга або порушення норм спілкування. Наприклад, непорозуміння між педагогом і здобувачем освіти через недотримання дисципліни, розбіжності в підходах до навчання між викладачами, напруження між педагогом і батьками здобувача освіти через незадоволення оцінками тощо.

Сформована конфліктологічна культура, на наш погляд, сприятиме вмінню налагоджувати діалог, слухати й враховувати позиції інших. Вона забезпечить використання емпатії, рефлексії та конструктивного підходу, що допоможе уникнути ескалації конфлікту.

2. Внутрішньоособистісні конфлікти виникають у самого педагога, коли існує протиріччя між його очікуваннями, переконаннями чи цілями. Наприклад,

конфлікт між бажанням забезпечити високу якість навчання та обмеженими ресурсами або часом, почуття професійного вигорання через надмірне навантаження, невідповідність між цінностями педагога та вимогами адміністрації закладу.

Розвинена конфліктологічна культура допоможе педагогу усвідомити свої емоції, конфліктні тригери та знайти способи відновлення емоційного балансу (наприклад, через рефлексію або техніки саморегуляції).

3. Групові конфлікти виникають між групами учасників освітнього процесу, наприклад, між педагогами та учнівським колективом, між групами в педагогічному колективі, спротив новим освітнім методам або реформам з боку окремих педагогів, конфлікти між різними підгрупами учнів через розподіл ролей у групових проектах.

Вважаємо, що використання принципів співпраці, конструктивного спілкування та створення атмосфери довіри допоможе запобігти груповим протистоянням, а залучення всіх сторін до обговорення спірних питань і прийняття спільних рішень сприятиме зниженню напруги.

4. Конфлікти з адміністрацією. Розбіжності між педагогами та керівництвом закладу освіти можуть виникати через розподіл ресурсів, організаційні питання або невдоволення умовами праці, невдоволення педагогів новими адміністративними рішеннями, відсутність підтримки з боку керівництва у вирішенні проблем учнів тощо.

Сформована конфліктологічна культура дозволить педагогам і адміністрації знайти компроміс, будуючи діалог на основі поваги й аргументованих позицій.

5. Конфлікти через культурні або соціальні відмінності. У сучасних освітніх закладах дедалі частіше стикаються з питаннями різноманітності (культурної, релігійної, соціальної), що може стати джерелом непорозумінь і конфліктів. Наприклад, стереотипне ставлення до представників певних культур чи соціальних груп, неприйняття різних точок зору або способу життя та ін.

Педагог, який володіє навичками культурної чутливості, сприяє толерантності, розумінню різноманітності та гармонійній взаємодії.

6. Конфлікти в навчальному середовищі між здобувачами освіти. Часто педагоги стикаються з конфліктами, що виникають між учнями через суперництво, непорозуміння, фізичну або вербальну агресію між здобувачами освіти, ситуації, пов'язані з булінгом чи ізоляцією певного учня тощо.

Педагог із високою конфліктологічною культурою здатний швидко розпізнати потенційні конфлікти, втрутитися на ранній стадії, запропонувати конструктивні способи вирішення й навчити учнів навичкам ненасильницької комунікації.

Сучасний педагог часто не має достатнього рівня конфліктологічної культури, що ускладнює його здатність розуміти причинно-наслідкові зв'язки та мотиви конфліктів, аналізувати емоційні стани та особистісні особливості учасників, а також визначати стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях і протидіяти маніпуляціям. Найважливіше – йому бракує навичок передбачати та запобігати виникненню конфліктів, враховуючи можливі наслідки своїх дій і реакції інших. Саме тому багато дослідників розглядають конфліктологічну культуру як невід'ємну складову професійної компетентності педагога.

Таким чином, сформована конфліктологічна культура педагогічних працівників допомагає не лише зменшити кількість конфліктів, а й створює передумови для їх конструктивного вирішення. Завдяки розвитку навичок рефлексії, емпатії, комунікації та співпраці педагоги здатні ефективно управляти конфліктами в освітньому середовищі, запобігаючи їх ескалації й забезпечуючи гармонійний навчальний процес.

1.3 Структура конфліктологічної культури педагогічних працівників

У психологічній літературі виділяють кілька підходів до розуміння поняття «конфліктологічна культура», які акцентують увагу на різних аспектах цього явища, а саме:

1. Когнітивний підхід розглядає конфліктологічну культуру як систему знань про: природу конфліктів, їх причини, типологію та динаміку, способи та стратегії їх розв'язання. Когнітивний підхід наголошує на значущості обізнаності особистості в сфері конфліктології, оскільки саме знання дозволяють аналізувати конфліктні ситуації та ухвалювати обґрунтовані рішення.

2. Емоційно-ціннісний підхід підкреслює роль емоційної зрілості та ціннісних орієнтирів особистості. У рамках цього підходу конфліктологічна культура включає: вміння управляти емоціями в стресових або конфліктних ситуаціях, здатність до емпатії, толерантність до різних точок зору та культур, прагнення до взаєморозуміння та справедливості. Емоційно-ціннісний аспект забезпечує гуманістичну основу для конструктивної взаємодії.

3. За практичним підходом, конфліктологічна культура визначається через практичні вміння, такі як: вміння вести переговори, медіація, використання асертивних (упевнених, безагресивних) стратегій спілкування, застосування технік ефективного розв'язання конфліктів. Цей підхід акцентує увагу на дії, які спрямовані на вирішення конфлікту з урахуванням інтересів усіх сторін.

4. Інтегративний підхід розглядає конфліктологічну культуру як комплексну характеристику особистості, що включає когнітивні, емоційно-ціннісні та поведінкові аспекти. Вона сприймається не як сума окремих компонентів, а як їх інтеграція, що проявляється у здатності особистості адаптивно та ефективно діяти в різних конфліктних ситуаціях.

5. Акмеологічний підхід наголошує на постійному вдосконаленні конфліктологічної культури через саморозвиток і професійний ріст. Вважається, що конфліктологічна культура формується у процесі навчання, набуття досвіду

та рефлексії. Особлива увага приділяється тренінгам, психокорекційним програмам та супервізії.

6. За соціокультурним підходом, конфліктологічна культура формується під впливом соціокультурного середовища, яке визначає норми, цінності та підходи до вирішення конфліктів. Цей підхід враховує специфіку культурних традицій, соціальних установок і контексту, в якому функціонує особистість.

7. Системний підхід акцентує на тому, що конфліктологічна культура не є окремим феноменом, а інтегрована в загальну культуру особистості, включаючи професійну, етичну та комунікативну. Вона розглядається як частина системи цінностей і компетенцій, що забезпечує гармонійне співіснування та продуктивну взаємодію з іншими людьми.

Кожен із підходів висвітлює різні аспекти конфліктологічної культури, але в сукупності вони допомагають глибше зрозуміти це поняття, зосереджуючись на його багатогранності та значенні для особистісного та професійного розвитку.

Конфліктологічна культура фахівця, зазначає науковиця Т. Браніцька в статті «Критерії та показники сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій», є складною особистісною якістю, що базується на гуманістичних і духовних цінностях та світоглядних засадах. Вона охоплює культуру мислення, емоцій, поведінки та комунікації, проявляючись у конфліктологічній грамотності, мотиваційній готовності, здатності до ефективного управління конфліктами та конструктивній позиції щодо їх вирішення. Ця культура є показником професійної ефективності фахівця у сфері конфліктології та відображає його особистісний потенціал, який збагачується через життєвий досвід [8].

Ключовим для вдосконалення професійної підготовки та підвищення якості освіти педагогічних працівників є визначення структури конфліктологічної культури. Визначення структури конфліктологічної культури педагогічних працівників є важливим з кількох причин:

1. Чітке розуміння компонентів конфліктологічної культури допомагає структурувати знання та навички, необхідні для ефективного управління конфліктами в освітньому середовищі.

2. Визначення конкретних елементів культури, таких як когнітивні, діяльнісні, регулятивні та аксіологічні компоненти, дозволяє розробляти цільові програми для формування цих компетенцій у педагогів.

3. Усвідомлення структури конфліктологічної культури сприяє підвищенню готовності педагогів до попередження конфліктів через розвиток професійних і особистісних якостей.

4. Вміння педагогів конструктивно вирішувати конфлікти та підтримувати позитивний клімат у колективі є важливим чинником для ефективного навчального процесу та формування довірливих стосунків із учасниками освітнього процесу.

5. Чітке визначення структури конфліктологічної культури дозволяє педагогам розвивати власний потенціал і підвищувати рівень професійної майстерності, що позитивно позначається на їхній кар'єрі.

У дослідженнях, що присвячені формуванню конфліктологічної культури, І. Козич виділяє п'ять ключових компонентів із відповідними критеріями:

1. Мотиваційно-діяльнісний компонент – спрямований на розвиток здатності майбутнього фахівця щодо попередження, врегулювання та вирішення конфліктів.

2. Особистісний компонент – акцентується на формуванні професійно значущих особистісних якостей.

3. Змістовий компонент – передбачає набуття методологічних, соціально-педагогічних, психологічних і культурологічних знань.

4. Конструктивний компонент – охоплює розвиток умінь переконливо аргументувати та впливати на опонента у конфліктній ситуації.

5. Комунікативний компонент – забезпечує ефективну взаємодію з усіма учасниками конфлікту [31].

Н. Серебровська визначила такі компоненти з відповідними критеріями:

1. Когнітивний компонент – охоплює знання у сфері психології, соціології, педагогіки та управління.
2. Діяльнісний компонент – спрямований на засвоєння професійних навичок і дій.
3. Регулятивний компонент – включає здатність до емоційної саморегуляції, розвиток стресостійкості, конфліктостійкості та рефлексії.
4. Аксиологічний компонент – пов'язаний із формуванням системи цінностей, розвитком самооцінки та ціннісних орієнтацій [8].

На думку О. Щербакової, конфліктологічна культура особистості сприяє конструктивному вирішенню проблем, які виникають у процесі взаємодії між людьми. Вона охоплює кілька ключових складових, а саме:

- культуру ціннісних орієнтацій і смислової сфери особистості;
- культуру мислення, що включає здатність аналізувати та оцінювати ситуації;
- культуру емоцій, яка забезпечує адекватне управління почуттями;
- культуру комунікації, що проявляється у вмінні ефективно взаємодіяти з іншими;
- культуру поведінки, яка відображає конструктивні моделі дій у конфліктних ситуаціях [4].

Цікавою є думка Н. Яричів щодо компонентів конфліктологічної культури. Науковцем визначено такі елементи:

1. Когнітивний компонент – включає теоретичне розуміння природи конфлікту.
2. Перцептивний компонент – стосується використання знань про те, як люди сприймають одне одного.
3. Аксиологічний компонент – відображає цінності, такі як ненасильство, повага до життя та інших людей.
4. Думкодіяльнісний компонент – означає здатність аналізувати інформацію та знаходити конструктивні шляхи вирішення конфліктів.

5. Комунікативно-творчий компонент – поєднує комунікативні вміння з творчим підходом до взаємодії у конфліктних ситуаціях [46].

