

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
ЦЕНТР ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ, ДИСТАНЦІЙНОГО ТА ЗАОЧНОГО
НАВЧАННЯ

Кафедра практичної психології

**«ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОНФЛІКТІВ В СИСТЕМІ «ПЕДАГОГ-
СТУДЕНТ»»**

кваліфікаційна робота
здобувачки вищої освіти
освітнього ступеня «бакалавр»
Вікторії СУДІН
4 курсу заочної форми навчання
спеціальність 053 «Психологія»
ОПП «Психологія»

Науковий керівник:
викладач кафедри практичної
психології
Вікторія БАГРІЙ

Рецензент:
канд.псих.наук, доцент
Ольга УГРИН

Кваліфікаційна робота допущена до захисту
« ____ » _____ 2024 р., протокол № ____
Т.в.о. завідувача кафедри практичної психології
доктор психологічних наук, професор
_____ **Євген КАРПЕНКО**

**Львів
2024**

Судін В. В. Дослідження впливу конфліктів в системі «педагог-студент».

У роботі розкрито психологічну характеристику структури, видів та класифікацій конфліктів, причини виникнення та особливості прояву конфліктів між викладачами та студентами, основні підходи до управління конфліктами у системі «педагог-студент». З'ясовано, що в сучасному суспільстві зростає напруження, яке зумовлюється збільшенням конфліктів в усіх сферах життя, зокрема у навчанні. Тому, знання про причини виникнення конфліктів та способи їх розв'язання у системі педагог-студент, мають можливість знайти можливі вирішення та сформувані навички успішного попередження та подолання цього. Емпірично визначено впливу конфліктів в системі «педагог-студент». Виявлено, що у конфліктах між студентами та викладачами рівна міра вини обох сторін, переважаючий тип конфліктів у студентсько-викладацьких сфері являються конфлікти психологічної несумісності та навчальні конфлікти, серед стратегій поведінки у конфлікті домінує співпраця та компроміс та ухилення.

Ключові слова: конфлікт, педагог, студент, взаємодія, стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.

Sudin V. V. Research on the impact of conflicts in the "teacher-student" system.

The work reveals the psychological characteristics of the structure, types and classifications of conflicts, the causes and features of conflict between teachers and students, the main approaches to conflict management in the "teacher-student" system. It has been found that tension is growing in modern society, which is caused by an increase in conflicts in all spheres of life, in particular in education. Therefore, knowledge about the causes of conflicts and ways of solving them in the teacher-student system, have the opportunity to find possible solutions and form the skills of successful prevention and overcoming it. The impact of conflicts in the "teacher-student" system has been determined empirically. It was found that in conflicts between students and teachers there is an equal degree of guilt on both sides, the predominant type of conflicts in the student-teacher sphere are conflicts of psychological incompatibility and educational conflicts, cooperation and compromise and evasion dominate among the strategies of behavior in the conflict.

Key words: conflict, teacher, student, interaction, strategies of behavior in conflict situations.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ.....	7
1.1 Психологічна характеристика структури, видів та класифікацій конфліктів.....	7
1.2 Причини виникнення та особливості прояву конфліктів між викладачами та студентами.....	14

1.3 Основні підходи до управління конфліктами у системі «педагог-студент».....	18
Висновок до розділу I.....	25
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОНФЛІКТІВ У СИСТЕМІ «ПЕДАГОГ-СТУДЕНТ».....	27
2.1. Характеристика вибірки і методів дослідження.....	27
2.2 Інтерпретація результатів емпіричного дослідження	29
Висновок до розділу II.....	38
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В сучасному суспільстві зростає напруження, яке зумовлюється збільшенням конфліктів в усіх сферах життя, зокрема у навчанні. Із цього випливає необхідність вивчення структури конфліктів, причин та способів його подолання, які дають змогу зменшити негативні наслідки та використовувати у них закладені позитивні можливості розвитку особистості педагога та студента. Зростання конфліктогенних тенденцій у середовищі сприяють у студентів до розвитку внутрішніх та зовнішніх умов соціально-економічного розвитку, бо студентство бере активну участь у суспільному житті, намагаються вибудувати стосунки з іншими соціальними групами та займають свою активну позицію. Тому,

знання про причини виникнення конфліктів та способи їх розв'язання у системі педагог-студент, мають можливість знайти можливі вирішення та сформувані навички успішного попередження та подолання цього.

Актуальною потребою сучасної освіти є формування основних компетенцій – конфліктології. Адже, серед учасників освітнього процесу сьогодні виникає ряд різного характеру конфліктних ситуацій, які потрібно вирішити аби не втрачалась успішність навчального процесу та тісна взаємодія позитивного соціального-психологічного клімату. На сьогоднішній час, не тільки педагог має бути компетентним, як запобігти конфліктним ситуаціям та розв'язати їх, але і не менш важливим ця компетенція має бути для студента, який зміг би зрозуміти конфліктну ситуацію та обрати правильний шлях та стратегію поведінки у цій педагогічній ситуації. Запорукою успіху та якістю продуктивної діяльності у системі «педагог-студент» є тісна взаємодія та розуміння представників обох сторін, щодо компетентності поняття конфлікту, попередження або вирішення та знайдення спільного знамена у конфліктній ситуації. Саме це і визначає актуальність нашої теми дослідження: «Дослідження впливу конфліктів в системі «педагог-студент».

Об'єкт дослідження – міжособистісні конфлікти у системі «педагог-студент».

Предмет дослідження – дослідити вплив конфліктів в системі «педагог-студент».

Мета дослідження – теоретично вивчити і емпірично дослідити вплив конфліктів у системі «педагог-студент».

Відповідно до мети ми визначили такі **завдання**:

1. Проаналізувати психологічну характеристику структури, видів та класифікацій конфліктів;
2. Охарактеризувати причини виникнення та особливості прояву конфліктів між викладачами та студентами;

3. Описати основні підходи до управління конфліктами у системі «педагог-студент»;

4. Здійснити емпіричне дослідження та описати інтерпретацію результатів впливу конфліктів в системі «педагог-студент».

Теоретичною основою дослідження стали розробки дослідників, яких приваблювала проблематика конфліктів, а саме представників психоаналітичного напрямку А. Адлер, З. Фройд, К. Юнг; етологічного К. Лоренц, Н. Тінберген; соціотропного У. Мак-Даугалл, С. Сігеле; теорії групової динаміки Д. Креч, К. Левін; фрустраційно-агресивного Д. Доллард, Н. Міллер; поведінкового А. Басс, А. Бандура; соціометричного Г. Гурвіч, Дж. Морено; інтеракціоніського Т. Шибутані, Д. Шпігель.

Питанням розвитку молодіжного середовища займались І. Бех, Г. Ващенко, Т. Глазько, Р. Купчинова, С. Лапаснко, Т. Титаренко та інші, а також зарубіжні: Х. Данеш, К. Глан, М. Левіс, Г. Маклауен, Б. Рімер, Д. Хамбург, Л. Хей, Р. Фішер та інші.

Теоретичне значення дослідження полягає у тому, що було охарактеризовано поняття «конфлікт» в системі «педагог-студент», основні причини виникнення, структура, види, а також уявлення про психологічні чинники попередження виникнення конфліктів в системі «педагог-студент».

Практичне значення дослідження виявляється у: результати емпіричного дослідження можуть слугувати психологів, педагогічних працівників, соціологів для психологічного супроводу представників освітнього процесу та організації в проведенні практичних заходів з метою покращення професійного вдосконалення педагогів та студентів, а також формуванні здатності до саморегуляції в конфліктних ситуаціях.

Методи дослідження. У роботі використано комплекс методів: теоретичні – узагальнення, аналіз, синтез, програмування, систематизація, моделювання; емпіричні – тестування: 1. методика: «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, 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 експрес-анкета.

Структура роботи. Робота складається із вступу, двох розділів, висновків до них і загальних висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

1.1 Психологічна характеристика структури, видів та класифікацій конфліктів

Історія вивчення поняття конфлікту відстежується ще до епохи Античності, поняття змінювалось, узагальнювалось, уточнювалось у різних сферах науки, в залежності від того, де воно застосовувалось. Поняття має багато значень, зокрема у психології.

Із латинської «конфлікт» означає «зіткнення»; як зіткнення протилежних інтересів та поглядів тлумачиться у «Словнику іншомовних слів; «крайне загострення суперечностей, що призводить до ускладнень чи гострої

боротьби» [1, с. 419]; як зіткнення ідей осіб...домагання їх розв'язати на фоні емоційних станів [2, с. 146]. За думками дослідників, які займались вивченням феномену «конфлікту» існує безліч визначень, розглянемо декілька із них: конфлікт – це деструкційна система міжособистісних відносин, які складаються між суб'єктами взаємодії до його початку [3, с. 256]; за Б. Й. Ханас «конфлікт – це специфічно організована діяльність, яка у своїх протиріччях утримується в процесі його вирішення [5, с. 9]; конфлікт – це вид спілкування, суперечність, яка вирішується, ототожнюється з конфліктною ситуацією [6, с. 17]. Також існують думки вчених про те, що конфлікт – не лише протиріччя, а й процес вирішення цього непорозуміння [4; 5].

