МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАІНИ

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук,психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Білянська А.Ю.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**

**Розвиток конфліктологічної компетентності у соціальних працівників**

**Сєвєродонецьк**

**2021**

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до кваліфікаційної магістерської роботи**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 – Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 – Соціальна робота

(шифр і назва)

на тему: Розвиток конфліктологічної компетентності у соціальних працівників

Виконала: студентка групи СР-20зм Білянська А.Ю.

Керівник: д.психол.н., проф. Тоба М.В.

Завідувач кафедри практичної психології

та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент

к. психол. н., доц. Байдик В.В.

Сєвєродонецьк – 2021

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 – Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 – Соціальна робота

(шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології та**

**соціальної роботи, проф.**

«01» 09 2021 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ**

**Білянської Аліни Юріївни**

(прізвище, ім’я, по батькові )

1. Тема роботи: Розвиток конфліктологічної компетентності у соціальних працівників

Керівник роботи Тоба М.В., д. психол. н., проф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «04» жовтня 2021 року № 133/15.17

2. Строк подання студентом роботи 10.12.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 95 с., список використаної літератури – 100 джерел, табл. – 5, рис. – 9.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): вивчення особливостей розвитку конфліктологічної компетентності у соціальних працівників.

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  Консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| 1. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 01.09.2021р. | 01.09.2021р. |
| 2. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 01.09.2021р. | 01.09.2021р. |
| 3. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф., проф. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 01.09.2021р. | 01.09.2021р. |

7. Дата видачі завдання 01.09.2021 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи | 09.2021 р. | 09.2021 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 09-10. 2021 р. | 09-10. 2021 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 10.2021 р. | 10.2021 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 10-11. 2021 р. | 10-11. 2021 р. |
| 5 | Розробка програми формувальних заходів | 11.2021 р. | 11.2021 р. |
| 6 | Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів | 11-12. 2021 р. | 11-12. 2021 р. |
| 7 | Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи | 12.2021р. | 12.2021р. |

Студент Білянська А.Ю.

Керівник роботи Тоба М.В.

РЕФЕРАТ

Текст – 106 с., табл. – 5, рис. – 9, джерел – 77

У роботі проведено аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення особливостей розвитку конфліктологічної компетентності у соціальних працівників.

Наведено результати емпіричного дослідження щодо вивчення особливостей розвитку конфліктологічної компетентності у соціальних працівників.

Визначено доцільність використання програми щодо розвитку конфліктологічної компетентності у соціальних працівників.

Ключові слова: соціальна робота, соціальний працівник, конфліктологічна компетентність, соціальна поведінка, сУЧАСНИЙ СОЦІУМ.

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи вивчення проблеми конфліктологічної компетентності соціальних працівників | 11 |
| * 1. Аналіз підходів до вивчення феномену конфліктологічної компетентності фахівців у науковому просторі | 11 |
| * 1. Детермінанти, рівні та умови виникнення конфліктів у професійній взаємодії   2. Соціально-психологічні проблеми розвитку конфліктологічної   компетентності соціальних працівників | 21  25 |
| РОЗДІЛ 2. Емпіричне дослідження особливостей конфліктологічної компетентності соціальних працівників | 33 |
| 2.1. Визначення показників аксіологічного блоку компонентів  конфліктологічної компетентності соціальних працівників | 33 |
| 2.2. Діагностика показників особистісного блоку компонентів  конфліктологічної компетентності соціальних працівників | 39 |
| 2.3. Дослідження показників технологічного блоку компонентів  конфліктологічної компетентності соціальних працівників | 45 |
| РОЗДІЛ 3. Соціально-психологічні ЗАСАДИ розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників | 51 |
| 3.1.Концептуальні основи та зміст інтегрованої соціально-  психологічної програми розвитку конфліктологічної  компетентності соціальних працівників | 51 |
| 3.2. Результати формувального етапу дослідження та їх узагальнення | 57 |
| ВИСНОВКИ | 78 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 81 |

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.** Глобальні інтеграційні процеси, як обʼєктивна тенденція розвитку різних сфер професійної діяльності, визначила й реформування соціальної сфери на новій концептуальній основі у межах компетентнісного підходу, зокрема у напрямку попередження та врегулювання конфліктів в умовах професійної взаємодії.

У зв’язку з цим зростає науковий інтерес до проблеми розвитку конфліктологічної компетентності сучасного соціального працівника, адже вміння будувати стосунки на засадах співробітництва та конструктивної взаємодії безпосередньо впливає на якість та продуктивність професійної діяльності фахівця, сприяє покращенню психологічного клімату та гармонізації міжособистісних взаємин, створює умови для конструктивної поведінки у конфліктах.

Крім того, наявність значної кількості об’єктивних протиріч у процесі професійної діяльності фахівців робить конфліктологічну компетентність необхідною складовою їх професіоналізму. Тому пріоритетне значення набуває цілеспрямована організація соціально-психологічної роботи з розвитку конфліктологічної компетентності фахівців в умовах професійної взаємодії.

Констатовано, що проблема конфліктологічної компетентності в останні роки досліджується досить активно (І. Ващенко, А. Журба, Ю. Завацький, Л. Котлова, Г. Ложкін, С. Максименко, Л. Пілецька, Л. Ярослав та ін.). З’явилась значна кількість робіт, в яких розглядаються питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності фахівця (П. Білецький, Л. Долинська, О. Катасанов, О. Лосієвська, Л. Онуфрієва, Л. Петровська, О. Савчук, О. Смирнова, І. Шостя та ін.).

Проте, у науковій літературі відсутнє однозначне тлумачення поняття конфліктологічної компетентності соціального працівника, немає загальноприйнятого підходу до розкриття структури цього феномену, потребують вивчення соціально-психологічні аспекти її розвитку, має місце фактичне ототожнення поняття конфліктологічної компетентності з поняттями конфліктної компетенції, конфліктологічної грамотності, конфліктологічної підготовки таких фахівців. При цьому використання даних конструктів у синонімічному значенні значно ускладнює їх вивчення та часто призводить до неможливості застосування надбань науки у професійній діяльності фахівців.

**Об’єкт дослідження** – конфліктологічна компетентність соціальних працівників.

**Предмет дослідження** – особливості розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників.

**Завдання дослідження**:

1. Провести теоретико-методологічний аналіз підходів до вивчення проблеми конфліктологічної компетентності соціальних працівників.

2. Розкрити структурні компоненти конфліктологічної компетентності соціальних працівників та їх зміст.

3. Визначити емпіричні показники рівнів сформованості компонентів конфліктологічної компетентності за їх блоками у соціальних працівників.

4. Розробити програму розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників та оцінити її ефективність.

**Теоретико-методологічну основу дослідження** склали: принципи системного (Б. Ананьєв, В. Ганзен, І. Данилюк, А. Коваленко, Б. Ломов, В. Мерлін, Г. Щедровицький та ін.), суб’єктно-діяльнісного (К. Абульханова-Славська, А. Брушлинський, Л. Виготський, О. Леонтьєв, С. Максименко, В. Роменець, С. Рубінштейн та ін.), особистісно-компетентнісного (С. Гарькавець, І. Зязюн, О. Киричук, В. Моляко, В. Рибалка та ін.), інтегративного (Є. Гейко, Л. Засєкіна, Т. Комар, В. Турбан, К. Уілбер та ін.) підходів в психології; загальнотеоретичні (Н. Гришина, О. Кононенко, Г. Ложкін, С. Максименко, Н. Пов’якель та ін.) та соціально-психологічні (І. Ващенко, М. Пірен, І. Попович, Ю. Швалб, О. Шевяков та ін.) концепції конфліктів; принципи конфлікт-орієнтованого аналізу соціалізації особистості (О. Блинова, А. Борисюк, Е. Дюркгейм, Н. Завацька, Г. Зіммель, З. Ковальчук, К. Роджерс, Р. Спенсер та ін.); ситуативний підхід в теорії конфлікту (К. Боулдінг, В. Бочелюк, Л. Бурлачук, Л. Виготський, К. Левін та ін.); положення про позитивну роль конфлікту (Ф. Василюк, П. Лушин, К. Роджерс, Т. Титаренко, Б. Хасан, К. Юнг та ін.); психологічні концепції конфліктологічної компетентності особистості (І. Ващенко, О. Лосієвська, Л. Онуфрієва, Л. Пілецька та ін.), положення і принципи активних соціально-психологічних форм і методів роботи (О. Бондарчук, Ю. Бохонкова, І. Бурлакова, Ю. Завацький, І. Сняданко, Л. Спицька, Т. Ткач, М. Тоба та ін.).

Для розв’язання поставлених завдань використано комплекс **методів дослідження:**

* *теоретичні*: аналіз і узагальнення наукових даних з проблеми соціально-психологічних особливостей розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників, системно-структурний аналіз, синтез, порівняння, моделювання, узагальнення;
* *емпіричні:* спостереження; бесіда; анкетування; психологічне тестування; констатувальний та формувальний експерименти;
* *статистичні*: результати емпіричного дослідження опрацьовувалися з використанням методів математичної статистики з їх подальшою якісною інтерпретацією та змістовним узагальненням. Статистична обробка даних і графічна презентація результатів дослідження здійснювалася за допомогою пакета статистичних програм SPSS (версія 22.0).

**Наукова новизна** результатів полягає у тому, що на основі системного теоретико-емпіричного дослідження визначено особливості феномену конфліктологічної компетентності соціальних працівників; розкрито структурні компоненти (когнітивний, деонтологічний, антиципаційний, діяльнісно-рефлексивний, конативно-регулятивний) конфліктологічної компетентності соціальних працівників та їх змістовно-критеріальне наповнення; виокремлено емпіричні показники рівнів сформованості компонентів конфліктологічної компетентності за їх блоками (аксіологічним, особистісним та технологічним); розроблено та доведено ефективністьпрограми розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників, реалізованої з позицій системного, субʼєктно-діяльнісного, особистісно-компетентнісного, інтегративного підходів та визначено провідні соціально-психологічні чинники і умови розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників.

**Теоретичне значення** **дослідження** полягає: у застосуванні методології системного, суб’єктно-діяльнісного, особистісно-компетентнісного та інтегративного підходів для визначення структурних компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників; зʼясуванні рівнів сформованості та особливостей функціонування когнітивного і деонтологічного (аксіологічний блок), антиципаційного та діяльнісно-рефлексивного (особистісний блок), конативно-регулятивного (технологічний блок) компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників; науковому та методичному обгрунтуванні програми розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників; розкритті чинників і умов розвитку конфліктологічної компетентності цих фахівців у їх професійній взаємодії.

**Практичне значення дослідження** полягає: у можливості застосування методичного інструментарію для вивчення особливостей конфліктологічної компетентності соціальних працівників; у розробці принципів побудови та змісту, а також апробації програми розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників, яка реалізується в інформаційному (настановний та активізуючий модулі), рефлексивному (практичний та асоціативний модулі), розвивальному (стратегічний та моніторинговий модулі) блоках, які комплексно реалізують превентивну, прогностичну, конструктивну, рефлексивну, корекційну та оцінну функції.

**Структура й обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел.

**РОЗДІЛ 1**

**Теоретико-методологічні основи вивчення проблеми конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

**1.1. Аналіз підходів до вивчення феномену конфліктологічної компетентності фахівців у науковому просторі**

Як відомо, компетентність фахівця визначають як складне індивідуально-психологічне утворення на основі інтеграції теоретичних знань, практичних вмінь і значимих особистісних властивостей, яке забезпечує ефективне виконання професійної діяльності (Г. Ложкін, О. Лосієвська, Л. Онуфрієва, Л. Пілецька, Н. Повʼякель, І. Попович, Л. Ярослав та ін.).

Наразі конфліктологічна проблематика набула великої значущості в усіх галузях професійної взаємодії, особливо в медичній сфері. Разом із тим очевидним залишається недостатність кваліфікованих спеціалістів, що володіють технологіями ефективного спілкування та конструктивної поведінки в конфліктах, вміють адекватно розпізнавати, вчасно попереджати та продуктивно вирішувати конфліктні ситуації в умовах професійної взаємодії.

У зв’язку з цим зростає науковий інтерес до проблеми розвитку конфліктологічної компетентності сучасного фахівця медичної галузі.

Наявність значної кількості об’єктивних протиріч у процесі професійної взаємодії фахівців медичної галузі робить конфліктологічну компетентність необхідною складовою їх професіоналізму. Тому пріоритетного значення набуває цілеспрямована організація соціально-психологічної роботи з розвитку конфліктологічної компетентності фахівців-медиків в умовах професійної взаємодії.

Як зазначають дослідники [18; 26; 35; 64; 66; 86; 90], проблема конфліктологічної компетентності в останні роки досліджується досить активно.

З’явилась значна кількість робіт, в яких розглядаються питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності фахівців різних галузей (Г. Бережна, С. Гарькавець, В. Зазикін, О. Катасанов, М. Кашапов, О. Лосієвська, Л. Онуфрієва, Л. Петровська, О. Смирнова, Б. Хасан та ін.) [15; 65; 93; 94 та ін.].

Однак у науковій літературі відсутнє однозначне тлумачення поняття конфліктологічної компетентності, немає загальноприйнятого підходу до розкриття структури цього явища, недостатньо вивчений віковий аспект її розвитку, має місце фактичне ототожнення поняття конфліктологічної компетентності з поняттями конфліктної компетентності, конфліктологічної компетенції, конфліктологічної грамотності, конфліктологічної підготовки [12; 24].

Не поодиноким є вживання даних понять у синонімічному значенні, що значно ускладнює їх дослідження, призводить до неможливості застосування надбань науки у професійній діяльності фахівців (Л. Ярослав), зокрема у медичній галузі.

Виходячи з того, що загальноприйнятим у наукових дослідженнях є положення про те, що поняття є дійсно науковим лише тоді, коли воно входить у систему понять та перебуває у певному відношенні з іншими поняттями (Л. Виготський, Р. Натадзе, Ж. Піаже та ін.) [60 та ін.], метою наукового пошуку було уточнення змісту поняття конфліктологічної компетентності фахівців медичної галузі в умовах професійної взаємодії, розмежування понять компетентність, компетенція, грамотність, професіоналізм, окреслення специфіки взаємозв’язку та відмінностей даних наукових категорій [24].

Слід зазначити, що визначальними категоріями компетентнісного підходу є поняття компетенції та компетентності, які у сучасній науці досить плідно розробляються і різнобічно розглядаються, проте до цих пір не мають однозначного змісту [7; 14].

Проблема компетентності у науковому просторі знайшла свої відображення при розв’язанні широкого кола теоретико-прикладних питань, спрямованих на дослідження професійного становлення, розвитку та самовдосконалення особистості, як суб’єкта професійної діяльності (К. Абульханова-Славська, Дж. Андерсон, Р. Бадер, О. Бодальов, А. Деркач, Е. Зеєр, І. Зимня, А. Маркова, М. Мартенс, Л. Мітіна, Б. Оскарсон, В. Семиченко, Р. Уайт, Л. Ярослав та ін.) [2; 21; 77; 97; 98; 99 та ін.].

Слід зауважити, що компетентність слід відрізняти від компетенції – певної сфери, кола питань, які людина має повноваження вирішувати.

У цьому аспекті заслуговує на увагу підхід І. Зимньої, яка розмежовує поняття компетенції та компетентності і розглядає останню як актуальну особистісну якість, що базується на знаннях, як інтелектуально- й особистісно-професійну соціально-професійну характеристику особистості [98].

У свою чергу компетенції, на думку вченої, – це внутрішні, актуальні, приховані психологічні утворення: знання, уявлення, програми (алгоритми) дій, системи цінностей і відносин, які згодом виявляються у компетентностях особистості.

І. Зимня виділяє три основні групи компетентностей:

1) компетентності, що належать до особистості як до суб’єкта життєдіяльності (здоров’язбереження, ціннісно-смислова орієнтація, розширення знань);

2) компетентності, що належать до взаємодії особистості з іншими (вирішення конфліктів, співробітництво, толерантність, спілкування);

3) компетентності, що належать до діяльності особистості та проявляються в усіх її типах та формах (постановка та вирішення пізнавальних завдань, нестандартні рішення, засоби діяльності).

Визначаючи характеристики компетентності, І. Зимня розрізняє такі їх аспекти:

- мотиваційний (готовність до прояву компетентності);

- когнітивний (володіння знанням змісту компетентності);

- поведінковий (досвід прояву компетентності у різноманітних стандартних та нестандартних ситуаціях);

- ціннісно-смисловий (ставлення до змісту компетентності та об’єкта її застосування);

- емоційний (емоційно-вольова регуляція процесу та результату прояву компетентності) [98].

У такій трактовці поняття компетентності та її характеристики розглядаються в якості загальних орієнтовних критеріїв оцінки її змісту.

Запропонована структура компетентності свідчить про складність її виміру та оцінки.

Узагальнення наведених наукових підходів надало змогу розуміти під компетентністю складне індивідуально-психологічне утворення на основі інтеграції теоретичних знань, практичних вмінь і значимих особистісних властивостей, що забезпечує ефективне виконання професійної діяльності [42].

Отже, аналіз наукових джерел показав, що існують різні підходи до розуміння змісту та сутності поняття компетентності. Так, у вузькому розумінні компетентність трактується як володіння знаннями, що дозволяють судити про щось, висловлювати свою авторитетну думку, судження. Зокрема, у «Словнику іноземних мов» компетентний (від лат. competens – підходящий, відповідний, узгоджений) – це той, хто має достатні знання у певній галузі, який з чим-небудь добре обізнаний, тямущий.

В інших словниках поняття «компетентний» визначається як знаючий, поінформований, авторитетний у певній галузі. Іноді на перший план виходить категорія «здатність до дії», як уміння використовувати знання у практичній діяльності, як деякі стратегії для реалізації творчого потенціалу особистості.

