

**Михайло Томчук**

доктор психологічних наук, професор,  
старший науковий співробітник науково-дослідного відділу,  
Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана  
Хмельницького, м. Хмельницький  
ORCID ID 0000-0002-4508-1495  
tomchukmi@gmail.com

**Сергій Томчук**

кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри психології,  
Комунальний вищий навчальний заклад «Вінницька академія неперервної  
освіти», м. Вінниця  
ORCID ID 0000-0001-6411-2640  
tomchuksm@ukr.net

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ  
КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ**

*У статті подано психологічний аналіз конфліктологічної компетентності студентської молоді. Обґрунтовується актуальність досліджуваної проблеми, стан її розробки, наукові підходи до розуміння поняття «конфліктологічна компетентність» особистості. Описується комплекс психологічних методів та методик на дослідження зазначеної компетентності у студентів.*

*Подано результати констатувального експерименту з вивчення особливостей розуміння студентами сутності конфліктологічної компетентності, рівня розвитку емпатійних, рефлексивних умінь; емоційної гнучкості; спроможності встановлювати контакт з оточуючими людьми та конструктивно з ними поводитись; аналізу особливостей «перешкод» у встановленні емоційних контактів, домінуючої стратегії психологічного захисту студентів у спілкуванні, комунікативної толерантності. Дослідження особливостей розвитку зазначених вище показників конфліктологічної компетентності особистості проводилось у залежності від напрямку фахової підготовки студентів.*

*У роботі констатується необхідність знижувати загальний рівень «перешкод» у встановленні емоційних контактів студентів з іншими людьми. Наголошується, що це є можливим за умови підвищення ступеню сформованості у них умінь говорити та слухати партнера, рівня саморегуляції в емоційних проявах, вміння та навичок ведення переговорів, а також шляхом зниження ступеню конфліктності особистості.*

**Ключові слова:** психологічний аналіз; студент; конфліктологічна компетентність; розвиток; методи дослідження; фахова спрямованість особистості.

## 1. ВСТУП

Висока динаміка розвитку українського суспільства характеризується певною нестабільністю, суперечливістю, зростанням рівня соціальних та індивідуальних стресів, конфліктністю, погіршенням фізичного та психічного здоров'я людей. Саме тому актуальною в цьому контексті є підготовка людей, найперше студентської молоді, до майбутньої життєдіяльності в можливих стресогенних, конфліктогенних умовах, формування у неї конфліктологічної компетентності. А тому вивчення особливостей сформованості культури безконфліктного спілкування молоді, допомога їй у формуванні психологічної готовності до толерантного спілкування є вельми актуальною як у науковому, так і практичному плані.

**Постановка проблеми.** До сьогодні, на жаль, не існує єдиного погляду щодо розуміння поняття «конфліктологічна компетентність» особистості. Водночас існує актуальна потреба у її формуванні саме в особистості студентського віку. Готовність юнаків та юнок до адекватної, психологічно обґрунтованої, поведінки у ситуаціях конфлікту є безсумнівно значущою як в особистісному, так і в соціальному плані. Саме тому дуже важливим, на нашу думку, є дослідження особливостей сформованості конфліктологічної компетентності, культури взаємин у студентів, виявлення її структури, чинників, механізмів розвитку та особливостей прояву за різних життєвих обставин. Науково значущим є з'ясування рівня усвідомлення молоддю своєї готовності керувати і попереджувати виникнення конфлікту, розуміння власних емоцій, цінностей, мотивів, що його супроводжують.

З точки зору майбутньої професійної діяльності конфліктологічну компетентність студентів варто визначити як здатність використовувати спеціальні психологічні знання, уміння та навички поведінки у конфліктних ситуаціях та попередження цих ситуацій. Готовність усвідомлювати власні

емоції та розуміти їх, а також усвідомлювати та розуміти емоції інших людей, є одним із ключових факторів, що визначають здатність особистості до конструктивного встановлення, розвитку взаєностосунків та безконфліктної адаптації у майбутньому професійному просторі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Нині проводяться численні дослідження феномену компетентності, зокрема загальне тлумачення конфліктологічної компетентності (В. Журавльов, В. Зігерт, В. Лазарева, У. Мастенбурк, В. Ягупов, Н. Kelman та ін.); тлумачення конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності (Л. Мухіна, Н. Самсонова, Л. Цой, В. Majer) та ін.

