

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
Центр заочного та дистанційного навчання
Кафедра психології

Кваліфікаційна робота -
магістерський дослідницький проєкт

053 «Психологія»

на тему:

ПСИХОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ ЯК
ЧИННИК ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ

Виконала: здобувачка 2 курсу, 2 групи
рівень вищої освіти: другий (магістерський)
галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»
спеціальність 053 «Психологія»
Колесниченко Катерина Володимирівна

Керівник: доцент кафедри, кандидат юридичних наук, доцент Афонін Дмитро Сергійович
Рецензент: доцент кафедри, кандидат політичних наук, доцент Шмаленко Юлія Іванівна

Одеса – 2025

Форма № Н-9.01

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»

Факультет Центр заочного та дистанційного навчанняКафедра психологіїРівень вищої освіти магістерськийГалузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
(шифр і назва)Спеціальність 053 «Психологія»
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

д.юрид.н., к.психол. н, проф.

О.М. Цільмак

« ____ » _____ 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ
(магістерський дослідницький проєкт)Колесниченко Катерини Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Психологічна компетентність особистості як чинник запобігання конфліктів у професійній діяльності»Керівник роботи кандидат юридичних наук, доцент Афонін Дмитро Сергійович
затверджені наказом НУ «ОЮА» від « ____ » _____ 20 ____ року № ____

2. Строк подання здобувачем роботи _____

3. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Підготовка концепції М.Р. і затвердження плану М.Р.	I 2025	
2.	Вивчення нормативного матеріалу, спеціальної літератури, аналіз та узагальнення матеріалів	VI - VII 2025	
3.	Написання 1 розділу М.Р.	VIII 2025	
4.	Написання 2 розділу М.Р.	IX-X 2025	
5.	Подання М.Р. на кафедру та рецензування	XI 2025	
6.	Прийняття рішення про допуск М.Р. до захисту	XI 2025	
7.	Захист М.Р. в ДЕК	XI 2025	

Здобувач _____ Катерина КОЛЕСНИЧЕНКОКерівник роботи _____ Дмитро АФОНІН

АНОТАЦІЯ

Колесниченко Катерина Володимирівна. Психологічна компетентність особистості як чинник запобігання конфліктів у професійній діяльності. Кваліфікаційна робота – магістерський дослідницький проєкт на здобуття освітнього рівня «магістр», галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальність 053 «Психологія». Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2025.

У роботі представлено результати теоретичного та емпіричного дослідження психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності. Встановлено високий рівень конфліктогенності середовища соціономічних професій: більшість респондентів стикається з конфліктами регулярно. Виявлено середній рівень самооцінки психологічної компетентності з широкою варіативністю. Встановлено парадокс самооцінки у значної частини респондентів – невідповідність між суб'єктивними оцінками та об'єктивними показниками емоційного інтелекту та конфліктної поведінки. Структура конфліктної взаємодії: найбільш конфліктогенною є взаємодія з клієнтами та колегами. Виявлено переважання конструктивних стратегій поведінки (компроміс та співробітництво), проте значна частина схильна до уникнення. Виявлено недостатність підготовки та високий запит на підтримку (покращення умов праці). Розкрито ключові психологічні механізми впливу психологічної компетентності на профілактику конфліктів. Розроблено комплексну тренінгову програму «Психологічна компетентність у запобіганні конфліктам» та практичні рекомендації щодо розвитку компетентності на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях.

Ключові слова: психологічна компетентність, запобігання конфліктам, професійна діяльність, емоційний інтелект, тривожність, конфліктна поведінка, соціономічні професії, психологічна підтримка.

ABSTRACT

Kolesnichenko Kateryna. Psychological Competence of the Individual as a Factor in Preventing Conflicts in Professional Activity. Qualifying work – master’s research project for obtaining the educational degree «master», field of knowledge: 05 «Social and Behavioral Sciences», specialty 053 «Psychology». National University «Odesa Law Academy». Odesa, 2025.

The work presents the results of a theoretical and empirical study of psychological competence as a factor in preventing conflicts in professional activity. A high level of conflictogenicity in the environment of socioeconomic professions has been established: the majority of respondents encounter conflicts on a regular basis. An average level of self-assessment of psychological competence with considerable variability has been identified. A paradox of self-assessment has been revealed in a substantial portion of respondents – a discrepancy between subjective evaluations and objective indicators of emotional intelligence and conflict behavior. The structure of conflict interaction has been determined: the most conflict-prone is interaction with clients and colleagues. A predominance of constructive behavioral strategies (compromise and collaboration) has been observed, although a notable portion tends toward avoidance. Insufficient training and a high demand for support (improvement of working conditions) have been identified. Key psychological mechanisms of the influence of psychological competence on conflict prevention have been elucidated. A comprehensive training program «Psychological Competence in Conflict Prevention» has been developed, along with practical recommendations for fostering competence at the individual, group, and organizational levels.

Keywords: psychological competence, conflict prevention, professional activity, emotional intelligence, anxiety, conflict behavior, socioeconomic professions, psychological support.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	12
1.1. Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження.....	12
1.2. Організація та процедура емпіричного дослідження.....	18
1.3. Характеристика вибірки дослідження.....	23
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	28
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	31
2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	31
2.2. Практичні рекомендації щодо розвитку психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності.....	56
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	67
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ.....	84

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах динамічних трансформацій сучасного суспільства та зростання складності професійних взаємодій питання психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності набуває особливої значущості. Професійна діяльність у будь-якій сфері неминуче пов'язана з міжособистісною взаємодією, що передбачає високу ймовірність виникнення конфліктних ситуацій різного рівня складності та інтенсивності. Проблеми ефективного функціонування організацій значною мірою пов'язані з психологічною готовністю фахівців конструктивно взаємодіяти в умовах професійних суперечностей та протиріч [16]. Особливо гостро це питання постає в контексті необхідності забезпечення продуктивної співпраці в умовах підвищеного стресу, високої відповідальності та швидких змін у професійному середовищі.

Психологічна компетентність розглядається як інтегративна властивість особистості, що включає систему психологічних знань, умінь та навичок, які забезпечують ефективну взаємодію з іншими людьми, розуміння психологічних особливостей власної особистості та партнерів по спілкуванню, здатність прогнозувати поведінку інших та конструктивно вирішувати проблемні ситуації [1, 39]. Для сучасного фахівця ця якість набуває особливої значущості, оскільки професійна діяльність передбачає постійну необхідність взаємодії з різними категоріями людей, узгодження інтересів, прийняття рішень в умовах невизначеності та можливих протиріч між учасниками професійних відносин.

Теоретичною основою дослідження психологічної компетентності є праці вітчизняних та зарубіжних науковців, які розглядають цей феномен у контексті професійної діяльності. Барінова Л.Я. обґрунтувала психологічну компетентність особистості як багатокомпонентну структуру, що включає когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний

компоненти [1]. Євтушенко О.Н. досліджувала психологічну компетентність керівника органу державної влади, виявивши її ключову роль у забезпеченні ефективного управління та профілактиці організаційних конфліктів [11]. Цільмак О.М. проаналізувала складові структури компетентностей, визначивши психологічну компетентність як інтегративну характеристику, що поєднує особистісні якості, знання та практичні навички [36]. Шевчук В.В. систематизував наукові підходи до розуміння психологічної компетентності, підкресливши її роль у забезпеченні професійної успішності та психологічного благополуччя особистості [39].

Важливим аспектом психологічної компетентності є конфліктологічна компетентність як здатність особистості ефективно діяти в ситуаціях професійних суперечностей. Волченко Л.П. досліджувала особливості формування конфліктологічної компетентності особистості, підкреслюючи необхідність системного підходу до її розвитку [3]. Воронцова О.В. та Данєчкіна Ю. розмежували поняття конфліктності та конфліктної компетентності особистості, показавши, що висока конфліктна компетентність не означає відсутності конфліктів, а передбачає здатність конструктивно з ними працювати [4]. Вошколуп Г.Ю. обґрунтувала конфліктологічну компетентність як складову професійної компетентності майбутніх фахівців, визначивши її структуру та механізми формування [5]. Голубєва М.О. та Жарук І.В. здійснили глибокий аналіз психолого-педагогічного змісту термінів конфліктна компетентність та конфліктологічна компетентність, розкривши специфіку кожного з цих понять [6].

Дослідження конфліктологічної компетентності в різних професійних сферах демонструє її специфічні прояви залежно від особливостей діяльності. Климентьєва О.С. вивчала конфліктологічну компетентність як складову професіоналізму майбутніх правоохоронців, виявивши

особливості її формування в умовах специфічної професійної діяльності [15]. Котлова Л.О. обґрунтувала формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку, підкресливши розвивальний потенціал опанування навичок роботи з конфліктами [18]. Міхєєва Л. та Федощук А. розглядали конфліктологічну компетентність як ключовий аспект професійної підготовки фахівців соціономічних професій, для яких взаємодія з людьми є основним змістом діяльності [23]. Мухіна Л. детально проаналізувала структуру конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя, виділивши її основні компоненти та показники розвитку [25]. Тітаренко І.І. дослідила компоненти формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю, показавши специфіку її прояву в комунікативно насичених професіях [34]. Філь С.С. здійснила системне визначення змісту та структури конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій, розробивши комплексну модель цього феномену [35].

Особливої уваги заслуговує розгляд психологічної компетентності та конфліктологічної компетентності в контексті різних сфер професійної діяльності. Медвідь М.О. та Кондратюк С.М. розглядали конфліктологічну компетентність як уміння конструктивного розв'язку конфліктів, підкресливши її практичний характер [22]. Горова О. досліджувала компетентність сім'ї у розв'язанні подружніх конфліктів, розширивши розуміння конфліктологічної компетентності на сферу сімейних відносин [7]. Московчук О.С. обґрунтувала роль соціальної компетентності як умови попередження та розв'язання міжособистісних конфліктів майбутніх фахівців, показавши взаємозв'язок різних видів компетентностей [24].

Практичні аспекти формування психологічної та конфліктологічної компетентності представлені в дослідженнях, присвячених конкретним методам та технологіям. Лосієвська О.Г., Мороз В.А. та Гончарова Н.Ю.

проаналізували розвиток конфліктологічної компетентності у системі вищої освіти, запропонували практичні підходи до її формування [20]. Рисинець Т.П., Лойко Л.С. та Шатайло Н.В. обґрунтували соціально-психологічний тренінг як засіб формування навичок конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів у підлітковому віці, продемонструвавши ефективність інтерактивних методів навчання [28]. Черниш Л.М. дослідила можливості формування конфліктологічної компетентності студентів під час занять з англійської мови, показавши потенціал інтеграції розвитку цієї компетентності в процес вивчення іноземних мов [37].

Важливим напрямком досліджень є вивчення конфліктів у різних сферах професійної діяльності та організаційного функціонування. Карлов Т.В. розробив теоретичні засади конфліктної взаємодії в публічному управлінні та запропонував шляхи удосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні [12, 13]. Кирій С.Л. розглядав організаційний конфлікт у публічному управлінні як індикатор необхідності змін, підкресливши позитивний потенціал конфліктів для організаційного розвитку [14]. Ковальська Н.М. проаналізувала подвійну природу конфліктів у публічному управлінні, виявивши як деструктивні, так і конструктивні функції конфліктів [16]. Гринченко М.А., Пономарьов О.С., Лобач О.В. та Харченко А.О. дослідили конфлікти в управлінні проєктами, показавши специфіку конфліктної взаємодії в проєктному менеджменті [8]. Сазонова Т.О., Терещенко В.С. та Авраменко В.Р. обґрунтували ефективний конфлікт-менеджмент як індикатор соціально відповідальної поведінки керівника підприємства [30].

Психологічні механізми запобігання конфліктам та управління ними є предметом спеціальних досліджень. Джелалі В.О. та Джелалі О.В. у своєму навчальному посібнику з психології вирішення конфліктів систематизували психологічні підходи до роботи з конфліктними

ситуаціями [9]. Докаш В.І. комплексно розглянула конфліктологію та медіацію як взаємопов'язані сфери теорії та практики [10]. Мазоха І.С. розробила психологічні стратегії інтегрованого управління конфліктами та стресовими станами, показавши взаємозв'язок конфліктів та стресу в професійній діяльності [21]. Терентьєва Н.О., Маскаєва І.А. та Лавренюк І.А. обґрунтували психологічні основи профілактики конфліктів у роботі практичного психолога з підлітками [32]. Телегіна Д.М., Цимбал А.В. та Шевчук О.А. проаналізували соціальні аспекти профілактики конфліктів в організації [33]. Шаповалюк К.В. дослідила профілактику конфліктних проявів у студентському середовищі, розробивши систему превентивних заходів [38].

Особливої актуальності набувають дослідження конфліктів у контексті кризових та екстремальних ситуацій. Коробка Л.М. проаналізувала психологічні засоби підвищення адаптивності спільноти до наслідків воєнного конфлікту, виявивши специфіку конфліктної взаємодії в умовах надзвичайних ситуацій [17]. У колективній монографії за редакцією Коробки Л.М. комплексно розглянуто психологічні стратегії адаптації спільноти в умовах воєнного конфлікту, що має особливе значення для розуміння конфліктної динаміки в сучасних українських реаліях [31]. Руденко О.В., Ніколаєв Л.О. та Салівон Н.Б. дослідили можливості когнітивно-поведінкової терапії в подоланні постстресових станів, що часто супроводжуються підвищеною конфліктністю [29].

Важливим аспектом психологічної компетентності є емоційний інтелект як здатність розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями та емоціями інших людей. Міжнародні дослідження демонструють значущість емоційного інтелекту для ефективного управління конфліктами. Големан Д. у своїй фундаментальній праці обґрунтував роль емоційного інтелекту в професійній діяльності, показавши його вплив на успішність взаємодії [46]. Майєр Дж.Д., Саловей

П. та Карузо Д.Р. розробили комплексну теорію емоційного інтелекту, виділивши його основні компоненти та механізми функціонування [47]. Шіх Х. та Сусанто Є. виявили зв'язок стилів управління конфліктами, емоційного інтелекту та ефективності роботи в публічних організаціях [49]. Чан Дж.С.Й., Сіт Е.Н.М. та Лау В.М. встановили взаємозв'язок стилів управління конфліктами, емоційного інтелекту та імпліцитних теорій особистості у студентів-медиків [45].

Міжнародні дослідження також підтверджують важливість розвитку компетентності в управлінні конфліктами в професійному середовищі. Баркі Х. та Хартвік Дж. розробили концептуальну модель міжособистісного конфлікту, що стала основою для подальших досліджень [42]. Бейтлер Л.А., Маховські С., Джонсон С. та Запф Д. вивчали управління конфліктами та вік у професіях сфери послуг, виявивши вікові особливості конфліктної взаємодії [43]. Бейтлер Л.А., Шерер С. та Запф Д. проаналізували міжособистісний конфлікт на робочому місці, встановивши вплив віку та емоційної компетентності на управління конфліктами [44]. Постума Р.А. досліджував зв'язок управління конфліктами та емоцій, підкресливши центральну роль емоційної регуляції в конфліктних ситуаціях [48]. Слітер М.Т., Пуї С.Й., Слітер К.А. та Джекс С.М. виявили диференційовані ефекти міжособистісних конфліктів від клієнтів та колег, показавши роль риси гніву як модератора [50]. Юнг Д.Й., Фанг Х.Х. та Чан Д. порівняли управління конфліктами на роботі у молодших та старших менеджерів, виявивши специфічні стратегії різних вікових груп [51].

Теоретичні основи професійної комунікації та психологічної компетентності розкрито в роботах, присвячених психології спілкування. Орбан-Лембрик Л.Е. у своїй монографії комплексно проаналізувала психологію професійної комунікації, розкривши механізми ефективної взаємодії в професійному середовищі [26]. Пасхін Г. та Жигалкіна Н. дослідили особливості психологічного та емоційного дозрівання чоловіків

та жінок юнацького віку, що має значення для розуміння гендерних особливостей конфліктної взаємодії [27].

