

**ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ ОДЕСЬКОЇ
ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ОДЕСЬКА АКАДЕМІЯ
НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»
Кафедра педагогіки та освітнього менеджменту**

Кваліфікаційна робота

**«РОЗВИТОК КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
ПЕДАГОГІВ ЯК СКЛАДОВА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У
ЗАКЛАДІ ОСВІТИ»**

**«DEVELOPMENT OF CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF
TEACHERS AS A COMPONENT OF CONFLICT MANAGEMENT IN AN
EDUCATIONAL INSTITUTION»**

на здобуття ступеня вищої освіти «Магістр»

Виконала: здобувачка вищої освіти
другого (магістерського) рівня
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітньо-професійної програми
Освітній менеджмент у педагогічних системах
Кліновська Тетяна Сергіївна
Науковий керівник
кандидат психологічних наук, доцент
Кузнєцова Оксана Володимирівна
Рецензент
Доктор педагогічних наук, професор кафедри
освітнього менеджменту та публічного
управління ДЗ «Південноукраїнський
національний педагогічний університет імені
К.Д.Ушинського»
Черненко Наталія Миколаївна

Рекомендовано до захисту:
протокол засідання кафедри педагогіки
та освітнього менеджменту
№ _____ від _____
Завідувач кафедри
_____ Р.В. Костенко

Захищено на засіданні ЕК
протокол № _____ від _____
Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)
Голова ЕК

Одеса – 2021

АНОТАЦІЯ

У випускній кваліфікаційній роботі, на основі аналізу психологічних, педагогічних та наукових джерел, розглянуто змістовий аспект поняття «конфліктологічна компетентність» та суміжні поняття «конфлікт», «компетентність», «конфліктність», «конфліктна ситуація», «профілактика конфліктів». Розширено уявлення про причини конфліктів у педагогічному середовищі, уточнено особливості конфліктологічної компетентності педагогів. Дістало подальшого розвитку уявлення про управління конфліктами у закладі освіти на засадах розвитку конфліктологічної компетентності педагогів. Проведено емпіричне дослідження особливостей управління конфліктами у закладі освіти. З метою оптимізації розроблено та запропоновано комплекс навчально-розвиткових занять. Надано рекомендації керівнику закладу освіти щодо організаційно-управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів.

In the final qualifying work, based on the analysis of psychological, pedagogical and scientific sources, the semantic aspect of the concept of "conflict competence" and related concepts "conflict", "competence", "conflict", "conflict situation", "conflict prevention" are considered. The idea of the causes of conflicts in the pedagogical environment is expanded, the peculiarities of conflict competence of teachers are specified. The idea of conflict management in an educational institution on the basis of the development of conflict competence of teachers was further developed. An empirical study of the peculiarities of conflict management in an educational institution. In order to optimize, a set of educational and developmental classes has been developed and proposed. Recommendations were given to the head of the educational institution on organizational and managerial activities for conflict prevention and settlement.

Ключові слова: компетентність, конфліктологічна компетентність, конфлікт, конфліктологія, конфліктна ситуація, педагоги, заклад освіти, управління.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ЗАКЛАДІ ОСВІТИ	9
1.1. Поняття, типологія, причини виникнення конфліктів в закладі освіти	9
1.2. Процеси, технології, принципи та стратегії управління конфліктами у закладі освіти	20
1.3. Конфліктологічна компетентність педагогів як передумова профілактики конфліктів у закладі освіти.....	26
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2. ЕТАПИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ	31
2.1. Етапи та логіка емпіричного дослідження	31
2.2. Методи та методика дослідження.....	33
Висновки до розділу 2.....	38
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ЗАКЛАДІ ОСВІТИ	40
3.1. Особливості конфліктологічної компетентності педагогів.....	40
3.2. Результати впровадження комплексу організаційно- управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів в закладі освіти	50
3.3. Рекомендації керівнику закладу освіти щодо організаційно- управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів.....	55
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ	67

ВСТУП

Актуальність роботи. Демократизація та гуманізація навчально-виховного процесу є основним вектором сучасної освіти. У процесі виконання завдань, що постають щоденно перед закладами освіти, виявляються недоліки та труднощі, що в свою чергу спричиняє зростання конфліктності.

Конфлікти – одна з болючих проблем освітніх закладів усіх рівнів. Вони спіткають дітей та дорослих, керівників та підлеглих, батьків та вчителів, колег по роботі, батьків та дітей. В середовищі взаємодії дорослих з дітьми, конфлікти відбуваються значно частіше і переживаються гостріше, ніж між дорослими. Вони виникають при різних обставинах і на різних рівнях, що суттєво знижує ефективність навчально-виховного процесу.

Статистика конфліктних ситуацій в реаліях сьогодення є невтішною, однак конфліктологічна компетентність педагогічного колективу могла б значно покращити ситуацію і зробити освітнє середовище комфортнішим для всіх його учасників.

Соціально-педагогічні дослідження показують, що конфлікти сприймаються всіма суб'єктами педагогічної взаємодії як явище неминучої дії. Та, на жаль, лише деякі педагоги в достатній мірі володіють дієвими техніками управління конфліктами і безболісного їх розв'язання.

Отже, невід'ємною ознакою професіоналізму сучасних педагогів мають бути ґрунтовні знання, сформовані практичні вміння і навички виходу з конфліктної взаємодії.

Конфлікт, як предмет дослідження, вивчається досить давно. Нині вчені вже визначили суть, основні закономірності, процеси прогнозування та запобігання конфліктам. Серед вчених, що вивчали конфліктологію є Н.Волкова, А.Лукашенко, М.Рибакова, Г.Козирєв, С.Пащенко, Н.Грішина, А.Макаренко, А.Макаренко та багато інших. Психолого-педагогічні

технології управління конфліктами вивчали І.Зюзін, В.Пантюшин, С.Калаур, І.Козич, В.Семиченко та ін.

Розуміючи значущість праць всіх науковців, потрібно все ж зазначити, що існує чимало невирішених теоретичних і практичних задач. Зокрема, більшість сучасних закладів освіти не забезпечені в достатній мірі підготовленими та компетентними кадрами, які володіють навичками попередження, запобігання та врегулювання конфліктів. Отже практичні аспекти професійної підготовки не досить добре розроблені.

Відтак актуальність і соціальна значущість проблеми зумовили вибір теми дипломної роботи «Розвиток конфліктологічної компетентності педагогів як складова управління конфліктами у закладі освіти».

Об'єкт дослідження – організаційно-управлінські засади профілактики та врегулювання конфліктів у закладі освіти.

Предмет дослідження – управління конфліктами в закладі освіти, спрямоване на розвиток конфліктологічної компетентності педагогів закладів освіти.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості управління конфліктами, спрямованого на розвиток конфліктологічної компетентності педагогів закладів освіти.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз понять «конфлікт» та «конфліктологічна компетентність», визначити особливості управління конфліктами в закладі освіти, роль конфліктологічної компетентності педагогів в цьому процесі.

2. Визначити методи та методики емпіричного дослідження.

3. Визначити особливості конфліктологічної компетентності педагогічних працівників.

4. Апробувати комплекс організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів в закладі освіти.

5. Розробити рекомендації керівнику закладу освіти з управління конфліктами в закладі освіти, спрямованого на розвиток конфліктологічної компетентності педагогів закладів освіти.

Методи дослідження. Для проведення теоретико-емпіричного дослідження були застосовані наступні методи: *теоретичні* – аналіз, синтез, зіставлення узагальнених наукових даних; *емпіричні* – тестування, анкетування для вивчення рівня конфліктологічної компетентності, переважних причин конфліктів у педагогічному колективі; *математичні* – математична обробка даних емпіричного дослідження.

Для проведення дослідження було обрано наступні методики:

- методику діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком;
- методику діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності за Н.Фетіскіним;
- опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком;
- методику «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» за Дж. Скотт;
- методику дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної).

База дослідження. Для дослідження був обраний Великомихайлівський опорний заклад загальної середньої освіти І-ІІІ ст., смт Велика Михайлівка, Роздільнянського району, Одеської області. До вибірки дослідження увійшли 40 педагогів.

Теоретична значущість отриманих результатів полягає у тому, що узагальнено зміст понять «конфлікт» та «конфліктологічна компетентність», розширено уявлення про причини конфліктів у педагогічному середовищі, уточнено особливості конфліктологічної компетентності педагогів, дістало подальшого розвитку уявлення про управління конфліктами у закладі освіти на засадах розвитку конфліктологічної компетентності педагогів.

Практичне значення: теоретичні та практичні результати дослідження можуть використовуватися для впровадження в закладах освіти

з метою підвищення ефективності організаційно-управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів. Запропонований комплекс організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів в закладі освіти та рекомендації керівнику закладу освіти з управління конфліктами в закладі освіти, спрямованого на розвиток конфліктологічної компетентності педагогів закладів освіти можуть бути використані у практиці освітнього менеджменту.

Апробація результатів дослідження. Матеріали кваліфікаційної роботи презентовані на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Педагогіка партнерства в умовах модернізації дошкільної освіти: теорія та практика» (Одеса, 23 листопада 2021 р.).

Деякі результати проведеного дослідження висвітлено у публікації:

Кузнєцова О. В., Кліновська Т. С. Розвиток конфліктологічної компетенції майбутнього педагога в процесі професійної підготовки. Педагогіка партнерства в умовах модернізації дошкільної освіти: теорія та практика: збірник тез Всеукраїнської науково-практичної онлайн конференції. (23 листопада 2021 р., м.Одеса). Умань: Візаві, 2021. 158 с.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 80 сторінок, з них основного тексту 61 сторінка, таблиць – 19, рисунків – 4, список використаних джерел містить 38 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ЗАКЛАДІ ОСВІТИ

1.1. Поняття, типологія, причини виникнення конфліктів в закладі освіти

Мабуть, кожному з нас на своєму життєвому шляху не раз доводилося зіштовхнутися з конфліктними ситуаціями. Повсякденне життя ніби пронизане такими ситуаціями. В загальному вимірі причинами конфліктів між людьми є недостатнє спілкування або нерозуміння, розбіжності в планах чи інтересах, відсутності бажання зрозуміти інтереси та бажання інших і т.д.

Термін «конфлікт» з латинської означає «зіткнення протилежних, несумісних між собою тенденцій у свідомості одного окремого індивіда, у відносинах двох індивідів або цілої групи осіб, що пов'язані з гострими негативними емоціями, переживаннями [5].

В. Галузяк дає визначення «конфлікту», як неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації інтересів [13].

М. Вовк зазначає, що сам по собі конфлікт, як відображення думок, інтересів, бажань людей, не може бути поганим або хорошим, та розглядати його потрібно, відкинувши етичні заборони [9].

Досить ґрунтовне визначення терміну «конфлікт» подає О.Адамова у статті, де авторка подає декілька тлумачень:

- зіткнення інтересів та поглядів конфлікуючих сторін;
- непорозуміння, пов'язане з гострими емоційними переживаннями;
- зіткнення різних поглядів, цілей, інтересів;
- суперечність, що пов'язана з вирішенням тих або інших питань соціального й особистого життя;

- психічна суперечність сторін, які мають несумісні інтереси;
- прагнення однієї зі сторін самоствердитись, коли інша висловлює протест щодо неправильної оцінки її діяльності [1].

Отже, конфлікт – це процес остаточного загострення протиріч двох чи декількох сторін соціальної взаємодії, що супроводжується негативними емоціями. Це прихована чи відкрита боротьба, що відбувається внаслідок відстоювання сторонами протилежних інтересів, цілей, позицій чи поглядів. В процесі конфліктної взаємодії кожна з конфлікуючих сторін впевнена в своїй правоті та рішуче захищає свої інтереси. Конфлікти обов'язково потребують розв'язання, в іншому випадку соціальна група не зможе далі нормально функціонувати.

Всі представлені визначення не суперечать одне одному, а допомагають краще зрозуміти зміст поняття, розкриваючи різні його сторони, умови та рівні, доповнюючи знання про сутність предмету науки, що має відповідну назву – конфліктологія.

Провідну роль у виникненні конфліктів відіграють конфліктогени. Конфліктогенами називають слова чи дії, що спричиняють конфлікт.

Предметом конфлікту називають об'єктивну наявну чи уявну проблему, що стала причиною протистояння.

Сучасна наука погоджується з тим, що конфлікт в реаліях сьогодення є невід'ємною частиною життєдіяльності будь-якої організації та має сприйматися як абсолютно нормальне суспільне явище, властивість соціальних систем і спосіб взаємодії людей.

В залежності від основних ознак, І. Власенко класифікує різноманітні конфліктні ситуації за такими групами:

- характером взаємодії (міжособистісні, міжгрупові, міждержавні, міжстатеві, внутрішньоособистісні);
- ознаками прояву (відкриті та приховані);
- типом розв'язання (прості та складні);
- змістом (реальні та нереальні);

- соціальними наслідками (конструктивні та деструктивні);
- напрямками комунікацій (горизонтальні, вертикальні, діагональні);
- кількістю сторін конфлікту (міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні) [8].

За характером взаємодії зазвичай розрізняють:

- особистісні конфлікти (психологічні), що з'являються при зіткненні протилежних інтересів, цілей або потреб людини;
- міжособистісні конфлікти відбуваються при загостренні проблемної ситуації між особами, що мають несумісні наміри чи цілі; дотримуються протилежних поглядів, гостро конкурують прагнучи досягнути однієї мети;
- міжгрупові конфлікти, конфліктуючими сторонами яких є соціальні групи, що мають несумісні цілі. Міжгрупові конфлікти часто є результатом міжособистісних конфліктів, коли опоненти заручилися підтримкою однодумців.

За ознаками прояву виокремлюють відкриті та закриті конфлікти.

У відкритому конфлікті чітко проявляється зіткнення опонентів: сварки, суперечки, агресивні протистояння.

У закритому (прихованому) конфлікті між опонентами відсутні зовнішні агресивні дії, але наявні побічні способи впливу. Це зазвичай означає, що одна зі сторін конфлікту боїться іншої, або не вистачає сил для відкритої боротьби.