Н. Підбуцька визначає кілька основних складових конфліктологічної культури:

- пізнавально-інтелектуальний компонент, що стосується знань і розуміння конфліктів;
- аналітико-рефлексивний компонент, який включає здатність аналізувати ситуації та оцінювати власні дії;
- володіння методами позитивної взаємодії в групі;
- практичний компонент, що охоплює застосування знань і навичок на практиці;
- мотиваційний компонент, який відображає прагнення до конструктивного вирішення конфліктів;
- емоційний компонент, що забезпечує контроль і управління емоціями у процесі взаємодії [43].

Дослідниця О. Гречановська виділила та обґрунтувала компоненти конфліктологічної культури у майбутніх фахівців технічних спеціальностей:

1. Мотиваційно-професійний компонент, що охоплює такі аспекти, як мотивація, самостійність, самореалізація, самовдосконалення та професійна ідентифікація.
2. Особистісно-адаптивний компонент, до якого належать самооцінка, соціалізація, адаптація та емоційна стійкість.
3. Когнітивно-креативний компонент, що включає креативний підхід, здатність до нестандартного вирішення проблем, самоефективність, вміння самопрезентації, самостійність і конкурентоспроможність.
4. Культурологічний компонент, який охоплює комунікативні навички, етнічну ідентифікацію, професійну етику, полікультурність і толерантність.
5. Оцінний компонент, що стосується аналізу та оцінки власних досягнень у рамках зазначених компонентів [19].

На думку І. Почекаєвої, конфліктологічна культура включає три основні компоненти:

- раціональний компонент, який охоплює знання про природу конфліктів, їхню структуру, динаміку, типи та методи вирішення;
- емоційний компонент, що характеризує емоційний стан особистості під час конфліктної ситуації;
- поведінковий компонент, який передбачає розвиток практичних навичок і вмінь для конструктивного управління конфліктами.

Професор педагогіки О. Гомонюк у статті «Педагогічна система формування конфліктологічної культури майбутнього викладача вищих технічних навчальних закладів» визначила чотири взаємопов'язані компоненти конфліктологічної культури:

1. Мотиваційно-ціннісний компонент включає: формування позитивного ставлення до педагогічної діяльності та конфліктологічної культури; поєднання теоретичних знань і практичних умінь із реальною поведінкою, яку викладач демонструє в процесі своєї діяльності.

2. Когнітивний компонент охоплює: систему психолого-педагогічних знань, які лежать в основі переконань та вибору найкращих педагогічних рішень; знання принципів гуманістичного виховання та педагогіки співпраці.

3. Особистісний компонент проявляється у таких характеристиках: делікатність і педагогічний такт; високий рівень емпатії; здатність до рефлексії; прагнення до професійного вдосконалення та об'єктивна самооцінка.

4. Поведінковий (діяльнісний) компонент включає: використання наукових знань із педагогіки, психології та конфліктології на практиці; володіння психолого-педагогічними вміннями, необхідними для ефективної взаємодії зі студентами; здатність організувати педагогічну діяльність на засадах співпраці та взаємодопомоги; навички аргументованого висловлювання власної позиції; володіння техніками професійного спілкування та готовність їх застосовувати [15].

Проаналізувавши наукову літературу, ми визначили структуру і складові компоненти, які є взаємопов'язаними та забезпечують формування комплексної конфліктологічної культури педагогічного працівника, що є необхідною умовою для ефективного функціонування освітнього середовища, а саме:

1. Когнітивний компонент відображає теоретичну базу знань педагогів щодо природи, видів, причин та динаміки конфліктів. Він включає розуміння механізмів їх виникнення та методів конструктивного вирішення. Для педагогів це критично важливо, оскільки знання про конфліктну взаємодію допомагають їм своєчасно виявляти проблемні ситуації, аналізувати їх та розробляти ефективні стратегії попередження конфліктів у навчальному середовищі.

2. Емоційний компонент визначає здатність педагога контролювати власний емоційний стан, проявляти емоційну стійкість у стресових ситуаціях і адекватно реагувати на емоції інших. Це сприяє зниженню напруги в конфліктній ситуації, підтримує довіру між учасниками освітнього процесу та створює сприятливу психологічну атмосферу для навчання.

3. Комунікативний компонент передбачає розвинені навички ефективного спілкування, включаючи вміння слухати, аргументувати, переконувати, висловлювати думки та конструктивно вести діалог. Для педагогів він є ключовим, оскільки конфлікти часто виникають через недоліки в комунікації. Розвинена комунікативна культура дозволяє вчителю налагоджувати позитивні взаємини з учнями, батьками та колегами, зменшуючи ризик ескалації конфліктів.

4. Поведінковий компонент відображає практичні навички й уміння педагога ефективно діяти у конфліктній ситуації. Він включає розробку та реалізацію стратегій розв'язання конфліктів, ведення переговорів, посередництво та управління емоціями інших учасників конфлікту. Конструктивна поведінка педагога стає прикладом для учнів, формуючи у них навички вирішення проблем ненасильницьким шляхом.

Таким чином, структура конфліктологічної культури педагогічних працівників є багатокомпонентною системою, яка інтегрує когнітивний,

емоційний, комунікативний та поведінковий аспекти. Ця структура забезпечує комплексний підхід до формування професійної компетентності педагогів у сфері управління конфліктами. Когнітивний компонент слугує основою для усвідомлення природи конфліктів та способів їх вирішення, що сприяє аналізу та запобіганню конфліктним ситуаціям. Емоційний компонент забезпечує здатність до емоційної саморегуляції, що допомагає знижувати напругу та підтримувати психологічну безпеку в освітньому середовищі. Комунікативний компонент відповідає за якісну взаємодію, розвиток довіри та конструктивного діалогу, що є критично важливим у відносинах зі здобувачами освіти, батьками та колегами. Поведінковий компонент дозволяє педагогам ефективно застосовувати знання та навички в практичних ситуаціях, демонструючи приклад для здобувачів освіти та сприяючи формуванню у них конструктивних моделей поведінки. У сукупності ці компоненти формують основу для створення позитивного освітнього середовища, забезпечуючи гармонійну взаємодію учасників навчального процесу.

Висновки до розділу

Аналіз наукових підходів до визначення поняття «конфліктологічна культура» дозволяє дійти висновку, що це складний багатокomпонентний феномен, який охоплює знання, вміння, навички, емоційні реакції та ціннісні орієнтації, необхідні для ефективного управління конфліктами.

У контексті професійної діяльності педагога конфліктологічна культура відіграє ключову роль, оскільки від її рівня залежить здатність педагога створювати сприятливий психологічний клімат в освітньому середовищі, налагоджувати ефективну взаємодію зі здобувачами освіти, батьками та колегами, а також своєчасно попереджати або вирішувати конфлікти, які можуть виникати в освітньому процесі. Знання та навички у сфері конфліктології допомагають педагогам уникати ескалації конфліктів і спрямовувати їх у

конструктивне русло, що сприяє формуванню толерантності, взаємоповаги та партнерських стосунків серед усіх учасників освітнього процесу.

Структура конфліктологічної культури педагогічних працівників є багатогранною і складається з кількох основних компонентів. Когнітивний компонент передбачає наявність знань про природу конфліктів, їх типи, динаміку розвитку, причини виникнення та методи конструктивного вирішення. Емоційний компонент відображає здатність педагога управляти власними емоціями в конфліктних ситуаціях, зберігати емоційну стабільність, а також проявляти емпатію та толерантність до інших учасників взаємодії. Комунікативний компонент визначається сформованістю навичок ефективного спілкування, таких як активне слухання, вміння висловлювати власну позицію без агресії, вести діалог і знаходити компроміси. Поведінковий компонент охоплює практичні дії педагога, спрямовані на розв'язання конфліктів, зокрема застосування технік медіації, ненасильницького спілкування та запобігання конфліктам.

Таким чином, формування та розвиток конфліктологічної культури педагогів є надзвичайно важливим аспектом їхньої професійної підготовки та вдосконалення. Високий рівень конфліктологічної культури забезпечує здатність педагогів не лише розв'язувати конфлікти, але й запобігати їх виникненню, що сприяє створенню безпечного й комфортного освітнього середовища для всіх учасників навчального процесу.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМПОНЕНТІВ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація та методика проведення дослідження

Враховуючи зміст і структуру конфліктологічної культури педагогічних працівників, у рамках проведеного емпіричного дослідження було ретельно підібрано та використано відповідний комплекс діагностичних методик і підходів, а саме:

– для вивчення сформованості когнітивного компоненту конфліктологічної культури педагогічних працівників застосовувалась методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен) [20];

– для діагностики сформованості емоційного компоненту конфліктологічної культури освітян використовувався опитувальник діагностики емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна (адаптація О. Верітової) [1];

– для визначення поведінкового компоненту конфліктологічної культури педагогів була застосована методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Кушнірук) [20];

– рівень сформованості комунікативного компоненту педагогічних працівників визначався за допомогою тесту комунікативних умінь Л. Міхельсона, адаптований Ю. Гільбухом [51].

Обґрунтуємо цей діагностичний інструментарій детальніше.

1. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен) [20] призначена для визначення рівня конфліктологічної компетентності та оцінки ключових характеристик поведінки, яка сприяє ефективному вирішенню конфліктів.

Методика дозволяє виявити, наскільки розвинуті навички конструктивного підходу до вирішення конфліктів, а також оцінити значущість певних властивостей, пов'язаних із конфліктно-компетентною поведінкою.

Респондентам пропонується оцінити серію тверджень, використовуючи 4-бальну шкалу: 4 бали – «цілком вірно»; 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно».

Учасники мають надати чесні відповіді, оскільки всі варіанти оцінюються як цінні й не розглядаються у категоріях «правильності» чи «неправильності».

Загальний результат розраховується шляхом підсумовування балів за всіма твердженнями. Отриманий показник відображає рівень конфліктологічної компетентності:

- 18-48 балів – низький рівень: свідчить про труднощі у вирішенні конфліктів і недостатню розвиненість відповідних навичок;
- 49-60 балів – середній рівень: вказує на помірну здатність до конструктивного вирішення конфліктів;
- 61-72 бали – високий рівень: свідчить про добре розвинені навички конфліктно-компетентної поведінки, які дозволяють ефективно вирішувати конфлікти.

Методика є простим та ефективним інструментом, який дозволяє оцінити, наскільки людина здатна конструктивно поводитися в конфліктних ситуаціях та шукати оптимальні шляхи їх вирішення.

2. Опитувальник діагностики емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна (адаптація О. Верітової) [1] – це інструмент для оцінки здатності людини розуміти та управляти власними емоціями, а також емоціями інших людей.

Методика складається з 46 тверджень, які поділені на чотири шкали, що відповідають різним аспектам емоційного інтелекту:

1. Міжособистісний емоційний інтелект (1, 2, 3, 5, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 24, 27, 29, 30, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 44, 46) – здатність розуміти емоції інших людей і взаємодіяти з ними.

