

Міністерство освіти і науки України
Сумський державний університет
Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій
Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

Світайло Н. Д.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

«23» червня 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
здобувача ступеня бакалавра психології

Костюк Богдани Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

за темою «Конфліктологічна компетентність студентів закладів вищої освіти у
конфліктах з викладачами»

(галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»,
спеціальність 053 «Психологія»)

Науковий керівник

Доктор психологічних наук,
доцент

(науковий ступінь, посада, вчене звання)

_____ Улунова Г.Є

(підпис)

(прізвище, ім'я, по батькові)

«23» червня 2020 р.

Підсумкова оцінка:

Національна шкала _____

Кількість балів ECTS _____

Члени комісії _____ Улунова Г.Є.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Члени комісії _____ Ханенко І.І.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Члени комісії _____ Іванова Т.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	9
1.1. Проблема вивчення конфліктів у психологічно-педагогічній літературі...	9
1.2. Специфіка конфліктів у закладах вищої освіти.....	13
1.3. Конфліктологічна компетентність студентів як суб'єктів конфлікту.....	17
Висновки до розділу 1.....	22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ У КОНФЛІКТАХ ВИКЛАДАЧАМИ.....	3 24
2.1. Методичні основи дослідження конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти у конфліктах з викладачами	24
2.2. Аналіз результатів дослідження конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти у конфліктах з викладачами.....	28
Висновки до розділу 2.....	37
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	39
3.1. Методи розвитку конфліктологічної компетентності.....	39
3.2. Особливості розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти методами нейролінгвістичного програмування та арт- терапії.....	42
3.3. Програма розвитку конфліктологічної компетентності у студентів закладів вищої освіти.....	50

3.4. Апробація програми розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти.....	69
Висновки до розділу 3.....	71
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	82

Анотація

Бакалаврська робота присвячена вивченню актуальної проблеми студентсько-викладацьких конфліктів у середовищі студент-викладач та розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти у конфліктах з викладачами. Було проаналізовано причини виникнення конфліктів у закладах вищої освіти, типи студентів-конфліктерів, етапи та ознаки конфлікту, стратегії поведінки в конфлікті. Визначено поняття конфлікт та конфліктологічна компетентність, визначено структурні компоненти конфліктологічної компетентності.

Підібрано методики для дослідження структурних елементів конфліктологічної компетентності (особистісний, когнітивно-операційний та мотиваційний), обґрунтовано та здійснено їх дослідження, яке засвідчило, що конфліктологічна компетентність вимагає цілеспрямованого розвитку. Проаналізовано методи та моделі розвитку конфліктологічної компетентності. Обґрунтовано використання соціально-психологічного тренінгу для розвитку конфліктологічної компетентності у студентів закладів вищої освіти. Визначено найбільш ефективні психологічні напрями для розвитку конфліктологічної компетентності. Пояснено використання нейролінгвістичного програмування та арт-терапії для розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти.

Розроблено програму розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти методами нейролінгвістичного програмування

та арт-терапії. Проведено часткову апробацію цієї програми розвитку, описано особливості її проведення у онлайн-режимі, проаналізовано етапи її проведення.

Ключові слова: конфлікт, конфліктність, конфліктологічна компетентність, середовище «студент-викладач», стратегії поведінки у конфлікті, нейролінгвістичне програмування, арт-терапія, соціально-психологічний тренінг.

Summary

The bachelor's thesis is devoted to the study of the relevant problem of student-teacher conflicts in the student-teacher environment and the development of conflictological competence of students of higher education institutions in conflicts with teachers. The causes of conflicts in higher education institutions, types of students in conflict, stages and signs of conflict, strategies of behavior in conflict were analyzed. The concepts of conflict and proneness to conflict competence are defined, the structural components of conflict competence are defined.

Methods for research of structural elements of conflictological competence (personal, cognitive-operational and motivational) are selected, they are substantiated and their research is carried out. Which showed that conflictological competence requires focused development. Methods and models of conflict competence development are analyzed.

The use of socio-psychological training for the development of conflictological competence in students of higher education is substantiated. The most effective psychological directions for the development of conflictological competence are selected. The use of neurolinguistic programming and art therapy for the development of conflict competence of students of higher education institutions is explained.

The program of development of conflictological competence of students of higher education institutions by methods of neurolinguistic programming and art

therapy is developed. Also, a partial approbation of this development program was carried out, the peculiarities of its implementation in the online mode were described, the stages of its implementation were analyzed, recommendations for the implementation of the conflictological competence development program in the online mode were developed.

Key words: conflict, proneness to conflict, conflictological competence, student-teacher environment, behavioral strategies in conflict, neurolinguistic programming, art therapy, socio-psychological training.

ВСТУП

Актуальність дослідження. Проблема конфлікту належить до числа проблем глобального характеру, до того ж актуальність її дослідження останнім часом зросла у зв'язку із загостренням конфліктів у всьому світі. Водночас необхідно зазначити недостатню вивченість чималої кількості аспектів проблеми конфлікту, починаючи від його змістовних складових і закінчуючи особливостями їх вирішення та профілактики у різних видах діяльності. Останнє чи не найбільшою мірою стосується проблеми конфліктів у процесі навчальної діяльності. У переважній більшості робіт (В. В. Андрієвська, А. К. Дусавицький, Г. С. Костюк, С. Д. Максименко, Г. А. Цукерман та ін.) дослідження проводилися переважно зі школярами. При цьому майже не досліджено психологічні особливості конфліктів студентів взагалі та студентсько-викладацьких конфліктів зокрема. Дослідження цих проблем становлять не лише теоретичний, але й практичний інтерес, адже вирішення та профілактика конфліктів студентів у процесі навчальної діяльності сприяє оптимізації професіоналізації майбутніх фахівців під час підготовки у закладах вищої освіти. Це і зумовило вибір теми наукової роботи.

Мета дослідження: визначення особливостей конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти в конфліктах з викладачами, розроблення програми розвитку конфліктологічної компетентності студентів.

Об'єкт дослідження: конфлікт як соціально-психологічне явище.

Предмет дослідження: конфліктологічна компетентність студентів закладів вищої освіти в конфліктах з викладачами.

В основу кваліфікаційного дослідження бакалавра покладені **припущення:**

загальнотеоретичні: 1) конфліктологічна компетентність студентів складається з таких структурних компонентів: особистісного, когнітивно-операційного та мотиваційного; 2) ефективність цілеспрямованого розвитку конфліктологічної компетентності студентів обумовлена розвитком усіх її структурних компонентів.

прикладні: 1) студенти 1 та 4 курсу мають різні профілі конфліктологічної компетентності в конфліктах з викладачами та загальну закономірність зміни показників її когнітивно-операційного та особистісного компонентів; 2) конфліктологічна компетентність студентів у конфліктах з викладачами не набуває конструктивних змін в процесі їх навчання у закладах вищої освіти та вимагає цілеспрямованого розвитку.

Згідно мети наукової роботи були висунуті наступні **завдання:**

- 1) визначити теоретичні засади вивчення конфліктологічної компетентності студентів у закладах вищої освіти;
- 2) експериментально дослідити конфліктологічну компетентність у студентів першого та четвертого курсів закладів вищої освіти у конфліктах з викладачами;
- 3) розробити програму розвитку конфліктологічної компетентності у студентів закладів вищої освіти.

Методи дослідження. Для розв'язання першого завдання використовувалися такі методи, як аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, за допомогою яких проведено аналіз та систематизація літературних джерел, узагальнені теоретичні та практичні дані з проблеми дослідження, визначений стан її розробленості. Для розв'язання другого завдання нами були використані експериментальні методи: порівняльний метод, анкетування та опитування.

Одержані під час дослідження дані оброблялися методами математичної статистики: середнє, мода, медіана, коефіцієнт варіації, χ^2 -критерій та коефіцієнт кореляції Пірсона. Для розв'язання другого завдання були використані такі методики: методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін та Н. І. Пов'якель), методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної), методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.Хеппнер, Х. Петерсен) та розроблена нами анкета. Для розв'язання третього завдання використовувався такий метод активного психологічного впливу на особистість, як психологічний тренінг (вправи, ділові ігри, дискусії тощо). Ми використовували наступні методи нейролінгвістичного програмування і арт-терапії: танцювальна терапія, музикотерапія, казкотерапія, терапія образотворчим мистецтвом, декартові координати, 6 кроків до свободи, робота з конфліктами за Вірджинією Сатір.

Теоретична значущість дослідження полягає у тому, що було уточнено поняття та структуру конфліктологічної компетентності (особистісний, когнітивно-операційний та мотиваційний компоненти), типи конфліктів у системі «студент–викладач» (навчальні конфлікти, конфлікти очікувань, конфлікти особистісної несумісності), поглиблено уявлення про сутність конфлікту та специфіку конфліктної взаємодії у закладах вищої освіти, уточнено причини виникнення конфліктів у системі «студент-викладач», адаптовано психодіагностичний інструментарій для дослідження конфліктологічної компетентності студентів та методики арт-терапії та нейролінгвістичного програмування до розвитку конфліктологічної компетентності студентів.

Практична значущість дослідження полягає у тому, що було розроблено програму розвитку конфліктологічної компетентності у студентів закладів вищої освіти, яка може бути використана в практиці роботи психологів та психологічних служб закладів вищої освіти з метою розвитку конфліктологічної компетентності, що сприяє покращенню взаємовідносин у

системах «студент-викладач», «студент-студент» та оптимізації навчального процесу.

Апробація та впровадження результатів дослідження. Результати, дослідження теоретичні й практичні, були представлені на другому етапі Всеукраїнській студентській олімпіаді (м. Переяслав-Хмельницький), на 7 та 8 Всеукраїнських наукових конференціях студентів, аспірантів, викладачів та співробітників СумДУ. Також було проведено 3 онлайн заняття зі студентами першого курсу спеціальності «Психологія» Сумського державного університету, відповідно до розробленою нами програми розвитку. Матеріали дослідження були використані у розробці тренінгу «Ні конфліктам у студентському середовищі» для первинної профспілкової організації студентів Сумського державного університету.

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків до розділів, списку використаних джерел (54 найменувань) та додатків (на 1 сторінці). Основний текст викладений на 75 сторінках. Текст кваліфікаційної роботи містить дванадцять таблиць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

1.1. Проблема вивчення конфліктів у психологічно-педагогічній літературі

Проблема конфліктів – це один з наукових напрямків, який вивчається у психології, філософії, соціології та педагогіці. І більша кількість наукових праць, монографій, досліджень, статей представлено у галузі психології. Величезний внесок у вивченні проблеми внесли такі видатні психологи, як Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель [29], Дж. Х. Корнеліус [23], О. О. Бодалев [3], О. О. Леонт'єв, Я. А. Коломінський [21]та. На основі проведеного аналізу з наукових джерел, нами визначено основні ознаки та особливості конфлікту.

Конфліктом називають відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується зіткненням їх протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок). Це стосується розбіжностей у світогляді, інтересах, цілях та нерідко супроводжуються негативною реакцією [15, с. 24]. О. Я. Анцупов та А. М. Шипілов тлумачили поняття конфлікт наступним чином: «Конфлікт – це деструкція системи міжособистісних відносин, які склалися між суб'єктами взаємодії до його початку» [6, с.256]. Н. В. Гришина наводить наступне поняття конфлікту: «Конфлікт – це ситуація, у якій мають місце суперечки між його учасниками, що виявляється в їх протидії один одному (протистоянні, протиборстві) і супроводжується афективними проявами» [8, с.204].

Дослідження конфліктів проводиться двома методами з використанням математичного інструменту. У першому передбачається проведення опису загального вигляду взаємодії систем з урахуванням всіх значущих чинників. При його проведенні необхідно зафіксувати причини, механізм та результат конфлікту з характеристиками конфліктуючих сторін. У другому методі дослідження передбачається участь аналітика в попередньо виділених чинниках конфлікту з наступною побудовою моделі для оцінювання незаперечності причин з стікаючими наслідками розбіжностей.

Щоб з'ясувати причину конфліктів, необхідно визначити головні ознаки з умовами їх виникнення. Наявність різних, протилежних суджень, мотивів у взаємодіючих суб'єктів, ворожий стан між ними, будуть достатніми умовами для розвитку конфлікту [47, с. 25].

Причини, мотиви та інші питання конфлікту розглядаються в статистиці (структурована система пов'язаних елементів) і в динаміці (сам процес). Цьому явищу завжди супроводжується конфліктна ситуація, яка формулюється причинами, провокуючими створення конфлікту (але це не означає, що може статися конфлікт).

Конфлікт визначається за кількома важливими показниками:

1) існуюче протиріччя (реальне або вигадане, уявне), оцінюване як непереборне. Надалі воно набуває відкрити, демонстративну форму і може виникати ситуативною функцією або бути результатом вчинків, відносин та поведінки учасників;

2) змінений характер спілкування в сторону конфронтації з відтінком негативності однієї чи обох сторін. Конфліктуючі сторони через відчуття взаємної неприязні, небажання спілкуватися, змушені здійснювати конфліктні дії (через залежності чи підпорядкованості в службових відносинах, або з метою «збереження» сім'ї, інше), стимулюючи розвиток або ескалацію конфліктної ситуації;

3) активна взаємодія сторін, бажання здобути перемогу будь-якими засобами з розширенням арсеналу застосовуваних засобів, включаючи загрози, шантаж, осуд, застосування фізичних дій та інше;

4) підвищений емоційний стан із загостренням негативних емоцій і з повною їх безконтрольністю.

Основний структурний елемент конфлікту поєднує в собі предмет і учасників, мотиви і позиції, а також ряд інших факторів. Сторони взаємодії або суб'єкти, які підтримують конфліктерів явно чи приховано, вважаються учасниками конфліктної ситуації.

Існуюча проблема в об'єктивному розумінні або в уяві взаємодіючих суб'єктів виступає предметом конфлікту. Саме вона стає причиною протидії, в тому числі, взаємин, утримання влади, першості в колективі, включаючи їх сумісність [8 с. 35]. Предметний образ конфлікту визначається його відображенням у свідомості суб'єктів при взаємодії. Мотиви конфлікту виконують роль спонукальних внутрішніх сил, тим самим підштовхуючи до виникнення конфлікту між суб'єктами при їх взаємодії. Прояв мотивів відбувається у вигляді інтересів, цілей, потреб, переконань. Судження, погляди сторін конфліктерів, їх позиції – це те, що вони заявляють один одному в процесі конфлікту чи переговорів.

Виникнення конфлікту може відбуватися спонтанно, випадково по ситуації або спеціально провокуватися з подальшим загостренням при сприятливій ситуації. Також ще є один з варіантів його зародження, як поступове накопичення різних, малозначущих на початковому етапі розбіжностей, ворожого настрою та загострення відносин.

Конфлікт має чотири основні стадії:

1) перша стадія – утворення конфліктної ситуації, коли зароджується протиріччя між учасниками і свідками в неусвідомленому стані. Поступальний характер конфлікту, точніше приховане протиріччя приймає загострену форму з ініціативи однієї сторони;

2) друга стадія – усвідомлення. Сторони конфлікту починають усвідомлювати, що перебувають в конфліктних відносинах, стадії суперництва та в відповідному емоційному стані. На цьому етапі відбувається формування ситуаційної оцінки як конфліктної. Зокрема, аналізується причина виникнення конфлікту, привід, кількість учасників, а також розглядаються можливі дії з визначенням найбільш підходящого з них за наступним рішенням;

3) третя стадія – відкрито проявлений конфлікт в кульмінаційному стані. Він визначається по відкритому зіткненні протилежних сторін, де кожна діє з урахуванням особистих намірів і рішень. На цьому етапі також виконуються кроки до блокування дій суперника, тому сторони можуть піти на компроміс. У цьому випадку, зіткнення перейде в стадію переговорів як між конфліктуючими суб'єктами, так і за допомогою третіх осіб. І більш ефективним результатом у переговорах будуть взаємні вчинки;

4) на четвертій стадії приймається рішення із завершенням конфлікту. Учасниками на цьому етапі оцінюються наслідки вчинених ними дій з зіставленням досягнутого результату та метою, яка була раніше запланована. Конфлікт припиняється в залежності від проведеного аналізу, висновків, або може далі розвиватися. В останньому варіанті він може знову повернутися в усі попередні стадії, в тому числі і в четверту, набуваючи загострений стан і новий рівень.