За змістом розрізняють реальні та нереальні конфлікти. Реальні мають чітко визначений предмет конфлікту. Нереальні не мають предмету конфлікту взагалі або мають предмет, що не є життєво важливим для обох сторін.

Залежно від соціальних наслідків конфлікти поділяють на конструктивні та деструктивні. Конструктивні конфлікти мають об'єктивні причини та сприяють розвитку організації чи соціальної групи. Деструктивні

конфлікти мають переважно суб'єктивні причини виникнення та створюють соціальне напруження, призводять до руйнування соціальної системи.

Залежно від підпорядкування сторін одне одній міжособистісні конфлікти класифікують наступним чином:

- вертикальні;
- горизонтальні;
- діагональні [37].

Горизонтальними є конфлікти між особами, що не підпорядковані одне одному. Вертикальними конфліктами називають конфлікти між підлеглими та їх керівниками. Це найбільш розповсюджений різновид конфліктів, що складає близько 75% від всієї сукупності конфліктів. Діагональними або змішаними конфліктами називають конфлікти, що відбуваються між керівниками та підлеглими, які не мають прямого підпорядкування.

Для визначення меж конфлікту виділяють три наступні аспекти:

- часовий;
- просторовий;
- суб'єктивний.

Часові межі конфлікту передбачають фіксацію початку та завершення конфлікту, його тривалості. Це впливає на юридичну оцінку дій опонентів.

Просторові межі конфлікту передбачають окреслення території конфлікту. Це перш за все важливо у соціальних та міжнародних конфліктах.

Суб'єктивні межі конфлікту передбачають визначення кількості суб'єктів конфліктної взаємодії.

Вчені виокремлюють чотири основні фази конфлікту:

- початкова фаза;
- фаза підйому;
- пік конфлікту;
- спад конфлікту.

Фази конфлікту можуть мати циклічне повторення.

Конфлікти виникають та розвиваються, як правило, поступово. Спочатку вони перебувають в прихованому стані, коли скарги висловлюються у вузькому колі. У цей період з'являються спроби вирішити питання мирним способом, скасувати розпорядження чи задовільнити питання тощо. У випадку відмови на подібне звернення, конфлікт набуває відкритої форми.

Проте, виникнення конфлікту може бути і раптовим, в разі докорінної зміни умов взаємодії.

Розв'язання конфлікту сприяє спаду напруги та зосередженню уваги на трудових обов'язках. В разі успішного подолання конфлікту зростає активність колективу та зміцнення його єдності. Отже, конфлікти обов'язково потрібно вирішувати.

Вирішення конфлікту – вид діяльності, що безпосередньо пов'язаний з розв'язанням та завершенням конфліктної ситуації. Повноцінне завершення можливе лише у разі усунення всіх причин, предмету конфлікту [33].

Неповне вирішення конфлікту – це стан, коли усунені тільки деякі елементи конфлікту. Цей варіант виходу з конфлікту може бути застосований у «вічних» конфліктах (протистояння між світовими релігіями, політичними діячами, ідеологічні протиборства), які таким чином можуть бути пом'якшені на певний час [6].

Варто зазначити, що завершення конфлікту та його вирішення не є рівноцінними поняттями. Вирішення конфлікту є одним з шляхів завершення конфлікту. Завершення ж конфлікту означає його припинення за будь-яких причин.

Здавна відомий філософський вислів про відмінність між людиною розумною та людиною мудрою. І полягає вона у тому, що розумна людина завжди знайде вихід з конфліктної ситуації, а мудра в неї не потрапить.

Конфлікти супроводжують людей у всіх сферах життєдіяльності. Не є винятком і освітнє середовище, в якому можуть утворитися наступні конфліктні пари: учень-учень, учень-вчитель, учень-батьки, учень-

адміністратор, вчитель-вчитель, вчитель-батьки, вчитель-адміністратор, батьки-батьки, батьки-адміністратор, адміністратор-адміністратор [10].

Конфлікти освітнього середовища можуть бути міжособистісними, міжгруповими та внутрішньогруповими. (див. рис.1.1.)

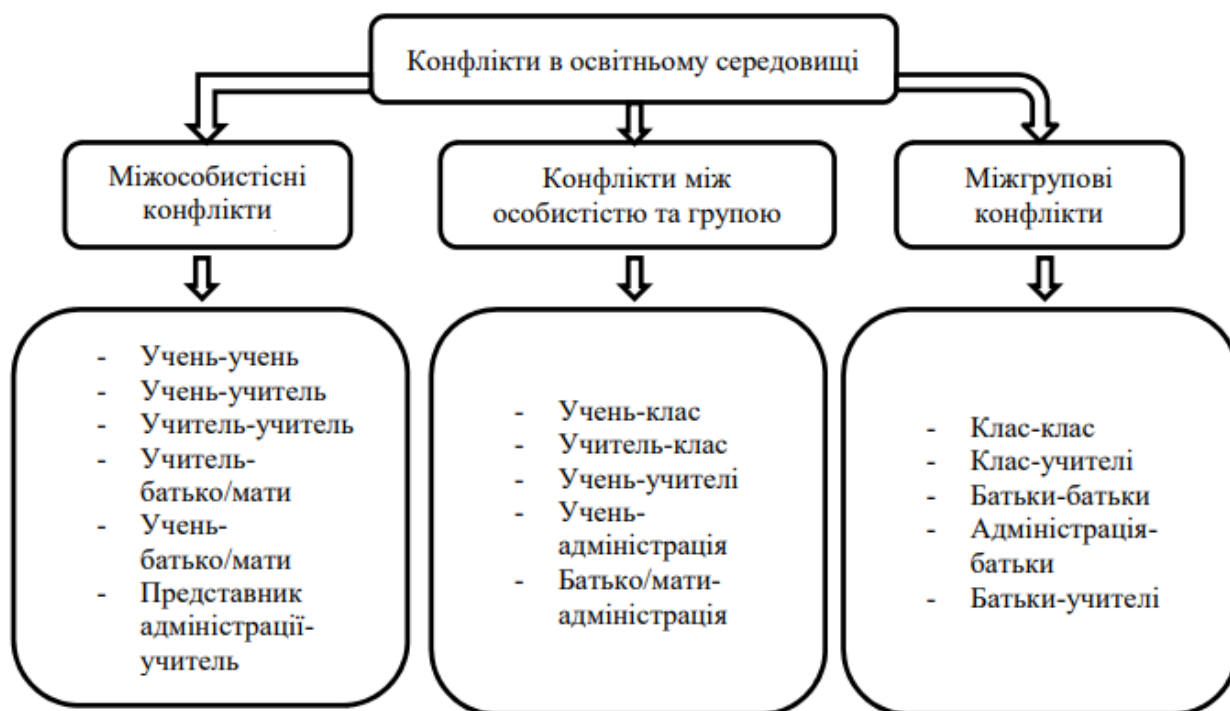


Рис. 1.1. Класифікація конфліктів освітнього середовища

Не розуміючи причин виникнення конфлікту, його не можна розв'язати. На поверхні конфлікту часто лише видимі прояви: агресія, невдоволення, протистояння, а справжні причини значно глибше. Причинами конфлікту є події, явища, факти, ситуації, що за певних умов викликають протистояння.

Загалом причини конфліктів можна розділити на дві групи: причини об'єктивного характеру та причини суб'єктивного характеру. (див. рис.1.2.).

До об'єктивних причин виникнення конфліктів відноситься обставини соціальної взаємодії, при яких відбулося зіткнення інтересів, поглядів чи думок. Наприклад, місце керівника вивільнилось і стало вакантним. На нього є декілька кандидатів, інтереси яких об'єктивно, тобто незалежно від їх бажання перетнулися. Така ситуація вірогідно викличе конфлікт на об'єктивних підставах.

Суб'єктивними причинами конфліктів є індивідуальні особливості психологічні особливості сторін конфлікту. Тобто особливості характеру, що призводять до вибору саме конфліктного способу розв'язання протиріччя, а не будь-якого іншого.

Чітких меж між представленими групами конфліктів вченими не визначено, адже не існує конкретного розмежування між організаційно-управлінськими та соціально-психологічними факторами, між соціально-психологічними та особистісними і т.д.



Рис. 1.2. Класифікація конфліктів залежно від причин виникнення

I. Киричок у своїх публікаціях умовно поділяє причини конфліктів у педагогічному середовищі на:

- соціальні (соціально-економічна нестабільність, відсутність державної системи виховання, падіння престижу професії педагога),
- психологічні (вікові психологічні особливості, протиріччя поколінь, психологічна своєрідність суб'єктів, проблеми самооцінки),
- педагогічні (відсутність гнучкості мислення, стереотипність, шаблонність, методичні помилки, відсутність індивідуальності) [20].

Залежність частоти виникнення конфлікту від його причин і стажу роботи опонентів представлена в табл. 1.1.

Таблиця 1.1.

Переважні причини конфліктів різних вікових категорій педагогів

Участь в конфліктах з приводу	Стаж роботи				
	3 роки	10 років	20 років	30 років	більше 30
Розподіл навантаження	58	50	35	40	29
Незручний розклад занять	69	63	60	50	49
Необхідність заміщення	65	62	52	50	41
Канцелярські обов'язки	62	58	51	52	32
Непродумані нововведення	47	44	49	35	27
Професійні суперечки	34	38	35	30	17
Особисті суперечки	56	53	40	45	31

На думку самих педагогів, конфлікти їхнього професійного середовища в більшості випадків виникають через: нерівномірний розподіл педагогічного навантаження, незручний розклад уроків, необхідність заміщення, непродумані нововведення, канцелярські обов'язки, професійні суперечки, бездіяльність батьків. Всі ці причини можна віднести до організаційних.

Серед психологічних причин можна виділити особисту неприязнь, комунікативні непорозуміння, неприємну поведінку.

Цікавий той факт що, чим більший досвід роботи педагога, тим бажання конфліктувати з будь-яких причин з колегами й керівництвом. Це пов'язане з адаптацією у колективі і розумінням деструктивного змісту конфлікту. Педагоги з часом набувають навичок неконфліктного розв'язання проблем, що виникають у процесі соціальної взаємодії.

Не менш важливим є те, ким найчастіше виявляються опоненти конфліктної взаємодії у педагогічному середовищі. Тобто, з ким переважно конфліктують педагоги (табл. 1.2).

Таблиця 1.2.

Типові конфліктні лінії взаємодії педагогів

Лінії взаємодії	%
Адміністрація-вчителі	35,5
Вчителі-технічні працівники	7,5
Між вчителями	15
Молоді вчителі-вчителі зі стажем	7,5
Вчитель-учень	23,2
Вчитель-батьки	11,3

Результати дослідження показують, що, за оцінкою самих педагогів, найчастіше конфлікти у них виникають із керівниками. Це природньо, адже саме з керівниками вчителі зазвичай вирішують найбільш важливі та складні для них питання. Отже, саме до такої лінії конфліктної взаємодії повинен бути першочергово готовий вчитель.

З таблиці стає зрозуміло, що також досить часто вчителі конфліктують з учнями. Причинами конфліктів з учнями стають розбіжності через оцінки і погану підготовку, порушення дисципліни, пропуски, зовнішній вигляд та нездорові стосунки між учнями.

Основною та суттєвою причиною конфліктів конфліктної лінії «вчитель-батьки» є пасивність та незацікавленість у взаємодії [38].

З погляду учнів причинами конфліктів з вчителями стають високі та не завжди обґрунтовані вимоги, нетактовна поведінка, необ'єктивність оцінювання, не цікава подача матеріалу, прогули, шаблонний підхід вчителя до інтересів та потреб учнів.

Причинами конфліктів між учнями є образи, наклепи, груба поведінка, боротьба за авторитет та лідерство, псування майна та ін.

Основними причинами конфліктів між батьками та дітьми є відсутність успішності, порушення дисципліни та обмеження в самостійності.

Діалектико-творча парадигма конфлікту трактує конфлікт, як необхідну і позитивну умову розвитку і зростання людини [15].

У своїх наукових працях конфліктологи виділяють такі позитивні функції професійних конфліктів в освітньому середовищі:

- регулятивно-розвиваюча, яка сприяє розширенню світогляду, засвоєнню певного соціального досвіду тощо;
- мобілізаційна, яка забезпечує мобілізацію певних зусиль для розв'язання конфлікту;
- інструментальна, що допомагає вирішити суперечність завдяки вдалому використанню конфлікту;
- психотерапевтична і полегшуюча функція, що забезпечує вихід негативних емоцій та знімає напруження;
- діагностична функція, яка допомагає визначити недоліки суб'єктів конфліктної взаємодії [7].

Однак, більшість конфліктів, на жаль, в реаліях сьогодення несуть руйнівний характер, виступають дизінтегруючою силою і можуть призвести до розпаду колективу.

Серед негативних функцій професійного конфлікту освітнього середовища виділяють:

- погіршення психологічного клімату у колективі;

- ускладнення співпраці між сторонами конфлікту та зниження продуктивності внаслідок цього;
- стимулювання неадекватних проявів поведінки, психологічних бар'єрів;
- наростання конфронтації, що змушує прагнути перемоги, а не вирішення конфлікту.

Негативними є переважно емоційні конфлікти, що виникають в результаті соціально-психологічної несумісності сторін конфлікту.

Представлені функції конфліктів є взаємозалежними між собою та мають конкретний і відносний характер.

Педагогічні конфлікти мають своєрідні особливості, що вирізняють їх з поміж інших. О. Пищик виділяє серед них такі:

- відповідальність одного суб'єкта конфлікту (педагога) за розв'язання конфлікту;
- відмінність поведінки з урахуванням соціального статусу (педагог-учень);
- виховний чинник в результаті присутності інших учнів;
- сприйняття конфлікту «очима дитини» та «очима педагога» [31].

Практика діяльності закладів освіти свідчить про те, що сучасним педагогам необхідні поглиблені знання та навички з прогнозування та управління конфліктами. Працівники, які постійно контактують з людьми, повинні вміти запобігати виникненню конфліктних ситуацій, вирішувати сутички та оптимізувати стан конфліктності у колективі [3].