2. Внутрішньоособистісний емоційний інтелект (4, 6, 7, 8, 10, 12, 14, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43, 45) – здатність усвідомлювати й управляти власними емоціями.

3. Розуміння емоцій (1, 3, 7, 8, 11, 13, 14, 18, 20, 22, 26, 27, 29, 31, 32, 34, 35, 38, 41, 42, 45, 46) – уміння ідентифікувати та розпізнавати емоційні стани як свої, так і чужі.

4. Управління емоціями (2, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 28, 30, 33, 36, 37, 39, 40, 43, 44) – здатність контролювати емоційні стани, викликати та підтримувати бажані емоції, а також знижувати інтенсивність небажаних.

Учасники оцінюють кожне твердження за чотирибальною шкалою: «зовсім не погоджуюсь»; «скоріше не погоджуюсь»; «скоріше погоджуюсь»; «абсолютно погоджуюсь».

Пояснення основних складових емоційного інтелекту:

1. Розуміння чужих емоцій: здатність усвідомлювати емоційний стан інших людей через їхні зовнішні прояви, такі як міміка, жести та інтонація. Це також включає чуйність до їхніх внутрішніх переживань.

2. Управління чужими емоціями: вміння впливати на емоції інших, викликати бажані емоції чи зменшувати інтенсивність негативних, іноді навіть шляхом маніпуляції.

3. Розуміння своїх емоцій: здатність усвідомлювати, розпізнавати та пояснювати власні емоційні стани, а також аналізувати їх причини.

4. Управління своїми емоціями: уміння контролювати та регулювати власні емоції, підтримувати позитивні стани та уникати впливу негативних.

Рівень розвитку емоційного інтелекту визначається за сукупністю балів по всіх чотирьох шкалах. Виділяються такі рівні: низький; середній; високий.

Методика «ЕмІн» є ефективним інструментом для діагностики емоційної компетентності та дозволяє отримати детальне уявлення про загальний рівень емоційного інтелекту людини.

3. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Кушнірук) [20] спрямована на дослідження підходів, які люди використовують для вирішення конфліктів, з акцентом на індивідуальні дії та загальну стратегію поведінки в конфліктних ситуаціях.

Опитувальник містить 35 питань, розділених на 5 стратегій вирішення конфліктів (по 7 питань для кожної стратегії). Учасники оцінюють свої дії, обираючи відповідні варіанти, а отримані бали допомагають визначити ступінь вираженості кожної стратегії: високі бали за певною стратегією вказують на часте її використання у конфліктних ситуаціях; низькі бали свідчать про рідке застосування цієї стратегії.

Опис стратегій вирішення конфліктів:

1. Втеча. Людина уникає як вирішення конфлікту, так і взаємодії з іншими. Вона відмовляється від власних цілей та ігнорує стосунки. Така стратегія базується на переконанні, що легше уникнути конфлікту (фізично чи психологічно), ніж вирішувати його.

2. Примус. Фокус на досягненні власних цілей будь-якою ціною. Людина силоміць змушує інших прийняти її рішення, часто ігноруючи потреби опонентів.

3. Згладжування. Людина надає пріоритет стосункам, поступаючись власними інтересами. Її основна мета – уникнути конфлікту заради гармонії, навіть якщо це шкодить власним цілям. Вона прагне бути улюбленою та уникати відкритих суперечок.

4. Компроміс. Передбачає взаємні поступки. Людина жертвує частиною своїх інтересів, очікуючи, що опонент зробить те саме. Це «золота середина», яка дозволяє досягти часткової вигоди обом сторонам.

5. Конфронтація. Людина бачить конфлікт як можливість поліпшити стосунки. Вона прагне відкрито обговорювати проблему, знижуючи напруження між сторонами, і розглядає конфлікт як шлях до пошуку взаємоприйняттого рішення.

Методика дозволяє визначити переважні стратегії поведінки особистості під час конфлікту та їхню залежність від пріоритетів учасника – важливості власних цілей або стосунків з іншими. Результати допомагають зрозуміти, як людина взаємодіє в складних ситуаціях, і дають можливість спрямувати її розвиток у напрямку ефективного вирішення конфліктів.

4. Методика «Тест-опитувальник комунікативних умінь Л. Міхельсона» [51] є інструментом для оцінки рівня комунікативної компетентності та якості сформованості основних комунікативних умінь. Її розробив Л. Міхельсон, а адаптацію для діагностики підлітків здійснив Ю. Гільбух. Цей тест є варіантом тесту досягнень, у якому кожне завдання має правильну відповідь, яка відображає еталонний варіант компетентної, впевненої та партнерської поведінки.

Опитувальник містить 27 ситуацій комунікативного характеру. До кожної з них пропонується 5 варіантів поведінки, з яких респондент обирає той, який найбільше відповідає його стилю поведінки. Не допускається вибір кількох відповідей або пропонування своїх варіантів.

Кожен варіант відповіді оцінюється за шкалою, що визначає належність до одного з трьох стилів спілкування:

1. Впевнений стиль (компетентний) – характеризується адекватністю реакцій, здатністю до емпатії, висловленням позитивних оцінок, контролем емоцій у конфліктних ситуаціях і вмінням сказати «ні».

2. Залежний стиль – виявляє схильність до підпорядкування, залежності від оцінок і впливу інших.

3. Агресивний стиль – включає прояви різкості, роздратування, гніву або категоричності.

2.2 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

Для дослідження сформованості компонентів конфліктологічної культури освітян була підібрана вибірка, до якої залучено 32 педагогічних працівника. База дослідження – Ресурсний інформаційно-консультативний центр психологічної підтримки «Хмельницький психологічний центр».

Для вивчення рівня сформованості когнітивного компонента конфліктологічної культури педагогічних працівників було використано методику «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен). Отримані результати дослідження відображені в таблиці 2.1 та проілюстровані на рисунку 2.1.

Таблиця 2.1 – Рівні компетентності у вирішенні конфліктів педагогічних працівників, (у %)

Рівні	Педагогічні працівники	
	Кількість педагогів	%
Високий рівень	16	50,0
Середній рівень	11	34,4
Низький рівень	5	15,6

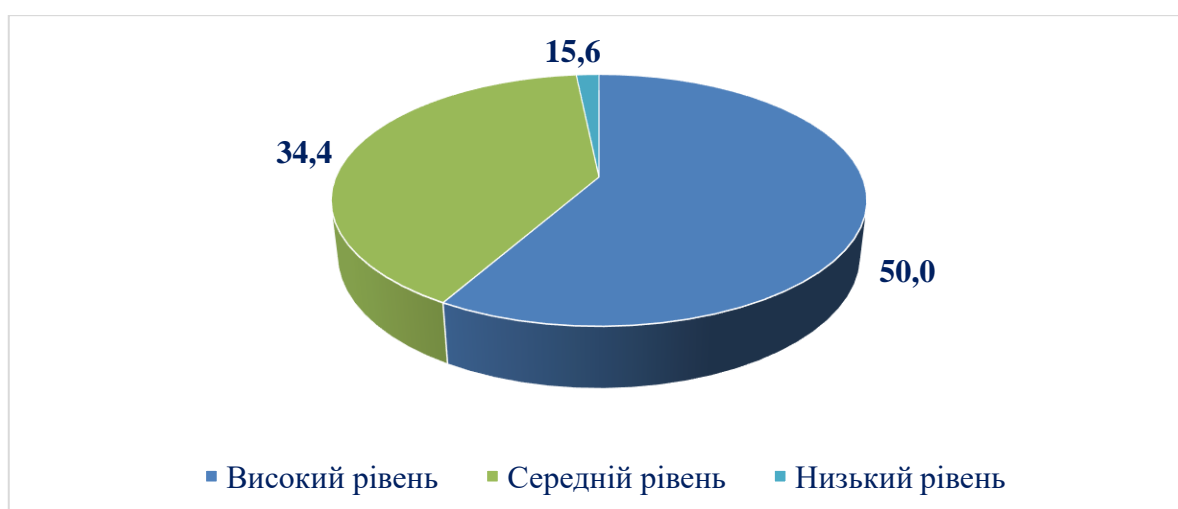


Рисунок 2.1 – Рівні компетентності у вирішенні конфліктів педагогічних працівників за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен), (у %)

З рисунку 2.1 видно, що половина опитаних педагогічних працівників (50,0%) демонструє високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це свідчить про здатність ефективно аналізувати конфліктні ситуації, розпізнавати причини конфліктів та вибудовувати стратегії їхнього конструктивного вирішення. Такі фахівці, ймовірно, мають ґрунтовні теоретичні знання та практичний досвід у конфліктології.

Близько третини освітян (34,4%) демонструють середній рівень сформованості когнітивного компоненту. Вони можуть уникати участі в конфліктах або намагатися передати відповідальність за їх вирішення, у конфліктних ситуаціях часто застосовують стандартні підходи, що не завжди ефективні, інколи демонструють нерішучість або труднощі у виборі стратегії поведінки. Це вказує на необхідність вдосконалення навичок і глибшого розуміння конфліктних ситуацій.

15,6% педагогів має низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це може свідчити про те, що вони часто реагують емоційно або імпульсивно на конфліктні ситуації, мають труднощі в управлінні власними емоціями та комунікацією, уникають конфліктів або вирішують їх за допомогою авторитарного підходу, відчують дискомфорт у ситуаціях, які вимагають конструктивного діалогу. Для цієї групи важливо розробити спеціальні освітні заходи для підвищення рівня когнітивного компоненту конфліктологічної культури.

Отже, результати дослідження вказують на те, що більшість педагогічних працівників мають достатній або високий рівень сформованості когнітивного компоненту, проте майже 16% потребують додаткового навчання та підтримки. Це підтверджує необхідність впровадження тренінгів і програм, спрямованих на розвиток компетенцій у сфері вирішення конфліктів.

Сформованість емоційного компоненту конфліктологічної культури педагогічних працівників визначався за опитувальником діагностики емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна (адаптація О. Верітової). Результати діагностики за даною методикою продемонстровані у таблиці 2.2 та рисунку 2.2.

