

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Факультет спеціальної освіти, психології і соціальної роботи
Кафедра загальної та практичної психології

Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня вищої освіти бакалавр
з теми: «ВПЛИВ КОНФЛІКТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ НА
ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Виконав: здобувач вищої освіти
Освітньої програми Психологія
Спеціальності 053 Психологія
Денної форми здобуття вищої освіти
Денис СІМКО

Керівник:
Наталія ГОЦУЛЯК
кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри загальної та практичної
психології

Рецензент:
Олександр ГУДИМА
кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри загальної та практичної
психології

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
 РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ.....	 7
1.1. Поняття конфлікту та конфліктного потенціалу особистості в психологічній науці.....	7
1.2. Психологічні чинники формування конфліктного потенціалу особистості.....	14
1.3. Особистісні детермінанти конфліктної поведінки в професійній діяльності.....	17
Висновки до 1 розділу.....	23
 РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОНФЛІКТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	 26
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження.....	26
2.2. Аналіз результатів дослідження та кореляційний зв'язок між конфліктним потенціалом і професійною ефективністю.....	32
2.3. Аналіз рівнів конфліктного потенціалу досліджуваних.....	37
2.4. Аналіз взаємозв'язку між конфліктним потенціалом особистості та ефективністю професійної діяльності.....	40
2.5. Рекомендації щодо зниження конфліктного потенціалу та підвищення ефективності професійної діяльності.....	44
Висновки до 2 розділу.....	48
 ВИСНОВКИ.....	 50
 СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	 52

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах розвитку професійної діяльності зростає значення психологічних чинників, що визначають ефективність виконання фахових обов'язків та якість міжособистісної взаємодії в трудових колективах. Одним із таких чинників є конфліктний потенціал особистості, який проявляється у схильності до виникнення та ескалації конфліктів, специфіці реагування на проблемні та стресові ситуації, а також у виборі стратегій поведінки у конфліктній взаємодії.

Конфлікти є невід'ємною складовою професійного середовища, оскільки трудова діяльність передбачає інтенсивну взаємодію між людьми з різними цінностями, установками, стилями спілкування та рівнем емоційної саморегуляції. За умови конструктивного розв'язання конфлікти можуть виконувати розвиткову функцію, однак високий рівень конфліктного потенціалу особистості часто зумовлює деструктивні наслідки, знижуючи ефективність професійної діяльності, погіршуючи психологічний клімат у колективі та професійне благополуччя працівника.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю глибшого наукового осмислення взаємозв'язку між конфліктним потенціалом особистості та ефективністю професійної діяльності. Попри наявність численних досліджень, присвячених проблемі конфліктності, недостатньо вивченими залишаються питання структурних компонентів конфліктного потенціалу та їхнього впливу на показники результативності професійної діяльності в реальних умовах трудової взаємодії.

Практичне значення роботи полягає в можливості використання отриманих результатів для розробки рекомендацій щодо зниження конфліктного потенціалу особистості, оптимізації міжособистісних взаємин у професійному середовищі та підвищення ефективності професійної діяльності.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити вплив конфліктного потенціалу особистості на ефективність професійної діяльності.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

1. Проаналізувати наукові підходи до визначення понять «конфлікт», «конфліктний потенціал особистості» у психологічній науці.
2. Охарактеризувати структуру, рівні та психологічні чинники формування конфліктного потенціалу особистості.
3. Визначити особливості прояву конфліктної поведінки в умовах професійної діяльності.
4. Обґрунтувати критерії та показники ефективності професійної діяльності.
5. Провести емпіричне дослідження рівнів конфліктного потенціалу особистості у досліджуваних.
6. Проаналізувати взаємозв'язок між конфліктним потенціалом особистості та ефективністю професійної діяльності.
7. Розробити практичні рекомендації щодо зниження конфліктного потенціалу та підвищення ефективності професійної діяльності.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність особистості.

Предмет дослідження – вплив конфліктного потенціалу особистості на ефективність професійної діяльності.

Гіпотеза дослідження. Передбачається, що рівень конфліктного потенціалу особистості суттєво впливає на ефективність професійної діяльності: високий рівень конфліктного потенціалу зумовлює зниження показників професійної ефективності та погіршення міжособистісної взаємодії, тоді як низький або помірний рівень конфліктного потенціалу сприяє підвищенню результативності професійної діяльності.

Методи дослідження:

- *теоретичні*: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення наукової

літератури з досліджуваної проблеми, метод моделювання та ін.;

- *емпіричні*: психодіагностичні методики для вивчення конфліктного потенціалу особистості (тести на рівень конфліктності, стиль поведінки в конфлікті, агресивність, емоційну саморегуляцію); опитування та анкетування з метою вивчення особливостей професійної діяльності та міжособистісної взаємодії в колективі; метод експертних оцінок (оцінка ефективності професійної діяльності керівниками або колегами);

- *математичні*: кількісний та якісний аналіз отриманих результатів.

База дослідження. Дослідження проводилось на базі Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, департаменту соціального захисту населення Кам'янець-Подільської міської ради, Кам'янець-Подільського міського Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Теоретичне значення дослідження полягає:

- у розширенні, поглибленні та систематизації наукових знань у галузі організаційної психології, психології праці, конфліктології та менеджменту;
- у формуванні нового наукового погляду на конфліктність працівника – не як на перешкоду, яку потрібно обов'язково усунути, а як на динамічну характеристику особистості, якою можна і треба управляти для досягнення максимальної професійної ефективності;
- у теоретичному обґрунтування механізмів того, як саме внутрішні психологічні установки, стратегії поведінки у стресових ситуаціях та рівень толерантності особистості трансформуються у конкретні показники професійної ефективності (якість роботи, швидкість прийняття рішень, командна взаємодія).

Практичне значення дослідження полягає у розробці ефективних інструментів для HR-фахівців та керівників, що дозволять своєчасно виявляти та мінімізувати деструктивні конфлікти, формуючи психологічно стійкі команди. Крім того, отримані результати стануть надійною основою для

створення тренінгових програм, спрямованих на корекцію конфліктної поведінки та підвищення особистої продуктивності працівників.

Апробація результатів дослідження. Основні положення роботи обговорювалися та отримали схвалення на: *круглому столі «Сучасні виклики суспільства у роботі психолога» з нагоди першої річниці ГО «Спілка психологів Поділля»*, 1 грудня 2025 року, м. Кам'янець-Подільський, Україна; *XI міжнародній науково-практичній конференції Актуальні проблеми психології особистості на європейському просторі*, 16 лютого 2026 р. м. Кам'янець-Подільський, Україна; на *XVIII міжнародній науково-практичній конференції Актуальні проблеми психології особистості та міжособистісних взаємин*, 23 квітня 2026 р. м. Кам'янець-Подільський, Україна.

Публікації. Основні результати дослідження висвітлені у тезах:

1. Гоцуляк Н.Є., Сімко Д.Р. Дослідження конфліктної поведінки: психологічні особливості та закономірності. *Актуальні проблеми психології особистості на європейському просторі: матеріали XI міжнародної науково-практичної конференції*, 16 лютого 2026 р. / за ред. Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В., 2026. С.57–61.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи складає 55 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Поняття конфлікту та конфліктного потенціалу особистості в психологічній науці

Проблема конфлікту є однією з ключових у сучасній психологічній науці, оскільки конфлікти супроводжують усі сфери життєдіяльності людини – міжособистісну взаємодію, професійну діяльність, соціальні та організаційні процеси. У зв'язку з цим дослідження сутності конфлікту, причин його виникнення та психологічних механізмів розвитку набуває особливої актуальності в умовах зростання соціальної напруженості, інтенсифікації професійної взаємодії та ускладнення комунікативних процесів.

У психологічній науці поняття «конфлікт» трактується багатогранно та залежить від теоретичного підходу, в межах якого здійснюється його аналіз. Загалом конфлікт розглядається як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, мотивів, цінностей або позицій суб'єктів взаємодії, що супроводжується емоційною напруженістю та порушенням гармонії міжособистісних відносин. Важливою характеристикою конфлікту є наявність усвідомленого або неусвідомленого протиріччя, яке стає джерелом внутрішньої або зовнішньої напруги.

Особлива увага до досліджень у галузі вивчення конфліктів спостерігалась у другій половині ХХ ст. у роботах зарубіжних соціологів і конфліктологів (К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Л. Козер, Е. Мейо, Т. Парсон та ін.), психологів і фахівців з управління (А. Адлер, Е. Берн, М. Дойч, Е. Еріксон, Дж. Р. Скотт, Р. Фішер, З. Фройд, М. Шериф, К. Юнг, У. Юрі та ін.) (Прибутко, 2010).

З позицій соціально-психологічного підходу конфлікт визначається як форма взаємодії між людьми або групами, що виникає внаслідок несумісності їхніх інтересів, цінностей або очікувань (Л. Виготський, О. Леонтьєв, Б. Ананьєв, С. Рубінштейн та ін.). Представники цього підходу наголошують на комунікативній природі конфлікту та ролі міжособистісного сприймання, атрибуції й соціальних установок у його виникненні та перебігу. Конфлікт у такому контексті розглядається не лише як негативне явище, а і як потенційне джерело розвитку особистості та групи за умови його конструктивного розв'язання.

У межах діяльнісного підходу конфлікт інтерпретується як протиріччя між вимогами діяльності та можливостями або мотиваційними установками суб'єкта. Згідно з цим підходом, конфлікти можуть виникати як між різними суб'єктами діяльності, так і всередині особистості, набуваючи форми внутрішньо-особистісного конфлікту. Останній характеризується зіткненням мотивів, цінностей або життєвих цілей і може суттєво впливати на ефективність професійної діяльності та психологічний стан людини.

Значне місце в психологічних дослідженнях займає також психодинамічний підхід, у межах якого конфлікт розглядається як результат взаємодії свідомих і несвідомих психічних процесів. У цьому контексті конфлікт виступає як внутрішнє напруження, зумовлене суперечністю між інстинктивними потягами, соціальними нормами та моральними заборонами. Такі конфлікти можуть проявлятися у формі підвищеної тривожності, агресивності або неадаптивних форм поведінки, що впливає на характер міжособистісних взаємин у професійному середовищі.

У словниках із спеціалізованих галузей психології розглядаються адекватні різновиди конфліктів: «соціальний конфлікт», «політичний конфлікт», «етнічний конфлікт», «художній конфлікт», «суперечність», «протистояння», «протиборство», «сутичка», тощо (Пірен, Ложкін, 1995; Карамушка, 1995; Анцупов, Шипілов, 2006; Волков, Волкова, 2010; Гарькавець, Волченко, 2019 та ін.).

Аналіз наукової літератури (Л. Козер, 1991; Р. Дарендорф, 1994; М. Deutsch, 1994; А. Ішмуратов, 1996; А. Здравомислов, 1996; О. Бандурка, В. Друзь, 1997; Н. Гришина, 2002; Е. Богданов, В. Зазикін, 2004; М. Примуш, 2006; Дж. Г. Скотт, 2007; Г. Ложкін, Н. Пов'якель, 2007; А. Гірник, 2010; І. Ващенко, М. Кляп, 2011; М. Dues, 2013; С. Нескородєв, 2015; А. Шипілов, 2016 та ін.) свідчить, що відсутня не тільки єдність дослідників щодо розуміння поняття «конфлікт», але й існують різні рівні його застосування:

- на рівні буденного осмислення під конфліктом розуміють сварку, суперечку;
- на семантичному рівні конфлікт трактується як зіткнення, розбіжності, колізія;
- на конвенціональному рівні термін визначається відповідно до предмета дослідження.