Особливої уваги заслуговують праці, присвячені розвитку конфліктологічної компетентності в судовій системі та правоохоронній діяльності. Шмаленко Ю.І. обґрунтувала конфліктологічну компетентність як базовий компонент професійної підготовки юридичного психолога та розробила ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях [40, 41]. Ліснєвська Ю. дослідила запобігання та врегулювання конфлікту інтересів у освітньому середовищі, розробивши систему превентивних заходів [19].

Незважаючи на наявність окремих досліджень психологічної компетентності, конфліктологічної компетентності та механізмів запобігання конфліктам, комплексне вивчення психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктів у професійній діяльності залишається недостатньо дослідженим. Особливої актуальності набуває з'ясування психологічних механізмів, через які психологічна компетентність реалізує свою превентивну функцію щодо конфліктів, та визначення умов, за яких ця функція може бути найбільш ефективною.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз сучасних підходів до розуміння психологічної компетентності особистості та визначити її структурні компоненти.

2. Проаналізувати конфліктологічну компетентність як складову психологічної компетентності та виявити її роль у запобіганні професійним конфліктам.

3. Дослідити психологічні механізми впливу психологічної компетентності на профілактику конфліктів у професійній діяльності.

4. Емпірично вивчити рівень розвитку психологічної компетентності фахівців різних професійних сфер та визначити її зв'язок зі стратегіями поведінки в конфлікті.

5. Розробити практичні рекомендації щодо формування та розвитку психологічної компетентності фахівців як чинника запобігання професійним конфліктам.

Об'єкт дослідження – психологічна компетентність особистості в професійній діяльності.

Предмет дослідження – психологічна компетентність особистості як чинник запобігання конфліктам у професійній діяльності.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань дослідження використовувалася сукупність методів. Теоретичні методи: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження; порівняльний аналіз концептуальних підходів до вивчення психологічної компетентності та конфліктологічної компетентності. Емпіричні методи: психодіагностичні методики для оцінки компонентів психологічної компетентності; опитувальник для виявлення рівня конфліктологічної компетентності; тест Томаса-Кілманна для діагностики стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Методи математико-статистичної обробки даних: кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між досліджуваними змінними; порівняльний аналіз для визначення відмінностей у групах досліджуваних; факторний аналіз для виявлення структури психологічної компетентності.

Елементи наукової новизни одержаних результатів полягають в тому, що комплексно досліджено психологічну компетентність особистості як чинник запобігання конфліктам у професійній діяльності; виявлено психологічні механізми, через які психологічна компетентність реалізує

свою превентивну функцію щодо професійних конфліктів; встановлено взаємозв'язки між компонентами психологічної компетентності та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях

Практичне значення одержаних результатів визначається можливістю використання результатів дослідження в системі професійної підготовки фахівців різних сфер діяльності. Розроблені практичні рекомендації можуть бути впроваджені в програми розвитку психологічної компетентності, у систему відбору кандидатів на посади, що передбачають високий рівень міжособистісної взаємодії, а також використовуватися в роботі психологічних служб організацій. Результати дослідження можуть застосовуватися в освітньому процесі при підготовці фахівців у галузі психології, конфліктології, менеджменту та інших соціономічних професіях.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження були представлені та обговорені на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Сучасна психологія: виклики та перспективи». (м. Одеса, 10 жовтня 2025 р.). За темою дослідження опубліковано тези доповіді.

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Повний обсяг роботи становить 86 сторінок основного тексту.

РОЗДІЛ 1. МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження

На основі теоретичного аналізу було визначено основні напрями емпіричного дослідження, які охоплюють широкий спектр психологічних феноменів, пов'язаних з психологічною компетентністю та конфліктною поведінкою. Необхідно було з'ясувати рівень розвитку психологічної компетентності серед працівників соціономічних професій, для яких взаємодія з людьми є основним змістом діяльності. Важливим було виявити специфічні компоненти психологічної компетентності, що найбільш тісно пов'язані з профілактикою конфліктів у професійній діяльності, зокрема емоційний інтелект, комунікативні навички, рефлексивні здібності та здатність до емпатії.

Теоретичним обґрунтуванням вибору діагностичних методик стало розуміння багатокомпонентної структури психологічної компетентності, яка включає когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний компоненти. Для всебічного розуміння психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам необхідна діагностика не лише загального рівня психологічної компетентності, але й окремих її складових, що безпосередньо впливають на конфліктну взаємодію. Зокрема, емоційний інтелект є базовим компонентом психологічної компетентності, оскільки здатність розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями та емоціями інших людей є критично важливою для профілактики деструктивних конфліктів. Рівень особистісної тривожності суттєво впливає на сприйняття потенційно конфліктних ситуацій та вибір стратегій реагування на них, оскільки підвищена тривожність часто призводить до

надмірної конфліктності або, навпаки, до уникнення необхідних конфронтацій. Стилi поведінки в конфлікті є ключовим показником практичної реалізації психологічної компетентності в конфліктних ситуаціях, демонструючи, якою мірою особа здатна конструктивно працювати з міжособистісними суперечностями. Нарешті, самооцінка психологічної компетентності відображає рівень особистісної рефлексії та усвідомленості власних можливостей і обмежень у сфері міжособистісної взаємодії.

Теоретичне обґрунтування програми дослідження також включало ретельний аналіз етичних аспектів роботи з професійними групами, представники яких щоденно стикаються з конфліктними ситуаціями у своїй діяльності. Враховуючи, що дослідження конфліктної поведінки та психологічної компетентності може актуалізувати професійні труднощі, викликати переживання власної неефективності та провокувати оборонні реакції респондентів, особлива увага була приділена розробці процедур забезпечення психологічної безпеки учасників дослідження.

Теоретичне обґрунтування програми дослідження дозволило не лише визначити адекватні методи збору емпіричних даних, але й розробити валідний та етичний інструментарій дослідження, окреслити основні напрями аналізу отриманих результатів, сформулювати конкретні дослідницькі гіпотези, що підлягають емпіричній перевірці. Зокрема, було висунуто гіпотезу про існування позитивного статистично значущого зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та вибором конструктивних стратегій поведінки в конфліктах, про обернений зв'язок між рівнем особистісної тривожності та психологічною компетентністю у сфері запобігання конфліктам, про невідповідність між суб'єктивними оцінками власної психологічної компетентності та об'єктивними показниками конфліктної поведінки у частини респондентів, про наявність гендерних відмінностей у компонентах психологічної компетентності та стратегіях

поведінки в конфліктах, а також про зростання психологічної компетентності з накопиченням професійного досвіду, проте не лінійно, а з можливим зниженням у період професійної кризи або вигорання.

Опитувальник конфліктних стилів Томаса-Кілманна був обраний як ключовий інструмент для вимірювання домінуючих стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, що є безпосереднім показником ефективності застосування психологічної компетентності в практичних ситуаціях міжособистісної взаємодії. Для цілей даного дослідження особлива увага приділялась саме конструктивним стилям поведінки в конфлікті, до яких насамперед відноситься співробітництво як найбільш ефективна стратегія, що дозволяє не лише вирішити конкретну суперечність, але й зміцнити відносини між сторонами, а також компроміс як реалістична стратегія, що забезпечує швидке вирішення конфлікту за умови обмежених ресурсів часу або енергії. Високий рівень психологічної компетентності передбачає здатність використовувати різні стилі поведінки в конфлікті залежно від ситуації, проте з переважанням конструктивних стратегій співробітництва та компромісу над деструктивними стратегіями уникнення, надмірного суперництва або постійного пристосування. Використання опитувальника Томаса-Кілманна у даному дослідженні обґрунтоване факторами, що роблять цю методику оптимальним інструментом для досягнення мети дослідження. Результати методики легко інтерпретуються та мають пряме практичне застосування, дозволяючи респондентам краще усвідомити власні патерни поведінки в конфліктах. Методика є відносно короткою та не викликає надмірної втоми респондентів, що важливо для забезпечення якості відповідей у контексті комплексного дослідження з використанням кількох методик.

Методика діагностики емоційного інтелекту Ніколаса Холла в адаптації Ільїна була обрана як інструмент для оцінки ключового компонента психологічної компетентності, що безпосередньо пов'язаний з

профілактикою конфліктів. Емоційний інтелект розглядається сучасною психологією як інтегративна здатність особистості, що включає розпізнавання власних емоцій, управління власними емоціями, розпізнавання емоцій інших людей, управління емоціями інших людей, а також використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності. Саме ці компоненти емоційного інтелекту є важливими для запобігання деструктивним конфліктам, оскільки більшість міжособистісних суперечностей мають виражену емоційну складову, а здатність конструктивно працювати з емоціями часто визначає, чи переросте звичайна розбіжність у руйнівний конфлікт.

Методика Ніколаса Холла є одним із найбільш валідних та надійних інструментів для діагностики емоційного інтелекту, адаптованим для використання на вітчизняній вибірці та широко застосовуваним у українських психологічних дослідженнях. Структура методики дозволяє оцінити не лише загальний рівень емоційного інтелекту, але й окремі його компоненти, що дає можливість виявити специфічні сильні сторони та зони розвитку респондентів. Результати методики легко інтерпретуються та мають пряме практичне застосування для розробки індивідуальних програм розвитку емоційної компетентності як чинника профілактики конфліктів.

Шкала тривожності Спілбергера-Ханіна є класичним та широко визнаним інструментом для диференційованої оцінки ситуативної та особистісної тривожності, що має доведену валідність та надійність на вітчизняній вибірці та широко використовується у психологічних дослідженнях в Україні. Включення шкали тривожності Спілбергера-Ханіна у дослідження психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам обґрунтоване розумінням взаємозв'язку між тривожністю та конфліктною поведінкою. Диференціація ситуативної та особистісної тривожності має важливе значення для розуміння механізмів впливу психологічної компетентності на профілактику конфліктів.

Методика характеризується високою надійністю та валідністю, широко використовується у міжнародних та вітчизняних дослідженнях, що дозволяє порівнювати отримані результати з даними інших досліджень та встановлювати нормативні показники для різних професійних груп. Інтерпретація результатів за шкалою тривожності Спілбергера-Ханіна базується на чітких кількісних критеріях, що дозволяють класифікувати респондентів за рівнем тривожності.

Шкала самооцінки загальної психологічної компетентності за десятибальною шкалою була включена до дослідження як додатковий інструмент для оцінки інтегрального суб'єктивного сприйняття власної компетентності у сфері міжособистісної взаємодії та запобігання конфліктам. Респондентам пропонувалося оцінити свій загальний рівень психологічної компетентності від одного, що означає дуже низький рівень, до десяти, що означає дуже високий рівень, враховуючи всі аспекти своєї здатності ефективно взаємодіяти з людьми та конструктивно працювати з міжособистісними суперечностями. Проста, але інформативна методика дозволяє швидко оцінити інтегральне самосприйняття респондентів та порівняти його з більш диференційованими показниками психологічної компетентності, виявленими іншими методиками дослідження.

Демографічна анкета була ретельно розроблена для збору базової інформації про респондентів, необхідної для всебічного аналізу впливу соціодемографічних та професійних факторів на формування психологічної компетентності та конфліктної поведінки. Анкета включала кілька взаємопов'язаних блоків питань, що охоплювали різні аспекти життєвої та професійної ситуації респондентів. Перший блок стосувався базових демографічних характеристик, включаючи стать, вік, освіту та сімейний стан, що дозволяє враховувати вплив життєвого досвіду, гендерної соціалізації, освітнього рівня та сімейної ситуації на формування психологічної компетентності та стратегій поведінки в конфліктах. Другий

блок стосувався професійних характеристик, включаючи сферу професійної діяльності, посаду, стаж роботи загалом та стаж роботи на поточній посаді, що є важливими факторами професійної адаптації та розвитку специфічних професійних компетенцій, включаючи психологічну компетентність.

Третій блок питань стосувався частоти та контексту конфліктних ситуацій у професійній діяльності респондентів. Зокрема, з'ясовувалося, як часто виникають конфліктні ситуації у професійній діяльності, що дозволяє оцінити об'єктивне конфліктогенне навантаження на респондента. Також з'ясовувалося, з ким найчастіше виникають конфлікти, що дозволяє виявити найбільш проблемні сфери взаємодії та специфічні конфліктогенні фактори для різних категорій професійних партнерів. Четвертий блок присвячений причинам конфліктів, де респондентам пропонувалося визначити основні причини конфліктів у їхній роботі, що допомагає зрозуміти специфіку конфліктогенних факторів у різних професійних сферах та виявити можливості для організаційних інтервенцій з профілактики конфліктів.

П'ятий блок стосувався типових реакцій та стратегій подолання конфліктних ситуацій. З'ясовувалася типова реакція на конфліктну ситуацію, що дозволяє доповнити дані стандартизованих методик якісною інформацією про власне бачення респондентами їхньої конфліктної поведінки. Також з'ясовувалося, що допомагає справлятися з конфліктами, виявляючи як внутрішні психологічні ресурси, так і зовнішні джерела підтримки, на які спирається респондент. Визначалася тривалість переживання конфліктів, що є важливим показником емоційної стійкості та здатності до швидкого відновлення після стресових ситуацій. Шостий блок присвячений наявності підготовки та потребам у підтримці, де з'ясовувалося, чи отримували респонденти спеціальну підготовку з управління конфліктами, розвитку комунікативних навичок або

психологічної компетентності, що дозволяє оцінити вплив цілеспрямованого навчання на розвиток відповідних компетенцій. Також з'ясовувалося, яку підтримку респонденти хотіли б отримати для покращення роботи з конфліктними ситуаціями, що дозволяє виявити усвідомлені потреби у розвитку та визначити пріоритетні напрямки психологічної підтримки для даної професійної групи.

Питання демографічної анкети були сформульовані таким чином, щоб дотримуватися кількох важливих принципів етичного збору даних. Формулювання уникали оціночних суджень та стигматизуючих термінів, використовуючи нейтральну мову для опису конфліктних ситуацій та професійних труднощів. Структура анкети передбачала можливість пропустити будь-яке питання, на яке респондент не бажає або не може відповісти, без шкоди для загальної валідності дослідження. При цьому анкета збирала достатньо інформації для аналізу соціодемографічних та професійних факторів впливу на психологічну компетентність та конфліктну поведінку, включаючи можливість для статистичного порівняння різних підгруп респондентів.

1.2. Організація та процедура емпіричного дослідження

Дослідження психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності здійснювалось у три послідовні, логічно пов'язані етапи, кожен з яких мав специфічні завдання, методи їх реалізації та очікувані результати, що створювали основу для наступного етапу роботи. Така поетапна організація дослідження дозволила забезпечити систематичність та послідовність дослідницького процесу, ретельну підготовку теоретичної та методичної бази, якісний збір емпіричних даних та їх комплексний аналіз.

Підготовчий етап дослідження, що тривав з січня по липень 2025 р., включав кілька важливих та взаємопов'язаних напрямків роботи, які

створювали необхідне підґрунтя для якісного проведення емпіричної частини дослідження. Насамперед здійснювався глибокий теоретико-методологічний аналіз проблеми психологічної компетентності в контексті профілактики конфліктів у професійній діяльності. Аналіз включав критичний огляд вітчизняної та міжнародної наукової літератури з проблем психологічної компетентності, включаючи класичні та сучасні підходи до розуміння структури, змісту та механізмів формування цього феномену. Вивчалися дослідження конфліктологічної компетентності як складової психологічної компетентності, що безпосередньо стосується здатності запобігати та конструктивно вирішувати міжособистісні суперечності. Аналізувалися праці з психології конфлікту, що розкривають природу, динаміку та механізми розгортання конфліктних ситуацій, а також фактори, що сприяють їх профілактиці. Вивчалися дослідження емоційного інтелекту, комунікативної компетентності, рефлексивних здібностей та інших компонентів психологічної компетентності, що мають значення для ефективної міжособистісної взаємодії. Особлива увага приділялась аналізу емпіричних досліджень зв'язку психологічної компетентності з конфліктною поведінкою в різних професійних сферах, що дозволило виявити загальні закономірності та специфічні особливості цього зв'язку.

