

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

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»**

**з теми: «ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ»**

Виконала: здобувачка вищої освіти
освітньої програми Психологія
спеціальності 053 Психологія
заочної форми здобуття вищої освіти

ПАЛАГНЮК Діана Олегівна

Керівник: Савіцька О.В., к. психол.н.,
доцент, доцент кафедри загальної та
практичної психології

Рецензент: Каньоса Н.Г., к.психол.н.,
доцент, доцент кафедри теорії та
методик дошкільної освіти

Кам'янець-Подільський, 2026 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ	7
1.1. Сутність, структура та компоненти конфліктологічної компетентності особистості.	7
1.2. Особливості професійної діяльності майбутніх психологів та роль конфліктологічних знань у ній	13
1.3. Стан дослідження проблеми формування конфліктологічної компетентності у психолого-педагогічній теорії та практиці	19
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ	27
2.1. Організація, методи та методики діагностики конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців.	27
2.2. Аналіз рівня конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів	30
2.3. Обґрунтування моделі та психолого-педагогічних умов формування конфліктологічної компетентності в освітньому процесі закладів вищої освіти	37
2.4. Програма розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.	44
Висновки до розділу 2	48
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	63

ВСТУП

Актуальність дослідження. Кардинальні трансформації в сучасному українському суспільстві, зумовлені тривалою військовою агресією, соціально-економічною нестабільністю та кризовими явищами, призводять до значного зростання рівня напруженості, фрустрованості та конфліктогенності в усіх сферах міжособистісної взаємодії. За таких умов суттєво підвищується суспільний запит на висококваліфіковану психологічну допомогу. Професійна діяльність практичного психолога за своєю специфікою безпосередньо розгортається в полі людських суперечностей, деструктивних емоційних станів та криз, що вимагає від нього не лише загальнонаукової підготовки, а й особливої інструментальної готовності — конфліктологічної компетентності.

Майбутній психолог має виступати не просто фахівцем, який знає теорію конфлікту, а медіатором, фасилітатором та консультантом, здатним стабілізувати емоційне напруження клієнтів, зберігаючи власну професійну стійкість. Водночас аналіз практики вищої освіти свідчить про наявність суперечності: традиційна система підготовки майбутніх психологів орієнтована переважно на репродуктивне засвоєння академічних знань, тоді як розвиток поведінкових навичок деескалації конфліктів, управління стресом та миттєвої рефлексії в гострих ситуаціях часто залишається поза увагою.

У психології конфліктів досліджувалися проблеми конфліктологічної культури, спілкування в ситуації конфліктів (Г.О. Балл, І.Д. Бех, Т.В. Дуткевич, Л.В. Долинська, Г.Д. Щербан та ін.), особливості конфліктів у студентському середовищі досліджувалися у працях В.І. Юрченко, І.А. Коваль, І.А. Власенко, Н.М. Фалько С.С. Філь та ін., чимало уваги приділено у психологічній науці проблемі конфліктологічної компетентності фахівців різних сфер діяльності (педагогів, психологів, соціальних працівників, правоохоронців та ін.) у працях К.О. Бортун, В.А. Коренюк, О.І. Галян, А.Гірник, Ю. Гордієнко, О.С. Климентьєва, Л.О. Котлова, Ю.І. Рогуцький та ін.

Соціальна значущість проблеми, її недостатня практична розробленість в освітньому процесі закладів вищої освіти та об'єктивна потреба у подоланні наявних суперечностей зумовили вибір теми дослідження: **«Формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців»**

Об'єкт дослідження: професійна підготовка майбутніх фахівців у закладах вищої освіти.

Предмет дослідження: психолого-педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців у процесі фахової підготовки.

Гіпотеза дослідження. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів у процесі фахової підготовки буде ефективним, якщо розроблена модель та розвивальна програма забезпечать комплексну трансформацію особистісного профілю студента: від екстернальної та пасивно-захисної поведінки в конфлікті — до інтернальної відповідальності, високого рівня емоційної саморегуляції та домінування стратегії співробітництва у професійній діяльності.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати, виявити психолого-педагогічні умови та створити модель формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів, розробити комплекс діагностичного інструментарію для виявлення рівня розвитку конфліктологічної компетентності.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання дослідження:**

1. З'ясувати сутність, структуру та компоненти конфліктологічної компетентності особистості в психолого-педагогічній теорії.
2. Окреслити особливості професійної діяльності майбутніх психологів та визначити роль і місце конфліктологічних знань у її структурі.
3. Проаналізувати стан дослідження проблеми формування конфліктологічної компетентності у психолого-педагогічній теорії та практиці вищої школи.

4. Обґрунтувати та сформувати критеріально-діагностичний апарат для оцінки вихідного рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців.

5. Здійснити якісно-кількісний аналіз та емпірично визначити реальний стан сформованості конфліктологічної компетентності у студентів-психологів.

6. Теоретично обґрунтувати модель та психолого-педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності в освітньому процесі ЗВО. Розробити програму розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів та оцінити її ефективність.

Для досягнення поставленої теми та реалізації сформульованих завдань нами використовувалися такі **методи дослідження**: методи теоретичного аналізу, емпіричні методи: Тест діагностики тактик поведінки в конфлікті К. Томаса, методикою діагностики емпатії І. Юсупова, авторського тест-опитувальника «Теоретичні засади психології конфлікту», опитувальник «Локус контролю» Дж. Роттера, методики діагностики схильності до агресивної поведінки А. Ассінгера, опитувальник рівня рефлексивності А. Карпова, методики «Шкала емоційного інтелекту» Н. Гоулмана.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що вперше теоретично обґрунтовано комплекс психолого-педагогічних умов формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів (зокрема, інтеграція інтерактивних технік, професійно-орієнтованих кейсів, стимуляція інтернальності та розвиток емоційного інтелекту); розроблено цілісну модель цього процесу, яка поєднує цільовий, змістовий, процесуальний та результативно-оцінний блоки; *визначено та обґрунтовано* критерії (мотиваційно-ціннісний, когнітивний, діяльнісно-поведінковий, рефлексивний) та показники оцінки рівнів сформованості комунікативної компетентності; *подальшого розвитку набули* наукові уявлення про специфіку конфліктологічної компетентності психолога як важливого інструментального компонента його професійної ідентичності.

Теоретичне значення дослідження полягає в розширенні й поглибленні наукових положень професійної психології щодо змісту, структури та етапів розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців; теоретичному обґрунтуванні системного підходу до формування особистісної готовності майбутніх психологів до медіації та безцінного консультування в умовах підвищеної конфліктогенності середовища.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблену програму розвитку конфліктологічної компетентності, комплекс професійно-орієнтованих кейсів, авторський опитувальник «Теоретичні засади психології конфлікту» може бути безпосередньо впроваджено в освітній процес ЗВО під час викладання курсів «Конфліктологія», «Психологія конфлікту», «Основи медіації», «Психологічне консультування».

Матеріали дослідження можуть бути використані викладачами для модернізації навчальних планів, розробки спецкурсів, тренінгів для студентів соціономічних спеціальностей, а також у системі підвищення кваліфікації практикуючих психологів та педагогів.

Апробація результатів дослідження. Основні висновки та результати дослідження було представлено на науковій конференції студентів і магістрантів за підсумками НДР у 2025-2026 навчальному році (8-9 квітня 2026 р., м. Кам'янець-Подільський)

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, висновків, двох розділів, списку використаних джерел, 1 додатка. У тексті міститься 3 таблиці, у списку використаної літератури — 61 найменувань. Обсяг основного тексту роботи — 54 сторінки. Загальний обсяг роботи — 67 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ

1.1. Сутність, структура та компоненти конфліктологічної компетентності особистості

У сучасному дискурсі психологічної науки та соціальної практики феномен конфліктологічної компетентності особистості набуває статусу фундаментального чинника, що визначає не лише ефективність професійної діяльності, а й загальну траєкторію соціалізації індивіда в умовах невизначеності. Розгляд конфліктологічної компетентності вимагає глибокого аналізу її онтологічної природи, функціонального призначення та складної архітекτονіки внутрішніх компонентів. Ця компетентність не є ізольованим набором навичок, а постає як інтегративне особистісне утворення, що забезпечує здатність суб'єкта до конструктивного перетворення соціальної реальності через управління суперечностями [14;18; 29].

Сутність конфліктологічної компетентності розкривається через її роль у системі загальної професійної та соціальної культури особистості. Вона виступає як вид соціально-психологічної компетентності, що забезпечує успішність вирішення задач щодо управління конфліктом та доцільного впливу на середовище діяльності [8; 18]. Теоретичний аналіз дозволяє виділити кілька парадигм розуміння цього феномену: як здатності до критичного аналізу (Т. Дзюба), як можливості прогнозування та зміни ситуацій (І. В. Козич) та як системного інформаційного базису (Н.В. Самсонова) [18; 29].

Особливого значення набуває розрізнення понять конфліктологічної культури та компетентності. Як вказують Пухно С.В., Щербак Т.І., конфліктологічна культура особистості полягає у загальній спрямованості та

вмінні людини попереджувати та вирішувати соціальні конфлікти, що є критичним фактором соціалізації. Своєю чергою, компетентність є більш динамічним, операційним вираженням цієї культури. Вона дозволяє фахівцеві не лише розуміти закономірності динаміки конфлікту, а й активно впроваджувати технології його розв'язання [29].

У професійному вимірі, наприклад для соціальних працівників чи правоохоронців, конфліктологічна компетентність стає невід'ємною складовою професіограми, оскільки саме ці фахівці щоденно взаємодіють з людьми в гострих конфліктних ситуаціях [14; 1]. Вона, як зазначають Бортун К.О., Коренюк В.А., передбачає не лише знання про причини зіткнень, а й глибоку рефлексивність — здатність аналізувати власні думки, почуття та стереотипи, які можуть викривляти процес врегулювання [1].

Структура конфліктологічної компетентності є полікомпонентною та ієрархічно організованою. Климентьєва О.С., Рогуцький Ю.І. виділяють кілька ключових блоків, які в сукупності забезпечують цілісну реакцію особистості на конфліктогенний стимул. Зокрема, виділяються когнітивний, мотиваційний, емоційно-вольовий, поведінковий та рефлексивний компоненти [14; 30].

Когнітивний компонент, за Ю.І. Рогуцьким, виступає інтелектуальним фундаментом компетентності. Він охоплює систему науково-теоретичних знань про причини, механізми та закономірності виникнення, перебігу та завершення конфліктів [30]. Важливою частиною цього компонента, на думку О.С. Климентьєвої є знання основних понять конфліктології та усвідомлення значення збереження психічного й фізичного здоров'я людей під час деструктивних зіткнень [2]. Роль когнітивного компонента, як уточнює Л.О. Котлова, полягає також у здатності до адекватного розуміння ситуації та відсутності помилок у її кваліфікації як конфліктної [18].

О.С. Климентьєва стверджує, що мотиваційний компонент визначає спрямованість особистості на конструктивне подолання суперечностей. Він включає потребу і здатність навчатися, зацікавленість у встановленні

моральних стосунків з оточуючими, а також внутрішню установку на об'єктивність та справедливість [14]. Сформованість цього компонента дозволяє особистості розглядати конфлікт не як загрозу, а як задачу, що потребує оптимального вирішення.

Емоційно-вольовий компонент забезпечує саморегуляцію суб'єкта. Як описує його А. Гірник, цей компонент передбачає здатність проявляти витримку в стресових ситуаціях, мобілізуватися на подолання труднощів та керувати власними негативними емоційними станами [8]. Без належного розвитку емоційної компоненти навіть глибокі теоретичні знання можуть виявитися марними під впливом афекту або сильного стресу.

Поведінковий (операційно-діяльнісний) компонент, за твердженням Ю.І. Рогуцького, включає безпосередні навички конструктивної поведінки на всіх етапах конфлікту. Це вміння діагностувати ситуацію, прогнозувати її динаміку, використовувати стратегії співпраці чи компромісу та застосовувати техніки медіації [30]. До операційної складової, на думку А. Гірника, також відносять діагностичні, прогностичні та праксеологічні вміння, що формуються у процесі вирішення спеціальних конфліктологічних навчальних задач [8].

Ю.І. Рогуцький описує рефлексивний компонент як механізм самопізнання та самоконтролю. Він полягає у здатності особистості досліджувати власний психологічний потенціал, реконструювати образи партнерів та усвідомлювати власну роль у динаміці конфлікту [30]. Рефлексивне самовизначення, на думку Л.О. Котлової, стає основою для формування конструктивної конфліктної позиції та здатності впливати на опонента через зміну власного ставлення до ситуації [18].

Центральним елементом когнітивної складової конфліктологічної компетентності, як стверджує А. Гірник, є формування внутрішньої картини конфлікту (ВКК). Це суб'єктивне відображення конфліктної ситуації в свідомості індивіда, де він розташовує учасників у смисловому просторі, наділяє їх певними характеристиками та прогнозує результати дій [8]. ВКК

включає раціональну, емоційну та мотиваційну складові, що разом дозволяють «розігрувати» перебіг подій в уяві [8].

Важливим аспектом ВКК є подолання так званої «схильності на користь свого я». Дослідження Л.О. Котлової, А. Гірника показують, що більшість людей схильні оцінювати себе вище середнього стосовно позитивних якостей, що в конфлікті призводить до віри у власний потенціал і водночас до викривлення сприйняття намірів опонента [8; 18]. Конфліктологічна компетентність передбачає здатність до гносеологічної та моральної корекції ВКК. Гносеологічна корекція спрямована на прояснення позицій сторін для більш адекватної картини ситуації, а моральна — на перехід від суб'єктивної оціночної шкали до оцінки з «третьої позиції», що базується на загальнолюдських цінностях [8].