У підведенні підсумків, відзначимо, що конфлікт може вирішитися частково, повністю, або залишитися в попередньому стані (умовно видиме рішення). І в останньому варіанті у всіх учасників, або у одного буде присутній такий негативний емоційний стан, як песимізм, озлобленість, відчуженість. Невирішена конфліктна ситуація здатна трансформуватися з міжособистісної у внутрішньо особистісну, супроводжуючись невротичними станами, переживаннями, самобичуванням, незважаючи на зовнішнє благополуччя.

При вирішенні вийти з конфлікту однією зі сторін на останньому етапі його розвитку, або установкою на тимчасове припинення суперництва, в основному визначається лише награним визнанням поразки, байдужості з

зовнішнім проявом згоди. І під ними ховається справжнє ставлення до протилежної сторони конфлікту. Необхідно врахувати, що при нагоді конфлікт може спалахнути з новою силою та у новій стадії.

Важливо розуміти, що конфлікти мають також позитивні функції:

1. Розрядка психологічної напруги.
2. Комунікативно-зв'язкова.
3. Консолідує.

Н. В. Гришина стверджує: «Позитивні функції конфлікту можуть бути зведені до стимулювання змін, структуруванню і оформленню групових процесів і утворень, розрядці напруженості, кращому пізнанню і зближенню партнерів, а також запобіганню сильніших конфліктів» [8, с.43].

Хоча конфлікти носять негативний характер, з конфліктами, як явищем неминучим, не треба боротися, ними треба управляти. Правильно організована конфліктна взаємодія – це ефективний, хоча і не легкий шлях до порозуміння [1].

1.2. Специфіка конфліктів у закладах вищої освіти

Конфлікти є невід'ємною частиною колективних взаємин у навчальній і професійній діяльності. У вищій школі конфліктні ситуації відбуваються між різними особистісними категоріями «студент-студент» «студент-викладач», «викладач-викладач». Розберемо докладніше конфлікти між цими категоріями.

Конфлікти в середовищі «студент-студент». Як правило, в спілкуванні між студентами на перших курсах відбувається самоствердження учнів у групі. Головною мотивацією поведінки є великий вплив типу темпераменту, особливості характеру, виховання особистості. Психологи, які займалися особливостями міжособистісних відносин в колективах, відзначають, що у першокурсників виражено загострене почуття власної гідності, однозначність моральних підвалин, оцінки ситуацій, власної поведінки [19]. Для цього періоду характерний раціоналізм і небажання приймати все на віру. Всі ці якості ще залишаються з підлітково-юнацького періоду, коли у студентів

формується недовіра до старших, в тому числі до викладачів вищих навчальних закладів.

Н. В. Гришина, характеризуючи причини виникнення конфліктів у студентів, пише: «В середовищі студентів постійно йде процес самоствердження в групі. В цей час на мотивацію їх поведінки великий вплив роблять темперамент, риси характеру і рівень вихованості. Дослідники указують, що студентів характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм, категоричність і однозначність етичних критеріїв, оцінки фактів, подій, власної поведінки. Властиві цьому періоду раціоналізм і небажання приймати всі на віру створюють недовіру до старших, у тому числі і до викладачів вузів. До старших курсів міжособистісні взаємодії студентів набувають більш усвідомленого характеру, відбувається формування мікрогруп за принципом міжособистісної сумісності, в яких міжособистісні конфлікти стають рідкісним явищем» [8, с. 43].

Студенти на старших курсах стають більш усвідомленими, відбувається формування мікрогруп по сумісності інтересів, характерів, темпераментів, у яких міжособистісні конфлікти відбуваються досить рідко. Конфліктні ситуації самостійно вирішуються в студентських колективах, але іноді завершуються розривом відносин.

В основному конфлікти серед студентів трапляються через претензії на лідерство в мікрогруп. На першому курсі конфлікти виникають через банальне бажання хлопця чи дівчини зайняти місце лідерства, як і в середній школі. На другому і третьому курсі конфліктні ситуації виникають між студентами, які займають позиції лідерства і тими, що бажають отримати авторитет лідера.

Конфлікти нерідко виникають у взаєминах між лідерами мікрогруп в навчальних групах і курсах, де кожен може претендувати на визнання його авторитетності усіма студентами. При цьому авторитетні особистості нерідко втягують в конфлікти своїх прихильників, розширюючи масштаби конфліктної ситуації. Такі наростаючі конфлікти можуть усуватися кураторами навчальних груп (в рамках керівної документації) деканатом факультету. В рамках

навчального процесу куратори і заступник декана з виховної роботи можуть знайти кожному лідеру специфічну сферу лідерства, виходячи з особистих схильностей та інтересів.

Конфліктні ситуації можуть виникати між дівчатами та юнаками через закоханості в одну людину, через демонстрації особистих переваг в стилі одягу або навчанні, через нехтування нормами моралі або наявності (відсутності) співпереживання до інших людей. Нерідко виникають і конфлікти на політичному ґрунті.

Вченими за результатами досліджень [13; 15; 6; 51] серед студентів були виділені три стереотипних образів «грубіян», «жартівник», «ідеолог», які істотно відрізнялися своєю конфліктною поведінкою.

«Грубіян» – конфліктний стереотип студента, який звик вирішувати всі питання з застосуванням сили. Він нехтує інтересами інших студентів в колективі. Для нього характерні такі риси характеру: черствість, лицемірство, нечесність, схильність до зради, підступність.

«Жартівник» – конфліктний стереотип студента, який навішує на всіх прізвиська, постійно застосовує по відношенню до інших злі жарти, постійно лізе в неприємну ситуацію.

«Ідеолог» – конфліктний стереотип студента, який користується безумовним авторитетом, має якості лідера, які через низьку моральність не використовуються на користь колективу. Здійснює серйозні вчинки руйнівного характеру. Має усталену думку.

Конфлікти в середовищі «студент-викладач». Аналіз психолого-педагогічних джерел [34; 37; 44; 48; 51] дав можливість виділити в установах вищої школи кілька типів конфліктів:

- 1) навчальні конфлікти;
- 2) конфлікти очікувань;
- 3) конфлікти особистісної несумісності.

В основному конфліктні ситуації між викладачами і студентами виникають унаслідок несправедливо виставлених оцінок (завищеного або

заниженого оцінювання всіх або окремих студентів). У таких випадках в конфлікт може втягнутися вся група, яка виступає на боці студента або викладача.

У даній ситуації, суб'єктивною причиною можуть бути необ'єктивні претензії студента на вищу оцінку і неоднозначну позицію викладача, який занижує оцінку учневі. Є педагоги, які з особистих твердженнями вважають, що знають «на відмінно» власний предмет тільки вони. Такий викладач постійно конфліктує зі студентами.

На оцінки студента можуть впливати поведінка студента на практичних заняттях і лекціях. Спори і репліки на заняттях можуть негативно відбитися на його успішності.

Окремі викладачі в оцінюванні знань студентів дотримуються двох протилежних стратегій. Одна стратегія проявляється в занижені вимог до рівня знань студентів і відвідування занять, з метою встановлення доброзичливих відносин зі студентами, інші ж висувають високі вимоги для підготовки висококваліфікованих фахівців. Ці дві стратегії є потенційно конфліктними. Виходячи з цього, необхідно справедливо і об'єктивно оцінювати рівень знань студентів, що дозволить попередити конфлікти зі студентами. Однією з форм попередження конфлікту «студент-викладач» є діалог [51].

Конфлікти в середовищі «викладач-викладач». Конфлікти виникають і в самому колективі викладачів. Протиріччя нерідко відбуваються унаслідок суперечності думок, по певній проблемі, яка обговорюється на кафедрі. Основними причинами виникнення конфліктів між викладачами є зміни вимог трудової дисципліни (дні чергування, дні присутності), з нерівномірним розподілом годин на педагога і інше.

Попереджаються конфлікти у взаєминах «викладач – викладач» по різному, в залежності від ситуації. Рішення проблеми залежить від багатьох факторів, серед яких можна виділити найбільш поширені:

- 1) компетентність керівника і здатність керувати колективом;

- 2) надання всіх можливостей для повної реалізації творчого потенціалу всіх членів колективу;
- 3) високий рівень розвитку всіх педагогів;
- 4) рівномірний розподіл часів на всіх викладачів;
- 5) постійне вдосконалення методів роботи зі студентами;
- 6) культивування доброзичливого середовища міжособистісної взаємодії між керівним складом і лідерами ієрархії [34].

1.3. Конфліктологічна компетентність студентів як суб'єктів конфлікту

Однією з найважливіших психологічних причин конфліктів є нестача або недостатній розвиток конфліктологічної компетентності. Ця причина є надзвичайно поширеною, яка стоїть за важливістю в одному ряду з психологічною несумісністю і внутрішніми конфліктами особистості. Особливо суттєвою стає визначена причина, коли нестача або недостатній розвиток конфліктологічної компетентності виявляється у осіб, які працюють в системі відносин «людина-людина», які за особливостями своєї професійної діяльності (наприклад, управлінці, психологи, педагоги) стають посередниками у конфліктах, беруться за управління конфліктами тощо. Поняття конфліктологічної компетентності є достатньо поширеним у застосуванні фахівцями в галузі конфліктології, медіації та психології конфліктів. У психологічних дослідженнях до недавніх часів термін «конфліктологічна компетентність» прямо не застосовувався, але обумовлювалося, що потрібні відповідні спеціальні знання та уміння [25].

А. В. Хуторський та Л. М. Хуторська поняття компетентність розуміють як поєднання відповідних знань у визначеній галузі, здібностей, що дозволяють обґрунтовано судити про цю сферу та діяти в ній [52].

Експерти країн Європейського Союзу визначають компетентність як ефективне застосування знань та вмінь в міжособистісних та професійних ситуаціях, які передбачають співпрацю з іншими людьми [38].

Розвиток компетентності є дуже важливим, адже це є тим перехідним етапом, який дозволяє застосовувати практично набуті знання. В. В. Химинець вважає, що компетентнісний підхід переносить акценти з процесу накопичення знань, умінь та навичок у площину формування й розвитку здатності практично діяти і практично застосовувати здобуті знання й досвід у життєвих ситуаціях [50].

І. О. Зимня визначає компетентність, як складну, засновану на знаннях, розумово та культурно зумовлену особистісну якість, яка виявляється в діяльності, поведінці людини, у її співробітництві з іншими людьми під час вирішення різних завдань. До структурних компонентів компетентності вона відносить: мотиваційний аспект, поведінковий аспект, когнітивний аспект, ціннісно-смысловий аспект та емоційно-вольову регуляцію процесу [16].

Г. В. Ложкін та Н. І. Пов'якель виділяють наступні елементи саме конфліктологічної компетентності:

- знання причин появи конфлікту, закономірностей його розвитку та процесу, особливостей поведінки та специфіки діяльності опонентів у конфліктній протидії, їх психічних станів, тощо. Особливу групу створюють знання психологічних характеристик конфліктної особистості та інше;

- уміння прогнозувати дії опонентів, їх поведінку в процесі конфлікту, можливості застосування різних прийомів конфліктної протидії, передумови затухання або ескалації конфлікту, його можливі наслідки та післядію тощо;

- уміння здійснювати психологічний вплив на учасників або опонентів конфлікту на їх думки, погляди, мотиви, настрої та інше;

- уміння профілакувати конфлікт та можливе виникнення конфліктних ситуацій;

- уміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їх особистісних відмінностей та емоційних станів.

Конфліктологічна компетентність не зводиться до системи знань про сутність характеристики конфлікту, а й обумовлює активний вплив на

конфлікт, на його складові, на учасників конфлікту, що відображає регулятивний компонент управління конфліктом [29].

На думку Т. М. Дзюби, конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв'язанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв'язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації [11].

Отже, конфліктологічна компетентність – це поєднання теоретичних знань, практичних вмінь, навиків, досвіду, особистісних характеристик та вміння поєднувати раніше перераховане відповідно до потреби під час конфлікту за для ефективного його вирішення.

Ф. Е. Вейнерт (2001) запропонував список з 9 кластерів для визначення та інтерпретації компетентності: загальні когнітивні здібності; спеціалізовані когнітивні навички; модель робочих компетенцій; модифікується модель робочих компетенцій; об'єктивна і суб'єктивна я-концепція; мотивація; компетенції дії; ключові компетенції; мета-компетенції [54].

Відповідно до проаналізованої та систематизованої інформації ми виділяємо такі структурні елементи конфліктологічної компетентності: особистісний, когнітивно-операційний та мотиваційний компоненти.

До особистісного компоненту ми відносимо сукупність індивідуально-психологічних якостей особистості, які виявляються в умовах конфліктної ситуації й характеризують її як суб'єкта конфліктної взаємодії(саморегуляція). Тобто, конфліктність, яку можна продіагностувати за допомогою ряду методик, ми можемо віднести до особистісного компоненту. Так, Д. Шеффер визначає її як складну особистісну якість характеру, що включає в себе образливість, запальність та підозрілість. В. І. Курпатов стверджує, що конфліктність – це інтегральна властивість особистості, яка відображає частоту її вступу в міжособистісні конфлікти. Це готовність особистості до конфліктів, ступінь її

залученості в розвиток конфліктів, що обумовлюється особистісними характеристиками [26].

До когнітивного-операційного елементу ми можемо віднести власне саму сукупність конфліктологічних знань, сукупність умінь і навичок практичного характеру, які забезпечують реалізацію управління конфліктними процесами під час взаємодії та комунікації. Показником виявлення когнітивно-операційного компоненту психологічної готовності до взаємодії в умовах конфлікту виступає конфліктологічна грамотність, яка включає методологічні, філософські, психологічні, педагогічні та культурологічні знання про конфлікт та вміння їх використовувати відповідно до ситуації.

До мотиваційного компоненту конфліктологічної компетентності ми відносимо стратегії поведінки в конфлікті. О. Г. Угрин та М. Ю. Черевко досліджуючи стратегії та мотиви поведінки в конфлікті, виявили, що вони взаємопов'язані та впливають один на одного [46]. Також конфлікт можна трактувати як зіткнення різнонаправлених сил (цінностей, мотивів, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії, тому досить важливим є розглянути поняття стратегій поведінки в конфлікті, які в свою чергу впливають на ефективне вирішення конфлікту.

Виділяють три основні моделі поведінки особистості в конфліктній ситуації: конструктивна, деструктивна, конформістська. Кожна з цих моделей обумовлена предметом конфлікту, образом конфліктної ситуації, цінністю міжособистісних відносин та індивідуально-психологічними особливостями суб'єктів конфліктної взаємодії. Моделі поведінки відображають установки учасників конфлікту на його динаміку і засіб вирішення.

