

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК УМОВА ПРОФЕСІЙНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

Назва теми

Галузь знань – 05 Соціальні та поведінкові науки

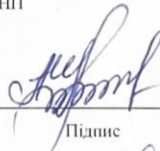
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність – 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

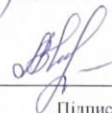
Шифр 24243

номер ІНП

Виконала: студентка II курсу, гр. ППмз-23-1  Анастасія ФЕДОЩУК

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

Таїсія КОМАР

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

 2024 р.


Хмельницький, 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки
Освітній рівень другий (магістерський)
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 14 грудня 2023 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ Анастасії ФЕДОЦУК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Конфліктологічна компетентність як умова професійної діяльності майбутніх фахівців соціономічних професій».

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

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 26 серпня 2024 р. № 60

2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру 02 грудня 2024 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); тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»; методика діагностики схильності особи до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. Грішиної); тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер).

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1 Теоретичні основи вивчення конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, підходи до визначення поняття конфлікту в науковій літературі, психологічний зміст понять «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність», структура конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, висновки до розділу; розділ 2 Емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, організація та методика проведення дослідження, аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження, програма психологічного тренінгу з

3

розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень) 6 рисунків, 6 таблиць.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

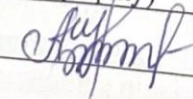
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

Дата видачі завдання 14 грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 02 січня 2024 р.	виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2024 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 вересня 2024 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 вересня 2024 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 жовтня 2024 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 01 листопада 2024 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 01 грудня 2024 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	<u>09</u> листопада 2024 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	<u>13</u> грудня 2024 р.	виконано

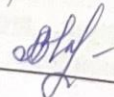
Здобувач



Анастасія ФЕДОЩУК

Ім'я, прізвище

Керівник роботи



Людмила МІХЄЄВА

Ім'я, прізвище

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи «Конфліктологічна компетентність як умова професійної діяльності майбутніх фахівців соціономічних професій»

Здобувач Анастасія ФЕДОЩУК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник Людмила МІХЕСВА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Кваліфікаційна робота включає 69 сторінок, 6 таблиць, 6 рисунок, перелік джерел посилання складає 68 найменувань, 1 додаток.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна компетентність, конфліктологічна компетентність, компоненти конфліктологічної компетентності, фахівці соціономічних професій.

Об'єкт дослідження: конфліктологічна компетентність майбутніх фахівців соціономічних професій.

Предмет дослідження: компоненти конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.

За результатами дослідження розроблено програму психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.

Одержані результати можуть бути використані при підготовці майбутніх фахівців соціономічних професій.

Дипломник  Анастасія ФЕДОЩУК

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 02 грудня 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ	10
1.1 Підходи до визначення поняття конфлікту в науковій літературі ...	10
1.2 Психологічний зміст понять «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність»	20
1.3 Структура конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій	30
Висновки до розділу	39
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМПОНЕНТІВ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ	41
2.1 Організація та методика проведення дослідження	41
2.2 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	45
2.3 Програма психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій	58
Висновки до розділу	65
ВИСНОВКИ	67
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	70
ДОДАТКИ	79
ДОДАТОК А ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ З РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ	79

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Актуальність дослідження проблеми конфліктологічної компетентності як умови професійної діяльності майбутніх фахівців соціономічних професій обумовлена динамічними змінами, що відбуваються у сучасному суспільстві, та зростанням потреби у фахівцях, здатних ефективно управляти соціальними процесами. Конфлікти, як природна складова міжособистісних та групових взаємодій, є невід'ємною частиною професійної діяльності у сфері соціономічних професій. Вони не лише впливають на продуктивність роботи, а й визначають психологічний клімат у колективах, якість надання послуг, рівень соціальної довіри та стабільності у суспільстві. Особливої ваги ця проблема набуває в умовах сучасних викликів, таких як війна, економічна нестабільність, міграційні процеси, збільшення рівня соціальної напруги, що створює сприятливий ґрунт для виникнення конфліктів у різних сферах суспільного життя.

Для майбутніх фахівців соціономічних професій, до яких належать соціальні працівники, психологи, педагоги, менеджери з персоналу, юристи та інші спеціалісти, здатність ефективно управляти конфліктами є важливим професійним навиком, що визначає їхню конкурентоспроможність на ринку праці. Конфліктологічна компетентність передбачає володіння теоретичними знаннями про природу, динаміку та типи конфліктів, а також практичними навичками їхньої діагностики, попередження та вирішення. Вона також включає розвиток емпатії, толерантності, здатності до конструктивної комунікації та творчого підходу до вирішення складних ситуацій.

Крім того, сучасні виклики висувають підвищені вимоги до готовності фахівців працювати у високостресових умовах, часто з вразливими категоріями населення, такими як переселенці, учасники бойових дій, сім'ї в кризі, підлітки, схильні до девіантної поведінки. Саме вміння ефективно вирішувати конфлікти, уникати їх ескалації та знаходити шляхи досягнення консенсусу є важливим інструментом забезпечення не лише професійної успішності, а й психологічної

безпеки як фахівця, так і його клієнтів. Тому формування конфліктологічної компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх соціономічних фахівців є стратегічно важливим завданням сучасної освіти, спрямованим на підготовку висококваліфікованих спеціалістів, здатних ефективно діяти в умовах глобальних соціальних змін.

Проблема формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців привертає дедалі більше уваги в наукових дослідженнях, адже цей аспект професійної підготовки є критично важливим для ефективної діяльності у сфері освіти, соціальної роботи, психології, правоохоронної діяльності та інших соціономічних професій. Серед дослідників, які вивчали цей процес, можна відзначити Г. Бережну, А. Лукашенко, Л. Мухіну, Г. Сирову, Л. Шаповал та О. Шаповал, які зосереджувалися на підготовці викладачів і вчителів; І. Козич – у сфері соціальної педагогіки; Л. Котлову – для практичних психологів; О. Климентьєву – для правоохоронців; С. Філь – для фахівців соціономічних професій, а також І. Тітаренко – у контексті реклами і зв'язків з громадськістю.

Однак, попри проведені дослідження та наукові праці у цьому напрямі, питання формування конфліктологічної компетентності залишається недостатньо розробленим у сучасній науці. Так, автори пропонують різні трактування сутності конфліктологічної компетентності, що вказує на багатогранність і складність поняття та відкриває перспективи для подальших наукових пошуків його уточнення й практичного впровадження.

Отже, вибір теми дослідження «Конфліктологічна компетентність як умова професійної діяльності майбутніх фахівців соціономічних професій» зумовлено актуальністю та недостатньою розробленістю даної проблематики.

Об'єктом дослідження є конфліктологічна компетентність майбутніх фахівців соціономічних професій.

Предмет дослідження: компоненти конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз наукових праць щодо понять «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність».
2. Визначити й обґрунтувати структуру конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.
3. Здійснити емпіричне дослідження компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.
4. Розробити програму психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.

Гіпотеза дослідження: підготовка фахівців соціономічного напрямку до майбутньої професійної діяльності значно покращиться за умови врахування в освітньому процесі закладу вищої освіти особливостей розвитку компонентів конфліктологічної компетентності у цієї категорії здобувачів вищої освіти.

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. Хепнер, І. Петерсен); 2) тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»; 3) методика діагностики схильності особи до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. Грішиної); 4) тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер);
- *методи математичної обробки даних.*

Практичне значення дослідження полягає у розробці програми психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. Матеріали теоретичного й

емпіричного дослідження можуть бути використані при підготовці майбутніх фахівців соціономічних професій.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження проводилось на базі Хмельницького національного університету. До експерименту було залучено 46 здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, з них 25 студентів спеціальності 053 Психологія і 21 студент спеціальності 014 Середня освіта.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати роботи доповідались та обговорювались на: кафедральному науковому семінарі «Актуальні проблеми наукових досліджень здобувачів вищої освіти другого і третього рівнів – 2024», тема доповіді: «Актуальні питання дослідження психологічних особливостей розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій», (м. Хмельницький, 19-20 вересня 2024 року); Міжнародній науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Молодіжна наука: інновації та глобальні виклики» (м. Полтава 6 листопада 2024 року), тема доповіді: «Конфліктологічна компетентність фахівців соціономічних професій», стаття «Конфліктологічна компетентність як ключовий аспект професійної підготовки фахівців соціономічних професій» (Психологічні травелоги. Науковий журнал. Хмельницький, 2024, № 4).

Структура роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, переліку джерел посилання (68 найменувань) та 1 додатку. Загальний обсяг дипломної роботи – 96 сторінок машинописного тексту (основна частина – 69 сторінок). Робота містить 6 таблиць та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

1.1 Підходи до визначення поняття конфлікту в науковій літературі

Дослідження феномену конфлікту має багатовікову історію. Жоден значний конфлікт в історії людства не зникав безслідно: зіткнення, суперечки та війни ретельно описували й аналізували давньогрецькі філософи (Геракліт, Арістотель, Епікур), гуманісти епохи Відродження (Т. Мор, Ф. Рабле, Е. Роттердамський), англійські демократи та французькі просвітителі (Д. Дідро, В. Прістлі, Ж.Ж. Руссо), філософи й історики XIX століття (Г. Гегель, Ч. Дарвін, Г. Спенсер), соціологи XX століття (Е. Берджес, К. Боулдінг, Т. Боттомор, Е. Гідденс, Р. Дарендорф, Г. Зіммель, Л. Козер, Р. Парк,), а також сучасні вчені у сфері суспільних наук (Е. Бабосов, А. Дмитрієв, А. Здравомислов, І. Фарлі, І. Хаймс та інші) [42].

Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – це зіткнення протилежних інтересів, думок, оцінок і цінностей. Він є протиріччям, що виникає між людьми чи групами у процесі спілкування або спільної діяльності через розбіжності в інтересах чи відсутність згоди між сторонами. Дослідження конфлікту має давнє коріння: стародавні китайські філософи вбачали в ньому джерело розвитку природи та суспільства, а мислителі античності досліджували природу протилежностей і суперечностей. А. Сміт розглядав конфлікт як рушійну силу суспільного розвитку, а М. Вебер, Л. Гумплович і Г. Зіммель – як соціальну реальність. К. Маркс вважав конфлікт наслідком соціальної нерівності і основою теорії класової боротьби. З середини XX століття з'явився новий науковий напрямок, присвячений глибокому вивченню конфлікту (Р. Даренфорд, Л. Козер, К. Боулдінг), а в кінці століття – конфліктологія. Біологічні аспекти конфлікту досліджували О. Кант, Г. Спенсер, В. Беджгот, а психологічні –

(зокрема, різні інтерпретації інстинкту агресивності) були обґрунтовані Г. Лебоном і З. Фройдом [25].

З 1990-х років в Україні активно досліджують конфлікти. Серед піонерів цього напрямку – А. Ішмуратов, Н. Пов'якель, Г. Ложкін, А. Гірник, Є. Головаха, І. Бекешкіна та І. Ващенко. Людство сприймає історію як послідовність безперервних конфліктів, адже саме вони є основою суспільних змін. До складових конфлікту належать:

- конфліктна ситуація – період прихованої взаємодії чи одностороннього незадоволення, що базується на індивідуальній чи груповій оцінці ситуації;
- учасники – особи або групи, що по-різному сприймають суть і причини однакових подій, які пов'язані з діями протилежної сторони;
- об'єкт – предмет, подія чи дія, які спричиняють конфліктну ситуацію;
- інцидент – дії сторін, що характеризуються жорсткістю суджень та прагненням обов'язково заволодіти об'єктом спільного інтересу;
- конфліктна поведінка – прагнення прямо чи опосередковано блокувати досягнення цілей іншої сторони в конфлікті [25].

Зі зміною історичних епох та в різних сферах життя і науки термін «конфлікт» отримував нові трактування. У своєму сучасному дослідженні конфліктів А. Анцупов і С. Прошанов розширили його використання на такі галузі, як географія, медицина, економіка, математика та інші науки. У кожній з цих сфер поняття «конфлікт» набуває специфічного значення, яке відповідає межах конкретної дисципліни. Незмінною характеристикою всіх визначень є розуміння конфлікту як наявності суперечностей, що мають тенденцію до загострення [20].

Конфлікт є основним об'єктом дослідження конфліктології – галузі знань, яка займається прогнозуванням, запобіганням, управлінням та вирішенням конфліктів. Психологія, будучи провідною наукою, робить значний внесок у розвиток конфліктології, оскільки:

а) її об'єктом є реальна людина, яка виступає центром конфліктних ситуацій на різних рівнях;

б) психологія є єдиною наукою, яка охоплює вивчення всіх типів конфліктів;

в) психологи займають провідні позиції за кількістю досліджень конфліктної тематики.

Проте існує певна нерівномірність у фокусі досліджень: приблизно 83% праць присвячені міжособистісним конфліктам, 8% – внутрішньоособистісним, 3-4% – міжгруповим, а 5% стосується методологічних аспектів і загальної теорії конфліктів.

Різні наукові школи та напрями розробляють власні теорії і концепції, що пояснюють природу конфлікту та пропонують різноманітні підходи до його вивчення. Це ускладнює як тлумачення поняття, так і його наукове використання. В цілому існують десятки визначень терміна «конфлікт» [50].

Так, український дослідник Ю. Мацієвський у статті «Теоретичні аспекти аналізу суспільних конфліктів: множинність концептуальних підходів» виділяє такі аспекти цього поняття:

1) структурна несумісність інтересів, коли групові цілі взаємно виключають одна одну через обмеженість дефіцитних ресурсів;

2) певні дії або відносини, спрямовані на завдання шкоди чи усунення суперника;

3) стан ворожості між групами або окремими особами [40].

Ще один підхід пов'язаний з теорією інтересів, які лежать в основі конфліктів. На цій теорії базували свої уявлення про конфлікт Н. Макіавеллі, Т. Гоббс, М. Вебер, Р. Дарендорф та інші. У їхніх дослідженнях конфлікт розглядається як зіткнення інтересів, яке може включати як протилежні, так і взаємодоповнювальні або навіть ідентичні групи інтересів [40].

Науковець Е. Степанов визначає два основних підходи до трактування конфлікту:

– перший орієнтований на безпосередню поведінку: прихильники поведінково-орієнтованого підходу обмежують визначення конфлікту, розглядаючи його як вид соціальної взаємодії, що проявляється в реальному зіткненні на основі протилежності цінностей і цілей;

– другий – на мотивацію дій: послідовники цього підходу пропонують включити у визначення не лише відкриті дії (зіткнення) соціальних суб'єктів, а й психологічні стани, що сприяють виникненню конфлікту, такі як антагонізми та напруженості, що призводять до конфліктних ситуацій [40].

Сьогодні популярності набув також біхевіористський підхід, у межах якого конфлікт трактується як спосіб реакції на зовнішні дії. Соціально-психологічні конфлікти тут переважно розглядаються як особлива форма агресивної реакції на ситуацію, що викликає фрустрацію. Водночас представники теорії ігор, такі як А. Рапопорт, Р. Акофф, Ф. Емері та інші, розглядають конфлікт як процес, пов'язаний з прагненням максимізувати виграш і мінімізувати програш у ситуаціях, де існують рівнозначні альтернативи [55].

Як зазначає Н. Гришина у «Соціологічному словнику», що вийшов у ФРН під час активного розвитку конфліктології, термін «конфлікт» використовувався для позначення широкого спектра явищ: від парламентських дискусій і громадянської війни до мирних тарифних переговорів і страйків, від легкого внутрішнього напруження, викликаного невідповідністю між особистістю та її професією, до психічних захворювань [61].

Українські психологи Г. Ложкін та Н. Пов'якель визначають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил, таких як цінності, інтереси, погляди, цілі та позиції суб'єктів, що беруть участь у взаємодії [38].

Н. Коломінський, звертаючись до словника іншомовних слів, описує «конфлікт» як зіткнення сторін, думок і інтересів або ж як серйозну розбіжність, гостру суперечку, що не вносить повної ясності у тлумачення цього терміна [34].

Натомість Т. Дуткевич пропонує більш розгорнуте визначення, описуючи конфлікт як протиріччя, яке людина сприймає як важливу життєву проблему, що потребує вирішення і викликає активність у її подоланні [24].