Конфліктологічну компетентність особистості дослідники представляють переважно для такої соціально важливої діяльності як педагогічна. На думку Л. Цой, конфліктологічна компетентність є здатністю суб'єкта освітньої діяльності в ситуації реального конфлікту здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних наслідків. Вона є професійною обізнаністю про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін та вмінням надати допомогу у реалізації конструктивної взаємодії у конкретній конфліктній ситуації [4, с. 122–128]. Конфліктологічну компетентність вважають інтегративним поняттям, компонентом професійної компетентності особистості та видом спеціальної компетентності (Г. Бережна [1], Н. Kelman [5]).

Конфліктологічну компетентність суб'єкта освітньої діяльності можна розглядати і як когнітивно-регулятивну підсистему професійно значущої сторони особистості, що включає відповідні спеціальні психологічні знання та уміння. З іншого боку, конфліктологічна компетентність є системою наукових знань про конфлікт та вмінь управляти ними, що цілеспрямовано розвиваються у процесі спеціальної підготовки відповідно до ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування.

А. Немкова розглядає конфліктологічну компетентність як здатність та готовність особистості: 1) здійснювати профілактику конфлікту; 2) мінімізувати деструктивні форми реального конфлікту та переводити їх у

конструктивний контекст; 3) бути посередником чи медіатором у вирішенні конфлікту [3].

Зарубіжні дослідники розглядають 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 [5; 6].

І. Козич, вивчаючи конфліктологічну компетентність, розглядає її як одну із необхідних складових частин професійної компетентності, яка передбачає мистецтво індивідуальної роботи з особистістю, володіння різноманітними «ключами» комунікації, спеціальними методами організації власної психіки, засобами зниження рівня емоційного напруження і тривожності [2].

Можна зробити припущення, що конфліктологічна компетентність є когнітивно-регулятивною підструктурою фаховості особистості. Вона є динамічним структурно-рівневим утворенням, яке характеризується наявністю знань про конфлікт, володінням широким спектром стратегій поведінки в конфлікті, емоційною саморегуляцією та значущими особистісними властивостями, що проявляються в професійній діяльності [6].

Саме тому важливим завданням закладів вищої освіти є вивчення особливостей сформованості конфліктологічної компетентності та рівня підготовки студентів до розв'язання можливих конфліктів у майбутній професійній діяльності.

**Метою статті** є теоретико-експериментальний аналіз особливостей розвитку у студентів конфліктологічної компетентності.

## **2. МЕТОДИКИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

Для досягнення мети у дослідженні використано комплекс психологічних методів та методик: теоретичні – аналіз, порівняння, узагальнення досліджень інших науковців з проблеми конфліктологічної компетентності особистості; емпіричні методи: спостереження; опитування (бесіда, інтерв'ю); аналіз результатів діяльності, спілкування; тестування. Задля визначення рівня

розвитку окремих показників сформованості конфліктологічної компетентності нами було використано комплекс тестових психодіагностичних методик. Для вимірювання рівня розвитку емпатичних, рефлексивних умінь; емоційної гнучкості; спроможності встановлювати контакт з оточуючими людьми та конструктивно з ними поводитись ми застосували методику діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. Бойком. Для виявлення умінь організовувати роботу групи; рівня саморегуляції та стриманості в емоційних проявах; особливостей психологічного захисту своєї суб'єктивної реальності у конфліктних ситуаціях; здатності до відкритого, продуктивного та безконфліктного спілкування використано методику дослідження домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні, комунікативної толерантності за В. Бойком. 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).

З метою встановлення значущості та достовірності отриманих результатів, використано методи математичної статистики: кореляційний аналіз, непараметричний критерій за Пірсоном та ін.