Таблиця 2.2 – Рівні емоційного інтелекту педагогічних працівників, (у %)

Шкали емоційного інтелекту	Рівні емоційного інтелекту		
	Високий	Середній	Низький
Міжособистісний емоційний інтелект	30,1	58,1	11,8
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	26,2	60,6	13,2
Розуміння емоцій	31,7	58,0	10,3
Управління емоціями	34,6	50,9	14,5
Загальний рівень емоційного інтелекту	28,9	58,3	12,8

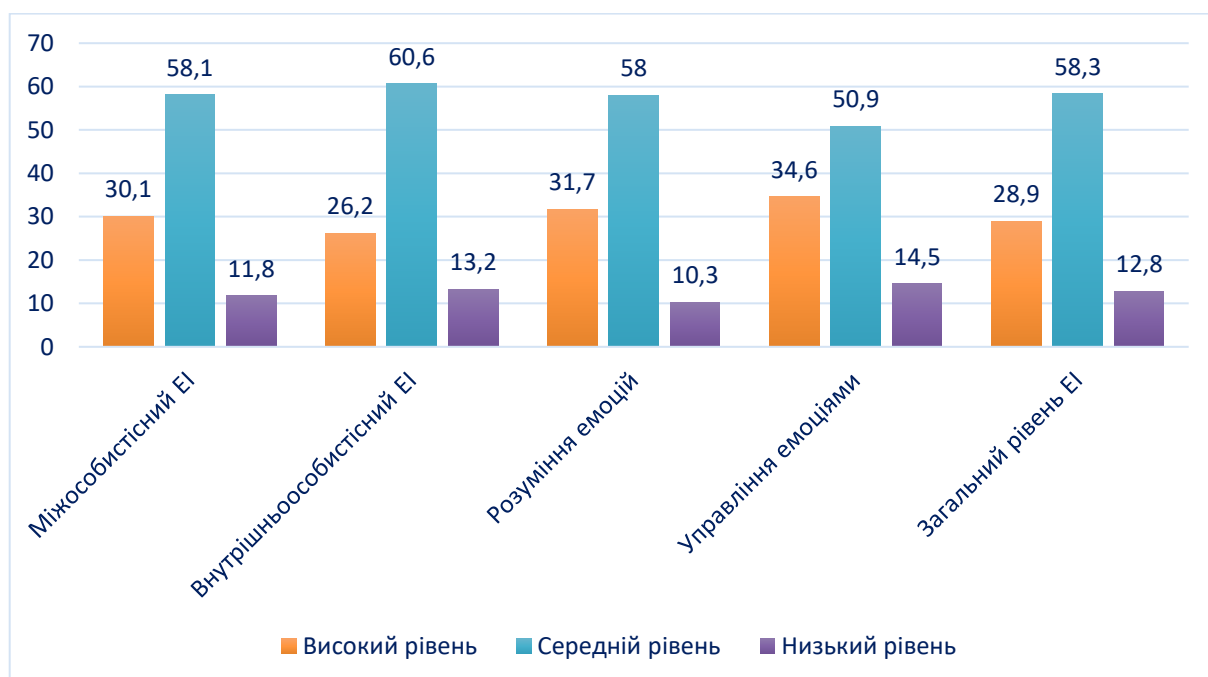


Рисунок 2.2 – Рівні емоційного інтелекту педагогічних працівників за опитувальником діагностики емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, (у %)

Результати, представлені на рис. 2.2, за шкалою Міжособистісний емоційний інтелект свідчать, що 30,1% освітян демонструють високий рівень емпатії, здатність розуміти та враховувати емоційні стани інших людей. Такі

педагоги успішно вибудовують міжособистісні стосунки, легко адаптуються до емоційного стану групи та колективу. Середній рівень у 58,1% педагогічних працівників вказує на достатню здатність розуміти емоції інших людей, але в окремих випадках можуть виникати труднощі у глибокому аналізі емоційного стану оточуючих. У 11,8% досліджуваних прослідковується низький рівень, що характеризується недостатньою здатністю до емпатії, труднощами у встановленні емоційного контакту та сприйнятті почуттів інших людей.

За шкалою Внутрішньоособистісний емоційний інтелект 26,2% респондентів мають високий рівень. Педагоги з високим рівнем добре усвідомлюють власні емоції, вміють керувати ними та інтегрувати у прийняття рішень. Вони характеризуються емоційною стійкістю. 60,6% освітян притаманний середній рівень, що свідчить про часткову здатність розуміти власні емоції та впливати на них, але в складних ситуаціях можливі труднощі у саморегуляції. Педагогічні працівники (13,2%) з низьким рівнем мають труднощі у розумінні та контролі власних емоцій, що може впливати на їхню професійну діяльність.

31,7% освітян мають високий рівень за шкалою Розуміння емоцій. Ці респонденти успішно ідентифікують та аналізують емоції – як власні, так і чужі. Вони можуть передбачати наслідки емоційного впливу на поведінку. 58% освітян продемонстрували середній рівень, що вказує на їх здатність розпізнавати емоції у загальних рисах, проте в окремих випадках можливі труднощі в їхньому глибокому аналізі. Лише 10,3% педагогів мають низький рівень. Це свідчить про наявність труднощів у визначенні та розумінні емоцій, що ускладнює професійну діяльність.

За шкалою Управління емоціями, педагоги 34,6%, які мають високий рівень, ефективно контролюють емоції, залишаються стійкими у стресових ситуаціях, використовують свої емоції для досягнення професійних цілей. Середній рівень, що притаманний 50,9% педагогічним працівникам, вказує на загальну здатність управляти емоціями, але за умов значного стресу або конфлікту можуть виникати труднощі з самоконтролем. 14,5% освітяни з

низьким рівнем можуть мати труднощі у регулюванні власних емоцій, що може негативно впливати на їхню професійну ефективність.

28,9% педагогічних працівників продемонстрували високий рівень за шкалою Загальний рівень емоційного інтелекту. Це свідчить про те, що вони добре розуміють як власні емоції, так і емоції інших, успішно ними управляють, що сприяє ефективній професійній діяльності. Середній рівень у 58,3% педагогів вказує на базову сформованість емоційного інтелекту, яка потребує розвитку для забезпечення більшої емоційної стабільності. 12,8% освітян з низьким рівнем мають труднощі у розумінні та регулюванні емоцій, що може призводити до зниження якості професійної діяльності та емоційного виснаження.

Отже, серед педагогічних працівників переважає середній рівень емоційного інтелекту за всіма шкалами, що вказує на достатній рівень емоційної обізнаності. Водночас наявність респондентів із низьким рівнем емоційного інтелекту свідчить про необхідність проведення психокорекційної та розвивальної роботи, спрямованої на підвищення емоційної компетентності.

Результати, отриманні за допомогою методики діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Кушнірук) для визначення поведінкового компоненту конфліктологічної культури педагогів, проілюстровано в таблиці 2.3 та на рисунку 2.3.

Таблиця 2.3 – Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій у педагогічних працівників за методикою Д. Джонсона і Ф. Джонсона

Стратегії	Кількість респондентів	%
Втеча	1	3,8
Примус	7	21,6
Згладжування	3	10,8
Компроміс	14	42,3
Конфронтація	7	21,5

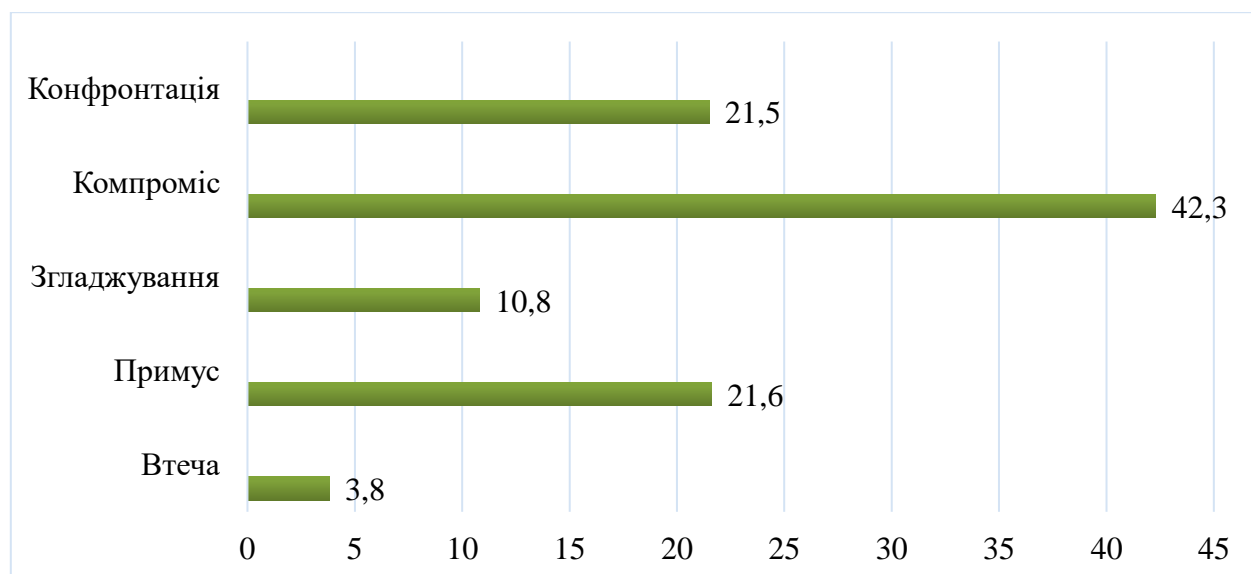


Рисунок 2.3 – Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій у педагогічних працівників за методикою Д. Джонсона і Ф. Джонсона, (у %)

За результатами методики Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптованої Т. Кушнірук), визначено частоту використання різних стратегій розв'язання конфліктів серед педагогічних працівників:

З рис. 2.3 видно, що найбільш поширеною стратегією розв'язання конфліктів серед педагогів (42,3%) є Компроміс. Освітняни, в яких переважає ця стратегія, прагнуть досягти взаємовигідних рішень, що враховують інтереси обох сторін. Така поведінка свідчить про здатність до конструктивного розв'язання конфліктів, а також високий рівень конфліктологічної культури.

Значна частина респондентів (21,6%) обирає стратегію Домінування або тиску для досягнення своїх цілей. Це може вказувати на прагнення контролювати ситуацію та небажання поступатися, особливо у випадках, коли педагоги вважають свої рішення критично важливими.

21,5% педагогічних працівників обрали стратегію Конфронтація, яка демонструє активне відстоювання власних позицій. Використання конфронтації свідчить про готовність педагогів захищати свої інтереси, але може ускладнювати процес конструктивного розв'язання конфліктів.

Педагоги (10,8%), які обирали стратегію Згладжування, намагаються уникнути загострення конфлікту, жертвуючи власними інтересами задля

гармонії в міжособистісних стосунках. Це може свідчити про прагнення підтримувати доброзичливі відносини, проте іноді така поведінка призводить до нерозв'язаних проблем.

Найменш популярною стратегією серед педагогічних працівників (3,8%) є Втеча. Вона характеризується уникненням конфлікту, ігноруванням його суті або відмовою від участі в розв'язанні проблеми. Використання цієї стратегії може свідчити про недостатню впевненість у собі або страх перед конфліктами.

Отже, у педагогічному середовищі переважає конструктивна стратегія компромісу, що свідчить про прагнення до співпраці та пошуку спільних рішень. Однак помітний відсоток використання примусу та конфронтації може вказувати на необхідність вдосконалення навичок конструктивного спілкування та управління конфліктами. Найменше поширення має стратегія втечі, що свідчить про активну позицію більшості педагогів у розв'язанні конфліктних ситуацій.

Сформованість комунікативного компоненту педагогічних працівників діагностувалась за допомогою тесту комунікативних умінь Л. Міхельсона, адаптований Ю. Гільбухом. Результати діагностики продемонстровані у таблиці 2.4 та на рисунку 2.4.