Отже, не знаючи причин виникнення і розвитку конфліктів їх не можливо ефективно врегулювати. На основі аналізу досліджень науковців в галузі конфліктології, можна зробити висновок, що конфлікти в освітньому середовищі є невід'ємною частиною. А отже всім його учасникам потрібно добре розуміти, як запобігати розгорненню конфлікту та вміти вчасно і правильно розв'язувати конфлікти в соціально-педагогічному середовищі.

1.2. Технології, принципи та стратегії управління конфліктами у закладі освіти





Управління конфліктами є досить важливим вмінням, адже хто не управляє конфліктом – стає його заручником. Управління конфліктами в закладах освіти передбачає запобігання конфліктам та їх подолання. Запобігання конфліктам досягається шляхом здійснення спеціальних заходів (спільне обговорення та аналіз актуальних проблем закладу, вільне висловлення думок кожного учасника, врахування потреб колективу, справедлива система заохочень тощо).

Цікавою є думка В. Семиченко, яка вважає, що вибір правильної стратегії поведінки педагога дозволяє зберегти працездатність в педагогічному колективі та є наочним прикладом для дітей [36].

Усі стратегії управління конфліктом можна класифікувати наступним чином (табл. 1.3).

Таблиця 1.3.

Стратегії виходу з конфлікту

	Компромiс – часткове досягнення власних iнтересiв сторонами конфлікту шляхом взаємних поступок, вiдступу вiд деяких вимог i претензiй, визнання окремих вимог i претензiй опонента;
	Спiвробiтництво – конструктивне розв’язання проблеми конфлікту на основi корегування обома сторонами своїх цiлей, поглядiв, вимог;
	Домiнування – задоволення iнтересiв одного з опонентiв за рахунок iншого через нав’язування йому своїх поглядiв;
	Пристосування – добровiльна чи вимушена вiдмова вiд протистояння однією стороною конфлікту через усвiдомлення своєї неправоти, необхідностi збереження хороших вiдносин з опонентом або залежностi вiд нього.

Подолання конфліктів передбачає:

- виявлення та прийняття прихованих конфліктів;
- обхід відкритих конфліктів;
- фактичне розв'язання відкритих конфліктів.

Обхід відкритих конфліктів доцільно застосовувати лише у випадку неможливості успішного розв'язання конфлікту.

Процес управління конфліктами є надзвичайно складним, отже, щоб на нього професійно впливати, необхідно розуміти та дотримуватись таких основних видів діяльності:

- прогнозування конфлікту;
- попередження або стимулювання конфлікту;
- регулювання конфлікту;
- розв'язання конфлікту.

Прогнозування конфлікту – один з основних видів діяльності суб'єкта, спрямований на з'ясування причин конфлікту та потенційного його розвитку.

Попередження конфлікту – вид діяльності, що націлений запобігти виникненню конфлікту. Він в основному здійснюється двома способами:

- превентивною формою попередження конфліктних ситуацій (неупередженість в прийнятті рішень, дотримання культури спілкування, грамотне ведення переговорів і т.д.).

- вимушеною формою (нейтралізація детермінуючих факторів).

Стимулювання конфлікту – вид діяльності, що спрямований викликати конфлікт. Зазвичай цей вид застосовують для управління конструктивними конфліктами через проведення бесід, відкритих обговорень і т.д. Однак, за таких обставин суб'єкти мають бути готовими до конструктивного управління [25].

Регулювання конфлікту – вид діяльності, що безпосередньо націлений на послаблення конфлікту, забезпечення його вирішення. Він є досить складним і потребує знань та навичок з управління конфліктними ситуаціями. При цьому встановлено, що найбільш ефективними є

комунікативна, інформаційна, організаційна та соціально-психологічна технології.

Організація безпосереднього спілкування між суб'єктами конфлікту передбачається комунікативною технологією.

Інформаційна технологія полягає у виключенні з інформаційного поля неправдивої інформації та ліквідації дефіциту інформації.

Організаційна технологія передбачає зміну умов взаємодії, покращення та заохочення, вирішення кадрових питань.

Соціально-психологічна технологія полягає в зниженні соціального напруження, покращенні соціально-психологічного клімату шляхом здійснення практичної роботи з неформальними лідерами.

Серед напрямів управління конфліктами науковці виокремлюють: відхід від конфлікту, придушення конфлікту та власне управління конфліктом [4].

Відхід від конфлікту передбачає:

- метод сприяння, в умовах цілковитої невизначеності, коли неможливо передбачити подальший розвиток подій;
- метод пристосування, коли предмет конфлікту для опонента є більш вагомим ніж для вас;
- метод згладжування, коли виникають незначні, дрібні конфліктні ситуації в стабільному колективі;

Придушення конфлікту передбачає:

- метод виховних дій, коли певні обставини роблять неможливим відкритий конфлікт або не можливе залучення третьої сторони;
- метод швидкого рішення, коли наявний дефіцит часу і сторони впевнені, що швидке рішення оптимальне в порівнянні з іншими сценаріями конфлікту.

Власне управління конфліктом передбачає використання всього управлінського механізму. Дотримуючись при цьому таких технологічних прийомів:

- усвідомлення виникнення конфлікту;
- використання конфліктного менеджменту;
- вироблення механізмів стимулювання;
- підбір необхідних технологій управління [16].

Отже, за будь-якого розвитку конфлікту основним завданням є перетворити протистояння сторін у їх взаємодію. Для цього потрібно проробити наступні кроки:

1. Відсторонення емоцій. Етап, коли необхідно досягти адекватного сприйняття одне одного обома сторонами. Емоційна напруженість заважає адекватному вирішенню конфлікту.

2. Діалог. Він має бути коректним, тактовним та змістовним. Не варто нав'язувати свою думку, бути категоричним, ігнорувати думку опонента.

3. Взаємодія. Завершальний етап конфлікту, на якому опоненти уточнюють нюанси, шляхи вирішення конфлікту, терміни та систему контролю.

Вчені виділяють декілька стратегій вирішення конфлікту в залежності від очікуваних результатів сторонами.

- Стратегія «виграти/програти» передбачає досягнення виграшу однією стороною за рахунок програшу іншої;
- Стратегія «програти/виграти» передбачає свідомий програш опоненту через нерівність сил;
- Стратегія «програти/програти» передбачає, що перша сторона йде на програш сама та примушує до програшу опонента;
- Стратегія «виграти/виграти» передбачає прагнення такого виходу з конфлікту, який задовільнить обидві сторони.

Розуміння причин, мотивів, типів, функцій конфлікту дає змогу цілеспрямовано та послідовно пройти всі етапи на шляху до вирішення конфліктної ситуації [21].

Умови управління конфліктами передбачають систему певних принципів, що визначають її характер та ефективність.

Принцип об'єктивності вимагає об'єктивного розуміння і реалістичної оцінки конфліктних дій; будь-який суб'єктивізм може спричинити прийняття помилкового рішення.

Принцип конкретно-історичного підходу виключає можливість об'єднання всіх конфліктів до однієї універсальної схеми, адже конфлікти разняться за формою та змістом. До того ж, характер впливу на нього залежить від конкретно-історичного підґрунтя: місця, часу та обставин протилежних суб'єктів.

Принцип плюралізму передбачає застосування різних технологій, методів та методик впливу на конфлікти.

Принцип гласності передбачає інформування про виникнення конфлікту зацікавлених осіб, формування суспільної думки [11].

Принцип демократичності передбачає захист інтересів кожної зі сторін.

Отже, хоча кожен конфлікт абсолютно унікальний і має свої конкретні причини, у всіх конфліктів подібна основа: фактичне положення справ суперечить очікуваннями.

Виділяють наступні шляхи вирішення конфлікту:

- змінити дійсність відповідно до очікувань опонентів;
- змінити ставлення опонентів до ситуації, яка склалася.

А практично найчастіше потрібно діяти одночасно у обох напрямках.

Для вдалого розв'язання конфлікту варто притримуватися наступних рекомендацій:

1. Створення атмосфери співпраці. Перед вирішенням складних питань декілька хвилин неофіційної бесіди налаштують на конструктив.

2. Відкритість та чесність у спілкуванні. Підготуйте до переговорів необхідну інформацію. Щоб запобігти недорозумінню відразу домовтеся про термінологію, яка буде використовуватися.

3. Визнання наявності конфлікту. Часто це буває досить не просто.
 4. Домовленість про умови процедури. Коли конфлікт визнано і стає зрозуміло, що його вирішення не буде швидким та легким, аби не продовжувати марні суперечки, домовитися про місце та час спільної роботи щодо його подолання.
 5. Формулювання проблеми. Визнавши конфлікт спільною проблемою, обидві сторони відчуватимуть дух співробітництва. Опоненти мають висловитися щодо ситуації. Яке їх бачення конфлікту, які почуття з цього приводу, який внесок кожної сторони у конфліктну ситуацію. Рівноцінно важливо визначити, що кожна зі сторін не бачить і не визнає. Потрібно відсторонитися від прихованих інтересів та амбіцій, що здатні ускладнити ситуацію.
 6. Дослідження можливих варіантів вирішення конфлікту.
 7. Досягнення згоди. Обговоріть та дайте оцінку висловленим думкам, а потім оберіть найбільш прийнятне для всіх рішення. Звичайно, потрібно враховувати вимоги обох сторін. Іноді буває достатньо одного конструктивного діалогу, щоб розв'язати конфліктну ситуацію, а іноді переговори можуть відбуватися у декілька етапів.
 8. Встановлення крайнього терміну прийняття рішення. Якщо цього не зробити вирішення конфлікту може затягтися. Коли існує межа, сторони значно продуктивніше планують роботу. При цьому важливо, аби ці терміни були прийнятними для обох сторін.
 9. Втілення у життя. Відтермінування вирішення може викликати сумніви та підозри у сторін, тому приступати до заходів щодо врегулювання конфлікту потрібно щонайшвидше.
 10. Оцінка прийнятого рішення. Слід звернути увагу чи не залишилося скривджених та обділених сторін після прийняття рішення. Адже це може спричинити подальші конфліктні ситуації.
- Зазвичай, при виникненні конфліктної ситуації використовуються комбінації стратегій, де періодично може домінувати якась одна з них.

1.3. Конфліктологічна компетентність педагогів як передумова профілактики конфліктів у закладі освіти

Конфліктологічна компетентність педагогів останнім часом набуває суттєвого значення. Проблема теоретичного, методичного, організаційного та практичного забезпечення конфліктологічної освіти педагогів залишається нагальною.

У сучасній літературі «компетентність» визначається як форма прояву здатності реалізувати свій потенціал до успішної діяльності [12].

Професійна компетентність – це особистісна властивість педагога, що дає змогу продуктивно вирішувати навчально-виховні завдання. Серед структурних складових професійної компетентності (методологічної, особистісної, емоційно-мотиваційної, практичної, комунікативної, соціальної та ін.) конфліктологічна компетентність займає особливе місце.

Поняття «конфліктологічна компетентність» як науковий термін починає вживатися з 1990-х рр. Одразу постає і питання наукового обґрунтування психологічних та педагогічних умов формування конфліктологічної компетентності.

Л. Мухіна розглядає конфліктологічну компетентність педагогів як цільову спрямованість процесу конфліктологічної підготовки [28].

На думку В. Ротар, Конфліктна компетентність – це здатність суб'єкта освітньої діяльності в ситуації реального конфлікту здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних наслідків. Це професійне усвідомлення кола можливих стратегій конфліктуючих сторін і вміння сприяти конструктивній взаємодії в конфліктній ситуації [34].

На думку І. Петренко, конфліктна компетентність – це система наукових знань про конфлікт та вміння керувати ним, що цілеспрямовано розвивається в процесі спеціального навчання відповідно до ситуацій навчально-професійної взаємодії суб'єктів спілкування. [32].

О. Горбатюк розглядає конфліктологічну компетентність як здатність та готовність особистості:

- здійснювати профілактику конфлікту;
- мінімізувати деструктивні форми реального конфлікту та переводити їх у конструктивний контекст;
- виступати медіатором у вирішенні конфлікту [14].

Дослідник О. Катасанов розглядає конфліктологічну компетентність як здатність розвивати та використовувати когнітивні, емоційні та поведінкові навички, які підвищують продуктивні наслідки конфлікту та одночасно знижують імовірність його ескалації чи деструктивних наслідків [19].

Отже, аналізуючи вищенаведені визначення можна зробити висновок, що єдиного підходу до поняття конфліктологічної компетентності не існує. У конфліктологів є спільні та відмінні думки, проте всі вони притримуються однієї провідної ідеї: конфліктологічна компетентність – це готовність не тільки знаходитися в центрі конфліктної ситуації, а й вміння скеровувати його перебіг, запобігати його виникненню. Для важливо усвідомити власні емоції, цінності, мотиви, цілі та можливості.

Науковці виокремлюють шість взаємопов'язаних структурних компонентів конфліктологічної компетентності:

- гностичний, що передбачає знання причин виникнення конфлікту;
- проектувальний, що передбачає вміння передбачати виникнення, розвиток та наслідки конфлікту, дії опонентів;
- регулятивний, що передбачає вміння впливати на опонентів та відносини з ними;
- комунікативний, що передбачає вміння результативно спілкуватися з учасниками конфлікту, враховуючи їх психологічні особливості та емоційний стан;
- рефлексивно-статусний, що передбачає вміння організувати процес самопізнання тощо;

- нормативний, що передбачає знання корпоративної культури.

В умовах педагогічної діяльності конфліктологічна компетентність розглядається як здатність використовувати спеціальні психологічні знання, навички врегулювання конфліктних ситуацій та вміння запобігати цим ситуаціям [26].

Розвиток конфліктологічної компетентності педагогів є важливою складовою професійної компетентності через високий рівень конфліктності освітнього середовища. Існує багато об'єктивних протиріч у педагогічному процесі, що робить конфлікти неминучими, а конфліктологічну компетентність необхідною складовою професіоналізму педагогів.

Зупиняючись на конфліктологічній компетентності педагога варто зазначити наступні її компоненти:

- когнітивний, що передбачає систему теоретичних знань з конфліктології;
- емоційно-вольовий, що передбачає здатність особи до свідомого управління своїми емоціями в конфліктних ситуаціях;
- мотиваційний, що передбачає бажання конструктивного вирішення конфлікту;
- рефлексивний, що передбачає здатність визначити власний потенціал та потенціал опонента в конфліктній ситуації;
- поведінковий, що передбачає використання стратегій поведінки у конфлікті.