Вибіркою дослідження слугували студенти спеціальності «Психологія», «Екологія», «Публічне управління та адміністрування» Комунального закладу вищої освіти «Вінницька академія неперервної освіти». Загальна вибірка студентів склала 400 осіб.

### **3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

На основі теоретичного аналізу проблеми нами було розроблено та реалізовано констатувальний експеримент. Проведено опитування студентів і з'ясовано, що значна їх частина (68 %) мають недостатні уявлення про конфліктні ситуації у майбутній професійній діяльності, недосить чітко бачать шляхи їх попередження та подолання. Лише у кожного третього студента є

більш-менш чіткі уявлення про конфлікт та його особливості. Більшість респондентів (80 %) розуміють важливість розвитку у себе конфліктологічної компетентності, а саме «здатності успішно вирішувати конфлікти» з метою успішної реалізації майбутньої професійної діяльності; 14 % – вважають, що конфліктологічна компетентність не відіграє суттєвого значення під час здійснення професійної діяльності; 6 % опитаних студентів не змогли визначитися з відповіддю, що свідчить про відсутність у них уявлень і бажань про це говорити взагалі. Проведено дослідження загальної комунікативної толерантності студентів за методикою В. Бойко. Його результати подано в таблиці 1.

**Таблиця 1 – Рівні комунікативної толерантності студентів різного фаху**

№ з/п	Шкала /назва тенденції	Ступінь вираженості	Психологи (у %)	Екологи (у %)	Публічне управління, адміністрування (у %)
1	Рівень комунікативної толерантності	Високий	34	20	24
		Середній	54	38	52
		Низький	12	32	26
		Повне неприйняття оточуючих	0	10	0
2	Невміння пробачати іншим помилки	Низький	48	14	36
		Середній	50	46	64
		Високий	2	40	10
3	Нетерпимість до дискомфортних станів партнера по спілкуванню	Низький	46	12	32
		Середній	52	58	54
		Високий	2	30	14
4	Невміння підлаштовуватися до інших учасників спілкування	Низький	52	24	38
		Середній	48	52	42
		Високий	0	24	20

Аналізуючи результати дослідження, слід зазначити, що значна кількість, а саме 40–50 % студентів мають середній рівень розвитку комунікативної толерантності; високий рівень її розвитку наявний лише у кожного четвертого юнака та юнки, низький – у 5 %. У нашому дослідженні серед студентів-магістрантів, які будуть працювати у майбутньому в системі «людина-людина», не виявлено осіб, що зовсім не вміють контактувати з оточуючими. Проте у майбутніх фахівців-екологів таких виявлено 10 %. Отримані результати

свідчать про те, що більшість респондентів мають сформовані показники комунікативної толерантності. У спілкуванні можуть та вміють приймати співрозмовника, є терпимими до його точки зору і зважають на неї. Респонденти із високим та середнім рівнем комунікативної толерантності мають задатки до розвитку асертивної поведінки. Але, враховуючи специфіку майбутньої професійної діяльності між студентами різних професійних напрямків підготовки є й певні відмінності. Зокрема, необхідність постійної взаємодії особистості у системі «людина – людина», потребує подальшого розвитку комунікативних здібностей у студентів майбутніх фахівців з публічного управління (кожен четвертий з них має низький рівень розвитку таких здібностей), та й у психологів (відповідно кожен десятий). Значно складніші проблеми виявлені у майбутніх керівників екологічних служб, екологів. Рівень їх комунікативної толерантності дуже низький (він виявлений у кожного третього майбутнього еколога), що потребує суттєвих змін у програмі їх підготовки у закладі вищої освіти. Адже кожен із студентів-магістрів – це майбутній керівник певного колективу фахівців, управлінець.