Психологиня Н. Гришина надає узагальнене визначення, розглядаючи конфлікт як біполярне явище – протистояння двох начал, у якому активність сторін спрямована на подолання суперечностей; при цьому сторони конфлікту виступають як активні суб'єкти [61].

Таким чином, конфлікт як багатогранне суспільне явище, що проникає у всі сфери людської взаємодії, складно визначити однозначно. Різні наукові школи акцентують увагу на окремих його аспектах і характеристиках. На основі розглянутих підходів можна виділити основні риси конфлікту, які визнають більшість дослідників:

- конфлікт є невід'ємною частиною соціального життя і може розглядатися як позитивне явище;
- виникає внаслідок протиріччя між щонайменше двома сторонами;
- відображає якість відносин між сторонами, представленими індивідами, групами, організаціями або державами;
- являє собою процес динамічного протистояння та боротьби, що розвивається послідовно і проявляється у відкритому чи прихованому протиборстві, де сторони завдають одна одній шкоди;
- є системою складових елементів;
- супроводжується психологічним напруженням та негативними емоціями сторін одне до одного;
- має як конструктивні (позитивні), так і деструктивні (негативні) функції;
- впливає на навколишнє середовище й водночас піддається його впливу [55].

Отже, різні дослідники трактують конфлікт по-різному: деякі вбачають його основу в протиріччях і протистоянні позицій, інші пояснюють конфлікт через розбіжності в інтересах, треті комбінують ці погляди, вважаючи конфлікт зіткненням суперечливих тенденцій, інтересів та норм поведінки, а ще інші визначають його як відсутність згоди між учасниками.

Усе вищевикладене дає підстави стверджувати, що конфлікт – це складне соціальне явище, яке виникає внаслідок протиріч між принаймні двома сторонами (індивідами, групами, організаціями або державами) і характеризується динамічним процесом протистояння, що може проявлятися у відкритому чи прихованому протиборстві. Конфлікт супроводжується психологічним напруженням і негативними емоціями, а також виконує як конструктивні, так і деструктивні функції. Це невід’ємний елемент суспільного життя, що має вплив на навколишнє середовище та підлягає його впливу.

Для глибокого розуміння конфлікту науковці А. Трофименко і Ю. Константинова виокремили основні передумови його виникнення:

- існування ситуації, яку учасники вважають неприйнятною;
- усвідомлення сторонами протилежних інтересів, мотивів і оцінок;
- наявність об’єкта конфлікту, що є неподільним або дефіцитним, внаслідок чого вирішення проблем однієї сторони можливе лише за рахунок іншої. Дефіцит може бути позиційним (коли одночасне виконання однієї ролі або функції двома суб’єктами стає неможливим, що призводить до конкуренції) або пов’язаним із недостатністю ресурсів (коли дві сторони не можуть одночасно задовольнити свої вимоги в повній мірі);
- бажання сторін отримати вигоду за рахунок одна одної;
- намір сторін продовжувати конфлікт для досягнення своїх цілей [55].

У науковій літературі існують багато різних класифікацій конфліктів, що цілком зрозуміло, оскільки різносторонність і психологічна складність цього явища дозволяють застосовувати різні основи для його аналізу. На основі вивчення наукових досліджень А. Трофименко і Ю. Константинової виділені найбільш поширені критерії типології конфліктів (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Критерії типології конфліктів

Критерії типології	Типи конфліктів
Залежно від сторін	<ul style="list-style-type: none"> – → внутрішньоособистісні; – → міжособистісні; – → між особистістю і групою; – → міжгрупові; – → міждержавні; – → міжнародні.
Залежно від потреб	<ul style="list-style-type: none"> – → матеріальні; – → статусно-рольові; – → духовні.
За рівнем прояву	<ul style="list-style-type: none"> – → відкритий; – → закритий.
За спрямованістю	<ul style="list-style-type: none"> – → горизонтальні, що виникають між діловими партнерами, колегами по роботі; – → вертикальні – між підлеглими і начальством; – → діагональні – відносини непрямої підпорядкованості.
За часом протікання	<ul style="list-style-type: none"> – → короткочасні; – → швидкоплинні; – → тривалі, що тривають іноді роками і десятиліттями, якими нерідко бувають державні, національні і релігійні конфлікти.
За сферою прояву	<ul style="list-style-type: none"> – → політичний; – → економічний; – → ідеологічний; – → культурний; – → релігійний; – → соціально-побутовий; – → сімейно-побутовий тощо.
За критерієм результативності	<ul style="list-style-type: none"> – → конструктивні, нормальні, позитивні, за яких групи, де вони відбуваються, зберігають свою цілісність, а відносини між членами групи – характер співпраці, кооперації; – → деструктивні, патологічні, негативні, коли взаємини між людьми набувають нецивілізовані форми, характер протистоянь, боротьби, що веде навіть до руйнування і розпаду організації.
За формою прояву	<ul style="list-style-type: none"> – → раціональні та ірраціональні; – → антагоністичні і неантагоністичні; – → явні і приховані; – → керовані і некеровані; – → спонтанні (неорганізовані) і організовані.
За гостротою	<ul style="list-style-type: none"> – → антагоністичні; – → неантагоністичні.

За способом вирішення□	<ul style="list-style-type: none"> – → насильницькі; ¶ – → ненасильницькі. □
За функціями□	<ul style="list-style-type: none"> – → функціональні; ¶ – → дисфункціональні. □
За глибиною□	<ul style="list-style-type: none"> – → структурні (стосуються визначальних інтересів, усунути які неможливо без кардинальної зміни цілої соціальної структури); ¶ – → неструктурні. □
За типом стосунків між опонентами□	<ul style="list-style-type: none"> – → конфлікти рівноправні; ¶ – → панування-підпорядкування; ¶ – → цілості-частини (між двома ролями, що реалізуються однією особою, між групою і підгрупою, між класом і верствою, що входить до його складу, конфлікти між державою і етнічною групою, що прагне автономії, конфлікти між блоком держав і державою членом цього блоку). □
За змістом□	<ul style="list-style-type: none"> – → конфлікти інтересів; ¶ – → конфлікти адаптації; ¶ – → ціннісні конфлікти. □
За обсягом□	<ul style="list-style-type: none"> – → широкі – стосуються інтересів великих груп людей); ¶ – → локальні – не виходять за межі інтересів сторін конфлікту. □
За характером затухання□	<ul style="list-style-type: none"> – → припиняються спонтанно; ¶ – → припиняються під дією засобів, знайдених сторонами конфлікту; ¶ – → припиняються завдяки втручанню зовнішніх сил. □
За рівнем регулювання□	<ul style="list-style-type: none"> – → керовані; ¶ – → слабо керовані; ¶ – → некеровані. □
За критерієм істинності-хибності□	<ul style="list-style-type: none"> – → справжні (існують об'єктивно); ¶ – → умовні (залежать від обставин, які легко змінюються); ¶ – → хибні (за відсутності об'єктивних умов, унаслідок хибного сприйняття, розуміння або тлумачення проблеми); ¶ – → зміщені (коли явний конфлікт приховує інший, невидимий конфлікт, який зумовлює явний). □
За емоційністю□	<ul style="list-style-type: none"> – → «гарячі» – театральні, драматичні, емоційно забарвлені форми поведінки опонентів, учасники переоцінюють власні сили, прагнуть до збільшення групи підтримки, у них домінує позитивна самооцінка. ¶ – → «холодні» – не має емоційної замученості, у стані опонентів переважає розчарування, відсутність бажання дискутувати. □

За інтенсивністю□	→ низької інтенсивності (протікає у формі суперечки між опонентами); ¶ → середньої інтенсивності; ¶ → високої інтенсивності (завершується фізичним знищенням однієї зі сторін).□
За ступенем розуміння опонентами□	→ «повністю зрозумілий» — уявлення сторін про конфлікт відповідає дійсності; ¶ → «частково зрозумілий» — оцінка конфлікту сторонами розходиться з реальністю; ¶ → «хибно зрозумілий» — об'єктивна конфліктна ситуація повністю відсутня, між суб'єктами немає ніякого видимого протиріччя, але тим не менше сторони відчують конфліктність взаємин і вступають в протиборство.□

Причин загострення конфлікту може бути достатньо багато. Розуміння та знання причин виникнення конфлікту має велике значення, оскільки дозволяє глибше усвідомити його природу та можливі шляхи вирішення. По-перше, знання причин допомагає точно визначити основні чинники, що спричиняють конфлікт, і оцінити, які з них є об'єктивними (викликаними зовнішніми умовами) чи суб'єктивними (пов'язаними з внутрішніми мотиваціями та установками учасників). Це дозволяє уникнути неправильних рішень, спрямованих на поверхневі симптоми, а не на глибинні проблеми. По-друге, розуміння причин виникнення конфлікту допомагає прогнозувати його розвиток, оскільки дозволяє передбачити поведінку сторін, динаміку ескалації та потенційні наслідки. Це особливо важливо в управлінні конфліктами, де знання основних причин дозволяє швидко й ефективно обирати методи врегулювання, які можуть сприяти конструктивному вирішенню суперечностей. Нарешті, знання причин виникнення конфлікту сприяє побудові стратегії для запобігання подібних ситуацій у майбутньому. Наприклад, якщо конфлікт викликаний браком ресурсів, вирішенням може бути створення системи справедливого розподілу; якщо ж він коріниться в особистих упередженнях, важливою стає робота з індивідуальними переконаннями. У такий спосіб знання причин не тільки сприяє розв'язанню поточних конфліктів, а й запобігає їх повторенню, підвищуючи рівень загальної соціальної стабільності та взаєморозуміння.

Причини конфліктів поділяють на об'єктивні та суб'єктивні. Об'єктивні причини – це ті, що виникають незалежно від свідомості й волі окремих людей, груп чи організацій. Вони кореняться у зовнішніх чинниках, хоча проходять через людську свідомість, набуваючи особистісного характеру, такого як мотиви, бажання чи очікування. Зазвичай, об'єктивні причини створюють передконфліктну ситуацію й можуть бути як реальними, так і вигаданими, якщо людина свідомо придумує їх як привід для конфлікту. Серед них найчастіше виділяють: протиставлення матеріальних і духовних інтересів, відсутність нормативної бази для мирного вирішення проблем, а також дефіцит ресурсів, необхідних для нормального життя.

Суб'єктивні причини, у свою чергу, є особистісною інтерпретацією об'єктивних причин конфлікту. До них відносять, зокрема, суперечності між власними інтересами та суспільними нормами поведінки, а також інтереси, що стикаються, або різночитання намірів і дій інших людей, які можуть сприйматися як загроза. Зазвичай важко чітко розділити об'єктивні та суб'єктивні причини одного конфлікту. Наприклад, агресивна поведінка людини може бути результатом впливу агресивного середовища, в якому формувалася її особистість [19].

Таким чином, підходи до визначення поняття конфлікту в науковій літературі відображають його багатогранність і складність як соціального явища. Завдяки таким різноплановим підходам конфліктологія набуває багатовимірності та інструментальної цінності, дозволяючи як теоретичний аналіз конфліктів, так і розробку практичних методів їх врегулювання. Загалом, усі підходи до дослідження конфлікту вказують на його роль як рушійної сили соціальних змін, що, хоч і несе потенційні ризики деструктивності, одночасно створює умови для переоцінки й оновлення соціальних відносин.

1.2 Психологічний зміст понять «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність»

Недостатній розвиток термінологічного апарату в українській конфліктології, обмежена кількість навчальних матеріалів для здобувачів соціономічних професій та відсутність єдності в підходах до вивчення конфліктів, зокрема формування конфліктологічної компетентності, актуалізують необхідність дослідження понять «конфлікт» і «конфліктологічна компетентність», а також вивчення проблематики конфліктів у рамках вищої освіти.

Аналіз літератури свідчить про те, що в психології та педагогіці з моменту їх формування як наукових дисциплін постійно зберігається інтерес до дослідження різних аспектів виникнення конфліктів, а також шляхів їх вирішення та запобігання. Успішне вирішення або попередження конфліктів є ключовим елементом конфліктологічної компетентності особистості в її найзагальнішому значенні.

Аналізуючи психолого-педагогічну літературу, можна виявити два терміни: «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність», які іноді використовуються як синоніми, а іноді розмежовуються. Ці поняття походять від слів «конфлікт» і «конфліктологія». При розгляді конфлікту часом акцент робиться на аспекті виникнення суперечностей або зіткнення інтересів, в інших випадках – на способах вирішення цих суперечностей.

Термін «конфліктна компетентність» вперше ввела в науковий обіг Л. Петровська в 1997 році. За її визначенням, конфліктна компетентність є складним інтегрованим утворенням особистості, яке включає здатність людини діяти в конфліктних ситуаціях. Основні складові цього поняття охоплюють: компетентність особи в її власному «Я» (Я-компетентність, що означає адекватну орієнтацію у своєму психологічному потенціалі), усвідомлення потенціалу іншого учасника (учасників) та ситуаційну компетентність. Остання передбачає знання про конфлікт, суб'єктивну позицію (рефлексивна культура,

вміння спостерігати за собою та партнером з «боку»), володіння широким спектром стратегій поведінки в конфлікті та їх адекватне застосування (необхідно мати стратегії співпраці, не ігноруючи інші). Важливою складовою також є культура саморегуляції, особливо емоційної [4].

У статті «Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність» автори М. Голубева та І. Жарук пояснюють конфліктну компетентність як здатність і готовність використовувати конфлікт для досягнення власних цілей. Це може передбачати, наприклад, провокування особистісного конфлікту з метою ослаблення позицій іншої сторони у діловому конфлікті, вміння ефективно використовувати власні сильні сторони і ресурси, а також скористатися помилками та слабкими сторонами опонента для перемоги в конфлікті. Конфліктна компетентність охоплює не лише вміння ефективно боротися з опонентом, але й включає діагностичні, прогностичні та рефлексивні навички. Такі навички виявляються, наприклад, у виборі найсприятливішого моменту для початку конфлікту, підготовці доказової бази для судового розгляду, а також у здатності усвідомлювати та виправляти власні слабкі місця, які проявилися під час конфлікту. Відтак, конфліктна компетентність може бути спрямована як на перемогу в самому конфлікті, так і на його вирішення, тоді як конфліктологічна компетентність здебільшого фокусується на запобіганні конфліктів і їх подоланні [14].

Дослідник Б. Хасан, розглядаючи конфліктну компетентність, акцентує увагу на її ключовій ролі в особистості та визначає її як складову комунікативної компетентності. Б. Хасан вважає, що навчання управлінню конфліктами повинно сприяти формуванню конфліктної компетентності, яка означає рівень розвитку різноманітних стратегій дій у конфліктах та вміння ефективно застосовувати їх в реальних ситуаціях, враховуючи можливі зміни умов та сторін, що беруть участь у конфлікті. На його думку, конфліктна компетентність полягає в умінні утримувати суперечності в конструктивній формі, що веде до їх розв'язання. Хасан також наголошує на важливості розуміння, наскільки точно в конфлікті

відображені суперечності, які необхідно вирішити. Він виділяє два рівні конфліктної компетентності: перший включає здатність розпізнавати ознаки конфлікту, який вже виник, утримувати його сутність і володіти засобами його регулювання для вирішення; другий рівень передбачає вміння створювати конфлікти, необхідні для досягнення певних цілей, та конструювати їх у процесі взаємодії, а також володіння навичками організації продуктивної конфліктної поведінки учасників [57].

Науковці О. Воронцова та Ю. Данєчкіна конфліктну компетентність розглядають як здатність розуміти психологічні труднощі та механізми їх прояву в житті, а також навички їх подолання, ефективного і конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, захисту своїх інтересів без прояву негативних емоцій до партнера [11].

На думку Л. Нікіфорової, конфліктна компетентність – це здатність запобігати та вирішувати конфлікти, а також уміння надавати підтримку в стресових ситуаціях, що є важливою складовою емоційної культури й професійної компетентності в рамках професійної діяльності [48].