Такий підхід дозволяє розмежувати поняття компетентність та грамотність. Бути конфліктологічно грамотним ще не означає бути компетентним, оскільки грамотність – це когнітивна характеристика, і зовсім не обов’язково, що фахівець готовий її застосувати у процесі своєї професійної діяльності.

У вітчизняній науці поняття компетентність використовується в якості терміну, що дозволяє описати кінцевий результат процесу, як рівень досягнення компетенцій, тобто тих вузлових питань, стосовно яких фахівець має належні знання і досвід [11; 42].

Тлумачний словник сучасної української мови дає досить загальні визначення цих термінів: компетенція – добра обізнаність із чим-небудь; поінформованість, авторитетність. Компетентність у перекладі з латинської «competentia» означає коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід.

Компетентність також визначається як набута у процесі навчання інтегрована здатність особистості, що складається зі знань, досвіду, цінностей і ставлення, які можуть цілісно реалізовуватися на практиці (лат. competentia, від compete – взаємно прагну; відповідаю, підходжу) – сукупність предметів, завдань, повноважень, прав і обовʼязків державного органу або посадової особи, що визначаються законодавством.

Таким чином, під терміном «компетенція» здебільшого розуміють сукупність взаємозалежних якостей особистості (знання, уміння, навички, способи діяльності), необхідні для продуктивної діяльності [14].

Компетентність визначається як володіння відповідними компетенціями; вона визначає рівень професіоналізму особистості, а її досягнення відбуваються через здобуття нею необхідних компетенцій, що є метою професійної підготовки фахівців.

Як свідчать результати теоретичного аналізу наукової літератури та наукових підходів до розуміння конфліктологічної компетентності, найчастіше її розуміють, як якісну характеристику і важливу складову особистості, яка здатна адекватно оцінювати навколишню дійсність на основі набутих знань.

Розглядаючи поняття конфліктологічної компетентності С. Філь трактує його як здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти у конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації й реалізуючи стратегію співпраці.

Поняття конфліктологічної компетентності є предметом уваги та вивчення вітчизняних та зарубіжних вчених. Так, розкривається зміст понять «компетентність», «конфліктологічна компетентність» (А. Анцупов, Є. Богданов, І. Ващенко, В. Зазикін, У. Мастенбрук, Л. Петровська, Н. Самсонова, Л. Цой та ін.), «конфліктна компетентність» (О. Єфімова, Б. Хасан) [3; 8; 9; 36; 37; 38; 39; 93; 94 та ін.]; досліджуються педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності (С. Баникіна, Т. Дзюба, В. Журавльов та ін.) [78 та ін.] тощо.

Водночас, на думку вчених, конфліктологічна компетентність охоплює:

- здатність індивіда ефективно взаємодіяти з оточенням у системі міжособистісних стосунків;

- розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми;

- формування конструктивного ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях;

- вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникли;

- наявність навичок керування конфліктними явищами;

- вміння розвивати конструктивний початок конфліктів, що виникають;

- вміння передбачати можливі наслідки конфліктів;

- уміння конструктивно регулювати суперечності та конфлікти;

- наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів;

- уміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях;

- уміння правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей;

- уміння обирати адекватні способи поведінки і реалізовувати їх у процесі взаємодії;

- розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми;

- формування конструктивного ставлення до конфліктів;

- здатність переводити деструктивні процеси у конфлікті в конструктивне русло;

- здатність розвиватися самостійно, підсилюючи свій інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал у конфлікті;

- створювати умови для виходу ситуації на якісно новий рівень розвитку;

- здатність виробляти нові конструктивні норми взаємодії у конфліктах;

- «засвоєння позиції партнерства на тлі володіння й іншими стратегіями поведінки».

На думку Т. Дзюби [78], конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розвʼязанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктів, прогнозування й конструктивного розвʼязання конфліктів, що передбачає знання прийомів аналізу ситуації.

На думку І. Козич [18], фахівець має конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного обʼєкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації в іншій.

Водночас, конфліктологічна компетентність охоплює вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони.

Отже, конфліктологічну компетентність слід розглядати як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння.

Конфліктологічна компетентність передбачає звернення до наукового підґрунтя. Розглядаючи поняття конфліктологічної компетентності, з цієї точки зору, можна зробити висновок, що робиться наголос на освоєння субʼєктом способів виконання дії, тобто вироблення поведінки в конфлікті.

Конфліктологічна компетентність є елементом соціально-психологічної компетентності особистості та включає знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів; вміння орієнтуватися у конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальним збитком для себе і опонента завершувати конфлікт; первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту. Конфліктологічна компетентність розвивається в результаті вивчення конфліктології, практичного застосування знань в інтересах підвищення конструктивності поведінки у конфліктних ситуаціях, накопичення життєвого досвіду [93].

Подібної точки зору дотримується Д. Івченко [10], який, за результатами проведеного дослідження, також робить висновок, що професійна компетентність є складовою частиною професіоналізму і реалізується на соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності.

Цим рівням відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності, а їх сформованість виступає основою й умовою для успішної реалізації спеціальної компетентності.

Конфліктологічна компетентність належить до соціально-психологічної компетентності, а тому вона містить перцептивну, комунікативну, міжособистісну й управлінську компетентності, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти професійної діяльності.

Остання складова, з одного боку, відрізняє конфліктологічну компетентність від інших видів професійної компетентності, з іншого боку, виступає основою для її виокремлення в низку видів професійної компетентності.

Таким чином, конфліктологічна компетентність – це здатність особистості в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально-позитивне русло. Вона являє собою рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін і вміння сприяти реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [8].

О. Щербакова вважає, що конфліктологічна культура проявляється у здатності вирішувати проблеми і долати суперечності конструктивними способами. Конструктивним (продуктивним) вона називає такий вихід з конфлікту, для якого характерне вирішення проблеми з урахуванням інтересів сторін; усвідомлена, адекватна ситуації зріла поведінка; збереження або покращення взаємин між опонентами.

**1.2. Детермінанти, рівні та умови виникнення конфліктів у професійній взаємодії**

Як показав попередній аналіз, проблема конфліктів в різних сферах професійної діяльності є традиційним полем дослідження психології та суміжних наук.

Для сучасної науки проблема професійних конфліктів особливо актуальна у звʼязку зі зміною соціально-економічної моделі розвитку країни [10; 29; 30; 32; 33; 70; 84; 87; 89 та ін.].

Проте, вивчення професійних конфліктів переважно зводиться до дослідження конфліктів у структурних підрозділах промислових підприємств (О. Бабатенко, І. Бурлакова, Н. Гришина, С. Ємельянов, І. Жигаренко, Т. Комар, Л. Петровська, О. Шевяков та ін.) [10; 33; 72; 75; 81та ін.].

Розширенню бази досліджень в цій області перешкоджали і обʼєктивні (слабка вираженість соціально-економічних протиріч в суспільстві), й ідеологічні причини. Наразі наука знаходиться на етапі освоєння і адаптації зарубіжного досвіду дослідження професійних конфліктів (С. Грабіщук, М. Пірен, Б. Хасан та ін.) [71 та ін.], а власна концептуальна база і обсяг емпіричних досліджень збільшуються.

Аналіз прикладної спрямованості конфліктологічних досліджень професійної сфери показує, що вивчаються, перш за все, проблеми повʼязані з менеджментом (А. Деркач, Ю. Завацький, B. Зазикін, Л. Карамушка та ін.) [77; 92; 93; 94 та ін.]. У галузевому вимірі конфліктологічні проблеми переважно досліджуються в системі освіти (О. Бондарчук, В. Бочелюк, А. Маркова, В. Панок, Ю. Смирнова, В. Турбан, Б. Хасан та ін.) [25; 31 та ін.]; зростає кількість досліджень конфліктів, повʼязаних з військовою службою (В. Осьодло, В. Стасюк та ін.).

Наразі інтерес вчених зміщується від аналізу конфліктних взаємодій до пошуку надситуативних характеристик і особливостей, що визначають той чи інший розвиток і вирішення конфлікту. Ці дослідження спираються на такі концепти як «конфліктологічна культура» (А. Маркова, О. Савченко, О. Савчук, О. Щербакова та ін.) і «конфліктна (конфліктологічна) компетентність» (А. Баранова, І. Власюк, Н. Гордієнко, О. Денисов, М. Кашапов, К. Ковалекська, І. Козицька, В. Ліневич, А. Мітяєва, В. Павлова, С. Фоміна, Б. Хасан, І. Шостя та ін.) [12; 69; 76 та ін.]. Конструкт «конфліктологічна компетентність» є науковим концептом, що перебуває у стадії становлення. Більшість авторів згодні, що це складне особистісне утворення, яке визначає форми поведінки фахівця в ситуації конфлікту. Однак наукові уявлення про психічні феномени, що забезпечують високу конфліктологічну компетентність слід визнати недостатньо розробленими.

Незважаючи на те, що конфліктологічна компетентність зазвичай розглядається як необхідна складова частина професійної компетентності, яка забезпечує професійну і особистісну надійність фахівців, специфіка її прояву і функціонування найчастіше ігнорується. При цьому не визначені відмінності конфліктологічної компетентності від загальної конфліктної компетентності особистості фахівця.

Дискусійними є питання формування високого рівня конфліктологічної компетентності фахівців з метою забезпечення ефективної професійної діяльності в повсякденних і екстремальних умовах. Недостатньо розроблені теоретичні підходи та конкретні способи формування конфліктологічної компетентності в професійній сфері. Все це робить актуальним дослідження розвитку конфліктологічної компетентності.

Наразі, у звʼязку з необхідністю розвитку конфліктологічної компетентності у професійній діяльності соціономічного профілю, здійснюється реалізація заходів, спрямованих на формування навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Слід наголосити, що конструктивне врегулювання конфлікту можливе при передачі відповідальності за нього сторонам, їх рівноправної участі у цьому процесі.

Медіація заснована на ідеї, що конфліктуючі можуть прийти до консенсусу тільки в разі самостійного пошуку рішення і подальшого визнання його справедливим [57].

Реалізація даного методу безпосередньо залежить від рівня розвитку конфліктологічної компетентності фахівця, оскільки він має авторитет і може виступити наочним прикладом конструктивної поведінки в конфліктній ситуації.

Як показав попередній аналіз, поняття компетентності може розглядатися з різних точок зору:

1) як ступінь оволодіння фахівцем необхідними для виконання успішної професійної діяльності вміннями і навичками;

2) юридична відповідність фахівця займаній посаді;

3) наявність у нього професійного досвіду [18].

Як зазначалося вище, одним із перших, хто розглядав проблему конфліктологічної компетентності на концептуальному рівні, був В. Зазикін [93], який визначав конфліктологічну компетентність як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння. При цьому конфліктологічна компетентність є елементом соціально-психологічної компетентності особистості і включає знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів; вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальним збитком для себе і опонента завершувати конфлікт; первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту [31].

Конфліктологічна компетентність розвивається в результаті вивчення конфліктології, практичного застосування знань в інтересах підвищення конструктивності поведінки в конфліктних ситуаціях, накопичення життєвого досвіду [20].

Конфліктологічна компетентність фахівця розуміється як сукупність знань, умінь і навичок, необхідних для конструктивного врегулювання конфліктних ситуацій. Вона входить у структуру професійної компетентності соціального працівника і є показником його психологічної підготовки.

Представляючи багаторівневе явище, конфліктологічна компетентність включає пласт теоретичних знань в галузі конфліктології. Іншим значущим аспектом компетентності є розвиток особистісних якостей, що дозволяють здійснювати успішне врегулювання конфліктів в професійній діяльності.

До них можна віднести гнучкість і аналітичність мислення, рефлексивність, самоконтроль, справедливість, здатність оцінити ситуацію з різних точок зору, тактовність, прагнення зрозуміти позицію опонента. Ці якості, безсумнівно, є значущими для соціального працівника, забезпечують успішне оволодіння переговорними навичками і здатність знаходити альтернативні рішення у конфліктних ситуаціях в умовах професійної взаємодії.

**1.3. Соціально-психологічні проблеми розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

Відповідно до сучасних тенденцій підвищення якості надання соціальних послуг, особлива увага приділяється питанням конфліктологічної компетентності соціальних працівників. За оцінкою фахівців, конфлікти у цій професійній сфері зустрічаються майже у 60% випадків. У той же час, фахівці відзначають, що наразі немає адекватного наукового пояснення причин і способів вирішення такої специфічної ситуації, як конфлікт.

Отже, проблема розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників в умовах їх професійної взаємодії є вкрай актуальною. При цьому багато авторів розглядають питання змістовної сторони процесу розвитку конфліктологічної компетентності, визначаючи конкретні знання, вміння, навички та здібності, які необхідно розвивати і вдосконалювати [8; 12; 20; 59; 67; 72; 79; 82; 93; 97 та ін.].

Однак, проблема чинників, ресурсний потенціал яких можна при цьому використовувати, висвітлена недостатньо.

С. Фоміна, А. Мітяєва вказують, що розвиток конфліктологічної компетентності має бути спрямоване на набуття теоретичних знань в області конфліктології, навчання соціальним технологіям управління конфліктом, формування професійного типу мислення (рефлексивність, методичність, креативність та ін.), навчання технологіям психогігієни і стресостійкості, орієнтації на дотримання професійно-етичного кодексу.

При цьому факторами розвитку конфліктологічної компетентності є:

- наявність інтелектуальної та емоційно-психологічної напруженості;

- розвиток рефлексивного мислення;

- загострення реальних протиріч і конфліктів в процесі діяльності.

Багато авторів розглядають особистісні фактори (комунікативний потенціал, саморегуляцію, індивідуально-типологічні властивості, конфліктостійкість та ін.) (О. Блинова, В. Борисенко, А. Галян, А. Журба, В. Завацький, Н. Кузнєцова, Л. Спицька та ін.) [19; 28; 62; 63; 88; 89; 91 та ін.]. Ряд авторів вказують на роль реального досвіду конфліктної взаємодії і його стратегії. Так, В. Сотнікова [20] вказує, що на розвиток конфліктологічної компетентності впливають фактори, які панують в соціальній групі. Це, перш за все, попередній соціальний досвід особистості, а також стереотипи конфліктної поведінки.

Наразі загальноприйнятою класифікацією стратегій конфліктної поведінки є виділення пʼяти базових моделі: конкуренція (суперництво), кооперація (співробітництво), компроміс, пристосування і уникнення. Всі вони засновані на факторі орієнтації субʼєкта на задоволення своїх інтересів і інтересів опонента в конфлікті.

Конкуренція – це стратегія одностороннього задоволення інтересів, коли інтереси іншої сторони повністю ігноруються. Б. Воронін, Н. Фатєєва, Н. Шаріпова [59] вказують, що дана стратегія оптимальна для тих, для кого досягнення власних інтересів в ситуації, що склалася вкрай необхідна; при цьому присутні достатні для цього владні повноваження.

Кооперація (співробітництво) – орієнтація на взаємне задоволення інтересів сторін у повному обсязі. Дана стратегія оптимальна, коли вирішення проблеми важливо для обох сторін, при цьому опоненти хочуть домогтися повного розуміння і поваги один до одного.

Компроміс – стратегія, орієнтована на часткове задоволення інтересів обох сторін. Згідно Б. Вороніну, Н. Фатєєвої, Н. Шаріпової [59], даний стиль найбільш ефективний у разі, коли опоненти хочуть одного й того ж, але розуміють, що одночасно це для них неможливо. Дане рішення конфлікту, як правило, носить тимчасовий характер [11].

Пристосування (поступливість) – це орієнтація на відмову від власних інтересів на користь інтересів опонента. В даному випадку, субʼєкт взагалі не намагається відстоювати свою позицію. Найчастіше це відбувається в ситуації, коли предмет конфлікту не настільки важливий для суб'єкта, або його внесок у вирішення проблеми невеликий (К. Ковалевська).

Уникнення (ухилення) – стратегія відходу з конфліктної ситуації, не вирішуючи її. Б. Воронін, Н. Фатєєва, Н. Шаріпова [59] наводять ситуації, при яких субʼєкт схильний вибирати цю стратегію: проблема незначна, тому людина не хоче витрачати час і сили на її вирішення; проблема надто складна і на її рішення потрібно витрачати занадто багато сил; ситуація, при якій витрачені зусилля значно перевищують користь від вирішення конфлікту; ситуація, при якій людина хоче виграти час, щоб зібрати більше інформації [100].

Дж. Рубін, Д. Пруйт, Кім Хе Сунг [19] вказують на те, що в ситуації конфлікту субʼєкту доводиться застосовувати не одну стратегію, а цілу комбінацію, послідовно використовувати різні стратегії. При цьому будь-яка стратегія, як сукупність цілей і результатів, реалізується через тактики, що представляють набір заходів, які сприяють досягненню бажаного.

Багатьма авторами особливо підкреслюється роль рефлексії в процесі вирішення конфлікту (С. Геворкян, Н. Євдокимова, А. Кононенко, Я. Копельчук, Р. Котельникова, Л. Найдьонова, О. Плетка, Д. Романов, О. Савченко, Ю. Смирнова та ін.) [67; 74; 83 та ін.]. Наголошується, що рефлексія це не просто здатність людини до самоаналізу. У соціально-психологічному плані рефлексія являє собою взаємовідображення, змістом якого є субʼєктивне відтворення внутрішнього світу партнера по взаємодії.

В цьому аспекті рефлексія стає основою дзеркального відображення у процесі міжособистісного спілкування, в тому числі і в ситуації конфліктної взаємодії.

О. Гулєєва [74] вказує, що процес рефлексії проходить в три етапи: аналіз попередньої діяльності і труднощів, які вона містила; аналіз і критика власної діяльності; пошук нового зразка і способу діяльності.