Таблиця 2.4 – Рівні стилів спілкування педагогічних працівників за тестом комунікативних умінь Л. Міхельсона, (у %)

Стиль спілкування	Рівні стилів спілкування		
	високий	середній	низький
Компетентний	46,2	49,0	4,8
Залежний	8,9	29,8	61,3
Агресивний	4,7	24,5	70,8

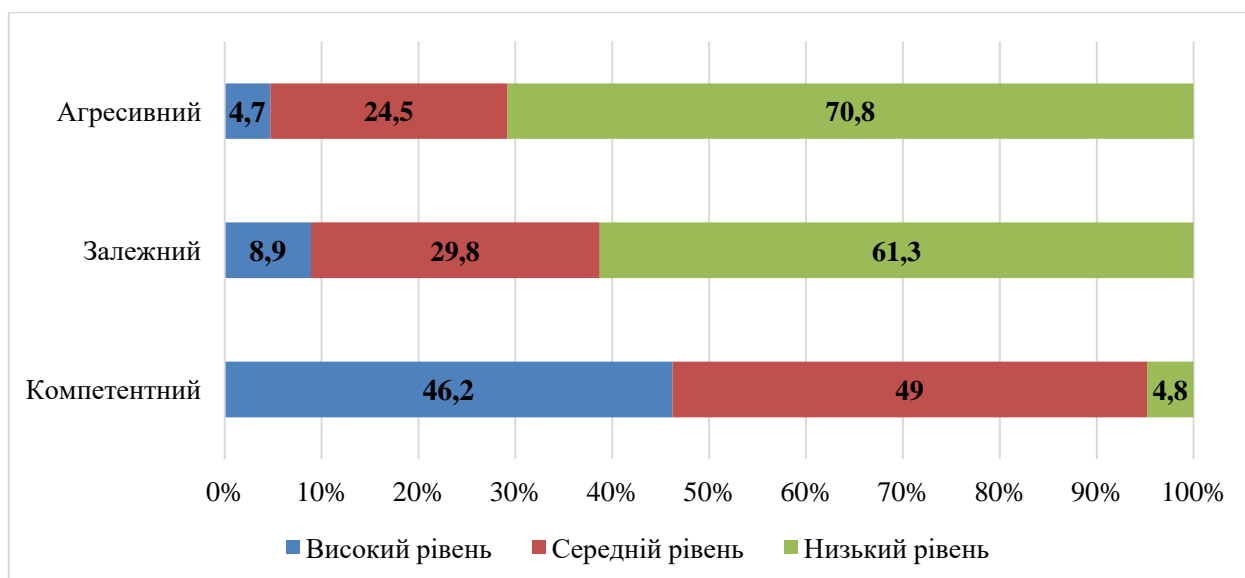


Рисунок 2.4 – Рівні стилів спілкування педагогічних працівників за тестом комунікативних умінь Л. Міхельсона, (у %)

Виходячи з отриманих даних, представлених на рис. 2.4, 46,2% педагогів мають високий рівень за компетентним стилем спілкування. Це свідчить про те, що вони володіють розвинутими навичками комунікації, вміють будувати конструктивний діалог, проявляти емпатію, вирішувати конфлікти з урахуванням інтересів усіх сторін. Їхній стиль спілкування сприяє налагодженню ефективної взаємодії в освітньому середовищі. Більшість педагогів (49%) мають достатній рівень компетентності, але в окремих випадках можуть демонструвати труднощі у вирішенні конфліктів чи емоційно напружених ситуацій. Низький рівень компетентності у 4,8% респондентів вказує на недостатньо розвинуті комунікативні здібності, що може перешкоджати ефективному вирішенню педагогічних завдань.

8,9% опитаних мають високий рівень залежності. Освітняни з високим рівнем залежності у спілкуванні виявляють невпевненість у власних силах, часто підлаштовуються під думки та очікування інших. Вони можуть уникати прийняття рішень та брати на себе ініціативу, що ускладнює процес управління навчально-виховним процесом. Педагоги з середнім рівнем залежності (29,8%) іноді демонструють невпевненість у нестандартних або конфліктних ситуаціях,

проте здатні працювати самостійно за звичних умов. 61,3% освітян з низьким рівнем залежності мають високий рівень самостійності у спілкуванні, не залежать від думок інших, проявляють ініціативу та рішучість. Це сприяє ефективності їхньої професійної діяльності.

Педагоги з високим рівнем агресивності у спілкуванні (4,7%) схильні до прямолінійної, часто неконструктивної манери вирішення конфліктів. Їхні висловлювання можуть бути різкими, спрямованими на домінування, що потенційно створює напруженість у взаємодії зі здобувачами освіти, колегами чи батьками. 24,5% респондентів демонструє помірковану агресивність, яка може проявлятися у складних ситуаціях чи за умов стресу. Вони здебільшого контролюють свої емоції, проте іноді допускають неконструктивні висловлювання або поведінку. Переважна більшість педагогів (70,8%) не проявляє агресивності у спілкуванні. Вони є толерантними, врівноваженими та уникають конфліктних ситуацій. Це сприяє позитивній навчальній атмосфері, проте в деяких випадках може свідчити про надмірну поступливість.

Отже, педагогічні працівники загалом характеризуються низьким рівнем агресивності та залежності у спілкуванні, що сприяє підтримці позитивної навчальної атмосфери. Водночас високий і середній рівень компетентного стилю спілкування у більшості освітян підтверджує їхню здатність ефективно взаємодіяти та вирішувати комунікативні задачі. Однак варто звернути увагу на педагогів з високими рівнями агресивності або залежності, щоб допомогти їм вдосконалити свої комунікативні вміння.

Таким чином, результати, отримані за допомогою даних методик, свідчать про необхідність розробки тренінгу з розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників, який є необхідним для формування гармонійного освітнього середовища, підвищення ефективності професійної діяльності освітян та зменшення ризику конфліктних ситуацій в освітньому процесі.

2.3 Тренінг з розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників

Результати, отримані в процесі емпіричного дослідження, стали основою для розробки тренінгу, спрямованого на розвиток конфліктологічної культури педагогічних працівників (Додаток А).

Метою тренінгу є формування та розвиток конфліктологічної культури педагогічних працівників через системне опрацювання її компонентів: когнітивного, емоційного, поведінкового й комунікативного, з метою підвищення професійної ефективності та якості міжособистісних взаємодій у педагогічному середовищі.

Основними завданнями тренінгу розвитку конфліктологічної культури освітян є:

1. Ознайомлення з сучасними теоріями та підходами до вирішення конфліктів.
2. Формування розуміння основних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях і їх впливу на професійну діяльність.
3. Усвідомлення власних емоційних реакцій під час конфліктів.
4. Розвиток здатності до емоційного самоконтролю та регуляції в стресових ситуаціях.
5. Формування навичок розпізнавання емоцій інших людей та емпатійного реагування.
6. Вдосконалення навичок конструктивного вирішення конфліктів у професійному середовищі.
7. Розвиток здатності до асертивної поведінки.
8. Формування вміння вести конструктивний діалог, слухати співрозмовника та досягати компромісу.
9. Відпрацювання технік активного слухання, невербального спілкування та уникнення маніпуляцій у конфліктних ситуаціях.

10. Сприяння рефлексії та обміну досвідом для підвищення професійної майстерності.

Очікувані результати тренінгу розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників:

1. Підвищення теоретичної обізнаності.
2. Розвиток емоційної компетентності.
3. Формування конструктивної поведінки в конфліктах.
4. Покращення комунікативних умінь.
5. Практичне застосування отриманих знань.
6. Зміцнення професійної майстерності.
7. Формування позитивних установок.

При проведенні тренінгу потрібно дотримуватись певних правил, які сприятимуть створенню сприятливого середовища для навчання та співпраці, а також забезпечать ефективність тренінгу [29]:

1. Дотримання конфіденційності сприяє створенню довірливої атмосфери (усе, що обговорюється на тренінгу, залишається в межах групи).
2. Поважне ставлення (учасники висловлюють свої думки ввічливо та з повагою до інших, уникають критики та образ).
3. Активна участь (у вправах, дискусіях і завданнях беруть активну участь усі учасники).
4. Правило «тут і зараз» (зосередження на тому, що відбувається під час тренінгу, уникаючи обговорення сторонніх тем).
5. Часова дисципліна (дотримання встановленого регламенту).
6. Відсутність телефонів (вимкнення телефонів або переведення їх у беззвучний режим для уникнення відволікань).
7. Свобода вибору (участь у вправах є добровільною, проте кожен заохочується до максимальної відкритості та співпраці).
8. Говорити «від себе» (використання формату «Я-висловлювань» (наприклад: «Я думаю...», «Я відчуваю...»)).

9. Один говорить – усі слухають (під час дискусій дотримуватись черги для уникнення хаосу).

10. Акцент на позитив (спрямування уваги на пошук конструктивних рішень і підтримку).

11. Дотримання простору інших (повага до особистого простору кожного учасника, як фізичного, так і емоційного).

12. Гнучкість (відкритість до нових ідей та готовність адаптуватися до ситуацій, що виникають під час тренінгу).

Основними методами до виконання поставлених завдань є: міні-лекції та презентації, дискусійні методи, рольові ігри, вправи, техніки, групова робота рефлексивні методи.

Форма проведення занять: групова – від 6 до 12 учасників.

Тренінг побудований з урахуванням основних компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників (когнітивного, емоційного, комунікативного та поведінкового) і складається з п'яти занять, тривалість кожного становить 2 години.

Заняття 1: Основи конфліктологічної культури.

Мета: Ознайомлення учасників із поняттям та структурою конфліктологічної культури, а також практичне застосування знань для аналізу конфліктних ситуацій.

Структура заняття:

1.1. Вступ: привітання учасників; представлення тренера; знайомство учасників (10 хв.).

1.2. Інтерактивна лекція: визначення поняття «конфліктологічна культура»; основні компоненти конфліктологічної культури (20 хв.).

1.3. Практична вправа «Аналіз стилю поведінки» (20 хв.).

1.4. Вправа «Карта конфліктів» (40 хв.).

1.5. Обговорення та рефлексія (30 хв.).

Заняття 2: Розвиток когнітивного компоненту.

Мета: Формування знань та навичок аналізу конфліктних ситуацій, розвиток уміння розпізнавати основні причини конфліктів і пропонувати конструктивні підходи до їх вирішення.

Структура заняття:

2.1. Вступ: підбиття підсумків попереднього заняття; ознайомлення з темою заняття та її значенням для професійної діяльності педагогів (10 хв.).

2.2. Інтерактивна вправа «Конфліктологічна абетка» (30 хв.).

2.3. Кейс-метод «Розбір конфлікту» (60 хв.).

2.4. Вправа «Перспективи учасників» (10 хв.).

2.5. Обговорення та рефлексія (10 хв.).

Заняття 3: Розвиток емоційного компоненту.

Мета: Розвиток емоційної стійкості, здатності розпізнавати й управляти власними емоціями та реагувати на емоції інших людей у конфліктних ситуаціях.