О. Щербакова визначає конфліктну компетентність як структуру, що включає такі компоненти: гнучкий індивідуальний стиль управління, особливий когнітивний стиль, креативне мислення, відкритість, стійкість до конфліктів, рефлексивну культуру, навички саморегуляції, комунікативні вміння, чутливість та інші якості. Вона також зазначає, що, згідно з дослідженнями М. Кашапова, В. Зазикіна та Є. Богданова, поняття «конфліктологічна компетентність» не варто плутати з «конфліктною компетентністю», посилаючись при цьому на дослідження Б. Хасана. Конфліктологічну компетентність слід розглядати як когнітивно-регуляторну підсистему, яка є важливою складовою професійної сторони особистості й охоплює відповідні спеціалізовані знання та вміння [57].

Розглядаючи поняття «конфліктологічна компетентність» та його зміст, можна помітити різні підходи до її місця та значення в житті людини загалом і в професійній діяльності зокрема. Вітчизняні дослідники описують його як

психологічну характеристику особистості, як інтегральне утворення, а також як одну з підсистем тощо.

Конфліктологічна компетентність, на думку І. Титаренко, є частиною професійної компетентності, оскільки її розвиток підвищує якість і забезпечує високу ефективність професійної діяльності спеціаліста [54].

Науковець М. Башкін визначає конфліктологічну компетентність як форму комунікативної компетентності, яка відображає рівень професійних знань спеціаліста про природу конфліктів та конфліктних взаємин [12].

Н. Грішина трактує конфліктологічну компетентність як здатність працівника, особливо керівника, ефективно діяти в умовах складних та конфліктних ситуацій у міжособистісних стосунках [12].

Т. Дзюба розглядає конфліктологічну компетентність як здатність ефективно застосовувати методи запобігання та вирішення конфліктів, що дозволяє виявляти закономірності їх виникнення і розвитку, з метою усунення або конструктивного розв'язання конфліктів [21].

Конфліктологічну компетентність дослідники Є. Богданов і В. Зазикін визначають як знання ключових характеристик конфліктів, що слугують основою для попередження дій сторін, які конфліктують, а також розвитку навичок управління конфліктом та виступу в ролі посередника [12]. Науковці акцентують увагу на зв'язках конфліктологічної компетентності з іншими типами компетентностей. Зокрема, конфліктологічна компетентність тісно пов'язана із соціальною перцепцією, що передбачає вміння бути проникливим, розуміти людей, їхні справжні мотиви поведінки та можливі стратегії конфліктного протистояння.

Д. Івченко дотримується подібної точки зору, стверджуючи, що професійна компетентність є важливою складовою професіоналізму та реалізується на соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності. Кожному з цих рівнів відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності, а їх розвиток є основою для

успішної реалізації спеціальної компетентності. Конфліктологічна компетентність належить до соціальної компетентності, що включає в себе перцептивну, комунікативну, міжособистісну та управлінську компетентності. Вона реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності. Таким чином, з одного боку, це відрізняє конфліктологічну компетентність від інших видів професійної компетентності, а з іншого боку, служить основою для її виокремлення серед різних видів професійної компетентності [36].

О. Щербакова визначає конфліктологічну компетентність як складне утворення, що включає такі елементи: гнучкий індивідуальний стиль управління, специфічний когнітивний стиль, творче мислення, відкритість, здатність витримувати конфлікти, рефлексивну культуру, культуру саморегуляції, комунікативні навички, чутливість до інших та інші [12].

Конфліктологічна компетенція, зазначає І. Козич, складається з кількох елементів, серед яких ключовими є вміння адекватно діяти в соціальних ситуаціях, розпізнавати особливості й емоційні стани інших людей, а також обирати відповідні шляхи вирішення конфліктів [32].

С. Філь у статті «Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій» описує конфліктологічну компетентність як здатність спеціаліста розуміти, аналізувати та прогнозувати можливі конфліктні ситуації, опираючись на відповідну систему знань. Автор підкреслює, що конфліктологічна компетентність (так само як і конфліктна компетентність) включає важливу практичну складову, що полягає в уміннях і навичках роботи з конфліктними явищами та ситуаціями. Це означає прикладне використання знань з конфліктології, психології та педагогіки щодо стратегій управління конфліктами. У реальному житті та професійній діяльності така компетентність дозволяє фахівцеві ефективно розв'язувати конфлікти, враховуючи інтереси всіх учасників та реалізуючи стратегію співпраці [57].

Л. Цой визначає конфліктологічну компетенцію як здатність індивіда або групи перетворювати деструктивні процеси на конструктивні, займатися саморозвитком, підвищуючи свій інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал під час конфлікту. Це також включає створення умов для переходу ситуації на новий рівень розвитку та вдосконалення норм взаємодії в конфліктах [60].

Дослідник М. Кашапов виділяє конфліктостійкість як основний елемент конфліктологічної компетентності. На його думку, конфліктологічна компетентність складається з діяльнісного та особистісного компонентів, які допомагають розширити просторово-часові межі сприйняття конфліктної проблеми, що означає вихід за межі конкретної ситуації. Він вважає, що уявлення про конкретні дії, спрямовані на вирішення проблеми, створює сприятливі умови для виникнення емоційного задоволення і надії на розв'язання конфлікту, що, у свою чергу, дозволяє подолати психологічний дискомфорт. Формування конфліктологічної компетентності особистості можливе лише в тому випадку, якщо: по перше, спеціальні рефлексивні технології допоможуть актуалізувати «згорнутий» досвід оптимального вирішення конфліктів; по друге, до освітнього процесу будуть включені спеціально контрольовані соціокультурні конфлікти продуктивної орієнтації. Досягнення високого рівня конфліктологічної компетентності пов'язане з подоланням різних труднощів, як зовнішнього, так і внутрішнього характеру [57].

Конфліктологічну компетентність, на переконання дослідника Г. Вошколуп, варто розглядати як здатність спеціаліста ефективно виявляти конфлікти, що можуть виникнути в його середовищі, діагностувати їх причини, розробляти шляхи їх конструктивного вирішення та/або запобігання, а також зменшення негативних наслідків їх прояву, спираючись на наявні знання, уміння та навички [12].

О. Климентьева вважає, що конфліктологічна компетентність є інтегральним особистісним утворенням, яке відображає як теоретичну підготовку, так і практичну готовність майбутнього фахівця до попередження та

ефективного розв'язання конфліктів, що означає здатність до безконфліктної професійної діяльності [30].

Л. Котлова у статті «Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів» визначає конфліктологічну компетентність як наявність знань у сфері конфліктології, вміння застосовувати соціальні технології для профілактики, управління та мінімізації деструктивних форм конфлікту, а також сформованість професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, саногенність, об'ємність та креативність. До того ж, важливою складовою є вміння використовувати технології психогігієни та стресостійкості в умовах конфлікту, а також дотримання професійно-етичного кодексу конфліктолога [35].

На нашу думку, конфліктологічна компетентність, або здатність вирішувати конфлікти, є важливою складовою професійної компетентності майбутніх фахівців. Відповідно до структури професійної компетентності, запропонованої В. Ягуповим та В. Свистуном (яка включає загальнолюдську, загальнонаукову, загальнопрофесійну, фахову, функціональну та особистісну компетентності), вона належить до загальнолюдської компетентності поряд із загальнокультурною, моральною, політичною, соціальною, інформаційною, комунікативною, етичною, екологічною та валеологічною [62]. Особливо важливою є конфліктологічна компетентність для фахівців соціономічного напрямку, які передбачають постійну взаємодію з людьми та комунікацію в процесі професійної діяльності, відповідно до типології професій за предметом праці Є. Клімова [60].

Отже, аналіз наукових джерел дає підстави стверджувати, що відмінність між конфліктною та конфліктологічною компетентностями полягає в їхньому акценті та сфері застосування.

Конфліктна компетентність стосується здатності людини ефективно діяти в умовах конфлікту. Вона охоплює навички вирішення конкретних конфліктних ситуацій, уміння управляти своїми емоціями, розуміти позиції опонентів і

знаходити рішення, які можуть знизити напругу або врегулювати ситуацію. Це більше стосується практичної поведінки під час конфлікту.

Конфліктологічна компетентність, у свою чергу, має більш комплексний характер і охоплює знання, навички та установки, пов'язані з аналізом і управлінням конфліктами на більш глибокому рівні. Вона включає теоретичне розуміння природи конфліктів, причин їх виникнення, а також методів їх попередження, діагностики і вирішення. Ця компетентність передбачає не тільки здатність діяти під час конфлікту, але й системно підходити до його вивчення, прогнозування та управління.

Таким чином, конфліктна компетентність більше зосереджена на безпосередній взаємодії під час конфлікту, тоді як конфліктологічна компетентність охоплює ширший набір знань і навичок, спрямованих на розуміння та управління конфліктами в цілому.

Погоджуємося із думкою науковців, що період навчання у закладах вищої освіти має надзвичайно важливе значення для формування конфліктологічної компетентності, оскільки саме в цей час відбувається становлення особистості, формуються погляди на доросле життя та розуміння власного місця в соціальних відносинах. Важливо зазначити, що суть сформованої конфліктологічної компетентності студентів проявляється через її функції, серед яких можна виділити: інтегративну, навчальну, комунікативну, рефлексивну, профілактичну, інноваційну та регулятивну.

Розглянемо кожну із зазначених функцій більш ґрунтовно, оскільки вони в сукупності сприяють розвитку конфліктологічної компетентності, що є важливою для успішної професійної діяльності й ефективного управління конфліктами.

Інтегративна функція, на думку Л. Черниш, є однією з основних функцій. Вона полягає в об'єднанні різних знань, навичок і досвіду, щоб створити цілісне розуміння конфліктних ситуацій. Тобто інтегративна функція сприяє зниженню напруженості у міжособистісних та міжгрупових відносинах, узгодженню індивідуальних і колективних інтересів, зміцненню формальних і неформальних

груп, а також поглибленню та стабілізації спільних інтересів [60]. Вона допомагає особистості з'єднувати різні аспекти конфліктів і знаходити комплексні рішення, які враховують потреби всіх сторін.

Навчальна функція відображає здатність особи навчатися на досвіді, як власному, так і чужому. Завдяки навчальній функції, фахівець може аналізувати конфліктні ситуації, вивчати їхні причини та наслідки, а також використовувати отримані знання для вдосконалення своєї конфліктологічної компетентності.

У межах конфліктологічної компетентності комунікативна функція передбачає здатність організовувати конструктивний діалог, використовувати вербальні та невербальні способи спілкування для вирішення конфліктних ситуацій, а також чітко формулювати й обґрунтовувати свою позицію, не завдаючи образи почуттям опонента [60]. Комунікативна функція дозволяє фахівцеві виражати свої думки і почуття, а також слухати та розуміти позиції інших учасників конфлікту.

Рефлексивна функція полягає в здатності особи аналізувати власну поведінку, думки та емоції у конфліктних ситуаціях. Рефлексивна функція допомагає розуміти, як власні дії можуть впливати на розвиток конфлікту і які зміни можуть бути внесені для покращення ситуації.

Профілактична функція спрямована на запобігання виникненню конфліктів. Фахівець, який володіє профілактичною функцією, може розпізнавати потенційні джерела конфліктів і вживати заходів для їх усунення до того, як вони стануть серйозними проблемами.

Інноваційна функція забезпечує вирішення суперечностей між учасниками конфлікту та сприяє переходу колективу до нового стану з новими кількісними та якісними показниками. Вона передбачає встановлення нової системи взаємин або адаптацію існуючої системи до нових реалій, що сприяють вирішенню конфлікту. У рамках цієї функції конфліктологічної компетентності особи усвідомлюють конфліктну взаємодію як інтереси не лише свої, а й іншої сторони [60].

Регулятивна функція стосується вміння контролювати та коригувати поведінку в процесі вирішення конфліктів. Вона допомагає фахівцеві підтримувати емоційний баланс, управляти своїми реакціями та забезпечувати конструктивний діалог під час конфліктних ситуацій.

Беручи до уваги вже сформульовані визначення та результати науково-аналітичних досліджень фахівців у галузі вивчення поняття «конфліктологічна компетентність», ми дійшли висновків, що конфліктологічна компетентність фахівців соціономічних професій – це інтегральна якість, що відображає здатність спеціаліста ефективно попереджати, діагностувати та вирішувати конфлікти в професійній діяльності. Вона базується на знаннях теорії конфліктів, володінні технологіями управління конфліктами та профілактики їх негативних наслідків, а також розвитку комунікативних, емоційно-регуляторних та когнітивних умінь, необхідних для конструктивної взаємодії з іншими людьми в умовах напружених ситуацій.

У підсумку, конфліктологічна компетентність фахівців соціономічних професій є важливою складовою їхньої професійної діяльності, що забезпечує ефективне управління конфліктними ситуаціями. Це поняття охоплює широкий спектр знань, умінь і навичок, що дозволяють фахівцям не лише розпізнавати та аналізувати конфлікти, але й конструктивно їх вирішувати, враховуючи інтереси всіх учасників. Конфліктологічна компетентність інтегрує елементи психологічної, педагогічної та соціальної практики, що підкреслює її значення у професіях, де ключовим є взаємодія з людьми. Вона вимагає від фахівців гнучкості в управлінні конфліктами, творчого підходу до їх розв'язання та здатності адаптувати свої стратегії в залежності від конкретних обставин. Окрім того, важливими є комунікативні навички, рефлексивність і готовність до саморозвитку, які забезпечують належний рівень конфліктологічної компетентності. Таким чином, розвиток цієї компетентності у процесі навчання в закладах вищої освіти має стати пріоритетом для підготовки майбутніх фахівців соціономічного напрямку, що сприятиме їх успішній професійній діяльності та забезпеченню соціальної гармонії в суспільстві.

1.3 Структура конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій

Розуміння та визначення структури конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій є надзвичайно важливими для їхньої професійної ефективності, адже саме такі фахівці, як соціальні працівники, психологи, педагоги та інші, часто мають справу зі складними міжособистісними та соціальними конфліктами. Наявність структурованої конфліктологічної компетентності дозволяє цим фахівцям глибше розуміти причини конфліктів і знаходити ефективні способи їх вирішення. Структурована конфліктологічна компетентність є комплексом знань, умінь та особистісних якостей, що допомагає майбутнім фахівцям соціономічних професій працювати з конфліктами на високому професійному рівні. Це забезпечує їм можливість бути ефективними, гнучкими й адаптивними в умовах складних соціальних взаємодій, сприяючи розвитку конструктивних і продуктивних рішень у конфліктних ситуаціях.

Варто зазначити, що науковці розглядають показники та структурні компоненти конфліктологічної компетентності з різних сторін.

Оцінити рівень розвитку конфліктологічної компетентності в різних професійних контекстах можна за допомогою показників, а саме:

- знання про конфлікти – розуміння сутності конфліктів, їх причин, типів і фаз розвитку;
- уміння ідентифікувати конфлікти – здатність своєчасно розпізнавати ознаки конфліктної ситуації та її учасників;
- навички аналізу конфліктів – уміння оцінювати причини та наслідки конфлікту, визначати інтереси сторін;
- здатність вибирати стратегії поведінки – вміння обирати відповідні стратегії та методи для конструктивного вирішення конфліктів;
- комунікативні навички – здатність вести діалог, висловлювати свою позицію та активно слухати опонента, дотримуючись етики спілкування;

- емоційна саморегуляція – здатність контролювати свої емоції та уникати надмірної емоційної реакції під час конфліктних ситуацій;
- рефлексивні навички – уміння аналізувати власну поведінку та дії інших учасників конфлікту для покращення взаємодії;
- уміння запобігати конфліктам – здатність вчасно помічати ознаки майбутніх конфліктів і вживати заходів для їх запобігання;
- соціально-перцептивні навички – проникливість і вміння розуміти справжні мотиви поведінки учасників конфлікту;
- креативність у вирішенні конфліктів – здатність знаходити нові та нестандартні шляхи для вирішення конфліктних ситуацій.

Л. Котлова до показників сформованої готовності до вирішення конфліктів відносить:

- вміння фахівця правильно обирати стратегію поведінки в конфліктній ситуації;
- здатність контролювати власні негативні емоційні стани під час конфлікту;
- вміння впливати на опонента в професійному конфлікті через рефлексивне самовизначення, ґрунтоване на конструктивному підході до конфліктної ситуації [36].