Стосовно конфліктної взаємодії дані етапи можуть являти собою процес внутрішнього аналізу попередньої конфліктної ситуації і власної поведінки, яка, так чи інакше, сприяла виникненню конфлікту; аналіз обраної стратегії взаємодії; виявлення неконструктивних аспектів обраної стратегії і пошук нових, більш ефективних зразків конфліктної поведінки.

С. Геворкян [67] виділяє пʼять етапів участі рефлексії в процесі аналізу конфліктної ситуації: розуміння предметно-конфліктної ситуації за допомогою актуалізації смислових структур «Я»; використання актуалізованих смислів при виборі і апробації різних стратегій і шаблонів дій; деформація смислів в контексті виявлених протиріч; переосмислення ситуації та пошук нових принципів конструктивного подолання проблемно-конфліктної ситуації; реалізація знов знайденого сенсу через подальшу реорганізацію особистісного досвіду в дієвий простір, конструктивне вирішення проблемно-конфліктної ситуації.

Ряд авторів вказують, що успішне вирішення конфліктів можливе лише за участі процесу емпатії (Т. Гаврилова, Г. Железовська, Н. Короткова, І. Танцаров та ін.) [61 та ін.].

Т. Гаврилова [61] наводить чотири аспекти в розумінні суті емпатії: емпатія як розуміння почуттів і потреб іншого; емпатія як входження у подію, природу, обʼєкт мистецтва; емпатія як розуміння стану іншого; емпатія як властивість психотерапевта.

М. Обозов вважає, що емпатія лежить в основі системи цінностей субʼєкта, тому впливає на процес регуляції його соціальної поведінки.

Виділяються дві форми емпатії: співпереживання і співчуття; при цьому співпереживання є більш простою формою, яка виражається в тому, що субʼєкт через ототожнення переживає ті ж почуття, які відчуває інша людина.

Співчуття є переживанням субʼєктом власних почуттів з приводу емоційного стану іншої людини [61].

Н. Короткова вказує, що емпатія повʼязана зі співпрацею у конфлікті, для реалізації якого необхідно, по-перше, вміння взаємодіяти з іншими, а, по-друге, вміння бачити проблему з позиції опонента з метою збереження позитивних відносин і досягнення взаємовигідного результату. Також для ефективного подолання конфліктів важлива проблема інтерпретації того, що відбувається.

Н. Гришина [72] вказує, що на процес інтерпретації впливають індивідуально-психологічні властивості і досвід особистості.

А. Реан і Я. Коломінський підкреслюють наявність ефектів агресивного сприйняття і агресивної інтерпретації, які для деяких осіб виступають в якості стійких особливостей світорозуміння та світосприйняття. Крім того, емпатія може сприяти зниженню психоемоційного напруження в процесі конфлікту, а також у формуванні установки на спільну діяльність і позитивне його вирішення.

Р. Котельникова вважає, що для формування емпатії важливі рефлексивні процеси, оскільки емпатія передбачає оцінку своєї поведінки і стану, а також поведінки і емоційних станів інших людей.

В. Павлова в цілому поділяє фактори розвитку конфліктологічної компетентності на зовнішні і внутрішні. До зовнішніх належать соціальні, психолого-педагогічні, демографічні, економічні, соціокультурні. У них відбивається структура суспільства, а також тих соціальних інститутів, в яких протікає діяльність субʼєкта. Внутрішні чинники включають статеві особливості, субкультуру, соціальний досвід особистості, в тому числі досвід конфліктної взаємодії, ціннісні орієнтації, зміст мотиваційно-потребнісної сфери, умови, засоби і технології занурення в соціальне життя суспільства.

Таким чином, за результатами сучасних досліджень (К. Ковалевська та ін.) можна виділити такі соціально-психологічні фактори, які впливають на розвиток конфліктологічної компетентності: стратегії поведінки в конфлікті; досвід реальної конфліктної взаємодії; особливості соціальних груп, в яких функціонують субʼєкти конфлікту; соціальний досвід особистості в цілому; соціально-психологічна рефлексія; емпатія; соціальні стратегії і особливості комунікативної поведінки.

У зарубіжних дослідженнях проблема соціально-психологічних чинників є більш розробленою, але вони здебільшого вивчаються не в аспекті конфліктологічної компетентності фахівця, а в аспекті їх прояву і значущості для конфлікту в цілому.

А. Монсу, С. Хартер вказують на звʼязок між конфліктністю і диференціацією соціальних ролей субʼєкта. Згідно з результатами їх дослідження, чим більшою і суперечливою є рольова диференціація, тим більше виражені внутрішні і зовнішні конфлікти особистості. При цьому дані автори вказують, що з віком відбувається формування здатності координувати і нормалізувати суперечливі ознаки, зменшуючи переживання конфлікту.

Л. Сагрестано та інші вчені вивчали вплив гендерної та соціальної ролі на хід конфлікту і його результат. Вплив гендерної ролі не виявлено, тоді як соціальні ролі субʼєкта дійсно впливають, а саме: чим вище соціальна роль субʼєкта, тим більше у нього ймовірність вийти переможцем з певної конфліктної ситуації.

Б. Еллісон, Дж. Шульц довели, що на перебіг конфліктів впливають такі фактори, як контекст ситуації, психологічний клімат, стратегії взаємодії тощо.

Р. Макларен, А. Сілларс вказують на каузальну атрибуцію як фактор, що впливає на протікання конфліктів.

А. Едмондсон, Д. Маклейн вважають, що атрибуція має особливо негативний ефект в конфлікті, коли повʼязана з негативною інтерпретацією мотивів і здібностей інших людей. Подібні пояснення можуть впливати на поведінку опонентів, маючи прояв у прихованих або відкритих звинуваченнях, підвищеному голосі тощо.

Т. Дан, К. Леонард, Р. Макларен, Л. Робертс, А. Сілларс виділили такі соціально-психологічні чинники, що впливають на виникнення і перебіг конфліктів: контекст комунікації і фонові події, інтерпретація комунікативних намірів і їх результату, розходження в інтерпретації предмета конфлікту, вибірковість уваги до різних сторін конфлікту, своєї поведінки і намірів, а також поведінки і намірів опонента.

К. Санфорд виділила такі фактори: установки і очікування на розуміння з боку партнера, очікування від партнера негативної комунікації, каузальна атрибуція, когнітивна оцінка ситуації в цілому. Доведено, що дані фактори змінюють поведінку субʼєкта в процесі конфлікту.

С. Айенгар, К. Леунг, М. Морріс вказували на роль очікувань з боку партнера, а також процесів міжособистісної перцепції в цілому в конфлікті. Вони встановили, що учасники конфлікту динамічно будують очікування в світлі своїх особистих переваг. При цьому на процес перцепції впливає рівень попередньої інформації того, хто сприймає, і його культурна схильність пояснювати поведінку з точки зору особистих уподобань.

Д. Бауком, Н. Епштейн, Л. Ранкін в якості соціально-психологічних факторів, що впливають на виникнення і перебіг конфліктів, виділили когнітивно-поведінкові стратегії вирішення конфліктів, вибірковість уваги, атрибуції та очікування з боку партнерів, стереотипи і патерни конфліктної поведінки.

К. Дреу та інші вчені вказували на мотиваційно-когнітивні фактори, що провокують конфлікт. До них, перш за все, належать «корисливі» оцінки поведінки, коли субʼєкт власне конфліктну поведінку оцінює як більш конструктивну і менш руйнівну, а поведінку опонента, навпаки, більш руйнівною і менш конструктивною. Подібні оцінки викликають розчарування і знижують орієнтацію на вирішення проблеми.

Д. Канарі, Б. Шпіцберг вказують, що для успішного вирішення конфлікту важлива комунікативна компетентність опонентів, оскільки саме ця властивість лежить в основі міжособистісної атракції, забезпечуючи доречність і ефективність обраної поведінкової стратегії.

М. Макдональд та інші дослідники вивчали проблему міжособистісної подібності поглядів і цінностей. Дослідники виявили, що емоційна схожість сприяла вирішенню протиріч між учасниками конфлікту, тоді як схожість системи цінностей не приводила до розрядки, викликаючи почуття загрози для соціальної ідентичності індивіда і групи.

У своїх дослідженнях вчені показують позитивну роль емпатії в процесі вирішення конфліктів. Дослідники виявили позитивний взаємозвʼязок між емпатійними здібностями і успішністю вирішення конфліктів. При цьому субʼєкти з більш високим рівнем емпатії рідше вибирають пасивні стратегії поведінки.

О. Климецькі в своїх дослідженнях показує позитивну роль емпатії і повʼязаних з нею процесів (співчуття і особистого страждання) у встановленні позитивних соціальних відносин та вирішенні конфліктів.

Н. Хід доводить, що вирішення конфлікту неможливо без довіри, емпатії та рефлексії діалогу, тому дані явища є центральними чинниками, які сприяють створенню конструктивних поведінкових стратегій.

Подібної позиції дотримуються Ю. Девід, І. Маоз, Н. Рослер, вказуючи, що особи з високим рівнем емпатії частіше орієнтовані на компроміс при вирішенні конфлікту, що склався.

М. Бутовська та інші дослідники встановили, що факторами, які сприяють конструктивному вирішенню конфлікту є популярність в групі, соціальні навички. Фактори, які негативно впливають на вирішення конфлікту, це агресія, абстинентність, віктимізація.

В умовах вдосконалення медичної діяльності на перше місце виходить особистість, орієнтована, перш за все, на прагнення до особистісно-професійного розвитку, освоєння медичної діяльності, усвідомлення її соціальної значущості, знаходженні сенсу у професійній діяльності, що визначається.

**РОЗДІЛ 2**

**Емпіричне дослідження соціально-психологічних особливостей конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

**2.1. Визначення показників аксіологічного блоку компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

За результатами теоретичного аналізу проблеми дослідження було встановлено, що найбільш значущими показниками конфліктологічної компетентності є: уявлення про конфлікт, особистісна зрілість, вольовий самоконтроль, адаптаційні характеристики особистості, рефлексивність, тип міжособистісної взаємодії, прогностична здатність, навички активного слухання та інші, які було диференційовано за блоками конфліктологічної компетентності фахівців.

На *першому етапі* дослідження було проведено визначення показників аксіологічного блоку компонентів конфліктологічної компетентності фахівців:

- інформаційної складової конфліктологічної компетентності;

- уявлень респондентів щодо особистісно обумовлених ознак конфлікту;

- самооцінки метакогнітивних знань і метакогнітивної активності;

- конфліктологічної готовності;.

З цією метою було використано психодіагностичні методики:

- анкету на оцінку інформаційної складової конфліктологічної компетентності (Н. Тимченко, Л. Єнговатова);

- анкету на виявлення уявлень щодо особистісно обумовлених ознак конфлікту (К. Ковалевська);

- методику самооцінки метакогнітивних знань і метакогнітивної активності (М. Кашапов, Ю. Скворцова);

- експрес-методику оцінки конфліктологічної компетентності (К. Ковалевська).

Анкета на оцінку інформаційної складової конфліктологічної компетентності була спрямована на виявлення рівня розвитку даної компетентності у процесі професіоналізації фахівця в умовах професійної взаємодії.

Уважно ознайомившись з питаннями, респондент на окремому аркуші паперу на кожне з питань надавав свою розгорнуту відповідь:

1. Як Ви ставитеся до конфлікту?

2. Що Ви розумієте під конфліктологічною компетентністю?

3. Які якості притаманні фахівцю, який оптимально вирішує конфлікти?

4. Які барʼєри виникають у Вас в процесі оптимального вирішення конфлікту?

5. Опишіть найбільш емоційно гостру конфліктну ситуацію, яку Вам довелося вирішувати в ході своєї професійної діяльності.

За кількістю і якістю розгорнутих відповідей оцінювався рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності:

1 – нульовий (дуже низький) рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності.

2 – ситуативний (низький) рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності.

3 – рівень грамотності (середній рівень) інформаційної складової конфліктологічної компетентності.

4 – рівень освіченості (високий, системний рівень) інформаційної складової конфліктологічної компетентності.

5 – творчий (вищий, оптимальний) рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності.

Аналіз емпіричних даних показав, що:

- нульовий (дуже низький) рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності у 10 (4,8%) респондентів характеризує наявність у них конфліктофілії або конфліктофобії; відсутність мотивів адекватної поведінки у складних ситуаціях професійної взаємодії, нерозуміння (граничний випадок – активне заперечення) необхідності запобігання, вирішення і подолання наслідків конфліктів; завищену самооцінку через відсутність рефлексивних умінь і здібностей; відсутність необхідних знань про конфлікти і несформованість умінь діяти у передконфліктних, конфліктних і постконфліктних ситуаціях;

- ситуативний (низький) рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності у 31 (14,9%) респондентів вказує на низький рівень знань про конфлікти, їх сутність, причини виникнення та наслідки; мотиваційно-ціннісні орієнтації і адекватна поведінка у складних ситуаціях проявляються ситуативно і невиражені; в цілому спостерігаються мотиви і прояви адекватної поведінки, але відсутній взаємозвʼязок між компонентами конфліктологічної компетентності; відсутнє прагнення до самовдосконалення (умінь розпізнавати, запобігати, вирішувати конфлікти); слабо розвинені рефлексивні вміння та здібності;

- середній рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності у 105 (50,5%) респондентів показує наявність небагатого, але системного арсеналу їх знань про конфлікти і уявлення про їх причини та наслідки; освоєння окремих знань і умінь поведінки у передконфліктних і конфліктних ситуаціях, які можна розглядати як спроби накопичення знань і умінь; мотиви адекватної поведінки набувають певну спрямованість, але не завжди чітко виражені в контексті установок; розпізнавання, запобігання і вирішення конфліктів стає реальністю, є спроби усвідомленого накопичення досвіду поведінки у складних ситуаціях професійної взаємодії;

- високий, системний рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності 41 (19,7%) респондентів розглядається як системне пізнання ними природи конфлікту, цілеспрямоване оволодіння вміннями запобігати, розпізнавати, вирішувати конфлікти у професійній взаємодії; стійкі внутрішні взаємозвʼязки між компонентами компетентності; мотиваційно-ціннісні орієнтації щодо позитивної продуктивної міжособистісної взаємодії і адекватної поведінки мають чітко виражену спрямованість і стійкість; чітко виражена спрямованість на самоідентифікацію і самооцінку; знання і вміння (в області конфліктології) набувають чітку професійну спрямованість;

- творчий (вищий, оптимальний) рівень інформаційної складової конфліктологічної компетентності у 21 (10,1%) респондентів розглядався як глибоке розуміння і переконання у практичній необхідності продуктивної професійної взаємодії, запобігання і вирішення конфліктів; включеність пізнавальних інтересів у загальну спрямованість особистості, в систему цінностей; нерозмежованість особистісно, ​​професійно та соціально значущих мотивів адекватної поведінки у складних ситуаціях професійної взаємодії; високий рівень знань всіх аспектів конфлікту і умінь адекватної поведінки у складних ситуаціях; оптимізація міжособистісної взаємодії і активна допомога іншим у запобіганні та вирішенні конфліктів; системність самовдосконалення в області взаємодії з соціальним середовищем; постійне зростання знань і умінь, їх творче використання для особистісно-професійного зростання; стійкий взаємозвʼязок між формуванням конфліктологічної компетентності та інших особистісно-професійних якостей (правової культури особистості, дисциплінованості тощо); конфліктологічна компетентність у поєднанні з толерантністю стають важливим фактором професійної конкурентоспроможності цих фахівців.

Результати діагностики інформаційної складової конфліктологічної компетентності фахівців в умовах професійної взаємодії наведено у табл. 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Результати діагностики інформаційної складової** **конфліктологічної компетентності фахівців в умовах професійної взаємодії**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рівні інформаційної складової конфліктологічної компетентності** | | | | |
| Нульовий  (дуже  низький | Ситуативний  (низький) | Середній  (рівень грамотності) | Високий (освіченість, системності) | Вищий  (творчий) |
| 4,8% | 14,9% | 50,5% | 19,7% | 10,1% |

В цілому аналіз результатів дослідження за методикою «Анкета оцінки інформаційної складової конфліктологічної компетентності» показав, що рівні інформаційної складової конфліктологічної компетентності респондентів відрізняються різним ступенем вираженості: у 50,5% респондентів – середній рівень, у 29,8% – високий та дуже високий рівні, у 19,7% – низький та дуже низький рівні.

За підсумками проведеного дослідження можна зробити висновок, що фахівці здебільшого мають середній рівень конфліктологічної інформаційної грамотності, конфліктологічної компетентності, але при цьому не мають схильності до агресивної поведінки.

Встановлено, що прояви конфліктологічної компетентності фахівців мають свою специфіку: рівень сформованості конфліктологічної компетентності відрізняється у респондентів з деструктивним і конструктивним типами реагування у конфлікті.

Зауважимо, що здатність переводити деструктивні конфлікти у конструктивні виявилася вищою у респондентів з високим рівнем інформаційної складової конфліктологічної компетентності з провідним типом реагування «Оптимальне розвʼязання» та таким типом поведінки у конфлікті, як співробітництво.

В результаті емпіричного дослідження знайшла підтвердження гіпотеза про те, що прояви конфліктологічної компетентності фахівців мають свою специфіку: рівень сформованості конфліктологічної компетентності відрізняється у фахівців-медиків з деструктивним і конструктивним типами реагування, що повʼязано зі специфікою професійної діяльності.

Анкета щодо виявлення уявлень про особистісно обумовлені ознаки конфлікту (К. Ковалевська) включає 16 тверджень, які необхідно оцінити за 5-бальною шкалою стосовно міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів.

Уявлення про вирішення конфлікту з точки зору часу повністю сформовані у 34,6% фахівців (15,9% – високий рівень, 18,7% – рівень вище середнього). Це означає, що вони можуть класифікувати конфлікт за тимчасовими показниками, розуміють, скільки часу необхідно, щоб його вирішити.