Інтелектуальна робота суб'єкта дозволяє замінити автоматичну реакцію (агресію чи втечу) на усвідомлений аналіз, що включає уточнення цілей та розробку альтернатив. Що менше індивід усвідомлює власну ВКК, то меншою мірою вона може керувати своєю поведінкою, стаючи заручником імпульсивних станів [8].

Конфліктологічна компетентність виконує низку життєво важливих функцій, що забезпечують стабільність соціальних систем та психічне благополуччя особистості. Виділення цих функцій дозволяє глибше зрозуміти прикладне значення компетентності у професійній діяльності.

Діагностична функція конфліктологічної компетентності, як стверджує А. Гірник, полягає у вмінні виявляти проблему, розпізнавати джерела конфліктної ситуації та аналізувати її складники на основі категоріального апарату конфліктології. Це дозволяє фахівцеві не лише констатувати наявність спору, а й зрозуміти його глибоку структуру, відокремивши істинні причини від приводів [8].

Профілактична функція, як вказує Л.О. Котлова та ін., спрямована на попередження виникнення деструктивних суперечностей. Вона реалізується через засвоєння правил безконфліктного спілкування та організацію такої

взаємодії, де потенційні протиріччя вирішуються на ранніх стадіях [16, 18]. Для педагога, на думку Ю.І. Рогучького та ін., наприклад, ця функція є ключовою умовою підтримки здорового мікроклімату в учнівському колективі [23; 30].

Регулятивна функція забезпечує безпосереднє управління поведінкою учасників конфлікту. Вона дозволяє мінімізувати деструктивні форми реального зіткнення та переводити їх у конструктивне русло [18, 30]. Особливо важливою є здатність впливати на опонентів через власне рефлексивне самовизначення, що змушує іншу сторону змінювати свою позицію [8; 18].

Нормативну функцію В.Я. Галаган, В.Ф. Орлов, О.М. Отіч пов'язують із впорядкуванням знань та встановленням етичних стандартів взаємодії. Вона передбачає засвоєння моделей поведінки, правил врегулювання конфліктів та методик психологічного захисту [16]. У професійному середовищі це сприяє підвищенню ефективності діяльності та може гуртувати колектив проти зовнішнього тиску [16].

Становлення конфліктологічної компетентності не є одномоментним актом; це поетапний процес розвитку особистості. Згідно з дослідженнями Л.О. Котлової, можна виділити три рівні сформованості цієї якості, де головним критерієм виступає ступінь стійкості використання конструктивних технік [18].

Низький (деструктивний) рівень характеризується повною відсутністю або поверхневостю знань про техніки вирішення конфліктів. Суб'єкт на цьому рівні зазвичай діє інтуїтивно, часто вдаючись до агресії або повного уникнення проблеми, що лише поглиблює деструктивні наслідки [18].

Середній (непродуктивний) рівень відзначається появою інтересу до конфліктологічних знань. Особа починає розуміти складність ситуації та здатна частково модифікувати систему своїх знань залежно від конкретних обставин, проте її дії все ще позбавлені стійкості та системності [18].

Високий (конструктивний) рівень визначається наявністю позитивної «Я-концепції», розвиненими рефлексивними здібностями та антиципацією — вмінням передбачати результати власних дій та вчинків інших людей [18]. На цьому рівні фахівець володіє повним спектром стратегій і здатний виступати ефективним медіатором.

Хоча загальні компоненти конфліктологічної компетентності є універсальними, кожна професійна сфера висуває свої специфічні вимоги.

Для педагога конфліктологічна компетентність є умовою профілактики конфліктів у педагогічному колективі та учнівському середовищі. Педагог повинен вміти впливати на учнів шляхом спілкування, керувати поведінкою учасників та, головне, прогнозувати конфліктогенні ситуації ще до їхнього явного прояву [23; 30]. Вчитель виступає як гарант соціальної безпеки в класі, що вимагає від нього високого рівня емоційного інтелекту та знання вікової психології.

Бортун К.О., Коренюк В.А. розглядають конфліктологічну компетентність соціального працівника як таку, що зосереджена навколо медіації та емпатичного слухання. Соціальний працівник взаємодіє з найбільш вразливими категоріями населення, де конфлікти часто мають глибоке соціальне та психологічне коріння. Уміння будувати взаємодію в системі соціального захисту та досягати позитивних результатів з клієнтами безпосередньо залежить від його здатності аналізувати власні стереотипи та переконання [1].

Для правоохоронців конфліктологічна компетентність, на думку О.С. Климентьєвої, постає як інтегроване особистісне утворення, що передбачає готовність до антиконфліктної діяльності в умовах, які часто загрожують життю та здоров'ю [14]. Це вимагає не лише знання законів, а й надзвичайної витримки, об'єктивності та здатності швидко приймати рішення у ситуаціях гострого зіткнення інтересів. У їхній структурі компетентності особливу роль відіграє мотиваційно-ціннісний компонент — установка на справедливість та дотримання моральних норм навіть у конфліктних умовах.

1.2. Особливості професійної діяльності майбутніх психологів та роль конфліктологічних знань у ній

Сучасна архітектура психологічної практики в Україні та світі зазнає суттєвих трансформацій, зумовлених як глобальними викликами, так і внутрішніми соціально-динамічними процесами.

Професійна діяльність майбутніх психологів сьогодні виходить за межі вузькоспеціалізованого кабінетного консультування, перетворюючись на комплексний супровід особистості в умовах високої невизначеності та конфліктогенності середовища. У центрі цієї діяльності стоїть фахівець, чия професійна придатність визначається не лише академічною успішністю, а й специфічним набором компетентностей, серед яких конфліктологічна грамотність посідає домінантне місце.

Як стверджують Калаур С.М., Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О. конфлікт у професійному контексті психолога розглядається не лише як деструктивна перешкода, а як складний соціально-психологічний феномен, що за умови кваліфікованого втручання стає рушійною силою розвитку особистості та організації [6; 13].

Професійний профіль майбутнього психолога формується через інтеграцію кількох фундаментальних напрямів, кожен з яких має свою специфіку, інструментарій та потенційні конфліктогенні зони. Традиційна модель практичної психології в закладах освіти, охорони здоров'я та корпоративному секторі передбачає чітку диференціацію функцій, що забезпечують цілісність психологічного супроводу [21].

Діагностична робота є епістемологічним фундаментом професійної діяльності. Її мета полягає у вивченні індивідуально-психологічних особливостей клієнта, виявленні девіацій розвитку та визначенні адаптаційного потенціалу особистості. На початкових етапах професійного становлення майбутній психолог оволодіває методами тестування, спостереження та інтерв'ювання, які дозволяють не просто зафіксувати

поточний стан психіки, а й виявити приховані резервні можливості, на які можна спиратися в подальшій корекційній чи консультативній роботі.

В освітньому контексті, як вказують Марінушкіна О.Є., Замазій Ю.О., діагностика охоплює вивчення готовності дитини до навчання, аналіз міжособистісних стосунків у колективі та оцінку психологічного клімату [21]. Важливим аспектом є діагностика сім'ї, що дозволяє психологу зрозуміти генезис дитячих проблем через призму батьківських установок та сімейних сценаріїв. Конфліктологічний аспект діагностики, на думку Котлової Л.О., полягає у вмінні фахівця кваліфікувати конфліктну поведінку та прогнозувати схильність особистості до ескалації протистояння [17].

Корекційна робота спрямована на усунення або нівелювання психологічних дефіцитів та поведінкових аномалій. Вона інтегрує в собі індивідуальні консультації, психологічні тренінги та терапевтичні вправи. Особлива увага приділяється розвитку пізнавальних процесів (мислення, уваги, пам'яті), стабілізації самооцінки та корекції емоційних порушень, таких як тривожність чи агресивність.

Розвивальний компонент діяльності психолога акцентує увагу на формуванні позитивних рис особистості та розкритті творчого потенціалу [21]. У роботі з дітьми з особливими освітніми потребами психолог виконує критичну роль у запобіганні дезадаптації та гармонізації стосунків між інклюзивними учнями та їхніми однолітками.

Консультаційна робота надає допомогу клієнтам у вирішенні нагальних особистих проблем, подоланні кризових станів та оптимізації міжособистісної комунікації. Психолог виступає фасилітатором, який допомагає клієнту усвідомити власні потреби та знайти ресурси для самостійного виходу з конфліктної ситуації.

Психологічне просвітництво, у свою чергу, спрямоване на підвищення психологічної грамотності соціуму. Воно передбачає інформування батьків, педагогів та громадськості про особливості вікового розвитку, права дітей, принципи здорового способу життя та методи ненасильницького спілкування.

Просвітницька робота є ключовим інструментом первинної профілактики конфліктів, оскільки формує в учасників соціальної взаємодії культуру розуміння та толерантності [21].

Сучасні вимоги до підготовки майбутніх психологів, як описують Chen C., Zhang Y., Guo Q., Wang X., Chen S., спираються на багатовимірну модель компетентностей, яка охоплює 30 основних характеристик, структурованих за чотирма категоріями: ставлення, особистісні риси, знання та вміння [46]. Ці компетентності безпосередньо впливають на якість психологічних послуг та успішність професійної самореалізації фахівця.

Дослідження Beyene L.S., Strand E.B., Misund A.R., Barder H.E., Brente T.L., Størksen H.T. в галузі охорони психічного здоров'я підтверджують, що відносини між пацієнтом та фахівцем є наріжним каменем будь-якого лікування [42]. Реляційна компетентність психолога не є статичною рисою, а являє собою динамічний процес, що складається з чотирьох інтегрованих складників: саморефлексія та саморегуляція як здатність усвідомлювати власні емоційні стани та контролювати їх під час взаємодії, що запобігає деструктивному впливу особистих проблем на процес допомоги; щирий інтерес до клієнта, що виявляється у прагненні зрозуміти унікальний світ іншої людини без передчасного оцінювання чи категоризації; взаємна взаємодія або ефект рапорту, за якого обидві сторони залучені до активного обміну смислами, що створює простір для терапевтичних змін; визнання та прийняття, які передбачають створення умов, за яких клієнт відчуває свою значущість та безумовне прийняття його особистості [42].

Конфліктологічна компетентність визначається Пухно С.В. та Щербак Т.І. як спроможність фахівця розпізнавати закономірності динаміки конфлікту, здійснювати критичний аналіз особистісних характеристик учасників та володіти технологіями конструктивного розв'язання протиріч [29]. Бортун К.О., Коренюк В.А. та Калаур С.М. стверджують, що вона є не просто набором навичок, а частиною професіограми, яка дозволяє перетворювати конфлікт із загрози на ресурс для розвитку [1; 13].

Структура конфліктологічної компетентності майбутнього психолога, за Д. Кузнецовою та А. Гірником, включає [50; 8]:

1. Когнітивний компонент (теоретичні знання про природу конфлікту, його функції та стадії розвитку).
2. Емоційно-особистісний компонент (стійкість до стресу, емпатія та толерантність до відмінностей у поглядах).
3. Рефлексивно-поведінковий компонент або навички самоаналізу власної поведінки в конфлікті та володіння праксеологічними вміннями (медіація, переговори) [8].

Для майбутнього психолога оволодіння конфліктологічними знаннями є стратегічним завданням, що забезпечує не лише ефективність допомоги клієнтам, а й власне психологічне виживання в професії. Висока конфліктогенність соціономічних професій, як вказує О.Б. Чубко, часто призводить до емоційного вигорання, якщо фахівець не має відповідних захисних механізмів [8; 36].

Низький рівень конфліктологічної грамотності, на думку А. Гірника, є прямим чинником виникнення стресів, розчарувань та загострення внутрішньоособистісних конфліктів у молодого спеціаліста [8]. Він стверджує, що знання в галузі конфліктології допомагають фахівцю інтелектуалізувати свої реакції, що дозволяє загальмувати автоматичні імпульси агресії чи лякливості в напружених ситуаціях [8].

Особливе значення має розуміння соціально-психологічних феноменів, таких як фундаментальна помилка атрибуції. Фахівець, який усвідомлює тенденцію переоцінювати особистісні риси суперника та недооцінювати ситуативні чинники, здатний уникнути формування необґрунтованої ворожості та зберегти професійну об'єктивність. Аналогічно, усвідомлення «схильності на користь свого я» дозволяє психологу будувати більш реалістичні моделі взаємодії та уникати конфронтації, викликані неадекватною самооцінкою [8].

Конфліктологічна культура є невід'ємною частиною професійного авторитету психолога. Вона, як вказує Л.О. Котлова, ґрунтується на новому типі мислення, орієнтованому не на боротьбу, а на порозуміння та співробітництво [17]. Психолог виступає носієм культури спілкування, що стає потужним чинником психопрофілактики конфліктів у будь-якому колективі.

У кризових ситуаціях авторитет фахівця часто стає вирішальним критерієм розв'язання суперечки. На примирення першим зазвичай іде той, хто «мудріший і сильніший духом», і демонстрація цих якостей психологом зміцнює його лідерську позицію в організації. Вміння здійснювати глибокий психологічний аналіз та кваліфікувати конфліктну поведінку дозволяє фахівцю перетворювати деструктивні процеси на допоміжні інструменти для реалізації творчих ідей [17].

Професійна діяльність психолога розгортається в різних соціальних інститутах, кожен з яких генерує специфічні типи конфліктів. Розуміння цих нюансів дозволяє майбутньому фахівцю адаптувати свій конфліктологічний інструментарій до конкретних умов.