Розвиток конфліктологічної компетентності є керованим процесом, що може здійснюватися двома шляхами:

- самовиховання та саморозвиток;
- регулярні тренінги, сюжетно-рольові та ділові ігри, справи тощо.

Психологічні особливості що позитивно впливають на розвиток конфліктологічної компетентності це коспромісність, поступливість, терпимість до думки інших, комунікативна толерантність, асертивність,

емоційний інтелект, мобільність, позитивна активна життєва позиція, діалогічність спілкування, навички активного слухання.

Блок професійних характеристик включає в себе:

- теоретичні знання з конфліктології, регламенту закладу освіти, знання сучасних методів організації навчальної діяльності;
- практичні навички конструктивного вирішення конфліктів, навички запобігання конфліктам [30].

Рівень розвиненості теоретичних знань та практичних навичок конфліктологічної компетентності є психологічною умовою профілактики конфліктів у закладі освіти.

Висновки до розділу 1

Ознайомившись з основними теоретичними підходами до дослідження проблеми управління конфліктами у закладі освіти, можна зробити наступні висновки:

1. Визначено, що поняття конфлікту є міждисциплінарним, складним та багатоаспектним явищем, тому має досить розгалужену класифікацію за різними ознаками, унікальні функції, етапи, фази та особливості. Визначено наступні причини педагогічних конфліктів: розподіл педагогічного навантаження, розподіл ресурсів, події в державі, незручний розклад занять, недосконалість нормативної бази, психологічні особливості учасників, гендерні та вікові відмінності. Розв'язання конфлікту сприяє спаду напруги та зосередженню уваги на трудових обов'язках, тому теоретичні знання та практичні навички врегулювання конфліктів є досить важливими в професійній діяльності.

2. Встановлено, що за будь-якого розвитку конфлікту основним завданням є перетворення протистояння сторін у їх взаємодію. Виділено чотири основні стратегії виходу з конфлікту: компроміс, співробітництво, домінування та пристосування. Вибір правильної стратегії поведінки

педагога дозволяє зберегти працездатність в педагогічному колективі та є наочним прикладом для дітей. Зазвичай використовуються комбінації стратегій, де періодично може домінувати якась одна з них.

3. Доведено, що серед головних якостей учителя важливого значення набуває сформована конфліктологічна компетентність, яка є складовою його професійної компетентності. Конфліктологічна компетентність визначається як здатність використовувати спеціальні психологічні знання, уміння та навички поводження у конфліктних ситуаціях, а також здатність до попередження цих ситуацій. Виділяють наступні структурні компоненти конфліктологічної компетентності педагога: когнітивний; емоційно-мотиваційний; регулятивно-поведінковий та особистісний. Критеріями, що визначають конфліктологічну компетентність є: комунікативно-організаційний, діяльнісний, суб'єктивно-особистісний, регулятивно-когнітивний. Повнота прояву кожного із цих критеріїв визначає рівень сформованості конфліктологічної компетентності.

РОЗДІЛ 2. ЕТАПИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Етапи та логіка емпіричного дослідження

Маючи на меті визначити рівень сформованості конфліктологічної компетентності вчителів, було проведене емпіричне дослідження.

Основні завдання дослідження: вивчити психологічні особливості конфліктологічної компетентності педагогів та емпірично дослідити рівень сформованості їх конфліктологічної компетентності.

Для визначення психологічних особливостей конфліктологічної компетентності педагогів була організована робота у три етапи: перший етап був присвячений розробці концепції роботи, визначенні мети, завдань, об'єкта та предмета дослідження, вибору методів та методик дослідження; на другому етапі проведено діагностику досліджуваних за обраними методиками; на третьому етапі здійснено кількісний та якісний аналіз емпіричних показників, проведено інтерпретацію отриманих результатів дослідження.

Для проведення дослідження було обрано наступні чотири методики:

- методику діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком;
- методику діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності за Н. Фетіскіним;
- опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком;
- методику дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної).

Опис методик, що використовувались у дослідження подано нижче. Тексти методик (опитувальники) подані в додатках.

Під час емпіричного дослідження були дотримані наступні вимоги: стандартизація зовнішніх умов та процедури тестування, створення позитивного психологічного клімату та мотиваційної установки досліджуваних.

З метою дотримання позитивного психологічного клімату, гарного самопочуття респондентів, були витримані як об'єктивні (температура повітря, освітлення) так і суб'єктивні (емоційний стан респондентів, рівень втомлюваності) фактори ефективності роботи.

Дослідження проводилось у першій половині дня, оскільки психологами доведено, що саме у цей час спостерігається найвищий рівень продуктивної діяльності особистості.

На початку дослідження відбулася нетривала доброзичлива бесіда, під час якої було пояснено цілі, задачі та значущість результатів даного дослідження.

До числа основних етичних принципів та стандартів, які були нами використані під час дослідження, увійшли наступні:

1. Принцип не нанесення шкоди. Процес анкетування та його результати жодним чином не повинні приносити шкоди здоров'ю, стану, соціальному положенню респондента.

2. Принцип конфіденційності. Всі матеріали, які були отримані під час дослідження використовуються лише в цілях емпіричного дослідження дипломної роботи.

3. Принцип неупередженості. Упереджене ставлення до респондента є неприпустимим, незалежно від того, яке враження він справляє своїм зовнішнім виглядом, юридичним чи соціальним положенням.

4. Принцип компетентності. Допустиме використання тільки тих понять, суджень та умовиводів, які відповідають методиці.

5. Принцип взаємоповаги спеціаліста і респондента. Організація експерименту повинна бути заснована на повазі особистої гідності, прав і свободи людини.

2.2. Методи та методики дослідження

Першочергово, для виявлення рівня знань респондентів щодо психології конфлікту, правил конструктивного спілкування, нормативних бази та новітніх методів організації навчального процесу було організоване опитування. Опитування проводилося за допомогою опитувальника «Конфліктологічна компетентність – це...», який складається із 18 запитань. (Додаток А).

Під час проведення опитування респондентів з'ясувалося, що значна їх частина (66,7%) мають досить невиразні уявлення про конфліктні ситуації, шляхи їх попередження та подолання.

Більшість респондентів (79,2%) розуміють важливість вдосконалення навиків конфліктологічної компетентності для успішної реалізації професійної діяльності; 18,3% не надають конфліктологічній компетентності суттєвого значення, вважають значно важливішою професійну майстерність; 2,5% респондентів не змогли визначитися.

Усім 100% респондентів у професійному чи повсякденному житті доводилося зіштовхнутися з конфліктними ситуаціями. Проте, як було встановлено значна частина респондентів 55% впевнені в існування «неконфліктних людей, в житті котрих немає конфліктних ситуацій. Респонденти вважають, що існують люди наділені певними якостями, допомагають їм взаємодіяти з оточенням, оминаючи конфліктні ситуації.

Наступним кроком було вимірювання рівня розвитку емпатичних, рефлексивних умінь; емоційної гнучкості; вмінь налагоджувати контакт з оточуючими та конструктивно з ними поводитись. З цією метою була застосована методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком (Додаток Б).

Методика дозволяє виявити наступні «перешкоди»:

- невміння керувати емоціями, дозувати їх;
- неадекватне емоційне вираження;

- домінування негативних емоцій;
- негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій;
- небажання зближуватися з людьми на емоційній основі.

Методика складається з 25 тверджень, з якими респонденти погоджуються або ні. Якщо учасник дослідження погоджується з твердженням, то це означає, що йому притаманна така манера поведінки або опис відповідних особистісних характеристик. Обробка даних здійснюється відповідно до ключа (табл. 2.1), за яким і визначають рівень вираженості проблем у спілкуванні та тип домінуючих перешкод.

Таблиця 2.1.

**Обробка даних за методикою діагностики «перешкод» у
встановленні емоційних контактів за В. Бойком**

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів:	Номери питань і відповіді за «ключем»
1.Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
2.Неадекватний прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
3.Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
4.Домінування негативних емоцій	+4, +9, +14, +19, +24
5.Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25

Сума набраних балів може коливатися в межах від 0 до 25. Чим більше балів, тим більш виразною є проблема емоційності у повсякденному спілкуванні. Якщо сума балів є мінімальною (0-2), респондент міг бути не до кінця щирими або не цілком усвідомили свою поведінку.

До 5 балів – емоції переважно не заважають у спілкуванні;

6-8 балів – наявні незначні емоційні проблеми у спілкуванні;

9-12 балів – емоції «на кожний день» дещо ускладнюють спілкування;

13 балів і більше – емоції заважають налагоджувати взаємовідносини.

Важливо зважати на те, наявні конкретні «перешкоди», які постійно виникають – це пункти, за якими кількість балів більше 2.

Для виявлення організаторських вмінь, рівня самовладання, особливостей психологічного захисту в умовах конфлікту, здатності до продуктивного діалогу було використано методику діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності за Н. Фетіскіним (Додаток В), опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком (Додаток Г).

Діагностику перцептивно-інтерактивної компетентності застосовують для визначення готовності до формування інтеграційних критеріїв інтерактивної компетентності. Опитувальник складається з 31 твердження. Оцінка особливостей міжособистісної взаємодії відбувалася за п'ятибальною системою оцінювання, що представлена в табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Обробка даних за методикою діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності (модифікований варіант М. Фетіскіна)

1	2	3	4	5
Ніколи	Рідко	Важко сказати	Майже завжди	Завжди

Спочатку потрібно порахувати кількість балів за кожною з шести шкал, а потім – загальний сумарний показник.

Про ступінь вираженості кожної зі шкал свідчать наступні показники:

20 балів і більше – висока;

11-19 балів – середня;

10 і менше – низька.

Шкали опитувальника:

1. Взаємопізнання - ступінь адекватності оцінки особистісних особливостей партнерів по взаємодії (запитання 1-5);

2. Взаєморозуміння - рівень конфліктності в групі, вираженість загальних інтересів, вміння зрозуміти думку опонента, іншої людини (запитання 6-10);

3. Взаємовплив - ступінь значущості думки, вчинків інших представників групи, самокорегування, саморефлексія (запитання 11-15);

4. Соціальна автономність - значущість особистісної позиції в сумісних діях і організації або участі в спільній діяльності (запитання 16-21);

5. Соціальна адаптивність - благополуччя взаємостосунків, задоволеність своїм положенням у групі, гнучкість поведінки, контактність усередині колективу та з зовнішнім оточенням (запитання 22-26);

6. Соціальна активність - спрямованість соціальної орієнтації, провідні мотиви взаємодії з оточуючими, ефективність спільної діяльності (запитання 27-31).

Рівням комунікативної інтерактивності відповідають наступні показники:

- 144 бали і більше – високий;
- 126-143 бали – середній;
- 125 балів і менше – низький.

Методика діагностики загальної комунікативної толерантності, запропонована В. Бойком, дозволяє виявити толерантні й інтолерантні настанови особистості, оцінити стійкість особистості до виникнення конфлікту за певних обставин, і, відповідно, визначити способи вирішення конфлікту та його попередження . Методика містить 45 тверджень, які згруповані в 9 шкал:

1. Нерозуміння і неприйняття індивідуальності інших;
2. Сприйняття себе за еталон при оцінюванні поведінки інших;
3. Консерватизм і категоричність в оцінюванні інших;
4. Невміння приховувати негативні почуття в процесі взаємодії.
5. Прагнення змінити, перевиховати партнерів.
6. Бажання «підлаштувати» партнера під себе.
7. Невміння пробачати осіб, які не навмисно заподіяли шкоду.
8. Нетерпимість до дискомфорту, що спричинений іншими.
9. Невміння пристосовуватися до потреб та особливостей інших.

В. Бойко вважає, що підвищена нетерпимість до оточуючих - досить достовірною ознакою розвитку психічних розладів, таких як невроз, депресія. Занижений рівень толерантності є ознакою деяких порушень в сфері характеру.

Максимальна кількість балів за даною методикою – 135, що свідчить про абсолютну нетерпимість до оточення і не є притаманним для нормальної людини. Одержати нуль балів – свідчення терпимості особистості до всіх типів партнерів за будь-яких ситуацій, що не досить нереальним.

Для діагностики характеру поведінки у конфлікті; рівня управління конфліктами через продуктивні чи деструктивні форми поведінки; навичок асертивної поведінки та навичок попередження виникнення конфліктів застосовано методику дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної) (Додаток Д).

Метою методики дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної) є визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

К.Томас в своїй методиці виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- конкуренція, що передбачає прагнення досягти мети за рахунок програшу іншої сторони;
- пристосування, що передбачає принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- компроміс, що передбачає задоволення деяких потреб обох сторін;
- уникнення, що передбачає відмову від конкуренції через певні причини;
- співпраця, що передбачає рішення, яке повністю задовольняє інтереси обох сторін.

На думку К. Томаса при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При конкуренції, пристосуванні чи компромісі, або виграє лише одна

сторона, або програють обидві, оскільки йдуть на компромісні поступки. І лише співпраця призводить до виграшу обох сторін.