Аналізуючи психологічну літературу можна зробити висновок про те, що визначень понять «конфлікту» існує безліч, проте єдиного визначення не має, бо, термін «конфлікт» використовується не лише у психологічній науці, а й у філософських напрямках, історичних витоках, соціологічних дослідженнях, політологічній науці, педагогіці, праві тощо.

Конфлікт має свою структуру та елементи, які взаємопов'язані між собою та можуть видозмінюватись залежно від того чи іншого розвитку подій. В основі міжособистісного конфлікту лежать такі структурні елементи:

- Учасники або суб'єкти конфлікту (це особи, які вміють відстоювати власні інтереси та впливають на розвиток конфлікту. Також такими суб'єктами можуть виступати посередники, групи підтримки сторін, які зацікавлені у нейтралізації конфліктів);
- Предмет конфлікту (в основі конфлікту лежить реальна чи уявна проблема, через яку учасники конфлікту розпочали це);
- Об'єкт конфлікту (причиною можуть виступати матеріальні, соціальні чи духовні цінності);
- Обставини у яких перебувають учасники конфліктних ситуацій:
 - а) обставини простору (конфліктні ситуації виникають у певній сфері, мають конкретну форму проявлення та його результати);

б) обставини часу (конфлікт має часові межі, етапи та частоту проявлення);

в) обставини соціально-психологічних ознак (учасники конфліктів мають індивідуальні прояви психічних станів та особливі стосунки взаємодії).

➤ Конфлікт взаємодії (вирішується за допомогою вибраної стратегії та стилями поведінки у конфліктній ситуації) [9].

Психологічна складова містить у собі такі компоненти: інтерес, який переслідують учасники конфліктних ситуацій; мотив; потреба, яку переслідують конфліктні сторони; ціль; цінність та позиція.

Динаміка конфлікту – це процес розвитку конфлікту в часі, видозмінюється під впливом зовнішніх та внутрішніх факторів. Проте, не зважаючи на різні часові простори та зміни, які відбуваються у динаміці конфлікту виокремлюють три періоди [7, с. 135]:

1. Передконфліктний період. У майбутньому може виникнути така проблемна ситуація, яка спричинить конфлікт. Потенційні учасники конфліктної ситуації розуміють наявну проблему, тому сформовують свої власні уявлення про стан речей та хочуть зафіксувати свою позицію у вирішенні проблемної ситуації неконфліктним шляхом. Після того виникає загроза безпеці сторонам конфліктів, так звана передконфліктна ситуація.

2. Власне конфлікт. Один зі сторін конфліктної ситуації намагаються за допомогою сили вирішити проблему на власну користь у наслідок цього виникає інцидент. Інколи конфлікт може вичерпатись на цьому етапі та не переходити на інші. Інша сторона цього періоду, це коли конфлікт не був вичерпним і тоді розширюється та посилюється боротьба між опонентами, так звана – ескалація конфлікту. Після ескалації настає дескалація – це коли боротьба послаблюється та має дві сторони виходу із даного етапу: перший – повернення в стан ескалації, або ж другий – завершення конфлікту;

3. Постконфліктна ситуація. Спостерігається послаблення негативних емоцій, зніма стану до опонента, переусвідомлюються інтереси та рівень

домагань власної позиції, тобто відбувається нормалізація стосунків між учасниками конфлікту. Важлива ознака цього періоду – усвідомлена конструктивна взаємодія сторонами конфліктної ситуації у майбутньому, тобто створення сприятливої взаємної довіри та продуктивної сумісної діяльності.

Конфлікт може бути вирішеним у таких формах: за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації (повне або часткове на об'єктивному рівні) та за рахунок зміни образу конфліктної ситуації (повне або часткове на суб'єктивному рівні) [6, с. 71]. Не тотожним є розв'язання конфлікту з завершенням його, можлива втрата змоги за будь-яких причин розв'язати конфлікт. Тому, варто виділити такі варіанти його ескалації, а саме: поступове «згасання», перемога одного учасника та поразка іншого, програш – перемога усіх сторін конфлікту, вихід одного учасника конфлікту із даної ситуації [8, с. 68].

Багато різних класифікацій існує за період вивчення теоретико-методологічної літератури із феномену конфліктів.

Розглянемо більш детально їх у таблиці 1 [13]:

За тривалістю:	а) короткочасний; б) довготривалий.
За характером перебігу:	а) гострий; б) хронічний.
За характером виникнення:	а) стихійни; б) запланований.
За наслідками:	а) конструктивний; б) деструктивний.
За урегульованістю:	а) керований; б) некерований.
За характером припинення:	а) припиняються спонтанно; б) розв'язуються з допомогою осіб, які залучені у конфлікт; в) розв'язуються з допомогою зовнішніх факторів.
За істинністю конфлікту:	а) справжній (існування об'єктивне);

	б) умовний (залежить від мінливих обставин); в) хибний (виникає внаслідок неточного розуміння проблеми); г) зміщений (приховує у собі невидимий конфлікт, який зумовлює явний) [8, с. 54].
За кількістю сторін:	а) внутрішньоособистісні; б) міжособистісні; в) особистісно-групові; г) міжгрупові.
За сферою прояву:	а) економічні; б) ідеологічні; в) соціально-побутові; г) сімейно-побутові [7, с. 98].
За причиною:	а) конфлікти інтересів; б) конфлікти спілкування; в) організаційні конфлікти; г) інформаційні конфлікти; д) конфлікти в системах цінностей [8, с. 85].

Різні розбіжності лежать у основі конфліктів. Для прикладу: у інформаційному конфлікті причина може бути у викраденні інформації (різне тлумачення та мала кількість інформації); у вертикальному конфлікті (конфлікт між студентом та викладачем, тобто владний, статусна перевага викладача над студентом); горизонтальні (конфлікт між студентами або викладачами, тобто обсяг влади в суб'єктів конфлікту є рівноцінним) [9, с. 26].

В залежності від потреб і об'єкту задоволення цих потреб: ресурсні конфлікти, статусно-рольові конфлікти та конфлікти ідей, норм і принципів [7, с. 98].

Варто також розглянути класифікацію конфліктів, яку запропонував Ємельяненко Л. М. [22, с. 62]:

1. За способом врегулювання:

- антагоністичний (насильницький);
- компромісний (ненасильницький);
- вирішуються частково;

➤ вирішуються повністю.

2. За природою виникнення:

➤ емоційний або особистісний;

➤ організаційний;

➤ соціальний (міждержавний, міжнаціональний, національний та етнічний).

3. За комунікативною спрямованістю:

➤ вертикальний (описує взаємодію суб'єктів вертикального підпорядкування);

➤ горизонтальний (ієрархічно рівна взаємодія учасників конфлікту);

➤ змішаний.

4. За переважанням наслідків для учасників:

➤ конструктивний (загалом позитивний);

➤ деструктивний (призводить до руйнування організації, групи, в якому розгортається конфлікт).

5. В залежності від порушених потреб:

➤ когнітивний конфлікт (конфлікт в основі якого лежать погляди, точки зору, знання у яких суб'єкт має на меті переконати опонента, доводячи правильність своєї точки зору, своєї позиції);

➤ конфлікт інтересів – це зіткнення інтересів різних груп, індивідів та організацій.

Вчений Я. Штумскі виділив класифікацію конфліктів відповідно до предмету) [21]:

- конфлікти, які ґрунтуються на економічних протиріччях сторін (економічні);

- конфлікти, які базуються на протилежних цінностях та цілях, виступають, як джерело соціальних конфліктів (аксіологічні);

- конфлікти, які випливають внаслідок протилежних інтересів соціальних груп або окремої особистості, які займають різні стани в структурі організаційних стосунків (позиційні);

- конфлікти, які виникають у наслідок існування відмінностей між суспільними класами, так звана «класова боротьба» (класові);
- конфлікти, які існують у наслідок розбіжностей політичних ідей та поглядів (політичні);
- конфлікти, які в своїй основі мають расову, культурну, етнічну та релігійну спрямованість, тобто їх предмет лежить у ідеологічних цінностях, світогляді певної соціальної групи (ідеологічні);
- конфлікти, які зароджуються у наслідок існуючих різних культур та мають на меті монополізацію права на встановлення норми, ідеалу та цінностей (культурні).

Важлива класифікація конфліктів за характером (оцінка причин та ґрунтовність конфлікту):

1. Об'єктивні конфлікти – конфлікти, які виникають у процесі функціонування та розвитку організації та пов'язуються з реальними проблемами та недоліками у роботі;

2. Суб'єктивні конфлікти – конфлікти, які обумовлені розбіжностями індивідуальної оцінки сторін конфлікту та відносин їх взаємодії [18].

Об'єктивні конфлікти мають свій предмет, виникають внаслідок недоліків у процесі діяльності та ґрунтуються на діловій основі, а суб'єктивні конфлікти – виникають унаслідок нерозуміння один одного, психологічна несумісність сторін та не можуть дійти до прийняття компромісного рішення, щодо вирішення проблеми.

Причиною конфліктних ситуацій можуть слугувати несумісні погляди, думки, цілі у розуміннях особистостей чи груп людей. Класифікація причин конфліктів поділяється на такі три групи, а саме:

1. Майбутній бажаний результат конфлікту має різні уявлення суб'єктами, щодо його розв'язання, так званий – конфлікт цілей;

2. Розбіжні погляди – це коли у сторін різні думки та погляди, що розв'язання виниклої проблемної ситуації;

3. Конфлікт, в основі якого лежать емоції та почуття суб'єктів, які не збігаються із взаєминами, тобто почуттєвий конфлікт [23].