Л. Черниш у статті «Формування конфліктологічної компетентності студентів під час занять з англійської мови» описує такі якості сформованості конфліктологічної компетентності у студентів:

- знання про типи конфліктів і способи їх розв’язання;
- позитивне й конструктивне ставлення до конфліктів;
- розвинуті комунікативні навички, спрямовані на вирішення конфліктних ситуацій;
- володіння різноманітними стратегіями поведінки в умовах конфлікту;
- емоційна стійкість;
- відсутність страху перед конфліктами;
- здатність переводити деструктивний конфлікт у конструктивне русло [60].

I. Тітаренко вказує, що конфліктологічні вміння відображають здатність майбутнього фахівця опанувати методи та прийоми, засновані на відповідних знаннях, і успішно здійснювати професійну діяльність у конфліктних ситуаціях. Науковиця виділяє такі групи конфліктологічних умінь для фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю:

- комунікативні вміння – здатність ініціювати взаємодію під час спілкування з метою запобігання негативним конфліктам;
 - перцептивні вміння – вміння сприймати, розуміти й оцінювати себе та інших;
 - прогностичні вміння – здатність передбачати поведінку співрозмовника під час діалогу та визначати найбільш ефективні способи впливу на нього;
 - креативні вміння – вміння знаходити та використовувати найкращі способи розв'язання конфліктів;
- вміння саморегуляції – здатність зберігати внутрішню рівновагу в умовах конфліктної ситуації [54].

Г. Болтунова, висвітлюючи практичну сторону конфліктологічної компетентності, виділяє три основні вміння:

- здатність бачити та розуміти конфлікт;
- вміння прогнозувати та оцінювати його наслідки;
- володіння методами діагностики, попередження й вирішення конфліктів, а також використання конфліктних ситуацій у виховних цілях [31].

На думку М. Кляп, важливими для формування конфліктологічної компетентності є такі вміння, як:

- знижувати власний рівень тривожності та агресивності;
- керувати своїм психічним станом;
- зберігати стійкість до конфліктів;
- здійснювати адекватну оцінку конфлікту та робити обґрунтовані прогнози його можливого розвитку;

- розуміти завдання на кожному етапі розвитку конфлікту;
- контролювати поведінку учасників конфлікту;
- ефективно доводити інформацію до всіх учасників під час конфлікту;
- узгоджувати рішення та співпрацювати в процесі вирішення конфлікту [31].

Конфліктологічна компетентність, за визначенням дослідників Г. Ложкіна та Н. Пов'якель, передбачає наявність професійно значущого набору умінь для регулювання та розв'язання конфліктів:

- знання причин виникнення конфліктів, закономірностей їх розвитку та перебігу, специфіки поведінки учасників конфлікту, особливостей їх діяльності в умовах конфронтації, психічних станів тощо, а також психологічних характеристик конфліктних особистостей;
- здатність прогнозувати дії опонентів, їхню поведінку під час конфлікту, можливість застосування різних методів протидії, умови для згасання чи ескалації конфлікту, його можливі наслідки та подальші ефекти;
- вміння психологічно впливати на учасників чи опонентів конфлікту, формуючи їх думки, погляди, мотиви, настрої тощо;
- здатність запобігати конфліктам та попереджати виникнення конфліктних ситуацій;
- вміння ефективно спілкуватися з учасниками конфлікту з урахуванням їхніх особистісних відмінностей та емоційних станів [38].

С. Філь у статті «Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій» виокремив і обґрунтував наступну структуру конфліктологічної компетентності:

- Когнітивний компонент (змістовний, пізнавальний) передбачає засвоєння основних знань у сфері конфліктології та конфлікт-менеджменту, які мають практичне значення для формування навичок вирішення конфліктів.
- Операційний компонент (діяльнісний, поведінковий) зосереджений на розвитку практичних умінь і навичок для розв'язання конфліктів (як

комунікативних, так і процедурних) на основі цінностей співробітницького підходу.

– Мотиваційно-ціннісний компонент (смісловий) включає прагнення та зацікавленість фахівця у спеціалізації на вирішенні конфліктів, а також готовність до подальшого професійного розвитку в цій сфері, з орієнтацією на цінності безконфліктної міжособистісної взаємодії та співробітництва.

– Рефлексивно-регулятивний компонент передбачає здатність до рефлексії та саморефлексії, що дозволяє фахівцю усвідомлювати власне бачення конфлікту і приймати обґрунтовані рішення щодо вибору поведінки у конкретній конфліктній ситуації.

– Експеріментальний компонент спрямований на здобуття досвіду у сфері вирішення конфліктів, зокрема через навчальні процеси та відпрацювання практичних навичок [57].

О. Климентьева у статті «Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців» виділила такі компоненти в структурі конфліктологічної компетентності:

– Особистісний компонент, що включає спрямованість майбутнього фахівця на проведення антиконфліктної діяльності, яка формується з його соціальних настанов, ціннісних орієнтацій, мотивів, схильностей, інтересів і потреб.

– Когнітивний компонент, що охоплює комплекс психолого-педагогічних і конфліктологічних знань, оволодіння якими забезпечує теоретичну підготовку до антиконфліктної діяльності.

– Операційно-діяльнісний компонент, що складається з дій і операцій, спрямованих на запобігання й вирішення конфліктів та проблемних ситуацій у практичній діяльності, а також навичок і вмінь, необхідних для ефективної антиконфліктної роботи [30].

І. Тітаренко виділяє три ключові компоненти формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків із

громадськістю: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-практичний і контроль-коригувальний.

– Мотиваційно-ціннісний компонент відображає прагнення особистості до конструктивного вирішення конфліктів, подолання розбіжностей і непорозумінь, а також встановлення моральних відносин із колегами та партнерами в професійній діяльності.

– Когнітивно-практичний компонент охоплює необхідні знання та вміння для ефективного виконання професійних обов'язків у конфліктних умовах. Майбутні фахівці повинні здобути інтегровані знання з різних дисциплін, що стосуються сутності, природи та способів вирішення конфліктів, а також навички, які проявляються в поведінкових актах під час роботи.

– Контрольно-коригувальний компонент включає сформовану конфліктологічну позицію, що являє собою систему вольових і емоційно-оцінних ставлень до професійної діяльності під час конфліктів, а також прагнення до самовдосконалення. Ця позиція формується під впливом внутрішніх мотивів активності фахівця, а також вимог, що висуваються до нього в процесі роботи [54].

Дослідниця Л. Мухіна, на основі теоретичного аналізу конфліктологічної компетентності вчителя, визначила, що її структурні компоненти включають:

– Когнітивний компонент, що охоплює знання про конфлікти та способи їх розв'язання;

– Особистісний компонент, який включає цінності, інтереси, потреби та установки;

– Емоційно-мотиваційний компонент, що стосується емоційного інтелекту та мотивів поведінки;

– Регулятивно-поведінковий компонент, що передбачає стиль поведінки під час конфлікту та асертивну поведінку [47].

На думку Д. Івченка, конфліктологічна компетентність є складовою соціальної компетентності, яка розвивається на базі соціальних, індивідуальних

та особистісних аспектів професійної діяльності. Конфліктологічна компетентність визначається як інтегральна риса особистості, яка включає конфліктогенні характеристики, зокрема: інтелектуальну сферу (конфліктологічні знання, гнучкість мислення), емоційну сферу (рівень самооцінки, впевненості в собі, рівень тривожності), мотиваційну сферу (ставлення до конфлікту, мотивація щодо конфліктних ситуацій), сферу саморегуляції (рівень суб'єктивного самоконтролю), а також предметно-практичну сферу (уміння вирішувати завдання, пов'язані з управлінням конфліктами) [45].

Л. Ярослав, досліджуючи конфліктологічну компетентність майбутнього спеціаліста як складну систему, виділяє п'ять основних компонентів у її структурі:

- когнітивний – система наукових знань про різноманітні аспекти конфлікту;
- мотиваційний – орієнтація особистості на конструктивне розв'язання конфлікту;
- емоційно-вольовий – визначає здатність контролювати власний емоційний та вольовий стан у конфліктних або передконфліктних обставинах;
- рефлексивний – вміння аналізувати власний психологічний потенціал та потенціал опонента;
- поведінковий – володіння стратегіями поведінки в конфлікті та їх адекватне застосування [63].

В свою чергу Є. Богданов виділяє такі компоненти конфліктологічної компетентності: гностичний, просторовий, конструктивний (регулятивний), комунікативний, нормативний та рефлексивно-статусний компоненти. Доречно відмітити позицію науковця з приводу провідної ролі гностичного компоненту, тобто знання про суттєві характеристики конфлікту, які є основою для запобігання дій конфліктуючих осіб, формування вмінь керувати конфліктом та виступати у ролі третьої особи [27].

Г. Бережна вважає, що конфліктологічна компетентність педагогів складається з трьох основних компонентів: інформаційного, операційного та аксіологічного.

Інформаційний компонент охоплює знання про причини виникнення конфліктів, особливості поведінки людей у конфліктних ситуаціях, типи конфліктів, їхні етапи, можливі варіанти поведінки, методи протидії та способи розв'язання конфліктів.

Операційний компонент відображає здатність педагога впливати на конфлікт, конструктивно його вирішувати, а також брати відповідальність за результати.

Аксіологічний компонент виконує мотиваційну, вольову, емоційну, рефлексивну та екзистенціальну функції, що сприяють ефективному управлінню конфліктами [45].

Науковець Т. Дзюба, крім когнітивного компонента, який включає конфліктологічні знання, та операційного компонента, що охоплює вміння і навички врегулювання конфліктів, також виділяє особистісний компонент. Він представляє собою сукупність індивідуально-психологічних якостей, які проявляються під час конфліктної ситуації і визначають учасника як суб'єкта конфліктної взаємодії [22].

Д. Гришин, А. Маркова та Е. Павлютенкова, описуючи структурні компоненти конфліктологічної компетентності, підкреслюють її трикомпонентну структуру. Вони виділяють змістовну сферу (теоретичні знання з дисципліни «Конфліктологія»), діяльнісну сферу (вміння і навички у сфері поведінки та вирішення конфліктів) і особистісну сферу (індивідуально-психологічні риси, які впливають на перебіг конфліктної ситуації) [45].

Таким чином, зважаючи на розглянуті концепції, структура конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій може включати когнітивний, особистісний, операційний та комунікативний компоненти, кожен з яких відіграє важливу роль у підготовці спеціаліста до ефективної роботи з конфліктними ситуаціями.

1. Когнітивний компонент охоплює теоретичну основу знань з конфліктології, зокрема розуміння причин виникнення конфліктів, їхньої динаміки, типології та стратегії управління. Цей компонент дозволяє фахівцям не тільки глибше усвідомлювати природу конфлікту, а й розвивати гнучкість мислення для пошуку адекватних рішень у складних ситуаціях.

2. Особистісний компонент складається з індивідуально-психологічних характеристик, що виявляються у конфліктних умовах, як-от самоконтроль, емоційна стійкість, рівень тривожності та самооцінка. Важливість цього компонента полягає у здатності фахівця зберігати стійкість і керувати власними емоціями, що сприяє конструктивній взаємодії в конфліктній ситуації.

3. Операційний компонент відображає практичні вміння та навички, необхідні для розв'язання конфліктів. Це вміння адекватно реагувати на конфліктні ситуації, застосовувати ефективні стратегії поведінки, а також брати на себе відповідальність за результати прийнятих рішень. Операційний компонент дозволяє майбутнім фахівцям не тільки усувати конфлікти, а й попереджати їх розвиток.

4. Комунікативний компонент включає здатність до ефективної міжособистісної взаємодії, а також володіння комунікативними стратегіями, необхідними для успішного вирішення конфліктів. Вміння слухати, розуміти інші позиції, адекватно виражати свої думки та аргументи є ключовими для налагодження конструктивного діалогу, що веде до досягнення згоди або компромісу.

Така структура конфліктологічної компетентності, на наше переконання, забезпечує комплексний підхід до підготовки майбутніх фахівців соціономічних професій, сприяючи формуванню цілісної системи знань, навичок і особистісних якостей, що дозволяють ефективно керувати конфліктами у професійній діяльності.

Висновки до розділу

Аналіз наукових джерел демонструє, що вчені підходять до визначення конфлікту з різних сторін: одні акцентують на протиріччях і протистоянні позицій, інші – на відмінностях у інтересах, ще інші поєднують ці аспекти, описуючи конфлікт як зіткнення суперечливих тенденцій, інтересів та норм поведінки, тоді як деякі дослідники характеризують його як відсутність згоди між сторонами.

Встановлено, що конфлікт є складним соціальним явищем, яке виникає внаслідок протиріч між щонайменше двома сторонами (особами, групами, організаціями або державами) і розгортається як динамічний процес протистояння, що може проявлятися відкрито або приховано. Конфлікт зазвичай супроводжується психологічною напругою та негативними емоціями і може виконувати як конструктивні, так і деструктивні функції. Це невіддільний елемент соціального життя, що впливає на середовище та водночас зазнає його впливу.

Аналіз наукових джерел вказує на наявність різноманітних класифікацій конфліктів, що є природним наслідком багатовимірності та психологічної складності цього явища, яке дозволяє використовувати різні критерії для його аналізу. Висвітлено найбільш поширені критерії типології конфліктів.

З'ясовано, що існує різниця між конфліктною та конфліктологічною компетентністю. Конфліктна компетентність спрямована на безпосередню взаємодію в умовах конфлікту, тоді як конфліктологічна компетентність охоплює ширший набір знань і навичок, спрямованих на розуміння та управління конфліктами загалом.

Доведено, що конфліктологічна компетентність фахівців соціономічних професій є суттєвою складовою їхньої професійної діяльності, адже сприяє ефективному управлінню конфліктами. Це поняття об'єднує комплекс знань, умінь і навичок, що дає змогу спеціалістам не лише виявляти та аналізувати конфлікти, але й конструктивно вирішувати їх, враховуючи інтереси всіх сторін.

Конфліктологічна компетентність поєднує елементи психологічної, педагогічної та соціальної практики, що підкреслює її важливість у професіях, орієнтованих на роботу з людьми. Вона потребує від фахівців здатності гнучко управляти конфліктами, творчо підходити до їх вирішення та адаптувати стратегії залежно від конкретних обставин. Особливу увагу в ній відіграють комунікативні навички, рефлексія та готовність до саморозвитку, що є основою належного рівня конфліктологічної компетентності. Відтак розвиток цієї компетентності у процесі навчання у вищих навчальних закладах має стати пріоритетом підготовки майбутніх спеціалістів соціономічного напрямку, що сприятиме їх успішній професійній діяльності та забезпеченню гармонії в суспільстві.

Визначено структуру конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, що охоплює когнітивний, особистісний, операційний та комунікативний компоненти, кожен з яких є важливим для підготовки фахівців до ефективної роботи з конфліктами. Така багатокомпонентна структура забезпечує комплексний підхід до підготовки фахівців соціономічного профілю, сприяючи формуванню цілісної системи знань, умінь та особистісних якостей, що дозволяють ефективно управляти конфліктами у професійній діяльності.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМПОНЕНТІВ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Організація та методика проведення дослідження

З урахуванням визначених змісту та структури конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, у проведеному емпіричному дослідженні було підібрано та використано відповідний набір діагностичних методик і методів:

1) Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен) для діагностики сформованості когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій [22];

2) Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» для визначення рівня сформованості особистісного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій [22];

3) Методика діагностики схильності особи до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. Грішиної) з метою дослідження сформованості поведінкового компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій [41];

4) Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) для визначення рівня сформованості комунікативного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій [33].

Охарактеризуємо ці методики детальніше.

1. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен) спрямована на діагностику рівня конфліктологічної компетентності й значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

Методика містить 18 тверджень, кожне з яких оцінюється згідно із запропонованою шкалою оцінювання:

- 4 бали – «цілком вірно»;
- бали – «швидше вірно»;
- бали – «швидше невірно»;
- 1 бал – «невірно».

Підраховується загальна кількість балів.

Інтерпретація результатів дослідження після підрахунку балів дозволяє визначити рівень компетентності у вирішенні конфліктів:

- 18-48 балів – низький рівень;
- 49-60 балів – середній рівень;
- 61-72 балів – високий рівень.

2. Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» призначений для визначення рівня конфліктності особистості.