Уявлення про те, що будь-який конфлікт можна вирішити позитивно, сформовано у 32,7% респондентів (16,8% – високий рівень, 15,9% – рівень вище середнього).

При цьому важливість і значимість такого вирішення усвідомлюють 27,9% опитаних респондентів (16,3% – високий рівень, 11,6% – рівень вище середнього).

За результатами проведеного дослідження отримано, що 16,8% респондентів вважають, що конфлікт завжди має негативний результат, а для 17,8% вирішення конфлікту не є важливим і значущим.

Таким чином, в результаті діагностики уявлень про конфлікт у фахівців було отримано, що дані уявлення сформовані на високому рівні тільки у третини респондентів.

При цьому найкраще досліджувані розбираються в агресивних проявах і негативних емоційних станах, які можуть виникнути в ситуації конфлікту, а також краще розуміють енергетичний фон конфлікту (результативність активності, зусиль учасників).

Структура конфліктологічної компетентності фахівця, яка дозволяє ефективно вирішувати професійні конфлікти, включає не тільки особливості особистості, а й здатність до рефлексії професійних ситуацій на надситуативному рівні (системне мислення) на основі метакогнітивних стратегій контролю, регулювання та моніторингу процесів оцінки конфліктних ситуацій і, на цій основі, вибір копінг-стратегій і типів реагування у конфлікті, а також сформованість навичок саморегуляції стану.

Наступний крок цього етапу дослідження полягав у зʼясуванні конфліктологічної готовності фахівців, як показника їх конфліктологічної компетентності.

**2.2. Діагностика показників особистісного блоку компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

На *другому етапі* дослідження було проведено визначення показників особистісного блоку компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників:

- особистісної зрілості;

- вольового самоконтролю;

- адаптаційних характеристик;

- професійного здоровʼя;

- антиципаційних здібностей;

- емпатійних здібностей;

- рефлексивності.

З цією метою було використано:

- методику діагностики особистісної зрілості (К. Ковалевська);

- методику діагностики вольового самоконтролю (А. Зверков, Е. Ейдман) [96];

- методику діагностики соціально-психологічної адаптації (К. Роджерс, Р. Даймонд, адаптація О. Осницького);

- методику-тест «Здатність до прогнозування» (Л. Регуш);

- методику діагностики рівня емпатійних здібностей (В. Бойко) [22];

- методику діагностики рефлексивності (А. Карпов).

Методика діагностики особистісної зрілості (К. Ковалевська).

Методика побудована за принципом семантичного диференціалу і включає 30 парних тверджень. Дозволяє виявити рівень особистісної зрілості і її окремих властивостей: прагнення до саморозвитку і пізнання інших, планування свого життя, самоефективності у складній ситуації, соціальний інтерес, гнучкість, прийняття інших, самодетермінацію, прийняття невдачі.

Розподіл респондентів за рівнем розвитку особистісної зрілості та її окремих властивостей наведено на рис. 2.1.

При аналізі отриманих даних слід звернути увагу на такі аспекти.

48,1% респондентів мають низький рівень гнучкості. Це означає, що у них вироблено певні патерни поведінки, які їм важко змінювати (навіть, якщо цього вимагає ситуація, що склалася).

34,6% респондентів мають низький рівень прийняття інших. Отже, вони критичні до інших, предʼявляють до них високі вимоги, не зважають на їх думку та інтереси.

*Примітка: ОЗ – особистісна зрілість, СЖС – складна життєва ситуація.*

**Рис. 2.1. Розподіл фахівців за рівнем розвитку**

**особистісної зрілості і її параметрів в умовах професійної взаємодії**

43,8% респондентів демонструють низький рівень прийняття невдачі. Це свідчить про те, що вони важко переживають ситуації невдачі, звинувачують себе або інших, замість того, щоб знайти і виправити причину події.

В цілому за результатами діагностики особистісної зрілості фахівців встановлено, що більшість з них мають достатній рівень її сформованості.

Значна частина респондентів прагне до саморозвитку, орієнтована на інтерес і допомогу іншим людям, планують своє майбутнє і життя в цілому.

Розподіл респондентів за рівнем вираженості вольового самоконтролю та його параметрів у фахівців наведено на рис. 2.2.

**Значення (%)**

50

40

30

20

10

0

Вольовий самоконтроль

Наполегливість

**Показники**

Самовладання

Високий рівень

Середній рівень

Низький рівень

**Рис. 2.2. Розподіл фахівців за рівнем вираженості**

**вольового самоконтролю та його параметрів в умовах професійної взаємодії**

В результаті діагностики вольового самоконтролю у фахівців було встановлено, що високий рівень його сформованості демонструють 29,8% респондентів тоді, як у близько третини респондентів він виражений на недостатньому рівні. Це свідчить про те, що частина респондентів відчувають труднощі в процесі контролю своїх емоцій. У звʼязку з цим в ситуації конфлікту вони можуть діяти імпульсивно, що може привести до ескалації конфлікту і перешкоджати конструктивному його вирішенню.

33,7% респондентів мають недостатній рівень наполегливості. Це свідчить про те, що вони відчувають труднощі в процесі відстоювання своїх позицій, що в конфлікті може створювати перешкоди на шляху його вирішення. Такі респонденти швидше схильні поступитися або відійти від конфліктної ситуації, ніж до кінця наполягати на своєму.

41,8% респондентів демонструють недостатній рівень самовладання. Це означає, що вони недостатньо контролюють свої емоції. У ситуації конфлікту це може ускладнити просування до вирішення проблеми, оскільки, перебуваючи під впливом емоцій, досліджуваний не завжди здатний до конструктивного підходу.

В цілому результати дослідження показали, що певна частина респондентів мають труднощі у вольовому самоконтролі, що може значно ускладнювати їх поведінку у конфлікті, перешкоджати його конструктивного розвʼязанню.

Аналіз середніх значень параметрів конфліктологічної компетентності в групах з різним рівнем невротизації виявив такі тенденції:

- зі зниженням рівня невротизації у респондентів підвищуються значення показників сформованості таких емоційних компетенцій, як розуміння власних емоційних станів, емоційні компетенції в сфері міжособистісної професійної взаємодії, внутрішньоособистісні емоційні компетенції;

- зниження значень показників сформованості всіх емоційних компетенцій у респондентів з високим рівнем невротизації, в порівнянні з респондентами з інших груп;

- зниження значень за такими параметрами, як загальний рівень конфліктологічної компетентності, розуміння емоцій, управління власними емоціями в групі респондентів з низьким рівнем невротизації, у порівнянні з респондентами групи з середнім рівнем невротизації з тенденцією до низького, яка відрізняється вищими показниками нейротизму (протилежний полюс емоційної стійкості).

Як відомо, однією з ознак нейротизму є висока сензитивність, що визначається переважанням процесів збудження, перш за все в емоційній сфері, у відповідь на зовнішні ситуаційні стимули або зміни внутрішнього стану. Ймовірно, цей факт впливає на розвиток здібностей до розуміння емоцій через швидкість їх розпізнання, ідентифікації і вербалізації, розуміння причин, що їх викликають, і наслідків, до яких вони призведуть, але за умови сформованості здібностей до саморегуляції, що забезпечують адекватність адаптивних реакцій, в тому числі здатності до емоційної саморегуляції [7].

Таким чином, дослідження рівня сформованості конфліктологічної компетентності в групах фахівців з різними ознаками професійних деформацій (зокрема, з високими показниками невротизації) дозволяє розглядати конфліктологічну компетентність в системі соціально-психологічних чинників зміни професійного здоровʼя і на рівні предиспозиції (наприклад, недостатня усвідомленість і рефлексія власних емоційних проявів призводить до формування емоційної напруженості і запускає поведінкові патерни психосоматичного кола, підвищує рівень невротизації); і на рівні каталізації (труднощі відображення емоційних станів інших людей і їх урахування у власних поведінкових стратегіях через порушення в міжособистісних професійних комунікаціях підвищують рівень соціального стресу, що виступає неспецифічним тригером зміни стану професійного здоровʼя фахівця); і на рівні хроніфікації (нераціоналізована тривога і страхи сприяють переходу у хронічну форму); і на рівні буферної модерації (формування конкретних компетенцій в емоційній регуляції поведінки і діяльності та у сфері міжособистісної професійної взаємодій може розглядатися в якості ресурсних чинників професійного здоровʼя фахвця).

Виходячи з даних діагностики рівня емпатійних здібностей за В. Бойко [22], зроблено висновок, що 12,6% респондентів мають високий рівень емпатії, що виявляється в емоційній чуйності, співчутті, співпереживанні, зацікавленості у справах інших людей. Це дозволяє їм легко адаптуватися і вибудовувати свою поведінку в змінюваних ситуаціях міжособистісної взаємодії. Однак такий високий рівень розвитку емпатійних здібностей може свідчити про болісно розвинене співпереживання, психологічну вразливість і ранимість, можливість емоційного виснаження внаслідок надмірної емпатійної включеності в переживання хворого, що сприяє швидкому професійному вигоранню.

Кількість респондентів, які практично не проявляють емпатію, склало 12,2%. Вони не здатні емоційно відгукуватися на переживання інших людей і реагувати на їх настрій. Оскільки емпатія є основним механізмом розвитку міжособистісних відносин, то стає очевидним, що формування таких відносин і їх розвиток порушені, що вимагає відповідної корекції.

У більшості респондентів (55,8%) був визначений занижений рівень емпатії, що означає обмеженість діапазону емоційної чуйності і сприйняття, слаборозвинену здатність діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про інших людей, прогнозувати поведінку і ефективно впливати на внутрішній світ іншої людини.

Однак можна припустити, що вирішення таких задач професійної діяльності, як постановка діагнозу і надання лікувальної допомоги, найчастіше вимагає прояву не емоційної, а дієвої та когнітивної емпатії.

**2.3. Дослідження показників технологічного блоку компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

*На третьому етапі* дослідження було проведено визначення показників технологічного блоку компонентів конфліктологічної компетентності фахівців:

- самооцінки типу особистості;

- сформованості навичок активного слухання у конфлікті (орієнтація на розуміння партнера, резюмування, відображення почуттів, прояснення, перефразування);

- стратегій поведінки у конфлікті;

- стратегій подолання стресових ситуацій;

- провідного типу реагування у конфліктній ситуації.

З цією метою було використано:

- анкету «Самооцінка типу особистості» (І. Соломін);

- анкету на виявлення сформованості навичок активного слухання у конфлікті (К. Ковалевська);

- опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» (SACS) (С. Хобфолл, модифікація Н. Водопʼянової, О. Старченкової) [43];

- методику діагностики провідного типу реагування у конфліктній ситуації (М. Кашапов, Т. Шалаєва);

- методику оцінки стратегій поведінки особистості у конфлікті (К. Томас, адаптація Н. Гришиної) [72];

- проективну методику дослідження особистості «Hand-тест» (Е. Вагнер, адаптація Т. Курбатової).

Для обробки емпіричних даних застосовувалися методи математичної статистики (описові статистики, кореляційний аналіз Пірсона, факторний аналіз, розрахунок U-критерію Манна-Уітні) і якісний аналіз отриманих результатів.

Виявлено, що обʼєктивним джерелом професійних конфліктів є чинники, які містять соціально-економічні протиріччя; організаційні протиріччя між загальною організаційною метою і індивідуальними цілями фахівців; індивідуально-психологічні протиріччя.

Показано, що конфлікт має субʼєкт-обʼєктну природу і виникає як соціальна ситуація, учасники якої надають смисл суперечливості обʼєктивно сформованим обставинам. Іншими словами, конфліктна взаємодія виступає як прояв у соціальній дії протиріч між ментальними репрезентаціями учасників.

Встановлено, що є велика різноманітність моделей конфлікту, які можуть бути розділені на дві групи.

Структурно-функціональні моделі конфлікту центровані на вивченні компонентів, причин, учасників, функцій, рушійних сил, окремих етапів ескалації і вирішення конфлікту. Методологічно ці дослідження засновані на принципі лінійного детермінізму.

Моделі процесу описують конфлікт як безперервний процес і діючий взаємозвʼязок субʼєкта з навколишнім середовищем. Методологічно дані моделі засновані на принципі системної детермінації (Б. Ломов) і припускають, що виникнення і ескалація конфлікту визначається детермінантами двох типів: предикторами, що забезпечують каузальний звʼязок між причинами і наслідками, а також модератори, які визначають силу і напрям каузальних звʼязків.

Виявлено, що конфліктологічна компетентність фахівців визначається як інтегральна якість особистості і інтегральна когнітивна здатність, яка визначає темп формування та напрямки розвитку ситуації конфлікту, форми поведінки в конфліктній взаємодії і результати конфлікту.

Конфліктологічна компетентність фахівців має складну структуру і включає різні компоненти, які комплексно реалізують превентивну, прогностичну, конструктивну, рефлексивну, корекційну, оцінну функції [76; 77; 93; 94 та ін.].

В рамках процесуального підходу до конфлікту конфліктологічна компетентність виступає як базова індивідуально-психологічна детермінанта, що модерує (прискорює або уповільнює) розвиток конфлікту (М. Бендюков).

Як зазначалося вище, у дослідженні ми дотримуємося уявлення про те, що конфліктологічна компетентність фахівця відрізняється від конфліктної компетентності, сформованій поза професійною діяльністю на основі загального досвіду соціального життя.

Кореляційний аналіз показників методик, використаних у дослідженні (коефіцієнт кореляції Пірсона), виявив високі кореляції між демонстративними, збудливими і застрягаючими рисами особистості, з одного боку, і такими копінг-стратегіями, як маніпулятивні, асоціальні і агресивні дії, а також агресією, як провідним типом реагування у конфлікті.

Виявлено такі кореляційні звʼязки. Демонстративні риси повʼязані з маніпулятивними діями (r = 0,39; р < 0,001), асоціальними діями (r = 0,42; р < 0,001), агресивними діями (r = 0,41; р < 0,001) і агресією (г = 0,40; р < 0,001); збудливі риси – з маніпулятивними діями (r = 0,51; р < 0,05), асоціальними діями (r = 0,50; р < 0,001), агресивними діями (r = 0,43; р < 0,001) і агресією (r = 0,39; р < 0,001); паранойяльні риси (застрягаючий тип) корелюють з маніпулятивними діями (r = 0,36; р < 0,001), асоціальними діями (r = 0,37; р < 0,001), агресивними діями (r = 0,29; р < 0, 05) і агресією (r = 0,38; р < 0,001).

Найбільш виражені гіпертимні риси особистості позитивно повʼязані з копінг-стратегіями «вступ до соціального контакту» (r = 0,39; р < 0,001), «пошук соціальної підтримки» (r = 0,28; р < 0,05), «імпульсивні дії» (r = 0,54; р < 0,001). Астенічні риси негативно повʼязані зі стратегією «обережні дії» (r = 0,61; р < 0,05), дистимічні риси негативно повʼязані зі стратегією «асертивні дії» (r = -0,57; р < 0,05).

Виявлено звʼязки між провідним типом реагування у конфлікті і копінг-стратегіями. Агресія тісно повʼязана з маніпулятивними (r = 0,44; р < 0,001), асоціальними (r = 0,56; р < 0,001) і агресивними (r = 0,62; р <0,001) діями. Крім того, агресія має позитивну кореляцію зі схильністю до відкритої агресивної поведінки за тестом Е. Вагнера (r = 0,47; р < 0,05). Відхід тісно повʼязаний з униканням (r = 0,66; р < 0,001) і, дещо менше, з агресивними (r = 0,59; р < 0,05) діями.

Оптимальне вирішення конфлікту має позитивні кореляційні звʼязки зі вступом у соціальний контакт (r = 0,36; р < 0,001), пошуком соціальної підтримки (r = 0,31; р < 0,05) і обережними діями (r = 0,30; р < 0,001), а також негативну кореляцію з агресивними (r = -0,42; р < 0,05) діями.

Звертає на себе увагу незначна кількість кореляційних звʼязків між копінг-стратегією «асертивні дії», з одного боку, і рисами особистості, а також провідним типом реагування, з іншого. Є лише досить слабкий (на межі значущості) зворотний звʼязок з дистимічними рисами особистості (r = -0,53; р < 0,05) і очевидна негативна кореляція з копінг-стратегією «агресивні дії» (r = -0,50; р < 0,05). Крім того, в структуру взаємозвʼязків практично не включені показники метакогнітивних процесів. Виявлено лише зворотні кореляційні звʼязки між замкнутістю особистості, з одного боку, і метакогнітивною активністю (r = -0,43; р < 0,05) і метакогнітивними знаннями (r = -0,36; р < 0,05), з іншого. При цьому між показниками метакогнітивних процесів є висока позитивна кореляція (r = 0,67; р < 0,001).

Методика діагностики провідного типу реагування у конфлікті (М. Кашапов, Т. Шалаєва) містить 42 твердження, кожне з яких є відповідною реакцією на запропоновану ситуацію. Ситуації припускають взаємодію партнерів.

Необхідно оцінити за 4-бальною шкалою, наскільки характерним для респондента є кожен із запропонованих способів поведінки.

0 – «Я так ніколи не роблю, це для мене не характерно».

1 – «Я рідко так роблю».

2 – «Я часто діють подібним чином».

3 – «Це найбільш характерний для мене спосіб поведінки».

Під провідним типом реагування (ПТР) авторами методики розуміється сукупність поведінкових, вербальних і емоційних реакцій респондента, що виявляються у будь-якій конфліктній ситуації і визначають агресивний спосіб поведінки, відхід або оптимальний спосіб вирішення конфліктної ситуації (розвʼязання).

ПТР є відносно стійкою характерологічною особливістю особистості, що в значній мірі визначає спосіб її взаємодії у конфліктній ситуації.

Норми вираженості типів реагування наведено у табл. 2.2.