Отже, конфлікт можна трактувати як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій, статусів, ролей тощо) суб'єктів – сторін соціальної взаємодії, які в конфлікті стають суб'єктами конфліктної взаємодії.

Сучасні інтегративні підходи до розуміння конфлікту поєднують когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти, розглядаючи його як складний психологічний феномен. У цьому контексті особлива увага приділяється індивідуально-психологічним особливостям особистості, які зумовлюють схильність до виникнення конфліктів, вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях та способи їх розв'язання (Примуш, 2006).

Саме в межах такого підходу формується поняття конфліктного потенціалу особистості, яке відображає внутрішню готовність людини до конфліктної взаємодії. Конфліктний потенціал особистості розглядається як сукупність психологічних характеристик, що зумовлюють імовірність виникнення конфліктів у процесі міжособистісної та професійної взаємодії. До таких характеристик належать особливості темпераменту, рівень агресивності,

емоційної стабільності, комунікативної компетентності, стиль мислення та рівень саморегуляції.

У психологічній літературі конфліктний потенціал часто ототожнюється з поняттям конфліктності, однак між цими категоріями існують певні відмінності. Конфліктність зазвичай описує актуальну схильність особистості до участі в конфліктах, тоді як конфліктний потенціал має більш латентний характер і відображає внутрішні передумови конфліктної поведінки, які можуть реалізуватися за певних умов. Таким чином, конфліктний потенціал слід розглядати як динамічне утворення, що змінюється залежно від життєвого досвіду, соціального контексту та рівня особистісного розвитку (Орлянський, 2007).

Структура конфліктного потенціалу особистості включає кілька взаємопов'язаних компонентів. Когнітивний компонент пов'язаний зі способом сприймання та інтерпретації конфліктних ситуацій, наявністю стереотипів і установок щодо міжособистісної взаємодії. Емоційний компонент відображає рівень емоційної реактивності, схильність до переживання негативних емоцій та здатність до емоційного контролю. Поведінковий компонент проявляється у виборі стратегій і тактик поведінки в конфлікті, зокрема схильності до агресії, уникнення або співпраці.

Важливу роль у формуванні конфліктного потенціалу відіграють соціальні чинники, зокрема умови виховання, стиль спілкування в родині, професійне середовище та організаційна культура. Досвід повторюваних конфліктних ситуацій може сприяти закріпленню неадаптивних форм поведінки та підвищенню загального рівня конфліктного потенціалу особистості. Водночас розвиток навичок конструктивної комунікації та саморегуляції сприяє його зниженню (Ложкін, Пов'якель, 2007).

У контексті професійної діяльності конфліктний потенціал особистості набуває особливого значення, оскільки безпосередньо впливає на ефективність виконання професійних завдань, характер взаємин у колективі та психологічний клімат організації. Високий рівень конфліктного потенціалу

може призводити до частих міжособистісних конфліктів, зниження продуктивності праці, професійного вигорання та емоційного виснаження. Натомість помірний рівень конфліктного потенціалу за умови сформованих навичок конструктивної взаємодії може виконувати адаптивну функцію, сприяючи відстоюванню власної позиції та професійному зростанню (Гірник, 2010).

Таким чином, аналіз понять конфлікту та конфліктного потенціалу особистості в психологічній науці дає змогу розглядати їх як складні, багатовимірні феномени, що зумовлюються поєднанням індивідуально-психологічних та соціальних чинників. Усвідомлення ролі конфліктного потенціалу у професійній діяльності створює підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження його впливу на ефективність професійної діяльності, що і становить логічне продовження даної роботи.

Структура та рівні конфліктного потенціалу особистості.

Конфліктний потенціал особистості є складним багатовимірним психологічним утворенням, що відображає внутрішню готовність людини до виникнення та розвитку конфліктної взаємодії. Його структура формується під впливом індивідуально-психологічних особливостей, соціального досвіду та умов життєдіяльності особистості. Аналіз структури конфліктного потенціалу дозволяє глибше зрозуміти психологічні механізми конфліктної поведінки та визначити напрями її корекції в професійному середовищі.

У психологічній науці відсутній єдиний підхід до визначення структури конфліктного потенціалу особистості, що зумовлено складністю та багатогранністю самого феномену. Більшість дослідників сходяться на думці, що конфліктний потенціал має інтегративний характер і включає когнітивні, емоційні, поведінкові та мотиваційні компоненти, які перебувають у тісному взаємозв'язку та взаємодії (Карамушка, Дзюба, 2009).

Когнітивний компонент конфліктного потенціалу відображає особливості сприймання, осмислення та інтерпретації конфліктних ситуацій. Він включає систему уявлень, переконань, установок і очікувань особистості

щодо міжособистісної взаємодії, а також схильність до когнітивних викривлень, таких як персоналізація, узагальнення або приписування негативних намірів іншим. Особи з високим рівнем когнітивної напруженості часто інтерпретують нейтральні ситуації як загрозові або конфліктні, що підвищує ймовірність виникнення конфлікту навіть за відсутності об'єктивних підстав.

Емоційний компонент конфліктного потенціалу пов'язаний із рівнем емоційної реактивності, здатністю до емоційної саморегуляції та характером емоційних переживань у ситуаціях напруження. Він проявляється у схильності до переживання гніву, роздратування, тривоги або образи під час міжособистісної взаємодії. Високий рівень емоційної збудливості та низька толерантність до фрустрації сприяють швидкій ескалації конфліктів і ускладнюють їх конструктивне вирішення. Водночас розвинені навички емоційного контролю та емпатії знижують загальний рівень конфліктного потенціалу особистості.

Поведінковий компонент конфліктного потенціалу характеризує типові стратегії та тактики поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Він охоплює схильність до агресивних, пасивних або конструктивних форм реагування, а також вибір стилю взаємодії – конкуренції, співпраці, компромісу, уникнення чи пристосування. Поведінкові патерни формуються під впливом попереднього досвіду, соціального навчання та особистісних характеристик, зокрема рівня асертивності та комунікативної компетентності. Домінування деструктивних стратегій поведінки свідчить про високий рівень конфліктного потенціалу особистості.

Мотиваційний компонент конфліктного потенціалу відображає систему мотивів, потреб і ціннісних орієнтацій, які визначають ставлення особистості до конфліктної взаємодії. Він включає прагнення до домінування, самоствердження, захисту власних інтересів або, навпаки, уникнення напружених ситуацій. Особистості з вираженою орієнтацією на збереження позитивних міжособистісних відносин зазвичай демонструють нижчий рівень

конфліктного потенціалу, тоді як домінування егоцентричних мотивів може сприяти підвищенню конфліктності у професійному середовищі.

Окремі дослідники також виокремлюють регулятивний компонент конфліктного потенціалу, який пов'язаний із здатністю особистості до самоконтролю, рефлексії та усвідомленого вибору поведінки у складних комунікативних ситуаціях. Розвинені навички саморегуляції дозволяють особистості усвідомлювати власні емоції та установки, коригувати поведінкові реакції та знижувати інтенсивність конфліктної взаємодії (Яхно, 2019).

Взаємодія зазначених компонентів зумовлює індивідуальний рівень конфліктного потенціалу особистості. Залежно від ступеня вираженості компонентів та їхньої узгодженості в психологічній науці виокремлюють кілька рівнів конфліктного потенціалу. Найчастіше розрізняють низький, середній та високий рівні, які характеризуються специфічними психологічними проявами.

Низький рівень конфліктного потенціалу притаманний особистостям, які демонструють високу емоційну стабільність, розвинені навички саморегуляції та конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Такі особи здатні ефективно вирішувати міжособистісні суперечності, виявляють толерантність до альтернативних точок зору та зберігають продуктивну взаємодію в професійному середовищі.

Середній рівень конфліктного потенціалу характеризується ситуативною конфліктністю, яка залежить від зовнішніх умов, рівня стресу та значущості ситуації для особистості. У таких осіб можуть проявлятися як конструктивні, так і деструктивні форми поведінки, що свідчить про нестабільність компонентів конфліктного потенціалу. За сприятливих умов і наявності підтримки середній рівень конфліктного потенціалу може бути компенсований і не перешкоджати ефективній професійній діяльності.

Високий рівень конфліктного потенціалу особистості проявляється у стійкій схильності до конфліктної поведінки, підвищеній емоційній

реактивності, домінуванні негативних установок щодо міжособистісної взаємодії та використанні деструктивних стратегій розв'язання конфліктів. Такий рівень часто супроводжується зниженням ефективності професійної діяльності, ускладненням взаємин у колективі та підвищеним ризиком професійного вигорання.

У професійному контексті структура та рівні конфліктного потенціалу особистості набувають особливої значущості, оскільки вони визначають характер взаємодії з колегами, керівництвом і клієнтами, а також здатність особистості адаптуватися до організаційних змін і стресових ситуацій. Усвідомлення власного рівня конфліктного потенціалу та його структурних компонентів створює передумови для цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності та підвищення ефективності професійної діяльності (Cloke, 2001).

Отже, аналіз структури та рівнів конфліктного потенціалу особистості дозволяє розглядати цей феномен як динамічне психологічне утворення, що формується під впливом взаємодії внутрішніх і зовнішніх чинників. Такий підхід є методологічною основою для подальшого емпіричного дослідження впливу конфліктного потенціалу на ефективність професійної діяльності, що буде розкрито в наступних підрозділах роботи.

1.2. Психологічні чинники формування конфліктного потенціалу особистості

Формування конфліктного потенціалу особистості є складним і багатоступеневим процесом, що зумовлюється взаємодією індивідуально-психологічних, соціально-психологічних та особистісно-діяльнісних чинників. Конфліктний потенціал не є вродженою характеристикою, а формується протягом життя людини під впливом умов соціалізації, життєвого досвіду та особливостей міжособистісної взаємодії. Аналіз психологічних чинників його формування дозволяє визначити ключові механізми

виникнення конфліктної поведінки та окреслити напрями її профілактики й корекції (Регнет, 2005).

Одним із провідних чинників формування конфліктного потенціалу є темперамент, який визначає динамічні особливості психічної діяльності особистості. Тип нервової системи, рівень збудливості та швидкість емоційних реакцій суттєво впливають на характер реагування у конфліктних ситуаціях. Особи з високим рівнем нервово-психічної збудливості схильні до імпульсивних реакцій, різких емоційних спалахів і меншої здатності до самоконтролю, що підвищує ймовірність ескалації конфліктів. Натомість урівноваженість і стабільність нервових процесів сприяють зниженню конфліктного потенціалу та більш конструктивній поведінці у складних комунікативних ситуаціях.

Важливу роль у формуванні конфліктного потенціалу відіграють риси характеру та особистісні властивості. До таких характеристик належать рівень агресивності, домінантності, тривожності, ригідності, толерантності до фрустрації та емпатійності. Підвищена агресивність і домінантність часто поєднуються зі схильністю до конфронтаційної поведінки та прагненням нав'язати власну позицію, що сприяє зростанню конфліктного потенціалу. Високий рівень особистісної тривожності може зумовлювати надмірну чутливість до критики та сприймання нейтральних ситуацій як загрозливих, що також підвищує конфліктність взаємодії (Скотт, 1991).

Значний вплив на формування конфліктного потенціалу мають когнітивні чинники, зокрема особливості мислення, система переконань та когнітивні установки особистості. Наявність стійких негативних установок щодо інших людей, схильність до стереотипізації та упередженого сприймання соціальної інформації сприяють формуванню конфліктогенного стилю взаємодії. Когнітивні викривлення, такі як чорно-біле мислення, надмірні узагальнення або персоналізація, ускладнюють об'єктивну оцінку ситуації та підвищують ймовірність виникнення конфлікту навіть за мінімальних суперечностей.