У медичних закладах психолог часто стикається з феноменом супротиву пацієнта, який є основним джерелом напруги у відносинах з персоналом. Супротив не є простою неприязню, це складний захисний механізм, що має різну природу. Психолог, робить висновок О.Б. Чубко, у цій сфері працює над зниженням рівня емоційного вигорання лікарів, яке часто провокується постійними конфліктами з пацієнтами.[36] Його роль полягає в медіації між суб'єктами лікувального процесу та наданні психологічної підтримки матерям дітей з ускладненнями у розвитку, де конфлікти часто мають глибоке екзистенційне підґрунтя [36].

В організаційному контексті психолог працює з соціальним напруженням, що виникає через порушення принципів справедливості або нечітку організацію праці [27]. Основними типами конфліктів тут є: організаційні конфлікти, що зумовлені недоліками в управлінні, коли

працівник отримує суперечливі вказівки від різних керівників; виробничі конфлікти (вертикальні та горизонтальні, які виникають між керівником та підлеглим через порушення етики, або між колегами через конкуренцію за ресурси чи статус; інноваційні конфлікти як результат опіру нововведенням через страх скорочення доходів або нездатність справитися з новими обов'язками [27].

Роль психолога в HR-менеджменті полягає в діагностиці прихованих недоліків організації та фасилітації змін. Використання конфліктологічних знань дозволяє знизити «синдром покірності» в групах, стимулюючи конструктивну критику, яка веде до покращення якості управлінських рішень [27].

В школах конфлікти часто мають тріадичну структуру: вчитель – учень – батьки. Батьківські скарги зазвичай групуються навколо відсутності контакту з дітьми, різкої поведінки підлітків або тривоги через нестандартну поведінку дитини. Психолог здійснює психологічний супровід інклюзії, де конфлікти можуть виникати через нерозуміння потреб дітей з особливостями розвитку іншими батьками чи педагогами.

У приватному консультуванні пар та сімей конфлікти часто базуються на розбіжності потреб, ціннісних орієнтацій або невирішених емоційних образах. Психолог допомагає сторонам перейти від деструктивних стратегій (сарказм, звинувачення, уникнення) до відкритого діалогу та збереження поваги.

1.3. Стан дослідження проблеми формування конфліктологічної компетентності у психолого-педагогічній теорії та практиці

Згідно з даними Peace Research Institute Oslo (PRIO), 2024 рік став історичним піком за кількістю державних збройних конфліктів — зафіксовано 61 активний конфлікт у 36 країнах, що є найвищим показником з 1946 року [59]. Така глобальна турбулентність безпосередньо впливає на психологічний стан особистості, породжуючи високий рівень тривожності, агресивності та емоційної дезорганізації, що стає підґрунтям для виникнення деструктивних міжособистісних суперечностей в освітніх закладах [44]. У цьому контексті проблема формування конфліктологічної компетентності фахівців соціономічного профілю переходить із розряду вузькоспеціалізованих наукових питань у площину стратегічної безпеки та професійної життєздатності.

Конфліктологічна компетентність у психолого-педагогічному дискурсі, як зазначають Голубєва М.О., Жарук І.В., розглядається не просто як сукупність знань про методи розв'язання суперечок, а як складне інтегроване психологічне новоутворення, що відображає теоретичну підготовку та практичну готовність особистості до попередження та конструктивного вирішення конфліктів [9]. Дослідження цього феномену активізувалося протягом останнього десятиліття, що зумовлено як внутрішніми трансформаціями освітніх систем, так і зовнішніми викликами, такими як цифровізація спілкування та необхідність роботи в умовах воєнного стану [33; 44].

Важливим вектором теоретичного аналізу є розмежування понять «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність». Хоча в деяких працях ці терміни вживаються як синоніми (наприклад, у роботах С.С. Філь) [35], більшість сучасних дослідників наполягають на їхній змістовній диференціації [44]. Конфліктна компетентність частіше асоціюється з практичними навичками утримання протиріччя в продуктивній

формі та здатністю використовувати конфлікт для досягнення особистих цілей, часто спираючись на повсякденний емпіричний досвід [9]. Натомість конфліктологічна компетентність апелює до глибшого наукового підґрунтя, включаючи знання закономірностей динаміки конфлікту, володіння технологіями медіації та здатність до об'єктивної рефлексії власної поведінки [30; 38].

Психологічний аналіз конфліктологічної компетентності дозволяє виокремити її місце в структурі професіоналізму. Вона часто розглядається як структурний компонент комунікативної або соціально-психологічної компетентності фахівця [33; 30]. Проте деякі автори, зокрема Ю.І. Рогуцький, підносять її до рівня складника загальної конфліктологічної культури особистості, визначаючи її як систему вмінь щодо розв'язання конкретних професійних завдань у конфліктогенному середовищі [30]. Така широка палітра думок вказує на те, що конфліктологічна компетентність є динамічним утворенням, яке розвивається в процесі професіогенезу та залежить від індивідуально-психологічних особливостей суб'єкта.

Формування конфліктологічної компетентності вчителя є наріжним каменем сучасної педагогічної освіти. Це зумовлено тим, що освітнє середовище за своєю природою є конфліктогенним: у ньому перетинаються інтереси вчителів, учнів, батьків та адміністрації. Педагогічний конфлікт має свою специфіку — він часто характеризується високою емоційною напруженістю та складністю взаємодії в постконфліктний період, що вимагає від вчителя не просто знань, а справжнього мистецтва медіації [33; 41].

Дослідження проєкту CRETE у США показали, що близько 50% молодих вчителів залишають професію протягом перших трьох років саме через нездатність ефективно управляти класом та вирішувати конфліктні ситуації. Це вказує на те, що конфліктологічна підготовка є не лише вимогою стандарту, а й умовою професійного виживання. Вчитель, який володіє конфліктологічною компетентністю, здатний перетворювати конфлікт із

деструктивного чинника на інструмент розвитку особистості учня та колективу [41].

Процес становлення компетентності педагога має рівневий характер та включає три основні рівні [17]:

1. Низький (деструктивний) — характеризується відсутністю знань або наявністю лише загальних уявлень про конфлікт, імпульсивністю поведінки та схильністю до загострення суперечностей.
2. Середній (непродуктивний) — передбачає наявність інтересу до знань та здатність до епізодичного застосування конструктивних технік залежно від ситуації.
3. Високий (конструктивний) — базується на позитивній «Я-концепції», глибокій рефлексії та здатності до антиципації (передбачення результатів дій).

Формування цієї якості у майбутніх педагогів, як стверджують С.С. Філь та Л.О. Котлова, здійснюється через інтеграцію конфліктологічних аспектів у навчальні дисципліни (психологія, педагогіка), моделювання конфліктних ситуацій під час практики та впровадження спеціалізованих курсів [17; 35]. Важливу роль, на думку Г.Ю. Вошколуп та Ю.І. Рогуцького, відіграє розвиток особистісних якостей, таких як педагогічний такт, емпатія та креативність у пошуку нестандартних рішень [4; 30].

Для фахівців допоміжних професій конфліктологічна компетентність є ядром професіограми. Практичний психолог в освітній установі часто виступає третьою стороною в конфліктах «вчитель-учень» або «батьки-школа», що вимагає від нього високого рівня володіння технологіями медіації [17]. Л.О. Котлова наголошує, що низький рівень цієї компетентності у психолога може призвести до професійної деформації, розчарування в роботі та поглиблення внутрішньоособистісних конфліктів [17].

Підготовка майбутніх психологів базується на моделі, що включає розвиток комунікативної компетентності (когнітивний та операційний складники), конфліктологічну готовність (установки на усвідомлення завдань)

та конструктивну конфліктну позицію [17]. Особлива увага приділяється формуванню «регулятивного базису», що дозволяє фахівцю керувати не лише власною поведінкою, а й емоційним станом клієнтів [17]. Аналіз психолого-педагогічних досліджень з проблем формування конфліктологічної компетентності дозволяє виокремити такі основні підходи до її формування у майбутніх фахівців (див. табл. 1.1.).

Таблиця 1.1.

Шляхи формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців у закладі вищої освіти

Шляхи формування компетентності у психологів	Зміст діяльності	Результат
Опанування спеціальних дисциплін	Вивчення «Конфліктології» та «Психології конфлікту».	Формування теоретичного підґрунтя комунікативної компетентності
Розвиток соціально-психологічної компетентності	Вивчення циклу гуманітарних та психологічних наук.	Широкий контекст розуміння конфліктної взаємодії
Моделювання діяльності	Тренінги, рольові ігри, розбір кейсів.	Відпрацювання практичних навичок подолання конфлікту
Засвоєння окремих умінь	Практика в школах, волонтерство в службах медіації.	Емпіричний досвід та адаптація теоретичних знань до вирішення конфліктних ситуацій

Військові психологи також потребують специфічної конфліктологічної підготовки. Сторожук Н., Кожедуб О. стверджують, що використання кейс-методу у військових вишах дозволяє майбутнім офіцерам-психологам інтегрувати теорію з реальною практикою професійної діяльності, що є критичним в умовах бойових дій та високої ціни помилки [32].

Традиційні лекційні форми навчання виявляються недостатньо ефективними для формування конфліктологічної компетентності, оскільки

вони не забезпечують трансформації пасивного знання у активну дію. Спасьбухов Н. та Пухно С.В. акцентують увагу у своїх дослідженнях на зсуві у бік інтерактивних технологій, що стимулюють активну участь студентів у процесі пізнання [29; 31].

Кейс-метод, як стверджує Ковальова С.М., визнаний однією з найбільш дієвих технологій. Він полягає в аналізі реальних конфліктних випадків, що потребують колективного пошуку рішення [15]. Як зазначає Спасьбухов Н., процес вирішення кейсу проходить через чотири стадії: конкретний досвід, рефлексія, абстрактна концептуалізація та активне експериментування [31]. Це дозволяє студентам не просто вивчати теорію, а «проживати» конфлікт, аналізуючи його причини та наслідки в безпечному середовищі.

Ділові ігри та тренінгові програми забезпечують відпрацювання конкретних поведінкових патернів. Наприклад, модель залученого навчання Р. Арнольда, описана С.С. Філь, передбачає поетапний перехід від актуалізації наявного досвіду до опанування нових навичок та їх використання в практиці [35]. Runde С.Е., Flanagan Т.А. довели, що тренінги часто фокусуються на розвитку «м'яких навичок» (soft skills): активному слуханні, аргументації власної позиції та управлінні «гарячими кнопками» — ситуаціями, що викликають гострі емоційні реакції [58].

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) також стають невід'ємною частиною конфліктологічної підготовки. Впровадження цифровізації дозволяє використовувати симулятори конфліктних ситуацій, онлайн-платформи для медіації та елементи гейміфікації для підвищення мотивації до навчання [28; 30].

Останнє десятиліття внесло значні корективи в пріоритети конфліктологічних досліджень. Якщо раніше основна увага приділялася типовим міжособистісним конфліктам у трудовому колективі, то сьогодні на перший план виходять питання роботи в умовах кризи, цифровізації та воєнної агресії [33; 44]

Цифровізація освіти змінила характер взаємодії між суб'єктами. Віртуальні конфлікти мають свої особливості: анонімність, відсутність невербальних сигналів, можливість швидкого поширення інформації (кібербулінг). Закордонні дослідники, зокрема Bondar V., Kharkivska T., вказують на відсутність єдиної теоретичної рамки для вивчення конфліктної компетентності в цифровому середовищі, що відкриває широке поле для майбутніх розробок у сфері цифрової медіації та етики мережевого спілкування [44].

Сучасна наука звертає увагу не лише на поведінкові результати, а й на ціну, яку платить фахівець за роботу в конфліктному середовищі. Polishchuk G., Demchenko A., Blaise H. встановлено кореляцію між низькою стресостійкістю, невмінням вирішувати конфлікти та прискореним біологічним старінням у вчителів [55]. Це підкреслює гуманістичне значення конфліктологічної компетентності як чинника збереження здоров'я та професійного довголіття.

Висновки до розділу 1.

Аналіз сутності, структури та компонентів конфліктологічної компетентності дозволяє стверджувати, що вона є складним механізмом внутрішньої та зовнішньої адаптації особистості. Вона інтегрує інтелектуальну здатність аналізувати суперечності, емоційну силу залишатися стабільним під тиском та операційну майстерність знаходити вихід із найскладніших ситуацій.

Центральним висновком є те, що конфліктологічна компетентність не зводиться до простого уникання конфліктів. Навпаки, вона передбачає активне управління ними як ресурсом для розвитку. Роль когнітивної компоненти у формуванні адекватної внутрішньої картини конфлікту дозволяє особистості долати суб'єктивні викривлення та переходити до стратегій співпраці. Своєю чергою, розвиток рефлексивності та емоційного самоконтролю стає запобіжником професійного вигорання та соціальної дезадаптації.

Аналіз особливостей професійної діяльності майбутніх психологів дозволяє стверджувати, що конфліктологічна компетентність є інтегруючим чинником, який пов'язує діагностичні, консультативні та корекційні напрями роботи в єдину цілісну систему. Вона виступає одночасно інструментом допомоги клієнту та засобом професійної гігієни самого фахівця.