Конфліктність особистості – це інтегративна якість, яка відображає риси характеру індивіда або їхній комплекс, обумовлені індивідуально-психологічними особливостями.

На конфліктність особистості впливає сукупність таких факторів: психологічні (особливості темпераменту, рівень агресивності, психологічна стійкість і здатність до саморегуляції, поточний емоційний стан, соціально-психологічні установки та цінності, ставлення до опонента, комунікативна компетентність тощо) та соціально-психологічні (умови життя й діяльності, середовище та соціальне оточення, загальний рівень культури тощо).

До характерних рис та особливостей поведінки, притаманних конфліктній особистості, належать: прагнення домінувати за будь-яких обставин, бажання завжди бути першим; схильність до «принциповості»; надмірна прямолінійність у висловлюваннях та оцінках; критика, що не завжди є обґрунтованою чи достатньо аргументованою; часті зміни настрою; консервативність мислення, поглядів і переконань, небажання змінювати застарілі традиції в колективі, що

можуть гальмувати його розвиток; прагнення сказати правду в очі, іноді з втручанням у приватне життя; прагнення до незалежності, яке часто переходить у нав'язливе «робити все, що хочу», що вступає у протиріччя з інтересами та думками інших і стає причиною конфлікту; настирливість, що межує з нав'язливістю; несправедливе оцінювання дій інших, зменшення їхньої значущості; прояви ініціативи, особливо творчої, навіть якщо це недоцільно.

У тесті представлено 14 запитань із трьома варіантами відповідей: А, Б, В. Потрібно вибрати найбільш підходящу відповідь і записати відповідну букву поруч із номером запитання у бланку до методики.

У бланку для відповідей (ключ-таблиця) зазначена кількість балів для кожного варіанта, після чого підраховується загальний результат.

Під час аналізу результатів тестування слід враховувати, що підсумковий показник може варіюватися від 14 до 42 балів. Вищий підсумковий бал свідчить про вищий рівень конфліктності особистості, що проявляється у схильності до створення конфліктних ситуацій, використанні конфліктогенних прийомів у спілкуванні та, відповідно, підвищенні рівня конфліктності у стосунках у колективі.

Під час інтерпретації результатів можна використовувати наступні орієнтовні оцінки рівня конфліктності:

- 14-20 балів – низький рівень конфліктності;
- 21-34 бали – середній рівень конфліктності;
- 35-42 бали – високий рівень конфліктності;

3. Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, розроблена К. Томасом і адаптована Н. Грішиною, призначена для визначення типових моделей поведінки людини в конфліктних ситуаціях. Спочатку в дослідженнях конфліктів часто використовували термін «розв'язання конфліктів», маючи на увазі, що їх можна і потрібно повністю усувати. Тут ідеалом виступає стан повної гармонії, коли люди не вступають у конфлікти та живуть у взаєморозумінні.

Останнім часом підхід фахівців до дослідження конфліктів значно змінився. Як зазначає К. Томас, це сталося через дві причини: по-перше, через усвідомлення того, що намагання повністю усунути конфлікти є безперспективними, і, по-друге, завдяки визнанню позитивних сторін конфліктів. Відповідно до підходу К. Томаса, основна увага тепер повинна бути зосереджена не на усуненні конфліктів, а на ефективному управлінні ними.

К. Томас запропонував двомірну модель для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях. Вона ґрунтується на двох основних вимірах: кооперації, що відображає увагу до інтересів інших учасників конфлікту, та наполегливості, яка фокусується на захисті власних інтересів.

Згідно з цими двома вимірами, К. Томас виділяє кілька стратегій регулювання конфліктів, а саме:

- Змагання (конкуренція) – прагнення досягти своїх інтересів навіть на шкоду іншій стороні;
- Пристосування – протилежність змагання, коли людина жертвує власними інтересами заради іншого;
- Компроміс – коли обидва учасники прагнуть знайти баланс, який частково задовольняє інтереси кожного;
- Уникання – відсутність бажання як до співпраці, так і до досягнення власних цілей;
- Співпраця – досягнення рішення, яке повністю враховує інтереси обох сторін.

В опитувальнику кожен із п'яти можливих варіантів представлено 12 твердженнями про поведінку людини в конфліктних ситуаціях. Ці твердження комбінуються в 30 пар у різних поєднаннях.

Ключ до опитування:

- Змагання – 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22а, 25а, 28а.
- Співробітництво – 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.
- Компроміс – 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

- Уникнення – 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.
- Пристосування – 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Якщо вибрана відповідь збігається з ключем, респондент отримує один бал. Потім підраховується загальна кількість балів для кожного з варіантів поведінки в конфлікті. Ці кількісні результати порівнюються, щоб визначити, яка модель поведінки є домінуючою для людини в конфліктних ситуаціях.

4. Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) призначений для визначення рівня самоконтролю у спілкуванні. Методика містить десять тверджень, які описують реакції на певні ситуації. Кожне з тверджень оцінюється як «вірно» або «невірно» стосовно себе.

Обробка й інтерпретація результатів:

1 бал нараховується за відповідь «вірно» на питання 1, 5, 7 і за відповідь «невірно» на всі інші. Підраховується сума балів.

- 0-3 бала: низький комунікативний контроль;
- 4-6 балів: середній комунікативний контроль;
- 7-10 балів: високий комунікативний контроль.

Таким чином, нами підібрано й обґрунтовано методи і методики, які застосовувалися в емпіричному дослідженні для діагностики сформованості компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій.

2.2 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

З метою емпіричного дослідження сформованості компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій на базі Хмельницького національного університету була сформована вибірка, до якої залучено 46 здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, з них 25 студентів спеціальності 053 Психологія і 21 студент спеціальності 014 Середня освіта.

Розглянемо детальніше результати за кожною методикою.

Для дослідження рівня розвитку когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій використовувалась методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен). Результати діагностики представлені в табл. 2.1, на рис. 2.1, 2.2.

Таблиця 2.1 – Рівні компетентності у вирішенні конфліктів майбутніх психологів і вчителів за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен), (у %)

Рівні	Психологія		Середня освіта	
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%
Низький рівень	3	10,1	5	23,2
Середній рівень	13	53,4	12	60,2
Високий рівень	9	36,5	4	19,6

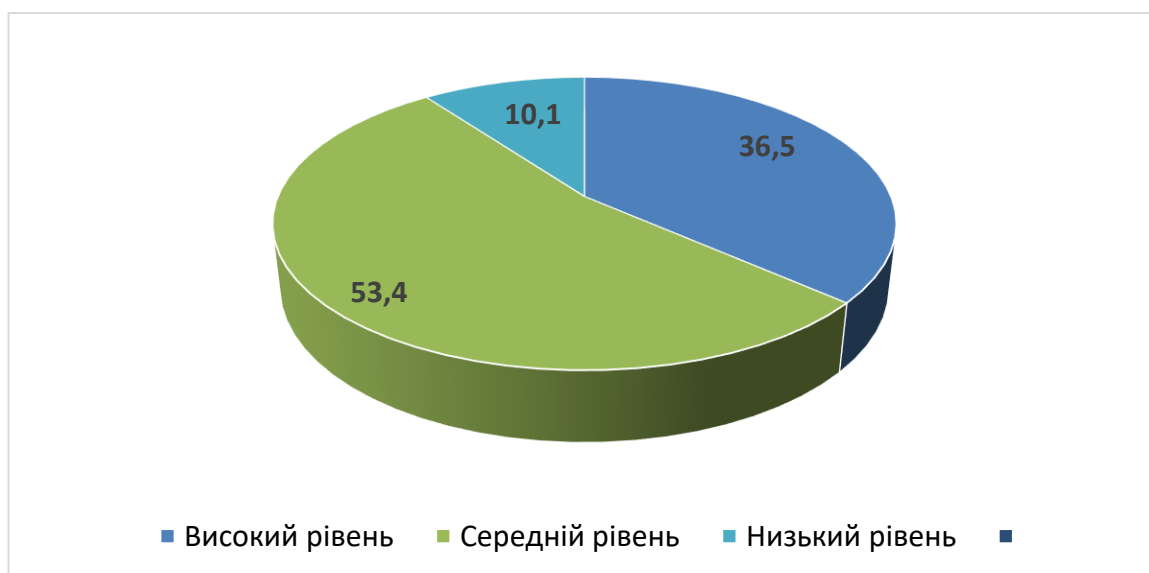


Рисунок 2.1 – Рівні компетентності у вирішенні конфліктів студентів-психологів за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен), (у %)

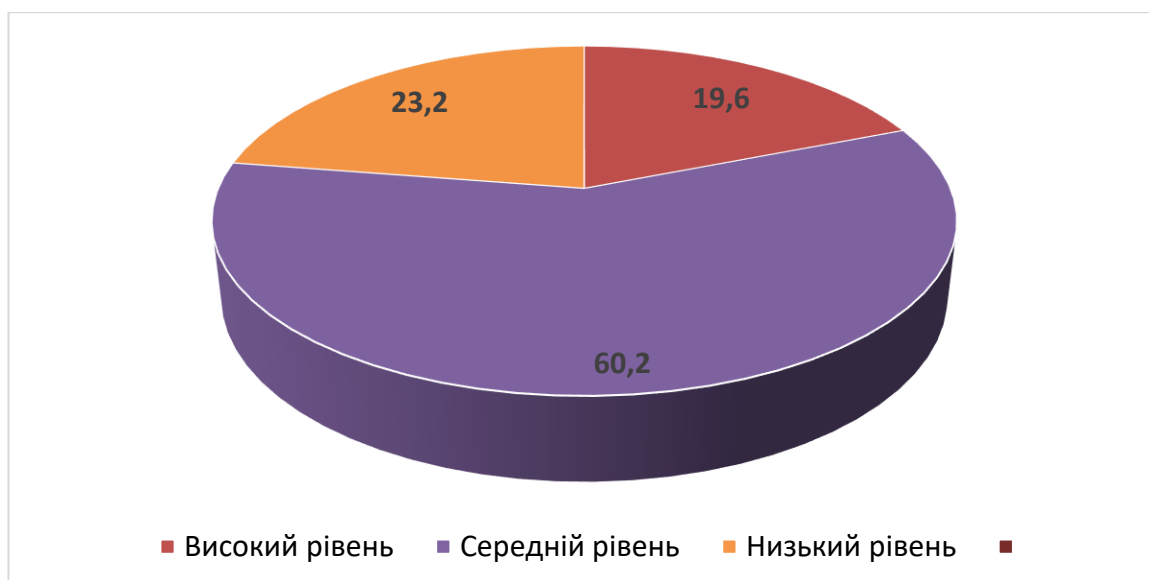


Рисунок 2.2 – Рівні компетентності у вирішенні конфліктів майбутніх вчителів фізичної культури за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен), (у %)

З рисунку 2.1 і 2.2 видно, що 10,1% студентів-психологів і 23,2% майбутніх учителів фізичної культури мають низький рівень конфліктологічної компетентності. Однак, можна побачити, що у майбутніх учителів він у двічі вище. Така різниця вказує на різний рівень підготовки та акцентів у професійній освіті цих категорій. Майбутні психологи під час навчання активно опановують знання та навички, пов'язані з міжособистісною комунікацією, рефлексією та управлінням конфліктами, адже це є ключовим аспектом їхньої майбутньої професійної діяльності. Загалом здобувачі вищої освіти з низькою компетентністю у вирішенні конфліктів часто не усвідомлюють своїх емоційних реакцій, схильні до імпульсивної поведінки або уникнення проблеми. Це заважає ефективно аналізувати ситуацію та приймати зважені рішення. Низький рівень компетентності може призводити до частих непорозумінь, конфліктів і труднощів у побудові довірливих стосунків через невміння висловити свою позицію або зрозуміти позицію іншої сторони. Особи, які постійно перебувають у конфліктних ситуаціях без ефективних стратегій їх вирішення відчують

емоційну напругу, що накопичується та призводить до психологічного виснаження.

У 60,2% майбутніх учителів фізичної культури та 53,4% студентів-психологів спостерігається середній рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Такі результати свідчать про те, що більшість представників обох груп мають базові знання та навички для управління конфліктами, але ще не досягли рівня, необхідного для впевненого й ефективного їх вирішення. Здобувачі вищої освіти з середнім рівнем компетентності можуть успішно управляти своїми емоціями в деяких ситуаціях, але в умовах сильного стресу чи конфлікту їхні реакції можуть бути імпульсивними, що ускладнює конструктивне вирішення проблеми.

Аналізуючи високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів у студентів-психологів (36,5%) та майбутніх учителів фізичної культури і спорту (19,5%), можна побачити значну різницю, яка відображає специфіку професійної підготовки цих двох категорій. Високий відсоток серед студентів-психологів свідчить про те, що їхня освітня програма акцентує увагу на розвитку таких ключових навичок, як емпатія, активне слухання, комунікативна гнучкість і рефлексія, які є необхідними для професійної діяльності. Майбутні психологи проходять спеціалізовані курси з управління конфліктами, що дозволяє їм ефективно справлятися з конфліктними ситуаціями навіть на етапі навчання. Натомість серед студентів-майбутніх учителів фізичної культури частка тих, хто демонструє високий рівень конфліктологічної компетентності, суттєво нижча (19,5%). Це може свідчити про меншу увагу до формування конфліктологічних навичок у їхніх навчальних програмах. У зв'язку з цим майбутні вчителі фізичної культури можуть мати труднощі з управлінням емоціями, вибором конструктивних стратегій вирішення конфліктів і рефлексією власних дій у складних ситуаціях. Загалом здобувачі вищої освіти з високим рівнем компетентності у вирішенні конфліктів демонструють добре розвинений емоційний інтелект, розуміють причини виникнення конфліктів і їхню динаміку, а також мають широкий набір методів для їх подолання. Вони здатні ефективно

обирали відповідні стратегії вирішення конфліктів залежно від обставин. Такі студенти вміють уважно слухати, враховувати потреби та інтереси всіх сторін, проявляти емпатію та вести конструктивний діалог. Вони володіють навичками ведення переговорів, прийняття рішень і прагнуть досягнення взаємовигідного результату, забезпечуючи гармонійне вирішення проблем.

Отже, дослідження показує, що не зважаючи на відмінності в результатах діагностики у студентів-психологів і студентів-майбутніх вчителів фізичної культури виникає потреба у розвитку емоційної саморегуляції, асертивної комунікації та стратегій конструктивного вирішення конфліктів.

Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» був застосований для діагностики рівня розвитку особистісного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. Результати діагностики продемонстровані в табл. 2.2 та на рис. 2.3.