Емоційні чинники також займають провідне місце у структурі формування конфліктного потенціалу особистості. Здатність до емоційної саморегуляції, рівень емоційного інтелекту та вміння розпізнавати емоційні стани інших людей безпосередньо впливають на характер конфліктної взаємодії. Низький рівень емоційного інтелекту зумовлює труднощі в розумінні власних і чужих емоцій, що призводить до неадекватних реакцій та посилення міжособистісної напруги. Водночас високий рівень емоційної компетентності сприяє зниженню конфліктного потенціалу та розвитку конструктивних форм поведінки (Прибутко, 2010).

Вагомим психологічним чинником формування конфліктного потенціалу є мотиваційна сфера особистості. Домінування мотивів досягнення, влади або самоствердження за відсутності орієнтації на співпрацю може сприяти підвищенню конфліктності у взаємодії з іншими людьми. Особистості, для яких характерна низька мотивація до збереження позитивних міжособистісних відносин, частіше вступають у конфлікти та демонструють жорсткі стратегії поведінки. Натомість орієнтація на взаєморозуміння, партнерство та спільне досягнення цілей знижує загальний рівень конфліктного потенціалу (Л. Орбан-Лембрик, 2009).

Соціально-психологічні чинники формування конфліктного потенціалу охоплюють особливості соціалізації, стилі сімейного виховання, міжособистісний досвід та умови соціального середовища. Досвід зростання в умовах авторитарного або конфліктного сімейного клімату може сприяти формуванню агресивних або захисних моделей поведінки, які надалі відтворюються у професійній діяльності. Соціальне навчання, зокрема спостереження за конфліктною поведінкою значущих дорослих або колег, також відіграє важливу роль у засвоєнні конфліктогенних патернів взаємодії (Жидко, Гулій, Літвінова, Кочарян, 2015).

Особливе значення у формуванні конфліктного потенціалу має професійне середовище. Високий рівень професійного стресу, жорсткі вимоги, дефіцит ресурсів, рольові конфлікти та неадекватний стиль керівництва

можуть виступати потужними чинниками підвищення конфліктності особистості. Тривале перебування в умовах емоційного напруження та професійного перевантаження сприяє зниженню рівня самоконтролю та підвищенню дратівливості, що безпосередньо впливає на зростання конфліктного потенціалу.

Не менш важливими є індивідуально-діяльнісні чинники, пов'язані з рівнем професійної компетентності, досвідом та самооцінкою особистості. Низька впевненість у власних професійних можливостях, страх помилки або негативної оцінки можуть зумовлювати захисні форми поведінки та підвищену чутливість до зауважень. У таких випадках конфлікт виступає як спосіб психологічного захисту або самоствердження (Ващенко & Гиренко, 2005).

Взаємодія зазначених психологічних чинників зумовлює індивідуальну конфігурацію конфліктного потенціалу особистості, яка може змінюватися залежно від життєвого етапу, соціального контексту та професійного досвіду. Важливо підкреслити, що жоден із чинників не діє ізольовано: саме їхня сукупність і взаємозв'язок визначають рівень і характер конфліктного потенціалу.

Таким чином, психологічні чинники формування конфліктного потенціалу особистості охоплюють широкий спектр індивідуальних і соціальних характеристик, які визначають схильність до конфліктної взаємодії та особливості поведінки в професійному середовищі. Усвідомлення ролі цих чинників створює підґрунтя для розробки ефективних програм профілактики конфліктів і підвищення ефективності професійної діяльності, що становить важливе завдання сучасної психологічної практики.

1.3. Особистісні детермінанти конфліктної поведінки в професійній діяльності

Професійна діяльність сучасної людини характеризується високим рівнем соціальної взаємодії, емоційної напруженості та відповідальності, що

створює умови для виникнення різноманітних конфліктних ситуацій. У цьому контексті особистісні детермінанти конфліктної поведінки набувають особливої значущості, оскільки саме вони визначають індивідуальні способи реагування на професійні труднощі, міжособистісні суперечності та стресові чинники робочого середовища (Дуткевич, 2013).

Однією з провідних особистісних детермінант конфліктної поведінки є рівень розвитку самосвідомості та рефлексії. Усвідомлення власних емоцій, мотивів і поведінкових реакцій дозволяє особистості регулювати свою поведінку в конфліктних ситуаціях і запобігати їх ескалації. Низький рівень рефлексивності, навпаки, сприяє імпульсивним реакціям і некритичному відтворенню деструктивних моделей поведінки, що підвищує конфліктність у професійній взаємодії.

Важливою детермінантою конфліктної поведінки є рівень емоційної саморегуляції особистості. Здатність контролювати власні емоційні стани, зокрема гнів, роздратування або тривогу, відіграє ключову роль у професійній взаємодії. Особи з недостатньо розвиненими навичками емоційного контролю частіше виявляють агресивні або пасивно-агресивні форми поведінки, що ускладнює конструктивне розв'язання конфліктів і негативно впливає на ефективність професійної діяльності.

Рівень особистісної тривожності також виступає значущою детермінантою конфліктної поведінки в професійному середовищі. Висока тривожність зумовлює підвищену чутливість до зовнішніх подразників, схильність до негативних очікувань і сприймання критики як загрози особистісній або професійній цінності. У таких умовах конфліктна поведінка може виконувати захисну функцію, спрямовану на збереження позитивного образу «Я», проте водночас сприяє зростанню міжособистісної напруги (Джелалі & Джелалі, 2006).

Суттєвий вплив на характер конфліктної поведінки справляють мотиваційні особливості особистості. Домінування мотивів досягнення, влади або контролю за відсутності орієнтації на співпрацю може зумовлювати

конфронтаційні стилі взаємодії. У професійній діяльності це проявляється у прагненні нав'язати власну позицію, ігноруванні інтересів інших учасників взаємодії та використанні жорстких стратегій поведінки. Натомість мотивація на співробітництво та взаємну підтримку сприяє конструктивному вирішенню конфліктів і зниженню рівня конфліктного потенціалу.

Комунікативна компетентність є ще однією важливою особистісною детермінантою конфліктної поведінки. Вона охоплює вміння чітко висловлювати власну позицію, слухати співрозмовника, враховувати його емоційний стан і знаходити компромісні рішення. Низький рівень комунікативних навичок часто призводить до непорозумінь, перекручення інформації та зростання напруженості у професійних стосунках. У таких умовах навіть незначні розбіжності можуть трансформуватися у повномасштабні конфлікти (Жидко, Калайтан, Гулий, 2018).

Особистісна зрілість і рівень розвитку ціннісно-сислової сфери також визначають специфіку конфліктної поведінки в професійній діяльності. Особи з сформованою системою професійних цінностей і відповідальним ставленням до роботи зазвичай демонструють більш стримані та раціональні реакції у конфліктних ситуаціях. Натомість недостатня особистісна зрілість може проявлятися у схильності до емоційних вибухів, уникнення відповідальності або перекладання провини на інших (Ішмуратов, 1996).

Важливим чинником конфліктної поведінки є рівень самооцінки особистості. Занижена самооцінка часто супроводжується невпевненістю, підвищеною образливістю та потребою в зовнішньому підтвердженні власної значущості, що може провокувати конфліктні реакції. Завищена самооцінка, у свою чергу, може зумовлювати нетерпимість до альтернативних поглядів і схильність до домінування. Адекватна самооцінка сприяє більш гнучкому й адаптивному реагуванню у професійних конфліктах (Deutsch, 1994).

Стиль мислення та особливості прийняття рішень також виступають особистісними детермінантами конфліктної поведінки. Ригідність мислення, схильність до стереотипів і небажання враховувати нову інформацію

ускладнюють пошук взаємоприйнятних рішень у конфліктних ситуаціях. Гнучке мислення та здатність до альтернативного аналізу сприяють конструктивному діалогу й зниженню напруженості у професійній взаємодії.

У контексті професійної діяльності особистісні детермінанти конфліктної поведінки тісно взаємодіють із ситуаційними та організаційними чинниками, однак саме особистісні характеристики визначають індивідуальний стиль реагування на конфліктні обставини. Усвідомлення цих детермінант є важливим кроком до розвитку психологічної компетентності фахівців і формування навичок конструктивної взаємодії в професійному середовищі.

Отже, особистісні детермінанти конфліктної поведінки в професійній діяльності охоплюють широкий спектр психологічних характеристик, які зумовлюють індивідуальні відмінності у сприйманні та розв'язанні конфліктів. Їх урахування є необхідною умовою для глибокого розуміння впливу конфліктного потенціалу на ефективність професійної діяльності, що становить основу подальшого емпіричного аналізу в межах даного дослідження.

Вплив конфліктності особистості на міжособистісні взаємини в професійному середовищі

Міжособистісні взаємини в професійному середовищі є важливим чинником ефективності спільної діяльності, психологічного клімату колективу та професійного благополуччя його членів. Характер цих взаємин значною мірою визначається індивідуально-психологічними особливостями особистості, зокрема рівнем її конфліктності. Конфліктність як стійка схильність до виникнення та ескалації конфліктів істотно впливає на якість професійного спілкування, взаєморозуміння та співпраці між учасниками трудового процесу.

У психологічній науці конфліктність особистості розглядається як інтегральна характеристика, що проявляється у частоті конфліктних ситуацій, інтенсивності емоційних реакцій та специфіці поведінкових стратегій у

міжособистісній взаємодії. У професійному середовищі підвищена конфліктність може спричиняти напруженість у стосунках із колегами, керівництвом та клієнтами, ускладнюючи досягнення спільних цілей і порушуючи ефективну комунікацію (J. Crawley & K. Graham, 2002).

Одним із ключових проявів впливу конфліктності на міжособистісні взаємини є зниження рівня довіри між учасниками професійної взаємодії. Особи з високим рівнем конфліктності часто демонструють підозрілість, негативні очікування та схильність до інтерпретації дій інших як ворожих або несправедливих. Така позиція ускладнює встановлення відкритих і партнерських стосунків, сприяє формуванню психологічних бар'єрів і зменшує готовність до співпраці.

Конфліктність особистості також впливає на характер комунікативних процесів у професійному середовищі. Високий рівень конфліктності супроводжується порушенням ефективного обміну інформацією, частими непорозуміннями та емоційно забарвленими висловлюваннями. Агресивні або пасивно-агресивні форми спілкування призводять до загострення міжособистісних суперечностей і формування негативного емоційного фону в колективі. У таких умовах професійне спілкування втрачає конструктивний характер і стає джерелом додаткового стресу (Жидко, Гулій, Літвінова, Кочарян, 2015).

Важливим аспектом впливу конфліктності є її роль у формуванні соціально-психологічного клімату професійного колективу. Постійна присутність конфліктних взаємодій знижує рівень згуртованості групи, послаблює почуття причетності до спільної справи та негативно позначається на морально-психологічному стані працівників. Колективи з високим рівнем конфліктності характеризуються підвищеною емоційною напруженістю, частими міжособистісними протистояннями та низьким рівнем взаємної підтримки (Даниленко, 2003).

Конфліктність особистості впливає і на вертикальні взаємини в професійному середовищі, зокрема на стосунки між керівником і підлеглими.

Конфліктні працівники частіше вступають у протистояння з керівництвом, демонструють опір управлінським рішенням і негативно реагують на контроль або критику. У результаті порушується ефективність управлінської взаємодії, знижується дисципліна та ускладнюється реалізація організаційних завдань.

Не менш значущим є вплив конфліктності на горизонтальні взаємини між колегами. Підвищена конфліктність окремих членів колективу може спричиняти формування неформальних груп, конфронтацію та приховану конкуренцію. У таких умовах знижується готовність до взаємодопомоги, порушується координація спільних дій і зростає ризик виникнення міжгрупових конфліктів. Це особливо негативно позначається на діяльності команд, де успіх залежить від узгодженості та взаємної підтримки (Карамушка & Дзюба, 2009).