Широке розповсюдження отримала розроблена К. Томасом і Р. Кілманом модель стратегій поведінки особистості в конфліктній взаємодії. В основі цієї моделі лежать орієнтації учасників конфлікту на свої інтереси та інтереси протилежної сторони. К. Томас і Р. Кілман виділяють такі стратегії поведінки в конфлікті: конфронтація, пристосування, компроміс, уникнення та співпраця, які допомагають проаналізувати поведінку особистості в конфлікті [31].

Конфліктологічну компетентність студентів досліджували Л. М. Мухіна, Л. О. Котлова, О. С. Климентьєва, С. С. Філь [20; 49; 33]. Ці науковці вивчали конфліктологічну компетентність як складову професіоналізму або як чинник особистісного розвитку. Конфліктологічна компетентність, або компетентність у вирішенні конфліктів, є важливою складовою особистості студента, як суб'єкта конфлікту як під час навчальної діяльності, так і під час його майбутньої професійної діяльності. Л. О. Котлова наголошує на тому, що володіти конфліктологічною компетентністю необхідно, насамперед, фахівцям так званих соціономічних професій, які передбачають роботу з людьми і постійне спілкування під час професійної діяльності (відповідно до типології професій за ознакою предмета праці Є. А. Клімова). Серед таких професій-психологи, журналісти, медики, соціальні працівники, перекладачі і т. д. Але в першу чергу конфліктологічна компетентність є важливою під час навчального процесу. Наявність конфліктологічної компетентності у студентів зменшує кількість конфліктів у системі «студент-студент», «студент-викладач», що у свою чергу позитивно впливає на відносини в навчальному колективі та на навчальний процес в цілому. Щоб досягти такого результату, студенти мають знати причини виникнення конфліктів у системах «студент-студент», «студент-викладач», закономірності розвитку конфлікту, особливості поведінки та специфіку діяльності опонентів у конфліктній протидії, уміти прогнозувати дії опонента в конфлікті, застосовувати різні прийоми для протидії конфлікту у ЗВО, вміти профілакувати конфлікти та вміти ефективно комунікувати з учасниками конфлікту беручи до уваги їх особистісні характеристики. Саме це включає в себе конфліктологічна компетенція студентів, розвиток якої позитивно впливає на навчальний процес.

Л. О. Котлова говорить: «Сформованість конфліктологічної компетентності (наявність конфліктологічних знань; володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту; сформованість професійного типу мислення, який містить рефлексивність, методологічність, саногенність, об'ємність, креативність;

володіння технологіями психогігієни і стресостійкості в конфліктах; дотримання професійно-етичного кодексу конфліктолога) вкрай потрібна сучасному фахівцеві для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі для перетворення його з метою попередження негативних конфліктів, щоб бути готовим до —оптимального виходу з професійних особистісних криз, як бар'єрів на шляху до професійної культури, стимулювання особистісно-професійного зростання» [24, с. 132].

Висновки до розділу 1

1. Конфліктом називають відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується зіткненням їх протилежне спрямованих мотивів (потреб, інтересів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок). Це стосується розбіжностей у світогляді, інтересах, цілях та нерідко супроводжуються негативною реакцією.

2. У вищій школі конфліктні ситуації відбуваються між різними категоріями суб'єктів «студент-студент», «студент-викладач», «викладач-викладач».

3. В установах вищої школи виокремлюються такі типи конфліктів:

- 1) навчальні конфлікти;
- 2) конфлікти очікувань;
- 3) конфлікти особистісної несумісності.

4. Конфліктологічна компетентність – це поєднання теоретичних знань, практичних вмінь, навиків, досвіду, особистісних характеристик та вміння поєднувати раніше перераховане відповідно до потреби під час конфлікту за для ефективного його вирішення (обов'язкове володіння співпрацюючими стратегіями без ігнорування інших, культура саморегуляції, передусім емоційної).

5. Виділяють наступні елементи конфліктологічної компетентності: знання причин появи конфлікту, вміння прогнозувати дії опонентів, вміння здійснювати психологічний вплив на учасників або опонентів конфлікту, вміння профілакувати конфлікт та вміння здійснювати ефективне спілкування

з учасниками конфлікту. Структурними компонентами конфліктологічної компетентності є такі: особистісний, операційно-когнітивний та мотиваційний компоненти.

6. Наявність конфліктологічної компетентності у студентів зменшує кількість конфліктів у системі «студент-студент», «студент-викладач», що у свою чергу позитивно впливає на відносини в навчальному колективі та на навчальний процес в цілому. Щоб досягти такого результату студенти мають знати причини виникнення конфліктів у системах «студент-студент», «студент-викладач», закономірності розвитку конфлікту, особливості поведінки та специфіку діяльності опонентів у конфліктній протидії, уміти прогнозувати дії опонента в конфлікті, застосовувати різні прийоми для протидії конфлікту у ЗВО, вміти профілакувати конфлікти та вміти ефективно комунікувати з учасниками конфлікту, беручи до уваги їх особистісні характеристики.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ У
КОНФЛІКТАХ З ВИКЛАДАЧАМИ

2.1. Методичні основи дослідження конфліктологічної
компетентності студентів закладів вищої освіти у конфліктах з
викладачами

Перші експериментальні дослідження конфліктів були досить прості в процедурному відношенні і ґрунтувалися на тому, що експериментатор за допомогою спеціальних прийомів створював ситуацію, яка ставить людину в умови конфлікту. Наприклад, А. Р. Лурія в роботі «Експериментальні конфлікти в особистості» вносив зміни в виконуваних випробуванім завдання, фіксуючи чи виникають у нього реакції на психофізіологічному рівні.

Представниками біхевіорального напрямку було розроблено велике методичне забезпечення для експериментального дослідження конфлікту та вміння його вирішувати. А саме: матричні, переговорні, коаліційні, локомоційні та соціальні гри-пастки, які експериментально допомагали дослідити конфлікт, але вчені досі були переконані, що конфлікт може бути створений «ззовні». Експериментальне вивчення конфліктів може здійснюватися і за допомогою створення конфліктних ситуацій в природних умовах міжособистісної

взаємодії. О. О. Єршов досліджував механізми виникнення конфліктів, їх окремі різновиди, особливості поведінки людей в конфліктній взаємодії та інші аспекти за допомогою вивчення специфічних форм соціальної взаємодії як моделей конфлікту в природних умовах.

Найбільш поширеними методами дослідження є опитування, тестування, які включають в себе різноманітні шкали, рівні, тестові процедури, які допомагають виявити домінуючі стратегії поведінки в конфліктах, схильність особи до конфліктів та вміння вирішувати конфлікти.

Функціональна диференціація методів конфліктологічного дослідження відбувається виходячи зі змісту пізнавальних і перетворюючих дій, які реалізуються дослідником під час професійної взаємодії з предметом дослідження. Виокремлюють такі методи:

- метод теоретичного дослідження предмета конфліктології;
- методи емпіричного дослідження предмета;
- методи аналізу, тлумачення та інтерпретації теоретичних та емпіричних даних дослідження [8].

С. М. Ємельянов пропонує своє бачення групування методів конфліктологічних досліджень (табл. 2.1) [12].

Таблиця 2.1.

Методи конфліктологічних досліджень

Група методів	Конкретні методи
Методи вивчення та оцінки особистості	Спостереження Опитування Тестування
Методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах	Спостереження Опитування Соціометричний метод
Методи діагностики та аналізу конфлікту	Спостереження Опитування

Група методів	Конкретні методи
	Аналіз результатів діяльності. Метод експертного інтерв'ю
Методи керування конфліктами	Структурні методи Метод картографії

З метою емпіричного вивчення конфліктологічної компетентності студентів у конфліктах з викладачами нами було проведено дослідження у Сумському державному університеті. У дослідженні брали участь студенти першого (60 осіб) та четвертого (60 осіб) курсів різних факультетів та спеціальностей.

Для виконання поставлених завдань, які мають практичне значення в даній роботі були використані наступні методики: «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель) для дослідження особистісного компоненту конфліктологічної компетентності [11], методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної) [46] – для дослідження когнітивно-мотиваційного компоненту конфліктологічної компетентності, методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) – для дослідження операційного компоненту конфліктологічної компетентності [11].

Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель) призначена для виявлення рівня конфліктності особистості. Інструкція до методики є такою: «На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики». Відповідно до набраної суми балів визначаються рівні конфліктності особистості. Чим вища сума набраних балів, тим вищим є рівень конфліктності особистості, для якого характерно наявність характеру, що обумовлює продукування конфліктів, використання

конфліктогенів спілкування й, безумовно, підвищення конфліктогенності стосунків у колективі.

При інтерпретації показників можна використати наступні орієнтовні оцінки конфліктності:

14-24 балів – низький рівень конфліктності;

25-29 бали – середній рівень конфліктності;

30-42 бали – високий рівень конфліктності [11].

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) визначає рівень конфліктологічної компетентності та значущість властивостей конфліктно-компетентної поведінки. Дана методика включає 18 тверджень, які досліджувані мали оцінити відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Дана методика дає змогу виявити рівень конфліктологічної компетентності відповідно до 3 рівнів:

від 18 до 48 балів – низький рівень;

від 49 до 60 балів – середній рівень;

від 61 до 72 балів – високий рівень [12].

Методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К.Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної) також була використана нами для діагностики конфліктологічної компетентності. Метою даної методики є вивчення схильності особистості до конфліктної поведінки, виявлення стилів розв'язання конфліктів. Методика також може використовуватись для виявлення стилю міжособистісної взаємодії. Даний опитувальник допомагає відслідкувати реакції людини, які вона найчастіше використовує в конфліктній ситуації, оцінити їх ефективність та доцільність, показати інші можливі способи вирішення конфліктних ситуацій.

К. Томас виділяє наступні стратегії регулювання конфліктів:

- конфронтація, що свідчить про жагу до суперництва, яка проявляється в бажанні досягти задоволення своїх інтересів за рахунок пригнічення інтересів другої особи;

- пристосування, що є протилежною поведінкою до конфронтації та проявляється в бажанні принести свої інтереси в жертву за для іншої сторони конфлікту;
- компроміс, коли учасники досягають згоди домовляючись та за допомогою взаємних поступок;
- ухилення, для даної стратегії характерне відсутність бажання кооперуватися так і відсутнє бажання до досягнення своєї цілі;
- співробітництво, що характеризується наявністю прагнення до співпраці з протилежною стороною конфлікту та бажанням вирішити конфлікт не відмовляючись від своїх цілей [45].

Нами також була розроблена анкета (додаток А), яка складається з запитань, спрямованих на виявлення частоти, ініціаторів та типів виникнення конфліктів в системі «студент-викладач».

Таким чином, використання взаємопов'язаних методів, адекватних меті та завданням дослідження, дає змогу найбільш повно і всебічно розкривати та вивчати предмет дослідження.

2.2. Аналіз результатів дослідження конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти у конфліктах з викладачами

З метою реалізації другого завдання нашого дослідження нами було застосовано комплекс психодіагностичних методик, результати яких піддавалися кількісному та якісному аналізу. Для дослідження особистісного компоненту конфліктологічної компетентності була використана методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель), для дослідження когнітивно-операційного компоненту – «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен), а для дослідження мотиваційного – методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної).

Також для дослідження ініціаторів студенсько-викладацьких конфліктів, частоти виникнення конфліктів та типів конфліктів в системі «студент-викладач» нами була розроблена анкета, результати якої знаходяться у таблицях 2.2, 2.3, 3.3.

Таблиця 2.2

«Ініціатори» конфліктів між викладачами та студентами

Ініціатори	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Ініціатор і студент, і викладач	91,67*	83,33*
Ініціатор студент	8,33	16,67
Ініціатор викладач	1,67	–

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм ($p \leq 0,01$)

Відповідно до даних, поданих, у таблиці 2.2 за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості у студентів першого та четвертого курсів домінує думка, що у студентсько-викладацьких конфліктах рівною мірою винні як студенти, так і викладачі. Отже, переважна більшість студентів вважають, що рівною мірою як і студенти, так і викладачі можуть бути ініціатором конфлікту та рівною мірою винні у конфліктній ситуації дві сторони.

Результати дослідження типів конфліктної поведінки подано у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Типи конфліктів між студентами та викладачами

Тип конфлікту	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Навчальні конфлікти	23,33	48,33*
Конфлікти очікувань	23,33	30
Конфлікти особистісної несумісності	53,33*	21,67

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм ($p \leq 0,01$)

Аналізуючи таблицю 2.3, ми бачимо, що за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості домінуючим типом конфліктів між студентами та викладачами для студентів першого курсу є конфлікти особистісної несумісності, що свідчить про особистісну несумісність студента та викладача, несумісність особистісних рис характеру студента та викладача, що призводять до конфліктів. Конфлікти очікувань та навчальні конфлікти рівною мірою менш актуальними за конфлікти очікувань для студентів першого курсу. А для студентів четвертого курсу – навчальні конфлікти, які виникають через різні погляди на навчальний процес, професійну компетентність викладача та оцінювання студентів є домінуючим типом. Це ми пояснюємо тим, що студенти четвертого курсу більше за студентів першого курсу мають досвід нечесного оцінювання та некомпетентності викладачів, тому даний тип конфлікту є переважаючим для них. Особистісні конфлікти є найменш актуальними для студентів четвертого курсу, так як студенти пристосувалися до особистісних рис характеру викладачів та навпаки, що дозволяє зменшити кількість конфліктів, причиною яких є особистісний фактор.

Першу групу – «навчальні конфлікти» – складають конфлікти, що виникають у процесі навчальної діяльності як взаємодії викладача та студентів і виявляються в відмінностях взаємних очікувань, рівня професіоналізму викладача ті успішності студента. До їх числа відносяться конфлікти, причиною яких є: погана підготовка студента до заняття; погана відповідь на занятті; некомпетентність викладача; незгода з оцінкою тощо.

До другої групи – «конфлікти очікувань» – належать конфлікти, які виникають у процесі навчальної та позанавчальної діяльності як реакція на поведінку, що не відповідає прийнятим нормам відносин між педагогами та студентами, не відповідає рівню очікувань їх відносно один одного. Серед них конфлікти через: нетактовність викладача, порушення правил педагогічної етики, приниження достоїнства викладача чи студента, невиконання вимог викладача, погана дисципліна тощо.

Третю групу – «конфлікти особистісної несумісності» – складають конфлікти, які виникають у процесі навчальної та позакласної діяльності через особистісні риси викладача та студентів, особливості характеру та темпераменту. До них відносяться конфлікти через: нестриманість, грубість, емоційну нестійкість, самовпевненість, придирливість, образливість тощо.

Результати дослідження частоти виникнення конфліктів між студентами та викладачами подані у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Частота виникнення конфліктів між студентами та викладачами

Частота виникнення конфлікту	Студенти, %	
	1 курс	4 курс

Продовження таблиці 2.4

Частота виникнення конфлікту	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Ніколи	51,67	55
Рідко	46,67	38,33
Часто	1,67	6,67*

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм ($p \leq 0,01$)

Аналізуючи дані таблиці 2.4, ми бачимо, що за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості переважна більшість студентів ніколи не мали конфліктів з викладачами, але студенти четвертого курсу частіше (6,67%) мають конфлікти з викладачами, ніж студенти першого курсу (1,67%). Це пов'язано з тривалістю навчання та спілкування з викладачами, виникненням нових ситуацій під час навчання (практика, наукова діяльність, курсові чи дипломні роботи), що провокує за собою виникнення причин для конфліктів.

Для дослідження особистісного компоненту конфліктологічної компетентності нами була використана методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель). Дані результатів дослідження особистісного компоненту конфліктологічної компетентності студентів першого та четвертого курсів наведені у таблицях 2.5 та 2.6.