*Таблиця 2.2*

**Норми вираженості типів реагування у конфлікті за методикою М. Кашапова, Т. Шалаєвої**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рівні** | **Агресія** | **Відхід** | **Оптимальне розвʼязання** |
| Низький | 0-3 | 0-7 | 0-14 |
| Нижче середнього | 4-8 | 8-12 | 15-19 |
| Середній | 9-19 | 13-22 | 20-29 |
| Вище  середнього | 20-25 | 23-28 | 30-34 |
| Високий | 26 і вище | 29 і вище | 35 і вище |

Аналіз результатів дослідження за методикою діагностики провідного типу реагування у конфлікті (М. Кашапов, Т. Шалаєва) дозволив розділити досліджуваних на дві групи: з деструктивним і з конструктивним типами реагування у конфліктній ситуації (39,9% і 60,1% респондентів відповідно).

При деструктивному типі реагування у конфліктній ситуації – тип реагування «відхід» – 19,7% респондентів намагається уникнути конфлікту; тип реагування «агресія» у 20,2% респондентів означає сукупність поведінкових реакцій, що мають негативне емоційне забарвлення по відношенню до партнера, супроводжуються грубістю, осудом партнера з метою його підпорядкування.

При конструктивному типі реагування у конфліктній ситуації – тип реагування «оптимальне розвʼязання» – у 60,1% респондентів означає визнання відмінностей у думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти конструктивні дії, прийнятні для обох сторін із забезпеченням досягнення соціально корисної мети.

Результати діагностики провідного типу реагування у конфлікті за методикою М. Кашапова, Т. Шалаєвої наведено у табл. 2.3.

*Таблиця 2.3*

**Результати діагностики провідного типу реагування у конфлікті за методикою М. Кашапова, Т. Шалаєвої**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Провідний тип реагування у конфлікті** | **Кількість респондентів** | |
| **n** | **%** |
| Відхід | 41 | 19,7 |
| Агресія | 42 | 20,2 |
| Оптимальне розвʼязання | 125 | 60,1 |

Результати дослідження показують наявність стереотипів в середовищі фахівців, що обумовлюють необхідність їх урахування в міжособистісній взаємодії, формування культури міжособистісного спілкування і вироблення конструктивних способів вирішення конфлікту.

**РОЗДІЛ 3**

**Соціально-психологічні ЗАСАДИ розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

**3.1. Концептуальні основи та зміст інтегрованої соціально-психологічної програми розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників**

Дані, отримані на констатувальному етапі дослідження, були застосовані при розробці інтегрованої соціально-психологічної програми розвитку конфліктологічної компетентності фахівців в умовах професійної взаємодії та дозволили визначити її основні завдання:

- оволодіння знаннями про специфіку і ознаки конфліктів, причини їх виникнення, динаміку та можливості вирішення;

- розвиток здатності до репрезентації проблемної ситуації, яка відповідає системній складності обставин, що обʼєктивно склалися;

- розвиток метакогнітивних стратегій контролю і регулювання процесу осмислення потенційно конфліктних ситуацій в умовах професійної взаємодії, що відрізняються низькою когнітивною проникністю;

- розвиток навичок саморегуляції стану, тобто здібності гнучко реагувати на вимоги професійного середовища з метою підтримки рівня активації, оптимального для вирішення завдань у проблемно-конфліктних ситуаціях професійної діяльності;

- розвиток навичок надситуативного аналізу конфліктної проблемності (системне мислення) на всіх етапах професійного конфлікту;

- підвищення субʼєктивної доступності системного мислення, метакогнітивного моніторингу та навичок саморегуляції стану в актуальній проблемній ситуації професійної взаємодії.

Як показав попередній аналіз, одним з перших кроків у вирішенні конфліктів є факт визнання існуючих протиріч. Коли наявність протиріч визнають обидві сторони, необхідно визначити предмет спору; окреслити межі взаємних претензій; виявити позиції сторін [24; 34; 68; 73].

Все це відкриває наступну стадію у розвитку конфлікту – стадію спільного пошуку варіантів її вирішення. Спільний пошук виходу з конфліктної ситуації передбачає дотримання низки умов:

- відокремлення реальних причин конфлікту від інциденту (формальний привід для початку зіткнення);

- концентрація уваги на існуючій проблемі, а не на особистих емоціях;

- втілення принципу «тут і зараз» – тобто вирішення проблем, які безпосередньо стали причиною даного конфлікту, не згадуючи інші спірні події та факти;

- створення умов рівної участі у пошуках можливих варіантів врегулювання конфлікту;

- вміння слухати і чути;

- дотримання шанобливого ставлення до особистості опонента;

- створення клімату взаємної довіри і співпраці [47].

Багато організаційних конфліктів у професійному середовищі легше попередити, ніж вирішити. Оскільки центральною фігурою конфліктів є особистість, то така профілактика має бути особистісно-орієнтованою.

Слід зазначити, що найбільш складним є процес пізнання власних можливостей в ситуації невизначеності у конфлікті. Фахівець, залучений у конфлікт, нерідко втрачає здатність осмислити його і себе в ньому зі сторони. Проте він не повинен втрачати таку здатність, тим більше що конфлікт – це предмет застосування його професійних умінь, і для реконструювання конфліктної реальності йому необхідні певні знання, методи, теоретичні конструкції, стереотипи поведінки. Зважаючи на це, розвиток конфліктологічної компетентності фахівців в умовах їх професійної взаємодії має базуватися на таких специфічних блоках:

- теоретичні знання в області конфліктології;

- володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту;

- формування професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, саногенність, обʼємність, креативність;

- володіння технологіями психогігієни і стресостійкості у конфліктах;

- виконання професійно-етичного кодексу фахівця.

Вибір методичного інструментарію для розвитку конфліктологічної компетентності фахівців в умовах їх професійної взаємодії обумовлений такими цілями:

- розвиток установок, навичок і умінь, що забезпечують здатність фахівця в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів в соціально позитивне русло, тобто:

- формування (розвиток) обізнаності про діапазони можливих стратегій конфліктуючих сторін;

- сприяння у реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації через навички і уміння, що забезпечують:

- збір інформації про конфлікт;

- уточнення інформації про конфлікт;

- аналіз конфліктної ситуації;

- вибір продуктивної моделі медіаторства;

- вибір адекватної обставинам конфлікту стратегії його розвʼязання;

- зняття постконфліктної напруженості;

- аналіз виконаних дій щодо вирішення конфлікту.

Технологія розвитку конфліктологічної компетентності фахівця в умовах професійної взаємодії включає такі характеристики:

- високий ступінь готовності до інтелектуальної та емоційно-психологічної напруженості;

- гнучкість форм проведення занять;

- освоєння в процесі навчання можливих і реальних факторів загострення реальних протиріч і конфліктів;

- урахування можливостей появи побічних, непередбачених результатів, під якими маються на увазі нові ідеї, відносини, погляди, методики, теоретичні схеми тощо;

- прагнення до переходу на якісно новий рівень розвитку технологій прийняття рішень у конфліктних ситуаціях професійної медичної взаємодії.

- задачний підхід. Сутність цієї стратегії в тому, щоб будь-який матеріал представити у вигляді пізнавального завдання. Останнє організовує і спрямовує діяльність, привчає до якісного усвідомлення ситуації, постановки цілей її перетворення, виявлення умов і ресурсів, необхідних для цього;

- проблемний підхід. На відміну від задачного підходу, де завдання чітко ставиться як мета, яку треба досягти з урахуванням певних умов, проблемний підхід лише вводить фахівця у певну ситуацію (проблемну), де йому і належить поставити задачу, знайти і реалізувати спосіб її вирішення;

- диференційований підхід. Навчання, по суті, завжди диференційовано, оскільки всі навчаються по-різному в силу відмінності навчальних можливостей, когнітивних стилів, мотиваційної готовності тощо. Однак диференціація стає стратегією, коли вона заздалегідь планується і передбачає побудову різних освітніх маршрутів, рівнів, варіантів навчання. Незважаючи на відмінність шляхів, в результаті досягаються оптимальні для кожного результати;

- оптимізаційний підхід. Оптимальним є варіант навчання, який дозволяє досягти найвищих результатів в даній конкретній ситуації при найменших витратах сил і часу. Оптимізація дозволяє перерозподілити час і форми роботи на користь завдань з найбільшим творчо-розвивальним потенціалом;

- контекстний підхід. Його сутність полягає у тому, що зміст і метод навчання формуються у контексті професійних або будь-яких інших цілей учасників навчального процесу, завдяки чому створюється певна спрямованість навчання;

- імітаційно-ігровий підхід. При такому підході засвоюються не тільки знання, а й досвід діяльності, в якій вони будуть застосовуватися. Як правило, ця діяльність імітується в ігровій формі;

- професійно-спрямований підхід. Навчання спрямоване на розвиток здібностей, повʼязаних з вимогами (компетенціями) професійної медичної сфери;

- ситуаційно-особистісний підхід. В процес навчання цілеспрямовано вводяться такі завдання, вправи, колізії («ситуації»), які потребують прояву фахівцями своїх особистісних здібностей (функцій) – вибірковості, самостійності в прийнятті рішення, креативності, незалежності тощо, що становить ціннісно-смисловий аспект компетентності;

- герменевтичний підхід. Передбачає спеціальний розвиток здатності фахівця до розуміння текстів, до виявлення в них не тільки логічних (причинно-наслідкових) конструкцій, але і смислів, що становить необхідний компонент компетентності;

- текстуально-діалогічний підхід. Досліджуваний матеріал предʼявляється як текст, до якого фахівець має висловити своє субʼєктивне ставлення, вступивши в своєрідний діалог з автором. Набуте у процесі реалізації такої стратегії гуманітарне мислення стає підставою для професійних дій, рішень і проектів;

- проєктний підхід, один з найбільш значущих для формування компетентностей, спрямований на формування не тільки знань і умінь, а й здібностей вирішувати на основі засвоєних знань реальні професійні завдання [12; 82 та ін.].

Інформаційний блок (настановний і активізуючий модулі) включав надання інформації про конфлікти, конфліктні взаємодії та ефективні стратегії поведінки, у формі лекційних занять з теми «Конфлікти: механізми формування і шляхи вирішення».

Рефлексивний блок (практичний та асоціативний модулі) складався з імітаційних вправ, рольових ігор та групових дискусій, спрямованих на актуалізацію рефлексивних процесів у проблемно-конфліктних ситуаціях професійної взаємодії, а також моделювання конфліктних ситуацій професійної діяльності і групових рефлексивних процедур з метою навчання і накопичення метакогнітивного досвіду. Оволодіння навчальним матеріалом даного блоку проводилося, зокрема, в режимі тренінгу «Ефективна поведінка у професійному конфлікті».

Розвивальний блок (стратегічний і моніторинговий модулі) був спрямований на підвищення конфліктостійкості, як основи конфліктологічної компетентності фахівців, на формування навичок довільної саморегуляції психоемоційного та функціонального стану фахівців в умовах професійної взаємодії. Даний блок методично забезпечувався, зокрема, прослуховуванням аудіопрограм курсу ментального тренінгу «Конфліктостійкість». Курс складався з пʼяти програм, тривалістю 20-25 хв. кожна. Кожна програма прослухувалася 3-4 рази протягом тижня.

**3.2. Результати формувального етапу дослідження та їх узагальнення**

Формувальний експеримент проводився за стандартним планом:

- первинний зріз показників конфліктологічної компетентності учасників, їх особистісної зрілості, рефлексивності, емпатії, стратегій поведінки у конфлікті в експериментальній і контрольній групах; порівняння отриманих даних;

- проведення програми з учасниками експериментальної групи;

- повторна діагностика (після апробації програми) тих же показників в експериментальній і контрольній групах; порівняння груп, а також результатів першого і другого зрізів.

На формувальному етапі дослідження взяли участь 83 досліджуваних (44 жінки та 39 чоловіків) з деструктивним типом реагування у конфліктній ситуації, які були розподілені на експериментальну (42 респонденти – 26 жінок та 16 чоловіків) та контрольну (41 респондент – 18 жінок та 23 чоловіка) групи за принципом добровільності.

Досліджувані контрольної групи не залучалися до заходів формувального впливу.

Перевірка ефективності інтегрованої соціально-психологічної програми розвитку конфліктологічної компетентності фахівців в умовах професійної взаємодії проводилася в кілька етапів.

1. Результати першого зрізу діагностики конфліктологічної компетентності учасників, особистісної зрілості, емпатії, рефлексивності і стратегій поведінки у конфлікті в експериментальній та контрольній групах.

За результатами діагностики показників конфліктологічної компетентності в учасників експериментальної групи встановлено, що її високий рівень вираженості демонструють 32,7% учасників, середній рівень – 34,1%, низький рівень – 33,2% (рис. 3.1).

60

40

20

0

КК

РС

СК

ВП

ПК

МК

**Показники**

Високий рівень

Середній рівень

Низький рівень

**Значення (%)**

*Примітка: КК – конфліктологічна компетентність; РС – орієнтація на пошук ресурсів саморозвитку у вирішенні проблеми; СК – саморегуляція і самоконтроль у конфлікті; ВП – орієнтація на вивчення і вирішення проблеми; ПК – прогнозування у конфлікті; МК – мобілізація у конфлікті.*

**Рис. 3.1. Результати діагностики конфліктологічної компетентності у фахівців експериментальної групи (І зріз)**

Встановлено, що 33,2% учасників мають труднощі з самоконтролем і саморегуляцією в конфлікті, не можуть прогнозувати і мобілізуватися в ситуації, що виникла.

Переважаючими стратегіями поведінки у конфлікті в експериментальній групі є компроміс (49,0% – високий рівень), уникнення (50,5% – високий рівень) і пристосування (51,4% – високий рівень). Це свідчить про те, що учасники не готові до відкритої конфронтації і відстоювання власних інтересів до кінця, не прагнуть до співпраці при вирішенні протиріч, тому намагаються або уникнути конфлікту, або відмовляються від своїх домагань.

60

40

20

0

Суперництво

Співпраця

Компроміс

**Показники**

Запобігання

Пристосування

Високий рівень

Середній рівень

Низький рівень

**Значення (%)**

**Рис. 3.2. Результати діагностики стратегій поведінки в конфлікті фахівців експериментальної групи (І зріз)**

**Значення (%)**

*Примітка: ОЗ – особистісна зрілість, СЖС – складна життєва ситуація*

**Рис. 3.3. Результати діагностики особистісної зрілості та її окремих параметрів у фахівців експериментальної групи (І зріз)**

Більшість учасників характеризуються середнім рівнем особистісної зрілості. При цьому незначна частина учасників прагне до саморозвитку (25,9% – високий рівень), розуміє, що багато в житті залежить від них самих (26,9% – високий рівень) і здатна прийняти невдачу (25,4% – високий рівень). 24,5% учасників поводяться неефективно у складних ситуаціях професійної взаємодії, вважають за краще жити за наявними шаблонами, а також володіють зниженими соціальними інтересами.

За показником рефлексивності переважає середній рівень вираженості (45,2%), при цьому 33,7% учасників мають низький рівень. Це свідчить про те, що ці учасники у недостатньо усвідомлюють важливість внутрішнього самоаналізу і рідко проводять його в повній мірі.

60

50

40

30

20

10

0

Високий рівень

Середній рівень

**Рівень рефлексивності**

Низький рівень

**Значення (%)**

**Рис. 3.4. Результати діагностики рефлексивності у фахівців експериментальної групи (І зріз)**

80

67

60

40

20

17

16

0

0

Високий рівень

Середній рівень

Занижений рівень

Низький рівень

**Рівень емпатії**

**Значення (%)**

**Рис. 3.5. Результати діагностики емпатії у фахівців експериментальної групи (І зріз)**

За показниками емпатії більшість учасників демонструють знижений рівень її вираженості. Це свідчить про те, що емпатія розвинена у них недостатньо, що створює труднощі у розумінні стану опонента, а також ускладнює процеси співпереживання і співчуття.

Таким чином, в результаті діагностики, проведеної перед формувальним експериментом, було встановлено, що учасники експериментальної групи в своїй більшості мають недостатній рівень розвитку конфліктологічної компетентності, що виражається в зниженому самоконтролі та саморегуляції, прогнозуванні. Вони не орієнтовані на вирішення проблеми і не можуть мобілізуватися в ситуації конфлікту. У звʼязку з цим, учасники намагаються або уникати конфлікту, або поводяться досить пасивно, відмовляючись від наявних домагань на користь домагань опонента. Крім того, в учасників експериментальної групи спостерігається знижений рівень емпатії, недостатньо розвинена рефлексивність, а також особистісна ригідність.

Також первинна діагностика була проведена і в учасників, які увійшли у контрольну групу. В результаті було отримано, що високий рівень вираженості конфліктологічної компетентності мають тільки 32,7% учасників, тоді як 33,2% демонструють її низький рівень. При цьому учасники мають труднощі з мобілізацією в конфлікті (34,1% – низький рівень), а також з саморегуляцією і самоконтролем в конфліктній ситуації (31,3% – низький рівень).

Переважаючими стратегіями поведінки у конфлікті в цій групі є компроміс (51,9% – високий рівень) і пристосування (40,9% – високий рівень). Це свідчить про те, що тільки 15,9% учасників контрольної групи готові до боротьби і відстоювання своїх інтересів в повній мірі. Значна їх частина схильна поступатися опоненту, відмовляючись від своїх домагань.

Високий рівень особистісної зрілості демонструють тільки 2,9% учасників контрольної групи. При цьому 44,7% учасників відчувають труднощі при плануванні власного життя, 13,9% – демонструють ригідність, 37,9% – мають низьку самоефективність у складній ситуації. Це свідчить про те, що ці учасники не можуть змінити свої переконання, моделі поведінки, способи реагування, як того вимагає ситуація. Це, в свою чергу, знижує їх ефективність у складних ситуаціях, які часто вимагають нового нестандартного походу. До таких ситуацій можна віднести і конфлікт, оскільки він часто виникає несподівано та повʼязаний з негативними міжособистісними проявами.