Водночас у психологічній літературі наголошується, що конфліктність не завжди має виключно деструктивний характер. Помірний рівень конфліктності за умови розвинених навичок конструктивного спілкування може виконувати регулятивну та розвиткову функцію. У таких випадках конфлікти сприяють виявленню проблемних аспектів взаємодії, уточненню ролей і обов'язків, а також стимулюють професійний і особистісний розвиток. Важливим чинником є здатність особистості трансформувати конфліктну ситуацію в продуктивний діалог (Коваль, 2009).

Значний вплив конфліктності особистості на міжособистісні взаємини проявляється у професіях типу «людина – людина», де взаємодія з іншими є основним змістом діяльності. У таких сферах підвищена конфліктність може призводити до професійної деформації, емоційного вигорання та зниження якості надання професійних послуг. Натомість низький або середній рівень конфліктності сприяє формуванню довірливих відносин, підвищенню задоволеності професійною діяльністю та ефективності комунікації.

Конфліктність особистості тісно пов'язана з рівнем психологічної культури та соціальної компетентності працівника. Розвинені навички емпатії, асертивності та саморегуляції дозволяють мінімізувати негативний вплив

конфліктності на міжособистісні взаємини та підтримувати конструктивний характер професійної взаємодії. У цьому контексті важливою є роль психологічної підготовки та розвитку особистісних ресурсів, спрямованих на управління конфліктною поведінкою (R. Baruch Bush & J. Folger, 2004).

Таким чином, вплив конфліктності особистості на міжособистісні взаємини в професійному середовищі є багатовимірним і залежить від рівня конфліктного потенціалу, особистісних характеристик та умов професійної діяльності. Підвищена конфліктність здебільшого негативно позначається на якості взаємодії, психологічному кліматі та ефективності спільної роботи, тоді як контрольований і усвідомлений прояв конфліктності може мати адаптивне значення. Усвідомлення цього впливу створює теоретичне підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження та розробки практичних рекомендацій щодо оптимізації професійної взаємодії.

Висновки до розділу 1

У першому розділі кваліфікаційної роботи здійснено теоретичний аналіз проблеми конфліктного потенціалу особистості та його впливу на ефективність професійної діяльності, що дозволило сформулювати цілісне уявлення про сутність досліджуваного феномену та окреслити його психологічні детермінанти.

У ході аналізу наукових джерел встановлено, що конфлікт у психологічній науці розглядається як складне соціально-психологічне явище, зумовлене зіткненням протилежних інтересів, цінностей, мотивів або позицій суб'єктів взаємодії. Конфліктний потенціал особистості визначено як інтегративну психологічну характеристику, що відображає внутрішню готовність людини до виникнення та розвитку конфліктної взаємодії. Показано, що конфліктний потенціал має латентний характер і може проявлятися в різному ступені залежно від індивідуально-психологічних та соціальних умов.

Аналіз структури конфліктного потенціалу особистості засвідчив його багатокомпонентність. Установлено, що до його складу входять когнітивний, емоційний, поведінковий, мотиваційний та регулятивний компоненти, взаємодія яких визначає індивідуальний стиль реагування особистості у конфліктних ситуаціях. Залежно від ступеня вираженості зазначених компонентів виокремлено низький, середній і високий рівні конфліктного потенціалу, кожен з яких має специфічні психологічні прояви та по-різному впливає на професійну діяльність.

У процесі теоретичного аналізу з'ясовано, що формування конфліктного потенціалу особистості зумовлюється комплексом психологічних чинників, серед яких провідне місце посідають темпераментні особливості, риси характеру, когнітивні установки, рівень емоційної саморегуляції, мотиваційна сфера та досвід соціалізації. Доведено, що жоден із зазначених чинників не діє ізольовано, а їхня взаємодія визначає схильність особистості до конфліктної поведінки в професійному середовищі.

Особливу увагу приділено аналізу особистісних детермінант конфліктної поведінки у професійній діяльності. Встановлено, що рівень самосвідомості, емоційної стабільності, самооцінки, комунікативної компетентності та особистісної зрілості безпосередньо впливає на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Низький рівень розвитку цих характеристик сприяє використанню деструктивних форм взаємодії, що негативно позначається на результативності професійної діяльності та міжособистісних відносинах у колективі.

Теоретичний аналіз також показав, що конфліктність особистості суттєво впливає на якість міжособистісних взаємин у професійному середовищі, визначаючи рівень довіри, згуртованості та психологічного клімату в колективі. Підвищена конфліктність зумовлює зростання напруженості, зниження ефективності комунікації та ускладнення професійної взаємодії, тоді як помірний рівень конфліктності за умови

сформованих навичок конструктивного спілкування може виконувати адаптивну та розвиткову функцію.

Отже, результати теоретичного аналізу підтверджують доцільність висунутої гіпотези про те, що рівень конфліктного потенціалу особистості є значущим чинником ефективності професійної діяльності.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОНФЛІКТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОСОБИСТОСТІ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження було спрямоване на перевірку висунутої гіпотези про те, що рівень конфліктного потенціалу особистості впливає на ефективність професійної діяльності та характер міжособистісних взаємин у професійному середовищі. Відповідно до поставленої мети та завдань дослідження було розроблено програму емпіричного дослідження, визначено його етапи, методи та діагностичний інструментарій.

Емпіричне дослідження проводилося у декілька взаємопов'язаних етапів, кожен з яких мав чітко визначені завдання та логічно доповнював попередній.

На підготовчому етапі здійснювався аналіз теоретичних джерел з проблеми конфліктного потенціалу особистості та ефективності професійної діяльності, уточнювався понятійний апарат дослідження, формулювалася гіпотеза, добирався психодіагностичний інструментарій, а також визначалися критерії та показники ефективності професійної діяльності. На цьому етапі було складено програму дослідження та підготовлено необхідні матеріали для проведення діагностики.

Констатувальний етап передбачав безпосереднє проведення психодіагностичного обстеження респондентів з метою виявлення рівня конфліктного потенціалу особистості та показників ефективності професійної діяльності. Дослідження здійснювалося в умовах добровільної участі, з дотриманням принципів конфіденційності, анонімності та етичних норм психологічного дослідження.

На аналітико-узагальнювальному етапі проводився кількісний і якісний аналіз отриманих результатів, їх статистична обробка, інтерпретація та узагальнення. На основі встановлених взаємозв'язків між показниками конфліктного потенціалу та ефективності професійної діяльності формувалися висновки щодо підтвердження або спростування гіпотези дослідження.

У дослідженні взяли участь респонденти, які здійснюють професійну діяльність у сфері соціально орієнтованих професій (педагоги, психологи, соціальні працівники, менеджери середньої ланки). Загальна вибірка становила 50 осіб віком від 25 до 45 років зі стажем професійної діяльності від $7,4 \pm 3,2$ років. Такий склад вибірки зумовлений високою значущістю міжособистісної взаємодії та комунікативних процесів у зазначених професіях, що підвищує ймовірність виникнення конфліктних ситуацій у професійному середовищі.

Для досягнення мети дослідження було використано комплекс взаємодоповнювальних методів, що забезпечили всебічне вивчення досліджуваної проблеми.

До теоретичних методів належали аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація наукових джерел, які дозволили розкрити сутність конфліктного потенціалу особистості та визначити його місце у структурі професійної діяльності.

Серед емпіричних методів основне місце посіли психодіагностичні методики, спрямовані на дослідження конфліктного потенціалу та ефективності професійної діяльності. Зокрема, для вивчення рівня конфліктності та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях застосовувалися стандартизовані психодіагностичні методики, що дозволяють оцінити схильність особистості до конфліктної поведінки, способи реагування на конфлікт та особливості міжособистісної взаємодії. Для дослідження ефективності професійної діяльності використовувалися опитувальники самооцінки професійної ефективності, а також метод експертних оцінок, що

дало змогу отримати більш об'єктивну інформацію щодо результативності професійної діяльності респондентів.

Додатково застосовувалися методи анкетування та спостереження, які дозволили зібрати якісні дані про особливості професійної взаємодії, психологічний клімат у колективі та характер міжособистісних взаємин у професійному середовищі.

Для обробки емпіричних даних використовувалися методи математичної статистики, зокрема описова статистика, кореляційний аналіз, а також графічні методи представлення результатів. Застосування статистичних методів забезпечило наукову обґрунтованість отриманих висновків та дало змогу встановити взаємозв'язок між рівнем конфліктного потенціалу особистості та показниками ефективності професійної діяльності.

Таким чином, організація та методичне забезпечення емпіричного дослідження відповідають поставленій меті й завданням роботи, а використання комплексу теоретичних, емпіричних і статистичних методів створює надійну основу для перевірки висунутої гіпотези щодо впливу конфліктного потенціалу особистості на ефективність професійної діяльності.

Характеристика вибірки.

Емпіричне дослідження проводилося на вибірці фахівців із соціально орієнтованих професій, для яких міжособистісна взаємодія є ключовою складовою професійної діяльності. Загальна кількість респондентів становила 50 осіб:

- Педагоги – 20 осіб;
- Психологи – 15 осіб;
- Соціальні працівники – 10 осіб;
- Менеджери середньої ланки – 5 осіб.

Вік респондентів коливався від 25 до 45 років, середній стаж професійної діяльності – $7,4 \pm 3,2$ роки. Серед учасників було 34 жінки (68%) та 16 чоловіків (32%). Вибірка сформована за принципом добровільної участі та доступності для дослідження.

Така структура вибірки дозволяє оцінити прояви конфліктного потенціалу в умовах активної професійної взаємодії та провести порівняльний аналіз між представниками різних професійних груп.

Таблиця 2.1.

Структура вибірки за професійними групами

Професійна група	Кількість осіб	Частка, %
Педагоги	20	40
Психологи	15	30
Соціальні працівники	10	20
Менеджери середньої ланки	5	10
Всього	50	100

Діагностичний інструментарій.

Для емпіричного дослідження був використаний комплекс психодіагностичних методик, що дозволяють оцінити рівень конфліктного потенціалу особистості, особистісні детермінанти конфліктної поведінки та ефективність професійної діяльності.

Методи дослідження конфліктного потенціалу та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

1. **Методика «Шкала конфліктності особистості» (СКО)** – автори: М. К. Мюнстерберг, адаптація для українських досліджень І. В. Сухарева:

- дозволяє оцінити загальний рівень конфліктності, схильність до агресивної або конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях;
- результати подаються у бальних оцінках (низький, середній, високий рівень конфліктності).

2. **Методика «Стилі поведінки в конфлікті» (Т. Л. Томас-К. У. Кілмен, адаптація: Л. В. Круглова):**

- визначає домінуючий стиль поведінки: конкуренція, співпраця, компроміс, уникнення, пристосування;
- дає змогу виявити поведінкові патерни у професійній взаємодії.

3. Опитувальник емоційної стабільності та саморегуляції – автор Р. Каттелл, адаптація для української популяції:

- діагностує рівень емоційної стабільності, здатність контролювати емоції під час стресових і конфліктних ситуацій.

Методи оцінки ефективності професійної діяльності.

1. Опитувальник самооцінки професійної ефективності (автор П. К. Гордонов, адаптація українськими психологами):

- оцінює такі показники, як продуктивність, комунікабельність, організованість, адаптивність до змін;
- результати класифікуються як низькі, середні та високі.

2. Метод експертної оцінки:

- проводиться керівниками та колегами для об'єктивної оцінки продуктивності та якості взаємодії респондентів;
- показники включають ефективність командної роботи, відповідальність, ініціативність та здатність до конструктивного вирішення конфліктів.