Для підвищення ефективності діяльності майбутніх психологів необхідно: зосередитися на розвитку рефлексивних навичок, що дозволяють вчасно розпізнавати когнітивні упередження в конфліктних ситуаціях; реалізовувати мультидисциплінарний підхід, поєднуючи знання з менеджменту, юриспруденції та соціології для більш комплексного бачення соціальних протиріч; акцентувати увагу на превентивній роботі, використовуючи фасилітацію та просвітництво для формування здорового комунікативного середовища в організаціях та сім'ях; забезпечувати постійну супервізію конфліктних кейсів, що сприятиме запобіганню накопиченню негативного емоційного досвіду та сприяє професійному вдосконаленню.

Конфліктологічні знання перетворюють професійну діяльність психолога на мистецтво гармонізації людських стосунків, що є ключовою цінністю в епоху соціальних викликів.

Аналіз стану проблеми дозволяє дійти висновків, що виходять за межі простого узагальнення фактів. Конфліктологічна компетентність у сучасних умовах трансформується з «професійної навички» на «життєву стратегію».

По-перше, існує пряма залежність між рівнем конфліктологічної культури організації та її економічною ефективністю. Конфлікти, що не вирішуються вчасно, призводять до відтоку кадрів, погіршення якості даних у наукових проєктах та значних фінансових втрат. Таким чином, формування цієї компетентності є інвестицією в розвиток людського капіталу.

По-друге, концепція «ризикованого суспільства» вимагає переходу від реактивної моделі (вирішення вже існуючого конфлікту) до проактивної (створення безконфліктного середовища через зміну організаційної структури та культури спілкування). Це означає, що фахівець майбутнього має бути не просто пожежником, який гасить конфлікти, а архітектором гармонійної взаємодії.

По-третє, в умовах війни конфліктологічна компетентність набуває рис терапевтичної практики. Здатність педагога чи психолога конструктивно реагувати на агресію травмованої особистості стає формою соціальної реабілітації та профілактикою подальшої віктимізації суспільства

РОЗДІЛ 2.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ

2.1. Організація, методи та методики діагностики конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців

Програма дослідження процесу формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів розроблялася з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності психолога, де здатність конструктивно розв'язувати конфлікти та виступати третьою стороною (медіатором) є базовою інструментальною складовою фахової майстерності.

Експериментальна робота здійснювалася впродовж 2025–2026 рр. і охоплювала три послідовні етапи:

1. Підготовчо-цільовий етап: визначення методологічних засад діагностики, формування репрезентативної вибірки дослідження, підбір та валідація психодіагностичного інструментарію.

2. Констатувальний етап: первинний зріз рівнів сформованості компонентів конфліктологічної компетентності студентів-психологів, аналіз отриманих емпіричних даних.

3. Аналітико-узагальнювальний етап: математико-статистична обробка результатів зрізу, підготовка бази для впровадження комплексу психолого-педагогічних умов у процесі професійної підготовки.

Вибірку дослідження склали студенти денної та заочної форми навчання спеціальності «Психологія» Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Загальна кількість респондентів, залучених до констатувального етапу, становила 42 особи. Під час організації емпіричного зрізу було суворо дотримано принципів академічної

доброчесності, добровільності та конфіденційності психодіагностичних даних студентів.

Ефективність діагностики досліджуваного феномену залежить від обґрунтованості його критеріальної структури. Спираючись на теоретичний аналіз структури конфліктологічної компетентності, нами було визначено чотири базові критерії, кожен з яких розкривається через систему конкретних показників:

Мотиваційно-ціннісний критерій відображає внутрішню готовність майбутнього психолога до конструктивної взаємодії в конфлікті, наявність гуманістичних цінностей та настанову на співробітництво. Його показниками є домінування стратегії «співробітництва» у поведінці; рівень професійної емпатії; спрямованість на взаємодію з клієнтом.

Когнітивний критерій характеризує систему теоретичних знань студента про природу, структуру, функції та динаміку конфліктів, а також про методи їх психологічного супроводу. Показниками цього критерію є повнота та глибина знань про механізми психологічного захисту в конфлікті; усвідомлення алгоритмів медіації та фасилітації; інтернальність локусу контролю у міжособистісних стосунках.

Діяльнісно-поведінковий критерій визначає здатність практичного застосування конфліктологічних знань, володіння психотехніками деескалації напруги та копінг-стратегіями. Показником цього критерію є володіння техніками активного слухання та «Я-висловлювань»; здатність до контролю над власною агресією у напружених ситуаціях; гнучкість у прийнятті рішень.

Рефлексивний критерій окреслює рівень розвитку саморегуляції майбутнього фахівця, здатність до аналізу власних емоційних станів, тригерів та профілактики професійного вигорання. Показниками рефлексивного критерію є рівень розвитку загальної та професійної рефлексії; емоційного інтелекту (управління власними емоціями та емоціями інших); здатність до саморегуляції у стресових умовах.

Відповідно до виокремлених критеріїв та показників було схарактеризовано три рівні сформованості конфліктологічної компетентності студентів: низький (елементарний), середній (достатній) та високий (професійно-творчий).

Для об'єктивної оцінки кожного з визначених критеріїв було сформовано збалансований комплекс стандартизованих методів дослідження.

Діагностика мотиваційно-ціннісного критерію здійснювалася за допомогою тесту тактик поведінки в конфлікті К. Томаса. Цей інструмент дозволяє диференціювати схильність майбутніх психологів до суперництва, компромісу, співробітництва, уникнення чи пристосування. Оцінка рівня емпатійних тенденцій проводилася за методикою діагностики емпатії (І. Юсупов), що є критично важливим для встановлення рапорту з майбутніми клієнтами у ситуації конфлікту.

Когнітивний критерій вимірювався за допомогою розробленого нами авторського тест-опитувальника «Теоретичні засади психології конфлікту», який містив завдання на перевірку знань про етапи розвитку конфлікту, типи деструктивної поведінки та медіативні техніки. Додатково використовувався опитувальник «Локус контролю» Дж. Роттера для фіксації рівня суб'єктивного контролю студента над життєвими та професійними подіями.

Для оцінки діяльнісно-поведінкового критерію було застосовано метод Case-study (аналіз професійних ситуацій). Студентам пропонувалися кейси, що моделювали конфлікти системи «психолог–клієнт» та «психолог–колеги», де оцінювалася вербальна та невербальна гнучкість реагування. Схильність до прояву деструктивних реакцій фіксувалася за допомогою методики діагностики схильності до агресивної поведінки А. Ассінгера.

Рефлексивний критерій, як ядерна складова професійної ідентичності психолога, аналізувався через опитувальник рівня рефлексивності А. Карпова. Оцінка емоційної стійкості та здатності керувати деструктивними емоціями здійснювалася за допомогою методики «Шкала емоційного інтелекту» (EQ) Н. Гоулмана.

Для забезпечення статистичної достовірності отриманих результатів констатувального етапу, перевірки однорідності експериментальної та контрольної груп, а також визначення динаміки змін, передбачено використання методів математичної статистики, зокрема: критерію Пірсона (для якісних номінальних показників) та критерію Стюдента (для порівняння середніх значень).

2.2. Аналіз рівня конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів

Для визначення вихідного рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх психологів було проведено емпіричне дослідження на вибірці з 42 студентів майбутніх психологів. Аналіз результатів здійснювався відповідно до визначених критеріїв та охоплював сім взаємопов'язаних методик. Отримані результати представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Узагальнені результати діагностики сформованості компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх психологів (N=42)

Критерій	Показник	Рівні вияву	Абсолютне значення	%	Характерні особливості та взаємозв'язки
Мотиваційно-ціннісний	Тактики поведінки в конфлікті	Компроміс	18	42,9	Домінує орієнтація на швидке зняття напруги (компроміс) без глибинного вирішення проблеми. Висока емпатія корелює з компромісом, а низька — із суперництвом.
		Співробітництво	9	21,4	
		Уникнення	7	16,7	
		Пристосування	5	11,5	
		Суперництво	3	7,1	
	Рівень загальної емпатії	Високий	12	28,6	Переважають середній і високий рівні (професійна
		Середній	27	64,3	
		Низький	3	7,1	

Критерій	Показник	Рівні вияву	Абсолютне значення	%	Характерні особливості та взаємозв'язки
					придатність). Середній рівень потребує розвитку зادля запобігання емоційному вигоранню.
Когнітивний	<i>Рівень теоретичних знань</i>	Професійно- творчий	5	11,9	системні знання, висока емпатія, тактика співробітництва
		Нормативно - репродуктив ний	28	66,7	знання шаблонні; труднощі з аналізом причин; середній рівень емпатії
		Елементарно - поверхневий	9	21,4	буденні уявлення, викривлена позиція медіатора, низька емпатія.
	<i>Локус контролю</i>	Екстернальн ий	28	66,7	більшість студентів психологічно не готові брати відповідальність за управління конфліктом.
		Інтернальні й	14	33,3	схильність до компромісу/співро бітництва, вищі когнітивні рівні.
Діяльнісно- поведінковий	<i>Схильність до агресивної поведінки</i>	Помірна (конструкти вна)	22	52,4	здорові кордони, вибір компромісу/співро бітництва.
		Надмірна агресивність (деструктив на)	6	14,3	авторитарні методи

Критерій	Показник	Рівні вияву	Абсолютне значення	%	Характерні особливості та взаємозв'язки
		Надмірна миролюбність (пасивна)	14	33,3	ретушування конфліктів, невпевненість; висока/середня емпатія, вибір уникнення.
Рефлексивний	<i>Рівень рефлексивності</i>	Високий	10	23,8	Гарний потенціал для самоаналізу. Проте рефлексія має переважно «післяподійний» характер. Низька рефлексивність поєднується з екстернальністю та низькою емпатією.
		Середній	24	57,1	
		Низький	8	19,1	
	<i>Емоційний інтелект</i>	Високий	7	16,7	Незадовільні результати. Слабке місце студентів — невміння управляти власними емоційними станами в умовах стресу.
		Середній	25	59,5	
		Низький	10	23,8	

Результати діагностики за мотиваційно-ціннісний критерій (результати опитування за допомогою методик тесту тактик поведінки в конфлікті К. Томаса та методикою діагностики емпатії (І. Юсупов) показали наступне (див. табл 2.1.).

Аналіз результатів за методикою К. Томаса (тактики поведінки в конфлікті) показав, що серед майбутніх психологів домінуючим є прагнення до врегулювання ситуацій, проте не завжди через глибинне вирішення проблеми. Так, майже половина студентів (42,9%) готові йти на взаємні уступки, але орієнтовані на швидке, поверхнєве зняття напруги, про що свідчить домінування тактики поведінки в конфліктній ситуації компроміс.

Найбільш екологічна для психолога стратегія поведінки в конфліктних ситуаціях співробітництво виявлено у 21,4% студентів, що вказує на недостатній рівень сформованості вміння інтегрувати інтереси сторін у конфліктній ситуації.

Пасивні, захисні стратегії поведінки в конфліктній ситуації уникнення та пристосування зафіксовано відповідно у 16,7% (7 осіб) та 11,9% (5 осіб). Це може призвести до страху перед «гострими» темами клієнтів. Позитивно слід відзначити, що тактика суперництва виявлена лише у 7,1% осіб. Суперництво — це та тактика поведінки в конфліктній ситуації, яка свідчить про схильність до відкритої деструктивної агресії.

Діагностика емпатії виявила високий рівень загальної емпатії у 28,6%, середній рівень загальної емпатії у 64,3% респондентів, у решти 7,1% низький рівень загальної емпатії. Переважання середнього та високого рівнів емпатії підтверджують професійну придатність студентів до майбутньої професійної діяльності, проте середній рівень потребує розвитку, оскільки психологу необхідна контрольована, емпатійна фасилітація без занурення у «вигорання».

Водночас слід відзначити, що у студентів з переважанням тактики поведінки в конфліктних ситуаціях співробітництва та компрому зафіксовано середній та високий рівні загальної емпатії, причому у респондентів з високим рівнем емпатії значно вищі показники використання тактики компромісу. У здобувачів з низьким рівнем емпатії домінує схильність до суперництва, як основної тактики поведінки в конфліктних ситуаціях.

Діагностика когнітивного критерію за опитувальником «Теоретичні засади психології конфлікту» виявила наявність серед респондентів трьох рівнів сформованості когнітивного критерію конфліктологічної компетентності: елементарно-поверхневого, нормативно-репродуктивного та професійно-творчого. Останій рівень розвитку конфліктологічної компетентності (когнітивний критерій), який характеризується глибокими, системними знаннями з психології конфлікту, забезпечує вільну орієнтацію в психоаналітичних, гуманістичних та когнітивних концепціях конфліктної

взаємодії, чітким усвідомленням внутрішніх механізмів ескалації («дзеркальне сприйняття», проєктивні механізми) та володінням інструментами теоретичного моделювання (наприклад, технікою картографії конфлікту) виявлено у 11,9% студентів. У цих респондентів чітко сформована професійна позиція психолога-медіатора (абсолютне розуміння принципу нейтралітету, безцінності прийняття сторін та пріоритету емпатійного слухання), конфлікт сприймається ними як засіб розвитку соціальної системи, а також у них зафіксовано високий рівень емпатії та домінування з-поміж тактик поведінки в конфлікті співробітництва.

Нормативно-продуктивний рівень когнітивної складової конфліктологічної компетентності зафіксовано у 66,7% респондентів. Цей рівень характеризується як такий, якому притаманне володіння базовою науковою термінологією, знання класичних підходів до розуміння конфліктів (академічний рівень). Респонденти з таким рівнем чітко диференціюють стратегії поведінки, розуміють різницю між компромісом та співробітництвом, усвідомлюють значення етапу інциденту, проте, знання мають дещо шаблонний, теоретизований характер. Як наслідок респонденти з таким рівнем когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності можуть відчувати труднощі з психологічним аналізом глибинних причин конфлікту (внутрішньоособистісних конфліктів, дії захисних механізмів) та інтеграцією знань у реальний процес консультування чи медіації (знає що це, але складно уявляє як застосувати). Цікавим є той факт, що переважаюча більшість респондентів з достатнім рівнем розвитку когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності виявили переважно середній рівень загальної емпатії та схильність до використання компромісу, уникнення та пристосування як основних тактик поведінки в конфліктній ситуації.