Паралельно з теоретичним аналізом здійснювалося вивчення специфіки професійної діяльності в соціономічних професіях, представники яких склали цільову вибірку дослідження. Аналізувалися професіографічні дослідження, що розкривають зміст, структуру, умови та вимоги професійної діяльності педагогів, психологів, соціальних працівників, медичних працівників та інших фахівців, для яких взаємодія з людьми є основним змістом діяльності. Вивчалися дослідження професійних стресів та конфліктів у цих сферах діяльності, що дозволило зрозуміти специфіку конфліктогенних факторів та типових конфліктних ситуацій. Особлива увага приділялась аналізу ролі психологічної

компетентності в структурі професійної компетентності фахівців соціономічних професій, що дозволило обґрунтувати актуальність та практичну значущість дослідження.

На основі теоретичного аналізу було визначено основні напрямки емпіричного дослідження, що включали оцінку рівня розвитку різних компонентів психологічної компетентності у представників соціономічних професій, виявлення поширеності та специфіки конфліктних ситуацій у професійній діяльності досліджуваної групи, встановлення зв'язку між рівнем психологічної компетентності та частотою, інтенсивністю та характером конфліктів, дослідження взаємозв'язків між різними компонентами психологічної компетентності та стратегіями поведінки в конфліктах, аналіз впливу соціодемографічних та професійних факторів на розвиток психологічної компетентності та конфліктну поведінку.

Важливою частиною підготовчого етапу була розробка діагностичного інструментарію дослідження, що включала кілька послідовних кроків. Насамперед здійснювався підбір стандартизованих психодіагностичних методик, що відповідали меті та завданням дослідження, мали підтверджену валідність та надійність на вітчизняній вибірці, були адаптовані для використання в Україні та дозволяли оцінити ключові компоненти психологічної компетентності та конфліктної поведінки. Було обрано опитувальник Томаса-Кілманна для діагностики стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, методику діагностики емоційного інтелекту Ніколаса Холла в адаптації Ільїна для оцінки емоційної складової психологічної компетентності, шкалу тривожності Спілбергера-Ханіна для діагностики рівня ситуативної та особистісної тривожності як фактора, що впливає на конфліктну поведінку.

Також розроблялася демографічна анкета, що включала формулювання питань про соціодемографічні характеристики, професійні особливості, досвід конфліктних ситуацій та способи їх подолання,

структурування питань у логічні блоки для полегшення заповнення, підготовку варіантів відповідей для закритих питань на основі попереднього аналізу літератури та експертних консультацій. Усі методики було об'єднано в єдиний опитувальник, що був структурований таким чином, щоб забезпечити логічну послідовність питань від менш особистих до більш особистих тем, мінімізувати втому респондентів через оптимальний обсяг та різноманітність форматів питань, уникнути ефекту порядку через чергування методик різного типу, створити комфортну атмосферу для відвертих відповідей через делікатне формулювання питань.

Основний етап дослідження, що тривав з серпня по вересень 2025 р., передбачав безпосередній збір емпіричних даних шляхом опитування за допомогою Гугл-форми представників соціономічних професій з використанням розробленого діагностичного інструментарію. Всього у дослідженні взяли участь 64 працівники соціономічних професій з різних установ освіти, охорони здоров'я та соціальної сфери міста Одеси. Критерії включення до вибірки були сформульовані таким чином, щоб забезпечити релевантність результатів для мети дослідження та можливість їх узагальнення на цільову професійну групу. Основними критеріями були належність до соціономічних професій, де взаємодія з людьми є основним змістом діяльності, стаж роботи у професії не менше шести місяців, що забезпечує достатній досвід професійної діяльності та сформованість стабільних патернів поведінки у конфліктних ситуаціях.

Заключний етап дослідження, що тривав з вересня по жовтень 2025 р., включав багаторівневу обробку та аналіз отриманих емпіричних даних з використанням сучасних методів математичної статистики, якісну інтерпретацію результатів з позицій психологічної теорії та розробку практичних рекомендацій на основі отриманих результатів. Першим кроком заключного етапу була ретельна підготовка даних до статистичного аналізу.

Наступним кроком був первинний описовий статистичний аналіз даних, що дозволив отримати загальну картину розподілу досліджуваних характеристик у вибірці. Проводився аналіз розподілу респондентів за соціодемографічними та професійними характеристиками, включаючи стать, вік, освіту, сімейний стан, професійну сферу, посаду, стаж роботи, що дозволило охарактеризувати вибірку та оцінити її репрезентативність. Здійснювалася оцінка поширеності різних стилів поведінки в конфлікті, рівнів емоційного інтелекту, тривожності, психологічної компетентності серед досліджуваної вибірки, що дало змогу виявити загальні тенденції та проблемні зони. Також аналізувалася поширеність конфліктних ситуацій, їх джерела та типові стратегії подолання на основі даних демографічної анкети.

Далі здійснювався кореляційний аналіз для виявлення статистично значущих взаємозв'язків між досліджуваними психологічними змінними. Використовувався коефіцієнт кореляції Спірмена як непараметричний метод, що не вимагає нормального розподілу даних та є стійким до викидів. Проводився аналіз зв'язків між емоційним інтелектом та його компонентами та стилями поведінки в конфлікті, що дозволило перевірити гіпотезу про позитивний зв'язок емоційного інтелекту з конструктивними стратегіями. Аналізувався зв'язок між тривожністю, як ситуативною так і особистісною, та психологічною компетентністю. Аналізувався зв'язок між віком, стажем роботи та показниками психологічної компетентності і конфліктної поведінки для виявлення динаміки розвитку цих характеристик.

Завершальним кроком заключного етапу було якісне інтерпретування отриманих результатів з позицій сучасних теоретичних підходів до психології особистості, психології конфлікту та психології професійної компетентності. Здійснювалося узагальнення емпіричних даних у контексті теоретичних моделей психологічної компетентності, що дозволило

оцінити, якою мірою отримані результати підтверджують або спростовують існуючі теоретичні уявлення. Проводилося порівняння отриманих результатів з даними інших досліджень психологічної компетентності та конфліктної поведінки, що дозволило виявити як спільні закономірності, так і специфічні особливості досліджуваної вибірки. Формулювалися висновки щодо підтвердження або спростування дослідницьких гіпотез з обговоренням можливих причин отриманих результатів.

На основі результатів емпіричного дослідження та їх теоретичної інтерпретації було розроблено комплекс практичних рекомендацій для системи професійної підготовки та психологічного супроводу фахівців соціономічних професій.

1.3. Характеристика вибірки дослідження

У дослідженні психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності взяли участь 64 працівники соціономічних професій з різних установ міста Одеси, включаючи заклади освіти, охорони здоров'я та соціального обслуговування. Вибірка була сформована методом цілеспрямованого відбору серед фахівців, для яких взаємодія з людьми є основним змістом професійної діяльності та які виявили добровільну згоду на участь у дослідженні після отримання детальної інформації про його мету, процедуру та умови конфіденційності. Вибір саме представників соціономічних професій як цільової групи дослідження був обумовлений кількома важливими факторами, що робили цю професійну групу оптимальною для вивчення ролі психологічної компетентності у профілактиці конфліктів.

Демографічна структура вибірки характеризується певними особливостями, що відображають специфіку соціономічних професій та

мають значення для інтерпретації результатів дослідження. За статевим розподілом вибірка демонструє значну, хоча і не критичну гендерну асиметрію з переважанням жіночої статі, яка становить 46 осіб або близько 72% від загальної вибірки, тоді як чоловіки становлять 18 осіб або приблизно 28%. Така структура є типовою для соціономічних професій, особливо в освіті, охороні здоров'я та соціальній роботі, де традиційно переважають жінки, що відображає як історично сформовані гендерні стереотипи щодо «допомагаючих» професій, так і реальні гендерні особливості вибору професійної сфери діяльності. Водночас присутність достатньої кількості чоловіків у вибірці дозволяє проводити порівняльний гендерний аналіз та виявляти можливі відмінності у психологічній компетентності та конфліктній поведінці між чоловіками та жінками.

Вікова структура респондентів демонструє оптимальний для дослідження професійної діяльності розподіл, що охоплює всі основні етапи професійного становлення від молодих спеціалістів до досвідчених професіоналів. Найменш численною виявилася група найбільш молодих працівників віком від 23 до 30 років, яка становить 12 осіб або близько 19% від загальної вибірки, що відображає період професійної адаптації та формування базових професійних компетенцій, включаючи психологічну компетентність у роботі з конфліктними ситуаціями. Найбільш численною виявилася група працівників віком від 31 до 40 років, яка становить 24 особи або близько 38% від загальної вибірки, що відображає період активного професійного розвитку, накопичення досвіду та вдосконалення професійних компетенцій, коли фахівці вже подолали початкові труднощі адаптації, але ще не стикнулися з явищами професійної втоми або вигорання. Група працівників віком від 41 до 50 років становить 16 осіб або 25% від загальної вибірки, що характеризується високим рівнем професійного досвіду, сформованими стабільними патернами професійної поведінки, але також потенційним ризиком професійної кризи або

вигорання. Найстарша група працівників віком від 51 до 60 років становить 12 осіб або близько 19% від загальної вибірки, що характеризується найвищим рівнем професійного досвіду та професійної мудрості, але також можливими ознаками професійної втоми та зниження адаптивності до змін.

Така вікова структура вибірки є оптимальною для аналізу вікових особливостей та динаміки розвитку психологічної компетентності, оскільки представлені всі основні етапи професійного життя від початку кар'єри до передпенсійного віку, що дозволяє простежити, як змінюється психологічна компетентність та конфліктна поведінка з накопиченням життєвого та професійного досвіду. За освітнім рівнем переважна більшість респондентів мають вищу освіту, що є обов'язковою вимогою для роботи у більшості соціономічних професій та забезпечує певний базовий рівень теоретичних психологічних знань. Зокрема, 52 респонденти або близько 81% мають повну вищу освіту за рівнем бакалавра або магістра, що свідчить про високий освітній рівень вибірки. 10 респондентів або близько 16% мають наукові ступені кандидата або доктора наук, що вказує на залученість частини вибірки до науково-дослідної або викладацької діяльності. 2 респонденти або близько 3% мають незакінчену вищу освіту, будучи студентами випускних курсів, що поєднують навчання з початком професійної діяльності.

За професійною сферою діяльності респонденти представляють три основні напрямки соціономічних професій, що дозволяє виявити як загальні закономірності, так і специфічні особливості психологічної компетентності у різних сферах взаємодії з людьми. Найбільш численною групою виявилися працівники сфери освіти, що становлять 32 особи або 50% від загальної вибірки, що відображає традиційно високий рівень конфліктогенності педагогічної діяльності, пов'язаної з необхідністю щоденної взаємодії з великою кількістю учнів або студентів, їхніми батьками, колегами та адміністрацією. Другою за чисельністю групою

виявилися працівники сфери охорони здоров'я, включаючи лікарів, медичних сестер, психологів медичних установ, що становлять 19 осіб або близько 30% від загальної вибірки, що характеризується високим емоційним напруженням, пов'язаним з роботою з хворими людьми, їхніми тривогами та часто нереалістичними очікуваннями, а також необхідністю повідомляти несприятливі новини. Найменшою групою виявилися соціальні працівники та працівники центрів соціального обслуговування, що становлять 13 осіб або 20% від загальної вибірки, що характеризується роботою з вразливими категоріями населення, часто в кризових ситуаціях, що вимагає високого рівня психологічної компетентності та стійкості.

За сімейним станом вибірка демонструє певну різноманітність, що дозволяє аналізувати вплив сімейної ситуації на психологічну компетентність та конфліктну поведінку, враховуючи, що сімейні відносини можуть бути як джерелом підтримки та ресурсів для подолання професійних стресів, так і додатковим джерелом напруження, що знижує психологічні ресурси для конструктивної роботи з професійними конфліктами. Одружені або заміжні працівники, що перебувають у стабільних партнерських відносинах, становлять 38 осіб або близько 59% від загальної вибірки. Неодружені або незаміжні працівники становлять 17 осіб або близько 27% від загальної вибірки. У розлученому стані перебувають 9 осіб або близько 14% респондентів, що може бути фактором підвищеного стресу та впливати на психологічну компетентність у професійній сфері.

За посадою респонденти представляють різні рівні професійної ієрархії в соціономічних професіях, що дозволяє оцінити специфіку психологічної компетентності та конфліктних ситуацій для різних посадових позицій. Фахівці базового рівня, що безпосередньо надають послуги клієнтам, пацієнтам або учням, становлять 37 осіб або близько 58% від загальної вибірки. Фахівці середньої ланки, що поєднують

безпосередню роботу з клієнтами з координаційними або наставницькими функціями, становлять 15 осіб або близько 23% від загальної вибірки. Керівники структурних підрозділів або закладів, що несуть відповідальність за управління колективом та організацію роботи, становлять 12 осіб або близько 19% від загальної вибірки.

Важливою характеристикою вибірки є стаж роботи у професії, що відображає рівень професійного досвіду та ступінь сформованості професійних компетенцій, включаючи психологічну компетентність у роботі з конфліктними ситуаціями. Розподіл за стажем демонструє достатню різноманітність для аналізу впливу професійного досвіду на досліджувані характеристики. Працівники зі стажем від шести місяців до трьох років, що перебувають на етапі професійної адаптації та первинного формування професійних навичок, становлять 16 осіб або 25% від загальної вибірки. Працівники зі стажем від 3 до 7 років, що активно розвивають професійні компетенції та накопичують різноманітний досвід роботи з різними типами ситуацій, становлять 20 осіб або близько 31% від загальної вибірки. Працівники зі стажем від 7 до 15 років, що досягли професійної зрілості та сформували стабільні ефективні патерни професійної поведінки, становлять 18 осіб або близько 28% від загальної вибірки. Працівники зі стажем понад 15 років, що мають найбагатший професійний досвід та професійну мудрість, але також потенційний ризик професійного вигорання, становлять 10 осіб або близько 16% від загальної вибірки.

Таким чином, сформована вибірка дослідження є достатньо різноманітною та збалансованою за основними соціодемографічними та професійними характеристиками, що дозволяє аналізувати вплив різних факторів на формування психологічної компетентності та конфліктної поведінки, проводити порівняльний аналіз підгруп за статтю, віком, стажем роботи, професійною сферою та іншими характеристиками, узагальнювати результати на ширшу популяцію фахівців соціономічних професій з

певними застереженнями щодо специфіки вибірки. Респонденти представляють три основні сфери соціономічних професій, а саме освіту, охорону здоров'я та соціальну роботу, мають різний вік від молодих спеціалістів до досвідчених професіоналів передпенсійного віку, мають різний стаж роботи від півроку до понад п'ятнадцяти років, обіймають різні посади від базових фахівців до керівників, стикаються з конфліктними ситуаціями різної частоти та інтенсивності, мають різний рівень спеціальної підготовки з управління конфліктами.