Таблиця 2.5

Конфліктність студентів першого та четвертого курсів

Показники	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Середнє арифметичне	28,96	27,4
Мода	30	28
Медіана	29	28
Коефіцієнт варіації (%)	11,63	10,28

Аналізуючи дані, наведені у таблиці 2.5, ми можемо зробити наступні висновки: середній показник рівня конфліктності студентів першого та четвертого курсів знаходиться на середньому рівні з незначним рівнем розкиду показників, що свідчить про однорідність вибірки.

Таблиця 2.6

Рівні конфліктності студентів першого та четвертого курсів (%)

Рівні прояву	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Низький	9	15
Середній	42	67*
Високий	49*	18

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм ($p \leq 0,01$)

Дані, подані в таблиці 2.6, засвідчують наступне: у студентів 1 курсу за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості домінує високий рівень конфліктності (49%) над середнім (42%) та низьким (9%). У студентів 4 курсу за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості домінує середній рівень конфліктності (67%) над високим (18%) та низьким (15%).

Отже, у студентів від 1 до 4 курсу знижується рівень конфліктності. Це означає, що студенти четвертого курсу менше конфліктні, ніж студенти першого курсу. На конфліктність особистості впливають наступні чинники: особливість темпераменту, рівень агресивності, компетентність у спілкуванні та емоційний стан. Отже, на нашу думку, останнє впливає на вищий рівень конфліктності у студентів першого курсу та може бути пов'язаний з тим, що вони більш невпевнено почувають себе в новому середовищі, ще не адаптувалися до навчання в університеті. На відміну від студентів четвертого курсу, які знайомі з особливостями навчального процесу, своїми правами та обов'язками, з психологічними особливостями викладачів та навчального процесу.

Когнітивно-операційний компонент конфліктологічної компетентності ми досліджували за допомогою методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен). За результатами дослідження когнітивно-операційного компоненту конфліктологічної компетентності студентів нами були отриманні наступні результати, які занесено у таблиці 2.7 та 2.8.

Таблиця 2.7

Компетентність у вирішенні конфліктів студентів першого та четвертого курсів

Показники	Студенти	
	1 курс	4 курс
Середнє арифметичне	48,43	47,53
Мода	50	48
Медіана	49	48
Коефіцієнт варіації(%)	7,48	7,13

Відповідно до даних, поданих у таблиці 2.7, ми можемо зробити наступні висновки: показники вибірки однорідні, середній показник рівня компетентності студентів першого та четвертого курсів у вирішенні конфліктів знаходиться на низькому рівні, що свідчить про відсутність знань, вмінь та навичок ефективно вирішувати студентсько-викладацькі конфлікти у студентів першого та четвертого курсів.

Таблиця 2.8

Рівні компетентності у вирішенні конфліктів (%)

Рівні прояву	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Низький	48,(3) ’	61,(6)*
Середній	51,(6) ’	38,(3)
Високий	-	-

Примітки:

** – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм ($p \leq 0,05$);

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм ($p \leq 0,05$)

Аналізуючи наведені дані в таблиці 2.8, ми бачимо, що у досліджуваних нами студентів першого та четвертого курсів високий рівень конфліктологічної компетентності не представлений. У студентів першого курсу відсутній домінуючий рівень конфліктологічної компетентності, так як середній рівень (51,(6)%) конфліктологічної компетентності не має значимих відмінностей з низьким (48,(3)%). У студентів четвертого курсу за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості домінує низький (61,(6)%) рівень конфліктологічної компетентності над середнім (38,(3)%).

Отже, рівень конфліктологічної компетентності знижується від першого до четвертого курсу. Студенти першого та четвертого курсів не мають достатньо знань та навиків для ефективного вирішення конфліктних ситуацій з викладачами, які виникають під час навчального процесу. У студентів четвертого курсу домінує низький рівень конфліктологічної компетентності, що свідчить про недостатню обізнаність у темі конфліктів, відсутність теоретичної інформації, практичних навиків та вміння поєднувати ці два компоненти для ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

Для дослідження мотиваційного компоненту конфліктологічної компетентності студентів нами була використана методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної). Результати дослідження мотиваційного компоненту представлені у стратегій поведінки у конфлікті з викладачами студентів першого та четвертого курсів представлені у таблицях 2.9, 2.10 та 2.11.

Таблиця 2.9

Стратегії поведінки в конфлікті студентів першого курсу

Показники	Конфронтація	Співробітництво	Компроміс	Ухилення	Пристосування
Середнє арифметичне	4,13	7,18	6,8	6,26	5,61
Мода	3	6	8	7	7
Медіана	3,5	7	7	6,5	6

У студентів першого курсу за середніми показниками домінуючою стратегією поведінки у конфлікті є співробітництво, найменш використаною стратегією поведінки в конфлікті є конфронтація, розкид показників є незначним.

Дані про результати дослідження стратегій поведінки в конфлікті студентів четвертого курсу подані в таблиці 2.10.

Таблиця 2.10

Стратегії поведінки в конфлікті студентів четвертого курсу

Показники	Конфронтація	Співробітництво	Компроміс	Ухилення	Пристосування
Середнє арифметичне	3,46	6,21	6,96	6,98	6,15
Мода	1	7	8	8	7
Медіана	3,5	7	7	6,5	6

Відповідно до результатів дослідження в таблиці 2.6, ми можемо сказати, що середній показник стратегій поведінки в конфлікті у студентів першого курсу – ухилення, що свідчить про ухилення та небажання вирішувати конфліктну ситуацію, нехтуючи своїми інтересами. За середнім показником

найменш використовуваною стратегією поведінки у конфлікті є конфронтація, що свідчить про відсутність жаги до суперництва з викладачем під час конфлікту.

Результати дослідження стратегій поведінки у конфлікті подано в таблиці 2.11.

Таблиця 2.11

Стратегії поведінки в конфлікті студентів першого та четвертого курсів

Стратегії поведінки	Студенти, %			
	1 курс	ранг	4 курс	ранг
Конфронтація	13,78	5	11,64	5
Співробітництво	23,98	1	20,87	3
Компроміс	22,67	2	23,39	2
Ухилення	20,89	3	23,45	1
Пристосування	18,72	4	20,65	4

З таблиці 2.11 видно, що у студентів першого курсу домінуючою стратегією поведінки в конфлікті є співробітництво, що показує готовність до співпраці та взаємодії з викладачами під час конфлікту не відмовляючись від своїх цілей. У студентів четвертого курсу домінуючою стратегією поведінки в конфлікті є ухилення, що свідчить про відсутність бажання взаємодіяти з викладачами під час конфлікту та не бажання досягнути своїх цілей. На другому місці у студентів першого та четвертого курсу представлена така стратегія поведінки у конфлікті, як компроміс. Отже, на нашу думку, студенти першого та четвертого курсу можуть досягати згоди з викладачами під час конфліктних ситуацій за допомогою взаємних поступок. Стратегія конфронтації є найменш використовуваною серед студентів першого та четвертого курсів, що свідчить про відсутність жаги до суперництва з викладача та відсутність бажання задовольнити свої інтереси за рахунок пригнічення інтересів викладачів.

У таблиці 2.12 наведено результати дослідження кореляційного зв'язку між конфліктністю та конфліктологічною компетентністю.

Таблиця 2.12

**Взаємозв'язок конфліктності та компетентності у вирішенні конфліктів
студентів першого та четвертого курсів**

Компоненти	Особистісний	
	1 курс	4 курс
Операційний	0,95	0,95

Відповідно до результатів кореляційного аналізу, результати якого занесено у таблицю 2.12, ми можемо стверджувати, що особистісний компонент конфліктологічної компетентності має прямий кореляційний зв'язок з операційним компонентом (0,95; $p \leq 0,001$).

Отже, чим вище показники особистісного компоненту, у нашому випадку це конфліктність, тим вищими є показники когнітивно-операційного компоненту. Адже студенти з високим та середнім рівнем конфліктності мають потребу розвивати когнітивно-операційний компонент, на відміну від безконфліктних студентів.

Висновки до розділу 2

1. Визначено наступні методи конфліктологічного дослідження:

- метод теоретичного дослідження предмета конфліктології;
- методи емпіричного дослідження предмета;
- методи аналізу, тлумачення та інтерпретації теоретичних та емпіричних даних дослідження.

2. Для дослідження структурних компонентів конфліктологічної компетентності були використані наступні методика: для дослідження особистісного компоненту – «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель), для дослідження когнітивно-операційного компоненту – «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»

(П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен), а для дослідження мотиваційного – методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної).

3. На думку студентів і першого, і четвертого курсів, у студентсько-викладацьких конфліктах рівною мірою винні як студенти, так і викладачі.

4. Домінуючим типом конфліктів між студентами та викладачами для студентів першого курсу є конфлікти особистісної несумісності, а для студентів четвертого курсу – навчальні конфлікти.

5. Студенти четвертого курсу частіше мають конфлікти з викладачами, ніж студенти першого курсу.

6. У студентів першого курсу домінує високий рівень конфліктності, а у студентів четвертого курсу – середній.

7. Високий рівень компетентності у вирішенні студентсько-викладацьких конфліктів не представлений як у студентів першого курсу, так і студентів четвертого курсу; у студентів четвертого курсу переважає низький рівень компетентності у вирішенні студентсько-викладацьких конфліктів, у студентів першого курсу домінуючі показники рівномірно розділились між низьким та середнім рівнями.

8. У студентів першого курсу домінуючою стратегією поведінки під час конфлікту є співпраця, а у студентів четвертого курсу – ухилення. На другому місці у студентів і першого, і четвертого курсів є компроміс, найменш використовуваною стратегією поведінки в конфлікті для обох курсів є конфронтація.

9. Особистісний та когнітивно-операційний компоненти конфліктологічної компетентності взаємозв'язані: чим вище рівень особистісного компоненту конфліктологічної компетентності (тобто чим вище рівень конфліктності), тим вищим є когнітивно-операційний (знання та навички для ефективного розв'язання конфлікту) компонент конфліктологічної компетентності. За такого поєднання студент фактично компенсує власну імпульсивність, нестриманість вибором адекватного способу вирішення

конфлікту, технік його розв'язання тощо. Отже, підвищуючи когнітивно-операційний компонент конфліктологічної компетентності студентів, ми навчаємо студентів контролювати власну конфліктність, спрямовувати її у конструктивне русло.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

3.1. Методи розвитку конфліктологічної компетентності

Дослідженням та розвитком конфліктологічної компетентності займалися наступні вчені Е. М. Сгоннікова [43], Т. Р. Саралієва [42], Т. В. Бугайчук [5], М. А. Юферова [5], І. В. Groшев [9], М. М. Бекетова [9], а саме конфліктологічної компетентності студентів – Т. А. Савинкова [41], А. М. Митєява [31; 32], О. І. Денисов [10], А. І. Бондарчук [4], Є. У. Апанасенко [4].

І. В. Groшев та М. М. Бекетова стверджують, що розвиток конфліктологічної компетентності має відбуватися поетапно, від рівня накопичення і осмислення знань до застосування їх на практиці, тобто мають розвиватися поетапно всі три компоненти конфліктологічної компетентності: особистісний, когнітивно- операційний та мотиваційний [9].

А. І. Бондарчук, Є. У. Апанасенко та Т. А. Савинкова вважають, що передумою розвитку конфліктологічної компетентності є формування критеріїв її розвитку. На їх думку, конфліктологічна компетентність студентів повинна відповідати основним функціям і відображати такі вміння:

- знання специфіки конфліктів у середовищі «студент-викладач»;
- знання предмету та суб'єкту, причин виникнення конфліктів у закладах вищої освіти;
- володіння інформацією про стратегії поведінки в конфлікті;
- вміння вести вербальний і невербальний обмін інформацією, а також проводити діагностування особистісних якостей і якостей співрозмовника;
- вміння виробляти стратегію, тактику і техніку, взаємодіяти з людьми під час конфлікту;

- вміння ідентифікувати себе зі співрозмовником, розуміти, як він сам сприймається партнером по спілкуванню і емпатійни відноситься до нього;
- вміння утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, сприяти вирішенню конфлікту [4; 42].

Т. А. Савинкова також запропонувала модель розвитку конфліктологічної компетентності, яка представлена у вигляді цілісної системи та складається із взаємопов'язаних блоків: цільового (ціль моделі розвитку та задачі), організаційно-методичного (принципи навчання, підходи, методи, форми, засоби розвитку конфліктологічної компетентності) та критеріально-оціночного (формування критеріїв) [41].

Отже, ми можемо прийти до висновку, що розвиток конфліктологічної компетентності студентів вимагає комплексного підходу та поділу на структурні елементи під час формування програми розвитку.

Серед способів розвитку конфліктологічної компетентності та психокорекції конфліктної поведінки виділяється соціально-психологічний тренінг (СПТ). Дослідження, які проводилися А. В. Дев'ятков, А. В. Лісовик, А. Е. Барановим, І. А. Гончаровим, Л. А. Петровською, Ю. М. Ємельяновим, доводять, що СПТ може застосовуватися для корекції поведінки конфліктної особистості в колективі та для розвитку вміння ефективно взаємодіяти в конфлікті, профілакувати його та ефективно вирішувати, володіючи відповідними знаннями та вміннями.

При цьому СПТ включає в себе застосування методик: групову дискусію, рольові та ділові ігри, консультування, аутотренінг та індивідуальні бесіди з психологом.

Групова дискусія як метод СПТ використовується для обговорення, яке зводиться до прийняття спільного рішення. У дискусійному полілозі відбувається зіставлення думок з актуальної проблеми міжособистісних конфліктів. Цінність даного способу полягає в принципі зворотного зв'язку і майстерності організатора дискусії, де кожен учасник отримує можливість

бачити відмінності, в характері й поведінці особистостей, сприйнятті, поясненні одних і тих же спірних ситуацій в колективі.

Серед методик СПТ найбільше застосування отримав діловий метод і методика рольової гри. У рольовій грі особлива роль приділяється відпрацюванню взаємодії учасників в конфліктній ситуації. Набагато менше приділяється увага аналітиці міжособистісних взаємин, причин, мотивів поведінки людей, які знаходяться в конфлікті один з одним. На думку дослідників, основна увага тут робиться на інструментальний аспект навчання (Ю. М. Ємельянов). У рольових іграх предметом дослідження є закономірності спілкування в колективі, яке розглядається з комунікативної, перцептивної, і інтерактивної позицій.

Рольові ігри відносяться до розряду групових дискусій, «але в особах, де всім учасникам пропонують побути в ролі, згідно з його уявленнями про характер поведінки конкретного учасника конфлікту, а також кілька ситуацій, які пропонують розіграти за ролями. Інші учасники СПТ, оцінюють ситуацію і поведінку героїв як глядачі-експерти, які аналізують, чия поведінка було більш правильною.

У своїх дослідженнях А. Ю. Альошина, В. В. Столін, Г. С. Абрамова, К. Р. Роджерс, М. М. Обозов, Р. Р. Мей застосовували психологічне консультування для корекції індивідуальної конфліктної поведінки та розвитку компетентності. В ході консультування створюються умови для зміни поведінки людини. Головний ключ до таких змін полягає в терапевтичній взаємодії між консультантом і суб'єктом консультування. За допомогою психологічного консультування забезпечуються якісні зміни в конфліктній поведінці людини, яка звернулася за допомогою.

Аутотренінг передбачає не тільки психологічне, але фізіологічне розвантаження. Учасник максимально розслабляється, тобто відбувається м'язова релаксація, потім відбувається робота над освоєнням прийомів самонавіювання, розвитку концентрації уваги, уяви, вміння контролювати власну поведінку. За допомогою аутотренінгу можна не тільки управляти

психологічним станом, а й знизити фактори тривожності і прояви агресії. Психолог (соціальний працівник) надає посередницьку діяльність з надання допомоги у вирішенні конфліктної ситуації, сприяє вибору найбільш компромісних способів взаємодії.