Причини конфліктів можуть мати свій психологічний підґрунт, в основі яких лежать різні характери та погляди членів колективу, а саме: коли людина не в змозі контролювати свої емоції, тривожність поза нормою, почуття агресивності тощо.

Отже, можемо відвести підсумок того, що існує безліч класифікацій конфліктів, які дають змогу розкрити істинні причини їх виникнення, сутність самих суперечностей учасників конфлікту, витoki та зміст проблем несумісностей особистостей. Адже, при ухваленні рішень щодо вирішення конфлікту особистість не завжди діє упереджено, не враховуючи свої особисті цілі та інтереси особистості або групи людей. Велике різнобарв'я класифікацій конфліктів також дає змогу особистості розробити ефективну стратегію вирішення, визначити можливі способи подолання та врегулювання конфліктних ситуацій, при цьому враховуючи індивідуальні особливості усіх сторін взаємодії та оцінити конфлікт із різних сторін.

1.2. Причини виникнення та особливості прояву конфліктів між викладачами та студентами

Студентство через специфічність своєї соціальної позиції перебуває на піку суперечності конфліктних ситуацій у будь-якому сучасному суспільстві. Передусім як суб'єкт суспільних відносин, який у пошуках власної соціальної ніші, процесу становлення особистого статусу та перемінного становища у сфері життя суспільства.

Міжособистісні конфлікти можна розглядати як зіткнення осіб у процесі їхніх взаємин. Такі зіткнення можуть відбуватися в різних сферах таких, як економічні, політичні, виробничі, соціокультурні, побутові тощо. Міжособистісний конфлікт захоплює людину, загострюються усі протиріччя, незгоди, розбіжності думок та оцінок. Також посилюється психічне напруження, емоційне збудження, тривожність, загострюється почуття образи, незадоволення від неотриманої цінності, недосягнутої мети, поганої оцінки.

Психічне напруження учасників конфліктної взаємодії збуджується та поширюється на всі спільні галузі їхніх взаємин [5, с. 123].

Причинами конфлікту можуть виступати явища, події, факти, ситуації, які виступають передумовою конфліктів та можуть викликати цей факт за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії. З погляду спостережень конфліктології 80 % конфліктів виникають незалежно від бажань учасників. Це відбувається внаслідок того, що суб'єкти конфліктних ситуацій необізнані у сфері конфліктів та не мають уявлення про значення терміна «конфлікт». В основі конфліктів лежать конфліктогени, тобто слова, дії або бездіяльність, яка може призвести до конфліктів [1, с.67].

Суть природи конфлікту визначають у контексті теорій людських потреб за дослідженнями К. Ледерер. У цій теорії відображаються мотиваційні підходи до вивчення конфліктів. Основою, у даній теорії, лежить те, що люди та спільноти мають властивість універсальних потреб (безпека, визнання, ідентичність у прийнятті рішень, самореалізація та розвиток власного соціокультурного потенціалу). Фрустрація виступає основою міжособистісних конфліктів. Людський психічний стан не може подолати шлях досягнення цілей, який викликаний об'єктивними труднощами. Із цього виникає запитання того, що лежить в конфліктних ситуаціях – природні людські потреби чи брак засобів для їх задоволення?

У студентському середовищі запущений процес самоствердження у академічній групі. Чинником їхньої мотиваційної поведінки є темперамент, рівень вихованості, власна гідність, максималізм, категоричність та неоднозначність тощо. Вчені виступають з ідеєю про те, що студентам характерне загострене відчуття власної гідності, раціоналізм, який проявляється у недовірі до старших, зокрема викладачів. Із представниками старших курсів студенти мають більш усвідомлену міжособистісну взаємодію, коли створюються мікрогрупи за видом міжособистісної сумісності, де місце для конфліктів буває вкрай рідко, бо студенти вміють вирішувати їх самі, або ж для вирішення обирають шлях розірвання відносин.

Конфліктні ситуації виникають не лише серед студентства, а й можливий варіант студент-викладач, а причиною такого конфлікту може слугувати, для прикладу, неадекватна оцінка знань студента. Необ'єктивні претензії студента на вищу оцінку й суб'єктивність викладача, який занижує оцінку – це суб'єктивна сторона конфліктної ситуації. Кожен викладач переслідує свої мотиви, так, як є викладачі, які рідко ставлять оцінку «відмінно», бо не вірять у досконалість знань студентів, щоб ставити таку відмітку. Тому, таким викладачам властиве постійне перебування у конфліктних ситуаціях із студентами. Не варто забувати про те, що і на оцінку студента також впливають його особистісні якості, а саме його поведінка на парах, яка може супроводжуватись різного роду репліками, суперечками, вступанням у суперечні ситуації.

Розглянемо більш детально причини конфліктних ситуацій серед студентів та викладачів [31]:

- Соціально- психологічні конфлікти – це наявність серед студентської групи соціально-незрілих осіб, тобто такі, які не дотримуються дисципліни, мотивація до навчання низька, присутність негативних рис характеру, психологічна несумісність із членами групи тощо);
- Організаційні конфлікти – присутність недоліків в організації навчального та позанавчального процесу, тобто викладачі, які є малоосвідченими у сфері управління та профілактики конфліктними ситуаціями серед студентства;
- Морально-етичні конфлікти – конфлікти, які проявляються у неповазі, грубості, недостатній моральній вихованості студентів, які суперечать загальнолюдським принципам виховання та моральним цінностям (приниження гідності, низька культура мовлення, порушення правил спілкування тощо);
- Релігійні та політичні конфлікти – в основі даного виду лежать різні світогляди студентів, відсутність толерантності щодо думки іншого тощо.

Внутрішня або зовнішня спонука виступає поштовхом для переходу конфліктної ситуації в конфлікт. До таких «спонук» можемо віднести: зневажливі жести, міміки, різке та невічливе слово, образливі висловлювання, які принижують честь та гідність особистості, упереджене ставлення тощо, де активним збудником виступає інтонація та слово.

З цього виходить те, що конфлікт виступає усвідомленою суперечністю, яка виступає протиріччям сторін, які беруть участь у конфлікті. Підґрунтям конфліктів є протилежні інтереси, соціальні установки і спрямованість особистості, які залучені у конфлікті. Досліджуючи конфлікти у студентстві варто звертати увагу не лише на об'єктивні чинники (які легко дослідити та виявити за допомогою анкетування чи спостереження), а й на суб'єктивні чинники (які виявляються за допомогою особистісних опитувальників чи проєктивних методик) [10].

Аналізуючи наукову літературу ми дійшли до висновку, що можна виділити такі причини конфліктів у студентському середовищі, серед них: інтелектуальний рівень розвитку, ментальний досвід, внутрішній світ, цілісний образ-Я, самовизначення у життєвих та професійних планах, вимоги до реального життя, які не завжди збігаються із власним уявленням, наявна або відсутня самоповага, порушені процеси адаптації та соціалізації, низький рівень сформованості внутрішніх регуляторів особистості, прояви різних форм агресії, ухиляння від чітко визначеного об'єкта конфліктної взаємодії (що може слугувати заміною заміною об'єкта та предмета), підвищений рівень ригідності у вирішенні конфліктної ситуації, як ознака недостатнього розвитку емпатії, стійкість фрустраційної реакції та порушена структура колективної взаємодії тощо.

А, також варто звертати увагу ще на такі причини конфліктів серед студенської молоді, а саме [15]: соціальнонезрілі особи, які присутні у групі, відсутня свідомо дисциплінованість, низький рівень мотивації до навчання, присутність у особистості (або декількох осіб) негативних рис характеру, відсутні знання із базових (найпростіших) навчальних предметів, психологічна

несумісність членів групи або викладача, присутність поганої організації та навчального процесу, молоді викладачені малодосвідчені у справі попередження та подолання конфліктів у студентському середовищі, низький рівень моральної вихованості, який проявляється у неповазі та грубій поведінці молодого покоління із колегами по групі (культура мовлення, толерантність до оточуючих тощо). Дані причини дадуть змогу викладачам попередити або нейтралізувати конфліктні ситуації серед студентів.

1.3 Основні підходи до управління конфліктами у системі «педагог-студент»

Розвиток процесів навчання та виховання не обходиться без суперечок та конфліктів. Під педагогічним конфліктом розуміється конфлікт, який перебігає в освітньому середовищі та освітньому процесі; форма прояву загострення протиріч суб'єкт-суб'єкт, який виникає у результаті професійної та міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу створюючи негативний емоційний фон у спілкуванні [33]. Протиріччя в освітньому просторі розглядаються з *позиції педагога* (незадоволення обраної професії, високі вимоги до надіння якості освіти, несення відповідальності за здоров'я та життя студента, незадоволена потреба у визнанні, відсутність поваги до особистості педагога з боку студента, монотонна педагогічна діяльність, яка планується та чітко має дотримуватись в даній педагогічній системі, не можливе використання інноваційних технологій навчання, а дотримуватись традиційних форм) та *позиція студента* (нааявні вікові сенситивні періоди, які ведуть до змін поведінки, реакції на зміни, які відбуваються навеколо, індивідуально-психологічні особливості особистості студентів, незадоволення формою подачі матеріалів, незрозумілість дій педагога (як наслідок – відсутність гендерно-орієнтованого підходу в міжособистісній взаємодії) [11].