Рефлексивність у 48,6% учасників контрольної групи виражена в достатній мірі, але внутрішній аналіз таких учасників не відрізняється глибиною і пропрацьованістю. 28,8% не схильні до рефлексії, що свідчить про те, що вони не часто замислюються про свої дії і їх причини.

Рівень розвитку емпатії учасників контрольної групи схожий з рівнем розвитку емпатії учасників експериментальної групи. 61,5% учасників контрольної групи демонструють знижений рівень її вираженості, що свідчить про те, що вони відчувають труднощі в процесі розуміння переживань іншої людини через емоційне співпереживання.

Порівняння результатів первинної діагностики рівня вираженості конфліктологічної компетентності, особистісної зрілості, рефлексивності, емпатії та стратегії поведінки в конфлікті у фахівців експериментальної та контрольної груп дало такі результати (рис. 3.6).

50

40

30

20

10

0

Орієнтація на вивчення і вирішення проблеми

Мобілізація у конфлікті

Запобігання

**Показники**

Експериментальна група

Контрольна група

**Срередній ранг**

### **Рис. 3.6. Результати порівняльного аналізу даних І зрізу в експериментальній і контрольній групах**

Таким чином, учасники контрольної групи характеризуються також недостатнім рівнем вираженості конфліктологічної компетентності, мають труднощі в процесах саморегуляції і самоконтролю в конфліктній ситуації в умовах професійної взаємодії, не можуть ефективно мобілізуватися. При цьому в процесі конфлікту вони схильні відмовлятися від своїх домагань на користь домагань опонента.

При порівнянні використовувався U-критерій Манна-Уітні. Виявлено значущі відмінності за такими змінними: за показником «орієнтація на вивчення і вирішення проблеми» (U = 781; p = 0,001); за показником «мобілізація у конфлікті» (U = 132; p = 0,000); за показником «запобігання як стиль поведінки у конфлікті» (U = 386; p = 0,001). Всі показники вище виражені у контрольній групі учасників. Це означає, що учасники контрольної групи, на відміну від учасників експериментальної групи, більшою мірою намагаються не уникати конфліктних ситуацій, а, навпаки, мобілізуються і намагаються вивчити проблему з метою її вирішення.

За рівнем особистісної зрілості, емпатії та рефлексивності між експериментальною і контрольною групами учасників відмінностей не встановлено.

Таким чином, значних відмінностей між групами не виявлено.

Порівняння результатів І та ІІ діагностичних зрізів рівнів вираженості конфліктологічної компетентності, особистісної зрілості, рефлексивності, емпатії та стратегій поведінки у конфлікті учасників експериментальної групи було проведено за допомогою критерію Вілкоксона. В результаті виявлено статистично значущі зміни за показниками конфліктологічної компетентності (Z = 2,104; p = 0,038); орієнтації на вивчення і вирішення проблеми» (Z = 4,791; p = 0,001); прогнозування у конфлікті (Z = 3,512; p = 0,001); мобілізації у конфлікті (Z = 4,102; p = 0,000); суперництва (Z = 4,056; p = 0,001); компромісу (Z = 2,669; p = 0,008); пристосування (Z = -3,689; p = 0,001); особистісної зрілості (Z = 4,796; p = 0,000); прагнення до саморозвитку (Z = 4,759; p = 0,000); соціального інтересу (Z = 4,903; p = 0,001); прийняття інших (Z = 5,607; p = 0,000); самодетермінації (Z = 4,792; p = 0,001).

73,8% учасників, які взяли участь в експерименті, демонструють підвищення рівня конфліктологічної компетентності і таких її показників, як орієнтація на вивчення і вирішенні проблеми і прогнозування у конфлікті. 47,6% учасників після програми стали краще мобілізуватися в ситуації протиборства. Це означає, що ці учасники демонструють більш сформовані вміння запобігати виникнення конфлікту, а у ситуації конфлікту проявляють активність, прагнуть вирішити проблему шляхом аналізу ситуації, прислухаючись до думки і стану опонента.

Серед стратегій поведінки у конфлікті на 50% більше учасників експериментальної групи стали вибирати стратегію компромісу. Це свідчить про те, що вони орієнтовані на вирішення конфлікту хоча б частково. При цьому 42,9% учасників стали частіше вибирати стратегію суперництва, що свідчить про їх схильність відстоювати свої інтереси, не боятися боротьби.

Стратегія пристосування стала менш поширеною. Її стали вибирати на 38,1% менше учасників експериментальної групи. Це свідчить про те, що для них став важливий результат конфлікту, ніж застій у відносинах і вирішенні проблеми.

Зафіксовано підвищення за показниками особистісної зрілості. У 71,4% учасників експерименту рівень особистісної зрілості підвищився. Це означає, що вони стали більш усвідомлено і відповідально підходити до того, що відбувається в їхньому житті, краще приймати себе і інших. Крім того, вони почали усвідомлювати свою роль у тому, що відбувається. За показником самодетермінації на 69% більше учасників експериментальної групи стали бачити в якості причини конфліктів свої власні дії. Учасники стали краще ставитися до оточуючих, підвищився рівень їх соціального інтересу (також у 69%). Це свідчить про перехід на якісно новий рівень у відносинах з іншими, про бажання не лише вимагати і отримувати увагу з боку інших, але і самому бути уважним, вчиняти дії, спрямовані на користь і турботу.

Всі досліджувані, які взяли участь в експерименті, демонструють підвищення рівня прийняття інших. Це означає, що вони стали краще розуміти інших, ставитися з більшою повагою до їхнього досвіду, інтересів, потреб, почуттів.

Таким чином, в результаті участі в програмі відбулося позитивне зрушення у вираженості рівня конфліктологічної компетентності та особистісної зрілості. Учасники експериментальної групи стали вибирати більш конструктивні стратегії поведінки в конфліктній ситуації в умовах професійної взаємодії, а також більш ретельно аналізувати те, що відбувається.

60

50

40

30

20

10

0

Конфліктологічна компетентність

Орієнтація на пошук ресурсів Саморегуляція і самоконтроль

саморозвитку у вирішенні проблеми

**Показники**

у конфлікті

Експериментальна група

Контрольна група

### **Рис. 3.7. Результати порівняльного аналізу рівня конфліктологічної компетентності в експериментальній і контрольній групах (ІІ зріз)**

Порівняння результатів ІІ діагностичного зрізу щодо рівня вираженості конфліктологічної компетентності, особистісної зрілості, рефлексивності, емпатії та стратегій поведінки у конфлікті учасників експериментальної та контрольної груп проводилося за допомогою критерію Манна-Уітні.

Результати показали, що між групами існують значущі відмінності за показниками конфліктологічної компетентності, стратегій поведінки в конфлікті та особистісної зрілості.

Встановлено, що учасники експериментальної групи на відміну від учасників контрольної групи, мають вищий рівень конфліктологічної компетентності в цілому (U = 1203; p = 0,001), а також таких її показників, як орієнтація на пошук ресурсів саморозвитку у вирішенні проблеми (U = 1155; p = 0,024), саморегуляція і самоконтроль в конфлікті (U = 1089; p = 0,001).

Це означає, що учасники, які брали участь в експерименті, спокійніше себе почувають в ситуації конфлікту, а також розглядають ситуацію протиріч як ресурс для саморозвитку і розвитку взаємин з опонентом.

Показано, що в результаті формувального експерименту було встановлено, що найбільший потенціал в процесі розвитку конфліктологічної компетентності у фахівців несе в собі емпатія, яка впливає на всі структурні компоненти конфліктологічної компетентності, сприяючи розвитку умінь саморегуляції, планування, прогнозування, покращуючи адаптаційні можливості і функціональний стан субʼєкта конфлікту, а також вибору більш конструктивних стратегій поведінки.

Друге місце за значимістю займає параметр особистісної зрілості, який включає в себе такі показники, як усвідомленість, відповідальність, прийняття себе та іншого, самодетермінація тощо. Активізація даних показників в процесі розвитку конфліктологічної компетентності розвиває вміння планувати і прогнозувати, покращує функціональний стан субʼєкта конфлікту, а також сприяє вибору більш конструктивних стратегій поведінки.

Параметр рефлексії виводить субʼєкта на внутрішньоособистісні конфлікти і суперечності, без вирішення яких він не може ефективно і адаптивно функціонувати в реальному конфлікті.

Після програми розвитку конфліктологічної компетентності фахівців медичної галузі відбулася істотна зміна факторних навантажень.

Перше місце в експериментальній групі зайняв фактор «Просоціальна стратегія». При цьому, він став включати й такі показники, як копінг-стратегія «асертивні дії», провідний тип реагування «оптимальне розвʼязання» і показник метакогнітивної активності. У цей же фактор увійшов показник «маніпулятівні дії». Останнє можна пояснити тим, що необхідність координації і узгодження дій в експериментальній групі придбала більш високу значимість, ніж агресивне відстоювання власної позиції або відхід.

Отримані відмінності між експериментальною і контрольною групами можна інтерпретувати як глибоке освоєння і вдосконалення конструктивних, розважливих стратегій поведінки у професійному конфлікті в експериментальній групі.

Результати показують, що в експериментальній групі істотно знизилася схильність до агресії, як типу реагування у конфлікті (р<0,01) і одночасно підвищилося значення показника «оптимальне розвʼязання» конфлікту (р<0,01).

Серед копінг-стратегій в експериментальній групі найбільше збільшилися показники копінг-стратегій «вступ до соціального контакту» і «маніпулятивні дії» (р<0,01). Схильність до використання таких копінг-стратегій, як «агресивні дії», «асоціальні дії» і «імпульсивні дії» в експериментальній групі значимо знизилася (р<0,01), а показник копінг-стратегії «асертивні дії» зріс (р<0,05).

Принципово іншою є факторна структура конфліктологічної компетентності в експериментальній групі, яку можна розглядати як сформовану конфліктологічну компетентність у професійній медичній сфері. В результатах факторного аналізу даних експериментальної групи наявне розходження факторної структури в порівнянні з контрольною групою.

Факторна матриця структури конфліктологічної компетентності у контрольній групі (навантаження ≥0,5) наведена у табл. 3.1.

*Таблиця 3.1*

**Факторна матриця структури конфліктологічної компетентності у контрольній групі (навантаження ≥0,5)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Параметри** | **Деструктивний тип (агресія)** | **Деструктивний тип (відхід)** | **Конструктивний тип (оптимальне розвʼязання)** |
| Дистимічність |  |  | -0,531 |
| Демонстративність | 0,672 |  |  |
| Застрягання | 0,584 |  |  |
| Педантичність |  | 0,589 |  |
| Замкнутість |  | 0,611 |  |
| Вступ у соціальний контакт |  |  | 0,579 |
| Пошук соціальної підтримки |  |  | 0,604 |
| Обережні дії |  | 0,501 |  |
| Імпульсивні дії |  | -0,523 |  |
| Уникнення |  | 0,534 |  |
| Маніпулятивні дії | 0,644 |  |  |
| Асоціальні дії | 0,721 |  |  |
| Агресивні дії | 0,774 |  |  |
| Агресія | 0,815 |  |  |
| Відхід |  |  | -0,568 |
| Метакогнітивні знання |  | -0,679 |  |
| Загальна дисперсія | 3,891 | 2,749 | 2,158 |

Першим фактором у новій структурі виявляється фактор «Просоціальна стратегія» (19% дисперсії). Фактор «Агресивна стратегія» (11% дисперсії) змістився на друге місце, а фактор «Пасивна стратегія» став третім (10% дисперсії). Основні зміни в структурі фактору «Просоціальна стратегія» полягають у тому, що після програмних заходів в нього виявилися включеними показники копінг-стратегій «асертивні дії», «обережні дії» і «маніпулятивні дії». В цей же фактор увійшов показник провідного типу реагування в конфлікті «оптимальне розвʼязання» і показник метакогнітивної активності. Показники, включені в даний фактор, дозволяють зробити висновок, що проактивна стратегія поведінки в конфлікті в експериментальній групі забезпечується не тільки проявом особистісних рис, а, перш за все, розумовими діями (когнітивними операціями), системним мисленням і метакогнітивним контролем.

Істотно змінилися показники, включені в чинники «Агресивна стратегія» і «Пасивна стратегія». У фактор «Агресивна стратегія» з негативним знаком увійшов показник провідного типу реагування «відхід», а у фактор «Пасивна стратегія», також з негативним знаком, показник «агресія».

Факторна матриця структури конфліктологічної компетентності в експериментальній групі (навантаження ≥0,5) наведена у табл. 3.2.

*Таблиця 3.2*

**Факторна матриця структури конфліктологічної компетентності в експериментальній групі (навантаження ≥0,5)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Параметри** | **Деструктивний тип (агресія)** | **Деструктивний тип (відхід)** | **Конструктивний тип (оптимальне розвʼязання)** |
| Астенічність |  |  | 0,717 |
| Демонстративність |  | 0,533 |  |
| Експлозивність |  |  | -0,529 |
| Гіпертимність | 0,576 |  |  |
| Асертивні дії | 0,519 |  |  |
| Вступ у соціальний контакт | 0,675 |  |  |
| Пошук соціальної підтримки | 0,672 |  |  |
| Обережні дії | 0,611 |  |  |
| Уникнення |  |  | 0,704 |
| Маніпулятивні дії | 0,658 |  |  |
| Асоціальні дії |  | 0,512 |  |
| Агресивні дії |  | 0,609 |  |
| Агресія |  |  | -0,677 |
| Відхід |  | -0,531 |  |
| Оптимальне вирішення | 0,601 |  |  |
| Метакогнітивні знання | 0,599 |  |  |
| Загальна дисперсія | 3,89 | 2,601 | 2,304 |
| Частка у загальній дисперсії | 0,17 | 0,10 | 0,09 |

Ці результати показують, що доступність агресивної поведінки в конфлікті в експериментальній групі в цілому знизилася, а уникаюча поведінка стала більшою мірою забезпечуватися особливостями особистості (риси астенічного типу і відсутність експлозивності).

На основі отриманих даних були узагальнені професійні вимоги в роботі з конфліктами фахівців [12; 82 та ін.]:

1. Уміння розпізнавати конфлікт на стадії зародження.

2. Уміння виявляти наявність конструктивного конфліктного потенціалу. Виявлення конструктивної складової в конфлікті вимагає диференціації численних факторів конфліктної реальності. Наприклад, конфліктна дія і процес комунікації в конфлікті це два простори: системно-конфліктний і комунікативний. Якщо у фахівців немає такого розмежування, то процес регулювання конфлікту і його «дооформлення» буде складним і довгим, що часто сприяє появі у конфлікті тих осіб (груп), які прагнуть використовувати його в своїх цілях.

3. Уміння технологічно і усвідомлено починати процес «дооформлення» конфлікту. Під процесом «дооформлення» мається на увазі процес пошуку сенсу конфлікту, виявлення предмета, сутності, правового аспекту, інтерпретація фактів – аналіз, який має суттєвий вплив на формування ставлення до ситуації. Стихійна (або організована) поява вторинних конфліктів з приводу інтерпретації конфліктних дій – область, яка має бути в полі зору організаційного конфлікт-менеджменту.

4. Уміння застосовувати «стандарт» організаційного конфлікт-менеджменту. Останній являє собою сукупність прийомів, технік і методів втручання, спрямованих на те, щоб скорегувати конфліктний процес з метою актуалізації конфліктного потенціалу і спрямувати його у сприятливе русло. Оволодіння конфліктом означає, що можливі руйнівні наслідки можуть бути мінімізовані, обмежені.

Управління конфліктними ситуаціями включає, перш за все, пізнання механізмів розвитку конфлікту і взяття під контроль конфліктуючими сторонами тих процесів, звʼязків і відносин, які залежать безпосередньо від них самих. Тільки тоді можна ставити питання про можливість управління конфліктом на мікрорівні. Тому необхідні соціальні технології регламентують дії конфліктуючих сторін, що дозволяють контролювати зміну процесів в конфлікті у прийнятні терміни і у потрібному напрямку. Ефективність соціальних технологій залежить від того, наскільки будуть адекватні цілям і завданням прийняті в конфлікті рішення. Оскільки конфліктуючі сторони в конфлікті найчастіше прагнуть ухилитися від регламентації, то їх дії мають бути підкріплені проєктованою і прийнятою системою відповідальності.

Наступною соціально-психологічною умовою є урахування функціональної характеристики конфліктологічної компетентності як специфічного компонента професійної діяльності, яка представлена ​​такими функціями:

1) інформаційно-сигнальна, яка надає можливість вчасно помітити сигнали неблагополуччя у спілкуванні, обʼєктивно оцінити обстановку і спланувати дії для вирішення конфлікту і запобігання незадоволеності або протесту;

2) інтегративна і стабілізуюча, що впливають на зниження напруженості у міжособистісних і міжгрупових відносинах, що в кінцевому підсумку призводить до узгодження індивідуальних і колективних інтересів, до утворення і консолідації неформальних або формальних груп, до поглиблення і стабілізації загальних інтересів;

3) орієнтовна, що спрямована на швидку оцінку ситуації конфліктної напруги і стану інших субʼєктів взаємодії і вибір правильної стратегії поведінки для вирішення конфлікту;

4) інноваційна, яка повʼязана з конструктивним вирішенням протиріч в учасників конфліктної взаємодії і виходом на новий рівень відносин;

5) ціннісна, що проявляється у моральній поведінці конфліктологічно компетентного фахівця;

6) перетворювальна, що полягає у трансформації міжособистісних і міжгрупових відносин в колективі: конструктивний конфлікт, поляризуючи протилежні сили, одночасно створює передумови для їх обʼєднання і згуртованості на новій основі, сприяючи зміцненню взаємної поваги і довіри;

7) профілактична, яка орієнтована на оздоровлення психологічного клімату за допомогою розрядки напруженості між учасниками конфлікту, погашення, розвʼязання і запобігання подальшого розвитку конфлікту;

8) рефлексивна, що проявляється у здатності до інтроспекції, аналізу причинно-наслідкових звʼязків, реалізації ціннісних орієнтирів, роботі над собою;

9) навчальна, що включає всі перераховані функції, сенсом якої є не тільки конструктивне вирішення конфлікту, а й створення ситуацій для отримання досвіду конструктивної поведінки у конфлікті.