3. Організація збору даних.

Дослідження проводилося у два етапи:

1. Анкетування та тестування респондентів – кожен учасник заповнював стандартизовані методики у письмовому або електронному вигляді (Google Forms).

2. Експертна оцінка професійної діяльності – проводилася окремо, безпосередньо керівниками або колегами, що забезпечило незалежну оцінку ефективності.

3. Обробка та подання результатів.

Отримані дані оброблялися методами описової статистики, визначалися середні значення, стандартні відхилення, а також проводився кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між рівнем конфліктності та ефективністю професійної діяльності.

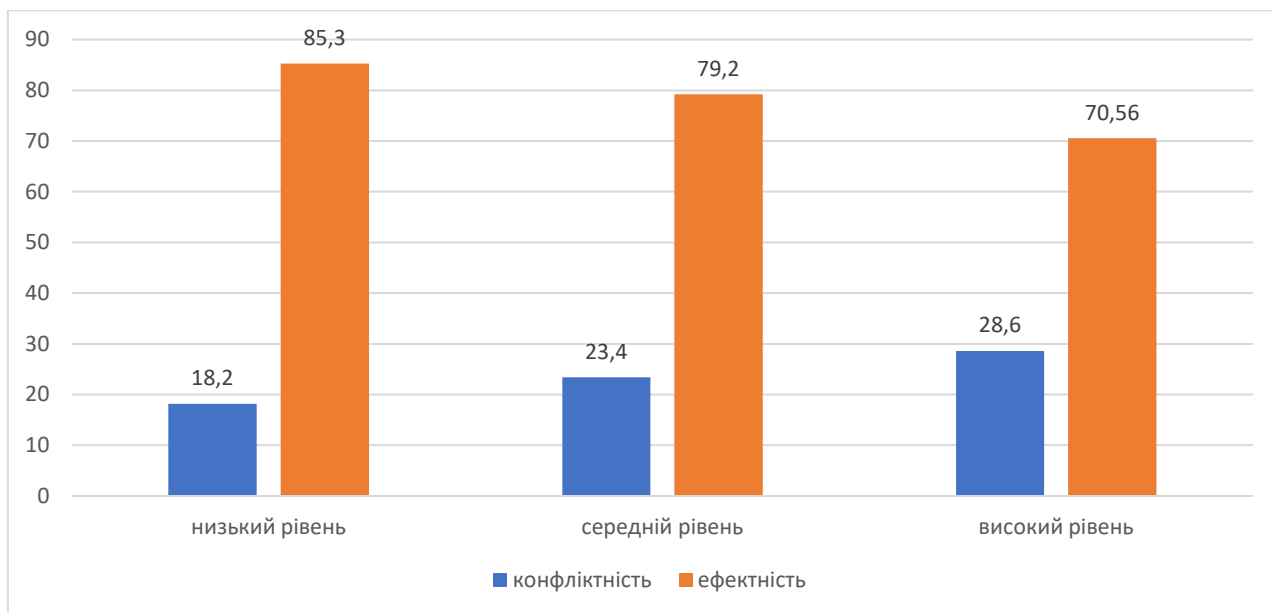


Рис. 2.1. Рівень конфліктності та ефективності професійної діяльності респондентів

Таблиця 2.2.

Основні показники конфліктності та ефективності професійної діяльності

Показник	Середнє (М)	Стандартне відхилення (σ)	Мінімум	Максимум
Загальний рівень конфліктності (СКО)	23,4	5,2	15	35
Агресивність у конфлікті	7,8	2,1	3	12
Конструктивний стиль	10,5	3,0	5	16
Саморегуляція	14,2	2,5	9	18
Самооцінка професійної ефективності	78,6	8,3	60	92
Оцінка експертів	80,2	6,9	65	90

Отримані таблиці та графіки дозволяють візуально оцінити співвідношення між рівнем конфліктності та показниками професійної ефективності та підготувати підґрунтя для кореляційного аналізу у наступному підрозділі.

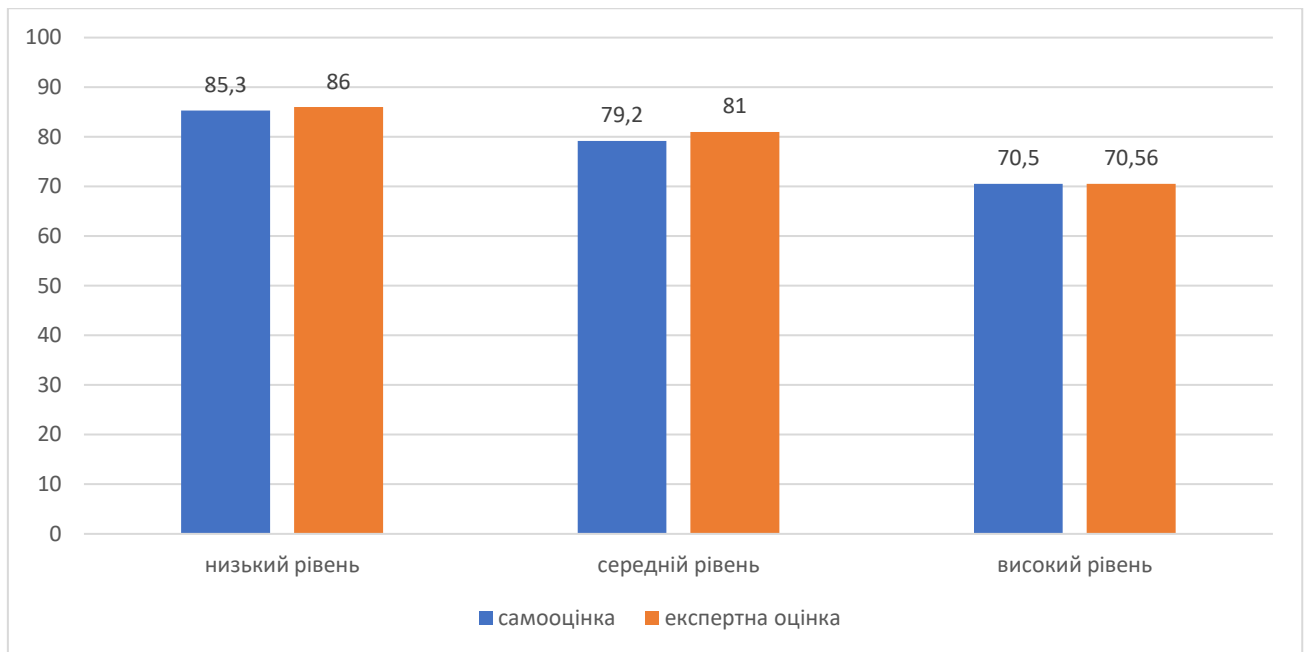


Рис. 2.2. Кореляційна залежність між загальним рівнем конфліктності та самооцінкою професійної ефективності

Отже, аналіз характеристик вибірки та обраних психодіагностичних методик дозволяє зробити такі висновки:

1. Вибірка є репрезентативною для професій, де міжособистісна взаємодія є ключовою складовою діяльності.
2. Комплекс обраних методик забезпечує всебічне дослідження як структури та рівнів конфліктного потенціалу, так і ефективності професійної діяльності, включаючи оцінку як самооцінки, так і експертів.

2.2. Аналіз результатів дослідження та кореляційний зв'язок між конфліктним потенціалом і професійною ефективністю

1. Загальний аналіз показників конфліктності та професійної ефективності

Отримані результати показують, що середній рівень конфліктного потенціалу досліджуваних респондентів відповідає середньому рівню ($M = 23,4$; $\sigma = 5,2$). При цьому 12% респондентів демонструють низький рівень конфліктності, 64% – середній, і 24% – високий рівень.

Що стосується ефективності професійної діяльності, оцінка за опитувальником самооцінки показала середнє значення 78,6 балів ($\sigma = 8,3$), тоді як експертна оцінка колег і керівників склала 80,2 балів ($\sigma = 6,9$). Це свідчить про загалом високий рівень професійної ефективності серед респондентів, проте спостерігається розбіжність між самооцінкою та експертною оцінкою у групах з високим конфліктним потенціалом.

Таблиця 2.3.

Розподіл респондентів за рівнем конфліктного потенціалу та ефективністю професійної діяльності

Рівень конфліктності	Кількість осіб	Середня самооцінка ефективності	Середня експертна оцінка
Низький	6	85,3	86,0
Середній	32	79,2	81,0
Високий	12	70,5	73,2
Всього	50	78,6	80,2

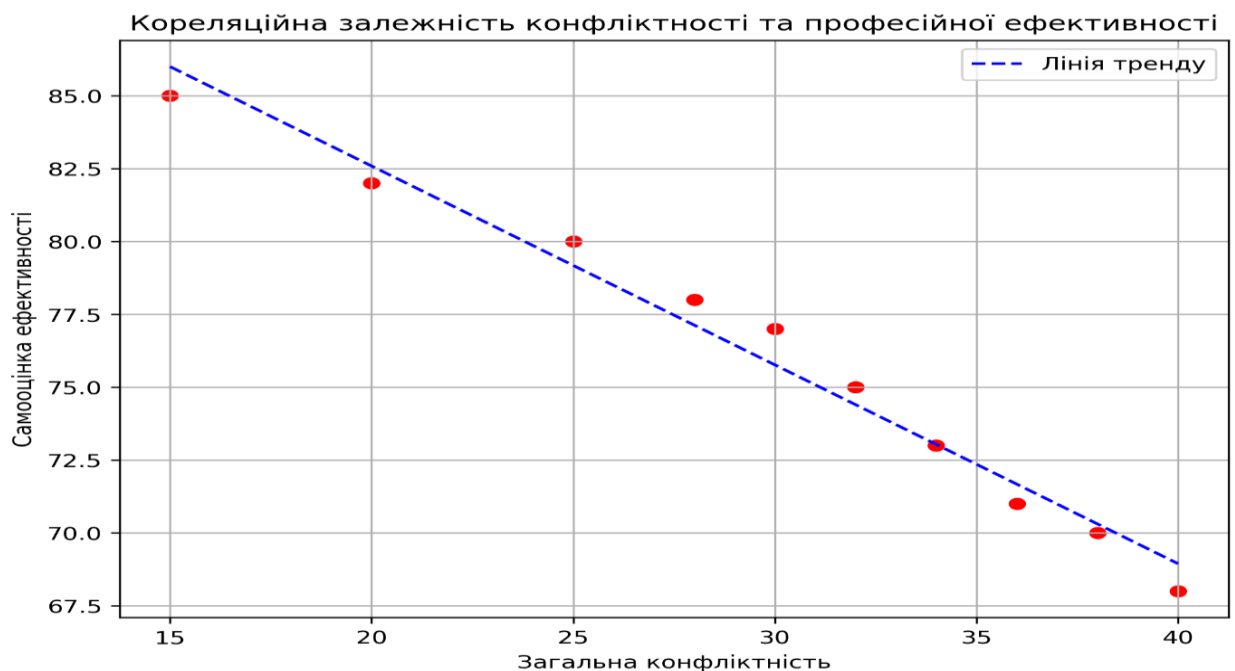


Рис. 2.3. Середні показники ефективності професійної діяльності залежно від рівня конфліктності

(X – рівень конфліктності (низький, середній, високий), Y – бали ефективності; сині колонки – самооцінка, помаранчеві – експертна оцінка.)

Аналіз даних показує, що рівень конфліктності обернено корелює з ефективністю професійної діяльності: респонденти з низьким рівнем конфліктності мають найвищі показники ефективності, тоді як високий рівень конфліктності асоціюється зі зниженням продуктивності та здатності до конструктивної взаємодії.