Індивідуальні бесіди з психологом, підготовка зустрічі з опонентом і робота трьох осіб («Я» психолог і «він») допомагають людині зрозуміти, в чому його поведінка нерациональна. Сприяє послідовному розв'язуванню міжособистісних спірних ситуацій.

Самоаналіз власної поведінки в конфлікті застосовується, коли людина потрапляє в суперечливу ситуацію або після її завершення. При самоаналізі конфліктної ситуації необхідно дотримуватися таких принципів: здатність об'єктивно оцінювати ситуацію і власну поведінку, аналіз дій опонента, нейтральний погляд на події, неупередженість, рівність критеріїв, відсутність «подвійних стандартів». Самоаналіз, підкріплюється самоспостереженням і контролем власної особистості, удосконалює модель поведінки з оточуючими людьми. [1, с.420–423].

3.2. Особливості розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти методами нейролінгвістичного програмування та арт-терапії

Велика кількість психологічних напрямків та різноманітних технік дає можливість ефективного підбору способів та методів розвитку конфліктологічної компетентності у студентів закладів вищої освіти. У даному параграфі ми обґрунтовуємо обрані нами напрямки та методи для розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти.

Розвиток конфліктологічної компетентності студентів передбачає комплексний підхід та включає в себе розвиток наступних компонентів: особистісний, когнітивно-операційний та мотиваційний, розвиток яких відбувався за допомогою методів арт-терапії та нейролінгвістичного програмування. Нейролінгвістичне програмування та арт-терапія мають у

своєму арсеналі низку методів та технік, які ефективно працюють з розвитком конфліктологічної компетентності.

Арт-терапія – це різновид психокорекційної та психотерапевтичної допомоги, заснована на використанні образотворчого мистецтва з метою поліпшення психоемоційного стану людини. Також даний метод може застосовуватися в діагностиці психічних станів і особливостей психіки особистості в цілому. Дослівно «Арт-терапія» перекладається як лікування мистецтвом.

Метою цього терапевтичного впливу є гармонізація і приведення в норму психічного стану окремого індивіда або групи засобами продуктивного самовираження. Вперше термін «арт-терапія» увів до наукового обігу Андріан Хілл у 1938 році з метою корекції емоційно-особистісних проблем та труднощів особистісного розвитку хворих дітей.

Арт-терапії використовується при:

- тривалому стресогенному впливі;
- депресії;
- емоційній лабільності;
- зниженому настрої;
- проявах невмотивованої агресії;
- соціальної депривації;
- міжособистісних конфліктах;
- підвищеній тривожності;
- страхах, фобіях;
- заниженій самооцінці.

Арт-терапія дає вихід внутрішнім конфліктам та сильним емоціям, допомагає при інтерпретації витіснених переживань, сприяє підвищенню самооцінки та емоційного тону людини. Завдяки цьому прийоми арт-терапії використовуються при вирішенні конфліктів. Конфліктуючим сторонам пропонується разом попрацювати над художнім проектом чи зобразити свої

уявлення про стан взаємовідносин за допомогою різних видів мистецтва. Таке вираження своїх думок і почуттів сприяє покращенню взаємодії між ними.

Для розвитку конфліктологічної компетентності ми використовуємо наступні різновиди даного методу: танцювальна терапія, терапія образотворчою діяльністю, казкотерапія, музикотерапія, лялькотерапія, робота з пластичними матеріалами: ліплення, скульптура, гончарство, пісочна терапія, мандалотерапія, фототерапія, анімаційна терапія.

Головною метою танцювальної терапії є розвиток у людини усвідомлення власного тіла, емоцій і відчуттів, створення позитивного тілесного образу, розвиток почуттів іншої людини (в даному випадку, партнера по танцю). Вчені В. Ф. Орлов, О. М. Отіч, О. О. Фурса говорили про танцювальну терапію наступне «Головне значення танцювальної терапії полягає в її здатності покращувати психічний і фізичний стан людини, надавати безпечний вихід її негативним емоціям. Вона здатна забезпечувати гармонію фізичного, духовного, естетичного, художнього та творчого розвитку особистості; сприяти вдосконаленню її сутнісних сил, творчих якостей та здібностей, зростання внутрішніх потенціалів, необхідних для успішного вирішення конфліктних ситуацій» [35, с.287]. Отже, ми можемо прийти до висновку, що танцювальна терапія може позитивно впливати на розвиток особистісного компоненту конфліктологічної компетентності, так як здатна покращувати психологічний стан людини, надавати вихід негативним емоціям, сприяти творчому розвитку особистості та вдосконаленню якостей, які необхідні для ефективного вирішення конфліктної ситуації [35, с.287].

Казкотерапія – це метод, який використовує казкову форму для інтеграції особистості, розвитку творчих здібностей, розширення свідомості, вдосконалення взаємодії з навколишнім світом, подолання конфліктної ситуації шляхом її переструктурування і завершення щасливою кінцівкою. Методику казкотерапії досліджували на практиці іноземні та вітчизняні психологи, такі, як Е. Фромм, Е. Берн, Е. Гарднер, Е. О. Лісіна, І. В. Вачков., М. В. Осорина, Т. Д. Зінкевич-Євстигнєєва та інші. В.Ф .Орлов, О.М .Отіч, О.О. Фурса

займалися дослідженням впливу казкотерапії на подальшу поведінку людини у конфлікті. Головний принцип арт-терапії казок ґрунтується на тому, що всі передані образи в оповіданнях викликають інтенсивний емоційний резонанс не тільки у дітей, але і дорослих. Всі персонажі і події в казках, звертаються одночасно до двох психічних рівнів: свідомості і підсвідомості, створюють певні можливості для спілкування, допомагають подолати складні емоційні ситуації в конфліктах, що є важливою складовою в формуванні конфліктологічної компетентності, а саме особистісного компоненту (емоційний стан, розвиток творчих здібностей,), когнітивно-операційного (звернення до свідомого та підсвідомого, наявність знань про структуру конфлікту, вміння приймати рішення) та мотиваційного (вміння ефективно вирішити конфлікт, використовуючи різні стратегії).

Кожне з оповідань включає в себе опис конфліктної ситуації і надає інформацію про певний тип дезадаптації психіки в нестандартній ситуації і спосіб переживання в ній емоційної кризи. Коли людина прослуховує страшні казки, то розвантажує себе від страхів. В такому розвантаженому емоційному стані йому легше адаптуватися до тієї чи іншої ситуації. Опис в казці перемоги над злом забезпечує внутрішню впевненість в тому, що конфліктна ситуація обов'язково знайде своє завершення [35, с. 283].

У казкотерапії ми використовуємо наступні техніки:

- використання казкових оповідань як метафоричних образів для проєкції конфліктів на персонажів з подальшим аналізом ситуації;
- розігрування казкових епізодів дає можливість на прикладі проаналізувати поведінку героїв в конфліктній ситуації;
- обговорення мотивів і поведінки дій персонажів з проєкцією в реальне життя і розгляд поведінкових сценаріїв в конфлікті;
- використання казки як моралізатора, яка дозволяє за допомогою метафор знайти вихід з конфлікту, а також демонструє правила поведінки в конкретній ситуації;

- творче доповнення кінцівки, що дозволяє суб'єкту вирішити проблему конфлікту за допомогою зміненого сценарію або введення нових героїв відповідно до її бачення вирішення напруженої ситуації.

Використання музичних творів з метою настрою на позитивні емоційні стани називається музикотерапією. Використовується музикотерапія як седативний фактор впливу на людину. Шведські психологи, думка яких ґрунтується на методологічних позиціях глибокої психології, впевнені, що лікуванню музикою відводиться ключова роль. Особливо ця роль відводиться психокорекції, оскільки мелодія, завдяки специфічній звуковій палітрі глибоко проникає в глибинні шари свідомості і підсвідомості особистості.

Як механізми корекційного впливу музичної терапії В. Ф. Орлов, О. М. Отіч, О. О. Фурса називають:

- емоційне розвантаження, позбавлення від переживань (недарма люди плачуть під музику, оскільки вона взаємодіє з їх внутрішнім станом);
- конфронтація з існуючими проблемами;
- катарсис є емоційною розрядкою для регулювання власних емоцій і психологічних станів;
- підвищення активності, подолання особистої невпевненості в конфліктній ситуації;
- полегшення формування нових відносин.» [35, с. 276].

Для роботи з конфліктною поведінкою використовується образотворче мистецтво, зокрема проектні малюнки. Основне завдання такого зображення полягає у виявленні основних проблем і переживань людини, які складно вербалізувати. За допомогою аналізу малюнка перемикається увагу людини з негативу на позитивні емоції. Також цей метод дозволяє сконцентруватися на конкретних ключових проблемах.

З метою розвитку конфліктологічної компетентності в напружених міжособистісних відносинах застосовуються художньо-творчі вправи. На основі інтеграції творчого потенціалу, вони спрямовані на усвідомлення особистістю необхідності врахування мотивів інших учасників конфлікту, що є

складовою мотиваційного компоненту конфліктологічної компетентності. Хорошим прикладом є казка А. де Сент-Екзюпері «Маленький Принц», де хлопчик просить намалювати пілота баранчика. У картині показано, що кожен з учасників діалогу мали власне уявлення, як виглядає ця тварина. У конфліктній ситуації важливо враховувати не тільки особисті інтереси і індивідуальне бачення проблеми, а й враховувати позиції інших учасників.

Головне значення проєктованого малюнка для людини, яка переживає конфліктну ситуацію, полягає в тому, що стабілізується її емоційно-почуттєва сфера і формується об'єктивна оцінка ситуації. При цьому більш тонким стає ситуативне сприйняття і розуміння компонентів конфлікту.

Ми використовуємо такі методики для розвитку конфліктологічної компетентності у студентів за класифікацією С. Кратохвіла:

- малювання на вільну тему з метою виявлення сприйняття зображень кожним членом групи;
- комунікативне малювання в парах без розмов під час створення малюнка, після якого відбувається обговорення почуттів та емоцій від процесу малювання;
- малювання всіх учасників групи на одному листку для навчання ефективної взаємодії з оточуючими і відсутності конфліктів під час групової роботи;
- додаткове малювання, коли учасники по черзі домальовують деталі малюнка для формування цілісного малюнку [35, с. 283].

Також ми використовуємо методи нейролінгвістичного програмування для написання програми розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти. Нейролінгвістичне програмування – це інструментальний напрям в психології за допомогою якого ми можемо копіювати або моделювати поведінку людей, що досягли успіху в якійсь області, для придбання потрібних нам навичок, використовуючи методики та техніки НЛП ми можемо впливати на мисленнєві процеси та поведінку оточуючих, у тому числі під час конфліктних ситуацій.

Для роботи з особистісним компонентом конфліктологічної компетентності, до якого також можуть входити робота з негативними емоціями та емоційними станами, такими як гнів, агресивність, роздратування використовуємо техніку «6 кроків до свободи» яка спрямована на швидке подолання емоції та заміну на потрібну емоцію. Дана техніка складається з 6 кроків:

- 1.Визначити стимул, який викликав емоцію.
- 2.Глибоко вдихнути та видихнути.
- 3.Запитати у себе яку емоцію зараз відчуваю та відповісти.
- 4.Згадати та відчутти бажану емоцію чи емоційний стан.
- 5.Дати назву цій емоції або стану.
- 6.Повернутися до теперішнього.

Дану техніку можна використовувати в конфліктній ситуації для контролю емоційного стану, який допоможе в попередженні конфлікту або його загостренні, що є складовою особистісного компоненту конфліктологічної компетентності студентів.

Одна з найпоширеніших технік НЛП – калібрування. Калібрування - це зіставлення зовнішніх ознак і внутрішнього стану людини. Дана техніка допомагає нам спостерігаючи дізнаватися яку саме емоцію зараз відчуває людина та відповідно до цього обирати стратегію поведінки у конфліктній ситуації. Калібрування буває візуальним, аудіальним та кінестетичним, що допоможе розвинути нам операційний компонент конфліктологічної компетентності студентів та навчить розпізнавати емоції, емоційні стани, потреби людини під час конфлікту.

За допомогою калібрування ми дізнаємося як людина: переробляє інформацію, входить в певний емоційний стан, виходить з нього, розпізнавати невербальні сигнали, що викликає ті, чи інші емоції, що співбесідник очікує від даної бесіди, про що свідчать ті, чи інші жести та міміка.

Гнучкість, як особистісний компонент конфліктологічної компетентності, який допомагає формувати ефективні стратегії поведінки в конфлікті, ми

розвиваємо за допомогою тренування навика роботи в різних репрезентативних системах.

Людина отримує інформацію з навколишнього світу за допомогою 5 шляхів. За виключенням випадків неврологічних порушень, ми можемо бачити, чути, відчувати та розрізняти запахи та смаки. Кожному з цих сенсорних шляхів відповідають фізичні точки в мозку, куди подається сигнал про інформацію, який потім обробляється та зберігається. Така асиміляція інформації перетворює інформацію в щось, що відрізняється від першопочаткового стимулу. Те, що ми сприймаємо насправді являється репрезентаціями або моделями того, що кожен з наших органів почуттів передає. Такі індивідуальні моделі асиміляції називаються репрезентативними системами. Виділяють наступні 4 репрезентативні системи: візуали, аудіали, кінестети та дискрети.

Кожна людина схильна до певної репрезентативної системи, яка впливає на її мислення та поведінку. Знаючи реп-систему іншої людини та вмюючи також працювати в ній ми можемо більш ефективно комунікувати, швидше формувати рапорт та знати шляхи впливу на свого співбесідника. Визначити домінуючу реп-систему ми можемо за допомогою наступних показників: хода, постава, тембр голосу, предикатів мови, дистанції з партнером по комунікації та переваги у виборі одягу.

Вміння працювати у різних реп-системах допомагає зрозуміти, що існують різні погляди на одну й ту саму конфліктну ситуацію, учасники якої, відповідно до своїх реп-систем бачать її по-різному, вміти переключатися з одної реп-системи на іншу допоможе бути більш гнучким під час конфліктної ситуації. Отже, ми можемо сказати, що вміння працювати в різних репрезентативних системах сприяє розвитку не тільки особистісного компоненту конфліктологічної компетентності, а й когнітивно-мотиваційного.

Для тренування вміння приймати ефективні рішення під час конфліктних ситуацій ми використовуємо техніку «Декартові координати», яка допомагає проаналізувати максимально різносторонньо проблемну ситуації та прийняти

найбільш прийнятне для даної ситуації рішення, що сприяє розвитку операційного компоненту конфліктологічної компетенції.

Також планується включити до нашої корекційної програми 10 базових правил комунікації в нейролінгвістичному програмуванні, техніки, які не тільки допомагають запобіганню та вирішенню конфліктів, а й сприяють ефективній комунікації, що є мотиваційним компонентом конфліктологічної компетентності [35].

3.3. Програма розвитку конфліктологічної компетентності у студентів закладів вищої освіти

Для розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти пропонується програма соціально-психологічного тренінгу, розрахована на десять занять по 90 хв, яка може реалізуватися практичним психологом. За характером направленості програму можна визначити як направлену на розвиток структурних компонентів конфліктологічної компетентності (особистісний, когнітивно операційний та мотиваційний). Якісно реалізована програма може забезпечити позитивні особистісні зміни, стабілізацію міжособистісного спілкування та раціональний підхід до вирішення та протидії конфліктів у системі «студент-викладач».