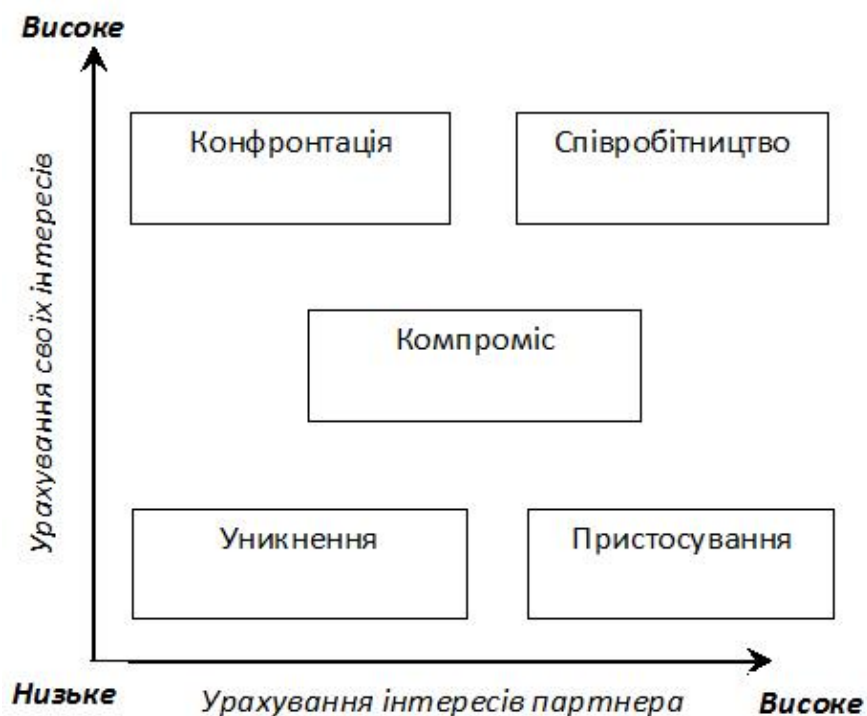


Рис. 2.1. Кооперація уваги до інтересів іншого

К. Томас описує 5 можливих варіантів у 12 судженнях індивіда про поведінку в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар.

Обробка отриманих результатів тестування здійснюється відповідно до ключа (Додаток Е), згідно з яким і визначається та кількість балів, яка набрана респондентом за кожною шкалою.

Співвідношення балів за кожною шкалою дає можливість визначити два показники у поведінці людини – це «орієнтація на задоволення власних інтересів» та «орієнтація на задоволення інтересів опонента».

Висновки до розділу 2

1. Для визначення психологічних особливостей конфліктологічної компетентності педагогів була організовано емпіричне дослідження, яке проведено у три етапи: перший етап був присвячений організаційній

підготовці, вибору методів та методик дослідження; на другому етапі проведено діагностику досліджуваних за обраними методиками; на третьому етапі здійснено кількісний та якісний аналіз емпіричних показників, проведено інтерпретацію отриманих результатів дослідження.

2. Після ознайомлення з сукупністю наявних методик, що можуть бути використані для проведення емпіричного дослідження, обрано методики, що дозволяють виміряти рівень розвитку емпатичних, рефлексивних умінь; емоційної гнучкості; спроможності встановлювати контакт з оточуючими людьми та конструктивно з ними поводитись, організаторські вміння, рівень самовладання, особливості психологічного захисту в умовах конфлікту, здатності до продуктивного діалогу; рівень управління конфліктами через продуктивні чи деструктивні форми поведінки; навички асертивної поведінки та навички попередження виникнення конфліктів. В результаті в дослідженні використовувались: Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком; Методика діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності за Н.Фетіскіним; Опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком; Методика «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» за Дж. Скотт; Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної).

РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ЗАКЛАДІ ОСВІТИ

3.1. Особливостей конфліктологічної компетентності педагогів

Емпірична частина нашого дослідження передбачала вивчення наступних аспектів:

- на основі отриманих емпіричних даних визначити особливості конфліктологічної компетентності педагогів;
- розробити комплекс організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів в закладі освіти та здійснити його апробацію;
- скласти рекомендації керівнику закладу освіти щодо організаційно-управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів

Встановлення особливостей конфліктологічної компетентності педагогів передбачало узагальнення результатів діагностики за обраними методиками, що дозволяють виміряти рівень розвитку емпатичних, рефлексивних умінь; емоційної гнучкості; спроможності встановлювати контакт з оточуючими людьми та конструктивно з ними поводитись, організаторські вміння, рівень самовладання, особливості психологічного захисту в умовах конфлікту, здатності до продуктивного діалогу; рівень управління конфліктами через продуктивні чи деструктивні форми поведінки; навички асертивної поведінки та навички попередження виникнення конфліктів. Саме ці аспекти, за даними літератури, можна вважати показниками здатності особистості до ефективного врегулювання та розв'язання конфліктів.

Результати діагностики за методикою визначення «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. Бойко) наведені нижче.

Таблиця 3.1.

Рівень розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів

Рівень розвитку "перешкод" у встановленні емоційних контактів	кількість респондентів	% співвідношення
низький (до 5 балів)	0	0
середній (6-8 балів)	10	25
підвищений (9-12 балів)	18	45
високий (13 і більше балів)	12	30
ВСЬОГО	40	100

Відповідно до результатів, наведених у табл. 3.1, можна зробити висновок, що серед учасників дослідження немає осіб, яким емоції не заважають спілкуватися та не створюють перешкод у взаємодії з оточуючими.

Респонденти з середнім рівнем розвитку «перешкод» (25%) мають деякі проблеми у повсякденному спілкуванні. Середній рівень розвитку не стає перешкодою до особистісного та професійного зростання.

Підвищений рівень розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів наявний у 45% респондентів. Це свідчить про те, що ситуативний прояв емоцій повною мірою ускладнює спілкування респондентів з партнерами. Тобто, емоції цих людей в деяких ситуаціях можуть затьмарювати розум, що абсолютно негативно впливає на раціоналізацію їх спілкування.

У 30% респондентів високий рівень розвитку «перешкод». Цим людям емоції вкрай заважають встановлювати контакти з партнерами. Цілком можливо, що респонденти цієї групи можуть потрапити під вплив дезорганізуючих реакцій чи станів. У них суттєво ослаблений або зовсім відсутній контроль над емоціями.

Які саме «перешкоди» були виявлені у респондетів під час дослідження та у якому співвідношенні представлено у табл. 3.2 та на рис. 3.1.

Таблиця 3.2.

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів:	більше 3 перешкод	1 або 2 перешкоди	% співвідношення
1.Невміння управляти та дозувати емоції	26	14	65
2.Неадекватний прояв емоцій	10	30	25
3.Негнучкість, невиразність емоцій	20	20	50
4.Домінування негативних емоцій	14	26	35
5.Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	8	32	20

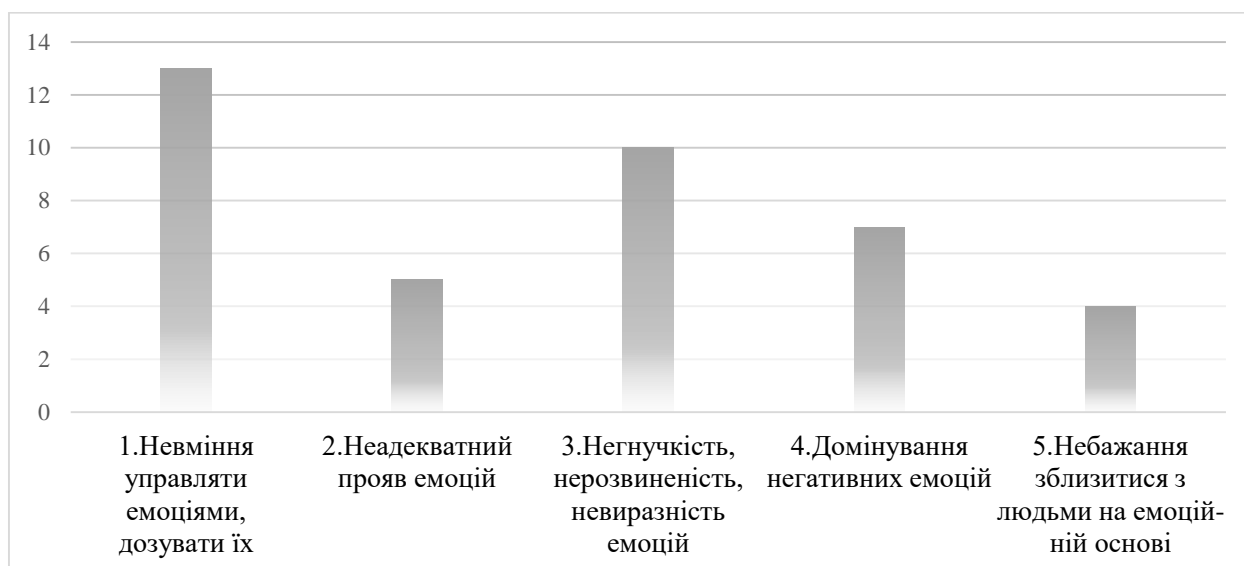


Рис. 3.1. «Перешкоди» у встановленні емоційних зв'язків

65% досліджуваних не вміють керувати власними емоціями, дозувати їх, що значно ускладнює їх міжособистісні стосунки. У випадку некерованих емоцій одного з партнерів, інший ніяковіє через необхідність спостерігати емоційний вибух та брати в ньому участь.

У 25% опитаних наявний неадекватний прояв емоцій, що може спричинити конфліктну ситуацію, спричинену непередбачуваністю реакцій партнера. Як наслідок, спілкування з такою особою викликає у партнера внутрішню напруженість і врешті-решт призводять до посилення роздратованості та провокації конфлікту.

У 50% респондентів нерозвинені, негнучкі, невиразні емоції. Конфліктність цієї групи осіб проявляється у неспроможності усвідомлювати власні емоції та емоції партнера, що відповідно робить неможливим повноцінне розуміння поведінки та намірів партнера по спілкуванню.

20% опитаних не мають бажання зближуватися оточуючими, що в свою чергу призводить до відчужуваності та ізольованості. Найбільш розповсюджений прояв даної «перешкоди» – невміння висловлювати свої погляди і бажання, розповісти про наміри, планувати спільні дії. В наслідок цього виникають конфліктні ситуації.

У більшості опитуваних було виявлено декілька «перешкод» у спілкуванні, що відповідно негативно позначається на продуктивності та ефективності праці. Дослідження показало, що опитані мають слабо розвинені навички конструктивного прояву своїх емоцій, управління ними та їх дозування.

Узагальнюючи вище представлені результати, треба зазначити, що респондентам необхідно працювати над зниженням загального рівня «перешкод» у встановленні емоційних контактів. Це можливо зробити за рахунок підвищення: ступеню сформованості умінь говорити та слухати партнера, рівня саморегуляції в емоційних проявах, рівня вмінь та навичок ведення переговорів; а також зниження ступеню конфліктності особистості.

Результати діагностики комунікативної інтерактивності отримані за методикою вивчення перцептивно-інтерактивної компетентності (модифікований варіант методики Н. Фетіскіна), представлені у табл. 3.3.

З табл. 3.3 стає зрозуміло, що високий рівень перцептивно-інтерактивної компетентності притаманний більшості опитаних (90%),

середній рівень виявлений у 10% респондентів, низького рівня комунікативної інтерактивності не виявлено у жодного з респондентів. Це є свідченням того, що лише незначна частина респондентів має ускладнення із адекватним сприйняттям оточуючих та погано вміє налагоджувати стосунки.

Таблиця 3.3.

Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності респондентів

Рівень комунікативної інтерактивності	кількість осіб	% співвідношення
низький (до 125 балів)	0	0
середній (126-143 бали)	4	10
високий (144 і більше балів)	36	90

Аналізуючи результати за шкалою взаємопізнання (табл. 3.4), стає зрозумілим, що 75% опитаних мають високий рівень 10% мають середній рівень, а 15% – низький. Такі результати показують відкритість та щирість більшості респондентів, їх прагнення зрозуміти інших та готовність «поставити себе на місце опонента».

Таблиця 3.4.

Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності респондентів за шкалою взаємопізнання

Шкала взаємопізнання	кількість осіб	% співвідношення
низька до 10 балів	6	15
середня (11-19 балів)	4	10
висока (20 і більше балів)	30	75

За шкалою взаєморозуміння (табл. 3.5) результати респондентів мають наступний вигляд: високий ступінь вираженості притаманний 45%, середній – 50% і лише 5% – низький. Такий результат свідчить про здатність

зрозуміти та сприйняти поведінку інших людей більшістю опитаних. Порозумітися з іншими є суттєвою проблемою лише для деяких осіб.

Таблиця 3.5.

**Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності
респондентів за шкалою взаєморозуміння**

Шкала взаєморозуміння	кількість осіб	% співвідношення
низька до 10 балів	2	5
середня (11-19 балів)	20	50
висока (20 і більше балів)	18	45

За шкалою взаємовпливу (табл. 3.6) 80% опитаних має середній рівень вираженості. Для цієї групи опитаних є дуже важливою авторитетність та значимість у суспільстві опонента, вони вибірково відносяться до впливу на їх свідомість опонентів. У 15% опитаних наявний високий рівень за даною шкалою. Цій групі притаманна залежність від громадської думки в будь-якій ситуації. Вони ніколи не будуть відстоювати власні думки та погляди. 5% респондентів мають низький показник взаємовпливу. Це група людей, котрі будуть наполягати на своєму за будь-яких умов, навіть в разі неправоти.

Таблиця 3.6.

**Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності
респондентів за шкалою взаємовпливу**

Шкала взаємовпливу	кількість осіб	% співвідношення
низька до 10 балів	2	5
середня (11-19 балів)	32	80
висока (20 і більше балів)	6	15

Шкала соціальної автономності (табл. 3.7) показала наступне: 85% респондентів надають вагомого значення відчуттю власної значимості та переваги над іншими у певній ситуації. Переживаючи свою значимість, ці люди самостверджуються. У 10% опитаних виявлений середній рівень

соціальної автономності, а у 5% – низький. Це означає, що лише незначна частина респондентів не вважає суттєвим ствердження власних позицій у процесі комунікації.

Таблиця 3.7.

Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності респондентів за шкалою соціальної автономності

Шкала соціальної автономності	кількість осіб	% співвідношення
низька до 10 балів	2	5
середня (11-19 балів)	4	10
висока (20 і більше балів)	34	85

Результати дослідження за шкалою соціальної адаптивності (табл. 3.8) показали наступне: 20% опитаних мають високий рівень соціальної адаптивності, 75% – середній та 5% – низький. Такі результати є свідченням емоційної гнучкості та контактності більшості респондентів. Це проявляється у їх хороших взаєминах з оточуючими та задоволеністю власним положенням у колективі.

Таблиця 3.8.

Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності респондентів за шкалою соціальної адаптивності

Шкала соціальної адаптивності	кількість осіб	% співвідношення
низька до 10 балів	2	5
середня (11-19 балів)	30	75
висока (20 і більше балів)	8	20

Результати дослідження за шкалою соціальної активності (табл. 3.9) показують спрямованість соціальної орієнтації особистості, її рівень ефективності в процесі спільної діяльності. За даною шкалою більшість (80%)

респондентів є інтровертами. А отже, зажди прагнуть до спілкування та взаємодії з оточенням. 5% опитаних мають деякі складнощі у контактах з оточуючими. У взаємодії з оточенням вони зазвичай досить відсторонені та ізольовані. У разі виникнення конфліктної ситуації надають перевагу стратегіям уникнення та пристосування. Для таких людей є характерною низька самооцінка, що перешкоджає ефективному соціальному розвитку особистості.

Таблиця 3.9.

Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності респондентів за шкалою соціальної активності

Шкала соціальної активності	кількість осіб	% співвідношення
низька до 10 балів	2	5
середня (11-19 балів)	34	85
висока (20 і більше балів)	4	10

Отримані результати діагностики за методикою визначення загальної комунікативної толерантності (В. Бойко) представлені в табл. 3.10.

Таблиця 3.10.

Результати діагностики рівня комунікативної толерантності

Рівень комунікативної толерантності	кількість осіб	% співвідношення
низький	2	5
середній	32	80
високий	6	15

Аналізуючи результати діагностики варто звернути увагу на те, що значна кількість респондентів (80%) має середній рівень розвитку комунікативної толерантності; високий рівень розвитку притаманний 15%, низький – 5%.

Отримані результати свідчать про сформовані у більшості респондентів показники комунікативної толерантності. В процесі спілкування вони є досить терпимими до точки зору співрозмовника, але все ж потребують подальшого розвитку комунікативної толерантності зважаючи на особливості їх професійної діяльності.

Результати діагностики стилю поведінки в конфлікті за методикою визначення К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної) представлені у табл. 3.11.

Таблиця 3.11.

Результати діагностики стилю поведінки респондентів у конфлікті

Стиль поведінки у конфлікті	Кількість респондентів	% співвідношення
Боротьба	20	50
Відхід від конфлікту	6	15
Поступливість	4	10
Компроміс	2	5
Співробітництво	8	20

Результати діагностики стилю поведінки у конфлікті показали, що 50% респондентів притаманний у конфлікті стиль боротьби. Зазвичай ці люди є активними, вольовими, але при цьому не зацікавлені у співпраці з опонентами. Вони першочергово націленні на задоволення власних потреб, не зважаючи на шкоду інтересам інших, нав'язуючи їм своє бачення. Дана категорія осіб характеризується низьким рівнем емпатичних умінь, що може призвести до зниження ступеню реалізації професійних знань, умінь та навичок, котрі пов'язані із попередженням та розв'язанням конфліктів. Вони найчастіше керують конфліктами через деструктивні форми поведінки.

Відхід від конфлікту як стиль поведінки наявний у 15% досліджуваних, Обираючи таку стратегію поведінки в конфлікті, людина не намагається задовольнити власні інтереси або інтереси партнера по конфлікту. Натомість

вона ухиляється від проблеми, перекладаючи відповідальність за її рішення на когось іншого.

Такий стиль поведінки у конфлікті як пристосування притаманний 10% опитаних. Це означає, що особистість діє спільно з партнерами по конфлікту, не намагаючись відстоювати власні інтереси, поступається своїми інтересами на користь інших, дозволяє собі почуватися комфортно по відношенню до бажань іншої людини. Стиль уникнення конфлікту та стиль пристосування не є виграшними та продуктивними, адже лише відстрочують вирішення проблеми. Така поведінка характеризується низьким рівнем комунікативних навичок та вмінь дискутувати. Тому участь цих осіб у керуванні конфліктом не є ефективною.

Стиль компромісу виявлений у 5% досліджуваних. Він передбачає взаємні поступки конфлікуючих сторін. Тобто опоненти свідомо погоджуються на взаємне часткове задоволення інтересів кожного, обмінюючись поступками і домовляючись про компромісне рішення. Такі дії можуть частково нагадувати такий стиль поведінки, як співпраця. Проте компроміс досягається на більш поверхневому рівні у порівнянні зі співробітництвом.

20% респондентів надають перевагу стилю співробітництва у конфлікті. Їм притаманна активна участь у вирішенні конфлікту та відстоюванні власних поглядів. Проте вони намагаються при цьому співпрацювати з партнерами по конфлікту. Даний стиль вимагає більш тривалої роботи в порівнянні з більшістю інших підходів до конфлікту, оскільки спочатку необхідно означити потреби та інтереси обох сторін, а потім їх обговорити. Це вимагає часу та зусиль від обох конфлікуючих сторін, але якщо рішення проблеми має досить важливе значення, то це оптимальний спосіб пошуку взаємовигідного результату і задоволення інтересів усіх сторін.

3.2. Результати впровадження комплексу організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів

Вивчивши чинники, що впливають на виникнення конфліктів, їх специфіку у педагогічному колективі, отримавши результати емпіричного дослідження, можна перейти до вибору стратегічних дій щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів та профілактики конфліктів у закладі освіти.

Для підвищення рівня когнітивної складової потрібно проводити семінари, лекції, презентації. Що в свою чергу дасть змогу вчителям покращити рівень знань з конфліктології та змінити негативні усталювання щодо «конфлікту».

Для підвищення рівня емоційної складової потрібно проводити навчання засобом корекції психологічного стану.

Для підвищення рівня поведінкової складової варто створити сприятливі умови для конструктивної взаємодії та «співробітництва» як стилю поведінки; приділити увагу розробці правил поведінки у педагогічному колективі; підвищувати рівень конфліктостійкості; покращувати культуру спілкування, використовувати ефективне мовлення та слухання.

Усі корективні дії за трьома напрямками, розглянуті вище, можна використовувати комплексно.

Для підтвердження думки, що впровадження подібних заходів - це ефективний шлях до підвищення рівня конфліктологічної компетенції, було сформовано комплекс навчально-розвиткових занять «Конфліктологічна компетентність - це важливо!». Програму занять подано у Додатку Є.

Мета комплексу занять полягає у розвитку конфліктологічної компетентності учасників дослідження через:

- покращення рівню знань про «конфлікт» як одне з явищ комунікації;
- сприйняття конфлікту як цілком нормального явища в житті суспільства;
- конструктив у розв'язанні конфліктних ситуацій;
- розвиток навичок запобігання конфлікту;
- адекватне сприйняття себе та вміння «ставити себе на місце іншого»;
- вдосконалення навичок самоконтролю.

Для перевірки ефективності запропонованого комплексу занять було проведено повторне емпіричне дослідження, яке здійснювалось за допомогою тих самих методик, що були задіяні під час констатувального дослідження: методику діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком; методику діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності за Н. Фетіскіним; опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком; методику «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» за Дж. Скотт; методику дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної).

Це дозволило зафіксувати певні покращення в показниках конфліктологічної компетентності респондентів.

Таблиця 3.12.

Порівняння результатів діагностики рівня комунікативної толерантності

Рівень комунікативної толерантності	% співвідношення до впровадження заходів	% співвідношення після впровадження заходів
низький	5	0
середній	80	80
високий	15	20

Аналізуючи результати, представлені у табл. 3.12, можна стверджувати, що під впливом впровадження комплексу занять не відбулося досить суттєвих зрушень рівня розвитку комунікативної толерантності педагогів. Це можна пояснити тим, що респонденти дослідження і так мали досить високий рівень толерантності за рахунок набутих вмінь та навичок професійної діяльності. Проте, саме під час проходження комплексу навчально-розвиткових занять були прикладно розглянуті різноманітні конфліктні ситуації і відпрацьовані варіанти їх вирішення, що сприяло збільшенню терпимості респондентів до оточуючих.

Були зафіксовані певні зміни у наявності «перешкод» у встановленні емоційних контактів серед учасників дослідження під впливом впровадження заходів, які представлені у табл. 3.13.

Таблиця 3.13.

Порівняння рівня розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів

Рівень розвитку "перешкод" у встановленні емоційних контактів	% співвідношення до впровадження заходів	% співвідношення після впровадження заходів
низький (до 5 балів)	0	10
середній (6-8 балів)	25	35
підвищений (9-12 балів)	45	35
високий (13 і більше балів)	30	20

Аналізуючи результати, можна стверджувати, що відбулося суттєве зменшення «перешкод» у встановленні емоційних контактів.

Такий результат можна пояснити там, що комплекс навчально-розвиткових занять був спрямований на виявлення та подолання певних «перешкод» у взаєминах з іншими учасниками.

Найбільш вагомі зміни відбулися за шкалою неадекватного прояву емоцій. Це означає, що учасники дослідження мали змогу під час занять

проаналізувати наслідки вилеску емоцій у різних конфліктних ситуаціях та зробити висновки щодо підвищення рівня стриманості та адекватності.

Зафіксовано певні зміни у використанні стилів поведінки у конфлікті респондентами під впливом впровадження комплексу навчально-розвивальних занять. Дані зміни представлені у табл. 3.14.

Таблиця 3.14.

Результати діагностики стилю поведінки респондентів у конфлікті

Тип поведінки у конфлікті	% співвідношення до впровадження заходів	% співвідношення після впровадження заходів
Боротьба	50	40
Відхід від конфлікту	15	5
Поступливість	10	10
Компроміс	5	10
Співробітництво	20	35

Суттєві зрушення відбулися за показниками «співробітництво» та «відхід від конфлікту».

Менш значні зміти відбулися за показниками «боротьба» та «компроміс».

Такі зрушення можна пояснити тим, що стратегії поведінки у конфлікті є досить стійкими психологічними характеристиками особистості. Отримані під час навчально-розвиткових занять навички, сприяють розвитку стилю співробітництва та зниженню стилю уникання конфлікту та боротьби. Респонденти усвідомили, що уникати конфлікту не є ефективною стратегією в конфлікті у професійній діяльності педагога.

Показник поступливості – це єдиний показник діагностики стилю поведінки респондентів у конфлікті, що залишився не змінним після проведення комплексу занять.

Встановлено незначне покращення показників загального рівня комунікативної інтерактивності учасників дослідження під впливом проведеного комплексу навчально-розвиткових занять, які представлені в табл. 3.15.

Таблиця 3.15.

**Результати діагностики рівня комунікативної інтерактивності
респондентів**

Рівень комунікативної інтерактивності	% співвідношення до впровадження заходів	% співвідношення після впровадження заходів
низький (до 125 балів)	0	0
середній (126-143 бали)	10	5
високий (144 і більше балів)	90	95

Покращення не є значним (5%), оскільки результати першого дослідження і так були досить високими. Проте спостерігається позитивна динаміка відкритості у спілкуванні, готовності до співпраці.

Незначні зрушення, які були зафіксовані, можуть бути пояснені тим, що процес розвитку конфліктологічної компетентності є довготривалим.

Після участі в комплексі навчально-розвивальних занять респонденти зазначили, що їх очікування щодо заходу виправдалися. Педагоги акцентували увагу на тому, що в майбутньому будуть більш спокійними, неупередженими, лояльними до опонентів.

Отже, запропонований комплекс навчально-розвиткових занять щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів виявився досить ефективним. Результати показали розвиток у вчителів: здатності розуміти та реалізовувати власні емоції та емоції інших людей; здатності до безконфліктно спілкування. Вказані зміни є важливим ресурсом особистості та сприятливою умовою формування конфліктологічної компетентності вчителів.

Таким чином, можна стверджувати, що запропонований комплекс навчально-розвиткових занять може використовуватися як засіб профілактики конфліктів у закладі освіти.

3.3. Рекомендації керівнику закладу освіти щодо організаційно-управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів

Ознайомившись з теоретичними основами дослідження явища конфліктологічної компетентності вчителів, отримавши результати первинного та вторинного емпіричного дослідження, можна перейти до рекомендацій керівнику закладу освіти щодо організаційно-управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів.

Одним з основних засобів профілактики конфлікту є створення сприятливого психологічного клімату в колективі. На психологічний клімат у колективі впливають наступні чинники: монетарні та немонетарні спонукальні заходи, стиль керівництва, задоволення потреб тощо.

Профілактикою конфліктів є створення атмосфери доброзичливості, взаємодопомоги, довіри, толерантності та вільного висловлювання своїх поглядів.

Як засіб профілактики конфліктів використовують підвищення психологічної культури спілкування. Аби у колективі не панували гнів, негатив, роздратованість, потрібно використовувати способи ефективного слухання і ефективного мовлення.

Управління поведінкою як засіб профілактики конфліктів у закладі освіти розглядається за двома напрямками: вплив на свою поведінку та на поведінку опонента.

Стратегії управління персоналом закладу освіти – довгостроковий та складний процес роботи. Він передбачає розроблення стратегічних дій з метою формування висококваліфікованого, творчого кадрового потенціалу.

Кадрову політику у закладі освіти слід сприймати як сукупність положень, принципів, методів роботи з кадрами з метою створення продуктивного освітнього середовища. Для цього треба проводити пошук і підбір кадрів; навчання і підвищення кваліфікації кадрів; планування і створення резерву кадрів; забезпечення умов для творчого розвитку; використання процедури «входження» нового співробітника в організацію, до якої входить повноцінна співбесіда-знайомство; надання новому співробітнику необхідної і достатньої інформації про організацію, її цілі й політику; представлення нового співробітника робочому колективові; забезпечення психологічного супроводу співробітників тощо.

Важливо проводити підбір кадрів з урахуванням не тільки їх професійних, але й психологічних якостей. Також дуже важливо звертати увагу на гендерні, вікові, іноді, національні відмінності.

Наукові дослідження свідчать про те, що найбільш продуктивними є робочі колективи, які складаються з осіб різного віку, статі, темпераменту.

Для профілактики конфліктів не менш важливим є управління компетентністю вчителів. Професія педагога вимагає постійного вдосконалення знань, умінь і навичок. Аби закладу освіти не втратити свою конкурентоздатність, керівнику потрібно постійно впливати на компетентність педагогічного персоналу.