Таблиця 2.2 – Рівні конфліктності студентів спеціальності Психологія та Середня освіта за тестом «Оцінка рівня конфліктності особистості», (у %)

Рівні конфліктності	Психологія		Середня освіта	
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%
Низький рівень	14	56,1	8	38,1
Середній рівень	10	40,8	11	51,6
Високий рівень	1	3,1	2	10,3

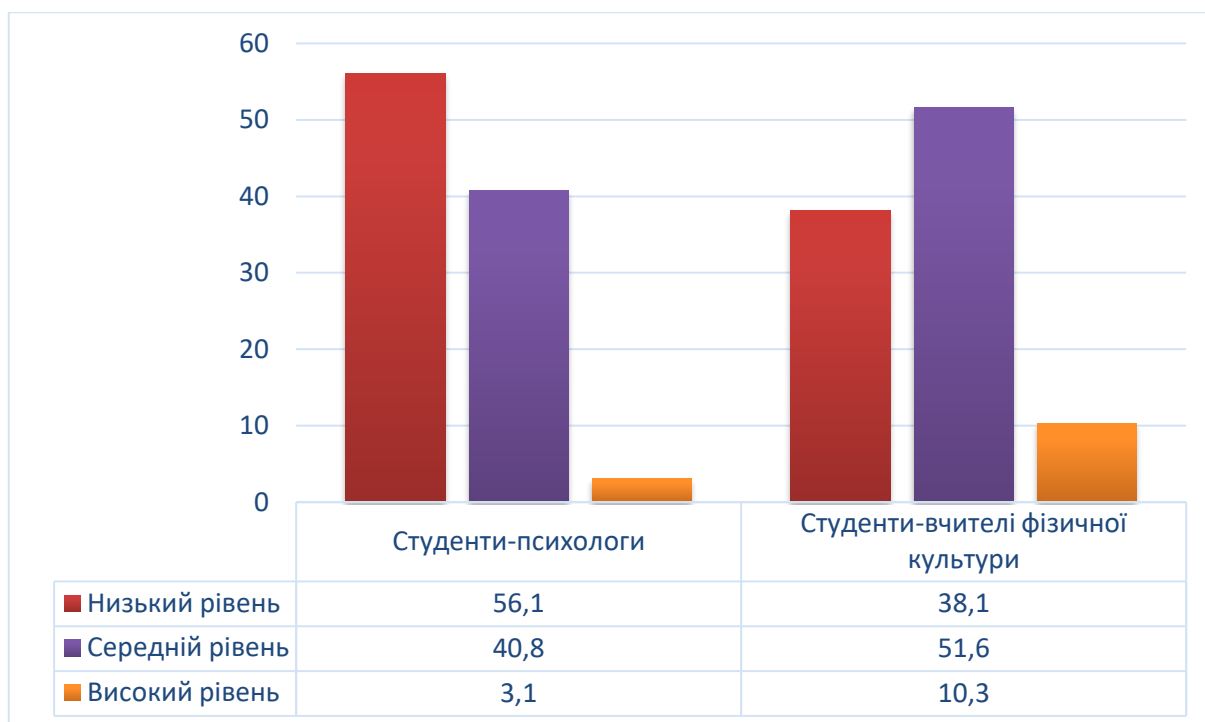


Рисунок 2.3 – Рівні конфліктності студентів спеціальності Психологія та Середня освіта за тестом «Оцінка рівня конфліктності особистості», (у %)

Виходячи з отриманих даних, представлених на рис. 2.3, низький рівень конфліктності мають 56,1% студентів-психологів і 38,1% майбутніх учителів фізичної культури. Низький рівень конфліктності свідчить про зрілість особистості в емоційному плані, здатність до самоконтролю, уникання конфліктів або їх конструктивного вирішення. Здобувачі вищої освіти з таким рівнем уникають ескалації конфліктів, використовуючи асертивні та дипломатичні методи комунікації; легко розуміють потреби та емоції інших людей, виявляють емпатію; мають розвинені навички саморегуляції, що дозволяє не діяти імпульсивно в стресових ситуаціях. З рис. 2.3 видно, що студенти-психологи мають значно вищий відсоток осіб із низьким рівнем конфліктності, що відповідає їхній професійній підготовці, орієнтованій на розвиток емоційної стійкості, емпатії та міжособистісних навичок. У той же час, майбутні вчителі фізичної культури мають менший відсоток (38,1%), що може бути зумовлено більшим стресом у спортивному середовищі та відсутністю

систематичного розвитку конфліктологічних компетенцій у навчальних програмах.

Середній рівень конфліктності спостерігається в 40,8% майбутніх психологів та 51,6% майбутніх учителів фізичної культури, що вказує на баланс між імпульсивністю та здатністю контролювати свої емоції. Особи з таким рівнем мають схильність до конфліктів у ситуаціях, де відчують загрозу своїм інтересам чи позиції; іноді виявляють пасивно-агресивну поведінку, замість прямого вирішення проблеми; частково розуміють механізми управління емоціями, але їм бракує стійких навичок конструктивного вирішення конфліктів. Результати дослідження показують перевагу середнього рівня конфліктності у майбутніх вчителів фізичної культури, що свідчить про домінування базових навичок комунікації, але недостатню здатність до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. У студентів-психологів середній рівень конфліктності нижчий, що може пояснюватися їхньою професійною підготовкою, яка дозволяє глибше аналізувати міжособистісні ситуації та уникати непотрібних протиріч.

3,1% студентів-психологів і 10,3% майбутніх учителів фізичної культури мають високий рівень конфліктності, який є показником низької емоційної саморегуляції та підвищеної імпульсивності. Майбутні фахівці соціономічних професій з таким рівнем часто вступають у конфлікти через нездатність стримувати негативні емоції або конструктивно вирішувати проблеми; демонструють агресивну або домінуючу поведінку, прагнучи відстояти свою позицію за будь-яку ціну; нерідко сприймають навіть нейтральні ситуації як загрозу, що підвищує ризик конфліктів. Як видно з рис. 2.3, майбутні вчителі фізичної культури значно частіше демонструють високий рівень конфліктності порівняно зі студентами-психологами. Це може бути пов'язано з недостатньою увагою до розвитку емоційної стійкості та навичок управління конфліктами в їхніх освітніх програмах, а також впливом спортивного середовища, де часто домінують суперництво та конкуренція. Натомість, низький відсоток студентів-психологів із високим рівнем конфліктності є результатом цілеспрямованої підготовки у сфері роботи з емоціями та комунікацією.

Отже, аналіз рівнів конфліктності демонструє, що студенти-психологи краще підготовлені до уникнення конфліктів і мають більший відсоток осіб із низьким рівнем конфліктності, що відповідає специфіці їхньої професійної підготовки. Майбутні вчителі фізичної культури частіше демонструють середній і високий рівні конфліктності, що свідчить про необхідність посилення уваги до формування конфліктологічної компетентності у їхній підготовці.

Дослідження розвитку поведінкового компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій здійснювалось за методикою діагностики схильності особи до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. Грішиної). Ілюстративно дані таблиці 2.3 представлені на рис. 2.4.

Таблиця 2.3 – Стили поведінки студентів спеціальності Психологія та Середня освіта у конфліктній ситуації за методикою К. Томаса, (у %)

Стили поведінки	Психологія		Середня освіта	
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%
Уникання	5	21,8	4	20,2
Змагання (конкуренція)	3	11,6	7	31,1
Пристосування	5	19,3	3	13,7
Компроміс	7	27,2	4	19,5
Співпраця	5	20,1	3	15,5

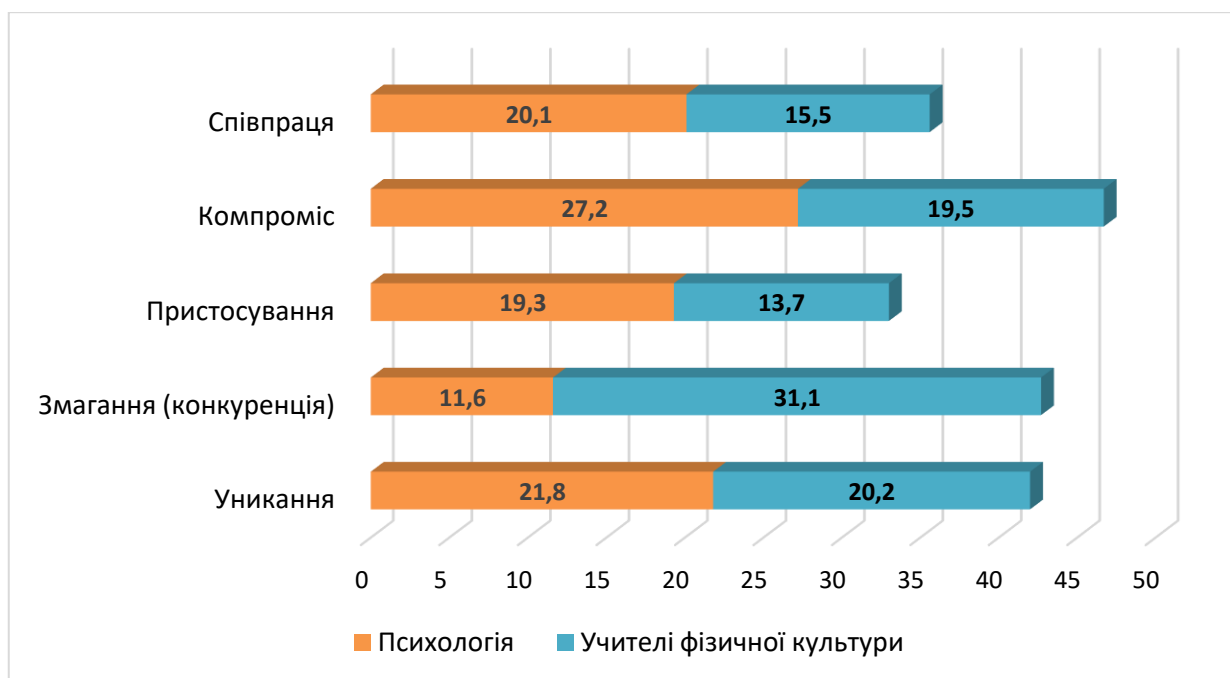


Рисунок 2.4 – Стилі поведінки студентів-психологів та вчителів фізичної культури у конфліктній ситуації за методикою діагностики схильності особи до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. Грішиної), (%)

За стилем поведінки «Співпраця» 20,1% студентів-психологів прагнуть взаємовигідних рішень, що відповідає їхньому професійному завданню – розуміти та підтримувати інших людей. У порівнянні з психологами, вчителі фізичної культури (15,5%) рідше використовують цей стиль, можливо, через недостатню увагу до емоційного аспекту взаємодії.

Як видно з рис. 2.4, за стилем поведінки «Компроміс», який передбачає уникнення конфліктів, навіть ціною власних потреб, 7 (27,2%) студентів спеціальності Психологія демонструють найвищу схильність до компромісу, що свідчить про їхню готовність швидко вирішувати конфлікти з мінімальними втратами. Тоді як нижчий відсоток у студентів фізичної культури (19,5%) може вказувати на їх меншу гнучкість у пошуку взаємоприйнятних рішень.

За стилем поведінки «Пристосування», який означає відмову від власних інтересів на користь іншої сторони, 19,3% здобувачів вищої освіти спеціальності Психологія демонструють помірну схильність до пристосування, виявляючи готовність поступитися заради збереження відносин. Нижчий показник у

студентів фізичної культури (13,7%) свідчить про прагнення уникати пасивної поведінки в конфліктах.

Стиль поведінки «Змагання або конкуренція» значно частіше використовують студенти фізичної культури та спорту (31,1%), що може бути пов'язано з конкурентним середовищем їхньої професійної діяльності. Натомість студенти-психологи (11,6%) цей стиль використовують рідко, що пояснюється їхньою професійною орієнтацією на допомогу та уникнення конфронтацій. Варто зауважити, що здобувачі вищої освіти використовують цей стиль для досягнення власних інтересів, часто без врахування інтересів інших. Це може включати жорсткі та конфронтаційні дії.

Стиль поведінки «Уникання» передбачає відмову від активної участі у вирішенні конфлікту. За даного стилю людина уникає проблеми, що дозволяє уникнути напруги, але залишає конфлікт невирішеним. Згідно з результатами дослідження (рис. 2.4), частіше уникають конфліктів майбутні психологи (21,8%), що може бути пов'язано з бажанням зберегти емоційний комфорт. Відсоток студентів фізичної культури та спорту (20,2%) майже дорівнює показникам психологів, що свідчить про подібну схильність до уникання.

Отже, майбутні психологи частіше використовують компроміс і співпрацю, що відповідає їхній орієнтації на підтримку взаєморозуміння, рідше демонструють змагання, що є природним для професії, яка вимагає рівноваженості. Натомість майбутні вчителі фізичної культури та спорту віддають перевагу змаганням, що може бути пов'язано з їхнім прагненням досягати результатів у конкурентних умовах, однак вони менш схильні до співпраці та компромісу, що може свідчити про потребу в розвитку навичок ефективного спілкування.

Для визначення рівня розвитку комунікативного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців типу «людина-людина» нами був застосований тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні М. Снайдера. Результати діагностики представлені у табл. 2.5 та на рис. 2.5 і 2.6.

Таблиця 2.4 – Рівні самоконтролю в спілкуванні студентів спеціальності Психологія та Середня освіта за тестом М. Снайдера, (у %)

Рівні комунікативного контролю	Психологія		Середня освіта	
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%
Високий рівень	12	48,5	6	28,7
Середній рівень	8	32,6	9	44,9
Низький рівень	5	18,9	6	26,4

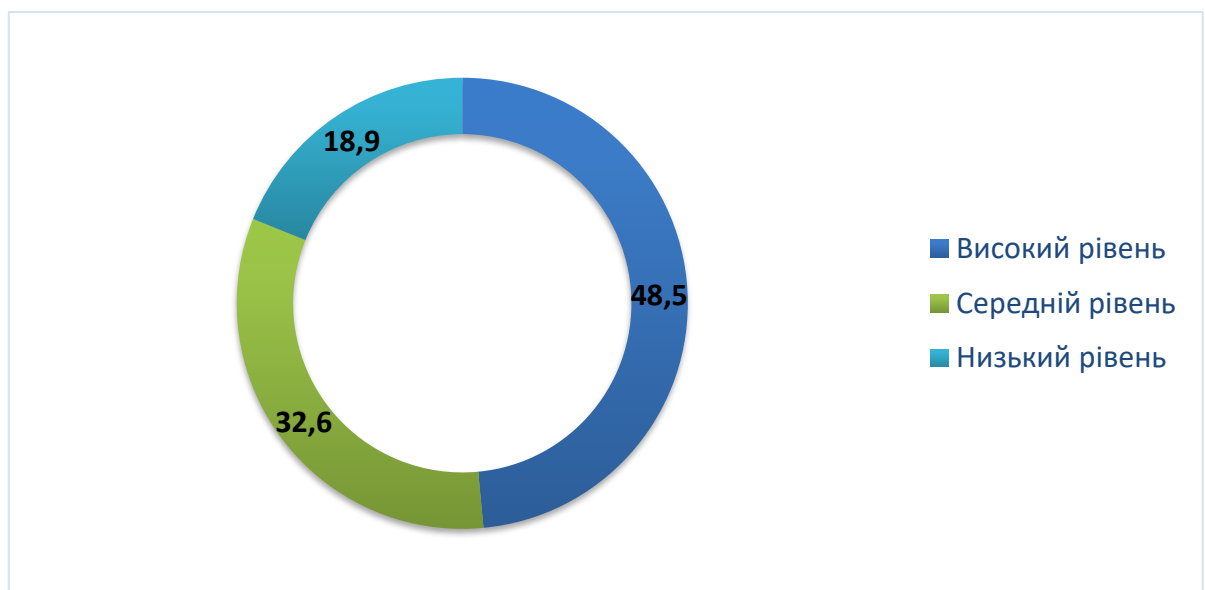


Рисунок 2.5 – Рівні комунікативного контролю студентів-психологів за тестом «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (М. Снайдер), (у %)

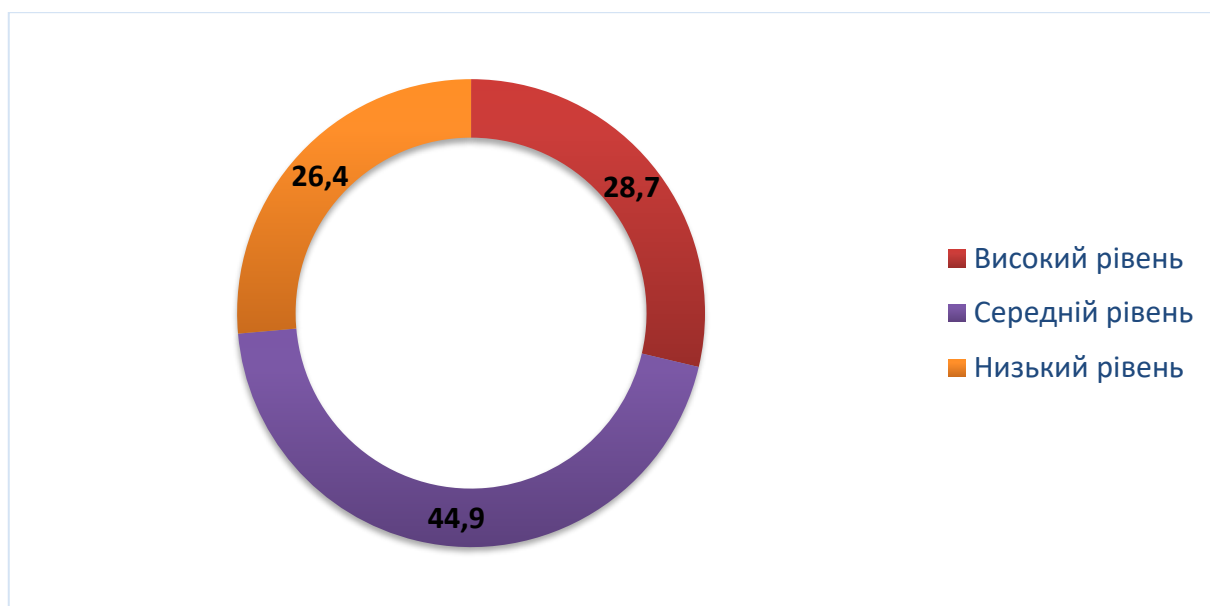


Рисунок 2.6 – Рівні комунікативного контролю майбутніх вчителів фізичної культури за тестом «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (М. Снайдер), (у %)

Виходячи з отриманих даних (рис. 2.5, 2.6), можна констатувати, що серед студентів-психологів високий рівень комунікативного контролю становить 48,5% (12 студентів), тоді як серед майбутніх учителів фізичної культури – 28,7% (6 студентів). Це свідчить про вищу здатність студентів-психологів до адаптивності в комунікативних процесах, що може бути пов'язано зі специфікою їхньої професійної підготовки, орієнтованої на міжособистісну взаємодію. Здобувачі вищої освіти з високим рівнем комунікативного контролю демонструють здатність до адаптації у різних соціальних ситуаціях, добре розвинені навички самоконтролю, гнучкість у спілкуванні. Вони ефективно реагують на зміни в комунікативному середовищі, уважно стежать за реакцією співрозмовника, коригуючи свою поведінку для досягнення бажаного результату. Окрім того, такі студенти здатні ефективно управляти своєю поведінкою та емоціями під час взаємодії. Вони рідко провокують конфлікти, оскільки вміють враховувати інтереси співрозмовника, демонструють емпатію, адаптують комунікативні стратегії до ситуації. Їх здатність уникати непорозумінь і знаходити компроміси мінімізує ризик ескалації конфліктів.