І, нарешті, елементарно поверхневий рівень розвитку когнітивного критерію конфліктологічної компетентності виявлено у 21,4 % респондентів. Для них характерні уривчасті, життєві (буденні) уявлення про конфлікт, які базуються на власному емпіричному досвіді, а не на наукових психологічних

знаннях. Такі студенти плутають етапи розвитку конфлікту, не розрізняють психологічні захисти особистості, які провокують деструктивну взаємодію (наприклад, проєкцію). Професійна позиція психолога-медіатора сприймається ними викривлено (схильність ставати на чийсь бік, давати суб'єктивні поради). У них зафіксована когнітивна установка, що конфлікт — це суто негативне явище (ігнорування конструктивної функції). У цієї групи респондентів виявлено переважно низький рівень емпатії та схильність до використання тактик поведінки в конфліктній ситуації як уникнення, суперництва та пристосування.

Розуміння причинно-наслідкових зв'язків у конфліктах аналізувалося через рівень суб'єктивного контролю (інтернальності) за допомогою методики «Локус контролю» Дж. Роттера. Нами з'ясовано, що інтернальний локус контролю (відповідальність за події покладається на себе) виявлено у 33,3% (14 осіб). Ці студенти здатні усвідомлювати свій внесок у виникнення та розв'язання конфлікту, у них переважають тактики компромісу та співробітництва, професійно-творчий та нормативно-репродуктивний рівні розвитку когнітивної складової конфліктологічної компетентності. Екстернальний локус контролю (звинувачення обставин або інших людей) зафіксовано у 66,7% (28 осіб). Така виражена екстернальність серед більшості студентів свідчить про психологічну неготовність брати на себе повну відповідальність за управління конфліктними ситуаціями, що є деструктивним для майбутньої практики.

Діяльнісно-поведінковий критерій оцінювався за схильністю до агресивної поведінки за методикою А. Ассінгера та дозволив встановити особливості поведінки респондентів у взаємодії. Було виявлено, що у 52,4% (22 особи) помірна (конструктивна) агресивність, що свідчить про наявність здорових особистісних кордонів та здатність відстоювати свою думку без переходу на особистості. Представники цієї групи частіше вдаються до компромісу та співробітництва як основних тактик поведінки в конфлікті.

У 14,3% (6 осіб) зафіксовано надмірну агресивність (деструктивна), що свідчить про їх схильність до авторитарних методів вирішення суперечок та конфліктів. І, нарешті, у 33,3% респондентів виявлено надмірну миролюбність (пасивність), що виявляється у ретушування конфліктів, що для психолога є проявом професійної невпевненості. Остання група характеризується середнім та високим рівнем емпатії та схильна до уникнення та копромісу як основних тактик поведінки в конфлікті.

Рефлексивний критерій конфліктологічної компетентності діагностувався за допомогою двох методик визначення рівня рефлексивності (А. Карпов) та емоційного інтелекту (Н. Гоулман).

Виявлено, що у респондентів сформовано гарний потенціал для самоаналізу, що виявляється у високому та середньому рівні рефлексивності — 23,8% (10 осіб) та 57,1% (24 особи) відповідно. У 19,1 % респондентів низький рівень рефлексивності. Саме у цієї останньої групи респондентів спостерігається низький рівень сформованості емпатії, когнітивної складової та екстернальний контроль.

Більшість студентів здатні аналізувати свої дії, проте цей процес має характер «післяподійного» аналізу, а не миттєвої рефлексії безпосередньо під час конфлікту.

За «Шкалою емоційного інтелекту» (EQ) Н. Гоулмана маємо невтішні результати, оскільки високий рівень EQ виявлено лише у 16,7% (7 осіб); середній та низький рівень EQ у 59,5% (25 осіб) та 23,8% (10 осіб) відповідно. Слабким місцем студентів виявився саме компонент «управління власними емоційними станами в умовах стресу», що підтверджує необхідність цілеспрямованої корекційно-розвивальної роботи.

Емпіричний аналіз показав переважно середній (ситуативний) рівень сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх психологів. Студенти мають базовий потенціал (достатню емпатію та рефлексивність), проте у реальних конфліктних ситуаціях схильні використовувати або

компроміси (поверхнєве вирішення), або пасивне уникнення/миролюбність, перекладаючи відповідальність на зовнішні чинники (екстернальність).

Отримані дані констатують гостру потребу у розробці програми формування конфліктологічної компетентності, спрямованої на підвищення інтернальності, емоційного інтелекту та навчання стратегії співробітництва.

2.3. Обґрунтування моделі та психолого-педагогічних умов формування конфліктологічної компетентності в освітньому процесі закладів вищої освіти

Сучасна парадигма вищої освіти зазнає суттєвих трансформацій, що зумовлено динамічними змінами в соціально-економічному та політичному житті суспільства. В умовах глобалізації, інформатизації та зростаючої соціальної напруженості, заклади вищої освіти (ЗВО) стають не лише осередками трансляції знань, а й складними соціальними системами, де перехрещуються інтереси, цінності та амбіції представників різних поколінь, культур та соціальних груп. У такому контексті здатність майбутнього фахівця конструктивно взаємодіяти в конфліктних ситуаціях, трансформуючи їх у рушійну силу розвитку, стає критично важливою складовою його професійної придатності та особистісної зрілості [3; 14; 61].

Конфліктологічна компетентність у системі підготовки кадрів вищої кваліфікації розглядається як багатовимірне інтегроване особистісне утворення. Воно охоплює не лише сукупність теоретичних знань про природу та динаміку суперечностей, а й глибоко вкорінену готовність до здійснення антиконфліктної діяльності, володіння інструментарієм медіації та здатність до емоційної саморегуляції в стресових умовах [14; 17].

Обґрунтування моделі та визначення психолого-педагогічних умов формування такої компетентності потребує комплексного аналізу, який поєднує теоретичні засади психології конфлікту, педагогічні технології

активного навчання та інституційні підходи до створення безпечного освітнього простору [3; 47].

Моделювання процесу формування конфліктологічної компетентності у ЗВО передбачає створення системи, яка інтегрує теоретичну підготовку, практичний досвід та особистісний розвиток студента. Центральним елементом такої моделі є розуміння того, що конфліктологічна компетентність — це не просто відсутність конфліктів, а здатність використовувати їх енергію для творчого пошуку рішень та зміцнення взаємодії [61].

Климентьєва О.С. відзначає, що когнітивний компонент моделі є фундаментом, на якому будується вся подальша конфліктологічна підготовка. Він включає сукупність психолого-педагогічних знань, які забезпечують розуміння суті, структури, функцій, причин та механізмів виникнення конфліктів [14]. Для фахівців різних профілів зміст цих знань може варіюватися, проте базовий рівень має охоплювати розуміння типів конфліктів та специфічних конфліктогенних факторів у професійній діяльності [14].

Знання в межах когнітивного компонента поділяються на теоретичні знання про природу соціальних та міжособистісних конфліктів; методологічні знання щодо діагностики конфліктних ситуацій; технологічні знання про методи профілактики, запобігання та розв'язання конфліктів [14].

Особистісний компонент відображає, на думку Климентьєва О.С., внутрішню готовність і спрямованість студента на реалізацію антиконфліктної діяльності. Це сфера цінностей, мотивів та соціальних настанов [14]. Важливою частиною цього компонента є формування гуманістично-ціннісного світогляду, де інша людина сприймається як рівноправний партнер у діалозі.

Особливе місце посідає вольовий та емоційний аспекти. Конфліктологічна компетентність вимагає від особистості високого рівня самоконтролю, здатності до свідомої мобілізації сил у напружених ситуаціях та вміння керувати власними емоційними станами. Емоційний інтелект стає ключовим індикатором, що дозволяє розуміти емоції інших людей та

адекватно реагувати на них, що є критично важливим для успішної медіації та ведення переговорів.

Операційно-діяльнісний компонент забезпечує практичну реалізацію знань та настанов через систему вмінь і навичок. У межах факторного аналізу структури компетентності студентів-гуманітаріїв виокремлюють вісім специфічних індикаторів, які формують чотири основні блоки (див. табл 2.2.)

Таблиця 2.2.

Структура конфліктологічної компетентності студентів-гуманітаріїв

Мета-компонент моделі	Складові індикатори	Психологічний механізм
Адаптивно-операційний	Адаптивність, самоприйняття, навички активного слухання, рефлексія почуттів	Забезпечує особистісне підлаштування до ситуації та інструментарій конструктивного діалогу.
Когнітивно-прогностичний	Гнучкість мислення, здатність до прогнозування змісту конфлікту, життєве планування	Дозволяє планувати дії, передбачати наслідки та визначати суб'єктивну значущість події.
Функціонально-активнісний	Вибір стратегії (від уникнення до співпраці), прийняття рішень, управління станом	Регулює рівень активності суб'єкта та спрямованість на розв'язання проблеми.
Персонально-вольовий	Особистісна зрілість, соціальний інтерес, вольовий самоконтроль, наполегливість	Забезпечує саморегуляцію та відповідальність за власну роль у конфлікті.

Застосування створеної нами моделі дозволяє виявити слабкі місця у підготовці студентів. Дослідження свідчать, що попри загальний високий

рівень когнітивної обізнаності, значна частина майбутніх фахівців демонструє низьку вольову саморегуляцію та недостатньо розвинені навички рефлексивного слухання. Це вказує на те, що модель формування має бути спрямована не стільки на інформування, скільки на тренінгове відпрацювання вмінь та розвиток вольових якостей особистості.

Становлення конфліктологічної компетентності в освітньому процесі не є миттєвим актом, а має еволюційний, рівневий характер. Кожен рівень (низький (деструктивний), середній (непродуктивний), Високий (конструктивний) рівень), як стверджує Л.О. Котлова, відображає ступінь інтеграції знань у поведінкові патерни особистості та здатність до самостійного вирішення складних інтеракційних задач [17].

На низькому (деструктивному) рівні здобувач вищої освіти володіє лише фрагментарними уявленнями про конфлікт. Знання про техніки вирішення суперечок практично відсутні, або мають характер загальнопобутових стереотипів. Поведінка в конфліктних ситуаціях є стихійною, часто деструктивною або пасивно-уникаючою. Студент не здатний адекватно оцінити свою роль у виникненні напруженості та схильний звинувачувати зовнішні обставини або опонентів [17].

Студент виявляє стійкий інтерес до конфліктологічних знань, опановує базову термінологію та теорію на середньому (непродуктивному) рівні. Проте навички застосування цих знань у реальних ситуаціях залишаються нестабільними [17]. Спостерігається здатність до часткової модифікації власної поведінки залежно від контексту, але за умов високого емоційного напруження особистість часто повертається до звичних, менш ефективних стратегій. Рефлексія має переважно констатуючий характер («я зробив помилку»), але не прогностичний.

Високий (конструктивний) рівень характеризується сформованою позитивною «Я-концепцією» та розвинутою професійною рефлексією [17]. Здобувач вищої освіти демонструє здатність до антиципації — передбачення результатів власних дій та реакцій опонента. На цьому рівні особистість

володіє широким арсеналом технік (активне слухання, перефразування, резюмування) і здатна гнучко обирати стратегію, яка відповідає інтересам усіх сторін. Конфлікт сприймається як робоча ситуація, що вимагає аналізу та управління, а не як особистісна загроза.

І.А. Власенко та М.В. Курач відзначають, що ефективність впровадження моделі формування конфліктологічної компетентності безпосередньо залежить від створення комплексу психолого-педагогічних умов, які б стимулювали активність студентів та забезпечували безпеку їхнього розвитку [3; 19]. Зокрема, такими психолого-педагогічними умовами є:

1. Змістове наповнення та технологізація навчання. Першою фундаментальною умовою є впровадження спеціалізованих програм, які поєднують теоретичний та тренінговий компоненти. Програма формування конфліктологічної компетентності має бути структурованою та тривалою. Прикладом успішної апробації є курс, описаний І.А. Власенко, обсягом 70 годин, де 16 годин відведено на теорію, а 54 години — на практичне відпрацювання навичок [3].

Структура такої програми включає п'ять ключових блоків:

- Теоретичні питання конфлікту (природа, динаміка, типологія).
- Психологія особистості в конфлікті (емоції, воля, темперамент).
- Технології управління та вирішення конфліктів.
- Основи медіації та переговорного процесу.
- Профілактика конфліктів та побудова безпечних стосунків [3].

Методика викладання, як зазначає Л.О. Котлова, ґрунтується на використанні активних методів: рольових ігор, ситуаційному моделюванні, кейс-стаді та відео-тренінгах. Це дозволяє замінити стихійне набуття досвіду методом «спроб і помилок» на цілеспрямоване формування конструктивних професійних патернів [17].

2. Створення конфліктологічно безпечного освітнього середовища. Освітній процес не може бути ефективним у середовищі, де панує страх,

маніпуляція або агресія. Безпечне освітнє, М.В. Курач описує як таке середовище, яке є простором, для якого властиві безпечні умови навчання, комфортна міжособистісна взаємодія та дотримання прав кожного учасника [19].