Створення сприятливих, комфортних умов праці також важливе для профілактики конфліктів у закладі освіти. Вчителі досить багато часу перебувають у закладі освіти, тому дуже важливо, що вони спостерігають навколо себе – це сірі стіни, пошкоджені меблі, облізла штукатурка чи сучасний інтер'єр з гарними картинами або фотографіями на стінах. Яскраві, але не різкі кольори меблів, зелена рослинність, сучасне обладнання, технічне забезпечення – це дієві заходи. Створення куточку відпочинку для того, аби педагоги мали змогу зняти емоційне напруження у окремому приміщенні стане ефективним засобом профілактики конфліктів.

Гідний рівень матеріальної забезпеченості надасть можливість педагогам забезпечити власні потреби та потреби сім'ї. Тому важливо підвищувати престиж професії вчителя першочергово у матеріальному аспекті.

Монетарна функція праці передбачає виконання таких цільових завдань: отримання оплати праці, адекватної затраченим трудовим зусиллям; отримання додаткових матеріальних виплат і пільг, що надаються адміністрацією (компенсації витрат на навчання співробітників або членів їх сімей, участі у конференціях) тощо.

Різноманіття форм заохочення є дієвим фактором управління мотивацією трудової діяльності. Продумана і збалансована політика організації у сфері мотивації є потужним засобом профілактики конфліктів.

Що стосується керівника закладу освіти, що важливо бути компетентним, досвідченим, досконало володіти різними методами управління, тому що в різних ситуаціях найбільш ефективним може виявитися той чи той стиль керівництва. Для ефективного управління потрібно розвивати аналітичні здібності, організованість, стресостійкість, конфліктостійкість, справедливість, доброзичливість і терпимість.

Розглянуті основні заходи з профілактики конфліктів можуть використовуватися окремо чи у комбінації, залежно від ситуації та потреб кожного окремого закладу освіти.

Висновки до розділу 3

Визначивши особливості конфліктологічної компетентності педагогів, здійснивши аналіз впровадження комплексу організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що серед респондентів немає осіб, яким емоції не заважають спілкуватися та не створюють перешкод у взаємодії з

оточуючими. Крім того опитування показало, що значна частина опитаних (66,7%) має досить невиразні уявлення про конфліктні ситуації, шляхи їх попередження та подолання. Невміння керувати емоціями, дозувати їх, притаманне 65% досліджуваних, що ускладнює їх міжособистісні стосунки через надмірний виплеск емоцій кимось із партнерів по спілкуванню. Такий результат може негативно позначитися на ефективному та продуктивному виконанні професійних завдань.

1. Доведено ефективність запропонованого комплексу навчально-розвиткових занять щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів. Результати показали розвиток у вчителів: здатності розуміти та реалізовувати власні емоції та емоції інших людей; здатності до безконфліктно спілкування. Вказані зміни є важливим ресурсом особистості та сприятливою умовою формування конфліктологічної компетентності вчителів.

2. Встановлено, що стратегічні дії керівника щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів залежать від того, яка складова конфліктологічної компетентності потребує корегування. Для підвищення рівня когнітивної складової потрібно проводити семінари, лекції, презентації. Для підвищення рівня емоційної складової потрібно проводити навчання засобом корекції психологічного стану. Для підвищення рівня поведінкової складової варто спрямувати зусилля на створення умов для конструктивної взаємодії та «співробітництва» як стилю поведінки; розробити правила поведінки у педагогічному колективі; розвивати конфліктостійкість; підвищувати культуру спілкування, ефективне мовлення та слухання.

3. Доведено, що для попередження конфліктів потрібно створювати об'єктивні (організаційно-управлінські) та суб'єктивні (соціально-психологічні) умови. Стратегії управління персоналом організації – довгостроковий напрям у роботі з персоналом, який передбачає розроблення рішень для досягнення мети організації з формування висококваліфікованого, творчого кадрового потенціалу.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі теоретично узагальнено та емпірично досліджено проблему розвитку конфліктологічної компетентності педагогів, з'ясовано психологічні особливості та структурні компоненти конфліктологічної компетентності, визначено показники та критерії сформованості конфліктологічної компетентності, запропоновано комплекс організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів та надано рекомендації керівнику закладу освіти щодо організаційно-управлінської діяльності з профілактики та врегулювання конфліктів.

1. Здійснивши теоретичний аналіз понять «конфлікт» та «конфліктологічна компетентність», визначивши особливості управління конфліктами в закладі освіти, роль конфліктологічної компетентності педагогів в цьому процесі можна зробити висновки, що сформована конфліктологічна компетентність педагога є важливою складовою його професійної компетентності. Вона визначається як здатність використовувати спеціальні психологічні знання та практичні навички поведіння у конфліктних ситуаціях, вміння попереджати ці ситуації.

2. Складено комплекс методик емпіричного дослідження, що дозволяють здійснити діагностику комунікативного, емоційного, поведінкового компонентів конфліктологічної компетентності педагога. У такій якості обрані наступні методики: Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком; Методика діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності за Н. Фетіскіним; опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком; Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. Гришиної). Всі ці методики дозволяють виміряти рівень розвитку емпатичних, рефлексивних умінь; емоційної гнучкості; спроможності встановлювати контакт з оточуючими людьми та конструктивно з ними поводитись, організаторські вміння, рівень

самовладання, особливості психологічного захисту в умовах конфлікту, здатності до продуктивного діалогу; рівень управління конфліктами через продуктивні чи деструктивні форми поведінки; навички асертивної поведінки та навички попередження виникнення конфліктів.

3. Визначивши особливості конфліктологічної компетентності педагогічних працівників, можна зробити висновки, що серед респондентів немає осіб, яким емоції не заважають спілкуватися та не створюють перешкод у взаємодії з оточуючими. Крім того опитування показало, що значна частина опитаних (66,7%) має досить невиразні уявлення про конфліктні ситуації, шляхи їх попередження та подолання. Невміння керувати емоціями, дозувати їх, притаманне 65% досліджуваних, що ускладнює їх міжособистісні стосунки через надмірний виплеск емоцій кимось із партнерів по спілкуванню. Такий результат може негативно позначитися на ефективному та продуктивному виконанні професійних завдань. Отже, існує потреба у впровадженні управлінських заходів задля покращення рівня конфліктологічної компетентності педагогів і як наслідок профілактики конфліктів у колективі.

4. Апробувавши комплекс організаційно-управлінських заходів щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів в закладі освіти, можна зробити висновки, що запропонований комплекс навчально-розвиткових занять щодо розвитку конфліктологічної компетентності педагогів виявився ефективним. Результати показали розвиток у вчителів: здатності розуміти та реалізовувати власні емоції та емоції інших людей; здатності до безконфліктно спілкування. Вказані зміни є важливим ресурсом особистості та сприятливою умовою формування конфліктологічної компетентності.

5. Розробивши рекомендації керівнику закладу освіти з управління конфліктами в закладі освіти, спрямованого на розвиток конфліктологічної компетентності педагогів закладів освіти., можна зробити висновки, що стратегічні дії керівника щодо розвитку конфліктологічної компетентності

педагогів залежать від того, яка складова конфліктологічної компетентності потребує корегування. Для підвищення рівня когнітивної складової потрібно проводити семінари, лекції, презентації. Для підвищення рівня емоційної складової потрібно проводити навчання засобам корекції психологічного стану. Для підвищення рівня поведінкової складової варто спрямувати зусилля на створення умов для конструктивної взаємодії та «співробітництва» як стилю поведінки; розробити правила поведінки у педагогічному колективі; розвивати конфліктостійкість; підвищувати культуру спілкування, ефективне мовлення та слухання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамова О. С. Подолання кризи в особистісних відносинах: окремі практичні аспекти. *Теоретичні і прикладні проблеми психології : збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету ім. В.Даля. № 2(52). Сєверодонецьк : Видавництво СНУ ім. В. Даля, 2020. С. 65–75.*
2. Бабатенко О. В. Психологічне забезпечення соціальної підтримки розвитку професіоналізму фахівців: емпіричні дослідження. *Теоретичні і прикладні проблеми психології : збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. № 3(50). Т.1. Сєверодонецьк: Видавництво СНУ ім. В. Даля, 2019. С. 7–17.*
3. Березовська Л. І., Богайчук В. Ж. До питання діагностики психологічної готовності студентів до розв'язання конфліктів. Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Мукачево, 17–18 травня 2017 р.) / гол. ред.: Т.Д. Щербан. Мукачево : Вид-во МДУ, 2017. С. 17–19.
4. Білоконенко Л. А. Український міжособистісний конфлікт: монографія. Київ : Інтерсервіс, 2015. 335 с.
5. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К. : Знання, 2013. 407 с.
6. Ващенко І. В., Катасанов О. М., Шостя І. В. та ін. Концепти «компетентність особистості» та «інтраперсональний конфлікт»: соціально-психологічний аспект. *Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. № 3 (44). Т. 2. С. 50–57.*
7. Великий В. М., Виноградова Т. І. Формування конфліктостійкості у майбутніх фахівців. Теорія і методика виховання : науково-педагогічний вісник. Вип. 7. Херсон : Видавець Грінь Д. С., 2017. С. 83–84.

8. Власенко І. А. Формування конфліктологічної компетентності студентів в умовах інтеграції України в європейський освітній простір. Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Мукачево, 17–18 травня 2017 р.) / гол. ред. : Т.Д. Щербан. Мукачево : вид-во МДУ, 2017. С. 19–21.

9. Вовк Н. П., Мохнар Л. І., Чередниченко Т. В. Сутність та структура професійно важливих якостей: аналітичний огляд проблеми. *Теоретичні і прикладні проблеми психології* : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. № 3 (53). Т.3, С. 192–202.

10. Волченко Л. Управління розвитком професійної компетентності. *Сучасна школа України*. 2014. № 12 (груд.), С. 52–57.

11. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля*. 2016. № 1(11), С. 184–190.

12. Гаврилюк С. М. Упровадження компетентнісного підходу до педагогічної творчості в професійній підготовці майбутніх вихователів. *Педагогіка і психологія. Вісник Академії педагогічних наук*. 2014. № 4, С. 44–49.

13. Галузяк В. М., Холковська І. Л. Педагогічна конфліктологія : навч. пос. Вінниця : ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 208 с.

14. Горбатюк О. Критерії визначення рівня педагогічної майстерності умовах переходу на стандарти компетентісної освіти. *Педагогічна освіта: Теорія і практика: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський*, 2016. Вип. 21, С. 45–49.

15. Горбенко О. Наукові підходи щодо сутності феномена «компетентність». *Педагогічна освіта: Теорія і практика* : зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський, 2016. Вип. 21, С. 50–54.

16. Дмитріюк Н. С. Емпатія як психологічна передумова ефективної педагогічної взаємодії. Психолого-педагогічні особливості розвитку

особистості в освітньому просторі : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Мукачево, 17-18 травня 2017 р.) / гол. ред. : Т.Д. Щербан. Мукачево : Вид-во МДУ, 2017. С. 153–154.

17. Євдокимова Н.О., Зливков В.Л., Лукомська С.О. Дорога змін: ефективне спілкування у кризових умовах життя. Миколаїв : Іліон, 2016. 180 с.

18. Карамушка Л. М., Терещенко К.В. Соціальна напруженість на рівні взаємодії освітнього персоналу та організації: зв'язок з типами організаційної культури. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. Т. 1. № 12. Київ: Ін-т психології АПН України, 2018. С. 57–68.

19. Катасанов О.М. До проблеми конфліктологічної компетентності особистості у критичні періоди її розвитку. *Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя*: матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф. «», 22-23 лют. 2018 р., м. Суми. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2018. С. 53–54.

20. Киричок І. І., Шульженко Н. Т. Керівник загальноосвітнього навчального закладу як суб'єкт конфліктологічної діяльності. *Наук. вісн. Нац. ун-ту біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія* : зб. наук. пр. / Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. Київ, 2015. Вип. 208, ч. 2. С. 102–112.

21. Ковальчук В. А. Системний підхід у дослідженні проблеми підготовки майбутніх учителів до роботи в умовах варіативності освітньо-виховних систем. *Професійна педагогічна освіта: системні дослідження*: монографія / за ред. О. А. Дубаченюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 279–296.

22. Коломицева О. В. Прогнозування конфліктів інтересів економічних суб'єктів для ефективного формування оптимальної територіальної організації закладів загальної середньої освіти. *Вісн. Одес. нац. ун-ту. Серія: Економіка* / МОН України, Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова. Одеса, 2016. Т. 21, Вип. 1. С. 157–160.

23. Котлова Л.О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти. *Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад* : зб. наук. праць матеріалів III Всеукр. наук.- практ. конф., 27 квіт. 2017 р., м. Київ. К. : НАУ, 2018. С. 130 – 133.

24. Мазурок М. Критерії та показники розвитку професійної компетентності педагогів у процесі підвищення їх кваліфікації. *Нова педагогічна думка*. 2013. № 2, С. 57–60.

25. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів: дис. канд. психол. наук. 19.00.05. Київ, 2016. 225 с.

26. Матійків І. М. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1), С. 434–444.

27. Мухіна Л. М. Механізми й засоби формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки*. Вип. 1. Том 2. 2017. С. 92–97.

28. Мухіна Л. М. Роль біологічного фактору у формуванні конфліктологічної компетентності. *Трансформаційні зміни особистості студентської молоді засобами професійної освіти*: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. Миколаїв: ІЛІОН, 2018. С. 153–154.

29. Мухіна Л. М. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки»* / за наук. ред. Н. О. Євдокимової. № 1 (16), травень 2016. Миколаїв: МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2016. С. 142–146.

30. Онищенко І. Модель формування фахової компетентності майбутнього вчителя початкових класів. *Навчання і виховання обдарованої особистості: теорія та практика*. 2012. № 8, С.94–101.

31. Пищик О. В. Розвиток професійної компетентності педагога. *Педагогічна майстерня*. 2014. № 8, С. 5–8.

32. Петренко І. В. Особливості комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у різних сферах суспільної практики. *Наукові студії із соціальної та політичної психології* : зб. наук. праць Інституту соціальної та політичної психології НАПН України. Вип. 46(49). К.: Талком, 2020. С. 167 – 178.

33. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посіб. / [авт.: Андрєєнкова В. Л. та ін.] ; Укр. наук.-метод. центр практ. психології і соц. роботи НАПН України, Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди, Громад. орг. «Ла Страда – Україна». Київ : Стеценко В. В., 2016. 191 с.