Хоча дослідження обмежене установами міста Одеси і тому не претендує на репрезентативність для всієї популяції фахівців соціономічних професій України, різноманітність вибірки за основними характеристиками дозволяє отримати достовірне уявлення про психологічну компетентність як чинник запобігання конфліктам у професійній діяльності та виявити основні тенденції і закономірності, характерні для цієї професійної групи. Важливо також відзначити, що вибірка включає достатню кількість респондентів для проведення статистичного аналізу, включаючи кореляційний та порівняльний аналіз, що забезпечує можливість виявлення статистично значущих зв'язків та відмінностей. Водночас слід враховувати обмеження, пов'язані з методом формування вибірки через цілеспрямований відбір серед добровольців, що могло призвести до самоселекції респондентів з вищою мотивацією до саморозвитку та кращою рефлексією власних професійних труднощів, а також можливу упередженість у бік респондентів з кращою психологічною компетентністю, оскільки особи з серйозними труднощами у міжособистісній взаємодії могли уникати участі у дослідженні.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Розроблена методика та організація дослідження психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності відповідають меті та завданням роботи, базуються

на сучасних теоретичних концепціях психології особистості, психології конфлікту та психології професійної компетентності, використовують валідний та надійний діагностичний інструментарій, адаптований для використання на українській вибірці, дотримуються етичних стандартів психологічних досліджень з професійними групами, забезпечують можливість всебічного аналізу досліджуваного феномену через комбінацію кількісних та якісних методів. Поетапна організація дослідження з чітким розмежуванням підготовчого, основного та заключного етапів забезпечила систематичність та послідовність дослідницького процесу, ретельну підготовку теоретичної та методичної бази, якісний збір емпіричних даних з дотриманням принципів психологічної безпеки учасників, комплексний аналіз отриманих результатів з використанням сучасних методів математичної статистики, практичну значущість результатів через розробку конкретних рекомендацій для різних рівнів системи професійної підготовки та психологічного супроводу фахівців соціономічних професій.

Проведене дослідження створює надійну емпіричну базу для перевірки висунутих гіпотез щодо зв'язку психологічної компетентності з конфліктною поведінкою, розкриття психологічних механізмів впливу психологічної компетентності на профілактику конфліктів у професійній діяльності, виявлення факторів, що сприяють або перешкоджають розвитку психологічної компетентності у фахівців соціономічних професій, розробки науково обґрунтованих практичних рекомендацій щодо розвитку психологічної компетентності як чинника запобігання професійним конфліктам.

Таким чином, розроблена програма емпіричного дослідження забезпечує можливість комплексного вивчення психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності, дозволяє отримати науково достовірні дані про структуру, рівень розвитку та детермінанти психологічної компетентності

у фахівців соціономічних професій, виявити взаємозв'язки між психологічною компетентністю та конфліктною поведінкою, що має фундаментальне значення для розуміння механізмів профілактики міжособистісних конфліктів, сформулювати практичні рекомендації, що мають безпосереднє застосування в системі професійної освіти, психологічного консультування та організаційного розвитку. Подальший аналіз отриманих емпіричних даних, представлений у другому розділі роботи, дозволить перевірити висунуті гіпотези, виявити конкретні закономірності та механізми впливу психологічної компетентності на профілактику конфліктів, а також розробити обґрунтовані рекомендації щодо розвитку психологічної компетентності як важливого чинника професійної ефективності та психологічного благополуччя фахівців соціономічних професій.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Було проведено детальний статистичний аналіз рівня психологічної компетентності та поширеності конфліктних ситуацій серед працівників соціономічних професій. За результатами дослідження виявлено широку варіативність у показниках психологічної компетентності досліджуваної вибірки, що підтверджує індивідуальний характер формування цього феномену у професійній діяльності фахівців, для яких взаємодія з людьми є основним змістом роботи.

Аналіз частоти виникнення конфліктних ситуацій у професійній діяльності показав тривожну картину високої конфліктогенності професійного середовища соціономічних працівників.

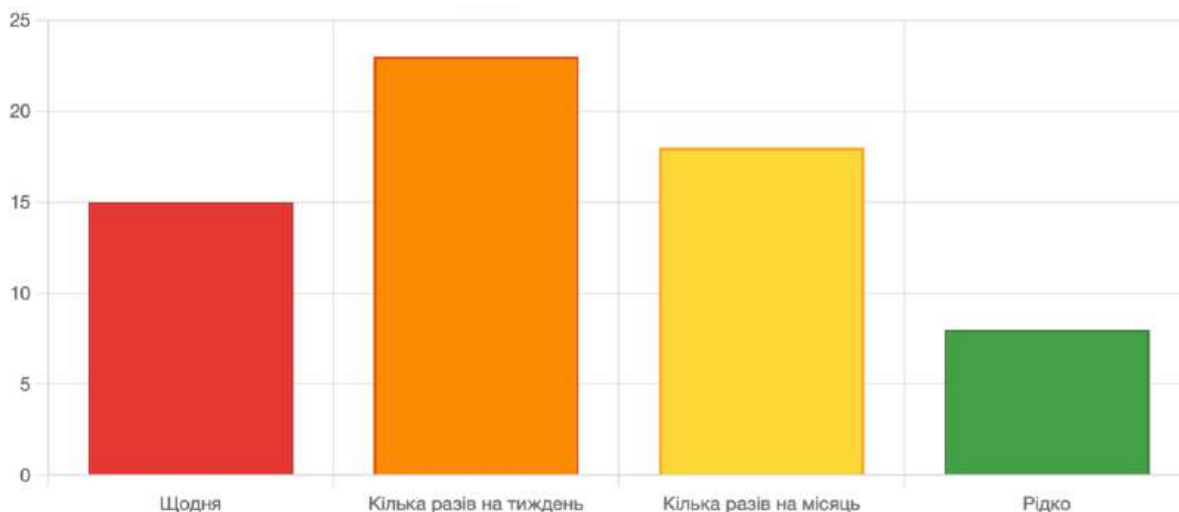


Рис. 1. Розподіл респондентів за частотою конфліктів

Більшість респондентів стикаються з конфліктами на регулярній основі, що створює постійне психологічне навантаження та вимагає розвинутої психологічної компетентності для ефективного функціонування. Розподіл вказує на те, що переважна більшість

працівників соціономічних професій, а саме 87,5%, стикається з конфліктними ситуаціями з регулярною періодичністю від кількох разів на місяць до щоденно, що підтверджує актуальність дослідження психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам у цій професійній групі.

Аналіз результатів самооцінки психологічної компетентності за 10-бальною шкалою виявив широку варіативність показників та неоднорідність розподілу респондентів за рівнями самосприйняття власної компетентності у сфері міжособистісної взаємодії та запобігання конфліктам. Середній показник самооцінки психологічної компетентності склав 5,31 балів з стандартним відхиленням 2,84 бала, що вказує на помірний рівень самооцінки з дуже значною варіативністю індивідуальних оцінок. Відмінності можуть відображати як реальні розбіжності у рівні розвитку психологічної компетентності, так і різний рівень критичності до себе, здатність до реалістичної самооцінки, а також вплив соціальної бажаності на відповіді респондентів.

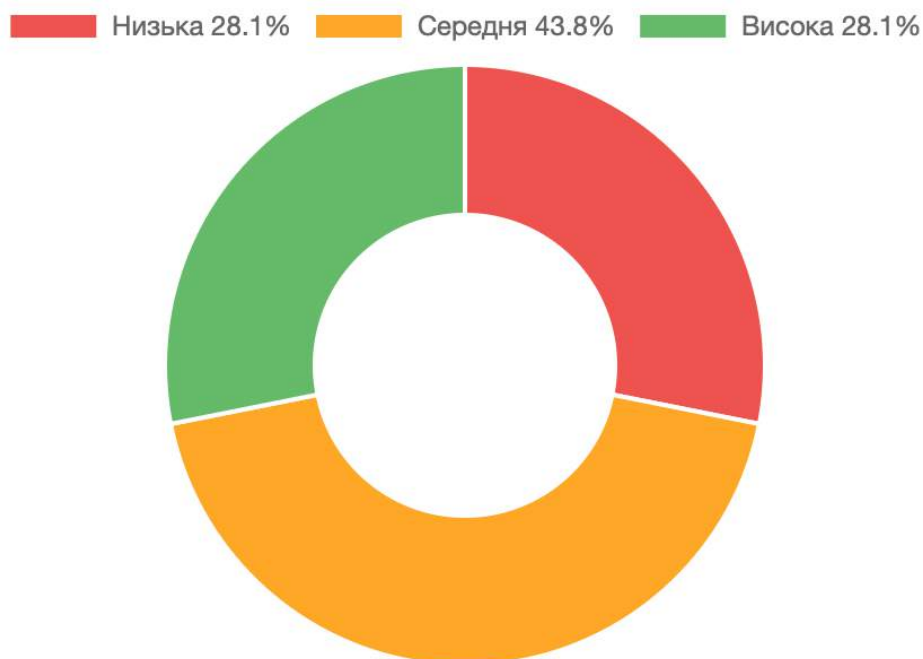


Рис. 2. Розподіл рівнів самооцінки

Розподіл респондентів за рівнями самооцінки психологічної компетентності показав триполярну структуру з виділенням трьох основних груп. Група з низькою самооцінкою психологічної компетентності характеризується критичним самосприйняттям власних можливостей у сфері міжособистісної взаємодії та запобігання конфліктам, що може відображати як реальні труднощі у роботі з конфліктними ситуаціями та недостатній рівень розвитку відповідних компетенцій, так і підвищену самокритичність, характерну для рефлексивних професіоналів, які усвідомлюють складність та багатогранність міжособистісної взаємодії. Група з середньою самооцінкою характеризується помірною, збалансованою оцінкою власних можливостей, визнанням як сильних сторін, так і зон для подальшого розвитку, що може вказувати на реалістичне самосприйняття та достатній рівень рефлексивності. Група з високою самооцінкою психологічної компетентності характеризується впевненістю у власних здібностях до ефективної міжособистісної взаємодії та запобігання конфліктам, що може відображати як реально високий рівень розвинутих компетенцій та багатий успішний досвід роботи з конфліктними ситуаціями, так і можливе завищення власних можливостей через недостатнє усвідомлення складності конфліктної взаємодії або дію захисних механізмів.

Така триполярна структура розподілу є показовою та має важливе значення для розуміння специфіки самосприйняття психологічної компетентності у працівників соціономічних професій. Майже третина вибірки демонструє критичну самооцінку власної психологічної компетентності, що може як мотивувати до подальшого професійного розвитку та пошуку можливостей для навчання, так і знижувати професійну самоефективність та впевненість у своїх силах, що негативно впливає на якість професійної діяльності. Найбільша група з помірною самооцінкою, ймовірно, є найбільш адаптивною, оскільки поєднує усвідомлення власних

можливостей з розумінням необхідності постійного розвитку. Водночас, друга третина респондентів оцінює свою психологічну компетентність як високу, що може вказувати на наявність ефективних стратегій роботи з конфліктами та впевненість у власних силах, проте потребує подальшої перевірки на предмет відповідності суб'єктивних оцінок об'єктивним показникам конфліктної поведінки та емоційної компетентності.

Гендерний аналіз самооцінки психологічної компетентності виявив статистично значущі відмінності між чоловіками та жінками, що має важливе теоретичне та практичне значення для розуміння гендерної специфіки самосприйняття професійних компетенцій.

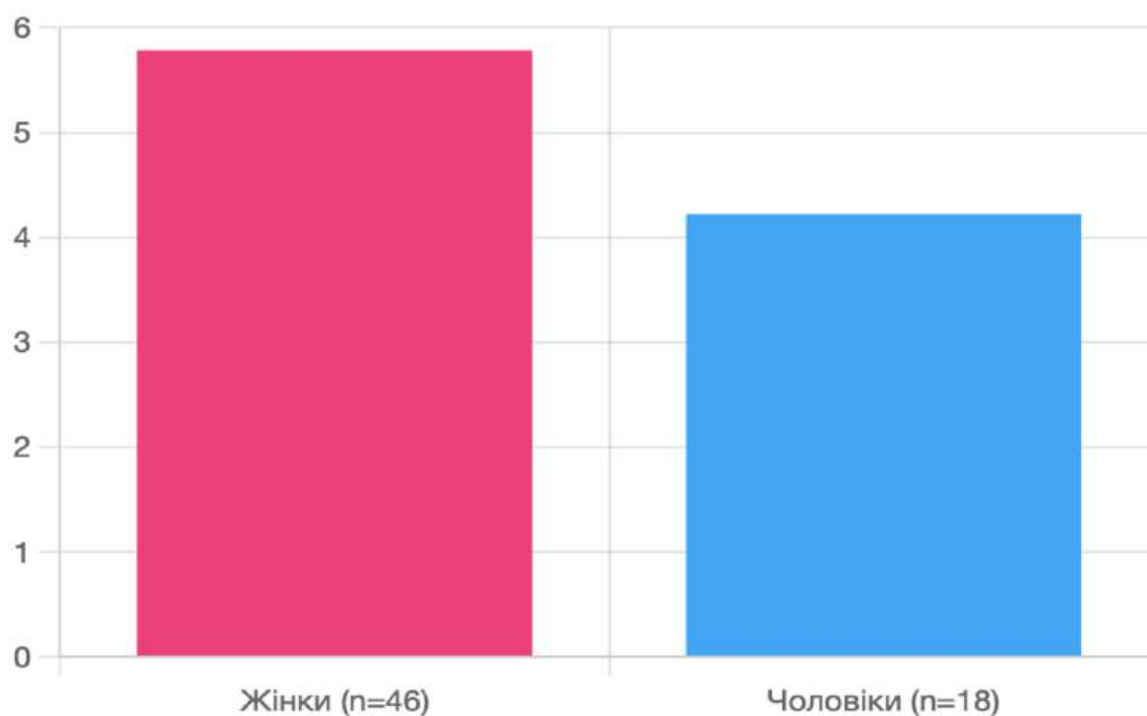


Рис. 3. Гендерні відмінності $U=264.0$; $p=0.041$ (статистично значуще)

Чоловіки, чисельність яких у вибірці склала 18 осіб, оцінили свою психологічну компетентність в середньому на 4,22 бали. Жінки, чисельність яких склала 46 осіб, оцінили свою психологічну компетентність вище, в середньому на 5,78 балів. Виявлені гендерні відмінності у самооцінці психологічної компетентності не є випадковими і відображають реальні особливості самосприйняття у чоловіків та жінок.

Віковий аналіз самооцінки психологічної компетентності показав складну нелінійну залежність, яка відображає динаміку розвитку професійної ідентичності та самосприйняття на різних етапах професійного становлення.

Таблиця 2.1.

Динаміка самооцінки психологічної компетентності за віковими групами

Вікова група	n	Середній бал	SD	Інтерпретація
23-30 років	12	6.42	2.31	Оптимістичне самосприйняття
31-40 років	24	4.79	2.93	Ефект реалістичного розчарування
41-50 років	16	5.25	2.68	Накопичення досвіду
51-60 років	12	5.67	2.74	Професійна мудрість

Найвищі показники самооцінки виявлено у наймолодшій групі працівників віком від 23 до 30 років, що може бути пов'язаний з недостатнім професійним досвідом та оптимістичним самосприйняттям, що базується на теоретичних знаннях, отриманих під час навчання, але ще не скориговане реальним досвідом зіткнення зі складними конфліктними ситуаціями. Зниження самооцінки працівників віком від 31 до 40 років порівняно з молодшою групою може відображати ефект реалістичного розчарування, коли накопичення професійного досвіду призводить до усвідомлення складності міжособистісної взаємодії, множинності факторів, що впливають на виникнення та розвиток конфліктів, а також обмеженості власних можливостей у вирішенні всіх професійних суперечностей.

Група працівників віком від 41 до 50 років, чисельність якої склала 16 осіб, показує деяке підвищення самооцінки психологічної компетентності, що може свідчити про накопичення досвіду та розвиток ефективних стратегій роботи з конфліктними ситуаціями, коли працівники вже мають

багатий репертуар апробованих підходів до вирішення різних типів конфліктів та можуть більш впевнено орієнтуватися у складних міжособистісних ситуаціях. Найстарша група працівників віком від 51 до 60 років, демонструє найвищі показники самооцінки психологічної компетентності, що наближається до рівня найбільш молодих працівників.