У зв'язку з цим учені вважають найбільш поширеним видом конфліктів у педагогічній діяльності – конфлікти міжособистісних взаємин у системі

«педагог-студент». Сфера конфлікту між ними може бути діловою або особистісною. Основу цих конфліктів складають суперечність системи цінностей, світоглядні позиції, погляди, думки, установки. В основі цих конфліктів лежать суперечності систем цінностей, світоглядних позицій, поглядів, думок, установок. Так, робота в системі «педагог-студент» характеризується високою емоційною насиченістю міжособистісних контактів і виникати педагогічні конфлікти можуть внаслідок об'єктивних і суб'єктивних причин:

➤ *об'єктивні причини*: низький рівень задоволення базових потреб студента; коли функціонально-рольові позиції педагога та студента протиставляються; обмеження свободи студентів (жорстка дисципліна, відсутня можливість обирати педагога та предмет навчальної дисципліни тощо); присутність різних поглядів та цінностей у поколіннях (батьки-діти); студенти, які залежні від викладача; викладачі, які переслідують оціночний характер студентів; неврахування особистої проблеми студента; множинні ролі, у які студенти змушені «грати» в силу вимог навчального закладу; відмінні навчальні матеріали та явища від об'єктів реального життя; соціальна нестабільність тощо;

➤ *суб'єктивні причини*: викладач і студент, які перебувають у психологічній несумісності; наявність у педагога або студента рис характеру «конфліктної особистості»; відсутня комунікативна культура учасників навчального процесу; відсутній інтерес до вивчення того чи іншого навчального предмету; низький рівень інтелектуальних або фізичних можливостей студентів, які не співпадають із вимогами, які висуваються до студента; відсутній досвід, глибокі знання з предмета викладача; недостатній рівень певних знань щодо вирішення конфліктів та проблем, які виникають у освітньому просторі; серйозні особисті проблеми викладача або студентів, які створюють сильне нервово напруження для усіх учасників навчання; вимушена бездіяльність студента; відсутній самостійний, творчий початок навчального процесу; оцінювання студента викладачем, яке не відповідає його самооцінці та оцінки тощо) [6].

Таким чином, сторони, які конфліктують, не завжди усвідомлюють

справжні причини конфлікту, звертаючи увагу на зовнішні прояви або наслідки. За таких обставин, зменшується можливість їх вирішення та затягується конфлікт [12]. У цьому контексті особливої значущості набуває така складова професійності, як конфліктологічна компетенція.

Аналізуючи наукову літературу термін «компетенція» означає суспільна норма, вимога, яка містить у собі знання, уміння, навички, способи діяльності, певний досвід. За допомогою компетенції не можна охарактеризувати особистість, бо вона засвоюється в процесі рефлексії студента та перетворюється у компетентність.

Якщо говорити про поняття «компетенція» взагалі, то сучасні науковці стверджують, що компетенція – це сукупність базових взаємопов'язаних якостей особистості, які включають застосування знань, умінь і навичок в якісно-продуктивній діяльності. Також існує твердження, що це «коло питань, у яких людина добре обізнана та володіє певними знаннями та досвідом». Компетентною людину можна назвати тоді, коли вона наділена певними знаннями та здібностями, які дають змогу ґрунтовно судити про цю галузь і ефективно діяти в ній [8].

На думку науковця Н. Бібік, поняття «компетенція» є похідним та дещо вужчим порівняно з поняттям «компетентність». Проводячи аналіз сфери вживання поняття «компетенція», вчена робить висновок, що це є соціально закріплений освітній результат, а «компетентність» розглядає як оціночну категорію, що характеризує людину як суб'єкта професійної діяльності, її здатність успішно виконувати свої повноваження [1].

Науковець О. Середняк узагальнив сутнісний обсяг поняття компетенція. На його думку, основними складниками компетенції є риса індивідуума, характеристика індивіда, частина особистості, знання (група знань), колективне знання, навички, здібність, здатність, досвід, стосунки, стандарти поведінки, установки, орієнтація, коло повноважень.

Компетенція, на думку М. Армстронга, – це поняття, що стосується роботи та розкриває сферу професійної діяльності, в якій людина компетентна

[2].

Отже, сутність поняття «компетенція» в тлумаченні різними дослідниками розкривається через ключові поняття «знання», «вміння», «навички», «отриманий досвід» і «здібності», які придбано і розвинуто завдяки навчанню. Також «компетенція» ототожнюється з колом питань, в яких людина добре обізнана. При визначенні поняття «конфліктологічна компетенція», перш за все, необхідно звернутися до поняття «конфліктологія», що є складним соціальним явищем і галуззю знань, метою якої є формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Беручи за основу поняття, введене науковцем Б. Хасаном, під «конфліктологічною компетенцією» в системі «педагог-студент», ми розуміємо здатність будь-якого учасника навчально-виховного процесу, який здійснює діяльність на спрямування мінімізації деструктивних форм конфлікту та переводить соціально-негативні конфлікти у соціально-позитивне русло в основі яких лежать набуті знання про діапазони стратегічних можливостей конфліктуючих сторін та вміння посприяти в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [13]. Виходячи з вище зазначеного поняття, спробуємо виокремити основні складові конфліктологічної компетенції в системі «педагог-студент»: конфліктологічні знання, вміння, навички і досвід діяльності, що забезпечують ефективну діяльність, здатність учасників освітнього процесу реалізовувати на практиці свою компетентність (Див. табл. 1):

Перелік основних складових конфліктологічної компетенції в системі «педагог-студент» подано у таблиці 1. Розглянемо більш детально [28].

КОНФЛІКТОЛОГІЧНІ КОМПЕТЕНЦІЇ	
Педагога	Студента
ЗНАННЯ	

<ul style="list-style-type: none"> • особистісних, вікових, психологічних, емоційних станів опонентів (студентів); • природи конфліктів як соціальних феноменів; • позитивних аспектів конфлікту; • способів конструктивного вирішення соціально-педагогічного конфлікту; • засоби регуляції та профілактики конфліктів; • методи прогнозування конфліктів; • особистісні передумови та схильність особистості до ескалації конфліктів. 	<ul style="list-style-type: none"> • конфліктологічної грамотності завдяки вивченню таких дисциплін, як конфліктологія, педагогіка, соціальна психологія та ін.; • особливості внутрішньо-особистісних та міжособистісних конфліктів; • фаз виникнення, ескалації та динаміку конфліктів; • основних стилів поведінки в конфліктній ситуації; • основних складових конфліктів та засобів її визначення; • конфліктогенів спілкування та їх ролі у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості.
--	--

Педагога	Студента
ВМІННЯ	
<ul style="list-style-type: none"> • аналізувати конфліктні ситуації і розробляти сценарії управління ними; • відпрацьовувати тактики управління собою та іншими в ситуації конфліктного інциденту; • регулювати, а при необхідності і моделювати конфлікти 	<ul style="list-style-type: none"> • самоорганізовуватися (терпіння, контроль власних переживань, уникати помилок, управляти стресом; вміти врозслабитися, побачити позитивне, знайти застосування власному почуттю гумору); • грамотно слухати

<p>з метою організаційної ефективності;</p> <ul style="list-style-type: none"> • вирішувати конфліктні ситуації; • зупиняти конфлікт, переводити взаємовідносини суб'єктів конфлікту на рівень прийнятних для них стосунків емоційно-напружених у ділові; • прогнозувати конфліктний «потенціал» особистості щодо ескалації конфліктів; • кваліфікувати конфліктну поведінку студентів; вчасно регулювати конфліктні ситуації та управляти конфліктами студентських групах та колективах; • надавати психологічну та педагогічну допомогу тим, хто в силу різних життєвих обставин, свого духовного стану цього потребує. 	<p>(слухати з увагою, слухати, що людина може сказати, не може сказати, не хоче сказати);</p> <ul style="list-style-type: none"> • аналізувати партнера (розпізнати і оцінити особливості поведінки людини (викладача): об'єктивність, схильність до домінування; честолюбство; імпульсивність; конформізм і т. ін.); • виражати емоції (повідомляти свої емоції, а не судження; зв'язувати почуття з поведінкою, а не з особистістю опонента; описувати, що означає така поведінка для вас; повідомляти проблеми, а не рішення); • аналізувати конфліктогени педагогічної системи.
--	--

НАВИЧКИ

Педагога	Студента
<ul style="list-style-type: none"> • застосування продуктивних технологій конфліктної протидії; • застосування різних прийомів для запобігання конфліктам у навчально-виховному процесі; 	<ul style="list-style-type: none"> • рефлексивності власної поведінки; • розв'язання конфліктів із конфліктними особами, молодими людьми різного вікового періоду різними способами;

<ul style="list-style-type: none"> • запобігання складних і проблемних ситуацій в напрямі їх ескалації в конфлікті; • управління, прогнозування, профілактики конфліктів; • перетворення конфліктів у допоміжні процеси здійснення творчих ідей, ефективного функціонування учнівських колективів і прийняття рішень; • застосування індивідуально сприятливих психологічних прийомів регулювання конфліктів у групах та колективах (типу позитивного маніпулювання, відволікання та переключення уваги, зміни на позитивне мотивації працівника та ін.) 	<ul style="list-style-type: none"> • конструктивного спілкування у конфліктній ситуації; • володіння сучасними технологіями регулювання та вирішення конфліктів; • «виходу з конфлікту» та подолання конфліктних ситуацій; • вибору правильної стратегії вирішення конфлікту.
--	---