Виявлено також, що найбільш конфліктними для наших респондентів можна вважати ситуації: коли партнер по спілкуванню перебуває у стані дискомфорту (зокрема, втомився або знаходиться у пригніченому настрої), його поведінка або слова не відповідають очікуванням або є потреба пристосуватися до характеру, звичок співрозмовника. Менш конфліктними, але такими, що викликають ускладнення, є вміння керувати власними емоціями під час спілкування з так званими «складними» людьми, звичка підлаштовувати інших під свої стандарти й одночасно пристосовуватися до співрозмовників, невміння вибачати помилки, приймати людей «такими, як вони є». Усе зазначене вище дозволяє стверджувати, що досліджувані студенти потребують розвитку теоретичних знань та практичних навичок продуктивного та безконфліктного спілкування, рефлексивних та емпатійних умінь. Проведено також вивчення чинників, перешкод для студентів у встановленні емоційних контактів з іншими людьми. Його результати наведено в таблиці 2.

**Таблиця 2 – Особливості «перешкод» у встановленні емоційних контактів студентів з іншими людьми**

№ показника	Рівень розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів	Кількість студентів	% студентів
1	Високий	160	40
2	Підвищений	192	48
3	Середній	48	12
4	Низький	0	0
5	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	136	29
6	Неадекватний прояв емоцій	316	66
7	Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	120	25
8	Домінування негативних емоцій	0	0
9	Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	84	18
10	Немає жодної з перелічених «перешкод»	32	6

Відповідно до результатів, наведених у таблиці 2, можна зробити висновок, що жоден із студентів (0 %) не має низького рівня розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів. Такий показник є свідченням того, що серед учасників нашого дослідження не має таких, у яких би емоції не заважали спілкуватись та не створювали б їм перешкод у спілкуванні і взаємодії з оточуючими.

Респонденти, котрі мають середній рівень розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів (12 %), характеризуються тим, що у них присутні деякі проблеми у повсякденному спілкуванні, але вони не є значними та не перешкоджають їх особистісному та професійному розвитку.

Підвищений рівень розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів притаманний 48 % опитаних. Це є свідченням того, що «емоції на кожен день» (їх ситуативний прояв та те, що у повсякденному житті ми називаємо «людина встала не з тієї ноги») певною мірою ускладнюють їх спілкування з партнерами. Тобто емоції можуть «брати гору» над інтелектом, раціоналізацією та вольовим контролем.

Так встановлено, що 40 % досліджуваних мають високий рівень розвитку «перешкод» у встановленні емоційних контактів. Цим людям емоції вкрай заважають встановлювати контакти з партнерами. Високою є ймовірність того, що ця категорія майбутніх фахівців може потрапити під вплив дезорганізуючих реакцій чи станів. Контроль емоцій у них ослаблений або зовсім відсутній.



Узагальнюючи подані вище результати, ми зазначаємо, що нашим досліджуваним необхідно знижувати загальний рівень «перешкод» у встановленні емоційних контактів. Це є можливим за умови підвищення: ступеню сформованості умінь говорити і слухати партнера, рівня саморегуляції в емоційних проявах, рівня вмінь та навичок ведення переговорів; а також зниження ступеню конфліктності особистості.

Невміння керувати емоціями, дозувати їх, притаманне 29 % досліджуваних та ускладнює міжособистісні стосунки через надмірний вияв емоцій одним із партнерів зі спілкування. У такому випадку інший партнер відчувається ніяково через необхідність «брати участь» в емоційному житті свого співрозмовника.

Неадекватний прояв емоцій, котрий спостерігається у 66 % респондентів, може спричинити конфліктну ситуацію у спілкуванні через те, що співрозмовник не може передбачити реакції свого партнера, і, як наслідок, відчуває внутрішню напруженість та неспокій. Саме ця перешкода у спілкуванні врешті-решт призводить до посилення роздратованості та провокує конфлікти.

Особистість, яка має нерозвинені, негнучкі, невиразні емоції (25 % опитаних), можна вважати конфліктною через її неспроможність усвідомлювати власні емоції та емоції партнера по спілкуванню, що значною мірою унеможлиблює повноцінне розуміння поведінки та намірів партнера по спілкуванню.

Небажання зближуватися з іншими людьми притаманне 18 % досліджуваних студентів. Дана перешкода у спілкуванні призводить до ізолюваності, відчуженості особистості, та найчастіше виявляється через невміння висловлювати думки, бажання, повідомляти про власні плани та наміри, узгоджувати спільні дії та діяльність, як наслідок – виникає плідне підґрунтя для появи та ескалації конфліктних ситуацій.