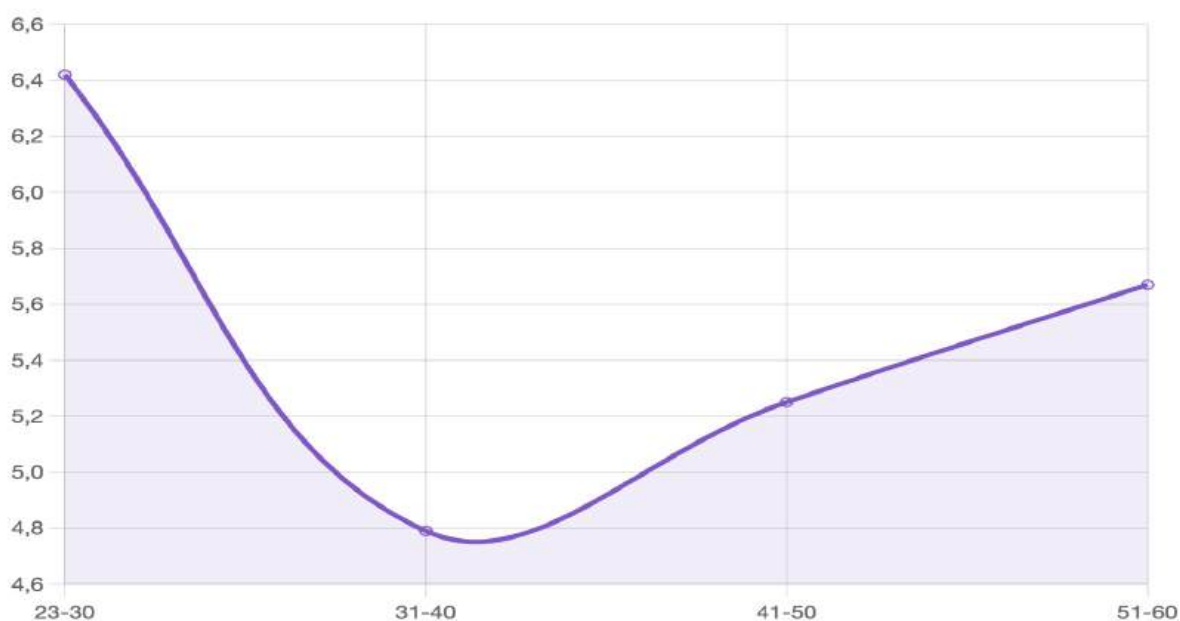


Рис. 4. Вікова динаміка (U-подібна крива)

U-подібна динаміка самооцінки психологічної компетентності з віком має важливе значення для розуміння процесів професійного становлення та вказує на необхідність диференційованих підходів до психологічної підтримки працівників на різних етапах професійного розвитку.

Якісний аналіз суб'єктів конфліктної взаємодії дозволив виявити специфіку конфліктогенних відносин у професійній діяльності соціономічних працівників та визначити пріоритетні напрямки розвитку психологічної компетентності для роботи з різними категоріями партнерів по взаємодії. Респондентам пропонувалося вказати всі категорії осіб, з якими у них найчастіше виникають конфліктні ситуації, що дозволило отримати комплексну картину джерел конфліктів у професійній діяльності.

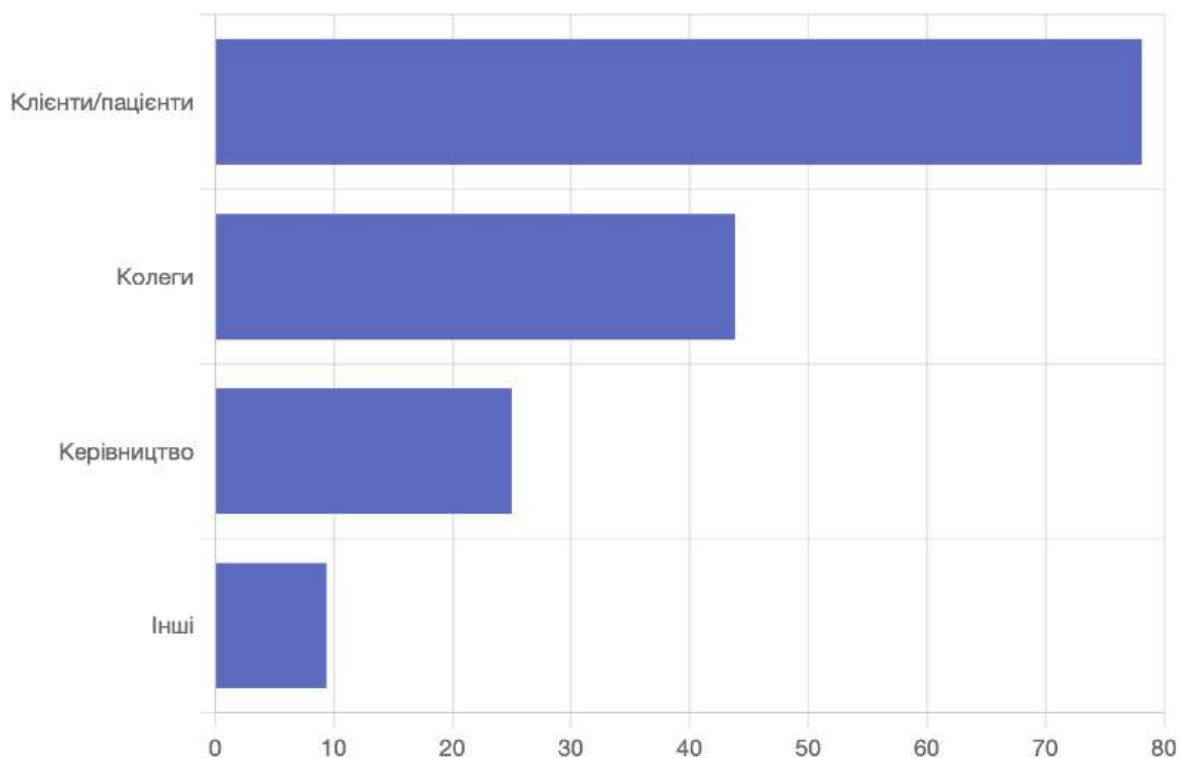


Рис. 5. Суб'єкти конфліктів

Найбільш конфліктогенною виявилася взаємодія з клієнтами, пацієнтами, учнями або їхніми батьками, яку відзначили 50 респондентів або 78,1%. Висока поширеність конфліктів з основними отримувачами професійних послуг є характерною особливістю соціономічних професій та пов'язана з емоційною напруженістю осіб, які перебувають у стані дистресу, часто нереалістичними очікуваннями щодо можливостей професіонала, асиметрією влади та експертності між професіоналом та клієнтом, а також різним розумінням проблеми та шляхів її вирішення.

Другим за частотою джерелом конфліктів є взаємодія з колегами по роботі, яку відзначили 28 респондентів або 43,8%. Внутрішньокolleктивні конфлікти є поширеним явищем у соціономічних професіях та можуть бути пов'язані з конкуренцією за обмежені ресурси, різними підходами до професійної діяльності та методів роботи, особистісними несумісностями, організаційними проблемами, а також високим рівнем професійного стресу, що знижує толерантність до фрустрацій. Конфлікти з керівництвом

відзначили 16 респондентів або 25,0%, що може бути пов'язано з різним баченням пріоритетів та способів організації роботи, незгодою з управлінськими рішеннями, недостатністю ресурсів для якісного виконання поставлених завдань. Найменш конфліктогенною виявилася взаємодія з адміністративними працівниками або представниками інших організацій, яку відзначили лише 6 респондентів або 9,4%, що може бути пов'язано з менш частою та інтенсивною взаємодією з цими категоріями.

Аналіз причин конфліктів у професійній діяльності виявив складну картину взаємодії організаційно-економічних, комунікативних та психологічних чинників, що створюють конфліктогенне середовище.

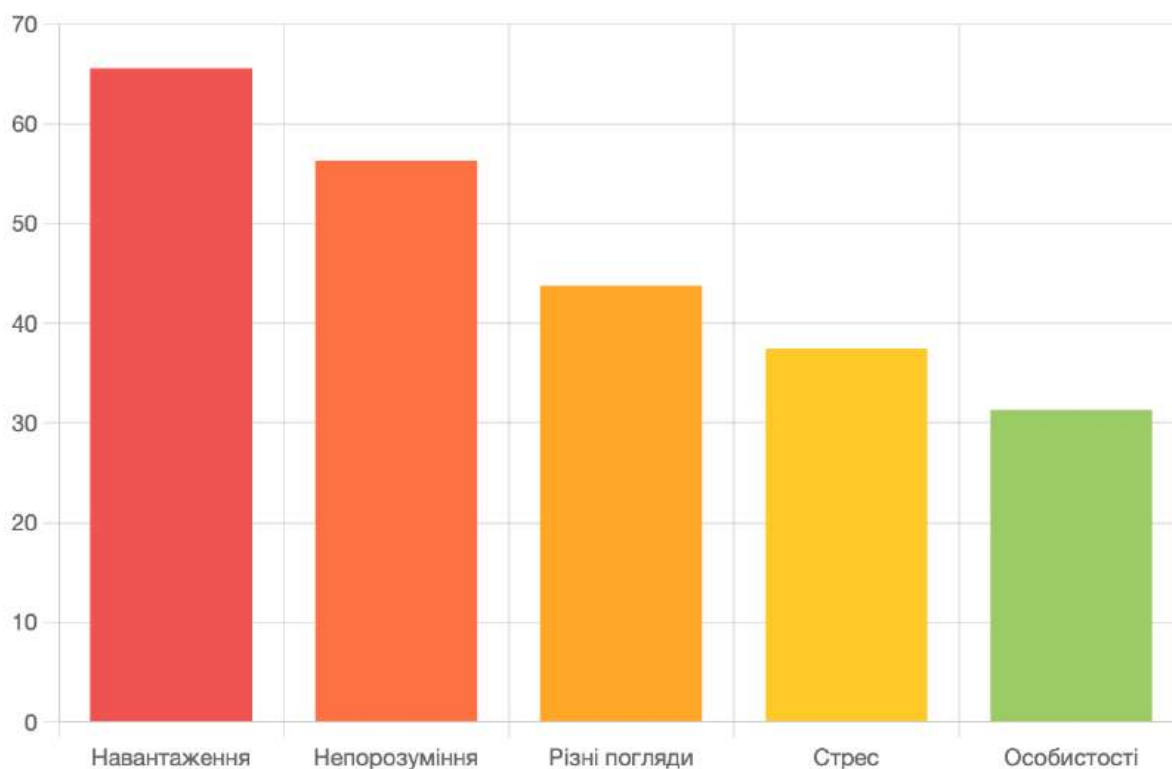


Рис. 6. Причини конфліктів

Найпоширенішою причиною конфліктів виявилася велике робоче навантаження та брак часу, яке вказали 42 респонденти або 65,6%. Системна організаційна проблема, яка характерна для більшості соціономічних сфер в Україні, призводить до постійного дефіциту часу, накопичення хронічної втоми, зниження терпимості та толерантності до

фрустрацій. Другою за поширеністю причиною є непорозуміння та недостатня комунікація між учасниками взаємодії, яку відзначили 36 респондентів або 56,3%, що вказує на критичну роль комунікативної компетентності у профілактиці конфліктів. Різні погляди на вирішення професійних питань або різні цінності відзначили 28 респондентів або 43,8% як важливе джерело конфліктів. Стрес та емоційна напруженість як причину конфліктів назвали 24 респонденти або 37,5%, що підкреслює роль емоційної регуляції у запобіганні деструктивним конфліктам. Особистісні особливості учасників взаємодії відзначили 20 респондентів або 31,3%.

Аналіз типових реакцій на конфліктну ситуацію виявив переважання конструктивних стратегій у більшості респондентів, що є позитивним показником рівня психологічної компетентності у досліджуваній вибірці. Найпоширенішою типовою реакцією є намагання знайти компроміс та взаємоприйнятне рішення, яку відзначили 32 респонденти або 50,0%. Стратегія свідчить про орієнтацію на балансування інтересів обох сторін, готовність до певних поступок заради досягнення угоди та збереження робочих відносин. Другою за поширеністю типовою реакцією є збереження спокою та намагання вирішити проблему конструктивно через діалог та аналіз ситуації, яку відзначили 20 респондентів або 31,3%. Стратегія відображає високий рівень емоційної регуляції та орієнтацію на співробітництво як найбільш ефективний підхід до вирішення конфліктів. Значна частина респондентів, 8 осіб або 12,5%, відзначила, що схильна уникати конфлікту та намагатися не втягуватись у суперечку. 4 особи або 6,3% вказали, що відчувають сильну напругу та емоційний дискомфорт у конфліктних ситуаціях без вказівки на конкретні поведінкові стратегії вирішення.

Аналіз впливу конфліктних ситуацій на емоційний стан респондентів виявив значну емоційну вразливість працівників соціономічних професій

до конфліктних взаємодій та підкреслив необхідність розвитку емоційної компетентності як складової психологічної компетентності.

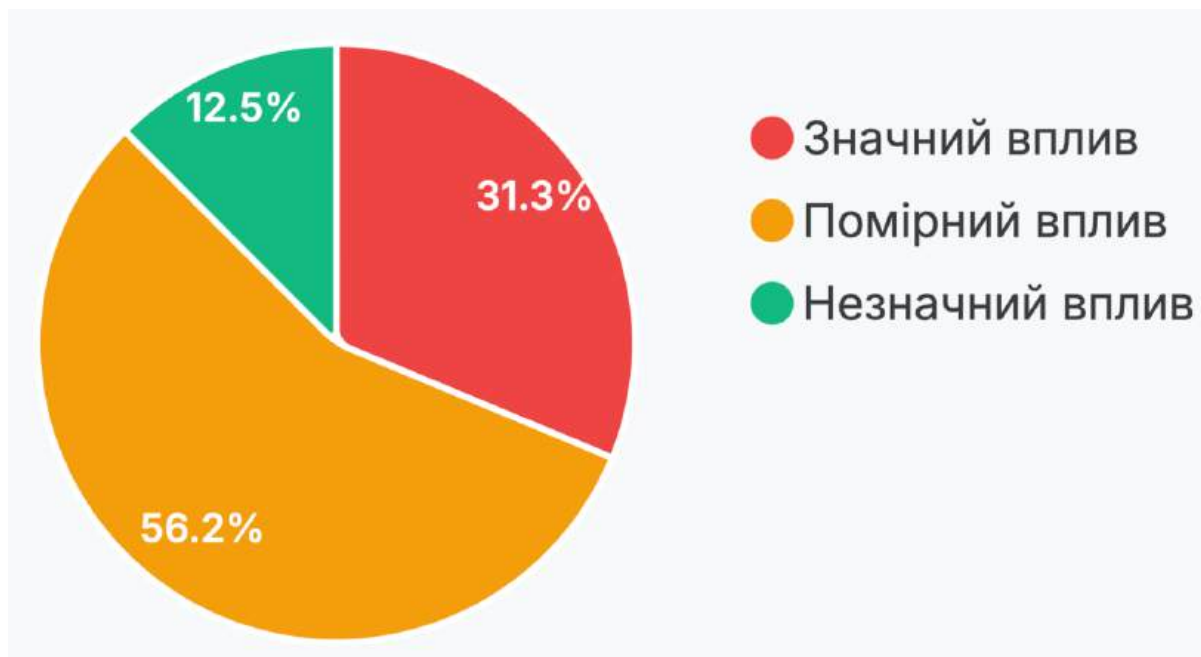


Рис. 7. Вплив конфліктних ситуацій на емоційний стан

Найбільша група респондентів, 36 осіб або 56,2%, відзначила, що конфлікти певною мірою впливають на їхній емоційний стан, викликаючи тимчасове напруження, але не призводячи до тривалого дистресу, що свідчить про здатність до емоційної регуляції, хоча і з відчутним навантаженням на психологічні ресурси. 20 респондентів або 31,3% вказали, що конфлікти значно впливають на їхній емоційний стан, викликаючи виражене напруження, тривогу або роздратування, що може бути фактором ризику професійного вигорання та вказує на недостатність навичок емоційної регуляції. Лише 8 респондентів або 12,5% відзначили незначний вплив конфліктів на емоційний стан, що може свідчити про високу емоційну стійкість, ефективні стратегії емоційної регуляції або, можливо, про використання потужних психологічних захистів, що можуть мати як адаптивний, так і дезадаптивний характер. 87% працівників соціономічних професій відчувають помірний або значний вплив конфліктів на емоційний стан, що підкреслює емоційну насиченість та

стресогенність професійної діяльності у цих сферах та критичну важливість розвитку емоційної компетентності для профілактики професійного вигорання та збереження психологічного благополуччя.