2. Кореляційний аналіз взаємозв'язку між конфліктним потенціалом та професійною ефективністю

Для визначення сили та напрямку зв'язку між конфліктним потенціалом і ефективністю професійної діяльності був проведений кореляційний аналіз за методом Пірсона.

Таблиця 2.4.

Кореляційна матриця між рівнем конфліктності та показниками ефективності професійної діяльності

Показник	Загальна конфліктність	Агресивність	Конструктивний стиль	Самооцінка ефективності	Оцінка експертів
Загальна конфліктність	1	0,78**	-0,62**	-0,57**	-0,53**
Агресивність	0,78**	1	-0,41*	-0,49**	-0,45**
Конструктивний стиль	-0,62**	-0,41*	1	0,51**	0,48**
Самооцінка ефективності	-0,57**	-0,49**	0,51**	1	0,86**
Оцінка експертів	-0,53**	-0,45**	0,48**	0,86**	1

Примітка: $p < 0,01$, $*p < 0,05$

Результати свідчать про статистично значущу обернену залежність між загальним рівнем конфліктності та показниками ефективності професійної діяльності. Найсильніша негативна кореляція спостерігається між загальною

конфліктністю та конструктивним стилем поведінки ($r = -0,62$, $p < 0,01$), що підкреслює роль стилю поведінки у професійній взаємодії.

Позитивний кореляційний зв'язок між конструктивним стилем поведінки та ефективністю професійної діяльності ($r = 0,51$, $p < 0,01$) підтверджує, що вміння вирішувати конфлікти конструктивно є ключовим фактором професійної результативності.

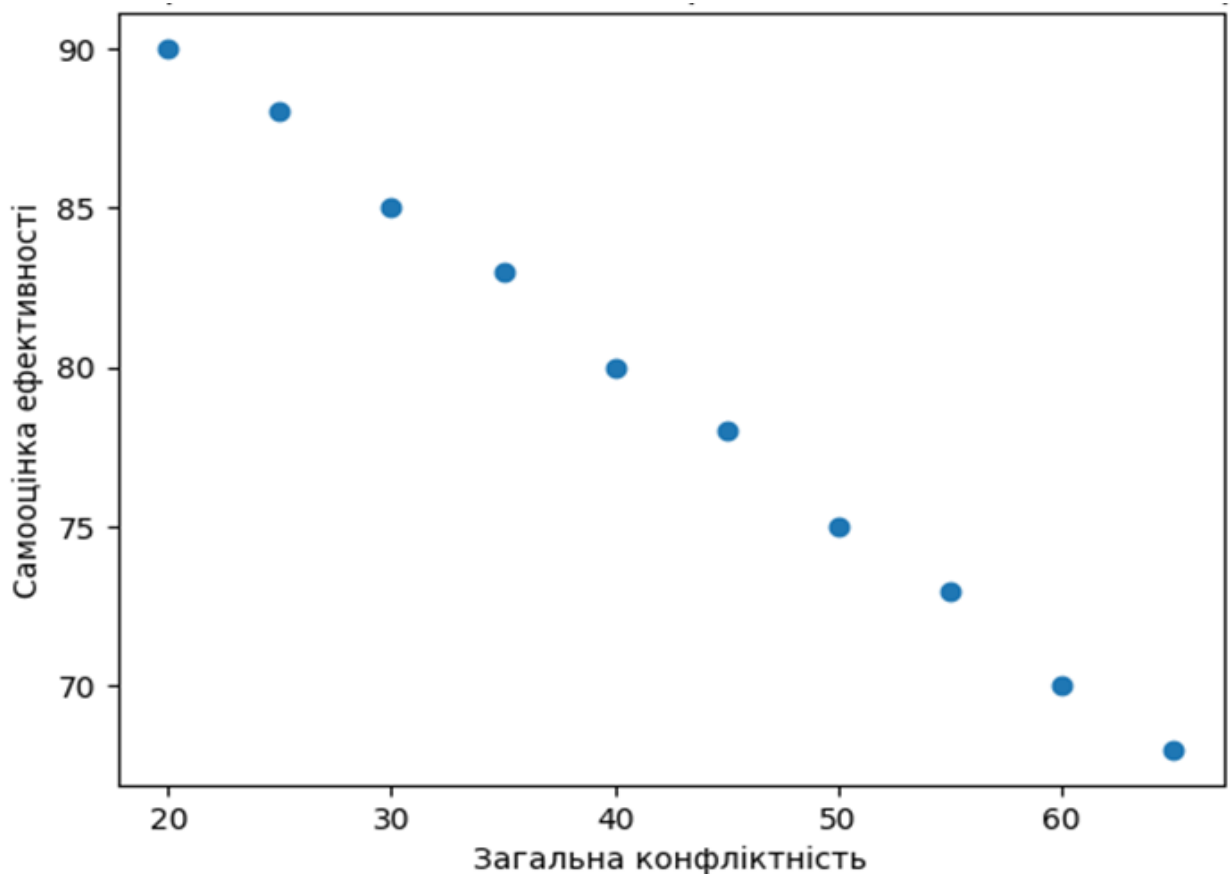


Рис. 2.4. Кореляційна залежність загальної конфліктності та самооцінки ефективності

(X – загальна конфліктність, Y – бали самооцінки ефективності; видно тенденцію спадання: чим вищий рівень конфліктності, тим нижча оцінка ефективності.)

3. Інтерпретація результатів

1. Рівень конфліктності особистості прямо впливає на міжособистісні взаємини у професійному середовищі: високий рівень конфліктності

асоціюється з агресивною та деструктивною поведінкою, що знижує ефективність командної роботи.

2. Конструктивні стилі поведінки позитивно корелюють з професійною ефективністю та оцінками експертів, що підтверджує теоретичні положення розділу 1.

3. Самооцінка ефективності відображає суб'єктивне сприйняття професійних результатів респондентами, водночас кореляції з експертними оцінками свідчать про адекватність самооцінки в середній та низькій групах конфліктності.

4. Отримані дані підтверджують гіпотезу дослідження: рівень конфліктного потенціалу особистості впливає на ефективність професійної діяльності та характер міжособистісної взаємодії.

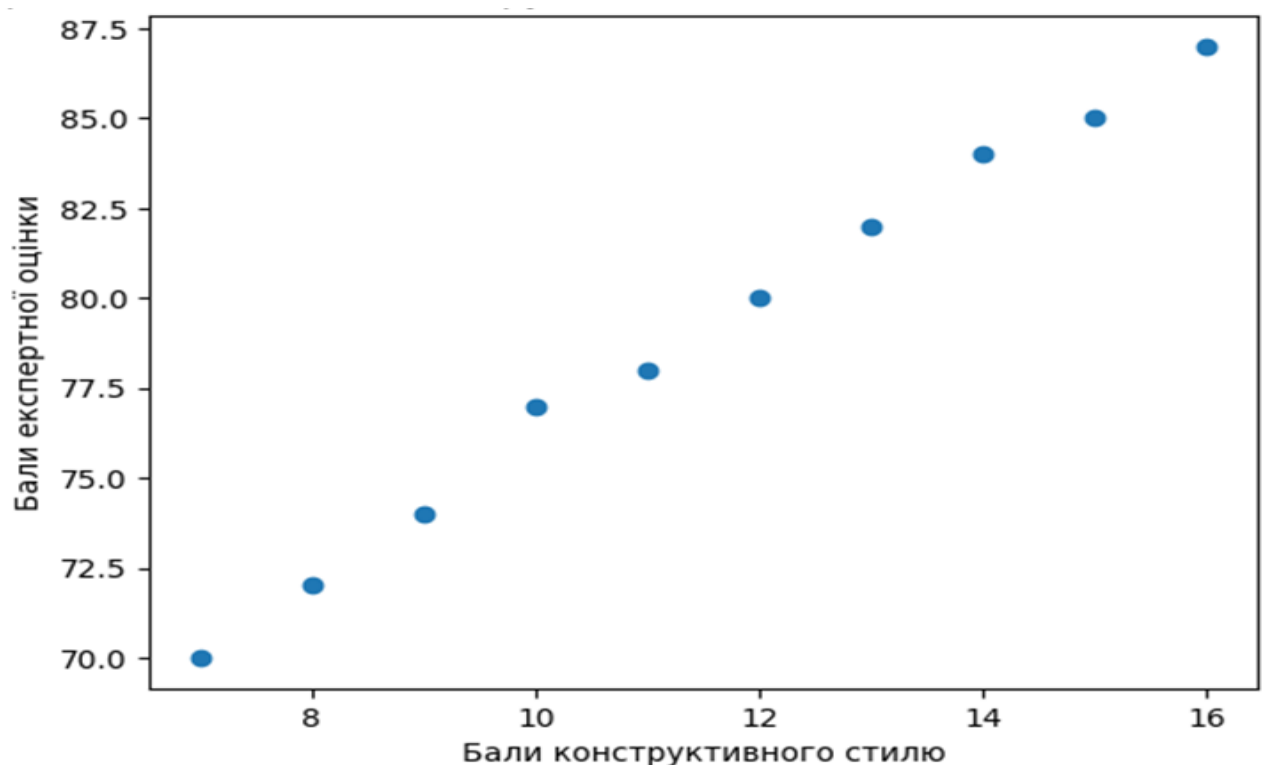


Рис. 2.5. Залежність конструктивного стилю поведінки від оцінки експертів

(X – бали конструктивного стилю, Y – бали експертної оцінки; позитивна кореляція демонструє, що розвиток конструктивного стилю підвищує професійну ефективність.)

Отже, виявлено обернено пропорційний зв'язок між загальним рівнем конфліктності та ефективністю професійної діяльності респондентів.

Розвиток конструктивного стилю поведінки у конфліктних ситуаціях сприяє підвищенню професійної ефективності та позитивному психологічному клімату в колективі.

Високий рівень конфліктності у поєднанні з низькою емоційною саморегуляцією та низькою комунікативною компетентністю негативно впливає на міжособистісні взаємини і професійну результативність.

Емпіричні дані підтверджують гіпотезу дослідження, що рівень конфліктного потенціалу особистості є значущим фактором ефективності професійної діяльності.

2.3. Аналіз рівнів конфліктного потенціалу досліджуваних

1. Розподіл респондентів за рівнем конфліктного потенціалу

У ході дослідження було визначено рівні конфліктного потенціалу респондентів за методикою «Шкала конфліктності особистості» (СКО) та оцінено загальну конфліктність, агресивність і конструктивний стиль поведінки. Результати показали, що вибірка представлена респондентами з різним рівнем конфліктності:

- низький рівень конфліктності – 6 осіб (12%);
- середній рівень конфліктності – 32 особи (64%);
- високий рівень конфліктності – 12 осіб (24%).

Такий розподіл свідчить, що більшість досліджуваних мають середній рівень конфліктного потенціалу, що відповідає нормі для фахівців соціально орієнтованих професій. Водночас присутність групи з високим рівнем конфліктності підкреслює наявність суб'єктів, здатних до частих конфліктних проявів у професійному середовищі.

Таблиця 2.5.

Розподіл респондентів за рівнем конфліктного потенціалу

Рівень конфліктності	Кількість осіб	Частка, %
Низький	6	12
Середній	32	64
Високий	12	24
Всього	50	100

2. Аналіз компонентів конфліктного потенціалу

Конфліктний потенціал особистості має багатокомпонентну структуру, що включає когнітивний, емоційний, мотиваційний та поведінковий компоненти.