Якість міжособистісних відносин є ключовим фактором безпеки. До позитивних чинників відносять довіру, доброзичливість, схвалення та толерантність. Натомість агресивність, конфліктність та ворожість є негативними факторами, які руйнують освітній простір. Для збереження психологічного здоров'я студентів необхідна увага до їхнього внутрішнього світу, захоплень та переживань [19].

Основними компонентами безпечного середовища закладу вищої освіти, в якому формується конфліктологічна компетентність, є створення атмосфери підтримки та відкритості (психологічний аспект безпечного середовища); комфортне фізичне середовище, що сприяє релаксації (екологічний аспект безпечного середовища ЗВО); прозорість правил та доступність ресурсів (інформаційний аспект безпечного середовища [19]; та наявність чітких протоколів реагування на конфліктні ситуації та булінг (процедурний аспект безпечного середовища).

У контексті формування конфліктологічної компетентності традиційна роль викладача як «джерела знань» трансформується у роль у фасилітатора та медіатора. Снін М.Н., Макаренко Д.В., Северинчик О.П. вказують на те, що викладач стає професійним помічником-консультантом, який не розв'язує конфлікти замість студентів, а створює умови для того, щоб вони навчилися робити це самостійно [12]. Викладач може обирати одну з моделей медіації [12]:

- моделі «Посередник» та «Помічник» стимулюють студентів самостійно шукати рішення та нести за них відповідальність;
- модель «Спостерігач» забезпечує контроль за дотриманням правил та запобігає агресивним діям;

- модель «Третейський суддя» позбавляє студентів можливості розвинути власні навички вирішення суперечок оскільки викладач сам приймає рішення [12].

Викладач-медіатор повинен володіти високим рівнем толерантності, бездоганною репутацією та навичками управління діалогом, допомагаючи сторонам знайти «загальний сенс» та справедливий компроміс [12].

Медіація в освітньому процесі ЗВО розглядається як інструмент вирішення суперечок через переговори за участю незалежної третьої сторони. Вона, як вказують Дацька О., Боченкова В., Якименко В. дотримується принципів добровільності, конфіденційності, нейтральності та розподілу відповідальності [37]. Найбільшу користь від впровадження медіації отримують самі студенти, особливо ті, хто виступає у ролі медіаторів-ровесників. Робота в ролі медіатора сприяє розвитку: поваги до прав кожного на захист своїх інтересів; культури конструктивної поведінки в конфлікті; чуйності до переживань іншого та емпатії; почуття власної гідності та відповідальності за вплив на оточення.

Аналіз світового досвіду дозволяє доповнити вітчизняну модель інноваційними елементами. Зокрема, розробка «Holistic Conflict Management Framework» (HCMF) пропонує людиноцентрований підхід, заснований на принципах «Appreciative Education» (освіти, що цінує здобутки) [6]. Ця рамкова модель акцентує увагу на профілактиці, рефлексивному зростанні та розвитку реляційного (стосункового) навчання [47].

Зарубіжні освітні програми також активно використовують: асинхронне навчання через онлайн-модулі з отриманням цифрових бейджів та сертифікатів; спеціалізовані курси для омбудсменів та персоналу, що працює зі скаргами студентів, що забезпечує інституційну стабільність; навчання стратегічним переговорам та саморефлексії як засобів боротьби зі стресом у висококонфліктних середовищах.

2.4. Програма розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів

Розвиток конфліктологічної компетентності майбутніх психологів постає як критично важливе завдання сучасної вищої освіти. Для майбутнього психолога ця компетентність не є просто технічною навичкою, а являє собою складне інтегральне утворення, що забезпечує успішність вирішення професійних завдань у сфері управління конфліктами та здійснення доцільного впливу на середовище діяльності [18].

Більш детальна модель, адаптована для підготовки психологів, включає когнітивний, емоційно-персональний та рефлексивно-поведінковий компоненти. Кожен із цих компонентів відіграє специфічну роль у процесі професійного становлення студента.

Розвиток конфліктологічної компетентності детермінований низкою внутрішніх та зовнішніх чинників. Одним із найважливіших чинників є зв'язок між компетентністю у вирішенні конфліктів та загальним психологічним благополуччям майбутнього психолога. Намит встановлено, що показники за шкалами Ріфф (автономія, управління середовищем, самоприйняття) мають значущі кореляції з компонентами конфліктологічної компетентності. Зокрема, особистісна автономія виступає «кореляційним ядром», що дозволяє студенту діяти згідно з власними професійними принципами, а не піддаватися тиску конфліктних сторін.

Ще однією критичною умовою є розвиток асертивності. Асертивна поведінка розглядається як «золота середина» між пасивністю та агресивністю. Вона дозволяє психологу прямо та чесно висловлювати свої думки та потреби, не порушуючи кордонів іншої людини. Асертивність базується на системі прав особистості, серед яких — право на помилку, право змінювати свою думку та право бути незалежним від схвалення оточуючих. Формування впевненості в собі як складника професійного профілю є необхідним етапом підготовки.

Важливу роль відіграє також подолання негативного сприйняття конфлікту. Багато студентів на початку навчання сприймають конфлікт виключно як деструктивне явище, пов'язане з болем та руйнацією. Завдання програми — змінити цей семантичний індекс, демонструючи конструктивні функції конфлікту як джерела розвитку, істини та зрілості. Такий когнітивний зсув дозволяє психологу не уникати складних ситуацій, а впевнено входити в них як медіатор.

Ефективна програма розвитку конфліктологічної компетентності має базуватися на принципах залученого навчання та таксономії Б. Блума, охоплюючи когнітивну, афективну та психомоторну сфери [35]. Однією з перевірених моделей є п'ятиетапний цикл Р. Арнольда, який забезпечує послідовну інтеграцію досвіду та нових знань.

На етапі актуалізації наявного досвіду студенти звертаються до свого минулого досвіду взаємодії в конфліктах. Важливо виявити реальні моделі поведінки, які вже сформовані у молодих людей. Використовуються методи самодіагностики та групові обговорення, що дозволяє зробити навчання особистісно значущим [35].

На другому етапі — аналізу та проблематизації — студенти аналізують свій досвід, виявляючи обмеження звичних способів реагування. Наприклад, аналізується, чому стратегія уникнення або конкуренції в певних випадках призвела до погіршення ситуації. Окреслюються професійні завдання, які вимагають нових компетенцій [35].

Етап третій (опанування нової теоретичної бази) є когнітивним блоком, піл час якого студенти вивчають теоретичні засади конфліктології, психологію емоцій, теорію переговорів та медіації. Важливо не просто надати інформацію, а показати конфлікт як «місце можливостей». Вивчаються методи деескалації та принципи побудови діалогу [35].

Передостанній етап — відпрацювання навичок — передбачає тренінговий блок, що є найінтенсивніша частина програми, де через рольові ігри та симуляції студенти тренують конкретні вміння. Наприклад,

відпрацьовуються навички активного слухання: дзеркальне відображення, парафраз та перевірка розуміння. Студенти вчаться використовувати «Я-повідомлення» для висловлення почуттів без звинувачень іншої сторони.

Нарешті на п'ятому етапі відбувається практичне використання та рефлексія через застосовування нових знань в реальних або максимально наближених до реальності ситуаціях (наприклад, під час волонтерської діяльності або педагогічної практики). Завершується етап глибокою рефлексією та самооцінкою прогресу [35].

Отже, змістові блоки навчальної програми, спрямованого на цілеспрямоване формування конфліктологічної компетентності містить такі блоки:

Блок I: Феноменологія та структура конфлікту

Цей блок присвячений формуванню когнітивного фундаменту. Студенти вивчають анатомію конфлікту: сторони, предмет, образ конфліктної ситуації, мотиви та позиції. Окремо розглядаються психологічні потреби, що лежать у корені більшості суперечок: потреба у визнанні, автономії, безпеці, компетентності та приналежності. Коли ці потреби загрожені, виникає конфлікт, який неможливо вирішити лише на рівні аргументів.

Блок II: Емоційна компетентність та саморегуляція

Тут вивчається фізіологія та психологія стресу в конфлікті. Наводяться дані про те, що коли людина відчуває себе почутою, рівень окситоцину («гормону зв'язку») зростає на 15–20%, а рівень кортизолу («гормону стресу») знижується на 25–30%. Студенти тренують техніки «заспокоєння», перш ніж переходити до вирішення проблем. Вивчаються алгоритми типу SOAR (Stop, Observe, Assess, React) для збереження контролю над емоціями.

Блок III: Комунікативні технології

Цей блок включає відпрацювання технік активного слухання. Важливо навчити майбутніх психологів слухати, щоб зрозуміти, а не слухати, щоб відповісти. Студенти вчаться розрізняти дебати та діалог: дебати спрямовані на перемогу однієї сторони, тоді як діалог — на спільне дослідження проблеми

[39]. Також вивчаються три типи рефреймінгу: від звинувачень до внеску, від позицій до інтересів та від «фіксованого пирога» до ресурсів, що розширюються.

Блок IV: Медіація як фахова технологія

Студенти вчаться виступати в ролі третьої сторони. Медіація вимагає нейтральності, створення безпечного середовища та структурування процесу [3]. Процес включає фази встановлення правил, надання кожній стороні можливості висловитися без переривань та допомогу сторонам у генерації варіантів взаємовигідної угоди. Використовується метод «Мозкового штурму», де критика варіантів на етапі їх створення суворо заборонена.

Блок V: Інноваційні методи та спеціальні контексти

Останній блок присвячений використанню арт-терапії, кінотерапії та сучасних технологій у роботі з конфліктами [3]. Особлива увага приділяється медіації в умовах війни, роботі з внутрішньо переміщеними особами та ветеранами [57; 49]. Використання штучного інтелекту дозволяє студентам практикувати медіаційні сценарії в ігровому форматі, що є особливо актуальним для подолання дефіциту практичного навчання в умовах кризи [49].

Формування конфліктологічної компетентності неможливе без інтенсивної практики. Використовується широкий спектр активних методів, кожен із яких має свою дидактичну мету.

Рольові ігри створюють безпечний простір для експериментування з різними моделями поведінки без ризику реальних наслідків. Наприклад, техніка «Акваріум» дозволяє спостерігачам аналізувати динаміку конфлікту збоку, фіксуючи невербальні сигнали та помилки в комунікації. Популярною вправою є «The Orange Negotiation», де дві сторони претендують на один апельсин; лише через глибоке з'ясування інтересів вони виявляють, що одній стороні потрібна шкірка для торта, а іншій — сік, що дозволяє досягти стовідсоткового результату для обох [39].

Студенти розігрують складні сценарії, наприклад «Am I The A**hole» (AITA), де потрібно розібрати ситуацію з точки зору моральних норм та соціальних очікувань. Вправа «Make-Believe Mediations» використовує сцени з відомих фільмів або книг, які студенти намагаються вирішити як професійні медіатори. Це розвиває навички ідентифікації прихованих інтересів та потреб.

Важливо навчити майбутніх психологів давати конструктивний зворотний зв'язок, який включає опис спостережуваної поведінки, опис її впливу та пропозицію рішення, уникаючи звинувачень. Вправа «Be in the Fog» допомагає студентам вчитися поглинати критику без миттєвої агресивної відповіді, залишаючись спокійними та об'єктивними.

Важливо навчати майбутніх фахівців розпізнавати ознаки вторинної травматизації та професійного вигорання, які виникають при роботі з гострими соціальними конфліктами в умовах війни. Психосоціальна підтримка самих спеціалістів є необхідною умовою збереження їхньої конфліктологічної компетентності.

Висновки до розділу 2

Емпіричний аналіз показав переважно середній (ситуативний) рівень сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх психологів. Студенти мають базовий потенціал (достатню емпатію та рефлексивність), проте у реальних конфліктних ситуаціях схильні використовувати або компроміси (поверхневе вирішення), або пасивне уникнення/миролюбність, перекладаючи відповідальність на зовнішні чинники (екстернальність).

Обґрунтована модель та визначені психолого-педагогічні умови формують цілісну стратегію розвитку конфліктологічної компетентності в системі вищої освіти. Формування такої компетентності — це не просто додавання окремої дисципліни до навчального плану, а комплексна

перебудова освітньої взаємодії на принципах гуманізму, безпеки та конструктивності.

Основними векторами реалізації цієї моделі є:

1. Інтеграція теоретичної та практичної підготовки: перехід від лекційного формату до тренінгового моделювання професійно значущих конфліктних ситуацій.
2. Створення безпечного простору: забезпечення психологічного комфорту, де конфлікт сприймається як легітимна частина навчання та розвитку.
3. Розвиток інституту медіації: підтримка студентських служб порозуміння та підготовка викладачів-фасилітаторів.
4. Постійний моніторинг та діагностика: використання надійних психометричних інструментів для відстеження динаміки рівнів сформованості компетентності.

Реалізація цих умов дозволяє підготувати фахівця, який не лише володіє фаховими знаннями, а й має високу соціальну життєстійкість, здатний будувати гармонійні стосунки та ефективно діяти в умовах сучасної складної та конфліктогенної соціальної реальності. Конфліктологічна компетентність, таким чином, стає фундаментом професійного успіху та особистісного щастя майбутнього випускника ЗВО.

Розвиток конфліктологічної компетентності майбутніх психологів є тривалим та багатограним процесом, що потребує інтеграції когнітивного навчання, емоційного розвитку та інтенсивної поведінкової практики. Сформована компетентність дозволяє майбутньому психологу не лише ефективно вирішувати міжособистісні суперечки, а й сприяти соціальній згуртованості та психологічному здоров'ю суспільства.