ДОСВІД ДІЯЛЬНОСТІ

Педагога	Студента
<ul style="list-style-type: none"> • психолого-педагогічний аналіз конфлікту; • акмеологічний тренінг, групові тренінги в професійній освіті; • технологія безконфліктного спілкування; • ведення переговорів, фасилітації, медіації та несудової 	<ul style="list-style-type: none"> • психологічний аналіз конфлікту; • тренінги демократичної поведінки: тренінги рівних, регулювання конфліктів серед молоді, співпраця: спільні тренінги педагогів і студентів; • технологія

<p>арбітрації для розв'язання конфлікту;</p> <ul style="list-style-type: none"> • використання превентивних засобів; • співпраця (студенти, колеги, адміністрація). 	<p>безконфліктного спілкування.</p>
---	-------------------------------------

Таким чином, можна зробити висновок про те, що навчально-виховний процес неможливий без міжособистісних і групових взаємин, без вияву протиборства, активного зіткнення тенденцій, оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки, що ускладнюють відносини між викладачем та студентом і нерідко призводить до складних конфліктних ситуацій [17]. Для усунення або успішного вирішення таких ситуацій виникає неохідність цілеспрямованої конфліктологічної підготовки, як педагогів, так і студентів. Хороша обізнаність, володіння знаннями про конфлікт та пов'язаними з ним явищами, досвід у вирішенні конфліктів ми визначаємо, як «конфліктологічна компетенція», що є однією із базових компетенцій особистості і передбачає спрямованість на безконфліктне спілкування і толерантну співпрацю в системі «педагог-студент».

Висновок до розділу I

Проаналізували психологічну характеристику структури, видів та класифікацій конфліктів і дійшли висновку про те, що існує безліч класифікацій конфліктів, які дають змогу розкрити істинні причини їх виникнення, сутність самих суперечностей учасників конфлікту, витоки та зміст проблем несумісностей особистостей. Адже, при ухваленні рішень щодо вирішення конфлікту особистість не завжди діє упереджено, не враховуючи свої особисті цілі та інтереси особистості або групи людей. Велике різнобарв'я класифікацій конфліктів також дає змогу особистості розробити ефективну стратегію вирішення, визначити можливі способи подолання та врегулювання

конфліктних ситуацій, при цьому враховуючи індивідуальні особливості усіх сторін взаємодії та оцінити конфлікт із різних сторін.

Охарактеризували причини виникнення та особливості прояву конфліктів між викладачами та студентами, серед них: соціально-психологічні конфлікти (наявність серед студентської групи соціально-незрілих осіб, тобто такі, які не дотримуються дисципліни, мотивація до навчання низька, присутність негативних рис характеру, психологічна несумісність із членами групи тощо); організаційні конфлікти (присутність недоліків в організації навчального та позанавчального процесу, тобто викладачі, які є малоосвідченими у сфері управління та профілактики конфліктними ситуаціями серед студентства); морально-етичні конфлікти (конфлікти, які проявляються у неповазі, грубості, недостатній моральній вихованості студентів, які суперечать загальнолюдським принципам виховання та моральним цінностям); релігійні та політичні конфлікти (різні світогляди студентів, відсутність толерантності щодо думки іншого тощо).

Описали основні підходи до управління конфліктами у системі «педагог-студент» та виділили наступне, що навчально-виховний процес неможливий без міжособистісних і групових взаємин, без вияву протидіючого, активного зіткнення тенденцій, оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки, що ускладнюють відносини між викладачем та студентом і нерідко призводить до складних конфліктних ситуацій. Для усунення або успішного вирішення таких ситуацій виникає неюхідність цілеспрямованої конфліктологічної підготовки, як педагогів, так і студентів. Хороша обізнаність, володіння знаннями про конфлікт та пов'язаними з ним явищами, досвід у вирішенні конфліктів ми визначаємо, як «конфліктологічна компетенція», що є однією із базових компетенцій особистості і передбачає спрямованість на безконфліктне спілкування і толерантну співпрацю в системі «педагог-студент».

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОНФЛІКТІВ У СИСТЕМІ «ПЕДАГОГ-СТУДЕНТ»

2.1. Характеристика вибірки і методів дослідження

З метою емпіричного дослідження впливу конфліктів у системі «педагог-студент» нами було проведено дослідження у грудні–січні 2023-2024 року. Експериментальну вибірку становили 64 здобувачі вищої освіти першого та четвертого курсів Інституту управління, психології та безпеки та Центру післядипломної освіти, заочного та дистанційного навчання Львівського державного університету внутрішніх справ.

Для забезпечення зручності респондентів опитування проводилось он-лайн з використанням Google платформи.

Для досягнення мети у емпіричному дослідженні використовувались наступні методики: «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель) [21]; методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної) [13]; методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) [10] та експрес-анкета.

Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель) мета якої полягає у дослідженні особистісного компоненту конфліктологічної компетентності. Методика містить 14 запропонованих

запитань на які наведено три варіанти відповідей (А, Б, В). Респондента просять обрати ту відповідь, яка найбільше притаманна та позначити її у бланку відповідей. Після заповнення підраховується кількість балів, згідно ключа, яка надає нам змогу визначити рівень конфліктності особистості. Градація балів відбувається наступним шляхом: низький рівень конфліктності (14-24 бали); середній рівень (25-29 балів) та високий рівень (30-42 бали). Згідно методики, чим більшу кількість балів набрано, тим вищий рівень конфліктності особистості, тобто в особистості обумовлюється продукування конфліктів, використовуються конфліктогени у спілкуванні та підвищується конфліктність у стосунках із оточуючими [11].

Методика на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К.Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної) метою якої є діагностика визначення домінуючого стилю поведінки у конфліктній ситуації. Дана методика містить 30 пар тверджень, які належать до різних стилів поведінки під час конфлікту, та із тих пар потрібно обрати одне твердження, яке найбільш виражає ставлення досліджуемого до конфлікту. Відповідь заноситься у бланк відповідей та обраховується згідно ключа. Максимальна кількість балів по шкалам становить 12 балів, тому чим вищий бал у респондента виявлено по тій чи іншій шкалі, тим притаманніша йому стратегія поведінки у конфліктній ситуації.

Вчені запропонували двовимірну модель врегулювання та вирішення конфлікту у якій перша складова – це кооперація та друга – напористість. Також за допомогою даної методики виділено такі способи подолання конфліктів, як: суперництво (досягнення та задоволення власних інтересів без урахування інтересів іншої особи конфліктної ситуації, тим самим пригнічуючи її інтереси та бажання), співпраця (наявне прагнення співпрацювати з іншою стороною конфлікту та не відмовлятися від своїх цілей та бажань), компроміс (вирішення конфлікту за допомогою згоди обох сторін), уникнення (кооперація та відсутність бажання досягнення цілей), пристосування

(готовність принести у жертву свої інтереси та бажання задля протилежної сторони конфлікту) [45].

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) дає змогу визначити рівень дослідження операційного компоненту конфліктологічної компетентності та значущі властивості конфліктно-компетентної поведінки. Методика містить 18 тверджень, яка оцінюється згідно запропонованих шкал, в яких: 1 бал – «невірно», 2 бали – «швидше невірно», 3 бали – «швидше вірно» та 4 бали «цілком вірно». Конфліктологічна компетенція визначається по трьом рівням, а саме: низький рівень (18-48 балів), середній (49-60 балів) та високий (61-72 бали) [12].

Також, була задіяна експрес-анкета, яка містить три запитання, а саме:

1. Чи відчували Ви себе суб'єктом у конфлікті «педагог-студент»? а) часто; б) рідко; в) ніколи
2. Хто виступає ініціатором у конфліктах «педагог-студент»? а) викладач; б) студент; в) студент та викладач.
3. Які види конфліктів найбільш розповсюджені серед студентсько-викладацького середовища? а) навчальні конфлікти; б) конфлікти очікувань; в) конфлікти особистісної несумісності.

Дана експрес-анкета дає змогу визначити виявлення частоти, ініціаторів та типів виникнення конфліктів в системі «студент-викладач» та розкрити предмет дослідження.

2.2 Інтерпретація результатів емпіричного дослідження

З метою реалізації четвертого завдання нашого дослідження впливу конфліктів у системі «педагог-студент» нами було застосовано комплекс психодіагностичних методик, результати яких піддавалися кількісному та якісному аналізу.

Опрацювавши методику «Оцінки рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель) отримано наступні результати, які подані у таблицях 2.1. та 2.2.

Таблиця 2.1

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

Згідно таблиці 2.2, можемо зробити висновок про те, що виявлено середній показник рівня конфліктності студентської молоді 1-го та 4-го курсів, який перебуває на середньому рівні разом з незначним рівнем розкиду показників, що говорить про однорідність вибірки.



Рис. 2.2. Рівні конфліктності студентів першого та четвертого курсів (у %)

Результати на рис.2.2. дають розуміння того, що у студентів перших курсів за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості переважає високий рівень конфліктності (48%) над середнім (41%) та низьким (8%). Натомість, у представників четвертого курсу за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості переважає середній рівень конфліктності (67%) над високим (18%) та низьким (15%).