Структура заняття:

3.1. Вступ: обговорення ролі емоцій у конфліктах (10 хв.).

3.2. Інтерактивна вправа «Емоційна шкала» (40 хв.).

3.3. Рольова гра «Емоційний баланс» (60 хв.).

3.4. Техніки релаксації: дихальні вправи; візуалізація; прогресивна м'язова релаксація (30 хв.).

3.5. Обговорення та рефлексія (10 хв.).

Заняття 4: Розвиток комунікативного компоненту.

Мета: Формування навичок ефективного спілкування, активного слухання та побудови конструктивного діалогу у конфліктних ситуаціях.

Структура заняття:

4.1. Вступ: обговорення ролі комунікації у вирішенні конфліктів (10 хв.).

4.2. Вправа «Активне слухання» (40 хв.).

4.3. Рольова гра «Діалог замість монологу» (50 хв.).

4.4. Обговорення та рефлексія: групова дискусія; індивідуальна рефлексія (20 хв.).

Заняття 5: Розвиток поведінкового компоненту.

Мета: Вдосконалення навичок конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях, розвиток здатності адаптувати стратегії поведінки до різних умов і контекстів.

Структура заняття:

5.1. Вступ: підбиття підсумків попередніх занять (10 хв.).

5.2. Вправа «Типи стратегій» (30 хв.).

5.3. Рольова гра «Модель поведінки» (60 хв.).

5.4. Заключне обговорення: підбиття підсумків тренінгу; формулювання індивідуальних планів (20 хв.).

Таким чином, результати емпіричного дослідження дозволили розробити програму тренінгу, яка враховує професійні потреби педагогів, забезпечуючи як теоретичне підґрунтя, так і практичне застосування знань. Основною метою тренінгу є підвищення рівня професійної майстерності педагогічних працівників через вдосконалення їхніх умінь розпізнавати, аналізувати та конструктивно вирішувати конфлікти, а також ефективно взаємодіяти з учасниками педагогічного процесу. Під час занять акцент зроблено на практичній діяльності, яка включає інтерактивні вправи, рольові ігри та групову роботу, що сприяє формуванню рефлексивних і прикладних умінь. Реалізація тренінгу передбачає розвиток теоретичної обізнаності, емоційної компетентності, комунікативних навичок та конструктивної поведінки, що позитивно впливає на професійне середовище та якість міжособистісних взаємодій.

Висновки до розділу

У другому розділі було проведено емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників, яке включало організацію та методика проведення дослідження, аналіз і інтерпретацію отриманих результатів, а також розробку тренінгу з розвитку конфліктологічної культури.

Дослідження конфліктологічної культури педагогів здійснювалося за допомогою комплексу методик, спрямованих на вивчення когнітивного,

емоційного, поведінкового та комунікативного компонентів. Методологія передбачала використання адаптованих інструментів: методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен), опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. Люсін), методики діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсон, Ф. Джонсон) та тесту комунікативних умінь (Л. Міхельсон). Це дозволило провести комплексний аналіз конфліктологічної культури педагогічних працівників.

Результати дослідження засвідчили неоднорідність рівнів розвитку компонентів конфліктологічної культури педагогів:

- Когнітивний компонент: Більшість педагогів мають середній рівень знань і навичок у вирішенні конфліктів, що вказує на потребу в розширенні їхнього теоретичного розуміння конфліктів і практичного застосування ефективних стратегій.

- Емоційний компонент: У педагогів домінує середній рівень емоційного інтелекту, що свідчить про недостатнє вміння управляти емоціями, розуміти емоційний стан інших і ефективно використовувати це в комунікації.

- Поведінковий компонент: Найчастіше використовуваними стратегіями є компроміс і примус, тоді як кооперація та згладжування застосовуються рідше, що вказує на необхідність формування конструктивних моделей поведінки у конфліктах.

- Комунікативний компонент: Значний відсоток педагогів має середній рівень комунікативної компетентності, що потребує вдосконалення їхніх умінь у сфері активного слухання, асертивного спілкування та подолання бар'єрів у комунікації.

Аналіз результатів діагностики став основою для розробки тренінгу, який включає вдосконалення когнітивного, емоційного, поведінкового та комунікативного компонентів.

ВИСНОВКИ

Дослідження комунікативної культури педагогічних працівників дозволило визначити сутність, структуру та важливість конфліктологічної культури у професійній діяльності педагогів, а також провести емпіричний аналіз рівня її розвитку серед освітян.

У першому розділі проаналізовано наукові підходи до визначення поняття «конфліктологічна культура» та обґрунтовано її значення у професійній діяльності педагогів. Конфліктологічна культура визначається як багатокомпонентний феномен, що включає когнітивний, емоційний, поведінковий та комунікативний компоненти.

Когнітивний компонент передбачає знання педагогів про природу, типи та методи розв'язання конфліктів. Емоційний компонент охоплює здатність управляти власними емоціями, зберігати емоційну стабільність і проявляти емпатію. Комунікативний компонент визначається вміннями ефективного спілкування, активного слухання, асертивного вираження думок та пошуку компромісів. Поведінковий компонент стосується практичних дій з розв'язання конфліктів, включаючи використання технік медіації та ненасильницького спілкування.

Формування конфліктологічної культури педагогів є надзвичайно важливим аспектом їхньої професійної підготовки, що сприяє створенню безпечного освітнього середовища, толерантності та партнерських стосунків між усіма учасниками освітнього процесу.

У другому розділі представлено результати емпіричного дослідження рівня сформованості компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників. Аналіз здійснювався за допомогою комплексу методик, які дозволили оцінити когнітивний, емоційний, поведінковий і комунікативний компоненти.

Результати засвідчили, що більшість педагогів мають середній рівень розвитку всіх компонентів конфліктологічної культури:

- Когнітивний компонент потребує вдосконалення теоретичних знань і практичних навичок щодо вирішення конфліктів.
- Емоційний компонент демонструє недостатній рівень управління емоціями та розуміння емоційного стану інших учасників взаємодії.
- Поведінковий компонент свідчить про переважне використання компромісу та примусу, тоді як конструктивні стратегії, такі як кооперація, застосовуються рідше.
- Комунікативний компонент вимагає покращення навичок активного слухання, асертивного спілкування та подолання бар'єрів у комунікації.

Аналіз результатів обґрунтував необхідність розробки тренінгової програми, спрямованої на вдосконалення конфліктологічної культури педагогів.

На основі результатів діагностики створено тренінгову програму, яка передбачає вдосконалення когнітивного, емоційного, поведінкового та комунікативного компонентів конфліктологічної культури. Програма спрямована на формування знань, умінь і навичок для ефективного управління конфліктами в освітньому середовищі, покращення комунікативної взаємодії та зниження рівня конфліктності в професійній діяльності педагогів.

Результати дослідження підтвердили важливість розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників для створення сприятливого психологічного клімату в освітньому середовищі. Високий рівень конфліктологічної культури педагогів є запорукою ефективного вирішення конфліктів, покращення взаємодії з учасниками освітнього процесу та формування толерантного і безпечного середовища для всіх учасників навчання. Розроблений тренінг стане інструментом підвищення професійної компетентності педагогів і вдосконалення їхньої комунікативної культури.

Таким чином, мета нашого дослідження досягнута.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Августюк М.М. Методичні поради до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти. Острог : Вид-во Національного університету «Острозька академія», 2022. 94 с.
2. Агалець І.О. Конфліктологічна культура освітян – складова професійно-соціальної педагогічної компетентності (реферат. огляд) [Електронний ресурс]. *Аналітичний вісник у сфері освіти і науки*. Київ, 2017. Вип. 6. С. 54-73.
3. Агалець І.О. Конфліктологічна культура освітянина як базова складова педагогічної компетентності. *Monografia Pokonferencyjna. Zbiór artykułów naukowych z Konferencji Międzynarodowej NaukowoPraktycznej (on-line) zorganizowanej dla pracowników naukowych uczelni, jednostek naukowo-badawczych oraz badawczych z państw obszaru byłego Związku Radzieckiego oraz byłej Jugosławii*. Warszawa, 2018. S. 64-72.
4. Александрова С.А. Проблема формування конфліктологічної культури студентів туристських спеціальностей. *Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка*. 2012. № 4(239). Ч. II. С. 59.
5. Бартків О. Формування конфліктологічної культури майбутніх соціальних педагогів у процесі соціально-педагогічної практики. *Науковий вісник Східноєвропейського національного ун-ту ім. Лесі Українки : Педагогічні науки*. Луцьк, 2013. № 7. С. 165-170.
6. Бартків О., Дурманенко Є., Пугач І. Педагогічна конфліктологія (навчально-методичні рекомендації). ФОП Мажула Ю. Луцьк, 2024. 75 с.
7. Біленька О.Б., Чайківський Т.В. Соціально-педагогічні конфлікти у вищому навчальному закладі – причини виникнення та шляхи розв'язання. *Науковий вісник НЛТУ України : зб. наук.-техн. пр.* Львів, 2013. Вип. 23.12. С. 385-389.
8. Браніцька Т.Р. Критерії та показники сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in*

Professional Training Methodology Theory Experience Problems, 52. 2022. С. 235-239. <https://vspu.net/sit/index.php/sit/article/view/5306>

9. Брюховецька О.В. Особливості комунікативного контролю як чинника професійної толерантності керівників закладів середньої освіти. *Вісник післядипломної освіти*. Серія : Соціальні та поведінкові науки. 2019. №7. С. 21-33.

10. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів. К. : Знання, 2013. С.191-100.

11. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2006. 256 с.

12. Гарькавець С.О. Соціальні конфлікти: Словник-довідник. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. 120 с.

13. Гіренко С.П. Педагогічні технології формування конфліктологічної культури курсантів у ВНЗ МВС України. *Проблеми сучасної педагогічної освіти*. Сер.: Педагогіка і психологія. Ялта : РВВ КГУ, 2010. Вип. 28. Ч. 1. С. 96-98.

14. Голубєва М., Жарук І., & Гірник А. (2022). Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність». Матеріали конференцій МЦНД (Хмельницький 13.05.2022;). С. 449-454.

15. Гомонюк О. Педагогічна система формування конфліктологічної культури майбутнього викладача вищих технічних навчальних закладів. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. Серія : Педагогіка : електрон. наук. фах. вид. Хмельницький, 2019. Вип. 5. Режим доступу: <http://periodica.nadpsu.edu.ua/index.php/pedvisnyk/article/view/336/336>

16. Гомонюк О.М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної культури майбутніх психологів [Електронний ресурс]. *Formation of Competencies of Gifted Individuals in the System of Extracurricular and Higher Education*. 2023. № 1. С. 201-209. Режим доступу: <https://doi.org/10.18372/2786-823.1.17496>

17. Горова О.О. Розвиток особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів : спецкурс. Київ : НАПН України ДЗВО «Університет менеджменту освіти», 2023. 28 с.