Показники тривалості переживання конфліктних ситуацій є важливим індикатором психологічної стійкості та здатності до швидкого емоційного відновлення, що має пряме значення для оцінки ресурсів психологічної компетентності.



Рис. 8. Тривалість переживання конфліктних ситуацій

Найбільша група респондентів, 32 особи або 50,0%, вказала, що переживає конфлікт протягом декількох годин після його завершення, після чого емоційний стан нормалізується, що свідчить про задовільну здатність до емоційного відновлення та наявність адаптивних копінг-стратегій. 16 респондентів або 25,0% відзначили, що переживають конфлікт протягом усього дня, навіть коли безпосередня ситуація вже минула, що вказує на більш тривалий процес емоційної переробки конфліктної ситуації. 12 респондентів або 18,8% вказали, що переживають конфлікти протягом декількох днів, постійно повертаючись думками до неприємної ситуації, що може бути ознакою румінацій, тобто нав'язливого повторюваного

обдумування негативного досвіду, яке призводить до хронічного стресу, емоційного виснаження та підвищеного ризику тривожних та депресивних станів. 4 респонденти або 6,3% відзначили, що переживають конфлікти тривалий час, що свідчить про серйозні труднощі в емоційній регуляції, можливо, пов'язані з травматичним досвідом минулого, високою особистісною тривожністю або недостатністю психологічних ресурсів для подолання стресу, та вказує на гостру потребу у професійній психологічній підтримці для цієї групи працівників.

Аналіз наявності спеціальної підготовки з управління конфліктами, розвитку комунікативних навичок або психологічної компетентності показав недостатність систематичної роботи у цьому напрямку.



Рис. 9. Наявність спеціальної підготовки з управління конфліктами

40 осіб або 62,5%, відзначила, що не отримувала жодної спеціальної підготовки з управління конфліктами або розвитку психологічної компетентності, розвиваючи відповідні навички виключно через власний досвід методом спроб та помилок, що є неефективним та енергетично затратним шляхом формування професійних компетенцій. Лише 16 респондентів або 25,0% вказали, що проходили спеціальні тренінги з управління конфліктами або медіації, що надали їм корисні навички та

стратегії для роботи з міжособистісними суперечностями. 12 респондентів або 18,8% відзначили, що самостійно читали спеціалізовану літературу з психології конфлікту, комунікації або емоційного інтелекту, намагаючись підвищити свою компетентність через самоосвіту. 8 респондентів або 12,5% проходили загальні курси з комунікації та переговорів, що частково торкалися управління конфліктами, але не були сфокусовані спеціально на конфліктологічній компетентності.

Аналіз запитів респондентів щодо бажаної підтримки для покращення роботи з конфліктними ситуаціями чітко окреслив пріоритетні напрямки психологічного супроводу та розвитку психологічної компетентності у працівників соціономічних професій.

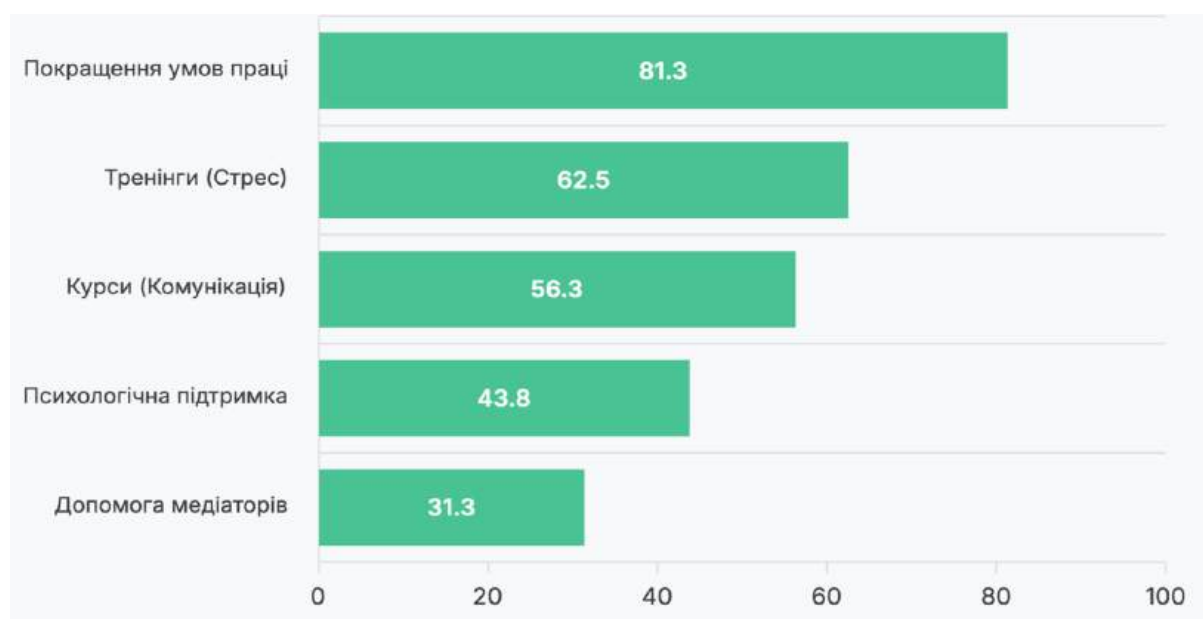


Рис. 10. Запит респондентів на підтримку

Найбільший запит виявився на покращення умов праці для зменшення робочого навантаження та стресу, що відзначили 52 респонденти або 81,3%, що вказує на усвідомлення організаційних факторів як важливих детермінант конфліктності та підкреслює необхідність системного підходу до профілактики конфліктів, що включає не лише індивідуальний розвиток компетенцій, але й організаційні зміни. Другим за популярністю запитом виявилися тренінги з управління стресом та

емоційною регуляцією, які відзначили 40 респондентів або 62,5%, що підкреслює усвідомлення респондентами тісного зв'язку між емоційною компетентністю та здатністю конструктивно працювати з конфліктами. Курси з комунікації та врегулювання конфліктів відзначили 36 респондентів або 56,3% як необхідну форму підтримки для розвитку конкретних навичок роботи з міжособистісними суперечностями. Психологічну підтримку та можливість регулярних консультацій з психологом відзначили 28 респондентів або 43,8%, що вказує на усвідомлення необхідності професійної психологічної допомоги для опрацювання складних професійних ситуацій та особистісних труднощів. Можливість звертатися за допомогою до медіаторів для вирішення складних конфліктів відзначили 20 респондентів або 31,3%.

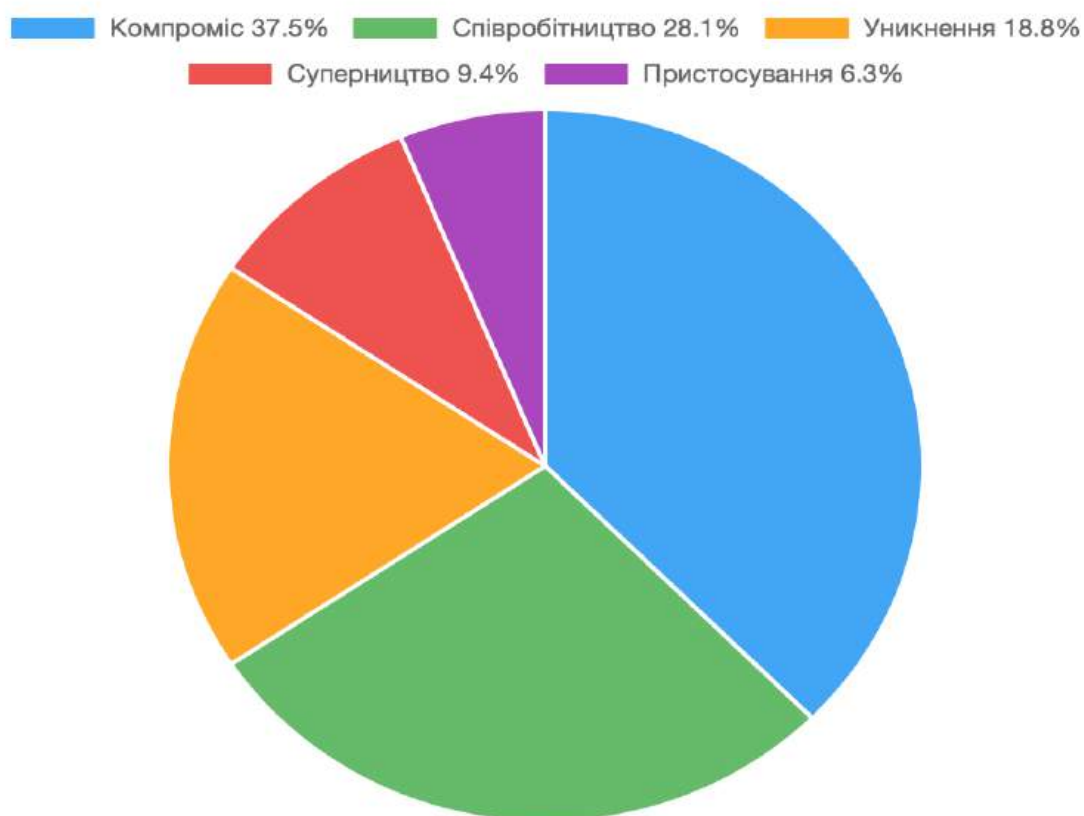


Рис. 11. Стилі поведінки (Томас-Кілманн)

Результати за опитувальником Томаса-Кілманна для діагностики стилів поведінки у конфліктних ситуаціях виявили різноманітність

домінуючих стратегій серед досліджуваної вибірки, що відображає індивідуальні відмінності у підходах до вирішення міжособистісних суперечностей та різний рівень розвитку конфліктологічної компетентності як складової психологічної компетентності.

Аналіз розподілу респондентів за домінуючими стилями поведінки у конфліктах показав наступну картину. Стиль компромісу виявився найбільш поширеним домінуючим стилем, який був виявлений у 24 респондентів або 37,5%. Стратегія характеризується збалансованим рівнем як напористості, так і кооперативності, що проявляється у прагненні до часткового задоволення інтересів обох сторін через взаємні поступки та пошук середнього рішення, що влаштовує обидві сторони хоча б частково. Домінування стилю компромісу у значної частини вибірки є позитивним показником, оскільки ця стратегія є реалістичною та адаптивною у багатьох професійних ситуаціях, особливо за умови обмежених ресурсів часу або енергії.

Стиль співробітництва як домінуючу стратегію демонструють 18 респондентів або 28,1%. Стратегія характеризується високою напористістю та високою кооперативністю, що проявляється у пошуку рішення, що максимально задовольняє інтереси обох сторін, творчому підході до вирішення суперечностей, готовності витратити час та зусилля на пошук оптимального рішення. Стиль співробітництва є найбільш конструктивною стратегією поведінки у конфлікті, що дозволяє не лише вирішити конкретну суперечність, але й зміцнити відносини між сторонами, проте вимагає високого рівня психологічної компетентності, часових ресурсів та готовності обох сторін до конструктивної взаємодії. Присутність майже третини респондентів з домінуючим стилем співробітництва свідчить про достатньо високий рівень розвитку психологічної компетентності у цієї частини вибірки.

Стиль уникнення як домінуючу стратегію виявлено у 12 респондентів або 18,8%. Стратегія характеризується низькою напористістю та низькою кооперативністю, що проявляється у відході від конфлікту, ігноруванні проблеми, відкладанні вирішення на потім, небажанні витрачати енергію на конфронтацію. Хоча уникнення може бути адаптивним у певних ситуаціях, систематичне використання цієї стратегії як домінуючої може призводити до накопичення нерозв'язаних проблем, збереження дисфункціональних відносин та втрати можливостей для розвитку відносин через конструктивне вирішення суперечностей. Присутність майже п'ятої частини респондентів з домінуючим стилем уникнення вказує на проблемну зону, що потребує цілеспрямованої роботи з розвитку більш конструктивних стратегій поведінки у конфліктах.

Стиль суперництва або конкуренції як домінуючу стратегію виявлено у 6 респондентів або 9,4%. Стратегія характеризується високою напористістю та низькою кооперативністю, що проявляється в активному відстоюванні власних інтересів без урахування інтересів партнера, прагненні до перемоги будь-якою ціною, використанні влади та тиску для досягнення своїх цілей. Хоча суперництво може бути ефективним у ситуаціях, що вимагають швидких рішучих дій або захисту важливих принципів, систематичне використання цієї стратегії може призводити до погіршення відносин, опору з боку інших, ескалації конфліктів. Відносно невелика частка респондентів з домінуючим стилем суперництва є позитивним показником для соціономічних професій, де важливою є орієнтація на потреби клієнта та збереження конструктивних робочих відносин.

Стиль пристосування або поступливості як домінуючу стратегію виявлено у 4 респондентів або 6,3%. Стратегія характеризується низькою напористістю та високою кооперативністю, що проявляється у жертвуванні власними інтересами заради збереження відносин, згоді з позицією іншого

навіть на шкоду собі, пріоритеті гармонії над справедливістю. Хоча пристосування може бути адаптивним у ситуаціях, коли питання є незначним для однієї сторони, але дуже важливим для іншої, або коли збереження відносин важливіше за конкретний результат, систематичне використання цієї стратегії може призводити до накопичення невдоволення, зниження самооцінки, професійного вигорання. Невелика частка респондентів з домінуючим стилем пристосування може відображати специфіку соціономічних професій, де необхідний баланс між орієнтацією на потреби клієнта та захистом власних професійних меж.

Кореляційний аналіз взаємозв'язків між стилями поведінки у конфліктах та самооцінкою психологічної компетентності виявив статистично значущі закономірності, що підкреслюють роль конструктивних стратегій у структурі психологічної компетентності.