Таким чином, виходить що рівень конфліктності знижується у студентів від першого до четвертого курсів. Тобто, конфліктність студентів четвертого курсу менша, ніж студентів першого. Серед чинників, які впливають на конфліктність особистості є: особливості темпераменту, рівень вияву агресії,

компетентне спілкування та емоційне наповнення особистості. Тому, з цього можна дійти висновку про те, що емоційне наповнення особистості має вплив на високий рівень конфліктності у предстаників 1-го курсу так, як вони проходять адаптацію та становлення своєї особистості у студентському колективі. Натомість, студентам 4-го курсу у цьому питанні простіше так, як вони вже пройшли усі ці процеси та «притирки» із викладачами, прийняли усі особливості навчального процесу, ознайомлені із вимогами та правилами, а також із особливостями психологічних рис викладачів.

Проаналізувавши результати дослідження методики на виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної) отримано наступні результати, які описано на рис. 2.3, 2.4 та 2.5.

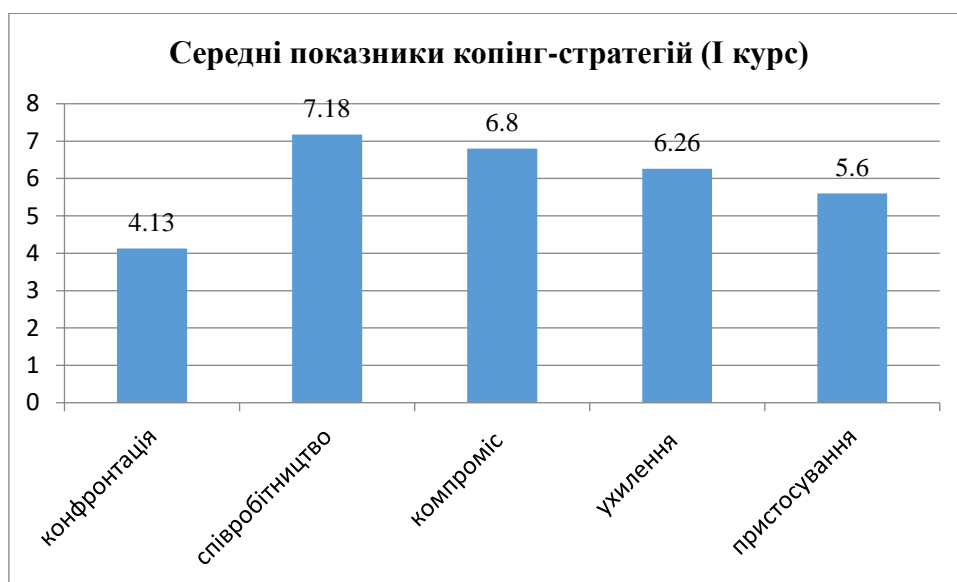


Рис. 2.3. Стратегії поведінки в конфлікті студентів першого курсів

Згідно отриманих результатів для студентів 1-го курсу переважаюча співробітницька стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях, а найменш обраною та виділеною у своїх відповідях являється конфронтація. Не спостерігаються одиночні відповіді.

Результати отриманих даних по четвертому курсі щодо стратегій поведінки у конфлікті подано на рис. 2.4.

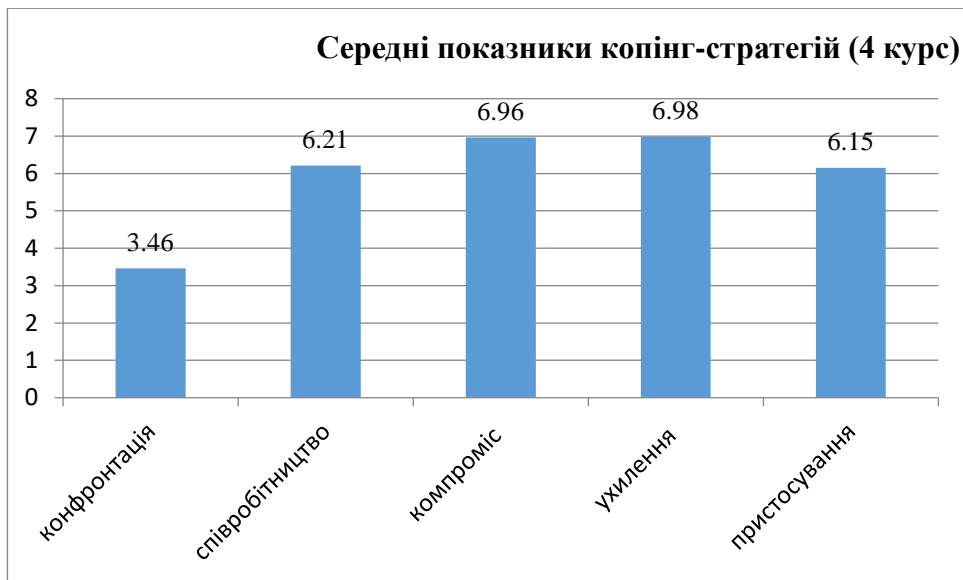


Рис. 2.4. Стратегії поведінки студентів четвертого курсів

За результати дослідження отриманих даних, які відображені на рисунку 2.4, можна підсумувати те, що студенти четвертого курсу виділили для себе ухилення, як провідну стратегію поведінки у конфліктних ситуаціях, тобто небажають вирішувати конфлікт, жертвуючи своїми інтересами. Також, варто відзначити, що із малим відривом, знаходиться така стратегія поведінки у конфлікті, як компроміс, який свідчить про те, що можна дійти спільної згоди з дотриманням інтересів обох сторін конфліктної ситуації. Найменший результат отримала конфронтація, як стратегія поведінки у конфліктній ситуації. Це означає про те, що студенти не зорієнтовані вступати у суперечки із викладачами.

Порівняльні результати у дослідженні стратегій поведінки студентів 1-го та 4-го курсів зазначені на рис 2.5.

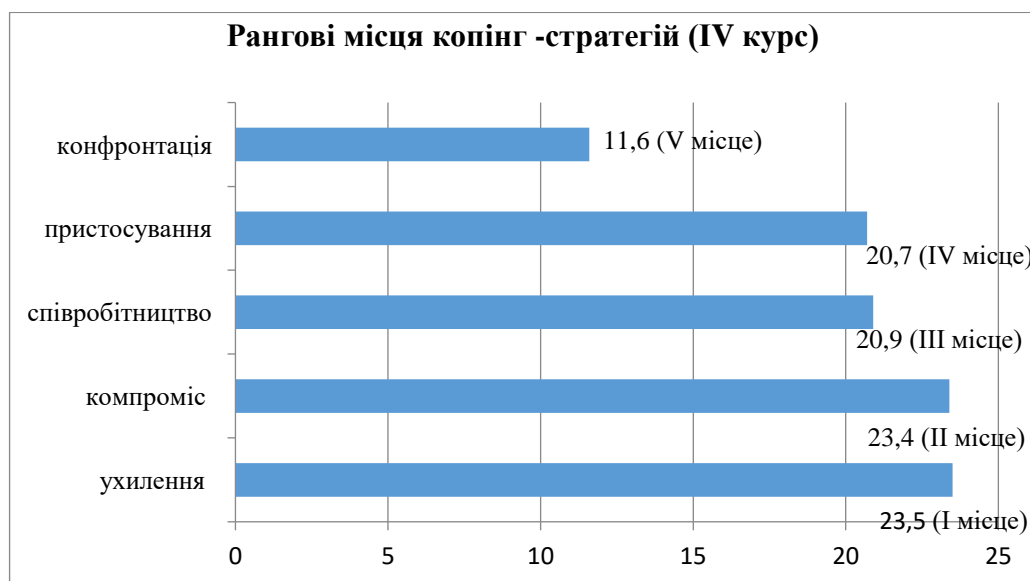
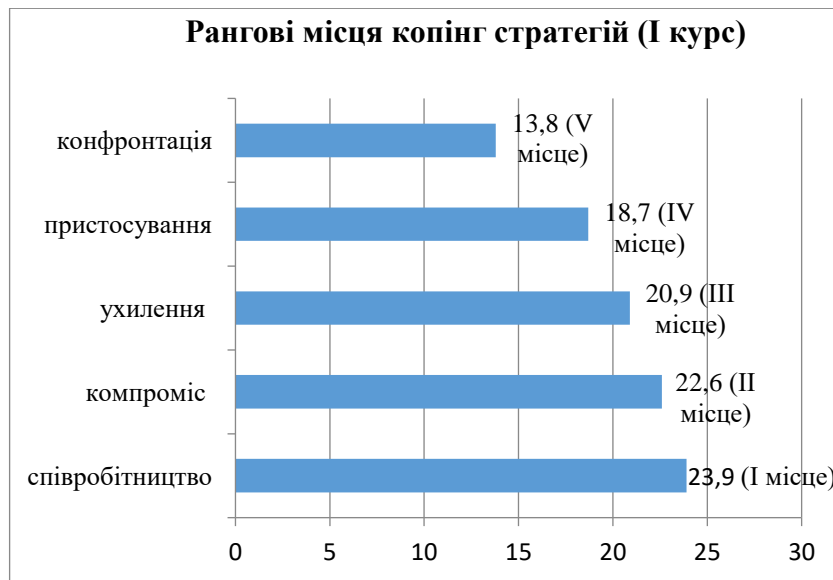


Рис. 2.5. Стратегії поведінки в конфлікті студентів першого і четвертого курсів

Аналізуючи результати рис. 2.5 можна дійти до такого висновку про те, що переважаюча стратегія поведінки у респондентів 1-го курсу є співробітництво, тобто студентська молодь прагне співпрацювати з іншою стороною конфлікту та бажає вичерпати конфлікт не відмовляючись від своїх цілей. Для досліджуваних 4-го курсу компроміс вважається домінуючою стратегією поведінки у конфліктній ситуації, тобто за допомогою домовленості та поступок, обидві сторони досягають згоди та вирішення конфлікту. Тому, з цього виходить, що студенти, як першого курсу, так і четвертого курсу, в змозі вирішувати конфліктні ситуації за допомогою

взаємної поступливості. Низький показник отримала стратегія конфронтації, яка свідчить про те, що студенти, як перших так і четвертих курсів не готові вступати у конфлікт та вести суперницькі ігри з викладачами, пригнічуючи їх інтереси.