У 8 студентів-психологів середній рівень складає 32,6%, тоді як серед майбутніх учителів фізичної культури – 44,9% (9 студентів). Досліджувані з середнім рівнем комунікативного контролю частково здатні адаптувати свою поведінку у спілкуванні. Вони демонструють базові навички самоконтролю, але в складних або незвичних ситуаціях можуть відчувати труднощі у регулюванні свого спілкування, виявляють труднощі у вирішенні складних або стресових ситуацій. Таким студентам може бракувати гнучкості та здатності адаптуватися до несподіваних обставин, що підвищує ризик виникнення конфліктів.

З рис. 2.5 і 2.6 видно, що серед студентів-психологів низький рівень складає лише 18,9%, тоді як серед майбутніх учителів фізичної культури – 26,4%. Це може вказувати на певну недостатність навичок саморегуляції у представників педагогічної спеціальності, що може ускладнювати їхню професійну діяльність у ситуаціях, які потребують тонкого підходу до взаємодії. Здобувачі вищої освіти з низьким рівнем контролю мають обмежені навички адаптації до співрозмовників і часто ігнорують емоційний контекст взаємодії. Їм складно регулювати свої емоції, що може призводити до імпульсивних реакцій, агресії або байдужості. Вони нерідко виступають ініціаторами конфліктів через нездатність будувати конструктивний діалог і враховувати інтереси інших.

Отже, студенти-психологи загалом демонструють вищий рівень комунікативного контролю, що пов'язано з акцентом на розвиток міжособистісних навичок у процесі навчання. Майбутні вчителі фізичної культури, хоча і мають значний відсоток студентів із середнім рівнем, менше орієнтовані на рефлексію та коригування своєї поведінки у спілкуванні. Для мінімізації конфліктів і підвищення ефективності взаємодії важливо розвивати у студентів, особливо майбутніх педагогів, навички емоційного інтелекту, адаптивності та конструктивного спілкування.

Таким чином, результати даних методик свідчать про різні рівні готовності майбутніх фахівців соціономічних професій до конструктивного вирішення конфліктів, виявляючи як сильні сторони, так і прогалини у їхніх знаннях і навичках. Виявлена нерівномірність у рівнях самоконтролю, конфліктності та

домінуючих стратегій поведінки підтверджує актуальність розробки програми психологічного тренінгу. Такий тренінг сприятиме формуванню конфліктологічної компетентності через розвиток навичок ефективного спілкування, рефлексії, емпатії та конструктивного вирішення конфліктів, що є важливими складовими професійної діяльності фахівців соціономічної сфери.

2.3 Програма психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій

Отримані в процесі емпіричного дослідження результати, сприяли розробці програми психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій (Додаток А).

Метою програми психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій є формування та розвиток ефективних навичок розв'язання конфліктів, що включають уміння розпізнавати й аналізувати конфліктні ситуації, керувати власними емоціями та емоціями інших, застосовувати конструктивні комунікаційні стратегії, а також використовувати навички медіації.

Основні завдання програми психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій спрямовані на комплексний розвиток конфліктологічної компетентності, що дозволить майбутнім фахівцям ефективно працювати з конфліктами у професійному середовищі. До них належать:

1. Формування самосвідомості в конфліктній поведінці.
2. Розвиток навичок саморегуляції.
3. Опанування навичок активного слухання та емпатії.
4. Формування конструктивних комунікативних навичок.
5. Ознайомлення з основами медіації та техніками її застосування.
6. Розвиток навичок аналізу складних конфліктних ситуацій.

7. Розробка індивідуального плану розвитку конфліктологічної компетентності.

Очікувані результати програми психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій:

1. Підвищення самосвідомості.
2. Вміння контролювати власні емоції та застосовувати техніки саморегуляції у стресових ситуаціях.
3. Оволодіння навичками активного слухання та емпатії.
4. Здобуття навичок застосування «Я-висловлювань», асертивності та ненасильницької комунікації.
5. Оволодіння знаннями та навичками медіації.
6. Здатність аналізувати конфліктні ситуації, розрізняти їх типи та причини, а також обирати оптимальні стратегії розв'язання.
7. Створення індивідуального плану розвитку компетентностей.
8. Закріплення отриманих знань і навичок.

Основними методами реалізації окреслених завдань є: міні-лекції з елементами обговорення, дискусії, групові обговорення проблемних ситуацій, техніки, вправи, ігри.

Програма психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічного напрямку розрахована на 8 занять тривалістю 80 хв. кожне.

Форма проведення занять: групова (оптимальна чисельність групи від 7 до 12 осіб).

Хронометраж вправ програми психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій представлено в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Програма психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій

№	Вид роботи	Необхідні матеріали	Час, хв.
Заняття 1. Ознайомче заняття. Вступ до конфліктології			
<i>Мета заняття:</i> Створення сприятливої атмосфери для подальшої роботи групи, мотивування учасників на взаємодію та відкритий обмін досвідом, ознайомлення учасників із базовими поняттями конфліктології, формування початкового розуміння природи конфліктів, їх різновидів, причин і наслідків			
1.1	Відкриття тренінгу. Обговорення очікувань і правил роботи	-	10
1.2	Вправа «Побудова ланцюга»	-	10
1.3	Вправа «Те, що мене робить унікальним»	-	10
1.4	Вправа «Секрети на папері»	папір, ручка	10
1.5	Міні-лекція про основи конфліктології	-	20
1.6	Групове обговорення: «Що для мене означає конфлікт?»	-	10
1.7	Рефлексія та підбиття підсумків заняття	-	10
Заняття 2. Самопізнання та самоаналіз у контексті конфлікту			
<i>Мета заняття:</i> Допомогти учасникам усвідомити власний стиль поведінки в конфліктних ситуаціях, його сильні та слабкі сторони, а також дати розуміння, як це впливає на взаємодію з іншими			
2.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
2.2	Лекція-обговорення: Типологія стилів поведінки в конфлікті	-	15
2.3	Вправа «Я і конфлікт»	папір, ручка	10
2.4	Вправа «Ретроспективний аналіз конфлікту»	-	15
2.5	Індивідуальний самоаналіз та рефлексія результатів	листок із питаннями для самоаналізу	15

2.6	Вправа «Конфліктна ситуація у вигляді малюнка»	Папір, кольорові олівці або маркери	15
2.7	Підсумкова рефлексія та завершення заняття	-	5
Заняття 3. Емпатія та активне слухання			
<i>Мета заняття:</i> Розвиток навичок емпатійного слухання, як одного з ключових інструментів для врегулювання конфліктів, зниження напруги та покращення взаєморозуміння			
3.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
3.2	Міні-лекція з елементами обговорення: Принципи активного слухання та емпатії	-	15
3.3	Вправа «Емпатичне віддзеркалення»	-	10
3.4	Вправа на активне слухання: «Співрозмовник і слухач»	-	15
3.5	Рольова гра: «Конфліктна ситуація»	-	15
3.6	Вправа «Слова-підтримки»	-	10
3.7	Рефлексія: Обговорення прикладів з власного досвіду. Завершення заняття	-	10
Заняття 4. Емоційна саморегуляція			
<i>Мета заняття:</i> Навчання учасників основним технікам управління емоціями, зниження рівня тривоги та агресії в конфліктних ситуаціях			
4.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
4.2	Міні-лекція з елементами обговорення: Основи емоційної саморегуляції	-	15
4.3	Практична вправа «Техніки дихання»	-	15

4.4	Релаксаційна вправа «Прогресивне м'язове розслаблення»	-	10
4.5	Вправа «Візуалізація безпечного місця»	-	10
4.6	Вправа «Управління агресією через паузу»	-	15
4.7	Рефлексія: Обговорення практичної користі технік. Підсумок заняття та домашнє завдання.	-	10
Заняття 5. Навички конструктивного спілкування			
<i>Мета заняття:</i> Формування основних навичок конструктивної комунікації, зокрема використання Я-висловлювань, ненасильницького спілкування та асертивної поведінки як способів уникнення конфліктів і ефективного вирішення напружених ситуацій			
5.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
5.2	Міні-лекція: Основи Я-висловлювань, ненасильницької комунікації та асертивності	-	15
5.3	Практична вправа «Формулювання Я-висловлювань»	-	15
5.4	Рольова гра «Ненасильницька комунікація в дії»	-	15
5.5	Вправа «Асертивність у спілкуванні»	список ситуацій	10
5.6	Вправа «Переклад на асертивну мову»	список конфліктних фраз	10
5.7	Рефлексія: Обговорення результатів і висновків. Підсумок заняття	-	10
Заняття 6. Робота зі складними конфліктами			
<i>Мета заняття:</i> Вироблення навичок управління складними конфліктними ситуаціями, в тому числі у професійній сфері			

6.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
6.2	Міні-лекція: Причини та типи складних конфліктів у професійній сфері	-	15
6.3	Рольова гра «Конфлікт між колегами»	роздаткові матеріали з описом ситуації, інструкції для учасників	15
6.4	Вправа «Медіатор у дії»	сценарії конфліктних ситуацій, інструкції для медіатора	10
6.5	Вправа «Техніка 5 запитань»	ситуації, картки з питаннями для аналізу	15
6.6	Вправа «Дилема вибору»	картки з варіантами стратегій, інструкції	10
6.7	Завершальна частина: обговорення та зворотний зв'язок	-	10
Заняття 7. Медіація в конфлікті			
<i>Мета заняття:</i> Ознайомлення учасників з основами медіації як ефективного способу вирішення конфліктів			
7.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
7.2	Міні-лекція: Основні принципи та етапи медіації. Роль медіатора	-	15

7.3	Дискусія в групі «Які навички є найважливішими для медіатора?»	-	15
7.4	Рольова гра «Моделювання процесу медіації»	-	15
7.5	Вправа «Перефразуй і уточни»	-	10
7.6	Вправа «Вибір стратегії медіації»	ситуації конфлікту	10
7.7	Підсумок заняття та обговорення застосування медіації	-	10
Заняття 8. Підсумкове заняття та розробка власного плану розвитку конфліктологічної компетентності			
<i>Мета заняття:</i> Узагальнення отриманих знань і навичок, розробка індивідуального плану подальшого розвитку конфліктологічної компетентності			
8.1	Вступ та налаштування на заняття	-	5
8.2	Вправа «Коло знань»	-	10
8.3	Вправа «Діаграма компетентностей»	папір, ручка	10
8.4	Розробка індивідуального плану розвитку конфліктологічної компетентності	форма з питаннями	30
8.5	Підсумкова вправа «Мій особистий маніфест»	папір, ручка	15
8.6	Підбиття підсумків проведення тренінгу	-	10

Таким чином, програма психологічного тренінгу з розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій є важливим інструментом формування навичок ефективного розв'язання конфліктів, що є ключовими для соціально орієнтованої діяльності. Розроблена програма спрямована на розвиток у майбутніх фахівців здатності глибше

розуміти себе, аналізувати свої реакції в конфліктних ситуаціях, а також розвивати навички емоційної саморегуляції, активного слухання, емпатії та конструктивної комунікації. Програма не лише допомагає здобути основні навички медіації та управління конфліктами, а й сприяє усвідомленню необхідності подальшого вдосконалення в цій сфері. Загалом програма спрямована на підвищення особистісної та професійної стійкості учасників до конфліктів, розвиток їхньої рефлексії та саморегуляції в конфліктних умовах.

Висновки до розділу

У процесі дослідження, спрямованого на оцінку та розвиток конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, було досягнуто таких результатів:

1. Аналіз наукової літератури дозволив нам визначити структурні компоненти конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, а саме: когнітивний, особистісний, поведінковий, комунікативний. Відповідно до визначених компонентів було застосовано комплексний підхід до аналізу конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, зокрема тест «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен), тест «Оцінка рівня конфліктності особистості», методику діагностики стилів поведінки в конфліктних ситуаціях (К. Томаса, адаптація Н. Грішиної) та тест М. Снайдера «Оцінка рівня самоконтролю в спілкуванні». Ці діагностичні інструменти дозволили оцінити різні аспекти конфліктологічної компетентності, що забезпечило всебічний аналіз готовності майбутніх фахівців до роботи в конфліктних ситуаціях.

2. Отримані результати продемонстрували, що студенти різних спеціальностей мають неоднаковий рівень конфліктологічної компетентності. Майбутні психологи, зокрема, виявили більшу орієнтованість на співпрацю і компроміс, але й певні труднощі у контролі власної поведінки в конфліктних

ситуаціях. Майбутні вчителі фізичної культури та спорту частіше використовують стратегію уникання чи змагання, що може свідчити про недостатній рівень навичок конструктивного вирішення конфліктів. Аналіз рівнів комунікативного контролю та схильності до конфліктної поведінки також виявив відмінності, які потребують корекції через спеціальні тренінги.

3. На основі отриманих даних розроблено програму психологічного тренінгу, спрямовану на розвиток конфліктологічної компетентності. Тренінг включає вправи на розвиток навичок самоконтролю, ефективного спілкування, емпатії, аналізу конфліктних ситуацій і відпрацювання стратегій конструктивного вирішення конфліктів. Запропоновані методи, такі як рольові ігри, обговорення, практичні кейси, дозволять студентам покращити свої професійні компетенції та підвищити рівень готовності до роботи з конфліктами у професійній діяльності. Отже, запропонована програма тренінгу є ефективним інструментом, який сприятиме не лише підвищенню професійної підготовки студентів, але й розвитку їхніх особистісних якостей, необхідних для успішної реалізації у професії.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз наукових джерел свідчить, що поняття конфлікту трактується по-різному: одні дослідники наголошують на протиріччях і протистоянні позицій, інші – на відмінностях у інтересах, а деякі поєднують ці аспекти, визначаючи конфлікт як зіткнення суперечливих тенденцій, інтересів і норм поведінки. Інша точка зору вказує на конфлікт як на відсутність згоди між сторонами. Конфлікт, як складне соціальне явище, виникає через протиріччя між двома чи більше сторонами (особами, групами, організаціями, державами) і проявляється у формі динамічного протистояння, яке може бути як відкритим, так і прихованим. Цей процес супроводжується психологічною напругою, негативними емоціями та може мати як конструктивний, так і деструктивний характер, залишаючись невіддільною частиною соціального життя.