18. Гречановська О.В. Педагогічна система формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців технічних спеціальностей : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04; Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. Вінниця, 2020. 40 с.

19. Гречановська О.В. Сутність поняття та базові компоненти конфліктологічної культури майбутніх інженерів. *Педагогічні науки* : Збірник наукових праць. Випуск LXXIV. Том 2. Херсон, 2016. С. 113-117.

20. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту /За наук. ред. Л.М. Карамушки. Полтава : ПОІППО. 2005. 64 с.

21. Дроняк Л.Д., Міхеєва Л.В. Емоційний інтелект як основа ефективного управління конфліктами в освітньому середовищі. *Актуальні питання гіпнозу та сучасної гіпнотерапії у корекції психоемоційних травм, ПТСР та інших психічних розладів* : Збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції з міжнародною участю (11 січня 2025 року). Київ, 2025. С. 21-26.

22. Енциклопедія сучасної України. <https://esu.com.ua/article-3235>

23. Жук О. Аналіз теорії й практики формування конфліктологічної культури у вищих навчальних закладах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота : [зб. наук. ст.]. 2009. Вип. 16/17. С. 34-37.

24. Загалевиц В.Л. Системно-синергетичне розуміння феномену «Конфліктологічна компетентність» педагога інклюзивної освіти. *Цифрова трансформація та диджитал технології для сталого розвитку всіх галузей сучасної освіти, науки і практики* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 26 січня 2023 р.; Міжнар. акад. прикладних наук (Польща) – Держ.

біотехнологічний ун-т (Україна). Ломжа, Республіка Польща, 2023. Ч. 4. С. 29-34.

25. Загалеви́ч В.Л., Опалу́к Т.Л. Конфліктологічна компетентність – необхідність та вимога сучасного освітнього простору. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка* / За ред. Л.П. Мельник, Т.Л. Опалюк. Вип. 35. Серія : соціально-педагогічна. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В, 2022. С. 42-51.

26. Кабачинський М.І., Жук О.С. Конфліктологічна культура як умова професійної успішності сучасного фахівця сфери обслуговування. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010. № 6. Т. 4. С. 300-303.

27. Калаур С.М., Фалинська З.З. Соціальна конфліктологія : навч. посіб. Тернопіль : Астон, 2010. 360 с.

28. Карамушка Л.М., Радченко О.Б. Особливості вияву організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Київ, 2012. Т. 1, Вип. 35. С. 78-82.

29. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навч. посібник. Дрогобич, 2015. 78 с.

30. Козич І.В. Визначення критеріїв та показників рівнів сформованості конфліктологічної компетентності соціального педагога. С. 245-254 URL: http://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/8014/1/Kozych_Vyznachennia.pdf (дата звернення 15.09.2022).

31. Козич І.В. Модель формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. *Вісник Запорізького національного університету* : збірник наукових статей. Запоріжжя : ЗНУ, 2008. № 1. С. 110-117.

32. Козяр М.М., Островська Н.Д., Бойко І.З. Підготовка майбутніх фахівців різного профілю до розв'язання конфліктних ситуацій. *Інноваційна педагогіка*. 2021. № 35. С. 181-184.

33. Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів. *Практична психологія освіти XXI ст.* :

проблеми та перспективи : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (Умань, 20-21 травня 2014 р.). МОН України, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. Умань : ВПЦ «Візаві», 2014. С. 180-184.

34. Мельнікова О.В. Педагогічний конфлікт та методи його подолання. *Духовність особистості : методологія, теорія і практика*. 2012. Вип. 1. С. 119-126.

35. Методики вивчення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій / О.Я. Кляпець, Б.П. Лазоренко, Л.А. Лепіхова, В.В. Савінов ; За ред. Т.М. Титаренко. К. : Міленіум, 2009. 120 с.

36. Москаленко В.В. Соціальна психологія. Підручник. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. К. : Центр учбової літератури, 2008. 688 с.

37. Муліка К.М. Конфлікти у новій українській школі: від боротьби з булінгом до розв'язання протиріч розвитку. *Психологія і особистість*, 2. 2021. С. 181-199.

38. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Науковий вісник МНУ ім. В.О. Сухомлинського*. № 1 (16). 2016. С. 142-145.

39. Ніколаєнко О.С. Розвиток комунікативної саморегуляції майбутнього вчителя. 2008. 228 с.

40. Ніколаєнко С.І. Конфлікти у педагогічній взаємодії та способи їх розв'язання. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди»*. Дод. 1 до Вип. 29, Том 5 : Тем. вип. «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». К. : Гнозис, 2013. С. 222-227.

41. Осипова Т.Ю., Розум К.В. Підготовка майбутніх учителів до запобігання і вирішення конфліктів у професійній діяльності як педагогічна проблема. *Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова* : зб. наук. пр. Серія 16, Творча особистість учителя : проблеми теорії і практики. Київ, 2012. Вип. 15. С. 149-155.

42. Основи комунікативної культури педагога : Електронний навчально-методичний комплекс. <https://chcrtucourse.pp.ua/page1.html>
43. Підбуцька Н.В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера-машонобудівника: дис.канд.пед.наук: 13.00.04 / Ніна Вікторівна Підбуцька. Вінниця, 2008. 253 с.
44. Сивогракова З.А., Алексеєнко Н.В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекції. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 55 с.
45. Торба Н.Г. Конфліктологічна компетентність педагога як чинник розвитку навичок безконфліктних форм взаємодії в системі попиту на професії в умовах воєнного стану. URL: <https://surl.li/frrqzy> (дата звернення: 11.10.2024).
46. Філь С.С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf>
47. Філь С.С. Етапи формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. URL : tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf. (дата звернення: 20.02.2021).
48. Холковська І.Л. Структурно-функціональна модель конфліктологічної підготовки майбутніх учителів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми* : зб. наук. пр. Київ-Вінниця, 2013. Вип. 35. С. 507-513.
49. Чертов В.І. Професійний розвиток педагога ЗП(ПТ)О в умовах воєнного стану: навчально-методичний посібник. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 66 с.
50. Ярослав Л.О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. № 1. С. 56-62.
51. Hilbukh, Y.Z. Relevant problems of psychological tests validation. *Psychology Issues*, № 5. 1978. P. 108-118.

ДОДАТКИ
ДОДАТОК А
**ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ З РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ
КУЛЬТУРИ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Метою тренінгу є формування та розвиток конфліктологічної культури педагогічних працівників через системне опрацювання її компонентів: когнітивного, емоційного, поведінкового й комунікативного, з метою підвищення професійної ефективності та якості міжособистісних взаємодій у педагогічному середовищі.

Основними завданнями тренінгу розвитку конфліктологічної культури освітян є:

1. Ознайомлення з сучасними теоріями та підходами до вирішення конфліктів.
2. Формування розуміння основних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях і їх впливу на професійну діяльність.
3. Усвідомлення власних емоційних реакцій під час конфліктів.
4. Розвиток здатності до емоційного самоконтролю та регуляції в стресових ситуаціях.
5. Формування навичок розпізнавання емоцій інших людей та емпатійного реагування.
6. Вдосконалення навичок конструктивного вирішення конфліктів у професійному середовищі.
7. Розвиток здатності до асертивної поведінки.
8. Формування вміння вести конструктивний діалог, слухати співрозмовника та досягати компромісу.
9. Відпрацювання технік активного слухання, невербального спілкування та уникнення маніпуляцій у конфліктних ситуаціях.
10. Сприяння рефлексії та обміну досвідом для підвищення професійної майстерності.

Очікувані результати тренінгу розвитку конфліктологічної культури педагогічних працівників:

1. Підвищення теоретичної обізнаності.
2. Розвиток емоційної компетентності.
3. Формування конструктивної поведінки в конфліктах.
4. Покращення комунікативних умінь.
5. Практичне застосування отриманих знань.
6. Зміцнення професійної майстерності.
7. Формування позитивних установок.

Основними методами до виконання поставлених завдань є: міні-лекції та презентації, дискусійні методи, рольові ігри, вправи, техніки, групова робота рефлексивні методи.

Форма проведення занять: групова – від 6 до 12 учасників.

Тренінг побудований з урахуванням основних компонентів конфліктологічної культури педагогічних працівників (когнітивного, емоційного, комунікативного та поведінкового) і складається з п'яти занять, тривалість кожного становить 2 години.

Заняття 1: Основи конфліктологічної культури.

Мета: Ознайомлення учасників із поняттям та структурою конфліктологічної культури, а також практичне застосування знань для аналізу конфліктних ситуацій.

Структура заняття:

1.1. Вступ (10 хв.):

- Привітання учасників, представлення тренера.
- Знайомство: кожен учасник коротко представляється та називає свою основну стратегію поведінки у конфліктних ситуаціях.
- Обговорення очікувань від тренінгу.

1.2. Інтерактивна лекція (20 хв.):

- Коротке визначення поняття «конфліктологічна культура».

– Основні компоненти конфліктологічної культури: когнітивний – знання про природу конфліктів; емоційний – усвідомлення власних емоцій і реакцій; комунікативний – вміння вести діалог і слухати; поведінковий – конструктивні дії у конфліктних ситуаціях.

– Типи конфліктів у педагогічному середовищі (міжособистісні, внутрішньогрупові, професійні).

1.3. Практична вправа «Аналіз стилю поведінки» (20 хв.):

– Завдання: Учасники проходять міні-опитувальник для визначення свого основного стилю поведінки в конфлікті (наприклад, примус, уникнення, компроміс, співпраця, згладжування).

– Обговорення: Учасники обговорюють у парах, як їхній стиль впливає на взаємодію з колегами та учнями.

1.4. Вправа «Карта конфліктів» (40 хв.):

– Індивідуальна частина: Учасники згадують та описують одну конфліктну ситуацію зі своєї професійної діяльності, позначаючи:

- сторони конфлікту;
- причини;
- результати (позитивні чи негативні).

– Групова частина: Учасники діляться ситуаціями у малих групах (по 3–4 особи), спільно визначають основні причини та можливі стратегії вирішення.

– Групи створюють візуальну «карту конфліктів», розміщуючи найбільш типові причини на дошці або фліпчарті.

1.5. Обговорення та рефлексія (30 хв.):

– Учасники діляться, які нові аспекти конфліктологічної культури стали для них відкриттям.

– Колективне обговорення:

1. Чому важливо розвивати конфліктологічну культуру у педагогічному середовищі?

2. Які компоненти культури потребують найбільшої уваги?

– Кожен учасник формулює власний практичний крок для покращення своїх навичок вирішення конфліктів.

Результат заняття:

– Учасники ознайомилися з поняттям конфліктологічної культури та її компонентами.

– Визначили свій стиль поведінки у конфліктах.

– Проаналізували реальні ситуації та причини конфліктів у педагогічному середовищі.

– Сформували індивідуальні цілі для подальшого розвитку конфліктологічної культури.

Заняття 2: Розвиток когнітивного компоненту.