Актуальність даної програми розвитку зумовлена малою увагою до конфліктів у системі «студент-викладач» у закладах вищої освіти.

Мета програми: розвиток структурних компонентів конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти.

Завдання програми:

1. Систематизувати знання щодо:

- поняття «конфлікт» та «конфліктологічна компетентність»;
- причин виникнення конфліктів у системі «студент-викладач»;
- методів подолання, профілактики та ефективного вирішення конфліктів між студентами та викладачами.

2. Сформувати вміння (навички):

- виявляти причини виникнення конфліктів;

- формувати ефективні стратегії поведінки, які допоможуть попередити або раціонально вирішити конфліктну ситуацію;
- використовувати техніки саморегуляції;
- долати негативні емоції;
- працювати в 4 репрезентативних системах для розвитку гнучкості;
- приймати ефективні та раціональні рішення під час конфлікту;
- аналізувати конфліктну ситуацію та розглядати її розглядати її з різних точок зору.

Очікувані результати програми:

1) Знати:

- причини та прояви конфліктів у закладах вищої освіти;
- структуру конфліктологічної компетентності;
- методи профілактики, подолання та ефективного вирішення конфліктів між студентами та викладачами;

2) Вміти:

- виявляти причини виникнення конфліктів;
- формувати ефективні стратегії поведінки, які допоможуть попередити або раціонально вирішити конфліктну ситуацію;
- використовувати техніки саморегуляції;
- долати негативні емоції;
- працювати в 4 репрезентативних системах для розвитку гнучкості;
- приймати ефективні та раціональні рішення;
- аналізувати конфліктну ситуацію та розглядати її розглядати її з різних точок зору.

Тривалість програми: 10 занять по 90 хвилин.

Особливості проведення: дану програму розвитку планується проводити окремо для студентів та викладачів, для більшого психологічного комфорту.

Структура занять. У загальному вигляді заняття складаються з:

- 1) ритуалу вітання, ритуалу прощання;
- 2) бесід, лекцій, дискусій;

- 3) проведення рольових ігор;
- 4) колективного і вільного малювання;
- 5) вправ з танцювальної терапії та музикотерапії;
- 6) аналізу казок;
- 7) інформаційних блоків;
- 8) обговорювання сюжетів казок, індивідуальних малюнків;
- 9) тести на виявлення рівня конфліктності, агресивності;
- 10) вправи на релаксацію.

Корекційна програма написана з використанням методів, методик, технік та вправ наступних психологів та науковців: А. А. Осипова [36], А. І. Шипілов [1;2], А. Я. Анцупов [1;2], В. Сатір [40], В. Ф. Орлов [35], Г. В. Ложкін [29], Дж. Лазарус [27], Е. П. Ільїн [17], Л. О. Мова [6], Н. І. Повякель [29], О. Л. Вознесенька [6], О. М. Отич [35], О. О. Фурса [35], Ф. Р. П'юселік [40].

Заняття 1

Мета: знайомство учасників групи один з одним, прийняття правил за якими буде функціонувати група, виявлення очікувань учасників від занять.

Вправа «Що візьмеш на пікнік?»

Мета: допомога учасникам познайомитися та запам'ятати імена одного, сформувані ритуал привітання.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

1. Учасники тренінгу сидять в загальному колі. Тренер просить учасників уявити собі таку ситуацію: вся група в найближчі вихідні вирушає в ліс на пікнік, і кожен повинен взяти з собою один предмет. Назва цього предмету повинно римуватися з його ім'ям.

2. Перший учасник представляється і каже, що він бере з собою. Наприклад: «Я Руслан, і я візьму казан».

3. Наступний учасник повторює те, що сказав попередній, і додає про себе. наприклад: «Це Руслан, він візьме казан, а я Галина, і я візьму малину».

4. Вкінці учасники формують ритуал привітання, який будуть використовувати протягом всіх занять.

Вправа «Невидимий зв'язок»

Мета: допомога учасникам краще познайомитись та пізнати один одного.

Тривалість: 15 хвилин.

Процедура

1. Вся група стоїть в загальному колі. Тренер відмотує від клубка частину нитки, після чого, продовжуючи тримати кінець нитки, передає клубок будь-якого з учасників.

2. Цей учасник повинен розповісти про свої захоплення.

3. Кожен учасник, розповівши про себе, передає клубок наступному учаснику, продовжуючи триматися за нитку клубка.

4. Після того як представилися все, опинившись пов'язаними ниткою від клубка, тренер пропонує розпутати клубок, обережно змотуючи потрібно назвати ім'я людини, яка дала тобі клубок до цього та зробити їй комплімент.

Вправа «Факти»

Мета: знайомство учасників один з одним, пізнання один одного.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники по черзі розповідають про себе 3 факти, один з яких неправдивий. Завдання групи розпізнати неправдиві факти.

Вправа «Прийняття правил»

Мета: прийняття правил групової роботи.

Тривалість: 15 хв.

1. Не критикувати інших.

2. Якщо потрібно вийти- тихо, не заважаючи іншим виходимо.

3. Не користуватися мобільним телефоном без потреби використання

в цілях заняття.

4. Бути щирим та доброзичливим до інших.

5. Конфіденційність.

6. Бути активним.
7. Мати можливість сказати «ні».
8. Давати зворотній зв'язок за потреби.
9. Мати право отримувати підтримку з боку групи.
10. Не говорити про присутніх у 3 обличчі.
11. Не запізнюватися на заняття.

Вправа «Слухай мене»

Мета: дослідження очікувань від занять.

Тривалість: 20 хв.

Процедура

1. Учасники тренінгу сидять в загальному колі, і кожен по черзі (по колу) представляється, розповідає трохи про себе і називає цілі, з якими він прийшов на тренінг.

2. Після того як всі висловляться, тренер просить учасників по черзі повторити те, що сказала людина, котра розмовляла до нього.

Вправа «Рефлексія»

Мета: отримання зворотного зв'язку від учасників.

Тривалість: 10 хв.

Учасники по-черзі діляться своїми враженнями про тренінг, дають зворотній зв'язок та відповідають на питання:

- що сподобалось?
- що відчували під час заняття?
- чого не вистачило?

Вправа «Ритуал прощання»

Мета: позитивне підкріплення для кожного учасника групи, формування позитивної та довірливої атмосфери в групі.

Процедура

Учасники, сидячи в колі, вкінці заняття кладуть праву руку на ліве плече свого сусіда, хлопають та говорять «Good job».

Заняття 2

Мета: формування в учасників тренінгу навички групової взаємодії та налаштування на ефективну групову роботу, розвиток перцептивних здібностей, розвиток здібностей внутрішньогрупової інтеракції.

Вправа «Ритуал привітання»

Учасники кожного заняття використовують ритуал привітання, який узгодили на першому занятті.

Вправа «Літаючі яйця»

Мета: об'єднання команди, формування групової взаємодії.

Матеріали: яйце сире, клубок ниток, шматок шпалерного паперу довжиною 1м, пластмасовий стаканчик, скотч довжиною 70 - 80 см.

Процедура

Учасники мають зробити із запропонованих матеріалів конструкцію для яйця так, щоб воно не розбилося, якщо його скинути в цій конструкції з висоти 2,5–3 метра.

Правила:

1. У групі є 10 хвилин на обговорення тактики виконання завдання, під час якого не можна чіпати матеріали.
2. Після закінчення часу обговорення, ведучий дає команду: «Час», і група починає виконувати завдання.
3. Завдання виконується мовчки. За вимовлене слово – штраф у часі 1 хвилина.
4. На виконання завдання у групі є 10 хвилин.
5. Після закінчення 10 хвилин або коли група сигналізує про свою готовність, провідний кидає яйце в конструкції з вказаною в завданні висоти.
6. Учасники проводять обговорення вправи, не розгортаючи конструкції.

Обговорення завершується питаннями:

Чи важливо для вас розбилося яйце чи ні?

Що для вас важливіше: результат чи процес виконання завдання?

Що ви відчували під час виконання завдань?

Чи просто було домовитись один з одним?

7. Тільки після обговорення конструкція розбирається.

Вправа «Лабіринт»

Мета: об'єднання групи, вироблення навичок міжгрупової взаємодії, вміння працювати в групі та формування довіри у учасників один до одного.

Тривалість: 20 хв.

Процедура

Місце проведення і вихідне положення учасників: на підлозі накреслений квадрат, розділений на 100 квадратів, зі стороною 30 см кожен. Дане поле-сітка являє собою «лабіринт».

Вся група знаходиться з одного боку «лабіринту». У ведучого є зменшене зображення «лабіринту», на якому відзначений шлях через нього (заштриховані відповідні квадрати).

Завдання: всієї групи виявитися на протилежному боці «лабіринту».

Правила:

1. У групі є 2 хвилини на обговорення тактики виконання завдання.
2. Після закінчення часу обговорення учасники стають в шеренгу і починають по черзі пробувати знайти шлях через лабіринт, вступаючи на один будь-який квадрат, при цьому: завдання виконується мовчки. За вимовлене слово – штраф у часі 1 хвилина; якщо учасник вступив на «правильний» квадрат (заштрихований у ведучого), то ведучий при цьому мовчить, і учасник отримує право вибрати ще один квадрат, вступивши на нього; в разі невірно обраного учасником квадрата провідний вимовляє слово «ку-ку».

3. Після цього учасник повинен повернутися назад по пройденим їм квадратам; одночасно в «лабіринті» може перебувати тільки один учасник; обходити «лабіринт» не можна; не можна використовувати ніякі допоміжні матеріали; в разі, коли частина групи вже перейшла на іншу сторону «лабіринту», а хтось із учасників, що залишилися вступив на невірний квадрат, всі повертаються на вихідну сторону.

3. На виконання завдання у групі є 20 хвилин.

Вправа «Вежа»

Мета: згуртування, формування групової стратегії для вирішення проблеми та формування довіри між учасниками.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: папір довжиною 1 метр, скріпки (40-50 шт.), скотч довжиною 1 метр. Завдання: із запропонованих матеріалів побудувати вежу якомога більшої висоти.

Процедура

1. У групі є 10 хвилин на обговорення тактики виконання завдання, під час обговорення не можна нічого записувати і чіпати матеріали.

2. Після закінчення часу обговорення, група приступає до виконання завдання по команді ведучого: «Час», при цьому завдання виконується мовчки. За вимовлене слово - штраф у часі 2 хвилини.

3. Учасники не повинні стосуватися побудованої вежі при перевірці завдання.

4. На виконання завдання у групі є 15 хвилин.

5. 5 хв для обговорення.

Примітка для ведучого: побудована вежа може спиратися на сторонні статичні предмети (стіна, шафа, стіл і т.п.). Учасники повинні здогадатися про це самостійно.

Вправа «Дерево зворотного зв'язку»

Мета: отримання зворотного зв'язку від учасників тренінгу.

Тривалість: 10 хв.

Матеріали: ватман з намальованим деревом, стікери та кулькові ручки.

Процедура

Учасники на стікерах пишуть відповідь на наступне питання: «На вашу думку чим сьогоднішнє заняття було корисним для вас, які були інсайти та чому сьогоднішнє заняття було корисним для нашої подальшої роботи?» після цього учасники клеять ці стікери на ватман. Всі бажаючі можуть перечитати стікери один одного.

Вправа «Ритуал прощання»

Заняття 3

Мета: ознайомлення з поняттям конфлікт та причинами виникнення конфліктів у закладах вищої освіти між студентами та викладачами.

Вправа «Ритуал привітання»

Учасники кожного заняття використовують ритуал привітання, який узгодили на першому занятті.

Інформаційний блок «**Що таке конфлікт, конфлікти у середовищі «студент-викладач»** [8; 29]

Тривалість: 25 хв.

Вправа «Що підштовхує Вас до конфлікту?»

Мета: дослідження причин виникнення конфліктів у середовищі «студент-викладач» у закладах вищої освіти.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: ватман, стікери, кулькові ручки.

Процедура

Учасники пишуть на стікерах що зазвичай провокує конфлікти між студентами та викладачами. Потім всі причини, які були записані на стікерах, клеються на стікерах. Після цього кожен з групи ставить «+» навпроти причин, які є актуальними для них. За допомогою цього ми визначаємо які причини виникнення конфліктів у середовищі «студент-викладач» є актуальними, найбільш актуальні розбираємо всією групою разом, аналізуємо причину та говоримо про методи профілактики.

Вправа Аналіз казки «Два цапи»

Мета: навчання виявляти причини виникнення конфліктів.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: роздрукований текст казки.

Процедура

Прослухавши казку потрібно визначити яка причина спровокувала виникнення конфлікту та знайти аналогію зі схожим конфліктом у студентсько-

викладацькому середовищі, привести приклад. Також потрібно відповісти на питання: «Якими способами можна було б уникнути конфлікту?»

Вправа «Рефлексія»

Мета: отримання зворотного зв'язку від заняття.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники по черзі відповідають на питання: «Чим сьогоднішнє заняття допомогло мені? Що сподобалось та що було корисно?», потім передають слово іншому учаснику, роблячи йому комплімент.

Вправа «Ритуал прощання»

Заняття 4

Мета: ознайомлення з поняттям конфліктологічна компетентність та її структурними компонентами, аналіз результатів дослідження структурних елементів конфліктологічної компетентності.

Вправа «Ритуал привітання»

Інформаційний блок «**Конфліктологічна компетентність: поняття та структура**» [29]

Мета: ознайомлення з поняттям та структурою конфліктологічної компетентності.

Тривалість: 25 хв.

Презентація результатів дослідження конфліктності, компетентності у вирішенні конфліктів та стратегій поведінки в конфлікті.

Мета: ознайомлення з результатами методик, які проходять студенти.

Тривалість: 25 хв.

Вправа «Аналіз казок»

Мета: ознайомлення зі структурними компонентами конфліктологічної компетентності.

Тривалість: 25 хв.

Процедура.

Учасники діляться на 3 групи, кожній групі роздається по 1 казці, завдання полягає в визначенні учасників конфлікту, причини конфлікту та визначенні структурного компоненту конфліктологічної компетентності, якого не вистачало для ефективного вирішення або попередження конфлікту. Потім групи презентують свої напрацювання.

Вправа «Рефлексія»

Мета: отримання зворотного зв'язок від заняття.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники по черзі відповідають на питання: «Чим сьогоднішнє заняття допомогло мені? Що сподобалось та що було корисно?», потім передають слово іншому учаснику, роблячи йому комплімент.

Вправа «Ритуал прощання»

Заняття 5

Мета: розвиток емоційної саморегуляції, як елементу особистісного компоненту конфліктологічної компетентності.

Вправа «Ритуал привітання»

Бесіда-дискусія на тему: «Вплив емоцій на поведінку у конфлікті» [2].

Мета: розібрати різні точки зору як впливають емоції на поведінку у конфлікті.

Тривалість: 30 хв.

Процедура

Учасники слухають теоретичну інформацію про «Вплив агресії на поведінку у конфлікті», потім об'єднуються в групи та обговорюють інформацію всередині групи. Потім групи дискутують між собою на тему впливу агресії на конфліктну поведінку.

Техніка «6 кроків до свободи» (з тренінгу Френка П'юселіка «НЛП-практик у м. Київ», листопад 2019)

Мета: навчання контролюванню емоцій безпосередньо під час конфлікту, замінювати негативну емоцію бажаною позитивною.

Тривалість: 20 хв.

Процедура

Для зміни емоції потрібно пройти наступні кроки:

1. Помітьте що саме викликало у вас цю емоцію (поведінка, слова тощо).
2. Зробіть глибокий вдих та видихніть.
3. Запитайте у себе що ви відчуваєте та дайте відповідь.
4. Уявіть той стан в якому ви хочете бути та поступово входьте в нього.
5. Дайте назву цьому стану або емоції.
6. Поверніться в теперішнє з новим станом.