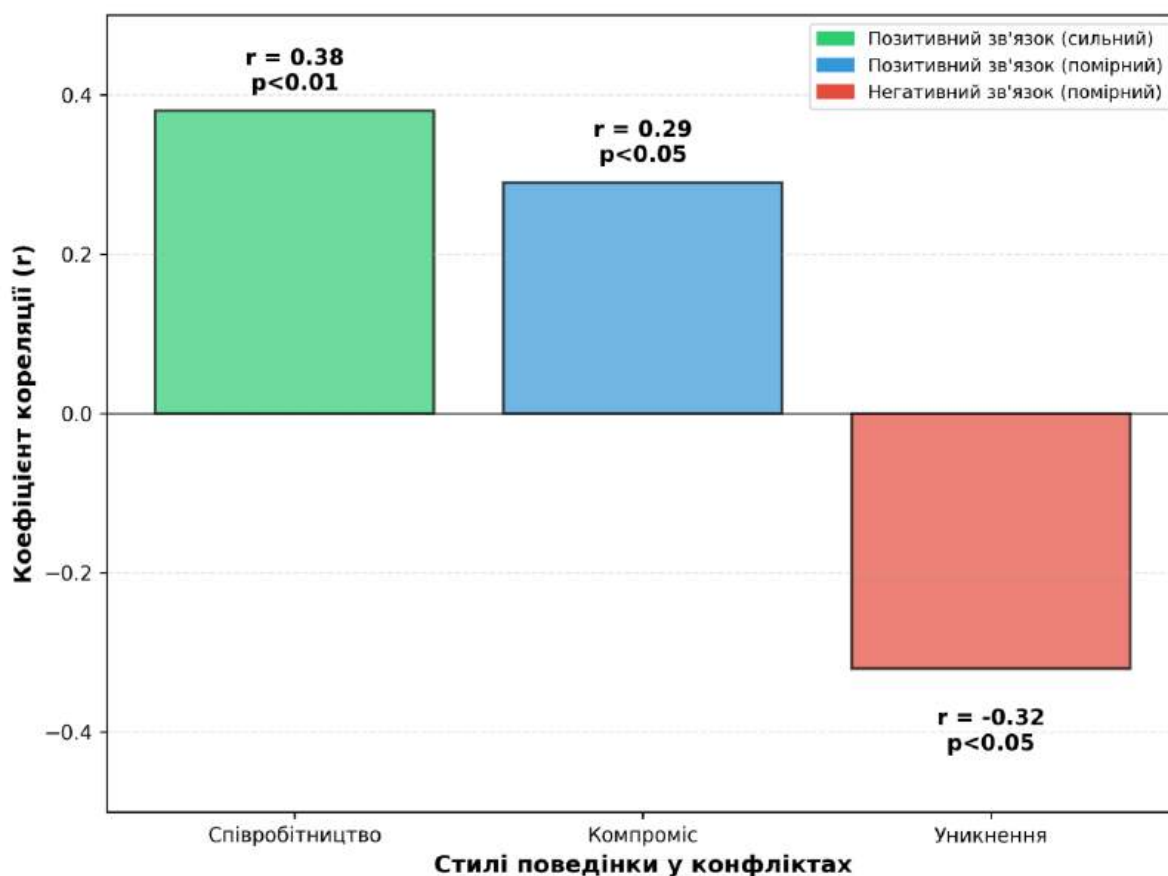


Рис. 12. Кореляційні зв'язки зі самооцінкою ПК

Виявлено позитивний кореляційний зв'язок між стилем співробітництва та самооцінкою психологічної компетентності, r дорівнює 0,38 при p менше 0,01, що вказує на те, що респонденти, які використовують стиль співробітництва, оцінюють свою психологічну компетентність вище. Також виявлено позитивний кореляційний зв'язок між стилем компромісу та самооцінкою психологічної компетентності, r дорівнює 0,29 при p менше 0,05, що підтверджує, що конструктивні стратегії асоціюються з вищою самооцінкою психологічної компетентності. Водночас виявлено негативний кореляційний зв'язок між стилем уникнення та самооцінкою психологічної компетентності, r дорівнює мінус 0,32 при p менше 0,05, що вказує на те, що систематичне уникнення конфліктів асоціюється з нижчою самооцінкою психологічної компетентності, можливо, через усвідомлення неефективності такої стратегії або через те, що уникнення є наслідком недостатньої впевненості у власних можливостях конструктивно вирішувати конфлікти.

Результати за методикою діагностики емоційного інтелекту Ніколаса Холла в адаптації Ільїна виявили значну варіативність рівнів емоційного інтелекту та його окремих компонентів у досліджуваній вибірці, що відображає індивідуальні відмінності у здатності розпізнавати, розуміти та управляти емоціями. Аналіз загального рівня емоційного інтелекту показав середній бал 52,7 з можливого діапазону від 14 до 70 балів зі стандартним відхиленням 12,4 бала, що вказує на помірний рівень емоційного інтелекту з значною варіативністю індивідуальних показників. Розподіл респондентів за рівнями загального емоційного інтелекту показав, що 16 респондентів або 25,0% мають низький рівень емоційного інтелекту, що характеризується труднощами у розпізнаванні власних емоцій та емоцій інших людей, недостатніми навичками управління емоціями, що може негативно впливати на здатність конструктивно працювати з конфліктними ситуаціями. 32 респонденти або 50,0% мають середній рівень емоційного

інтелекту, що вказує на задовільний, але не оптимальний рівень емоційних компетенцій з потенціалом для подальшого розвитку. 16 респондентів або 25,0% демонструють високий рівень емоційного інтелекту, що характеризується розвинутими навичками розпізнавання та управління емоціями, що є важливим ресурсом для профілактики та конструктивного вирішення конфліктів.

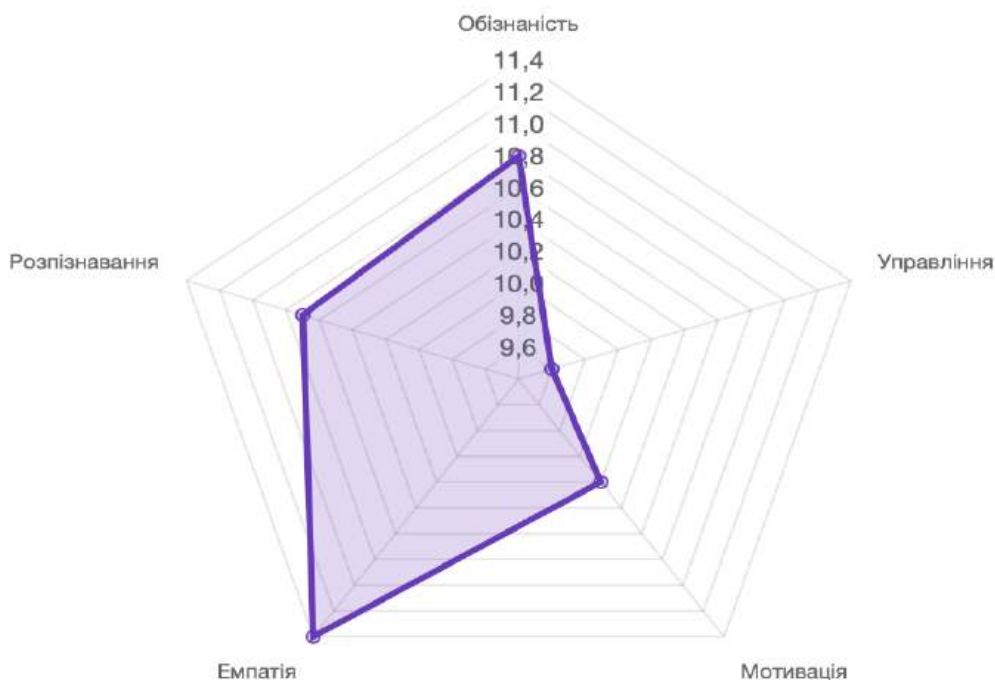


Рис. 13. Компоненти емоційного інтелекту

Аналіз окремих компонентів емоційного інтелекту дозволив виявити специфічні сильні сторони та зони розвитку у структурі емоційної компетентності досліджуваної вибірки. За шкалою емоційної обізнаності, що оцінює здатність усвідомлювати та розуміти власні емоції, середній показник склав 10,8 балів з можливого діапазону від 3 до 15 балів зі стандартним відхиленням 2,9 бала, що вказує на помірний рівень здатності до розпізнавання власних емоційних станів. За шкалою управління власними емоціями, що оцінює здатність контролювати та регулювати власні емоційні стани, середній показник склав 9,6 балів з можливого діапазону від 3 до 15 балів зі стандартним відхиленням 3,2 бала, що вказує

на дещо нижчий рівень здатності до емоційної регуляції порівняно з емоційною обізнаністю, що може відображати типову ситуацію, коли розпізнавання емоцій розвивається швидше, ніж навички управління ними. За шкалою самотивації, що оцінює здатність використовувати емоції для досягнення цілей, середній показник склав 10,2 бали з можливого діапазону від 3 до 15 балів зі стандартним відхиленням 2,7 бала.

За шкалою емпатії, що оцінює здатність розпізнавати та розуміти емоції інших людей, середній показник склав 11,4 бали з можливого діапазону від 3 до 15 балів зі стандартним відхиленням 2,5 бала, що є найвищим показником серед усіх компонентів емоційного інтелекту та відображає специфіку соціономічних професій, де емпатія є критично важливою професійною компетенцією та активно розвивається у процесі професійної діяльності. За шкалою розпізнавання емоцій інших людей, що оцінює здатність розуміти емоційні стани оточуючих та адекватно реагувати на них, середній показник склав 10,7 балів з можливого діапазону від 2 до 10 балів зі стандартним відхиленням 2,8 бала. Такий розподіл показників за окремими компонентами емоційного інтелекту вказує на те, що працівники соціономічних професій мають відносно більш розвинуті навички розпізнавання емоцій інших людей та емпатії порівняно з навичками управління власними емоціями, що може бути наслідком специфіки професійної діяльності, яка вимагає орієнтації на емоційні стани клієнтів, але не завжди надає достатньо можливостей для розвитку власної емоційної регуляції.

Результати за шкалою тривожності Спілбергера-Ханіна виявили різноманітність рівнів як ситуативної, так і особистісної тривожності у досліджуваних вибірці, що має важливе значення для розуміння психологічних механізмів формування конфліктної поведінки та ролі тривожності як фактора, що впливає на здатність конструктивно працювати з міжособистісними суперечностями. Аналіз ситуативної тривожності

показав середній показник 38,7 балів з можливого діапазону від 20 до 80 балів зі стандартним відхиленням 9,3 бала, що вказує на помірний рівень тривожності на момент опитування, який може відображати нормальну мобілізацію перед робочим днем або реакцію на поточні робочі завдання та ситуації. Розподіл респондентів за рівнями ситуативної тривожності показав, що 18 респондентів або 28,1% мають низький рівень ситуативної тривожності, що може бути як позитивним показником емоційної стабільності та відсутності актуальних стресорів, так і можливою ознакою емоційного виснаження або знечутливості внаслідок хронічного професійного стресу. 34 респонденти або 53,1% демонструють помірний рівень ситуативної тривожності, що є найбільш адаптивним та функціональним рівнем, який забезпечує адекватну мобілізацію психологічних ресурсів без надмірної напруженості. 12 респондентів або 18,8% виявили високий рівень ситуативної тривожності, що може вказувати на гострий стрес, очікування складних ситуацій або хронічне перенапруження психологічних ресурсів.

Аналіз особистісної тривожності як стійкої риси особистості показав середній показник 42,3 бали з можливого діапазону від 20 до 80 балів зі стандартним відхиленням 10,8 бала, що вказує на помірний рівень особистісної тривожності з тенденцією до верхньої межі помірного діапазону, що може відображати як вплив специфіки професійної діяльності на формування підвищеної чутливості до стресорів, так і ефект самоселекції, коли у соціономічні професії приходять особи з певними особистісними характеристиками. Розподіл респондентів за рівнями особистісної тривожності показав, що 14 респондентів або 21,9% мають низький рівень особистісної тривожності, що характеризується стійкістю до стресорів, спокійним ставленням до життєвих ситуацій, відсутністю схильності інтерпретувати ситуації як загрозливі. 32 респонденти або 50,0% демонструють помірний рівень особистісної тривожності, що є найбільш

поширеним та адаптивним рівнем, який забезпечує достатню чутливість до потенційних загроз без надмірної тривожності. 18 респондентів або 28,1% виявили високий рівень особистісної тривожності, що характеризується стійкою схильністю сприймати широкий спектр ситуацій як загрозливі та реагувати на них підвищенням ситуативної тривожності, що є фактором ризику для формування деструктивних стратегій поведінки в конфліктах.

Порівняльний аналіз показників ситуативної та особистісної тривожності у різних респондентів дозволив виявити кілька характерних патернів, що мають важливе значення для розробки диференційованих підходів до психологічної підтримки.

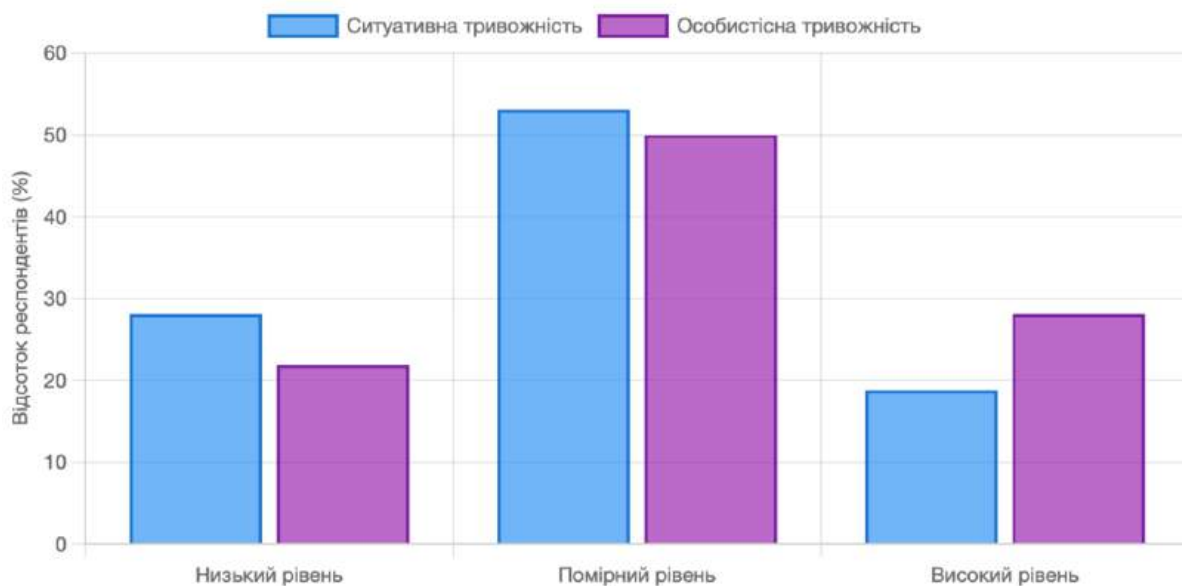


Рис. 14. Ситуативна та особистісна тривожність

У 34,4% ситуативна тривожність значно перевищує особистісну, що може вказувати на реакцію на конкретні стресори у професійній діяльності або у особистому житті, при відсутності стійкої схильності до тривожних реакцій. Для цієї групи найбільш ефективними будуть інтервенції, спрямовані на вирішення конкретних організаційних проблем, зниження професійного навантаження, покращення умов праці. У 40,6% навпаки, особистісна тривожність вища за ситуативну, що свідчить про стійку схильність до тривожних реакцій як індивідуальну особистісну

характеристику незалежно від актуальної ситуації. Для цієї групи найбільш ефективними будуть більш глибокі психологічні інтервенції, спрямовані на роботу з базовими переконаннями, навчання стратегіям емоційної регуляції, можливо, когнітивно-поведінкова терапія для зміни дисфункціональних патернів мислення. У 25,0% спостерігається узгодженість між обома формами тривожності, коли рівні ситуативної та особистісної тривожності приблизно однакові.

Кореляційний аналіз взаємозв'язків між тривожністю та стилями поведінки у конфліктах виявив статистично значущі закономірності, що підтверджують роль тривожності як фактора, що негативно впливає на здатність використовувати конструктивні стратегії вирішення конфліктів.

Таблиця 2.2.

Матриця кореляцій основних показників

Змінні	r	p	Інтерпретація
EI × Співробітництво	0.42	<0.001	Позитивний сильний зв'язок
EI × Компроміс	0.33	<0.01	Позитивний помірний зв'язок
EI × Уникнення	-0.35	<0.01	Негативний помірний зв'язок
EI × Самооцінка ПК	0.45	<0.001	Позитивний сильний зв'язок
Тривожність × Співробітництво	-0.36	<0.01	Негативний помірний зв'язок
Тривожність × Уникнення	0.41	<0.001	Позитивний помірний зв'язок
Тривожність × Самооцінка ПК	-0.39	<0.01	Негативний помірний зв'язок
Співробітництво × Самооцінка ПК	0.38	<0.01	Позитивний помірний зв'язок
Уникнення × Самооцінка ПК	-0.32	<0.05	Негативний помірний зв'язок

Виявлено негативний кореляційний зв'язок між особистісною тривожністю та стилем співробітництва, що вказує на те, що високотривожні особи рідше використовують найбільш конструктивну

стратегію співробітництва, ймовірно, через страх конфлікту, невпевненість у власних можливостях або схильність інтерпретувати ситуації як загрозливі. Також виявлено позитивний кореляційний зв'язок між особистісною тривожністю та стилем уникнення, що підтверджує, що високотривожні особи частіше вдаються до стратегії уникнення як способу зниження емоційного дискомфорту, пов'язаного з конфліктною ситуацією, навіть якщо така стратегія є дезадаптивною у довгостроковій перспективі. Кореляційний аналіз взаємозв'язку між тривожністю та емоційним інтелектом виявив негативний статистично значущий зв'язок між особистісною тривожністю та загальним рівнем емоційного інтелекту, що вказує на те, що підвищена тривожність може перешкоджати розвитку емоційної компетентності або, навпаки, недостатній емоційний інтелект може сприяти підвищенню тривожності через труднощі у розпізнаванні та управлінні емоціями.