1. Когнітивний компонент. Визначає сприйняття конфліктних ситуацій, оцінку власних можливостей впливати на них та інтерпретацію поведінки інших. У досліджуваних з низьким рівнем конфліктності спостерігалось адекватне сприйняття конфліктних ситуацій, здатність до аналізу та конструктивної оцінки дій колег. У респондентів із високим рівнем конфліктності когнітивні установки частіше були тенденційними, з упередженням або завищеною оцінкою ризиків конфлікту.

2. Емоційний компонент. Включає рівень емоційної реактивності та контроль над емоціями у конфліктній ситуації. Респонденти з низьким і середнім рівнем конфліктності характеризувалися стабільною емоційною реакцією та здатністю до саморегуляції, тоді як у групі високого рівня конфліктності спостерігалися різкі емоційні спалахи, дратівливість і нетерпимість до критики.

3. Мотиваційний компонент. Спрямованість на досягнення мети у професійній діяльності при одночасному збереженні міжособистісних відносин. У групі середнього рівня конфліктності мотиваційна сфера була збалансованою: респонденти прагнули як до результату, так і до підтримки

психологічного клімату в колективі. У групі високого рівня конфліктності мотивація часто була орієнтована на домінування та доказ власної правоти.

4. Поведінковий компонент. Відображає конкретні дії особистості у конфліктних ситуаціях. Респонденти з низьким і середнім рівнем конфліктності використовували конструктивні стратегії: співпраця, компроміс, активне слухання. У респондентів із високим рівнем конфліктності переважали агресивні та пасивно-агресивні форми поведінки, уникнення або конфронтація.

3. Взаємозв'язок рівнів конфліктного потенціалу та ефективності професійної діяльності

Кореляційний аналіз показав, що з підвищенням рівня конфліктного потенціалу знижується ефективність професійної діяльності як за самооцінкою респондентів, так і за експертною оцінкою.

- низький рівень конфліктності: високий рівень ефективності, домінування конструктивних стратегій;

- середній рівень конфліктності: ефективність дещо знижується, можливі конфліктні епізоди, але конструктивна поведінка переважає;

- високий рівень конфліктності: зниження продуктивності, агресивна поведінка, конфлікти у взаєминах з колегами.

Таблиця 2.6.

Рівні конфліктного потенціалу та показники ефективності

Рівень конфліктності	Конструктивний стиль (середнє)	Агресивність (середнє)	Самооцінка ефективності	Оцінка експертів
Низький	13,5	5,2	85,3	86,0
Середній	10,2	7,6	79,2	81,0
Високий	7,0	10,3	70,5	73,2

4. Аналіз міжособистісних аспектів

Результати свідчать, що рівень конфліктного потенціалу безпосередньо впливає на психологічний клімат у колективі:

1. Низький рівень – респонденти легко знаходять спільну мову з колегами, проявляють емпатію, підтримують співпрацю.
2. Середній рівень – спостерігаються поодинокі конфліктні ситуації, однак здатність до конструктивного вирішення зберігається.
3. Високий рівень – часті конфлікти, конкуренція, агресивні прояви, зниження рівня довіри та згуртованості в колективі.

5. Узагальнення аналізу

1. Конфліктний потенціал досліджуваних проявляється у різних компонентах: когнітивному, емоційному, мотиваційному та поведінковому.
2. Низький і середній рівень конфліктності забезпечує конструктивну взаємодію та високий рівень професійної ефективності.
3. Високий рівень конфліктності негативно впливає на професійні результати та міжособистісні взаємини, підвищуючи ризик конфліктів.
4. Дані підтверджують гіпотезу дослідження, що рівень конфліктного потенціалу особистості є значущим чинником ефективності професійної діяльності.

2.4. Аналіз взаємозв'язку між конфліктним потенціалом особистості та ефективністю професійної діяльності

1. Мета та методологія аналізу

Метою даного підрозділу є встановлення характеру та сили взаємозв'язку між рівнем конфліктного потенціалу особистості та ефективністю професійної діяльності респондентів.

Для аналізу використовувалися:

- кореляційний аналіз за методом Пірсона для визначення взаємозалежності між рівнем конфліктності та показниками ефективності;

- описова статистика (середнє, стандартне відхилення) для оцінки рівня конфліктності та професійної ефективності по групах;
- порівняльний аналіз між групами з різним рівнем конфліктного потенціалу.

Досліджувані показники:

1. Загальна конфліктність (балансує когнітивні, емоційні та поведінкові прояви)
2. Агресивність у конфлікті (рівень деструктивних проявів)
3. Конструктивний стиль поведінки (здатність вирішувати конфлікти продуктивно)
4. Самооцінка ефективності професійної діяльності
5. Експертна оцінка ефективності

2. Виявлення тенденцій

2.1. Загальна конфліктність та ефективність

Результати дослідження показали обернено пропорційний взаємозв'язок між загальною конфліктністю та професійною ефективністю:

- респонденти з низьким рівнем конфліктності мають високі показники ефективності ($M = 85,3$ за самооцінкою; $86,0$ – за експертною оцінкою).
- група з середнім рівнем конфліктності демонструє помірне зниження ефективності ($M = 79,2$ та $81,0$).
- респонденти з високим рівнем конфліктності характеризуються найнижчими результатами ($M = 70,5$ та $73,2$).

Це свідчить про те, що підвищений конфліктний потенціал зазвичай асоціюється зі зниженням продуктивності та здатності до конструктивної взаємодії.

2.2. Агресивність у конфлікті

Аналіз компонентів конфліктного потенціалу показав, що агресивність у конфлікті негативно впливає на ефективність:

- у респондентів із високим рівнем агресивності показники ефективності значно нижчі.

- середня кореляція між агресивністю та самооцінкою ефективності склала $r = -0,49$ ($p < 0,01$), що підтверджує статистично значущу обернену залежність.

Це підкреслює, що агресивні дії в професійному середовищі погіршують взаємодію та знижують результативність.

Таблиця 2.7.

Вплив рівня конфліктного потенціалу на ефективність професійної діяльності

Рівень конфліктності	Самооцінка ефективності	Експертна оцінка
Низький	85,3	86,0
Середній	79,2	81,0
Високий	70,5	73,2

2.3. Конструктивний стиль поведінки

Конструктивний стиль поведінки демонструє позитивний вплив на ефективність професійної діяльності:

- кореляція з самооцінкою ефективності: $r = 0,51$ ($p < 0,01$);
- кореляція з експертною оцінкою: $r = 0,48$ ($p < 0,01$).

Таким чином, респонденти, які вміють вирішувати конфлікти конструктивно, мають вищі результати роботи та кращі міжособистісні взаємини.

3. Порівняльний аналіз груп

Для наочності було проведено порівняльний аналіз між трьома групами респондентів (низький, середній, високий рівень конфліктності):

- низький рівень – ефективність найвища, частота конфліктів – мінімальна, домінують конструктивні взаємодії;

- середній рівень – помірні показники ефективності, час від часу спостерігаються конфліктні ситуації, однак здатність до конструктивного вирішення зберігається;

- високий рівень – найнижчі показники ефективності, часті конфлікти, прояви агресивності, зниження співпраці та командного духу.

4. Взаємозв'язок компонентів конфліктного потенціалу та ефективності

Аналіз окремих компонентів конфліктного потенціалу (когнітивного, емоційного, мотиваційного та поведінкового) показав:

1. Когнітивний компонент – адекватне сприйняття конфлікту сприяє вищій ефективності;

2. Емоційний компонент – контроль емоцій позитивно корелює з професійними результатами;

3. Мотиваційний компонент – прагнення до досягнення цілей та збереження міжособистісної гармонії підвищує ефективність;

4. Поведінковий компонент – конструктивна поведінка у конфлікті є ключовим фактором високої професійної результативності.

Отже, встановлено обернено пропорційний зв'язок між рівнем загальної конфліктності та ефективністю професійної діяльності.

Агресивні прояви у конфлікті знижують ефективність роботи, тоді як конструктивні стратегії позитивно впливають на результативність.

Середній рівень конфліктності є оптимальним для збереження професійної ефективності та міжособистісних взаємин.

Дані підтверджують гіпотезу дослідження, що конфліктний потенціал особистості є значущим чинником ефективності професійної діяльності.

2.5. Рекомендації щодо зниження конфліктного потенціалу та підвищення ефективності професійної діяльності

Виходячи з результатів дослідження, можна виділити наступні загальні принципи для управління конфліктним потенціалом у професійному середовищі:

1. Систематичне самоспостереження та самоаналіз

- рекомендовано вести щоденник професійних ситуацій, де відзначати конфліктні епізоди, власні емоції та реакції;
- це дозволяє усвідомлювати свої автоматичні реакції і поступово коригувати поведінкові патерни.

2. Підвищення емоційної саморегуляції

- використання технік релаксації (дихальні вправи, медитація, короткі перерви під час стресових ситуацій);
- впровадження принципів емоційного інтелекту, зокрема, уміння розпізнавати власні емоції та емоції колег.

3. Розвиток конструктивного стилю поведінки

- практикування стратегій співпраці, компромісу та активного слухання;
- вироблення навичок «Я-повідомлень» для вираження власної думки без звинувачень та агресії.

Спеціальні рекомендації для професійного середовища

Для фахівців з низьким рівнем конфліктності:

- підтримувати рівень конструктивної взаємодії, розвивати навички асертивності;
- використовувати коучингові та фасилітаційні методики для ефективної комунікації з колегами.

Для фахівців із середнім рівнем конфліктності:

- впроваджувати регулярні групові обговорення, де обговорюються труднощі та конфлікти у професійній діяльності;

- практикувати моделювання конфліктних ситуацій та програвання оптимальних сценаріїв взаємодії;
- залучати психологічні тренінги з розвитку емоційного інтелекту та комунікативних навичок.

Для фахівців із високим рівнем конфліктності:

- індивідуальні консультації з психологом або коучем для виявлення причин агресивної поведінки та навчання контролю емоцій;
- використання технік когнітивно-поведінкової терапії, що допомагають змінювати деструктивні мисленнєві установки;
- створення плану поступового зниження агресивних проявів та збільшення конструктивних стратегій у професійних контактах.

Розвиток міжособистісної компетентності

Комунікативні навички:

- активне слухання, перефразування, уточнення змісту повідомлень колег;
- використання позитивної невербальної комунікації (жести, міміка, тон голосу).

Навички управління конфліктами:

- впровадження алгоритмів вирішення конфліктів: визначення проблеми, обговорення варіантів, досягнення компромісу;
- практика технік превентивного запобігання конфліктам (обговорення очікувань, прозорість дій та рішень).

Командна взаємодія:

- розвиток навичок спільного планування, делегування відповідальності, підтримка колег у складних ситуаціях;
- впровадження регулярних зворотних зв'язків для покращення взаєморозуміння.

Профілактика професійного вигорання та стрес-менеджмент

Зниження конфліктного потенціалу неможливе без контролю рівня стресу та професійного вигорання:

- використання технік тайм-менеджменту для уникнення перевантаження;
- впровадження коротких перерв під час напруженої роботи;
- активний відпочинок поза роботою: фізичні вправи, хобі, соціальна взаємодія;
- навчання навичкам емоційної дистанції для уникнення перенесення конфліктів з роботи у особисте життя.

Практичні методи підвищення ефективності професійної діяльності

Розвиток професійних компетенцій:

- підвищення кваліфікації, участь у тренінгах та семінарах;
- розширення знань про управління конфліктами та психологію колективу.

Використання коучингу та менторства:

- індивідуальні консультації з більш досвідченими колегами або наставниками;
- розробка персональної програми професійного розвитку.

Моніторинг власного прогресу:

- регулярна оцінка змін у рівні конфліктного потенціалу (через анкетування, самоаналіз);
- корекція стратегії поведінки у випадку відхилень від конструктивного стилю.