За результатами методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) мета, якої була у визначенні когнітивно-операційного компоненту конфліктологічної компетентності, отримано наступні показники, які розміщено у таблиці 2.6 та 2.7

Таблиця 2.6

Компетентність у вирішенні конфліктів студентів першого та четвертого курсів

Показники	Студенти	
	1 курс	4 курс
Середнє арифметичне	47,33	46,41
Мода	50	48
Медіана	49	48
Коефіцієнт варіації(%)	7,48	7,13

Аналізуючи показники, які зазначено у таблиці 2.7, можна підвести наступні підсумки: однорідні вибіркові показники, рівень компетентності студентів 1-го та 4-го курсу відповідає середньому показнику (низький рівень), що проявляється у відсутності знань, умінь та навичок у ефективному вирішенні конфліктів між студентами та викладачами.

Таблиця 2.7

Рівні компетентності у вирішенні конфліктів (у %)

Рівні прояву	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Низький	47,(2) ’	60,(5)*

Середній	50,(3) ’	37,(2)
Високий	-	-

Примітка:

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

За допомогою даних, які зазначені у таблиці 2.7, ми розуміємо те, що не виявлено високого рівня конфліктологічної компетенції серед респондентів 1-их і 4-их курсів. Рівень конфліктологічної компетенції дорівнює середньому – 50,(3) % та близький до низького – 47,(2) % у предстаників першого курсу, а у четвертого курсу переважає низький рівень – 60,(5)% рівень конфліктологічної компетентності над середнім 37,(2)%.

Таким чином, від 1-го до 4-го курсу знижується рівень конфліктологічної компетенції, адже за відсутності достатнього багажу знань та навиків неможливо ефективно вирішувати конфлікти із викладацьким складом, які можуть виникати у процесі навчальної діяльності. У студентської молоді четвертого курсу, виявлено низький рівень компетентності у конфлікті, це дає нам розуміння того, що дана категорія осіб недостатньо обізнана у сферах конфліктів, відсутність теоретичного підґрунтя, практичних навиків та вмінь ефективно поєднувати стратегії та шляхи вирішення конфліктів.

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.

Щодо результатів кореляційного взаємозв'язку конфліктності та компетентності у вирішенні конфліктів студентів першого та четвертого курсів подано у таблиці 2.8

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

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

Отже, за допомогою результатів, який надава кореляційний аналіз, можна зробити висновок про те, що компонент особистісної компетентності конфліктності, має прямий кореляційний зв'язок з операційним компонентом (0,95; $p \leq 0,001$). З цього виходить наступне: чим вищий показник особистісного компоненту (у нашому випадку це конфліктність), тим вищим є показник когнітивно-операційного компоненту, бо у студентів в яких виявлено високий та середній рівень конфліктності, існує потреба розвивати когнітивно-операційний компонент, на відміну від безконфліктних студентів.

Проаналізувавши дані експрес-анкети можемо підбити наступні висновки: у дослідженні ініціаторів конфліктів між викладачами та студентами подано у таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

«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	—

Примітка:

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

Відповідно до даних, поданих, у таблиці 2.9 за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущість у студентів перших та четвертих курсів домінує думка, що у конфліктах між студентами та викладачами рівне співвідношення міри вини, тобто студенти вважають, що ініціаторами кофліктів можуть виступати, як

студенти, так і викладачі.

Для розуміння типів конфліктів між студентами та викладачами слід ширше розглянути, що лежить в основі цих конфліктів:

1. Навчальні конфлікти (відмінні взаємні очікування студентів та викладачів, рівень професіоналізму педагога та успішність студентів, низька підготовка студента до пар, низький рівень професіоналізму викладачів, різні погляди на оцінювання знань студентів та викладачів);

2. Конфлікти очікувань (виникнення конфліктів у зв'язку з поганою організацією навчальної та позанавчальної діяльності, неприйнятні норми відносин між викладачами та студентами, порушені правила педагогічної етики, відсутність такту викладача, приниження гідності викладача чи студента, вимоги, які не дотримуються з боку студентів, недисциплінованість студентів);

3. Конфлікти особистої несумісності (в основі, яких лежать конфлікти через несумісність рис викладачів та студентів, їх характеру та темпераменту, прояви грубості, емоційна нестійкість, образи, самовпевненість тощо).

Отже, розглянемо результати дослідження типів конфліктної поведінки подано у таблиці 2.10.

Таблиця 2.10

Типи конфліктів між студентами та викладачами

Тип конфлікту	Студенти, %	
	1 курс	4 курс
Навчальний конфлікт	23,33	48,33*
Конфлікт очікувань	23,33	30
Конфлікт особистісної несумісності	52,31*	20,55

Примітка:

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

Проаналізувавши таблицю 2.10, можемо спостерігати, що за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості домінуючий тип конфліктів між

студентами та викладачами виявлена несумісність рис характеру студента і викладача (студенти 1-го курсу), який слугує причиною конфліктів. Менш актуальні для 1-го курсу – конфлікти очікувань та навчальні конфлікти. Проте, для 4-го курсу, навчальні конфлікти являються значимими. Це ті конфлікти, в основі яких лежать різні погляди на освітній процес та професійну компетентність викладача, які не збігаються із оцінюванням студентів. Переважаючим цей тип конфліктів для 4-го курсу є через те, що вони вже більш досвідчені в навчальному процесі, в оцінюванні знань та компетентностях педагога. Менш актуальними є особистісні конфлікти для студентів 4-го курсу так, як студенти адаптувались до особистісних рис характеру викладачів, тим самим, зменшуючи рівень виникнення конфліктних ситуацій.

Результати дослідження частоти виникнення конфліктів між студентами та викладачами подані у таблиці 2.11.

Таблиця 2.11

Частота виникнення конфліктів між студентами та викладачами

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

Примітка:

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

Аналіз даних таблиці 2.11, ми спостерігаємо, що за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості переважаюча кількість здобувачів вищої освіти не стикались з конфліктами взаємодії викладачів. Низький показник у студентів 1-го курсу (1,67 %), а ось у представників 4-го курсу показник дещо вищий (6,67%) слідченням цього може бути той факт, що вплив на це має тривалість навчання та довга взаємодія з викладачами. Конфліктні ситуації могли

виникнути на основі непорозумінь щодо практики, наукової діяльності, курсової чи дипломної роботи тощо.

Висновок до розділу II

Здійснивши емпіричне дослідження та описавши інтерпретацію результатів впливу конфліктів в системі «педагог-студент» можна підвести наступні підсумки:

Для досягнення мети у емпіричному дослідженні використовувались наступні методики: «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, 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 експрес-анкета.

За результатами дослідження виявлено наступні показники:

1. Підсумовуючи результати експер-анкети виявлено думку про те, що як студенти першого курсу, так і студенти четвертого курсів, вважають, що у конфліктах між студентами та викладачами рівна міра вини обох сторін;

2. Переважаючий тип конфліктів у студентсько-викладацьких сфері являються конфлікти психологічної несумісності (для 1-го курсу) та навчальні конфлікти (для 4-го курсу);

3. У конфліктні ситуації з викладачами частіше вступають представники четвертих курсів, натомість, у представників перших курсів такий показник низький;

4. Високий рівень конфліктності виявлено у студентів 1-го курсу, середній рівень у студентів 4-го курсу;

5. Не виявлено високого рівня компетентності у вирішенні конфліктів студент-педагог, як на першому курсі, так і на четвертому. Низький рівень у респондентів 4-го курсу, а у 1-го курсу переважає показник, який розділився на низький та середній рівень;

6. Серед стратегій поведінки у конфлікті представників першого курсу домінує співпраця та компроміс. Ухилення – стратегія поведінки, яка переважає у конфлікті серед респондентів четвертого курсу. Конфронтація – це стратегія, яка набрала найменшу кількість балів для обох курсів;

7. Особистісний та когнітивно-операційний компоненти конфліктологічної компетентності взаємозв'язані: чим вищі виявлені показники особистісної компонентності конфліктологічної компетентності (тобто чим вище рівень конфліктності), тим вищі є когнітивно-операційні (знання та навички для ефективного розв'язання конфлікту) компоненти конфліктологічної компетентності. При такому поєднанні двох компонентів студент має змогу компенсувати власну імпульсивність, нестриманий вибір адекватного розв'язання конфліктів, шляхів та технік вирішення тощо. Тому, можна навчати студентів контролювати власну емоційність, яка впливає на конфліктність, спрямовуючи ці негативні емоції у правильне русло.