Вправа «**Крок вперед-звір, крок назад-людина**» з елементами танцювальної терапії.

Мета: розвиток вміння контролювати негативні емоції, швидко переключатися з негативних на позитивні емоції, розвинути відчуття взаємозв'язку тіла та емоцій.

Тривалість: 20 хв.

Процедура

Учасники стають в лінію, вмикається динамічна гучна музика вони роблять крок вперед і за допомогою танцю висловлюють агресію та гнів, рухами тіла передають дані емоції за допомогою танцювальних рухів. Потім змінюється динамічна гучна музика на спокійну, мелодійну, учасники роблять крок назад і змінюють свій стан з агресивного на спокійний та показують це за допомогою рухів. Далі відбувається обговорення.

Чи просто було переключатися з однієї емоції на іншу?

Яку емоцію було показати складніше?

Яким чиним швидкий перехід від одного стану до іншого допоможе при конфліктній ситуації?

Вправа на релаксацію

Мета: навчання відчувати спокій та розслабляти все тіло, позбуваючись м'язового напруження.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники займають зручну позицію вмикається спокійна музика. 30 секунд учасники повинні дихати відповідно до ритму музики, а потім тренер по черзі називає частини тіла, м'язи яких розслабляються. Учасники далі продовжують ритмічно дихати під музику та відчувати спокій у всьому тілі.

Обговорення:

Як відчуття спокою в тілі може допомогти під час конфліктної ситуації?

Як відчувається ваше тіло під час конфліктної ситуації?

Чи може розслаблення м'язів призвести до відчуття спокою?

Вправа «**Рефлексія**»

Мета: отримання зворотного зв'язку від учасників.

Тривалість: 5 хв.

Процедура

Учасники по черзі діляться враженнями про заняття, які корисні знання та навички вони отримали та як саме це допоможе в вирішенні та передбаченні конфліктних ситуацій.

Вправа «**Ритуал прощання**»

Заняття 6

Мета: формування гнучкості, як елементу особистісного компоненту конфліктологічної компетентності, при конфліктних ситуаціях за допомогою ознайомлення з репрезентативними системами та поведінкою кожної репрезентативної системи в конфліктній ситуації. Формування різностороннього погляду на конфліктну ситуації в 4 різних репрезентативних системах (аудіали, візуали, кінестети та дискрети).

Вправа «**Ритуал привітання**»

Інформаційний компонент «**Що таке репрезентативні системи які типи репрезентативних систем бувають та особливості поведінки кожної реп-системи в конфлікті**» [39]

Тривалість: 25 хв.

Аналіз уривків конфліктних ситуацій з різних фільмів – аналіз реп-систем учасників конфліктів.

Мета: навчитися визначати репрезентативну систему.

Тривалість: 20 хв.

Процедура

Учасники переглядають уривки з різних фільмів з прикладами конфліктної поведінки (т.с «Мажор», «Блондинка в законі», «Мій бренд–криза»). Завдання – визначити який тип репрезентативної системи в учасників конфлікту

Обговорення:

- В яких реп-системах працювали герої?
- Чи підлаштовувались вони під репрезентативну систему іншого учасника конфлікту?
- Чи можна мінімізувати деструктивний вплив конфліктної поведінки за рахунок підлаштування по реп-системі?

Тест на визначення домінуючої репрезентативної системи [40]

Мета: визначити свій тип репрезентативної системи.

Тривалість: 10 хв.

Вправа «4 в 1».

Мета: розвиток гнучкості, вміння працювати в різних реп-системах.

Тривалість: 20 хв.

Процедура

Учасники діляться на пари. Спочатку вони спілкуються у візуальній репрезентативній системі розповідаючи найвеселіші історії зі свого дитинства, потім за командою тренера репрезентативна система змінюється на аудіальну і учасники починають ділитися враження про свій відпочинок, який найбільше запам'ятався, далі – кінестетична реп-система та тема «Мрії та цілі на наступний рік», дискретна реп-система та тема «Робота моєї мрії».

Спочатку відбувається обговорення в парах, де учасники дають фідбек своїй парі – наскільки добре їй вдалося працювати у різних реп-системах. Потім

групове обговорення. Учасники діляться своїми враженнями, відповідають на питання:

Чи легко було переключатися з теми на тему? З однієї реп-системи на іншу? Що було складніше?

Вправа «Рефлексія»

Мета: аналіз заняття, отримання зворотного зв'язку від учасників.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники по-черзі діляться своїми враженнями про тренінг, дають зворотній зв'язок та відповідають на питання:

-що сподобалось?

-що відчували під час заняття?

-яку корисну інформацію отримали та як будете використовувати в подальшому житті?

-які навички отримані на цьому занятті є корисними для вас?

Вправа «Ритуал прощання»

Заняття 7

Мета: розвиток навички прийняття рішень у конфліктних ситуаціях, як елементу когнітивно-операційного компоненту конфліктологічної компетентності.

Вправа «Ритуал привітання»

Інформаційний блок на тему прийняття раціональних рішень у конфліктних ситуаціях [27]

Тривалість: 20 хв.

Техніка «Декартові координати»

Мета: навчитися раціонально приймати рішення під час конфлікту.

Тривалість: 25 хв.

Процедура.

Учасники об'єднуються в пари і по черзі ставлять питання один одному:

- що я отримаю якщо зроблю?

- що я отримаю якщо не зроблю?
- що я втрачу якщо не зроблю?
- що я втрачу якщо зроблю?

(замість слова зроблю учасники підставляють різні, актуальні для них, труднощі в конфліктних ситуаціях, наприклад, прояви агресії,)

Перший номер ставить питання, а другий відповідає. Завдання другого- задавати більше уточнюючих запитань. Потім вони міняються ролями.

Вправа «Проективний-малюнок»

Мета: розглянути приклади раціонального та емоційного вирішення конфлікту, змоделювати вирішення конфліктних ситуацій за допомогою проективного малюнку, виявити що впливає на прийняття рішень під час конфліктної ситуації, покращення групової взаємодії.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: кольорові олівці, папір.

Процедура

1. Один бажачий з групи розповідає початок конфліктної ситуації, яка з ним коли-небудь трапилася, але не розповідає яким чином дана ситуація закінчилася.

2. Потім кожен отримує різнокольорові олівці та папір, завдання наступне: потрібно намалювати 2 варіанти вирішення конфліктної ситуації. Перше- негативне, яке було прийнято емоційно та необдумано, друге- раціональне. 3.Потім учасники на ватмані малюють спільний груповий малюнок, з двома вирішеннями конфліктної ситуації, але під час малювання вони не можуть говорити між собою.

Обговорення:

1. Чим відрізняються два малюнки?
2. Що впливало на емоційне та раціональне вирішення конфлікту?
3. Що впливає на прийняття рішення під час конфліктної ситуації?
4. Чи просто було домовитися без слів що саме ви будете малювати?

5. При виникненні суперечностей між вами під час малювання ви приймали рішення стосовно подальшої комунікації раціонально чи емоційно?

Вправа «Рефлексія»

Мета: отримання зворотного зв'язку від учасників.

Тривалість: 15 хв.

Процедура.

Учасники відповідають на наступні питання:

- Що ви зараз відчуваєте?
- Чого ви сьогодні навчились?
- Які інсайти виникли під час заняття?

Вправа «Ритуал прощання»

Заняття 8

Мета: ознайомлення з методом розв'язання конфліктних ситуацій за допомогою категорій Вірджинії Сатир (когнітивно-операційний компонент конфліктологічної компетентності)

Вправа «Ритуал привітання»

Інформаційний блок **«Вирішення конфліктних ситуацій за допомогою категорій Вірджинії Сатир»** [40]

Тривалість: 30 хв.

Розбирання конфліктних ситуацій учасників тренінгу за категоріями Вірджинії Сатир

Мета: навчити учасників вирішувати конфліктні ситуації.

Тривалість: 1 година.

Вправа «Рефлексія»

Мета: отримання зворотного зв'язку від учасників.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники відповідають на наступні питання:

- Що ви зараз відчуваєте?
- Чого ви сьогодні навчились?

- Які інсайти виникли під час заняття?

Вправа «Ритуал прощання»

Заняття 9

Мета: ознайомлення зі стратегіями поведінки у конфлікті, як мотиваційний компонент конфліктологічної компетентності.

Вправа «Ритуал привітання»

Інформаційний блок «Стратегії поведінки у конфлікті. Як поводити себе у конфлікті з викладачем» [1]

Тривалість: 20 хв.

Гра-моделювання

Мета: моделювання конфліктної ситуації з викладачем, пропрацювання на практиці стратегій поведінки у конфліктах з викладачами.

Тривалість: 55 хв.

Процедура

Учасники на листочках записують конфлікти, які виникали у них з викладачами, потім методом жеребкування обирається одна ситуація, яка розігрується групою. Учасники діляться на 5 груп (відповідно до 5 стратегій поведінки у конфлікті за К. У. Томас та Р. Г. Кілманом) та кожна група демонструє поведінку учасників конфлікту відповідно до обраної стратегії. Після чого відбувається обговорення.

Обговорення:

1. Яка стратегія на вашу думку була більш ефективною?
2. Яка найменш ефективною?
3. Що ви можете сказати про кожен з продемонстрованих стратегій?
4. Чому учасники обирають ту чи іншу стратегію поведінки в конфлікті?
5. Чи можна передбачити чим закінчиться конфлікт, знаючи яку стратегію будуть використовувати учасники?

Вправа «Рефлексія»

Мета: отримання зворотного зв'язку від учасників.

Тривалість: 15 хв.

Процедура

Учасники відповідають на наступні питання:

- Що ви зараз відчуваєте?
- Чого ви сьогодні навчились?
- Які інсайти виникли під час заняття?

Вправа «**Ритуал прощання**»

Заняття 10

Мета: вивчення базових принципів ефективної комунікації НЛП для профілактики конфліктної поведінки (мотиваційний компонент конфліктологічної компетентності). Отримання зворотнього зв'язку від учасників стосовно їх враження від розвивальної програми.

Вправа «**Ритуал привітання**»

Інформаційний блок «**Базові принципи комунікації згідно НЛП**» [39]

Тривалість: 20 хв.

Вправа «**Базові правила комунікації в дії**»

Мета: підкріплення теоретичних знань базових принципів комунікації прикладами з життя.

Тривалість: 10 хв.

Процедура

Учасники об'єднуються в 3 групи, розподіляючи між собою базові правила комунікації, та складають по 3 приклади як проявляється ці принципи в реальному житті.

Вправа «**Рефлексія**»

Мета: отримати зворотній зв'язок від учасників про корекційну програму в цілому.

Тривалість: 30 хв.

Процедура

Відбувається заключне обговорення програми, закріплення отриманих знань, умінь і навичок. Учасники відповідають на питання:

- Які вправи з нашого курсу ви запам'ятали і які сподобались?

- Як ти оцінюєш зміни власної особистості?
- Які вправи вплинули на зміну в кращу сторону?
- Які висновки з'явилися у вас в процесі реалізації програми?
- Як це може вплинути на ваше життя?
- Чи змінилися у вас стосунки з оточуючими?
- Чи змогли ви краще зрозуміти себе за час занять?
- Що нового ви дізналися про власну особистість?
- Чи збираєтеся ви працювати над собою і далі?
- Що вам у цьому може допомогти, а що перешкодити?

Вправа «Ритуал прощання»

3.4. Апробація програми розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти

З метою апробації програми нами було проведено 3 онлайн-заняття по розвитку конфліктологічної компетентності, а саме заняття № 4, 5 та 9. Тривалість цих занять була 90 хв. Кожне. Заняття були модифіковані під онлайн формат. Дані заняття були проведені для 12 студентів першого курсу спеціальності «Психологія» Сумського державного університету.

Під час першого заняття студентів було ознайомлено з поняттям та структурою конфлікту та конфліктологічної компетентності, проаналізовано основні причини виникнення конфліктів у студентському середовищі та розібрано актуальні конфлікти, які виникали в учасників даного заняття. Під час заняття були використані наступні методи роботи: групова дискусія, обговорення, індивідуальна робота, міні-лекція, робота в групах, мозковий штурм. Протягом заняття учасники активно приймали участь в різних видах роботи, особливо активно брали участь в обговоренні та аналізі конфліктів, були зацікавлені в даній темі, про що свідчить наявність додаткових питань по даній темі; прослідковувалась зацікавленість темою конфліктологічної компетентності. Але на мою думку, потрібно було додати більше практичних та активних завдання для динаміки групової роботи. Програма тренінгу зазнала

деяких змін, так як вимушено змінився форма з офлайн на онлайн проведення, для більшого комфорту та ефективності роботи учасників занять відповідно нових умов.

Під час заняття №5 було проаналізовано як впливають емоції на поведінку у конфлікті, чому потрібно контролювати емоції під час конфлікту та яким чином це можна зробити, обговорювали про необхідність контролю емоцій під час конфлікту. У рамках проведення даного заняття були використані наступні методи роботи: міні-лекції, дискусії, індивідуальна робота, робота в групах та мозковий штурм. Учасники тренінгу активно працювали на всіх етапах заняття. Ними було відзначено, що найцікавішою частиною заняття було ознайомлення з «6-ти крокової когнітивною стратегією по зміні емоційного стану», яка виявилась найбільш актуальною та універсальною, яку можна використовувати під час різних конфліктів та конфліктних ситуацій. Аналізуючи результати даного заняття, можна прийти до висновку, що при проведенні даного заняття наступного разу рекомендовано збільшити тривалість даного заняття з 90 хв. до 120, для більш глибокого розкриття тематики та детальнішого пропрацювання техніки.

Протягом заняття №9 було розкрито поняття стратегій поведінки у конфлікті, проаналізовано кожен з чотирьох стратегій, розіграно конфлікт, в якому приймали участь учасники тренінгу, обговорено прояви 4 стратегій поведінки в конфліктах учасників тренінгу, змодельовано різну поведінку у студентсько-викладацькому конфлікті обох сторін та обмірковано конфлікти, де учасники могли б використати стратегію «співпраця». В ході заняття була проведена міні-лекція, де учасники були ознайомлені зі стратегіями поведінки у конфлікті, а потім практично відпрацьовані в ході групової, індивідуальної роботи та дискусій. Учасники відзначили це заняття як найбільш корисне з практичної точки зору, що допоможе профілакувати конфлікт або вирішувати його найбільш ефективним методом. Аналізуючи дане заняття, можна відзначити недостатню кількість часу для його проведення та незручний

онлайн-формат, який не дав реалізувати всі види роботи у повноцінному форматі.

Отже, нами було проведено 3 онлайн заняття по 90 хв. для розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти, на яких розбиралися поняття, структура конфлікту та конфліктологічної компетентності, обговорювався вплив емоцій на поведінку у конфлікті, стратегії поведінки у конфлікті, відпрацьовувалася техніка зміни емоційних станів та стратегії поведінки у конфлікті. Всі заняття проводилися у онлайн-форматі, за відсутності можливості проведення офлайн. В цілому, результати даних занять оцінюю як задовільні: учасники отримали не тільки теоретичні знання, а й практичні вміння, відпрацювали їх під час занять, проаналізували свою поведінку під час конфліктів та визначили домінуючу стратегію; тренеру вдалося реалізувати заплановану програму без значних змін в рамках запланованого часу. Для покращення занять рекомендується залишити офлайн формат проведення, онлайн формат також може використовуватися з деякими корективами, та збільшити кількість часу для проведення занять з 90 хв. до 120 хв, що дасть можливість глибше ознайомитися з темою занять та краще відпрацювати практичну частину.