Домінування негативних емоцій у суб'єкта, котре призводить до того, що під час спілкування з ним, інші особи також відчувають та переживають

негативні емоції, що мотивує на уникнення контактів з нею та виникнення неприязного ставлення, не виявлено у жодного із респондентів.

У 6 % респондентів, не виявлено жодної конкретної «перешкоди» у спілкуванні. Водночас, у деяких опитуваних виявлено дві та більше «перешкоди» в спілкуванні. Такий результат може негативно позначитися на ефективному та продуктивному виконанні студентами у майбутньому своїх професійних завдань.

Таким чином, ми дійшли висновку, що студенти, у котрих наявні певні «перешкоди» у встановленні емоційних контактів (неадекватний прояв емоцій; невміння дозувати та керувати емоціями; негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій; небажання зближуватися з людьми на емоційній основі) мають нерозвинений емоційний інтелект, що є показником несформованості їх конфліктологічної компетентності. Саме тому, ці «перешкоди» є недопустимими для майбутніх фахівців, особливо психологів та управлінців.

Під час констатувального експерименту визначались домінуючі стратегії психологічного захисту студентів у спілкуванні за методикою В. Бойко. Результати експерименту наведено в таблиці 3. Як видно з неї, 25 % студентів найчастіше використовують таку стратегію психологічного захисту як «миролюбство». Миролюбство передбачає співробітництво, уміння йти на компроміс, поступатися своїми інтересами задля збереження гідності. У цій психологічній стратегії захисту суб'єктивної реальності особистості, провідну роль відіграють інтелект і характер. Інтелект пригнічує чи нейтралізує енергію емоцій, якщо виникає загроза для «Я» особистості, а відповідний тип характеру – м'який, врівноважений, комунікабельний, створює психогенне підґрунтя для формування та розвитку зазначеної стратегії захисту.

**Таблиця 3 – Результати діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні у спілкуванні**

№ з/п	Стратегія психологічного захисту	Кількість студентів	% студентів
1	Миροлюбство	100	25
2	Уникнення	112	28
3	Агресія	164	41
4	Декілька стратегій	24	6

Виявлено, що 28 % опитаних обрали стратегію «уникнення». Зазначена психологічна стратегія захисту базується на економії інтелектуальних або емоційних ресурсів. Особистість зазвичай уникає конфліктної або напруженої взаємодії. При цьому відкрито не витрачає енергію емоцій і мінімально напружує інтелект. Уникнення не потребує особливих розумових та емоційних затрат, але зумовлене підвищеними запитами до нервової системи та волі.

Значний відсоток юнаків та юнок, а саме 41 %, зазвичай обирають агресію як стратегію психологічного захисту. Цей тип захисту суб'єктивної реальності особистості базується на основі інстинкту. Агресія як стратегія психологічного захисту не виходить за межі емоційного реагування. Зі збільшенням загрози для суб'єктивної реальності особистості її агресія зростає. Таким чином, ми зазначаємо, що студенти мають певні ускладнення у ставленні до оточуючих людей, які призводять до некоректної поведінки з ними.

Так, 6 % учасників дослідження у конфліктних ситуаціях використовують декілька стратегій психологічного захисту. Такий показник характеризує їх як осіб, що вдало вміють підлаштовуватися під ситуацію. Поєднання декількох стратегій психологічного захисту призводить до більш конструктивного, пластичного вирішення конфліктної ситуації. Також, ми можемо охарактеризувати їх як осіб, що мають навички саме асертивної поведінки. При вирішенні проблемної ситуації вони знаходять не лише найбільш оптимальне рішення, а й намагаються задовольнити власні інтереси без шкоди для інтересів інших осіб.

Важливим представлялось вивчення стилів поведінки студентів у конфлікті. Його результати подано в таблиці 4.