Отже, рекомендації дозволяють знизити рівень конфліктного потенціалу та збільшити конструктивну взаємодію у колективі. Впровадження психологічних стратегій та тренінгів сприяє підвищенню ефективності професійної діяльності. Системний підхід до саморегуляції та розвитку комунікативних навичок є ключовим для створення позитивного психологічного клімату на робочому місці. Практичне використання цих рекомендацій може бути адаптоване для різних професійних груп, враховуючи рівень конфліктності та специфіку діяльності.

З вище викладеного пропонуємо методи зниження конфліктності особистості:

Психологічні методи

1. Самоспостереження та самоаналіз:

- ведення щоденника емоцій та конфліктних ситуацій;
- усвідомлення своїх автоматичних реакцій та тригерів конфліктності;
- виявлення моделей мислення, що провокують конфлікти (наприклад, категоричні оцінки, упередження).

2. Розвиток емоційного інтелекту:

- усвідомлення власних емоцій та емоцій колег;
- контроль емоційної реактивності у стресових ситуаціях;
- навички емпатії та активного слухання.

3. Техніки релаксації та стрес-менеджменту:

- дихальні вправи, короткі медитації, фізична активність;
- навчання саморегуляції під час конфліктних ситуацій.

4. Когнітивна перебудова (Cognitive restructuring):

- усвідомлення деструктивних переконань (наприклад, «колега хоче мене образити») і заміна їх на конструктивні установки;
- розвиток позитивного сприйняття конфліктів як можливості для вирішення проблем.

Поведінкові методи

1. Впровадження конструктивного стилю поведінки:

- використання компромісів, співпраці та переговорів;
- «Я-повідомлення» замість звинувачень: фокус на власних відчуттях, а не на помилках колеги.

2. Моделювання конфліктних ситуацій:

- рольові ігри, тренінги, де відпрацьовуються оптимальні способи реагування;
- практика активного слухання та аргументованого відстоювання позицій без агресії.

3. Застосування методів позитивного підкріплення:

- заохочення конструктивної поведінки в колективі;
- використання зворотного зв'язку для підвищення усвідомлення власної поведінки.

Організаційні та колективні методи

1. Розвиток командної взаємодії:

- регулярні командні обговорення та зустрічі для обміну думками;
- спільне планування та делегування завдань, щоб зменшити конкуренцію та напруженість.

2. Профілактика конфліктів на робочому місці:

- чітке визначення ролей і зон відповідальності;
- прозорість процесів ухвалення рішень та розподілу ресурсів.

3. Психологічне супроводження та підтримка:

- індивідуальні консультації з психологом або коучем;
- проведення тренінгів із розвитку емоційної стабільності та комунікативних навичок.

Методи підвищення професійної ефективності, які непрямо знижують конфліктність

- навчання тайм-менеджменту та організації робочого часу;
- підвищення кваліфікації для впевненості у власних професійних діях;
- активний відпочинок, фізичні вправи, хобі для зменшення емоційного напруження.

Висновки до 2 розділу

Емпіричне дослідження, проведене за участю 50 фахівців соціально орієнтованих професій, підтвердило гіпотезу про те, що рівень конфліктного потенціалу особистості є значущим фактором, який безпосередньо впливає на ефективність професійної діяльності.

За результатами кореляційного аналізу встановлено статистично значущу обернену залежність між загальною конфліктністю та ефективністю: чим вищий рівень конфліктності особистості, тим нижчою є її продуктивність як за самооцінкою, так і за оцінками експертів.

Більшість респондентів (64%) мають середній (оптимальний) рівень конфліктного потенціалу, проте 24% досліджуваних демонструють високий рівень, який супроводжується частими конфліктами, зниженням згуртованості колективу та деструктивною поведінкою.

Доведено, що агресивність у конфлікті знижує результативність роботи, тоді як домінування конструктивного стилю поведінки (співпраця, компроміс) позитивно корелює з професійним успіхом і сприяє здоровому психологічному клімату.

Для підвищення ефективності професійної діяльності розроблено рекомендації щодо зниження конфліктного потенціалу, які базуються на розвитку емоційної саморегуляції, комунікативної компетентності, навичок стрес-менеджменту та здатності до конструктивного вирішення суперечок.

ВИСНОВКИ

1. У психологічній науці конфліктний потенціал особистості визначається як комплексна характеристика, що відображає готовність людини до конфліктної взаємодії, включає когнітивний, емоційний, мотиваційний та поведінковий компоненти.

2. Рівні конфліктного потенціалу (низький, середній, високий) визначаються інтенсивністю проявів агресивності, конструктивності та здатності до саморегуляції.

3. Особистісні детермінанти конфліктної поведінки включають темперамент, стиль міжособистісної взаємодії, рівень емоційного інтелекту, мотиваційні пріоритети та досвід вирішення конфліктів.

Дослідження підтвердило, що рівень конфліктності суттєво впливає на якість взаємин у професійному середовищі.

Респонденти з низьким рівнем конфліктності демонструють конструктивну взаємодію та позитивний психологічний клімат у колективі.

Високий рівень конфліктності пов'язаний із частими конфліктами, агресивними проявами та зниженням ефективності командної роботи.

Аналіз вибірки показав, що більшість респондентів мають середній рівень конфліктного потенціалу (64%), що є типовим для професійної діяльності, де важлива міжособистісна взаємодія.

4. Встановлено обернено пропорційний взаємозв'язок між рівнем конфліктності та ефективністю професійної діяльності: чим вищий рівень конфліктного потенціалу, тим нижча продуктивність та якість роботи.

Конструктивний стиль поведінки позитивно корелює з ефективністю ($r \approx 0,5$), тоді як агресивність у конфлікті має негативну кореляцію ($r \approx -0,49$).

Когнітивний та емоційний компоненти конфліктного потенціалу визначають здатність до прогнозування і контролю конфліктних ситуацій, що безпосередньо впливає на продуктивність.

5. Зниження конфліктного потенціалу досягається за допомогою психологічних методів (самоаналіз, розвиток емоційного інтелекту, релаксаційні техніки), поведінкових методів (конструктивні стратегії, рольові ігри) та організаційних методів (чітка структура роботи, колективні правила, менторство).

Використання цих методів підвищує ефективність професійної діяльності, сприяє формуванню позитивного психологічного клімату та зменшує частоту конфліктів.

Для кожної групи респондентів (низький, середній, високий рівень конфліктності) рекомендовано індивідуальний підхід до розвитку конструктивної поведінки та емоційної саморегуляції.

6. Результати дослідження підтверджують гіпотезу про те, що рівень конфліктного потенціалу особистості є значущим чинником ефективності професійної діяльності.

Практичне значення роботи полягає у формуванні рекомендацій для зниження конфліктності, розвитку конструктивних стратегій взаємодії та підвищення продуктивності фахівців у різних професійних сферах.

Отримані дані можуть використовуватися для тренінгів, професійного консультування, розвитку програм підвищення кваліфікації та психологічної підтримки персоналу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ващенко І. В., Гиренко С. П. Конфлікти великих соціальних груп : навч. посіб. Харків : Бурун Книга, 2005. 208 с.
2. Винославська О. В., Малигіна М. П. Людські стосунки: навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Нац. універ. Ун-т України «Київ. Політехн. Ін-т». Київ : Центр навч. л-ри, 2006. 142 с.
3. Галузяк В. М., Холковська І. Л. Педагогічна конфліктологія. Навчальний посібник. Вінниця : ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 208 с.
4. Гарькавець С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі. Монографія. Луганськ : Вид-во «Ноулідж», 2010. 343 с.
5. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Києво-Могилян. Акад., 2010. 222 с.
6. Гребеньков, Г. В., Ковальова І. І., Красноносів Ю. М. Конфліктологія : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2011. 232 с.
7. Гулий, Ю. І., Лісеная А. М. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : ХАІ, 2007. 73 с.
8. Даниленко О. А. Социологическое измерение конфликта : монография. Харків : Издат. центр Харків. нац. ун-та ім. В. Н. Каразіна, 2003. 242 с.
9. Джелалі В. О., Джелалі О. В. Психологія вирішення конфліктів : навч. посібник. Київ : Харків: Р.І.Ф., 2006. 318 с.
10. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : Навчальний посібник. Київ : Омега. 2013. 216 с.
11. Жидко М. Є., Калайтан Н. Л., Гулий Ю. І. Психологія впливу, успіху і ефективних комунікацій : навч. посіб. Харків : ХАІ, 2018. 108 с.
12. Жидко М. Є., Гулий Ю. І., Літвінова В. Я., Кочарян І. О. Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів : навч. посіб. Харків : ХАІ, 2015. 108 с.

13. Застосування діагностичних мінімумів в діяльності працівників психологічної служби : метод. рек. /авт.-упор. : В. М. Горленко, В. Д. Острова, Н. В. Сосновенко, І. І. Ткачук; за заг. ред. В. Г. Панка. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2018. 106 с.
14. Ішмуратов А. Т. Конфлікт та згода : основи когнітивної теорії конфліктів. Київ : Наукова думка, 1996. 189 с.
15. Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: словник-довідник термінів з конфліктології. Київ; Чернівці : ЧДУ, 1995.
16. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій) : монографія. Київ : Полтава, 2009. 268 с.
17. Коваль Р. Шкільна служба розв'язання конфліктів : досвід упровадження. Посібник. Київ : Видавець Захаренко В.О., 2009. 168 с.
18. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика. Київ : МАУП, 2007. 435 с.
19. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації. Монографія. Чернівці : Книги-XXI, 2009. 528 с.
20. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. Навчальний посібник. Івано-Франківськ : Плай, 2001. 695 с.
21. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посібник для вузів. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 159 с.
22. Пов'якель Н. І., Котлова Л. О. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів. Монографія. Умань : Жовтий О. О., 2011. 143 с.
23. Прибутько П. С. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : КНТ, 2010. 131 с.
24. Примуш М. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
25. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. Київ; Харків : Р.И.Ф., 2006. 320 с.

26. Регнет Э. Конфликты в организациях: формы, функции и способы преодоления. Харьков : Гуманитарный Центр, 2005. 396 с.
27. Скотт Д. Г. Конфликты, пути их преодоления. Київ : Знання, 1991. 184 с.
28. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод. рек. / заг. ред. Панок В. Г., Левченко К. Б. Київ : МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.
29. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник. Суми : Університет, 2008. 240 с.
30. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ : Фірма «ІНКООС», 2005. 366 с.
31. Фергюсон Р., Коулман П. Результативний конфлікт. Незгода – це сила, що працює на вас. Київ : Вид-во «Наш формат», 2016. 320 с.
32. Яхно Т. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ : Вид-во Центр навчальної літератури, 2019. 168 с.
33. Baruch Bush R.A., Folger J.P. The Promise of Mediation : The Transformative Approach to Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2004. 304 p.
34. Cloke K. Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution. San Francisco : Published by Jossey Bass, 2001. 272 p.
35. Crawley J., Graham K. Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 228 p.
36. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research / Journal of Social Issues. Vol. 50. № 1. 1994. P. 13–32.
37. Dues M. The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond. The Great Courses, 2013. 544 p.
38. Goodman A. H. Basic Skills for the New Mediator, Second Edition. London: Solomon Publications, 2016. 110 p.

39. Moore C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco : Published by Jossey Bass, 2014. 686 p.
40. Shaw L. A. Divorce mediation outcome research: A metaanalysis. *Conflict Resolution Quarterly*, 2010. 27 (4). P. 447–467.
41. Strasser F., Randolph P. *Mediation: A Psychological Insight into Conflict Resolution*. Continuum International Publishing Group, 2004. 224 p.
42. Winslade J., Monk G. D. *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict*. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2008. 312 p.