Мета: Формування знань та навичок аналізу конфліктних ситуацій, розвиток уміння розпізнавати основні причини конфліктів і пропонувати конструктивні підходи до їх вирішення.

Структура заняття:

2.1. Вступ (10 хв.):

– Підбиття підсумків попереднього заняття: учасники коротко діляться своїми рефлексіями або новими ідеями, які виникли після першого заняття.

– Ознайомлення з темою заняття та її значенням для професійної діяльності педагогів.

2.2. Інтерактивна вправа «Конфліктологічна абетка» (30 хв.):

– Завдання: Учасники розподіляються на малі групи (3-4 особи) й отримують список ключових понять, пов'язаних із конфліктами (конфлікт, інтереси, компроміс, стратегія, напруженість, ескалація тощо).

– Кожна група коротко пояснює зміст одного або кількох понять на практичних прикладах із педагогічного середовища.

– Результат: Учасники створюють спільний «словник» конфліктологічних термінів, розташовуючи їх у вигляді абетки на дошці або фліпчарті.

2.3. Кейс-метод «Розбір конфлікту» (60 хв.):

– Індивідуальна частина (20 хв): Учасники працюють із реальними педагогічними кейсами, які ілюструють типові конфліктні ситуації (наприклад, конфлікт між учнем і вчителем, між колегами або з батьками учнів). Завдання: проаналізувати кейс за такими параметрами:

1. Хто є сторонами конфлікту?
2. Які причини конфлікту?
3. Які можливі наслідки (позитивні чи негативні)?

– Групова частина (40 хв): Учасники об'єднуються в групи (4-5 осіб), обговорюють свої висновки та розробляють алгоритм вирішення кейсу.

Алгоритм повинен включати такі етапи:

- Аналіз причин конфлікту.
- Вибір стратегії вирішення.
- Можливі способи запобігання подібним конфліктам у майбутньому.

– Групи презентують свої алгоритми та отримують зворотний зв'язок від тренера й учасників.

2.4. Додаткова вправа «Перспективи учасників» (10 хв.):

– Завдання: Учасники обговорюють у парах, як отримані знання можуть бути використані для аналізу й вирішення реальних конфліктів у їхній роботі.

2.5. Обговорення та рефлексія (10 хв.):

– Колективне обговорення важливості аналізу причин та наслідків конфліктів для їх конструктивного вирішення.

– Учасники відповідають на запитання:

1. Що нового ви дізналися про конфлікти?
2. Як можна вдосконалити власний підхід до вирішення конфліктів?

Результати заняття:

- Учасники ознайомилися з ключовими поняттями конфліктології.
- Розвинули навички аналізу конфліктних ситуацій.
- Навчилися створювати алгоритми вирішення конфліктів у педагогічному середовищі.
- Сформували практичні ідеї для вдосконалення своєї професійної діяльності.

Заняття 3: Розвиток емоційного компоненту.

Мета: Розвиток емоційної стійкості, здатності розпізнавати й управляти власними емоціями та реагувати на емоції інших людей у конфліктних ситуаціях.

Структура заняття:

3.1. Вступ (10 хв.):

- Обговорення ролі емоцій у конфліктах:
 1. Як емоції впливають на поведінку у конфліктних ситуаціях?
 2. Які емоції найчастіше виникають під час конфліктів у професійному середовищі?
- Коротке введення в тему заняття та її актуальність для роботи педагогів.

3.2. Інтерактивна вправа «Емоційна шкала» (40 хв.):

- Завдання: Учасники отримують список типових конфліктних ситуацій (наприклад, суперечка з колегою, конфлікт з учнем або батьками).
- Кожен учасник визначає свої емоційні реакції на ці ситуації за шкалою:
 - Низька емоційна залученість.
 - Помірна емоційна реакція.
 - Висока емоційна напруга.
- Обговорення результатів у малих групах:
 1. Чи є певні ситуації, які викликають сильні емоції у більшості?
 2. Що впливає на емоційну реакцію в кожному випадку?

– Учасники разом із тренером аналізують, як такі реакції можуть вплинути на результат конфлікту.

3.3. Рольова гра «Емоційний баланс» (60 хв.):

– Підготовка: Учасники отримують ролі для імітації конфліктних ситуацій (учень-учитель, колеги-педагоги, педагог-батьки).

– Завдання:

1. Розіграти конфліктну ситуацію, акцентуючи увагу на емоціях і реакціях.

2. Учасники з іншими ролями спостерігають, як емоційний стан впливає на спілкування й результат конфлікту.

3. Після кожної сцени група обговорює:

- Які емоції були помітні у сторін конфлікту?
- Як ці емоції вплинули на результат ситуації?
- Що можна змінити, щоб зменшити напругу?

– Додаткова вправа: Учасники повторюють сцену, використовуючи техніки емоційного самоконтролю (дихання, пауза перед відповіддю, зміна тону голосу).

3.4. Техніки релаксації (30 хв.):

– Дихальні вправи: Учасники вчаться технікам глибокого дихання для швидкого зниження напруги (наприклад, техніка «4-7-8»).

– Візуалізація: Коротка практика уявного перенесення себе в спокійне місце для зменшення емоційної напруги.

– Прогресивна м'язова релаксація: Інструкція та практика поетапного напруження і розслаблення м'язів для емоційного розвантаження.

3.5. Обговорення та рефлексія (10 хв.):

– Колективне обговорення:

1. Які техніки емоційного самоконтролю були найефективнішими?
2. Що виявилось найскладнішим під час управління емоціями?
3. Як ці знання можна застосувати у професійній діяльності?

– Учасники діляться короткими висновками та рефлексують, що нового вони дізналися про свої емоції.

Результати заняття:

- Учасники навчилися розпізнавати свої емоційні реакції в конфліктних ситуаціях.
- Засвоїли базові техніки емоційного самоконтролю.
- Відпрацювали навички управління емоціями під час конфліктів.
- Отримали практичні інструменти для зменшення емоційної напруги.

Заняття 4: Розвиток комунікативного компоненту.

Мета: Формування навичок ефективного спілкування, активного слухання та побудови конструктивного діалогу у конфліктних ситуаціях.

Структура заняття:

4.1. Вступ (10 хв.):

- Обговорення ролі комунікації у вирішенні конфліктів:
 1. Як неправильне спілкування загострює конфлікти?
 2. Чому ефективна комунікація є ключем до їх вирішення?
- Постановка задачі: розвиток практичних навичок для покращення взаємодії.

4.2. Вправа «Активне слухання» (40 хв.):

- Завдання:
 1. Учасники працюють у парах, де одна особа виконує роль співрозмовника, а інша – слухача.
 2. Слухач повинен використати техніки активного слухання:
 - Перефразування («Як я зрозумів, ви маєте на увазі, що...»).
 - Уточнення («Чи правильно я зрозумів, що...?»).
 - Емпатійна відповідь («Я розумію, що це може бути важливо для вас»).
- Практика:

1. Перша вправа: слухач концентрується лише на словах.

2. Друга вправа: додається аналіз невербальних сигналів (жести, міміка, тон голосу).

– Обговорення:

- Що було найскладніше під час активного слухання?

- Як це вплинуло на розуміння співрозмовника?

4.3. Рольова гра «Діалог замість монологу» (50 хв.):

– Сценарії: Учасники отримують конфліктні ситуації з педагогічної практики (наприклад, суперечка з учнем, конфлікт між учителями, непорозуміння з батьками).

– Завдання:

1. Розіграти ситуацію з акцентом на побудові діалогу, а не домінуванні однієї сторони.

2. Використовувати такі навички:

- Відкрите формулювання питань.

- Утримання від оцінок і критики.

- Прояв емпатії до іншої сторони.

– Зворотний зв'язок:

- Учасники, які спостерігають за грою, аналізують, наскільки успішно використовувалися комунікативні навички.

- Обговорюються вдалі моменти та аспекти, які потребують вдосконалення.

4.4. Обговорення та рефлексія (20 хв.):

– Групова дискусія:

1. Які техніки спілкування виявилися найефективнішими?

2. Що було найскладніше у побудові діалогу?

3. Як можна застосувати отримані навички у професійній діяльності?

– Індивідуальна рефлексія: Учасники записують короткі висновки:

1. Що нового вони дізналися про свою комунікацію?

2. Що вони хочуть удосконалити у своїх навичках?

Результати заняття:

- Учасники навчилися використовувати техніки активного слухання.
- Покращили навички побудови діалогу у складних ситуаціях.
- Засвоїли принципи ефективної комунікації у конфліктному середовищі.
- Отримали практичний досвід, який можна застосовувати в роботі з учнями, колегами та батьками.

Заняття 5: Розвиток поведінкового компоненту.

Мета: Вдосконалення навичок конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях, розвиток здатності адаптувати стратегії поведінки до різних умов і контекстів.

Структура заняття:

5.1. Вступ (10 хв.):

- Підбиття підсумків попередніх занять:
 - Коротке обговорення основних ідей і технік, засвоєних під час тренінгу.
 - Визначення очікувань від фінального заняття.

5.2. Вправа «Типи стратегій» (30 хв.):

- Завдання:
 - Учасники заповнюють анкету або працюють з картками, які описують основні стратегії поведінки у конфлікті (втеча, компроміс, співпраця, примус, уникнення).
 - Аналізують, які стратегії вони використовують найчастіше, та обговорюють, чому саме ці підходи для них є комфортними або звичними.
- Практика:
 - Учасники у групах обговорюють переваги й недоліки кожної стратегії на прикладі реальних конфліктів.

- Рефлексія:
 - Як обрані стратегії впливають на вирішення конфлікту та професійні стосунки?

5.3. Рольова гра «Модель поведінки» (60 хв.):

- Сценарії:
 - Групи отримують конфліктні ситуації з педагогічного середовища (наприклад, суперечка між учнями, непорозуміння з батьками, конфлікт між учителями).
- Завдання:
 - Кожна група моделює вирішення конфлікту з використанням різних стратегій поведінки.
 - Основний акцент на конструктивних стратегіях (компроміс, співпраця).
 - Учасники отримують зворотний зв'язок від спостерігачів щодо своїх дій, мови тіла, комунікативних сигналів.
- Обговорення:
 1. Що допомагало уникати ескалації конфлікту?
 2. Які дії сприяли побудові конструктивного діалогу?

5.4. Заключне обговорення (20 хв.):

- Підбиття підсумків тренінгу:
 1. Які знання та навички учасники вважають найбільш корисними?
 2. Як вони планують використовувати отриманий досвід у професійній діяльності?
- Формулювання індивідуальних планів:
 - Учасники записують конкретні цілі щодо вдосконалення своєї конфліктологічної культури.
 - Обмін ідеями щодо підтримки і розвитку навичок після завершення тренінгу.

Результати заняття:

- Учасники навчилися визначати свої типові стратегії поведінки в конфлікті.
- Отримали практичний досвід адаптації стратегій до різних ситуацій.
- Засвоїли техніки конструктивної поведінки, які сприяють вирішенню конфліктів.
- Сформували індивідуальні плани подальшого розвитку конфліктологічної культури.