34. Ротар В. Професійна компетентність майбутніх спеціалістів: теоретичний аспект. *Імідж сучасного педагога*. 2014. № 6, С. 22–23.

35. Рудишин С. Д. Системний підхід до вищої освіти в Україні: освіченість, компетентність, національні цінності. *Педагогіка і психологія: Вісник НАПН України*. 2013. № 3 (80), С. 69–75.

36. Семиченко В. А. Проблема формування ключових компетентностей у процесі професійної підготовки майбутніх практичних психологів. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія*. № 13. К.: «НАУ-друк», 2018. С. 145–151.

37. Сорока І. А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу: дис. кандидата психологічних наук. 19.00.10. Київ. 2015. 256 с.

38. Фатєєва М.В., Якубенко І.А. Навички ефективної комунікації вчителів для успішної взаємодії з учнями і батьками. *Педагогічна майстерня*. 2020. №5, С. 36-37.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник «Конфліктологічна компетентність – це...»

Друзі!

Закінчить будь-ласка наведені речення. Пам'ятайте, що правильних і неправильних відповідей не існує. Нас цікавить Ваша особиста думка.

1. Конфлікт це ...
2. Конфліктна ситуація це ...
3. Причинами виникнення конфліктів є ...
4. Відповідальність за виникнення конфліктної ситуації...
5. Позитивні наслідки конфлікту...
6. Негативні наслідки конфлікту...
7. Люди, в яких ніколи не виникають конфліктні ситуації...
8. Люди, які не згодні зі мною...
9. Керувати власними емоціями...
10. Люди не вміють керувати емоціями, тому що...
11. Поведінка людини в конфліктній ситуації залежить від...
12. Агресивні люди при розв'язанні конфліктів...
13. Пасивні люди при розв'язанні конфліктів....
14. Впевнені в собі (асертивні) люди при розв'язанні конфліктів...
15. Компроміс при розв'язанні конфліктів...
16. Досягти згоди при розв'язанні конфліктної ситуації можливо...
17. Конфліктологічна компетентність – це...
18. Конфліктологічна компетентність – запорука...

Додаток Б**Діагностика «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. Бойко)**

Інструкція: Читайте твердження і відповідайте на них «Так» чи «Ні»:

1. Зазвичай наприкінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
2. Трапляється так, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливе враження на партнерів (розгублююся, хвилююся, усамітнююсь, або, навпаки, багато розмовляю, иерезбуджуюся, поводжуся неприродно).
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.
4. Мабуть, для оточуючих я занадто строгий.
5. В принципі, я проти того, щоб зображувати чемність, якщо тобі цього не хочеться.
6. Я зазвичай вмію приховувати від партнерів спалахи емоцій.
7. Часто у спілкуванні з колегами я міркую про щось своє.
8. Бувають випадки, коли я хочу виразити партнеру емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), але він цього не відчуває, не сприймає.
9. Найчастіше мої очі або вираз обличчя видають заклопотаність.
10. У діловому спілкуванні намагаюся не виявляти своїх симпатій до партнерів.
11. Всі мої неприємні переживання зазвичай видно па моєму обличчі.
12. Якщо я захоплююся розмовою, то міміка обличчя стає занадто виразною.
13. Мабуть, я дещо емоційно скутий, стиснутий.
14. Зазвичай я перебуваю у стані нервового напруження.
15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рукостисканням в діловій обстановці.
16. Іноді близькі люди зупиняють мене: «Розслаб м'язи обличчя, не скривлюй губи, не зморщуй лоба».
17. Розмовляючи, я занадто жестикулюю.

18. Зазвичай у повій ситуації мені складно бути розкутим, природним.
19. Мабуть, моє обличчя має сумний чи занепокоєний вигляд, хоча на душі спокійно.
20. Мені дещо важко дивитися в очі, спілкуючись з незнайомою людиною.
21. Якщо я захочу, то мені завжди вдається приховати свою ворожість до неприязної людини.
22. Мені часто буває чомусь весело без будь-якої причини.
23. Мені дуже просто зробити за своїм бажанням або на замовлення різні міміки обличчя: зобразити радість, сум, радощі, переляк, відчай та ін.
24. Мені казали, що мій погляд важко витримати.
25. Мені щось заважає виражати теплоту, симпатію до людини, навіть якщо відчуваю це до неї.

Додаток В**Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності (модифікований варіант Н. Фетіскіна)**

Інструкція: за п'ятибальною системою оцініть наступні твердження:

5 – завжди; 4 – майже завжди; 3 – важко сказати; 2 – рідко; 1 – ніколи.

1. Я добре розбираюся в людях.
2. Багато людей діляться зі мною своїми секретами.
3. Я добре знаю позитивні та негативні сторони своїх друзів.
4. Я добре знаю смаки і звички членів свого колективу.
5. Прагну зрозуміти, що за людина поруч зі мною.
6. Багато розуміють мене з півслова.
7. Я легко знаходжу спільну мову з оточуючими.
8. Зазвичай я легко вгадую, в якому настрої мої друзі.
9. Мої ідеї позитивно оцінюються оточуючими.
10. Прагну до того, щоб інші завжди легко і швидко могли зрозуміти мене.
11. Я легко можу переконати в чомусь іншу людину.
12. Я часто керую роботою моїх друзів.
13. Часто оточуючі переходять на мою сторону.
14. Я легко можу схилити до відвертості оточуючих.
15. Мої однолітки поділяють багато моїх захоплень.
16. У прийнятті рішень я покладаюся лише на себе.
17. Для мене є цінною не лише думка оточуючих, але й своя особиста.
18. Я завжди роблю те, що відповідає моїм переконанням.
19. У конфлікті я завжди намагаюся аргументувати свою позицію.
20. Мої вчинки мало залежать від думки оточуючих.
21. Я майже ніколи не відступаю від своїх планів.
22. Я конфлікую з оточуючими дуже рідко.
23. При складанні думки про щось я враховую думку оточуючих.
24. Якщо оточуючі не згодні зі мною, я готовий переглянути свої погляди.
25. Думка оточуючих є для мене дуже важливою.

26. Приймаючи важливі рішення, я завжди раджуся зі статусними людьми.
27. Намагаюся точно і швидко виконувати різні завдання.
28. Болісно переживаю свої промахи і помилки, пов'язані з соціальною діяльністю.
29. Успіх мого колективу хвилює мене не менше, ніж особисті досягнення.
30. Участь у соціальній діяльності є для мене важливою і необхідною.
31. Я вважаю, що досягти помітних результатів я можу тільки при взаємодії з іншими людьми.

Додаток Г**Опитувальник комунікативної толерантності за В. Бойком**

Інструкція: скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб переконатися, наскільки вони є вірними особисто до Вас:

0 балів – зовсім невірно;

1 бал – вірно до певної міри;

2 бали – вірно значною мірою;

+ 3 бали – вірно вищою мірою.

1.1. Повільні люди зазвичай діють мені на нерви.

1.2. Мене дратують метушливі, непосидючі люди.

1.3. Шумні дитячі ігри переносу важко.

1.4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особи найчастіше впливають на мене негативно.

1.5. Бездоганна в усіх відношеннях людина змусила б мене насторожитися.

2.1. Мене зазвичай виводить з рівноваги нетямущий співрозмовник.

2.2. Мене дратують любителі поговорити.

2.3. Я б обтягувався розмовою з байдужим для мене попутником в потягу, літаку, якщо він проявить ініціативу.

2.4. Я б обтягувався розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури.

2.5. Мені важко порозумітися з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж мій.

3.1. Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, наряди).

3.2. Так звані "нові росіяни" зазвичай справляють неприємне враження або безкультурністю, або здирництвом.

3.3. Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені.

3.4. Є тип чоловіків(жінок), яких я не виношу.

3.5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем.

4.1. Вважаю, що на грубість потрібно відповідати тим самим.

4.2. Мені важко приховати, якщо людина мені чимось неприємна.

4.3. Мене дратують люди, які у спорі прагнуть наполягти на своєму.

4.4. Мені неприємні самовпевнені люди.

4.5. Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу озлобленої або нервової людини, яка штовхається в транспорті.

5.1. Я маю звичку повчати оточуючих.

5.2. Невиховані люди обурюють мене.

5.3. Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховувати кого-небудь.

5.4. Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження.

5.5. Я люблю командувати близькими.

6.1. Мене дратують люди похилого віку, коли в годину пік вони опиняються в міському транспорті або в магазинах.

6.2. Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто тортурі.

6.3. Коли партнер не погоджується в чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це дратує мене.

6.4. Я проявляю нетерпіння, коли мені заперечують.

6.5. Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені хочеться.

7.1. Зазвичай я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугам.

7.2. Мені часто докоряють у буркотливості.

7.3. Я довго пам'ятаю заподіяні мені образи тими, кого я ціную і поважаю.

7.4. Не можна прощати товаришам по службі нетактовні жарти.

7.5. Якщо діловий партнер ненавмисно вразить моє самолюбство, я на нього все ж ображусь.

8.1. Я засуджую людей, які звикли жалітися кожному.

8.2. Внутрішньо я не схвалюю колег(приятелів), які при слушній нагоді розповідають про свої хвороби.

8.3. Я намагаюся ухилятися від розмови, коли хтось починає скаржитися на своє сімейне життя.

8.4. Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг).

8.5. Мені іноді подобається подратувати кого-небудь з рідних або друзів.

9.1. Як правило, мені важко йти на поступки партнерам.

9.2. Мені важко ладнати з людьми, у яких поганий характер.

9.3. Зазвичай я важко пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі.

9.4. Я утримуюся від стосунків з дещо дивними людьми.

9.5. Найчастіше я з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер правий.

Обробка результатів: за кожним стовпчиком підраховується сума балів
($1.1+1.2+1.3+1.4+1.5= \sum$ (сума), $2.1+2.2+2.3+2.4.+2.5= \sum$ (сума) і т. д.).

Додаток Д

**Дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса
(в адаптації Н. Гришиної)**

Інструкція. На кожне запитання оберіть варіант відповіді А або Б і перенесіть його у бланк відповідей.

1	А	Іноді я даю змогу іншим людям взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
	Б	Замість того, щоб обговорювати наші розходження, я намагаюсь звернути увагу на те, з чим ми погоджуємося
2	А	Я намагаюсь знайти компромісне вирішення питання
	Б	Я намагаюсь залагодити справу, враховуючи інтереси іншої людини та власні
3	А	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого
	Б	Я намагаюся заспокоїти іншу людину і насамперед зберегти наші стосунки
4	А	Я намагаюсь знайти компромісне рішення
	Б	Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини
5	А	Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюсь знайти підтримку іншої людини
	Б	Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути марної напруженості
6	А	Я намагаюсь уникнути неприємностей для себе
	Б	Я намагаюсь домогтися свого
7	А	Я намагаюсь підкласти вирішення спірного питання, щоб потім вирішити його остаточно
	Б	Я вважаю можливим у чомусь поступитися, щоб домогтися іншого
8	А	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися-свого
	Б	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси й питання

9	A	Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь суперечності
	Б	Я докладую зусиль, щоб домогтися свого
10	A	Я твердо намагаюся досягти свого
	Б	Я намагаюся знайти компромісне вирішення питання
11	A	Насамперед я намагаюся чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси й питання
	Б	Я намагаюся заспокоїти свого опонента і насамперед зберегти наші стосунки
12	A	Здебільшого я уникаю займати ту позицію, яка може викликати суперечності
	Б	Я даю змогу співрозмовнику в чомусь не змінювати своєї думки, якщо він також піде мені назустріч
13	A	Я пропоную варіант серединної позиції
	Б	Я наполягаю на тому, щоб усе було зроблено по-моєму
14	A	Я ознайомлюю іншу людину зі своєю точкою зору і цікавлюся її поглядами
	Б	Я намагаюся продемонструвати іншій людині логіку і переваги моєї точки зору
15	A	Я намагаюся заспокоїти іншу людину і насамперед зберегти наші стосунки
	Б	Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження
16	A	Я намагаюся не вразити почуття іншої людини
	Б	Я намагаюся переконати опонента у перевагах моєї позиції
17	A	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого
	Б	Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості
18	A	Якщо це зробить партнера щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
	Б	Я даю змогу співрозмовнику в чомусь не змінювати своєї думки, якщо він також піде мені назустріч

19	А	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси і спірні питання
	Б	Я намагаюсь відкласти вирішення спірного питання, щоб потім вирішити його остаточно
20	А	Я намагаюсь негайно подолати наші суперечності
	Б	Я намагаюсь найкраще поєднати здобутки і втрати для нас обох
21	А	На переговорах я намагаюсь бути уважним до побажань співрозмовника
	Б	Я завжди схильююсь до прямого обговорення проблеми
22	А	Я намагаюсь знайти серединну позицію між моїми поглядами і переконаннями іншої людини
	Б	Я відстоюю свої бажання
23	А	Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас
	Б	Іноді я надаю змогу іншим людям взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
24	А	Якщо позиція іншої людини здається їй надзвичайно важливою, я намагатимусь піти назустріч таким побажанням
	Б	Я намагаюсь переконати партнера дійти компромісу
25	А	Я намагаюсь показати іншій людині логіку і переваги моїх поглядів
	Б	На переговорах я намагаюсь бути уважним до побажань співрозмовника
26	А	Я пропоную серединний варіант позиції
	Б	Я майже завжди турбуюся про те, щоб задовольнити побажання кожного з нас
27	А	Здебільшого я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечності
	Б	Якщо це зробить мого партнера щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму

28	А	Зазвичай я наполегливо намагаюсь домогтися свого
	Б	Залагоджуючи спірну ситуацію, я зазвичай намагаюсь знайти підтримку іншої людини
29	А	Я пропоную серединний варіант позиції
	б	Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності
30	А	Я намагаюсь не вразити почуттів іншої людини
	Б	Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми разом з іншими зацікавленими людьми могли домогтися успіху

Додаток Е

**Обробка даних за методикою дослідження стилю поведінки в конфлікті
К. Томаса (в адаптації Н.В. Гришиної)**

№	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А

25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А