**Таблиця 4 – Результати діагностики стилю поведінки студентів у конфлікті**

№ з/п	Тип поведінки в конфлікті	Кількість студентів	% студентів
1	Боротьба	196	49
2	Відхід від конфлікту	48	12
3	Поступливість	44	11
4	Компроміс	24	6
5	Співробітництво	88	22

Відповідно до результатів, поданих у таблиці 4, 49 % досліджуваних використовують у своїй конфліктній поведінці стиль боротьби. Зазвичай ці студенти є активними, здатними на вольові рішення, але водночас незацікавленими у співпраці з партнерами по конфлікту. Вони намагаються у першу чергу задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших, змушуючи інших приймати своє вирішення проблеми. Ця категорія студентської молоді характеризується повною відсутністю навичок асертивної поведінки та низьким рівнем емпатійних 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 притаманний 12 % досліджуваних та реалізується тоді, коли особистість не відстоює свої права, не співпрацює ні з ким для вироблення рішення щодо проблеми або просто ухиляється від вирішення конфлікту. За такої стратегії поведінки в конфлікті, людина не намагається задовольнити власні інтереси або інтереси партнера по конфлікту. Замість цього вона «уходить» від проблеми, ігноруючи її, перекладаючи відповідальність за її вирішення на іншого, домагаючись відстрочки рішення.

Так, 11 % опитаних студентів обрали стиль пристосування, поступливості у конфлікті. Цей вибір означає, що особистість діє спільно з партнерами по конфлікту, не намагаючись відстоювати власні інтереси, поступається своїми інтересами на користь інших, дозволяє собі почуватися комфортно стосовно бажань іншої людини.

Стиль уникнення конфлікту та стиль пристосування ми також не можемо назвати виграшними та продуктивними. Адже, особи, які їх використовують не вирішують проблемну ситуацію, а лише відстрочують даний процес. Така поведінка характеризується недостатньо сформованими навичками асертивної поведінки, низьким рівнем розвитку умінь, пов'язаних із веденням переговорів. Тому, їх участь у керуванні конфліктними ситуаціями не є ефективною.

Стиль компромісу, котрим користується 6 % студентської молоді, передбачає взаємні поступки конфлікуючих сторін. Інакше кажучи, партнери по конфлікті свідомо погоджуються на взаємне часткове задоволення інтересів кожного, обмінюючись вчинками і домовляючись про компромісне рішення. Такі дії можуть певною мірою нагадувати співпрацю. Однак компроміс досягається на більш поверхневому рівні, у порівнянні зі співробітництвом.

Виявлено, що 22 % досліджуваних надають перевагу стилю співробітництва у конфлікті. Вони характеризуються активною участю у вирішенні конфлікту та відстоюванні своїх інтересів, але намагаються при цьому співпрацювати з партнерами по конфлікті. Цей 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.

Отже, можна стверджувати, що ті особи, які у конфлікті обирають стилі поведінки «компроміс» та «співробітництво», характеризуються найбільш розвиненим емоційним інтелектом та достатньо сформованими навичками асертивної поведінки, які безпосередньо визначають рівень конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця.

У бесідах виявлено, що студентами найчастіше використовують такі стилі поведінки у конфлікті, як: наполегливість (38 %) та співробітництво (22 %), а стиль компромісу виявився у цьому рейтингу лише на четвертому місці (16 %) з п'яти можливих. Такими, що приносять найкращі результати у процесі практичного розв'язання конфліктної ситуації учасники дослідження вважають наступні стилі поведінки у конфлікті (у порядку спадання): уникнення (24 %), співробітництво (23 %), наполегливість і компроміс (18 %). Найбільш комфортними для застосування виявилися стилі уникнення (40 %) та наполегливості (26 %).