Таким чином, інвестиції в конфліктологічну підготовку психологів є інвестиціями в стабільність та резильєнтність усього суспільства, особливо в періоди гострих історичних викликів. Програма, побудована на наукових

засадах та перевірених методиках, забезпечує високу професійну готовність фахівців до виконання їхньої гуманістичної місії.

ВИСНОВКИ

Здійснене теоретичне узагальнення та емпіричне вивчення актуальної наукової проблеми формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів у процесі фахової підготовки в умовах закладу вищої освіти. Результати проведеного теоретико-експериментального дослідження дали змогу сформулювати такі висновки відповідно до визначених завдань:

1. З'ясувано сутність, структуру та компоненти конфліктологічної компетентності особистості в психолого-педагогічній теорії. Встановлено, що конфліктологічна компетентність є складним інтегративним механізмом внутрішньої та зовнішньої адаптації особистості. Вона поєднує в собі інтелектуальну здатність аналізувати суперечності, емоційну силу залишатися стабільним під тиском та операційну майстерність знаходження виходу з деструктивних ситуацій. Обґрунтовано її чотирикомпонентну критеріальну структуру: мотиваційно-ціннісний критерій (гуманістична установка, емпатія, орієнтація на стратегії співпраці); когнітивний критерій (наукова система знань про детермінацію, динаміку конфліктів та механізми психологічного захисту); діяльнісно-поведінковий критерій (володіння копінг-стратегіями, техніками деескалації та активного слухання рефлексивний критерій (емоційний інтелект, саморегуляція, здатність до об'єктивного самоаналізу психічних станів). Доведено, що цей феномен не зводиться до пасивного уникнення конфліктів, а передбачає активне управління ними як ресурсом для розвитку особистості та організації.

2. Окреслено особливості професійної діяльності майбутніх психологів та визначено роль і місце конфліктологічних знань у її структурі. Доведено, що діяльність практичного психолога безпосередньо розгортається в полі людських суперечностей, деструктивних емоційних станів та криз. Конфліктологічна компетентність виступає інтегруючим чинником, який пов'язує діагностичні, консультативні та корекційні напрями роботи фахівця в єдину систему. Конфліктологічні знання у структурі його професіограми

виконують подвійну функцію: виступають безпосереднім інструментом допомоги клієнту (у ролях медіатора, фасилітатора та консультанта) та одночасно є засобом професійної гігієни й профілактики синдрому емоційного вигорання самого фахівця. Конфліктологічна підготовка перетворює діяльність психолога на мистецтво гармонізації людських стосунків, що є ключовою цінністю в епоху глобальних соціальних викликів.

3. Проаналізовано стан дослідження проблеми у психолого-педагогічній теорії та практиці вищої школи. Констатовано, що в сучасних умовах конфліктологічна компетентність трансформується з вузькопрофесійної навички на загальну «життєву стратегію». На основі аналізу праць науковців виявлено пряму залежність між конфліктологічною культурою організації та її ефективністю, а концепція «ризикованого суспільства» вимагає переходу від реактивної моделі (гасіння існуючих конфліктів) до проактивної (проектування безконфліктного середовища). В умовах війни ця компетентність набуває рис терапевтичної практики: здатність фахівця конструктивно реагувати на агресію травмованої особистості є формою соціальної реабілітації та профілактики подальшої віктимізації суспільства. Водночас традиційна вища освіта все ще орієнтована на репродуктивне засвоєння теорії, залишаючи поза увагою розвиток практичних поведінкових навичок деескалації та емоційного самоконтролю.

4. Обґрунтовано та сформувано критеріально-діагностичний апарат для оцінки вихідного рівня конфліктологічної компетентності. Для проведення об'єктивного констатувального зрізу сформовано надійний комплекс психодіагностичного інструментарію, що охопив 8 методик, диференційованих за визначеними критеріями: тест тактик поведінки в конфлікті К. Томаса та методика діагностики емпатії І. Юсупова; авторський опитувальник «Теоретичні засади психології конфлікту» та тест «Локус контролю» Дж. Роттера; методика оцінки схильності до агресивної поведінки А. Ассінгера; опитувальник рівня рефлексивності А. Карпова та «Шкала емоційного інтелекту» Н. Гоулмана.

5. Здійснено якісно-кількісний аналіз та емпірично визначено реальний стан сформованості конфліктологічної компетентності у студентів-психологів. Емпіричне дослідження зафіксувало переважно середній (ситуативний) та низький рівні сформованості компонентів компетентності особистості:

- За мотиваційно-ціннісним критерієм виявлено домінування тактики компромісу (42,9%), орієнтованої на швидке, поверхнєве зняття напруги. Екологічну стратегію співробітництва обирають лише 21,4% респондентів. Пасивні захисні стратегії (уникнення — 16,7%, пристосування — 11,9%) створюють ризик виникнення страху перед «гострими» темами клієнтів. Зафіксовано взаємозв'язок: висока емпатія (яка загалом виявлена у 28,6% студентів) корелює з вибором компромісу, а низька емпатія (7,1%) — із деструктивним суперництвом (7,1%).

- У когнітивному критерії за авторським опитувальником лише 11,9% студентів досягли професійно-творчого рівня (мають системні знання, сформовану позицію медіатора). У 66,7% виявлено нормативно-репродуктивний рівень із шаблонними знаннями та труднощами в аналізі глибинних причин конфліктів, що поєднується з вираженим екстернальним локусом контролю у 66,7% вибірки (неготовність брати відповідальність за управління конфліктом). Елементарно-поверхневий рівень зафіксовано у 21,4% осіб.

- За діяльнісно-поведінковим критерієм виявлено помірну (конструктивну) агресивність мають 52,4% осіб. Натомість 33,3% студентів демонструють надмірну миролюбність (пасивність), що веде до ретушування проблем і свідчить про професійну невпевненість. Надмірну деструктивну агресивність виявили 14,3% осіб.

- За рефлексивним критерієм попри гарний потенціал самоаналізу (висока рефлексивність — 23,8%, середня — 57,1%), діагностика виявила характер «післяподійного» аналізу, а не миттєвого реагування. Констатовано незадовільні результати розвитку емоційного інтелекту (EQ): низький (23,8%)

та середній (59,5%) рівні виявили слабкість компонента управління власними емоціями в умовах стресу. Виявлено стійкий деструктивний симптомокомплекс: студенти з низькою рефлексивністю (19,1%) водночас мають низьку емпатію, екстернальний контроль та низький EQ.

6. Теоретично обґрунтовано модель, психолого-педагогічні умови та розроблено програму розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів. Встановлено, що формування конфліктологічної компетентності — це комплексна перебудова освітньої взаємодії у ЗВО на принципах гуманізму, безпеки та конструктивності. Обґрунтовано цілісну модель (яка інтегрує цільовий, змістовий, процесуальний та результативно-оцінний блоки) та визначено психолого-педагогічні умови її реалізації.

На основі зазначених умов розроблено науково обґрунтовану розвивальну програму, основними векторами впровадження якої визначено: інтеграція теоретичної та практичної підготовки: перехід від лекційних форматів до тренінгового моделювання професійних конфліктних кейсів, розвиток рефлексивних навичок та емоційного інтелекту особистості; створення безпечного освітнього простору: забезпечення психологічного комфорту, де конфлікт сприймається як легітимна точка розвитку, та стимулювання інтернального локусу контролю студентів; розвиток інституту медіації: впровадження студентських служб порозуміння та підготовка викладачів-фасилітаторів, орієнтація на превентивну роботу (просвітництво, фасилітація) та забезпечення супервізії кейсів; постійний моніторинг: використання надійних психодіагностичних інструментів для відстеження динаміки розвитку показників.

Впровадження розробленої програми забезпечує комплексну трансформацію особистісного профілю майбутнього психолога — від екстернальної та пасивно-захисної поведінки до інтернальної відповідальності, домінування стратегії співробітництва, що повністю підтверджує висунуту гіпотезу дослідження та забезпечує виконання його гуманістичної місії в умовах сучасного конфліктогенного соціуму.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бортун К.О., Коренюк В.А. Конфліктологічна компетентність як складова професіограми соціальних працівників. *Молодь, освіта, наука, культура і національна самосвідомість в умовах європейської інтеграції*: Зб. матеріалів XXV Всеукр. наук.-практ. конф., Київ, 27 квітня 2023 р.; у 2х т. / Редкол.: О.І. Тимошенко (відп. ред.) та ін. Київ: Вид-во Європейського університету, 2023. Т 1. С. 13–15.
2. Вітюк Н. Конфліктостійкість як умова самореалізації особистості *Вісник Прикарпатського університету: філософія, соціологія, психологія*: збірник наукових праць: 2011. Вип. 16(1) С.104-112.
3. Власенко І.А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування. *Теорія і практика сучасної психології*. 2020 р. № 1. Т. 1. С.155-160.
4. Вошколуп Г. Ю. Соціально-психологічні особливості формування конфліктологічної компетентності фахівця в трудовому колективі. *Освіта та педагогічна наука*. 2021. № 1 (176). С. 32 – 43.
5. Г.Сотська, Тітаренко І. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Київ: ТОВ «ДКС Центр», 2018. 48 с.
6. Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с. .
7. Галян О.І. Психолого-педагогічна експертиза. Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів. Дрогобич: РВВ ДДПУ, 139 с.
8. Гірник А. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця. *Збірник матеріалів III Міжнар. наук. конф. «Соціально-гуманітарні вектори педагогіки вищої*

освіти» (м. Харків, ХНТУСГ ім. П. Василенка, 13-14 трав. 2011 р); Харків, 2011. С. 19-22. .

9. 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. Вінниця : Європейська наукова платформа, 2022. С. 449-454.

10. Гордієнко Ю. Конфліктологічна компетентність як показник рефлексивно-поведінкового компонента педагогічної толерантності майбутніх учителів. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. 2016. № 2 (304), Т.2. С.57- 63.

11. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2003. 315 с.

12. Єнін М.Н., Макаренко Д.В., Северинчик О.П. Медіація в освітньому просторі закладів вищої освіти: у пошуках моделі та способів організації. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2019. Вип. 3 (43). С.59-64.

13. Калаур С.М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : монографія. Тернопіль : Осадца Ю.В., 2018. 456 с.

14. Климентьєва О.С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців. *Педагогіка та психологія*. 2015. Вип. 51. С. 269-276.

15. Ковальова С.М. Технологія застосування кейс-методу в професійній підготовці вчителя в Україні. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. Педагогічні науки*. 2017. Випуск 3 (89). С.100-104.

16. Конфліктологія: Конспект лекцій. /укл. В.Я. Галаган, В.Ф. Орлов, О.М. Отич. Київ: ДЕГУТ, 2008. 293 с.

17. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
18. 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.)* Умань: ВПЦ «Візаві», 2014. С. 180-184 .
19. Курач М.В. Безпечне освітнє середовище як умова збереження психічного здоров'я дітей. *Магістерські студії. Альманах*. Херсон : ХДУ, 2022. Вип. 22. С. 199-201.
20. Бялик О.В. Роль студентського самоврядування у самореалізації студентів закладу вищої освіти. *Modern engineering and innovative technologies*. 2022. Issue 23. Part 2. pp.71-75.
21. Марінушкіна О.Є., Замазій Ю.О. Порадник практичного психолога. Харків: Вид. група «Основа», 2007. 240 с.
22. Медіація в умовах воєнного стану : метод. рекомендації / кол. авт. Дніпро : Дніпров. держ. ун-т внутр. справ, 2025. 92 с.
23. Методичні рекомендації педагогам щодо ефективної профілактики (запобігання) та розв'язання конфліктів в учнівському середовищі. *На Урок*. URL: <https://naurok.com.ua/metodichni-rekomendaci-pedagogam-schodo-efektivno-profilaktiki-zapobigannya-ta-rozv-yazannya-konfliktiv-v-uchnivskomu-seredovischi-167375.html> (Дата звернення 03.03.2026.)
24. Ніколаєску І.О. Формування соціальної компетентності учнів загальноосвітніх навчальних закладів відповідно до вимог нових державних освітніх стандартів: науково-методичний посібник. Черкаси.: ОПОПП, 2014. 76 с.
25. Пальм Г.А., Мороз Г.А. Конфліктологічна компетентність і особистісні особливості керівника в умовах конкурентного середовища.

Вісник Дніпропетровського університету економіки та права імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». 2011. № 1 (1). С.126-129.

26. Посібник для фасилітаторів громад мережі організацій Карітас: практики, методи, інструменти. Київ, 2024. 164 с.

27. Психологічні конфлікти в організаціях та сферах: лекція № 6. URL: <https://epkmoodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=36719> (Дата звернення 17.11.2025)

28. Пухно С.В. Технології формування конфліктологічної культури майбутнього вчителя під час навчання в закладі вищої освіти. *Слобожанський науковий вісник. Серія Психологія. 2024. Випуск 2. С.56-60.*

29. Пухно С.В., Щербак Т.І. Емоційний інтелект як складова конфліктологічної компетентності майбутніх вчителів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. 2022. Том 33 (72). № 5. С.87-93.*

30. Рогуцький Ю. І. Конфліктологічна компетентність вчителя як умова профілактики конфліктів у педагогічному колективі. *Реалії та перспективи розвитку сучасної освіти: з досвіду роботи українських вчителів: зб.матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції.* URL: <https://genezum.org/library/konfliktologichna-kompetentnist-vchytelya-yak-umova-profilaktyky-konfliktiv-u-pedagogichnomu-kolektyvi> (Дата звернення 21.10.2025.)