Аналіз джерел вказує на розмаїття класифікацій конфліктів, що є природним через їх багатовимірність і психологічну складність. Це явище потребує використання різних критеріїв для його систематизації. Окремо розрізняють конфліктну і конфліктологічну компетентність. Перша зосереджена на поведінці в умовах конфлікту, тоді як друга охоплює ширший набір знань, умінь і навичок, що дозволяють аналізувати та управляти конфліктами в цілому.

Конфліктологічна компетентність є ключовою складовою професійної діяльності спеціалістів соціономічного профілю, адже вона допомагає їм ефективно управляти конфліктами. Це поняття включає знання, уміння й навички, які забезпечують здатність не лише ідентифікувати конфлікти, а й вирішувати їх, враховуючи інтереси всіх учасників. Важливими елементами є комунікативні здібності, рефлексія, креативний підхід та адаптація стратегій до конкретних умов.

Розвиток конфліктологічної компетентності у студентів має базуватися на структурному підході, який охоплює когнітивний, особистісний, операційний і комунікативний компоненти. Такий підхід дозволяє формувати цілісну систему знань і практичних навичок для ефективного вирішення конфліктів у професійній діяльності. Це забезпечує гармонійне функціонування майбутніх

фахівців у соціальному середовищі, сприяє підвищенню їхньої професійної ефективності та зміцненню взаємин у суспільстві.

У процесі емпіричного дослідження було здійснено детальний аналіз рівня конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. Дослідження охоплювало студентів спеціальностей Психологія та Середня освіта, що дозволило порівняти особливості їхньої поведінки в конфліктних ситуаціях, рівень самоконтролю у спілкуванні та загальну схильність до конфліктності.

Зокрема, результати методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, І. Петерсен) показали, що студенти-психологи частіше демонструють високий рівень усвідомлення конфліктів, проте нерідко стикаються з труднощами у практичному застосуванні навичок вирішення конфліктів. Водночас студенти-майбутні вчителі фізичної культури та спорту здебільшого показали середній рівень компетентності, проте часто обирають менш конструктивні стратегії взаємодії, такі як уникання чи змагання.

Методика діагностики стилів поведінки в конфліктних ситуаціях К. Томаса (адаптація Н. Грішиної) дозволила виокремити переважні стратегії поведінки. Студенти-психологи частіше обирають стратегії співпраці (20,1%) і компромісу (27,2%), що вказує на їхню орієнтацію на врахування інтересів обох сторін конфлікту. Натомість майбутні вчителі фізичної культури схильні до уникання (31,1%) та змагання (15,5%), що свідчить про їхню недостатню готовність до конструктивного вирішення конфліктів.

За результатами тесту «Оцінка рівня конфліктності особистості» встановлено, що студенти обох спеціальностей мають значний відсоток осіб із середнім рівнем конфліктності. Водночас студенти-психологи частіше демонструють низький рівень конфліктності (56,1%), що може бути пов'язано з особливостями їхньої професійної підготовки, спрямованої на розвиток емпатії та навичок регуляції емоцій.

Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) показав, що майбутні психологи значно краще контролюють свою поведінку у спілкуванні:

48,5% респондентів мають високий рівень самоконтролю. Натомість у групі майбутніх учителів фізичної культури та спорту високий рівень самоконтролю продемонстрували лише 28,7% студентів, тоді як 26,4% мають низький рівень, що може ускладнювати їхню взаємодію в конфліктних ситуаціях.

Ці результати свідчать про наявність значних відмінностей у конфліктологічній компетентності студентів різних спеціальностей. Виявлено, що майбутні психологи мають кращу підготовку до конструктивного вирішення конфліктів, тоді як майбутні вчителі фізичної культури частіше демонструють уникнення та конкуренцію як стратегії взаємодії. Проведений аналіз та інтерпретація результатів дослідження сприяли розробці програми психологічного тренінгу, яка б сприяла підвищенню рівня конфліктологічної компетентності обох груп студентів, із врахуванням специфіки їхньої професійної діяльності. Тренінг передбачає вправи, спрямовані на розвиток навичок самоконтролю, ефективної комунікації, емпатії, аналізу конфліктних ситуацій і відпрацювання стратегій їх конструктивного вирішення. Використання таких методів, як рольові ігри, обговорення та розв'язання практичних кейсів, допоможе студентам удосконалити професійні компетенції та підвищити готовність до вирішення конфліктів у майбутній професійній діяльності. Запропонована програма тренінгу є дієвим інструментом, що сприяє не лише вдосконаленню професійної підготовки, а й формуванню особистісних якостей, необхідних для успішної реалізації у професії.

Таким чином, мета нашого дослідження досягнута.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Анпілогова Ю.Ю. Причини конфліктів між суб'єктами навчально-виховної діяльності. *Соціологічні дослідження*. 1998. №6. С. 1-8.
2. Балахтар В., Волошина Ю. Конфліктологічна компетентність подружжя у розв'язанні сімейних конфліктів [Електронний ресурс]. *Proceedings of the National Aviation University. Series : Pedagogy, Psychology*. 2022. № 20. С. 46-54. Режим доступу: <https://doi.org/10.18372/2411-264x.20.16916>
3. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. 2017. № 10. С. 177-182.
4. Боднар А.Я. Формування конфліктологічних компетентностей у студентів ВНЗ в процесі фахової підготовки. *Конфліктологічна експертиза : теорія та методика* : програма і матеріали XVII міжнародної науково-практичної конференції (16 лютого 2018 р., Київ, Україна). Київ, 2018. С. 5-7.
5. Болсун С.А. Педагогічні конфлікти й техніка їх розв'язання. *Завуч*. 2008. № 32. С. 15-19.
6. Браніцька Т. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічної сфери у скандинавських країнах. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Педагогічні науки*. 2014. № 8. С. 4-8. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvvnup_2014_8_3.
7. Бровендер О.О., Решетняк А.О. Формування конфліктологічної компетентності особистості. *Сучасні проблеми гуманітарної науки і практики : філософський, психологічний та соціальний виміри* : зб. наук. праць. К. : ПВТП «LAT&K», 2023. С. 238-243.
8. Ващенко І.В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія. Х. : ОВС, 2002. 256 с.
9. Великий В.М., Виноградова Т.І. Формування конфліктостійкості у майбутніх фахівців. *Теорія і методика виховання : науково-педагогічний вісник*. Вип. 7. Херсон : Видавець Грінь Д. С., 2017. С. 83-84.

10. Власенко І.А. Формування конфліктологічної компетентності студентів в умовах інтеграції України в європейський освітній простір. *Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі* : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Мукачево, 17-18 травня 2017 р.) / гол. ред. : Т.Д. Щербан. Мукачево : вид-во МДУ, 2017. С. 19-21.

11. Воронцова О.В., Данечкіна Ю. Конфліктність та конфліктна компетентність особистості. *Збірник наукових праць «Вісник Національного університету водного господарства та природокористування»*. 2006. Вип. 3 (35). С. 302-307.

12. Вошколуп Г.Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». «Педагогічні науки»*. 2016. № 1 (11). С. 184-189.

13. Гірник А.М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця. *Соціально гуманітарні вектори педагогіки вищої освіти* : Збірник матеріалів III Міжнар. наук. конф. (м. Харків, ХНТУСГ імені П. Василенка, 13-14 травня 2011 року). Харків, 2011. С. 19-22.

14. Голубєва М.О., Жарук І.В. Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність». *Науковий простір : актуальні питання, досягнення та інновації* : матеріали III Міжнародної наукової конференції (м. Хмельницький, 13 травня, 2022 р.). 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. Грейліх О.О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету ім. І. Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Вип. 15. Кам'янець Подільський : Аксіома, 2012. С. 56-65.

18. Гречановська О.В. Педагогічна система формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців технічних спеціальностей: монографія. Вінниця : ТОВ ТВОРИ, 2018. 437 с.

19. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.

20. Денисенко С.І., Сарієва Л.Ч. Теоретичні підходи щодо визначення поняття «конфлікт» у міжнародному праві. *Перспективні напрями розвитку сучасної юридичної науки* : Міжнародна науково-практична конференція (м. Кривий Ріг, 30-31 січня 2015 р.). Кривий Ріг : Криворізький національний університет, 2015. С. 189-192.

21. Дзюба Т. Конфліктологічна компетентність директора школи. *Шлях освіти*. 2004. № 1. С. 29-34.

22. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / за ред. Л.М. Карамушки. Полтава : ПОППО, 2005. 64 с.

23. Дзяна О.С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури. *Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика* : зб. наук. праць I Всеукр. наук.-метод. семінару (29 жовтня 2010 р.). Хмельницький : Поліграфіст-2, 2011 С. 127-129.

24. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління [навч. посібник]. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.

25. Енциклопедія Сучасної України. Т. 14: «Кол» – «Кос» / Гол. редкол.: І.М. Дзюба, А.І. Жуковський, М.Г. Железняк та ін.; НАН України, НТШ. Київ : Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2014 (Т. 14).
26. Жекало Г. Основні підходи до визначення поняття «конфлікт». *Схід*. 2015. № 2. С. 62-65.
27. Загалевиц В.Л., Опалюк 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.
28. Кайдалова Л.Г., Альохіна Н.В., Шварп Н.В. Удосконалення конфліктологічної компетентності викладачів вищої школи в системі підвищення кваліфікації [Електронний ресурс]. Режим доступу: URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/27164>
29. Карамушка Л. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій). Київ - Полтава, 2009. 268 с.
30. Климентьева О.С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців. *Педагогіка та психологія* : збірник наукових праць Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди. 51. 2015. С. 269-276.
31. Кляп М.І. Зміст конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців та особливості її формування. *Педагогічні інновації у фаховій освіті* : збірник наукових праць. Ужгород : ДВНЗ «УжНУ», 2014. Вип.1(5). С. 166-173.
32. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності старшокласників. 2009. С. 66-69. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nsod/2009_1/Kozich.pdf
33. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Олійник В.О. Психодіагностика лідерських якостей військовослужбовців : метод. посіб. К. : ТОВ «7БЦ», 2023. 171 с.

34. Коломінський Н.Л. Психологія педагогічного менеджменту: [навч. посібник]. К. : МАУП, 1996. 176 с.
35. 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.). Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. 2014. С. 180-184.
36. Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку. *Наука і освіта*. №5. 2014. С. 162-168.
37. Кутас М. С. Необхідність розвитку асертивності як складової конфліктологічної компетентності педагога. *Правничий вісник Університету «КРОК»*. Вип. 24. Київ, 2016. С. 261-266.
38. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
39. Мартинець В.В., Перепека Є.І. Управління конфліктами в організації. *Економічні проблеми сталого розвитку* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої пам'яті проф. Балацького О.Ф. (м. Суми, 6-8 травня 2014 р.) : у 2-х т. / За заг. ред. : О.В. Прокопенко, О.В. Люльова. Суми : СумДУ, 2014. Т.2. С. 276-278.
40. Мацієвський Ю. Теоретичні аспекти аналізу суспільних конфліктів: множинність концептуальних підходів. *Людина і політика*. 2004. № 3. С. 115-129.
41. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників : Збірник практичних матеріалів. Київ, 2020. 132 с.
42. Мигалець О.І. Теорія конфлікту : історія та сучасність. *Сучасні дослідження з іноземної філології*. Ужгород, 2018. Вип. 16. С. 98-110.
43. Муліка К. Конфліктологічна компетентність: ставленнєвий компонент [Електронний ресурс]. *Scientific Studios on Social and Political*

Psychology. 2021. № 47(50). С. 228-241. Режим доступу: [https://doi.org/10.33120/ssj.vi47\(50\).227](https://doi.org/10.33120/ssj.vi47(50).227)

44. Мухіна Л. М. Теоретико-методологічні підходи до розгляду поняття конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності викладача. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр.; Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка. К., 2015. Т. 7. Вип. 38. С. 328-339.

45. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Науковий вісник МНУ імені В.О. Сухомлинського. Психологічні науки*. № 1 (16). 2016. С. 142-146.

46. Мухіна Л.М. *Психологічні особливості конфліктологічної компетентності майбутніх учителів. Актуальні проблеми особистісного зростання* : збірник наукових праць. 2019. С. 95-97.

47. Мухіна Л.М. Психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів. 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук. Київ, 2019. 22 с.

48. Нікіфорова Л.Б. Роль та значення емоційної культури в професійній діяльності майбутнього менеджера [Електронний ресурс]. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. Житомир, 2007. Вип. 34. С. 111-114.

49. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. *Галицький економічний вісник*. 2013. № 2. С. 79-83.

50. Основи конфліктології: конспект лекцій / [укл. С. Яремчук]. Чернівці : Рута, 2008. 80 с.

51. Плахотна С. Конфліктологічна компетентність як засіб засвоєння позиції співробітництва у процесі взаємодії «учитель-учні». *Проблеми підготовки сучасного вчителя*. № 10 (Ч. 3). 2014 [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/probl_sych_vchutela/2014/10_3/28.pdf

52. Сирова Г.О., Шаповал Л.Г., Шаповал О.В. та ін. Конфліктологічна компетентність як складова педагогічної діяльності викладача ВНЗ. *Впровадження нових технологій за кредитно-модульної системи організації навчального процесу у ВМ(Ф)НЗ IIIIV рівнів акредитації* : матеріали Всеукр. навч.-наук. конф., присвяченої 55-річчю Тернопільськ. держ. мед. ун-ту ім. І.Я. Горбачевського МОЗ України, (Тернопіль, 26-27 квітня 2012 р.). Тернопіль, 2012. С. 561-562.

53. Стеценко Н. Конфліктологічна компетентність як умова успішної професійної діяльності педагога [Електронний ресурс]. *Вісник науки та освіти*. 2023. № 8(14). Режим доступу: [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-8\(14\)-792-806](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-8(14)-792-806)

54. Тітаренко І.І. Компоненти формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю. *Наука і освіта* : наук.-практ. журнал : Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К.Д. Ушинського. №6. 2016. С. 29-35.

55. Трофименко А.В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.

56. Філь С.С. Етапи формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. URL : [tme. umo. edu. ua/docs/5/11filpsr. pdf](https://tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsr.pdf). (дата звернення: 20.02.2021).

57. Філь С.С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. *Наукові записки НаУКМА*. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. Т. 123. С. 20-24.

58. Христюк М.В. Конфліктологічна компетентність студентів як умова їх успішної адаптації на майбутніх робочих місцях. *Ціннісні орієнтири студентства : особливості формування в сучасних умовах* : прогр. та матеріали XVIII міжнар. студент. наук. конф., (16 квіт. 2011 р.). Харків, 2011. С. 110-111.

59. Чала О.А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктності особистості. *Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова*. № 12. Психологічні науки. Київ, 2009. №26 (50). С. 399-402.
60. Черниш Л.М. Формування конфліктологічної компетентності студентів під час занять з англійської мови. *Інноваційна педагогіка*. Випуск 34. Т. 1. 2021. С. 109-112.
61. Шупта І.М. Конфлікт як предмет міждисциплінарних досліджень. *Наука і освіта*. 2009. № 7. С. 233-238.
62. Ягупов В. В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти. *Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія»*. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2007. Т. 71. С. 3-8.
63. Ярослав Л.О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження. [Електронний ресурс]. Режим доступу: URL: http://novyn.kpi.ua/2009-1/12_Yaroslav.pdf
64. Ting-Toomey S. Intercultural conflict competence as a facet of intercultural competence development. In: Deardorff D.K. (Ed.), *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications; 2009. P. 100-120.
65. Abrams Z.I. Miscommunication, conflict, and intercultural communicative competence. *Intercultural Communication and Language Pedagogy*. Cambridge: Cambridge University Press; 2020. P. 85-105.
66. Deardorff D.K. Assessing intercultural competence: Issues and tools. In: Deardorff D.K. (Ed.), *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications; 2009. P. 469-486.
67. Spitzberg B., Changnon G. Conceptualizing intercultural competence. In: Deardorff D.K. (Ed.), *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications; 2009. P. 2-52.

68. Hutmacher, W. (1997). Key Competencies for Europe: Report of the Symposium (Berne, Switzerland, March 27-30,1996). *A Secondary Education for Europe Project*. Strasbourg: Council for Cultural Cooperation.