Розкрито організаційно-управлінські умови розвитку конфліктологічної компетентності фахівців у професійній взаємодії.

Зупинимося на деяких особливо значущих організаційно-управлінських умовах, що сприяють розвитку конфліктологічної компетентності фахівців у професійній взаємодії.

У першу чергу слід назвати вивірену кадрову політику. Правильний підбір і розстановка кадрів з урахуванням не тільки кваліфікаційних анкетних показників, але і психологічних якостей істотно зменшують ймовірність конфліктів. Основою психологічного супроводу є психологічна діагностика при прийомі на роботу і розстановці.

Наразі психологічна діагностика здійснюється переважно за допомогою тестування, що надає можливість точно виявляти осіб, схильних до конфліктної поведінки, їх психологічні внутрішні умови, рівень конфліктності. Це дозволяє в разі необхідності провести корекцію, спрямовану на підвищення конфліктологічної компетентності. Психологічна діагностика допомагає прогнозувати можливі форми поведінки конфліктних фахівців, визначити способи ефективної взаємодії і спілкування з ними.

Важливою організаційно-управлінською умовою розвитку конфліктологічної компетентності фахівців у професійній взаємодії є високий авторитет керівника. У психологічному плані авторитетна особистість завжди сприймається як така, що має незаперечні переваги. Це сприяє формуванню вертикально спрямованих відносин і обумовлює необхідність турботи про авторитет. Високий авторитет керівника, сформований на основі його особистісно-професійних і моральних якостей, є запорукою стабільності відносин в колективі.

Зростанню авторитету сприяють розвинені вміння конструктивно і справедливо вирішувати конфлікти. Такі вміння формуються з досвідом і спеціальною соціально-психологічною підготовкою керівників, навчання їх навичкам неконфліктної взаємодії, техніці безконфліктного спілкування, розвитку у них умінь конструктивно долати виникаючі протиріччя, що складає їх конфліктологічну компетентність.

Авторитетною особистість стає лише тоді, коли вона має явні переваги, що дозволяють досягати значущих, перш за все соціально-позитивних, результатів. Ці переваги можуть бути інтелектуальними, вольовими, характерологічними, повʼязаними з професійними вміннями або компетентністю. Головне, щоб завдяки їм досягалися корисні результати. Тому для будь-якого керівника дуже важливо мати свою індивідуальну програму випереджального особистісно-професійного розвитку. Її відсутність, небажання здійснювати зростання свого професіоналізму створюють сприятливий грунт для виникнення псевдоавторитету. Практика свідчить: в медичних закладах, де керівник має високий авторитет, конфлікти виникають не часто, а конфліктні особистості поводяться дуже стримано.

Стабілізуючим фактором, що перешкоджає виникненню конфліктів в колективі, є наявність в ньому високої організаційної культури, як системи свідомих і несвідомих уявлень, цінностей, правил, заборон, традицій, що розділяються всіма членами організації. У контексті обговорюваної проблеми особливу увагу слід звернути на один аспект – наявність позитивних традицій, як важливих обмежувальних рамок для конфліктної особистості. Позитивні традиції виступають як додаткові норми соціальної регуляції поведінки. Колективи з високою організаційною культурою відрізняються сформованою громадською думкою, що є також потужним регулятором поведінки фахівців [12; 82 та ін.].

Як показало проведене дослідження, конфліктність персоналу нижче в тих закладах, де панує висока мотивація праці, професійних або статусних досягнень. Висока мотивація в ряді випадків елімінує навіть психологічну несумісність. Мотивація досягається різними способами: моральним стимулюванням, вираженими перспективами професійного або кадрового зростання, престижем, високим соціальним статусом посади тощо.

Значущим психологічним чинником, що знижує рівень конфліктних проявів у фахівців в умовах професійної взаємодії, є престиж діяльності та організації, внаслідок чого підвищується почуття відповідальності, що, безумовно, відбивається на поведінці і спілкуванні, підвищуючи в цілому конфліктологічну компетентність. При здійсненні діяльності, спрямованій на підвищення престижу, необхідно враховувати психологічні характеристики: престижно те, що обумовлює якісно інший рівень відносин і стимулювання, що повʼязано з високим рівнем професіоналізму, що має високу суспільну цінність і формує певну соціальну дистанцію.

Сприятливий психологічний клімат є чинником, що істотно знижує рівень конфліктності. Якість і продуктивність професійної медичної діяльності багато в чому залежать не тільки від досконалості її організації, оснащеності, умов, але і від згуртованості колективу, від характеру взаємин у ньому, емоційної атмосфери. Часто саме дружелюбність, товариська взаємодопомога, взаємовиручка, переважання позитивних емоцій, простота відносин є основою для формування таких важливих соціально-психологічних феноменів, як трудовий ентузіазм, емоційний настрій, домінуючі настрої, емоційне забарвлення, що суттєво впливає на організованість та ефективність діяльності.

Важливою умовою підвищення конфліктологічної компетентності є орієнтація на високі, але обʼєктивно обгрунтовані еталони діяльності або поведінки. В даному випадку еталонні моделі повинні мати структурований набір особистісних якостей, які забезпечують високу ефективність професійної діяльності, високий рівень професіоналізму фахівця або досягнення в діяльності значимого соціально-позитивного ефекту.

Такими є основні організаційно-управлінські умови розвитку конфліктологічної компетентності фахівців у професійній взаємодії. Психологічний зміст їх схожий: вони є додатковими соціальними нормами регуляції поведінки, моральними і етичними «обмежувачами», що підвищують рівень рефлексивної організації діяльності та поведінки фахівця.

Утримання конфліктної взаємодії у продуктивному руслі передбачає аналіз розриву; інвентаризацію ресурсів сторін; зіставлення цільових установок, способів і характеру реалізації дій; вибір оптимального для вирішення протиріччя поєднання або звернення за відсутнім ресурсом; співвіднесення нової дії і протиріччя, що викликало конфлікт.

Складність реалізації подібної програми повʼязана з тим, що предмет конфлікту, навіть при однорідному матеріалі, може бути різним, і навпаки – один і той же предмет конфлікту може «експлуатувати» абсолютно різний матеріал, на перетворенні якого, власне, і виявляє себе феномен конфлікту.

Предметна неузгодженість у взаємодіях – перша за рангом обставина, що приводить до непродуктивного розгортання конфлікту, в тому числі і в тих випадках, коли він спеціально ініційований. Зіткнення дій, за якими стоїть істотно різна інтерпретація матеріалу (від перетворення умов завдання до самозвинувачень в нікчемності), породжує конфлікти, що вимагають спеціальних перетворень у формальних характеристиках і у матеріалі для приведення їх в остаточний вигляд. Якщо цього не відбувається, в результаті подібного конфліктування, зазвичай, спостерігається або ескалація конфліктної напруги з деструктивними наслідками для сторін, або псевдорішення за рахунок удаваного успіху, але неодмінно з подальшим відновленням зіткнень [12; 82 та ін.].

У подібних випадках зіткнення важливою є поява як необхідного і бажаного (цікавого) технологічного компоненту взаємодії, а не прикрої випадковості, яка веде до руйнування відносин або загрозлива для самооцінки і статусу.

Побудований таким чином конфлікт може бути і спеціальним предметом рефлексії для розвитку конфліктологічної компетентності фахівців. Це зауваження має особливе значення, оскільки є достатньо підстав для впевненості в тому, що конструювання продуктивно-орієнтованого конфлікту має виступати в освітньому процесі не тільки засобом, а й змістовним компонентом. Таким чином, можна формувати спеціальні здібності до вирішення конфліктів і розвивати конфліктологічну компетентність фахівця.

**ВИСНОВКИ**

1. Проведено теоретико-методологічний аналіз системного, субʼєктно-діяльнісного, особистісно-компетентнісного, інтегративного підходів до вивчення проблеми конфліктологічної компетентності соціальних працівників в умовах професійної взаємодії, у контексті яких така компетентність розглядається з точки зору цілісності, структурності, ієрархічності, динамічності і гуманістичності. Враховуючі зазначені підходи та узагальнене визначення поняття компетентності у науковому просторі, конфліктологічну компетентність соціальних працівників розглянуто як регулятивну підструктуру їх професіоналізму і професійної діяльності, як інтегральну якість соціальних працівників і інтегральну когнітивну здатність, яка визначає темп формування та напрямки розвитку ситуації конфлікту, форми поведінки у конфліктній взаємодії і результати конфлікту, та має взаємозв’язок із соціально-перцептивною, ауто-психологічною, соціально-психологічною, адміністративно-правовою компетентностями, формування кожної з яких сприяє розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників загалом.

2. Виокремлено блоки структурних компонентів конфліктологічної компетентності соціальних працівників (*аксіологічний блок,* що поєднує когнітивний та етичний компоненти конфліктологічної компетентності; *особистісний блок,* який складають антиципаційний та діяльнісно-рефлексивний компоненти такої компетентності, *технологічний блок,* що утворює конативно-регулятивний компонент конфліктологічної компетентності), які комплексно реалізують превентивну, прогностичну, конструктивну, рефлексивну, корекційну та оцінну функції.

3. Операціоналізація структурної моделі конфліктологічної компетентності соціальних працівників дозволила визначити емпіричні показники *аксіологічного блоку* структурних компонентів конфліктологічної компетентності цих фахівців (інформаційної складової конфліктологічної компетентності, уявлень респондентів щодо особистісно обумовлених ознак конфлікту, самооцінки метакогнітивних знань і метакогнітивної активності, конфліктологічної готовності), *особистісного блоку* (особистісної зрілості, вольового самоконтролю, адаптаційних характеристик та професійного здоровʼя, рефлексивності), *технологічного блоку* (самооцінки типу особистості, сформованості навичок активного слухання у конфлікті (орієнтація на розуміння партнера, резюмування, відображення почуттів, прояснення, перефразування), стратегій поведінки у конфлікті та подолання стресових ситуацій, провідного типу реагування у конфліктній ситуації).

Показано, що структура конфліктологічної компетентності соціальних працівників, яка дозволяє ефективно вирішувати професійні конфлікти, включає не тільки особливості особистості, а й здатність до рефлексії професійних ситуацій на надситуативному рівні (системне мислення) на основі метакогнітивних стратегій контролю, регулювання та моніторингу процесів оцінки конфліктних ситуацій і, на цій основі, здійснювати вибір копінг-стратегій і типів реагування у конфлікті, а також сформованість навичок саморегуляції психоемоційного та функціонального станів.

4. Розроблено програму розвитку конфліктологічної компетентності соціальних працівників, яка включала *інформаційний блок* (настановний та активізуючий модулі) щодо надання інформації про конфлікти, конфліктні форми взаємодії та ефективні стратегії поведінки у конфлікті в умовах професійної взаємодії соціальних працівників; *рефлексивний блок* (практичний та асоціативний модулі) щодо актуалізації рефлексивних процесів у проблемно-конфліктних ситуаціях професійної взаємодії, моделювання конфліктних ситуацій і групових рефлексивних процедур з метою накопичення метакогнітивного досвіду; *розвивальний блок* (стратегічний та моніторинговий модулі) щодо підвищення конфліктостійкості, формування навичок довільної саморегуляції психоемоційного і функціонального станів соціальних працівників в умовах професійної взаємодії та оцінки ефективності програмних заходів.