Відповідно до поданих результатів можна зробити висновок, що респонденти певною мірою суперечать самі собі. Так, вони найчастіше використовують наполегливість, проте вважають, що уникнення та співробітництво приносять найкращі результати. Використовуючи уникнення вони почуваються найкраще. Це пояснюється тим, що під час відходу від конфліктної ситуації, емоції не витрачаються і особистість не вдається до значних витрат енергії. Також, учасники дослідження визнають, що найгірше володіють такою стратегією поведінки у конфлікті як «компроміс», а найменш комфортною стратегією вважають «співробітництво». Такий результат дає нам можливість сказати, що респонденти не мають достатньо повних уявлень про суть цих стилів поведінки у конфлікті та навичок їх використання. Тому за доцільне, ми вважаємо звернення у закладі вищої освіти уваги саме на навчання студентів цим стратегіям поведінки у конфлікті. Саме вони визначають здатність особистості до асертивної поведінки, яка є одним із показників сформованості її конфліктологічної компетентності.

#### **4. ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ**

Отже, за результатами теоретико-експериментального дослідження особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів можна констатувати про необхідність розробки та апробації спеціальної програми її формування у закладі вищої освіти. Це і стане предметом наших подальших наукових пошуків.

#### **Список використаних джерел**

1. Бережная Г. С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы : дисс. ... д-ра пед. наук : 13.00.08. Калининград, 2009. 336 с.
2. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.
3. Немкова А. Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.01. Волгоград, 2008. 201 с.
4. Цой Л. Н. Современные общеобразовательные технологии в обучении HR-менеджеров: путь к конфликтологической компетенции. Москва : Кадровик, 2012. № 3. С. 122–128.

5. Kelman H. Social-psychological dimensions of international conflict. Washington, DC : U.S. Institute of Peace Press. 2007. P. 5–19.
6. Majer B. The dynamics of conflicts. San Francisco : Jossey-Bass, 2012. P. 33–36.

## References

1. Berezhnaya G. S. *Formirovaniye konfliktologicheskoy kompetentnosti pedagogov obshcheobrazovatel'noy shkoly* : diss. ... d-ra ped. nauk : 13.00.08. Kaliningrad, 2009. 336 s.
2. Kozich I. V. *Formulirovaniye konfliktologicheskoy kompetentnosti i sots. Obrazovaniya v intellektual'nykh magniyakh* : dis. ... kand. ped. nauk : 13.00.05. Zaporizhzhya, 2008. 254 s.
3. Nemkova A. B. *Stanovleniye konfliktologicheskoy kompetentsii starsheklasnikov v usloviyakh vneklassnoy deyatel'nosti* : dis. ... kand. ped. nauk : 13.00.01. Volgograd, 2008. 201 s.
4. Tsoy L. N. *Sovremennyye obshcheobrazovatel'nyye tekhnologii v obuchenii HR-menedzherov: put' k konfliktologicheskoy kompetentsii*. Moskva : Kadrovik, 2012. № 3. S. 122–128.
5. Kel'man H. *Sotsial'no-psikhologicheskiye aspekty mezhdunarodnogo konflikta*. Washington, okrug Kolumbiya : SSHA Institut mira pressy. 2007. S. 5–19.
6. Mayyer B. *Dinamika konfliktov*. San-Frantsisko : Jossey Bass, 2012. S. 33–36.

### ***Mykhailo Tomchuk, Serhiy Tomchuk. Psychological Analysis of Students' Conflicting Competence***

*The article presents the psychological analysis of conflicting competence of student youth. The urgency of the studied problem, the state of its development, scientific approaches to understanding the concept of «conflicting competence» of a person are substantiated. The complex of psychological methods and techniques for studying the specified competence in students is described.*

*The results of the ascertaining experiment on studying the peculiarities of students' understanding of the essence of conflicting competence, level of development of empathic, reflexive skills are presented; emotional flexibility; ability to interact with and constructively deal with others; analysis of peculiarities of «obstacles» in establishing emotional contacts, dominant strategy of psychological protection of students in communication, communicative tolerance. The study of peculiarities of the development of the above indicators of personality conflict competence was conducted depending on the direction of professional training of students.*

*The work states the need to reduce the overall level of «obstacles» in establishing emotional contacts of students with other people. It is emphasized that this is possible provided that their ability to speak and listen to a partner is increased, their level of self-regulation in emotional manifestations, their skills and negotiation skills, and by reducing the degree of personal conflict.*

**Key words:** *psychological analysis; student; conflicting competence; development; research methods; professional personality orientation.*