Висновки до розділу 3

1. Розроблена програма спрямована на розвиток конфліктологічної компетентності студентів у закладах вищої освіти. Серед методів розвитку конфліктологічної компетентності одним з основних є соціально-психологічний тренінг (СПТ). Програма включає в себе інформаційно-пізнавальний та розвивальні компоненти.

2. Програма склалена з використанням методів нейролінгвістичного програмування та методів арт-терапії:

- танцювальна терапія;
- музикотерапія;
- казкотерапія;

- терапія образотворчим мистецтвом;
- декартові координати;
- 6 кроків до свободи;
- робота з конфліктами по Вірджинії Сатір;
- групові дискусії.

3. Програма розвитку конфліктологічної компетентності передбачає, що по закінченню учасники будуть знати структуру та поняття конфліктологічної компетентності, методи подолання конфліктів, вмітимуть виявляти причини виникнення конфліктів у середовищі «студент-викладач», формувати ефективні стратегії поведінки, які допоможуть попередити або раціонально вирішити конфлікт, використовувати техніки саморегуляції, долати негативні емоції, працювати в 4 репрезентативних системах для розвитку гнучкості, приймати ефективні та раціональні рішення, аналізувати конфліктну ситуацію та розглядати її з різних точок зору.

4. З метою апробації програми було проведено 3 онлайн заняття по 90 хв. для розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти, на яких розбиралися поняття, структура конфлікту та конфліктологічної компетентності, обговорювався вплив емоцій на поведінку у конфлікті, стратегії поведінки у конфлікті, відпрацьовувалася техніка зміни емоційних станів та стратегії поведінки у конфлікті. Всі заняття проводилися у онлайн-форматі.

5. Проведення даної програми розвитку є ефективним інструментом для розвитку конфліктологічної компетентності студентів у закладах вищої освіти за умови спрямованості студентів до роботи над собою, до дослідження та вивчення нової інформації, здобуття нових вмінь та навичок. Якісно реалізована програма зможе забезпечити позитивні особистісні зміни, стабілізацію міжособистісного спілкування та раціональний підхід до вирішення та протидії конфліктів у середовищі «студент-викладач».

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота на здобувача вищої освіти бакалавра психології присвячена вивченню поняття та структури конфліктологічної компетентності, дослідженню структурних компонентів конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти у конфліктах з викладачами. Також роботою передбачено написання програми розвитку конфліктологічної компетентності методами нейролінгвістичного програмування та арт-терапії, що має позитивно впливати на покращення навчального процесу, шляхом профілактики та конструктивного вирішення конфліктів у середовищі «студент-викладач».

1. Поняття конфліктологічна компетентність визначається нами як поєднання теоретичних знань, практичних вмінь, досвіду, особистісних характеристик та вміння поєднувати раніше перераховане, відповідно до потреби під час конфлікту за для ефективного його вирішення (обов'язкове володіння співпрацюючими стратегіями без ігнорування інших, культура саморегуляції, передусім емоційної). Відповідно до проаналізованої та систематизованої інформації ми виділяємо наступні структурні елементи конфліктологічної компетентності: особистісний, операційно-когнітивний та мотиваційний компоненти.

2. Для дослідження структурних компонентів конфліктологічної компетентності, у рамках другого завдання, нами були використані наступні методики: для дослідження особистісного компоненту – «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель), для дослідження когнітивно-операційного компоненту – «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен), а для дослідження мотиваційного – методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиной).

3. Ми виявили, що у студентів першого та четвертого курсів домінує думка, що у студентсько-викладацьких конфліктах рівною мірою винні як студенти, так і викладачі; домінуючим типом конфліктів між студентами та викладачами для студентів першого курсу є конфлікти особистісної несумісності, а для студентів четвертого курсу – навчальні конфлікти; студенти четвертого курсу частіше мають конфлікти з викладачами, ніж студенти першого курсу.

4. У студентів першого курсу домінує високий рівень конфліктності, а у студентів четвертого курсу – середній. Високий рівень компетентності у вирішенні студентсько-викладацьких конфліктів не представлений у студентів першого та четвертого курсу; у студентів четвертого курсу домінує низький рівень компетентності у вирішенні студентсько-викладацьких конфліктів, у студентів першого курсу показники рівномірно розділились навпіл – низький та середній рівень. Домінуючою стратегією поведінки під час конфлікту для студентів першого курсу є співпраця, а для студентів четвертого курсу – ухилення. На другому місці для студентів і першого, і четвертого курсу є компроміс, найменш використовуваною стратегією поведінки в конфлікті для двох курсів є конфронтація.

5. Ми виявили, що особистісний та когнітивно-операційний компоненти конфліктологічної компетентності взаємозв'язані, а саме чим вище рівень особистісного компоненту конфліктологічної компетентності (тобто чим вище рівень конфліктності), тим вищим має бути когнітивно-операційний (знання та

навички для ефективного розв'язання конфлікту) компонент конфліктологічної компетентності. Конфліктність та конфліктологічна компетентність взаємопов'язані, їх взаємозв'язки підтверджені кореляційно, отже розвиваючи конфліктологічну компетентність ми впливаємо і на конфліктність особистості.

6. Результати дослідження показали, що конфліктологічна компетентність вимагає ціленаправленого та спрямованого розвитку, тому нами була розроблена програма розвитку конфліктологічної компетентності студентів закладів вищої освіти. Програма складається з 10 занять по 90 хв. та була написана з використанням методів нейролінгвістичного програмування та методів арт-терапії. Часткова апробація даної програми показала успішність її застосування: учасники засвоїли отриману інформацію про конфліктологічну компетентність, стратегії поведінки у конфлікті та успішно використовували її під час рольових ігор.

7. Припущення, покладені в основу кваліфікаційного дослідження бакалавра були підтверджені, а саме:

- конфліктологічна компетентність студентів складається з таких структурних компонентів: особистісного, когнітивно- операційного та мотиваційного;
- ефективність цілеспрямованого розвитку конфліктологічної компетентності студентів обумовлена розвитком усіх її структурних компонентів;
- студенти 1 та 4 курсу мають різні профілі конфліктологічної компетентності в конфліктах з викладачами та загальну закономірність зміни показників її когнітивно-операційного та особистісного компонентів;
- конфліктологічна компетентність студентів у конфліктах з викладачами не набуває конструктивних змін в процесі їх навчання у закладах вищої освіти та вимагає цілеспрямованого розвитку.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо в дослідженні конфліктологічної компетентності викладачів у конфліктах зі студентами, що дозволить нам більш детально дослідити психологічні особливості студентсько-викладацьких конфліктів та розробити програму розвитку конфліктологічної

компетентності для викладачів, що допоможе більш цілісно підійти до вирішення проблеми конфліктів у середовищі «студент-викладач».

Список використаних джерел

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учебник для вузов. 3-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2007. 496 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : підручник для вузів. Москва : ЮНИТИ, 2000. 551 с.
3. Бодалев А. А. Психология общения. Москва : «Ин-та практической психологии» ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. 256 с.
4. Бондарчук А. И., Апанасенко Е. Ю. Развитие конфликтологической компетентности будущих воспитателей дошкольного образовательного учреждения. *Психолого-педагогічний супровід фахового зростання особистості у системі неперервної професійної освіти: матеріали Міжнародної наук.-практ. конференції (м. Київ, 24 квіт. 2009)*. Київ, 2009. С. 33–40.
5. Бугайчук Т. В., Юферова М. А. *Развитие конфликтологической компетентности преподавателя вуза*. Ярославский педагогический вестник. 2017. № 2. С. 114–117.

6. Вознесенська О. Л., Мова Л. В. Арт-терапія в роботі практичного психолога: використання арт-технологій в освіті. Київ : Шкільний світ, 2007. 120 с.
7. Георгіаді А., Конбере Дж. Впровадження систем управління конфліктом для покращення організаційного клімату. *Конфліктологічна експертиза: теорія і методика*: матеріали Міжнародної наук. конференції (м. Київ, 2006). Київ, 2006. Вип. 5. С. 36–41. URL: <https://unlimitdocs.net/152647/> (дата звернення: 24.02.2020).
8. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 544 с.
9. Грошев И. В., Бекетова М. Н. Развитие конфликтологической компетентности как условие формирования толерантности руководителей. *Вестник ТГУ*. 2007. № 8. С. 138–147 (Серия «Гуманитарные науки. Экономика»).
10. Денисов О. И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей: дисс. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. Москва, 2001. 168 с.
11. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / за ред. Л. М. Карамушки. Полтава : ПОІППО, 2005. 64 с.
12. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2009. 389 с.
13. Ємельяненко Л. Н., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с. URL: http://www.ebk.net.ua/Book/psychology/yemelyanenko_konfliktolohiya/index.htm (дата звернення: 28.02.2020).
14. Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Введение в практическую социальную психологию. Москва : МГУ, 1994. 123 с.
15. Журавлёв В. И. Основы педагогической конфликтологии. Москва : Просвещение, 1995. 183 с.

16. Зимняя И. А. Компетенция и компетентность в контексте компетентного подхода в образовании. *Иностранные языки в школе*. 2012. № 17.
17. Ильин Е. П. Психология индивидуальных различий. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 701 с.
18. Кан-Калик В. А. Учителю про педагогическое общение. Москва : Просвещение, 1987. 156 с. URL : <https://www.booksite.ru/fulltext/%20kankal/text.pdf> (дата звернення: 24.02.2020).
19. Карчевський І. Р. Проблемна міжособистісна взаємодія особистості та особливості її діагностики і попередження: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.09 / Національна академія ДПСУ. Хмельницький, 2005. 179 с.
20. Климентьева О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців. *Педагогіка та психологія* : зб. наук. пр. Харків, 2015. Вип. 51. С. 269–276.
21. Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. *Вопросы психологии*. 2000. № 2. С. 123–129.
22. Кондюкова В. В. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Університет Україна, 2007. 217 с.
23. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Картография конфликта : хрестоматия по конфликтологии. URL : https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/%20Konflikt/20.php (дата звернення 13.03.2019).
24. Котлова Л. О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти. *Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад* : матеріали III Всеукраїнської наук.-прак. конференції (м. Київ, 27 квіт. 2017). Київ, 2018. С. 130–133.
25. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку. *Наука і освіта*. 2014. № 5. С. 162–168.

26. Курпатов А. В. Мышление. Системное исследование. Москва : Капитал», 2018. 672 с.
27. Лазарус Дж. НЛП-переговоры. Вовлекать, располагать, убеждать / пер. с англ. А. Шмендель. Москва : Эксмо, 2018. 368 с.
28. Леонтьев А. А. Педагогическое общение. Москва : Знание, 1979. 48 с.
29. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2007. 416 с.
30. Лурия А. Р. Экспериментальные конфликты у человека. *Проблемы современной психологии*. 1930. Т. 6. С. 97–137.
31. Митяева А. М. Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии студентов. *Известия Иркутского государственного университета*. 2012. Т. 1. № 2. С. 62–69 (Серия «Психология»).
32. Митяева А. М. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования. *Ученые записки ОГУ*. 2012. № 2. С. 273–280 (Серия «Гуманитарные и социальные науки»).
33. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського*. 2016. №1 (16). С. 142–146 (Серія «Психологічні науки»).
34. Обозов Н. Н. О трехкомпонентной структуре межличностного взаимодействия. *Психология межличностного познания* / под ред. А. А. Бодалева. Москва : Педагогика, 1981. 96 с.
35. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту : навч.-методич. посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕДУТ, 2008. 422 с.
36. Осипова А. А. Загальна психокорекція : навч. посіб. Миколаїв : Сфера, 2002. 510 с.

37. Парыгин Б. Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения. Ленинград : Наука, Ленинградское отделение, 1981. 192 с.

38. Пиндик О. Г. Педагогічні умови розвитку пізнавальної активності студентів вищих навчальних закладів економічного профілю (на матеріалі вивчення іноземної мови): дис. ... канд. пед. наук: 13.00.09 / Національний педагогічний ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2003. 290 с.

39. Пьюселик Р. Ф., Байрон А. Л. Магия НЛП без тайн. 2-е издание. Санкт-Петербург : Речь, 2013. 144 с.

40. Пьюселик Р. Ф., МакБи А. Дж. Войны реальности. Терапия диссоциированного состояния. Санкт-Петербург : Речь, 2010. 333 с.

41. Савинкова Т. А. Модель развития конфликтологической компетентности студентов экономических специальностей. *Интеграция образования*. 2009. № 1. С. 43–48.

42. Саралиева Т. Р. Развитие конфликтологической компетентности учителя в системе дополнительного профессионального образования : автореф. дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Челябинский институт переподготовки и повышения квалификации работников образования. Челябинск, 2011. 24 с.

43. Сгонникова Е. М. Развитие конфликтологической компетентности будущих учителей: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Шадринский государственный педагогический институт. Шадринск, 2010. 198 с.

44. Столяренко О. М. Психолого-педагогічні умови формування толерантності у міжособистісних взаєминах студентів ВНЗ. *Рідна школа*. 2011. № 6. С. 46–50.

45. Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной) : *Психологические тесты* в 2 т. / под ред. А. А. Карелина. Москва, 2001. Т. 2. С. 69–77.

46. Угрин О. Г., Черевко М. Ю. Взаємозв'язок стилів конфліктної поведінки з ціннісними орієнтаціями й мотивами працівників організації.

Науковий Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2017. № 1. С. 61–69 (Серія психологічна).

47. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. Москва : «Тандем» ЭКМОС, 1998. 345 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/919648/> (дата звернення: 30.04.2020).

48. Федосеева І. О. Психологічні особливості формування комунікативної толерантності у студентів. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. 2012. Вип. 25. С. 478–482 (Серія «Педагогіка. Психологія. Філософія»).

49. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. *Наукові записки НаУКМА*. 2011. Т. 123. С. 20–24 (Серія «Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота»).

50. Химинець В. В. Комплексний підхід до професійного розвитку вчителя. Закарпатський інститут післядипломної педагогічної освіти. URL: <http://zakinppo.org.ua/2010-01-18-13-44-15/233-2010-08-25-07-10-49> (дата звернення: 12.09.2019).

51. Хоржевська І. М. Основи професійно-педагогічного спілкування викладача та студента. *Науковий вісник Миколаївського державного університету* : зб. наук. пр. Миколаїв : МДУ, 2011. Т. 2. С. 285-288 (Серія «Психологічні науки»).

52. Хуторской А. В., Хуторская Л. Н. Компетентность как дидактическое понятие: содержание, структура и модели конструирования. *Проектирование и организация самостоятельной работы студентов в контексте компетентностного подхода*: межвуз. сб. науч. тр. Тула, 2008. Вып. 1. С. 117–137.

53. Черкасова Т. В. Управление социальными конфликтами молодежи. *Экономика и управление*. 2003. № 5. С. 68–99.

54. Weinert F. E. Concept of Competence: a Conceptual Clarification in definition and selection of key competencies / Dominique S. Rychen and Laura H. Salganik (eds.). Germany: Hogrefe & Huber Publishers, 2000. PP. 45–66.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета

Вік _____

Стать _____

1. Чи були Ви суб'єктом студентсько-викладацького конфлікту?

а) часто;

б) рідко;

в) ніколи

2. Як ви вважаєте, хто є ініціатором студентсько-викладацького конфлікту?

а) викладач;

б) студент;

г) студент та викладач.

3. Як Ви вважаєте, який типи конфліктів виникають в системі «студент-викладач»?

а) навчальні конфлікти;

б) конфлікти очікувань;

в) конфлікти особистісної несумісності.