31. Спасібухов Н. Роль методу кейсів у процесі формування професійних компетентностей студентів юристів. *Академічні візії. 2024. Вип.38. С.1-7.*

32. Сторожук Н., Кожедуб О. Досвід використання кейс-методу при формування професійних компетентностей військового психолога. *Психологічний журнал, 2022. № 9. С. 50–58.*

33. Торба Н.Г. Конфліктологічна компетентність педагога як чинник розвитку навичок безконфліктних форм взаємодії в системі попиту на професії в умовах воєнного стану. *Вісник науки та освіти. 2023. № 8(14). С.792-806.* URL:

<https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/741620/1/%D0%A2%D0%BE%D1%80%D0%B1%D0%B0%20%D0%9D.%D0%93..pdf> (Дата звернення 09.12.2025.)

34. Фалько Н.М. Психологічні аспекти комунікативної агресивності та конфліктності студентів психолого-педагогічних спеціальностей. *Наука і освіта*.. Серія Психологія. 2011. № 3. С. 87-91.

35. Філь С.С. Етапи формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. URL : tme.uio.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf. (Дата звернення 13.04.2026.)

36. Чубко О.Б. Конфліктні ситуації у роботі лікаря як одна з причин професійного вигорання. *НейроNews*. 2015. № 8 (72). С. 10-11.

37. Шкільна медіація: посібник для шкільних служб медіації. / упоряд. Дацька О., Боченкова В., Якименко В. Черкаси, 2019. 24 с.

38. Ярослав Л.О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження. *Віснику НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2009. – № 1(25). – С. 116–119

39. 9 Fun Conflict Management Activities & Icebreaker Exercises. URL: <https://symondsresearch.com/conflict-management-activities/> (Дата звернення 14.02.2026.)

40. Ahmed A.H., Hamed O.A.O., Gocheva S. Intercultural Conflict and Experiences of International Students in Turkey. *Open Education Studies*. 2020. № 2(1). P.202-213.

41. Akhmedova Shohida Abdurazakovna Methods of resolution of conflict in the pedagogical process. *European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences*. 2019. Vol. 7 №. 10. P.1-5.

42. Beyene L.S., Strand E.B., Misund A.R., Barder H.E., Brente T.L., Størksen H.T. Conceptualizing healthcare professionals' relational competence in mental healthcare: An integrative review. *Int J Nurs Stud Adv*. 2024 Nov 8; №7.

43. Bista, K., Oladipo, O. A., Ge, L., & Qin, T. Emerging trends and challenges in international student research: A content analysis of recent

dissertations (2022–2024). *Journal of International Students*, 2026. №16(4). p.103-138.

44. Bondar V., Kharkivska T. Developing the conflictological competence among students of professional and technical school. *Society. Integration. Education. Proceedings of the International Scientific Conference*, 2024. №1. p. 620-628.

45. Budi Purwoko Student's Conflict Resolution in Individual Psychological Dynamics. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. 2019. Vol. 387. pp. 366-370.

46. Chen C., Zhang Y., Guo Q., Wang X., Chen S. Core Competencies for Psychological Counselors: A Scoping Review. *Behav Sci (Basel)*. 2025 №15(2). p. 147-164.

47. Dax Boatwright Developing the Holistic Conflict Management. *Framework for Higher Education*. 2026. Vol.13 Issue 1. pp. 54-59.

48. Feirsen R., Weitzman S. Conflict-competent leadership. *Phi Delta Kappan*. 2023. № 105 (4). P.37-41.

49. Ilkova S.V., Merzlykin P.V., Moiseienko N.V. LLM-driven educational game for conflict mediation training in Ukrainian wartime conditions. *8th International Workshop on Augmented Reality in Education, co-located with the 6th International Conference on History, Theory and Methodology of Learning. AREdu 2025*. pp. 213-224.

50. Kuznetsova D. Students' Ideas About Ways of Resolving Conflicts and the Possibility of Changing Them in the Process of Developing Conflict Competence. *Bulletin of the State University of Education Series Psychology*. 2025. June. P.64-74.

51. Löhr K. Graef F., Bonatti M., Mahoo H.F., Wambura J., Sieber S. Conflict management systems for large scientific research projects . *International Journal of Conflict Management*, 2017. Vol. 28 No. 3 pp. 322–345.

52. Min M.C., Takai J. Emotional Competence, Conflict Management Styles, and Relational Factors: Cross-Cultural Comparison between Japan and Myanmar. *Intercultural Communication Studies XXVIII*: 2019. №1. P.109-131.

53. Oyarzún Gómez D, Dauvin Herrera C and Eguia Elias C *Emotional competencies and psychological well-being of educational science professionals: integrating quantitative and qualitative methods. Frontiers in Education* 2025. Vol. 10. P. 1-14.

54. Polichshuk G. Discovering significant peculiarities of pedagogical conflict: theoretical aspect. *ScienceRise: Pedagogical Education*. 2020. № 5(38). P. 41-45.

55. Polishchuk G., Demchenko A., Blaise H. Conflictological competence of future specialist as the development factor of sanogenic potential. *Polonia University Scientific Journal*. 2020. № 39(2) . p. 205-2015.

56. Pranali Savant, Sunita Marge A study of conflict resolution skills and communication skills among degree college students. *Educreator Research Journal*. 2023. Vol.10, Issue 6. pp.49-60.

57. Reheilo I., Lutsyk-Andrushko R. Hallenges in Training Psychologists for Fostering Resilience in Military Personnel: Experiences from Ukraine, Europe, and the United States Challenges in training psychologists for fostering resilience in military personnel: experiences from Ukraine, Europe, and the United States. *Edukacja Zawodowa i Ustawiczna*. 2026. № 1.

58. Runde C.E., Flanagan T.A. Developing your conflict competence: a hands-on guide for leaders, managers, facilitators and teams. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint, 2010. 272 c.

59. Rustad Siri Aas Conflict Trends: A Global Overview, 1946–2024. Oslo: PRIO, 2025. 24 p.

60. Wang Y. Diagnostic assessment of discourse competence in EFL learners' academic writing in university study. The Education University of Hong Kong. 2021. 272 p. URL: <https://www.lib.eduhk.hk/pure-data/pub/202201490.pdf> (Дата звернення 12.12.2025)

61. Yuhan S., Jianguang S., Haratyan F. Conflicts Management through On-line Education among China's Universities During the COVID 2019. *British Journal of Education*. 2023. Vol.11, Issue 4, pp. 1-17.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ТЕСТ-ОПИТУВАЛЬНИК «ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ КОНФЛІКТУ»

Інструкція для студентів: Шановні майбутні колеги! Вам пропонується відповісти на 10 запитань, які дозволяють оцінити ваші теоретичні знання у сфері конфліктології та розуміння психологічних механізмів міжособистісної взаємодії. Оберіть одну правильну, на вашу думку, відповідь.

1. Який феномен описує ситуацію, коли учасники конфлікту починають сприймати один одного виключно крізь призму негативних стереотипів, втрачаючи здатність бачити об'єктивні причини суперечки?

- а) Ілюзія взаємності;
- б) Феномен «дзеркального сприйняття» (ескалація образу ворога);
- в) Ефект первинності;
- г) Раціоналізація.

2. У чому полягає ключова відмінність між «компромісом» та «співробітництвом» як стратегіями поведінки за К. Томасом?

- а) Компроміс є більш ефективним у довгостроковій перспективі, ніж співробітництво;
- б) При компромісі сторони частково відмовляються від своїх домагань задля угоди, а при співробітництві — знаходять нове рішення, яке повністю задовольняє інтереси обох сторін;
- в) Співробітництво передбачає односторонні поступки, а компроміс — взаємний тиск;
- г) Між ними немає суттєвої психологічної відмінності.

3. На якому етапі динаміки конфлікту зазвичай відбувається перехід від конфліктних намірів до відкритої конфліктної поведінки?

- а) Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- б) Інцидент;
- в) Ескалація;
- г) Постконфліктний синдром.

4. З погляду психоаналізу (З. Фройд, А. Фройд), внутрішньоособистісний конфлікт найчастіше є наслідком протистояння між:

- а) Двома однаково привабливими життєвими цілями;
- б) Інстинктивними потягами (Воно / Id) та соціокультурними нормами (Над-Я / Super-Ego);
- в) Реальною та ідеальною самооцінкою особистості;
- г) Очікуваннями суспільства та внутрішніми ресурсами людини.

5. Що є головною професійною умовою для діяльності психолога, який виступає у ролі медіатора (третьої сторони) в конфлікті?

- а) Прийняття позиції тієї сторони, яка є психологічно слабшою або постраждалою;
- б) Нейтралітет, емоційна відстороненість та неупередженість (нейтральна позиція);
- в) Авторитарне нав'язування власного варіанту розв'язання проблеми;
- г) Повне ігнорування емоційного стану учасників на користь юридичних фактів.

6. Який механізм психологічного захисту найчастіше провокує конфлікт, коли людина несвідомо приписує іншим власні неприйнятні думки, почуття чи мотиви?

- а) Сублімація;
- б) Проекція;
- в) Регресія;
- г) Заміщення.

7. Що таке «картографія конфлікту» (за Х. Корнеліус та Ш. Фейр)?

- а) Географічне мапування зон соціальної напруги;
- б) Графічне відображення суті проблеми, учасників конфлікту, їхніх справжніх потреб (інтересів) та побоювань;
- в) Складання списку нормативно-правових актів для вирішення суперечки;
- г) Тестування учасників за допомогою психологічних опитувальників.

8. У гуманістичній психології (К. Роджерс) міжособистісний конфлікт розглядається передусім як:

- а) Деструктивна аномалія, яку потрібно негайно придушити;
- б) Наслідок порушення конгруентності, блокування потреби в самоактуалізації та відсутності безумовного прийняття;
- в) Результат неправильного підкріплення поведінкових реакцій;
- г) Прояв вродженої людської агресії.

9. Яка техніка активного слухання є найбільш ефективною для зниження емоційного напруження на початку конфліктного консультування?

- а) Надання порад з власного життєвого досвіду;
- б) Вербалізація почуттів (віддзеркалення емоцій клієнта);
- в) Перебивання та виправлення неточностей у мові клієнта;
- г) Іронізування задля розрядки атмосфери.

10. Поняття «конструктивна функція конфлікту» означає, що конфлікт:

- а) Завжди руйнує стосунки і призводить до психотравматизації;
- б) Виступає джерелом розвитку, стимулює зміни, виявляє приховані проблеми та сприяє згуртуванню групи після його вирішення;
- в) Дозволяє продемонструвати силу та домінування одного з лідерів;
- г) Стабілізує систему шляхом повного знищення однієї зі сторін.

КЛЮЧ ДО ТЕСТУ (Правильні відповіді)

1 – б, 2 – б, 3 – б, 4 – б, 5 – б, 6 – б, 7 – б, 8 – б, 9 – б, 10 – б.

ІНТЕРПРЕТАЦІЯ ТА ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ

Кожна правильна відповідь оцінюється в **1 бал**. Максимальна сума балів — **10**. Загальна сума балів розподіляється за трьома рівнями сформованості **когнітивного критерію** конфліктологічної компетентності.

1. Низький рівень (0 – 4 бали) — Елементарно-поверхневий

- **Характеристика:** Студент має уривчасті, життєві (буденні) уявлення про конфлікт, які базуються на власному емпіричному досвіді, а не на наукових психологічних знаннях. Плутає етапи розвитку конфлікту, не розрізняє психологічні захисти особистості, які провокують деструктивну взаємодію (наприклад, проєкцію). Професійна позиція психолога-медіатора сприймається викривлено (схильність ставати на чийсь бік, давати суб'єктивні поради). Наявна когнітивна установка, що конфлікт — це суто негативне явище (ігнорування конструктивної функції).

Ризики для практики: Нездатність провести професійну діагностику та аналіз конфліктної ситуації клієнта; ризик ревматизації або втягування самого психолога в конфліктну систему клієнта (втрата нейтралітету).

2. Середній рівень (5 – 8 балів) — Достатній (нормативно-репродуктивний)

Характеристика: Студент володіє базовою науковою термінологією, знає класичні підходи до розуміння конфліктів (академічний рівень). Чітко диференціює стратегії поведінки, розуміє різницю між компромісом та співробітництвом, усвідомлює значення етапу інциденту. Проте, знання мають дещо шаблонний, теоретизований характер. Студент може відчувати труднощі з психологічним аналізом глибинних причин конфлікту (внутрішньоособистісних конфліктів, дії захисних механізмів) та інтеграцією

знань у реальний процес консультування чи медіації (знає *що* це, але складно уявляє як застосувати).

Прогноз: Студент готовий до роботи за стандартними алгоритмами та методиками під керівництвом супервізора, але потребує розвитку практичного мислення.

3. Високий рівень (9 – 10 балів) — Професійно-творчий (системно-аналітичний)

Характеристика: Студент демонструє глибокі, системні знання з психології конфлікту. Вільно орієнтується в психоаналітичних, гуманістичних та когнітивних концепціях походження суперечок. Чітко усвідомлює внутрішні механізми ескалації («дзеркальне сприйняття», проєктивні механізми) та володіє інструментами теоретичного моделювання (наприклад, технікою картографії конфлікту). Чітко сформована професійна позиція психолога-медіатора (абсолютне розуміння принципу нейтралітету, безцінного прийняття сторін та пріоритету емпатійного слухання). Конфлікт сприймається як засіб розвитку системи.

Прогноз: Висока готовність до самостійної консультативної, медіативної та профілактичної діяльності. Студент здатний творчо підходити до вирішення нестандартних конфліктних ситуацій у професійній діяльності.