ВИСНОВКИ

Проаналізували психологічну характеристику структури, видів та класифікацій конфліктів і дійшли висновку про те, що існує безліч класифікацій конфліктів, які дають змогу розкрити істинні причини їх виникнення, сутність самих суперечностей учасників конфлікту, витоки та зміст проблем несумісностей особистостей. Адже, при ухваленні рішень щодо вирішення конфлікту особистість не завжди діє упереджено, не враховуючи свої особисті цілі та інтереси особистості або групи людей. Велике різнобарв'я класифікацій конфліктів також дає змогу особистості розробити ефективну стратегію вирішення, визначити можливі способи подолання та врегулювання конфліктних ситуацій, при цьому враховуючи індивідуальні особливості усіх сторін взаємодії та оцінити конфлікт із різних сторін.

Охарактеризували причини виникнення та особливості прояву конфліктів між викладачами та студентами, серед них: соціально-психологічні конфлікти (наявність серед студентської групи соціально-незрілих осіб, тобто такі, які не дотримуються дисципліни, мотивація до навчання низька, присутність негативних рис характеру, психологічна несумісність із членами групи тощо); організаційні конфлікти (присутність недоліків в організації навчального та позанавчального процесу, тобто викладачі, які є малоосвідченими у сфері управління та профілактики конфліктними ситуаціями серед студентства); морально-етичні конфлікти (конфлікти, які проявляються у неповазі, грубості, недостатній моральній вихованості студентів, які суперечать загальнолюдським принципам виховання та моральним цінностям); релігійні та політичні конфлікти (різні світогляди студентів, відсутність толерантності щодо думки іншого тощо).

Описали основні підходи до управління конфліктами у системі «педагог-студент» та виділили наступне, що навчально-виховний процес неможливий без міжособистісних і групових взаємин, без вияву протиборства, активного зіткнення тенденцій, оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки, що ускладнюють відносини між викладачем та студентом і нерідко призводить до складних конфліктних ситуацій. Для усунення або успішного

вирішення таких ситуацій виникає неохідність цілеспрямованої конфліктологічної підготовки, як педагогів, так і студентів. Хороша обізнаність, володіння знаннями про конфлікт та пов'язаними з ним явищами, досвід у вирішенні конфліктів ми визначаємо, як «конфліктологічна компетенція», що є однією із базових компетенцій особистості і передбачає спрямованість на безконфліктне спілкування і толерантну співпрацю в системі «педагог-студент».

Здійснивши емпіричне дослідження та описавши інтерпретацію результатів впливу конфліктів в системі «педагог-студент» можна підвести наступні підсумки:

Для досягнення мети у емпіричному дослідженні використовувались наступні методики: «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, 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 експрес-анкета.

За результатами дослідження виявлено наступні показники:

1. Підсумовуючи результати експер-анкети виявлено думку про те, що як студенти першого курсу, так і студенти четвертого курсів, вважають, що у конфліктах між студентами та викладачами рівна міра вини обох сторін;

2. Переважаючий тип конфліктів у студентсько-викладацьких сфері являються конфлікти психологічної несумісності (для 1-го курсу) та навчальні конфлікти (для 4-го курсу);

3. У конфліктні ситуації з викладачами частіше вступають представники четвертих курсів, натомість, у представників перших курсів такий показник низький;

4. Високий рівень конфліктності виявлено у студентів 1-го курсу, середній рівень у студентів 4-го курсу;

5. Не виявлено високого рівня компетентності у вирішенні конфліктів студент-педагог, як на першому курсі, так і на четвертому. Низький рівень у

респондентів 4-го курсу, а у 1-го курсу переважає показник, який розділився на низький та середній рівень;

6. Серед стратегій поведінки у конфлікті представників першого курсу домінує співпраця та компроміс. Ухилення – стратегія поведінки, яка переважає у конфлікті серед респондентів четвертого курсу. Конфронтація – це стратегія, яка набрала найменшу кількість балів для обох курсів;

7. Особистісний та когнітивно-операційний компоненти конфліктологічної компетентності взаємозв'язані: чим вищі виявлені показники особистісної компетентності конфліктологічної компетентності (тобто чим вище рівень конфліктності), тим вищі є когнітивно-операційні (знання та навички для ефективного розв'язання конфлікту) компоненти конфліктологічної компетентності. При такому поєднанні двох компонентів студент має змогу компенсувати власну імпульсивність, нестриманий вибір адекватного розв'язання конфліктів, шляхів та технік вирішення тощо. Тому, можна навчати студентів контролювати власну емоційність, яка впливає на конфліктність, спрямовуючи ці негативні емоції у правильне русло.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акімова О.В., Галузяк В.М. Розвиток професійно важливих якостей у майбутніх учителів: монографія. Вінниця: ТОВ Нілан-ЛТД, 2016. 248 с.

2. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н. М. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики. Київ : «К.І.С.», 2004. С. 47-52.

3. Боднарчук В. Сутність і зміст поняття «компетенція» в державному управлінні [Електронний ресурс] / В. Боднарчук // Державне управління та місцеве самоврядування. 2016. Вип. 2(29). С. 19-26. Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016_02\(29\)/4.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016_02(29)/4.pdf)

4. Власенко І. Внутрішньо-особистісні конфлікти вчителів: мотиваційний аспект. Педагогічний процес: теорія і практика (серія: психологія). № (56), 2017. 95-99.

5. Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи // Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: СНУ ім.В. Даля, 2017. № 3 (44). С. 65–74

6. Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ: вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.

7. Гірник А. М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця / Соціально-гуманітарні вектори педагогіки вищої освіти: зб. матеріалів III Міжнар. наук. конф. (м. Харків, ХНТУСГ ім. П. Василенка, 13-14 трав. 2011 р); М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Харків. нац. техн. ун-т сільського госп-ва ім. П. Василенка [та ін.]. Х., 2011. С. 19-22.

8. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти – пропозиція нової класифікації // Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім.В. Даля, 2018. № 2 (46). С. 87–98

9. Гарькавець С. О., Яковенко С. І. Методики дослідження образи: науково-методичний посібник з «Психодіагностики». Сєверодонецьк: Вид-во «Петіт», 2017. 68 с.

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

11. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко; за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. Київ: КНЕУ, 2003. 315 с.

12. Євдокимова, Н. О. Соціально-психологічний тренінг як технологія розвитку особистості студента. Вісник національного університету оборони України, 2014. № 4. С. 211-217.

13. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.

14. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. канд. пед. наук: 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.

15. Конфліктологія: навч. посіб. / П. С. Прибутько [та ін.]; Київ. нац. ун-т внутрішніх справ. Київ : КНТ, 2011. 136 с.

16. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. інж.-пед. спец. / Д. В. Коваленко [та ін.]; Укр. інж.-пед. акад. Х.: Точка, 2012. 221 с.

17. Котлова Л. О. Психологія конфлікту. Курс лекцій: навч. посіб. / Л. О. Котлова. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.

18. Кутас М. С. Необхідність розвитку асертивності як складової конфліктологічної компетентності педагога. Правничий вісник Університету «КРОК». Вип. 24. Київ, 2016. С. 261-266.

19. Лейко С. В. Поняття компетенція та компетентність: теоретичний аналіз. Педагогічний процес: теорія і практика, 2013. №4. С. 128-135.

20. Леонтян М. А. Поняття «компетенція» і «компетентність» у теорії освіти. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». Сер.: Педагогіка, 2012. Т. 188, Вип. 176. С. 73-75.
21. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
22. Ложкін, Г. В. Конфлікти у сумісній діяльності / С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова, О. О. К. : Сфера, 2010. 136 с.
23. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. 2016. №1 (16). С. 142–146 (Серія «Психологічні науки»).
24. Пов'якель Н.І., Котлова Л.О. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів. Монографія. Умань: Жовтий О.О., 2011. 143 с.
25. Психологічний словник / за ред. Н. А. Побірченко ; уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергеєнкова. Київ : Наук. світ, 2007. 274 с.
26. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник. уклад.: М. В. Лемак, В. Ю. Петрище. Ужгород: Видавництво О. Гаркуші, 2012. 616 с.
27. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія : навч. посіб. 2-ге вид., доповн. Київ : Академ-видав, 2011. 384 с.
28. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Л. І. Скібіцька. 2-ге вид. К. : Кондор, 2010. 384 с.
29. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек./заг. ред. Панок В. Г., Левченко К.Б. Київ: МЖПЦ «Ла Страда – Україна», 2014. 84 с.
30. Титаренко І. І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків із громадськістю : автореферат дис. пед. наук.: 13.00.04. Київ, 2018. 20 с.
31. Тодорова І. С., Павленко В. І. Психологія і педагогіка: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 228 с.

32. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти. Дисертація на здобуття наукового ступеня к. пед. н., спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Хмельницький, 2016. 282 с.

33. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. 65 Наукові записки НаУКМА, 2011. Т. 123. С. 20–24. (Серія «Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота»).

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

35. Холковська І. Л. Підготовка майбутніх учителів до попередження та вирішення конфліктів у контексті сучасних освітніх технологій. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: педагогіка і психологія. Випуск 37. 2012. 148-153.