Дієвість розробленої програми доведена статистично значущим зростанням показників саморегуляції і самоконтролю, планування і прогнозування, мобілізації та адаптації у конфлікті; покращенням психоемоційного та функціонального станів; орієнтації на пошук ресурсів саморозвитку у вирішенні проблеми, особистісної зрілості, соціального інтересу та самодетермінації, рефлексивності та емпатії. Підвищилась конфліктостійкість соціальних працівників, що сприяло розширенню просторово-часових меж сприйняття конфліктної проблеми в умовах професійної взаємодії, умінню ефективно використовувати конструктивні технології та стратегії запобігання конфлікту та його вирішення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу / В.А. Абабков, М. Перре. – СПб. : Речь, 2004. – 165 с.
2. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни / К.А. Абульханова-Славская. – М. : Мысль, 1991. – 299, [2] с.
3. Адаптаційний потенціал особистості: медико-соціальний вимір : [монографія] / Н.Є. Завацька, І.В. Ващенко, П.С. Білецький, О.В. Кованда та ін. – К. : ПВТП «LAT&K», 2019. – 239 с.
4. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – Пер. А. [Боковикова.](https://www.labirint.ru/authors/110730/) – М. : [Академический проект](https://www.labirint.ru/pubhouse/2082/), 2011. –   
   240 с.
5. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды : в 2-х т. / Б.Г. Ананьев. – М. : Педагогика, 1980. – Т. 1. – 230 с. ; Т. 2. – 287 с.
6. Адамова О.С. [Подолання кризи в особистісних відносинах: окремі практичні аспекти](http://tpppjournal.com.ua/n52y2k20a6.html) / О.С. Адамова // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 2(52). – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – С. 65 – 75.
7. Афоніна І.Ю. [Копінг-ресурси особистості як складові інтегрованої поведінки в процесі адаптації до важких життєвих ситуацій](http://tpppjournal.com.ua/n30y2k13a4.html) / Ю.І. Афоніна // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 1(30). – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2013. – С. 30 – 38.
8. Анцупов А.Я. Принципы конфликтологии / А.Я. Анцупов // [Конфликтология](https://elibrary.ru/contents.asp?id=34189908). – 2015. – Т. 3. – С. 14 – 31.
9. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2006. – 528 с.
10. Бабатенко О.В. Перспективи досліджень соціальної підтримки життєдіяльності особистості в умовах трудової діяльності / О.В. Бабатенко, І.А. Шрамко, О.В. Шевяков // Матеріали ХІІI Міжнар. наук.-практ. конф. «Perspectives of world science and eduсation», 22 листоп. 2019 р., м. Нью-Йорк, США. – Нью-Йорк : Центр наукових досліджень «Slovo/Word», 2019. – С. 131 – 142.
11. Бабатенко О.В. [Психологічне забезпечення соціальної підтримки розвитку професіоналізму фахівців: емпіричні дослідження](http://tpppjournal.com.ua/n50y2k19a1.html) / О.В. Бабатенко // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 3(50). – Т.1. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2019. – С. 7 – 17.
12. [Баранова А.В.](https://www.forens-med.ru/auth.php?auth=%C1%E0%F0%E0%ED%EE%E2%E0+%C0.%C2.)  Профессиональная конфликтологическая компетентность как показатель степени риска возникновения субъективных врачебных ошибок / А.В. Баранова, И.В. Власюк // [Избранные вопросы судебно-медицинской экспертизы. – 2014. – №14](https://www.forens-med.ru/types.php?id=18&n=2014#No14). – С. 11 – 13.
13. Бабій О.І. [Структура особистості, схильної до переживання особистісної безпеки/небезпеки](http://tpppjournal.com.ua/contents/n1y2k17folder/n1y2k17a3.html) / О.І. Бабій // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 1(42). – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – С. 23 – 29.
14. Балахтар В.В. [Особливості професійного становлення особистості фахівця залежно від психологічного благополуччя](http://tpppjournal.com.ua/contents/n47y2k18folder/n47y2k18a3.html) / В.В. Балахтар // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 3(47). – Т.1. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – С. 17 – 25.
15. Бережная Г.С. Методика работы над учебным проектом «Моделирование конфликта»: метод. пособ. для слушателей курсов повышения квалификации / Г.С. Бережная. – Калининград : КОИРО, 2007. – 108 с.
16. Білецький П.С. Засоби психопрофілактики в системі збереження професійного здоров’я особистості / П.С. Білецький // Матеріали VIІ Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасні проблеми гуманітарної науки і практики: філософський, психологічний та соціальний вимір», 5-6 груд. 2019 р., м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2019. – С. 21 – 23.
17. Білецький П.С. Соціально-психологічні особливості збереження професійного здоров’я фахівців-медиків в умовах сучасних реалій / П.С. Білецький // Матеріали XІІІ Міжнар. наук.-практ. конф. «Інституціональні перетворення в суспільстві: світовий досвід і українська реальність», 14 верес. 2018 р., м. Мелітополь. – Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2018. – С. 62 – 64.
18. Блинова О.Є. Роль соціальних конфліктів у становленні світоглядних орієнтацій особистості / О.Є. Блинова // Психологія і особистість : науковий журнал ; Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України ; Полтавський національний педагогічний університет імені В.Г. Короленка. – Полтава, 2015. – №2 (8). – С. 58 – 70.
19. Блинова О.Є. Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості : монографія [Текст] / від. ред. О.Є. Блинова. – Херсон : Вид-во ФОП Вишемирський, 2018. – С. 6 – 29.
20. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.
21. Бодалев А.А. Как становятся великими или выдающимися / А.А. Бодалев, Л.А. Рудкевич. – М. : Институт психотерапии, 2003. – 286 с.
22. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 2004. – 474 с.
23. Болтунова Г.М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе / Г.М. Болтунова // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе. – 1994. – С. 65 – 67.
24. Бондаренко О.Ф. Метапсихологічний контекст психологічної допомоги / О.Ф. Бондаренко // Педагогіка і психологія. – 2002. – № 4. – С. 4 – 12.
25. Бондарчук О.І. Субʼєктивне благополуччя як індикатор успішного життєвого шляху / О.І. Бондарчук // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 3(47). – Т. 3. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – С. 37 – 47.
26. Борець Ю.В. Соціальна компетентність як інтегральна характеристика розвитку особистості / Ю.В. Борець // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 1(42). – С. 29 – 38.
27. Борисенко В.М. Передумови формування емоційної компетентності у студентів – майбутніх фахівців соціономічного напряму / В.М. Борисенко // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 109 – 115.
28. Борисюк А.С. Особливості криз професійного становлення майбутнього медичного психолога / А.С. Борисюк // Особистість як суб’єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С.Д. Максименка, С.Б. Кузікової, В.Л. Зливкова. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2017. – С. 357 – 377.
29. Борисюк А.С. Причини виникнення та особливості перебігу внутрішньоособистісного конфлікту у медиків / А.С. Борисюк, М.П. Тимофієва, О.І. Павлюк, А.О. Міхєєв // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Т. XIV. – Вип. 1. – К. ; Ніжин : Вид-во «ПП Лисенко М.М.», 2018. – С. 54 – 66.
30. Борисюк А.С. Психологічні умови збереження здоров’я майбутніх фахівців медичної галузі / А.С. Борисюк // Психологічні передумови й чинники особистісного та професійного розвитку студентів-медиків : монографія / відп. ред. А.С. Борисюк. – Чернівці : Технодрук, 2016. – С. 122 – 146.
31. Бочелюк В.Й. [Соціально-психологічні особливості розвитку стресостійкості особистості](http://tpppjournal.com.ua/n54y2k21a4.html) / В.Й. Бочелюк, А.О. Застело // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. – № 1(54). – С. 37 – 50.
32. Бочелюк В.Й. Соціально-психологічні особливості самореалізації особистості в сучасному суспільстві : монографія / Під ред. В.Й. Бочелюка. – [2-е вид. перероб. і доп.]. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. – 280 с.
33. Бурлакова І.А. Соціально-психологічні основи професійного здоровʼя фахівців економічної сфери: дис. …д-ра психол. наук : 19.00.05 / Ірина Анатоліївна Бурлакова. – Сєвєродонецьк, 2018. – 435 с.
34. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування / С.В. Васьківська. – К. : Ніка-центр, 2011. – 424 с.
35. Васютинський В.О. Інтеракційні виміри особистісного і соцієтального буття / В.О. Васютинський // Соціальна психологія. – 2005. – № 3 (11). – С. 8 – 19.
36. Ващенко І.В. Досвід міждисциплінарного дослідження розвитку цілісної особистості в контексті соціально-економічних криз / І.В. Ващенко, О.І. Власова, І.В. Данилюк, В.Л. Щербина // Психологія і особистість. – 2016. – № 2 (10). – Ч. 1. – С. 116 – 127.
37. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів / І.В. Ващенко, М.І. Кляп. – Мукачево : Вид-во ЗакДУ, 2011. – 350 с.
38. Ващенко І.В.  Концепти «компетентність особистості» та «інтраперсональний конфлікт»: соціально-психологічний аспект / І.В. Ващенко, О.М. Катасанов, І.В. Шостя та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. –  Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 3 (44). – Т. 2. – С. 50 – 57.
39. Ващенко І.В. Психологічні технології професійного самозбереження особистості та її соціальної підтримки в епоху суспільних трансформацій / І.В. Ващенко, Н.Є. Завацька // Розвиток особистості в різних умовах соціалізації : монографія / за наук. ред. Л.О. Калмикової, Г.О. Хомич. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2016. – С. 405 – 421.
40. [Вересаев В.В.](https://www.labirint.ru/authors/26653/) Записки врача / В.В. Вересаев. – М. : [АСТ](https://www.labirint.ru/pubhouse/19/), 2018. – 288 с.
41. Вітенко І.С. Психологічна адаптація сімейного лікаря до професійної діяльності : [монографія] / І.С. Вітенко. – Вінниця : Нова книга, 2013. – 132 с.
42. Вовк Н.П. [Сутність та структура професійно важливих якостей: аналітичний огляд проблеми](http://tpppjournal.com.ua/n53y2k20_tom_3_a14.html) / Н.П. Вовк, Л.І. Мохнар, Т.В. Чередниченко // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. –  Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – № 3 (53). – Т. 3. – С. 192 – 202.
43. Водопьянова Н.Е.  Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практ. пособ. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 343 с.
44. Волченко Е.Е. Кризис современной медицины. Четыре уровня воздействия на человека и необходимость (обоснование) индивидуального подхода / Е.Е. Волченко // Матеріали наук.-практ. конф. з міжнар. участю «Актуальні питання народної і нетрадиційної медицини в комплексній терапії», 20 квіт. 2018 р., м. Київ. – К. : ПВНЗ «Київський медичний університет», 2018. – С. 42 – 50.
45. Волченко Е.Е. Три принципа Парацельса. Возможности диагностики и терапии / Е.Е. Волченко // Матеріали наук. форуму з міжнар. участю «Сучасні теоретико-практичні аспекти у розвʼязанні послідовності реалізації впровадження «Стратегії розвитку народної і нетрадиційної медицини» у первинну ланку охорони здоровʼя», 26 жовт. 2018 р., м. Київ. – К. : ПВНЗ «Київський медичний університет», 2018. – С. 41 – 43.
46. Волченко Є.Є. Детермінанти, рівні та умови виникнення конфліктів у фахівців медичної галузі / Є.Є. Волченко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Т. ІХ, Вип. 13. – К. ; Ніжин : ПП Лисенко, 2020. – С. 576 – 581.
47. Волченко Є.Є. Значення конфліктологічної компетентності в особистісно-професійному розвитку фахівця медичної галузі / Є.Є. Волченко // Матеріали ІІІ Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні питання соціальної та практичної психології у координатах сучасних парадигм», 23-24 січн. 2015 р., м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. – С. 166 – 168.
48. Волченко Є.Є. Конфліктологічна готовність як складова конфліктологічної компетентності фахівця медичної галузі / Є.Є. Волченко // Матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні питання здоров’язбереження у координатах сучасних парадигм», 28-29 лист. 2019 р., м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2019. – С. 145 – 146.
49. Волченко Є.Є. Конфліктологічна компетентність медичного працівника в сучасному соціумі: до постановки проблеми / Є.Є. Волченко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Т. ІХ, Вип. 11. – К. ; Ніжин : ПП Лисенко, 2018. – С. 489 – 495.
50. Волченко Є.Є. Конфліктологічна компетентність фахівця-медика в умовах професійної діяльності / Є.Є. Волченко // Матеріали круглого столу «Творча спадщина Г.С. Костюка: історія та сучасність», присвяченого 120-річчю від дня народження Г.С. Костюка, 11 черв. 2019 р., м. Київ. – К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2019. – С. 90 – 92.
51. Волченко Є.Є. Конфліктологічна та емоційна компетентність в системі психологічних чинників зміни професійного здоровʼя фахівця-медика / Є.Є. Волченко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Т. ІХ, Вип. 12. – К. ; Ніжин : ПП Лисенко, 2019. – С. 437 – 44.
52. Волченко Є.Є. Організаційно-управлінські умови розвитку конфліктологічної компетентності фахівців медичної галузі у професійній взаємодії / Є.Є. Волченко, Ю.А. Завацький // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. – № 1 (54). – С. 130 – 139.
53. Волченко Є.Є. Психологічний супровід діяльності керівників медичних організацій в умовах пандемії / Є.Є. Волченко // Матеріали ІІІ Всеукр. наук.-практ. конф. «Психологічні виклики сучасних організацій», 3 червн. 2021 р., м. Івано-Франківськ. – Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», 2021. – С. 79 – 82.
54. Волченко Є.Є. Розвиток конфліктологічної компетентності фахівців медичної галузі з позиції соціальної психології / Є.Є. Волченко, М.О. Хатіпов // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. – № 2 (55). – С. 123 – 133.
55. Волченко Є.Є. Cоціально-психологічні проблеми розвитку конфліктологічної компетентності фахівців медичної галузі / Є.Є. Волченко // Virtus : Scientific Journal. – Series : Philosophy. Psychology. Pedagogy. – Issue 54. – Canada : Center of modern pedagogy «Learning without Frontiers», 2021. – С. 28 – 31.
56. Волченко Є.Є. Становлення конфліктологічної компетентності фахівця медичної галузі / Є.Є. Волченко // Матеріали IХ Міжнар. наук.-практ. конф. «Інституціональні перетворення в суспільстві: світовий досвід і українська реальність», 18-19 верес. 2014 р., м. Мелітополь / за заг. ред. А.А. Ткача, М.М. Радєвої. – Мелітополь : МІДМУ «КПУ», 2014. – С. 121 – 122.
57. Волченко Є.Є. Cтратегії організації процесу формування конфліктологічної компетентності фахівців медичної галузі / Є.Є. Волченко // Матеріали наук. круглого онлайн-столу  «Наукова спадщина української психології: єдність минулого та теперішнього», 11 черв. 2020 р., м. Київ. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2020. – С. 59 – 60.
58. Волченко Є.Є. Структурні складові конфліктостійкості фахівців-медиків в організаційному конфлікт-менеджменті / Є.Є. Волченко // Матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. «Сучасні проблеми гуманітарної науки і практики: філософський, психологічний та соціальний виміри», 24-25 лист. 2016 р., м. Київ ; м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. – С. 228 – 229.
59. Воронин Б.А. [Конфликты: стили и способы их](https://elibrary.ru/item.asp?id=35183455) [разрешения](https://elibrary.ru/item.asp?id=35183455) / Б.А. Воронин, Н.Б. Фатеева, Н.Ф. Шарипова // [Аграрное образование и наука.](https://elibrary.ru/contents.asp?id=35183445) – 2018. – [№ 3.](https://elibrary.ru/contents.asp?id=35183445&selid=35183455) – С. 10 – 15.
60. Выготский Л.С. Психология развития человека / Л.С. Выготский. – М. : Смысл ; Эксмо, 2005. – 1136 с.
61. Гаврилова Т.П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии / Т.П. Гаврилова // Вопросы психологии. – 1995. – № 2. – С. 147 – 157.
62. Галушко Л.Я. Сутність філософсько-психологічного аналізу глибинного пізнання субʼєкта / Л.Я. Галушко // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 12 – 17.
63. Галян А.І. Методичні аспекти вивчення особистісного адаптаційного ресурсу у процесі підготовки майбутніх медичних працівників до професійної діяльності / А.І. Галян // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – 2016. – Т. 9 : Загальна психологія. Історична психологія. Етнічна психологія. – Вип. 9. – С. 124 – 132.
64. Гарькавець С.О. [Проблема когнітивних конфліктів і шляхів їхнього подолання](http://tpppjournal.com.ua/n54y2k21a5.html) / С.О. Гарькавець // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. – № 1 (54). – С. 51 – 63.
65. Гарькавець С.О. Проблема соціальних конфліктів, психологічні наслідки та шляхи подолання / С.О. Гарькавець, К.О. Полуектова // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 3 (47). – Т.1. – С. 110 – 118.
66. Гарькавець С.О. Соціальні конфлікти – пропозиція нової класифікації / С.О. Гарькавець // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 2(46). – С. 87 – 99.
67. Геворкян С.Р. Проблемно-конфликтные ситуации и экзистенциальная рефлексия личности / С.Р. Геворкян // ИТС. – 2005. – №1-2. – Режим доступа : https://cyberleninka.ru/article/n/problemno-konfliktnye-situatsii-i-ekzistentsialnaya-refleksiya-lichnosti
68. Гейко Є.В. Соціально-психологічні особливості корекції полісистемної цілісності особистості / Є.В. Гейко // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. – № 3 (41). – С. 6 – 15.
69. Гордієнко Н.В. Особливості розвитку психологічної компетентності / Н.В. Гордієнко // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 3(47). – Т. 3. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – С. 47 – 56.
70. Гошовський Я.О. Психологічна реінтеграція особистості в умовах глобальних трансформацій: засадничі положення / Я.О. Гошовський, Д.Т. Гошовська // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. – № 3(38). – С. 134 – 142.
71. Грабіщук С.В. Новітні дослідження проблеми самоактуалізації в зарубіжній психологічній науці / С.В. Грабіщук // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 119 – 124.
72. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2010. – 544 с.
73. Губеладзе І.Г. Соціальні практики володіння як простір реалізації почуття власності / І.Г. Губеладзе // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. наук. праць Інституту соціальної та політичної психології НАПН України. – Вип. 46(49). – К. : ТОВ «Талком», 2020. – С. 241 – 250.
74. Гулеева О.В. [Становление рефлексивной компетентности студентов](https://elibrary.ru/item.asp?id=13060931) / О.В. Гулеева // [Среднее](https://elibrary.ru/contents.asp?id=33388409) [профессиональное образование](https://elibrary.ru/contents.asp?id=33388409). – 2010. – [№ 2](https://elibrary.ru/contents.asp?id=33388409&selid=13060931). – С. 8 – 11.
75. Данилюк І.В. Психологічні технології самодетермінації розвитку особистості : монографія / І.В. Данилюк та ін. – К. : [Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України](http://dsr.univ.kiev.ua/pub/publish/159047/), 2018. – 192 с.
76. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей: дис. …канд. психол. наук : 19.00.13 / Олег Иванович Денисов. – М., 2001. – 168 с.
77. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала / А.А. Деркач. – М. : Изд-во психолого-социального института ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2004. – 752 с.
78. Дзюба Т.М. Конфліктологічна культура як важлива складова професійного становлення особистості / Т.М. Дзюба // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / За ред. С.Д. Максименка. Т. XII, Ч. 5. – К., 2010. – С. 129 – 136.
79. Долинська Л.В. Психологія конфлікту / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2010. – 424 с.
80. Дмитриев А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М. : Альфа-М, 2003. – 336 с.
81. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации / С.М. Емельянов. – СПб. : Авалон, Азбука-классика, 2006. – 256 с.
82. Ефименко С.А. Методологические основания изучения феномена пациента в социологии медицины / С.А. Ефименко // Социология медицины. – 2012. – Т. 11, № 2. – С. 10 – 14.
83. Євдокимова Н.О. Дорога змін: ефективне спілкування у кризових умовах життя / Н.О. Євдокимова, В.Л. Зливков, С.О. Лукомська. – Миколаїв : Іліон, 2016. – 180 с.
84. Жигаренко І.Є. До питання подолання міжособистісних конфліктів як засобу психопрофілактики афективних розладів особистості / І.Є. Жигаренко, Л.В. Новицька // Virtus : Scientific Journal. Series: Philosophy. Psychology. Pedagogy. – Issue 11. – Canada : Center of modern pedagogy «Learning without Frontiers», 2017. – С. 57 – 59.
85. Жигаренко І.Є. [Результативно-змістовні параметри особистісно-професійної адаптації фахівців соціономічної галузі](http://tpppjournal.com.ua/n54y2k21a14.html) / І.Є. Жигаренко, Н.Є. Завацька // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. – № 1 (54). – С. 162 – 172.
86. Життєва компетентність особистості : наук.-метод. посіб. / Під ред. Л.В. Сохань, І.Г. Єрмакова, Г.М. Несен. – К. : Богдана, 2003. – 520 с.
87. Журба А.М. Аналіз категорій професійного здоров’я та професійних криз особистості у науковому просторі / А.М. Журба  та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 1 (45). – С. 19 – 25.
88. Журба А.М. Комунікативна та конфліктологічна компетентність фахівців-медиків в структурі їх професіоналізму / А.М. Журба  // Комунікативна компетентність майбутніх фахівців медичної галузі : монографія / Під наук. ред. Н.Є. Завацької, І.В. Шості. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – С. 58 – 74.
89. Журба А.М. Проблема особистісних деструкцій та збереження професійного здоровʼя фахівця-медика в умовах сучасного соціуму / А.М. Журба  та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2019. – № 3 (50). – Т. 1. – С. 106 – 113.
90. Завацька Н.Є. До проблеми нормотворення в групах: соціально-психологічний аспект / Н.Є. Завацька, К.Б. Аксенченко, О.М. Катасанов та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 3 (44). – С. 86 – 95.
91. Завацький В.Ю. Соціально-психологічні основи розвитку антиципації особистості : [монографія] / В.Ю. Завацький. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – 292 с.
92. Завацький Ю.А. [Реалізація системно-інтегрованого проекту соціально-психологічного супроводу процесу розвитку соціальної мобільності особистості](http://tpppjournal.com.ua/n55y2k21a5.html) / Ю.А. Завацький, В.А. Шаповалова, Д.М. Циганок // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. – № 2 (55). – С. 54 – 63.
93. Зазыкин В.Г. Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма / В.Г. Зазыкин // Государственная служба на современном этапе. – М. : РАГС, 2008. – С. 67 – 71.
94. Зазыкин В.Г. Психологическая компетентность руководителя / В.Г. Зазыкин, А.С. Карпенко. – М. : ИПК ГС, 2008. – 376 с.
95. Засєкіна Л.В. Психолінгвістична діагностика / Л.В. Засєкіна, С.В. Засєкін. – Луцьк : Вежа, 2008. – 188 с.
96. Зверков А.Г. Диагностика волевого самоконтроля (опросник ВСК) [Текст] : Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции / А.Г. Зверков, Е.В. Эйдман. – М. : МГУ, 1990. – 46 с.
97. Зеер Э. Компетентностный подход к модернизации профессионального образования / Э. Зеер, Э. Сыманюк // Высшее образование. – 2005. – № 4. – С. 23.
98. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании [Текст] / И.А. Зимняя. – М. : Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 85 с.
99. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 32 – 37.
100. Зязюн І.А. Педагогічна майстерність / І.А. Зязюн, Н.Г. Базилевич, Т.Г. Дмитренко та ін. ; за ред. І.А. Зязюна. – К. : СПД Богданова А.М., 2008. – 462 с.