Кореляційний аналіз взаємозв'язку між тривожністю та самооцінкою психологічної компетентності виявив негативний статистично значущий зв'язок між особистісною тривожністю та самооцінкою психологічної компетентності, що може бути пояснений кількома механізмами, включаючи те, що високотривожні особи можуть бути більш критичними до себе та недооцінювати власні можливості, що підвищена тривожність знижує впевненість у власних силах та самоефективність, що тривожність може реально знижувати ефективність міжособистісної взаємодії через упередженість інтерпретації, схильність до уникнення, труднощі у емоційній регуляції.

Інтегральний аналіз результатів за всіма використаними методиками дозволив виявити ключові закономірності та побудувати комплексну картину психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності працівників соціономічних професій. Виявлено парадокс самооцінки, який полягає у розбіжності між суб'єктивними

оцінками психологічної компетентності та об'єктивними показниками конфліктної поведінки та емоційної компетентності у частини респондентів. Зокрема, 12 респондентів або 18,8%, які оцінили свою психологічну компетентність як високу, від 7 до 9 балів, демонструють об'єктивно низькі показники емоційного інтелекту, нижче 45 балів, що становить нижчу третину розподілу, та схильні до використання деструктивних стратегій поведінки у конфліктах, таких як уникнення або суперництво. Така ситуація може відображати ефект Даннінга-Крюгера, коли особи з недостатньою компетентністю переоцінюють свої здібності через нездатність усвідомити власні помилки та обмеження, або може бути проявом захисних механізмів, що дозволяють зберегти самооцінку у ситуації об'єктивних професійних труднощів.

Водночас, 10 респондентів або 15,6%, які оцінили свою психологічну компетентність як низьку, від 1 до 3 балів, демонструють об'єктивно високі показники емоційного інтелекту, вище 60 балів, що становить верхню третину розподілу, та схильні до використання конструктивних стратегій поведінки у конфліктах, таких як співробітництво або компроміс, що може відображати підвищену рефлексію та усвідомлення складності міжособистісної взаємодії у висококомпетентних працівників, які через свою експертність краще розуміють межі своїх можливостей та виклики професійної діяльності. Такий парадокс самооцінки має важливі практичні наслідки, оскільки вказує на недостатність суб'єктивних оцінок для діагностики психологічної компетентності та необхідність використання комплексного підходу з поєднанням як суб'єктивних, так і об'єктивних методів оцінки.

Виявлено статистично значущі відмінності у показниках психологічної компетентності та її компонентів між різними професійними групами серед соціономічних працівників. Працівники сфери освіти, п порівнює 32, демонструють найвищі показники емпатії, середній бал 12,1,

що може відображати специфіку педагогічної діяльності, яка вимагає високого рівня здатності розуміти емоційні стани учнів. Водночас, вони мають нижчі показники управління власними емоціями, середній бал 8,9, що може бути пов'язано з високим емоційним навантаженням та браком часу для власної емоційної регуляції. Працівники сфери охорони здоров'я, n дорівнює 19, демонструють найвищі показники управління власними емоціями, середній бал 10,8, що може відображати специфіку медичної діяльності, яка вимагає здатності зберігати емоційну стабільність у критичних ситуаціях. Соціальні працівники, n дорівнює 13, демонструють найвищі показники самооцінки психологічної компетентності, середній бал 6,2, що може відображати усвідомлення критичної важливості психологічних компетенцій для їхньої професійної діяльності та, можливо, кращу підготовку у сфері психології та конфліктології.

2.2. Практичні рекомендації щодо розвитку психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності

На основі результатів емпіричного дослідження та теоретичного аналізу психологічних механізмів формування психологічної компетентності розроблено комплекс практичних рекомендацій для системи професійної підготовки та психологічного супроводу фахівців соціономічних професій. Рекомендації орієнтовані на три рівні втручання, індивідуальний, груповий та організаційний, що відповідає багаторівневій моделі формування психологічної компетентності та забезпечує комплексний підхід до вирішення проблеми конфліктів у професійній діяльності.

На індивідуальному рівні рекомендується розробка програм психологічного консультування та супроводу для працівників соціономічних професій з фокусом на розвитку психологічної

компетентності як чинника запобігання конфліктам. Діагностика індивідуального профілю психологічної компетентності має включати комплексну оцінку різних компонентів психологічної компетентності з використанням валідних психодіагностичних методик, включаючи опитувальник Томаса-Кілманна для оцінки домінуючих стратегій поведінки у конфліктах, методику діагностики емоційного інтелекту для оцінки здатності розпізнавати та управляти емоціями, шкалу тривожності Спілбергера-Ханіна для оцінки рівня ситуативної та особистісної тривожності, шкалу самооцінки психологічної компетентності. Результати діагностики дозволяють виявити індивідуальний профіль сильних сторін та зон розвитку конкретного працівника, що є основою для розробки персоналізованого плану розвитку. Важливо надати працівнику розгорнутий зворотний зв'язок про результати діагностики у формі, що підкреслює наявні ресурси та можливості для росту, а не лише дефіцити, що мотивує до розвитку та зміцнює впевненість у власних силах.

Когнітивна реструктуризація дисфункціональних переконань про конфлікти є важливим напрямком індивідуальної роботи, оскільки багато працівників мають катастрофічні переконання про конфлікти, такі як конфлікт завжди призводить до погіршення відносин, якщо я поступлюся, мене будуть вважати слабким, конфлікт означає, що я погано виконую свою роботу, я повинен уникати будь-яких конфліктів за будь-яку ціну, які призводять до уникнення необхідних конфронтацій або до надмірно емоційного реагування на конфліктні ситуації. Використовуючи техніки когнітивно-поведінкової терапії, можна допомогти працівнику виявлення автоматичних думок, що виникають у передконфліктних або конфліктних ситуаціях, через самоспостереження та ведення щоденника думок, оцінка реалістичності цих думок через пошук доказів за і проти їхньої правильності у власному досвіді та досвіді інших людей, генерація альтернативних, більш збалансованих інтерпретацій, таких як конфлікт

може бути можливістю для вирішення проблем та поглиблення взаєморозуміння, поступка у одному питанні може бути стратегічним рішенням, що дозволяє досягти більш важливих цілей, конфлікти є природною частиною роботи з людьми та не свідчать про мою некомпетентність, відпрацювання нових, більш адаптивних переконань через їх багаторазове повторення та застосування у реальних ситуаціях з поступовим заміщенням старих дисфункціональних переконань.

Розвиток навичок емоційної регуляції є критично важливим напрямком індивідуальної роботи, враховуючи, що понад 87% працівників відчують помірний або значний вплив конфліктів на емоційний стан, а недостатність навичок управління власними емоціями виявилася у результатах діагностики емоційного інтелекту. Навчання техніками швидкої емоційної регуляції, які можна використовувати безпосередньо у конфліктних ситуаціях, включає діафрагмальне дихання для зниження фізіологічного збудження через активацію парасимпатичної нервової системи, що проявляється у сповільненні серцебиття, зниженні м'язової напруженості, заспокоєнні, прогресивну м'язову релаксацію для зняття м'язової напруженості, що часто супроводжує емоційне напруження, техніку заземлення 5-4-3-2-1 для повернення до теперішнього моменту та відволікання від нав'язливих думок через фокусування уваги на сенсорних відчуттях, когнітивну децентрацію для зниження інтенсивності негативних емоцій через створення психологічної дистанції від емоційного досвіду, наприклад через спостереження за своїми емоціями як за хмарами на небі, що приходять та відходять. Зазначені техніки мають бути відпрацьовані у спокійних умовах до автоматизму, щоб їх можна було ефективно застосовувати у стресових ситуаціях.

Тренінг асертивної комунікації є важливим напрямком індивідуальної роботи, оскільки багато конфліктів виникають або посилюються через неефективну комунікацію, що підтверджується тим

фактом, що 56,3% респондентів відзначили непорозуміння та недостатню комунікацію як основну причину конфліктів. Навчання навичкам асертивної комунікації включає чітке вираження власних потреб, інтересів, меж без агресії або пасивності через використання прямих Я-повідомлень замість звинувачувальних Ти-повідомлень, активне слухання, що включає не лише слухання слів, але й уважність до невербальних сигналів, емоційного підтексту, потреб, що стоять за словами, використання Я-повідомлень для вираження власних почуттів та потреб у неконфронтаційній формі, наприклад я відчуваю напруження, коли замість ти завжди, техніки валідації почуттів співрозмовника через визнання та прийняття його емоційного досвіду, навіть якщо не погоджуєшся з його позицією, наприклад я розумію, що ти засмучений цією ситуацією, навички встановлення та підтримки професійних меж у взаємодії з клієнтами та колегами для запобігання надмірному емоційному залученню та вигоранню. Особливо важливо навчити працівників комунікації з емоційно напруженими клієнтами, пацієнтами, учнями, що є найпоширенішим джерелом конфліктів, відзначеним 78,1% респондентів.

Розвиток професійної рефлексії для подолання парадоксу самооцінки є критично важливим напрямком індивідуальної роботи, враховуючи виявлену розбіжність між суб'єктивними оцінками психологічної компетентності та об'єктивними показниками у майже 35% респондентів. Використання технік відеозворотного зв'язку, де працівник може побачити власну поведінку у змодельованих або реальних конфліктних ситуаціях на відеозаписі та проаналізувати її разом з психологом, звертаючи увагу на вербальні та невербальні аспекти комунікації, які можуть бути не усвідомлені, емоційні реакції та їхній вплив на перебіг взаємодії, ефективність використаних стратегій для досягнення поставлених цілей, можливі альтернативні варіанти поведінки та їхні потенційні наслідки. Ведення рефлексивного щоденника, де працівник регулярно, наприклад

щодня або після складних професійних ситуацій, описує конфліктні ситуації за структурованою схемою, що включає опис ситуації та контексту, власні думки, емоції, дії у цій ситуації, реакції іншої сторони та результати взаємодії, аналіз ефективності власної поведінки та факторів, що на неї вплинули, можливі альтернативні варіанти поведінки та їхні потенційні наслідки, висновки та навчання з цього досвіду для майбутніх ситуацій. Систематичне ведення такого щоденника сприяє розвитку метакогнітивних навичок, поглибленню самопізнання, формуванню більш усвідомленого та рефлексивного підходу до професійної діяльності.

На груповому рівні рекомендується впровадження тренінгових програм розвитку психологічної компетентності для працівників соціономічних професій. З огляду на високий запит респондентів на різні форми навчання, зокрема тренінги з управління стресом та емоційною регуляцією відзначили 62,5%, а курси з комунікації та врегулювання конфліктів відзначили 56,3% респондентів, такі програми будуть затребуваними та мотивуючими для учасників. Розроблено комплексну тренінгову програму *«Психологічна компетентність у запобіганні конфліктам»* тривалістю 40 академічних годин, що структурована у чотири основні блоки, кожен з яких фокусується на певному аспекті психологічної компетентності. Блок 1 Розуміння природи та динаміки конфліктів тривалістю 8 годин включає психоосвіту щодо природи конфліктів, їх типів, стадій розвитку, можливих конструктивних та деструктивних наслідків, що дозволяє учасникам сформулювати більш реалістичне та збалансоване розуміння конфліктів як природної частини професійної діяльності. Важливо допомогти учасникам зрозуміти, що конфлікт не є виключно негативним явищем, а може бути можливістю для вирішення проблем, розвитку відносин, інновацій, особистісного та професійного зростання. Обговорюються п'ять основних стилів поведінки у конфлікті за моделлю Томаса-Кілманна, співробітництво, компроміс, уникнення,

суперництво, пристосування, їхні переваги та обмеження, ситуації, коли кожен стиль є найбільш ефективним та доречним. Учасники виконують самодіагностику з опитувальником Томаса-Кілманна та отримують індивідуальний зворотний зв'язок про власний домінуючий стиль з обговоренням його сильних сторін та можливих обмежень. Проводиться аналіз типових конфліктних ситуацій у професійній діяльності учасників для виявлення специфічних конфліктогенних факторів та патернів.

Блок 2 Розвиток емоційної компетентності тривалістю 10 годин є найбільш практично орієнтованим та фокусується на розвитку емоційного інтелекту як базового компонента психологічної компетентності у запобіганні конфліктам. Включає навчання розпізнаванню власних емоцій через підвищення емоційної грамотності, розширення емоційного словника, практику усвідомленості емоційних станів у різних ситуаціях, що є першим кроком до ефективної емоційної регуляції. Навчання техніками управління власними емоціями включає діафрагмальне дихання, прогресивну м'язову релаксацію, техніки заземлення, когнітивну децентрацію, короткі медитації усвідомленості, що відпрацьовуються на тренінгу до рівня автоматизму для можливості застосування у реальних стресових ситуаціях. Розвиток емпатії через вправи на перспективне взяття, активне слухання, розпізнавання емоцій інших людей за вербальними та невербальними сигналами. Практика емоційної регуляції у змодельованих конфліктних ситуаціях з використанням рольових ігор та відеозворотного зв'язку для аналізу ефективності застосування техн. Обговорення стратегій довгострокового підтримання емоційного благополуччя для профілактики професійного вигорання, включаючи баланс між роботою та особистим життям, соціальну підтримку, самодопомогу, хобі та інтереси.

Блок 3 Навички конструктивного вирішення конфліктів тривалістю 14 годин є найбільш об'ємним та практично орієнтованим блоком, що включає моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, типових для

професійної діяльності учасників, та систематичне відпрацювання навичок їх конструктивного вирішення. Використовуються рольові ігри, де учасники по черзі грають ролі різних сторін конфлікту, працівника, клієнта або пацієнта, колеги, керівника, що дозволяє побачити ситуацію з різних перспектив та розвинути здатність до децентрації. Інші учасники виступають як спостерігачі та надають структурований зворотний зв'язок про сильні сторони поведінки, які можна покращити, альтернативні варіанти дій. Відпрацьовуються навички активного слухання через техніки парафразування, уточнення, резюмування для перевірки правильності розуміння, рефлексивного слухання через відображення емоційного змісту повідомлення партнера, перефразування та резюмування для демонстрації розуміння позиції партнера, валідації почуттів через визнання та прийняття емоційного досвіду партнера навіть за незгоди з його позицією, асертивної комунікації через використання Я-повідомлень, чітке вираження власних потреб та меж. Особлива увага приділяється специфічним ситуаціям робота з агресивними або емоційно напруженими клієнтами, пацієнтами, учнями через техніки деескалації, встановлення меж, забезпечення безпеки, вирішення конфліктів з колегами через техніки медіації, пошуку спільних інтересів, побудови взаємовигідних рішень, комунікація з керівництвом у складних ситуаціях через навички асертивного висловлення незгоди, аргументації власної позиції, пошуку компромісів.

Блок 4 Рефлексія та інтеграція досвіду тривалістю 8 годин завершує тренінгову програму та спрямований на усвідомлення та інтеграцію отриманого досвіду для забезпечення його перенесення у реальну професійну діяльність. Включає структуровану рефлексію власного досвіду участі у тренінгу через обговорення найважливіших інсайтів та навчання, виявлення змін у розумінні конфліктів та власних можливостей, усвідомлення сильних сторін та зон подальшого розвитку. Розробку індивідуального плану застосування отриманих знань та навичок у власній

професійній діяльності з конкретними цілями, кроками, термінами, критеріями успішності. Обговорення можливих труднощів та перешкод у застосуванні нових навичок у реальній практиці та стратегій їх подолання. Формування договореностей щодо подальшої взаємопідтримки учасників після завершення тренінгу через створення груп взаємопідтримки, обмін контактами, планування регулярних зустрічей.

Додатково до формального тренінгу рекомендується організація груп взаємопідтримки або інтервізійних груп для працівників соціономічних професій. Групи можуть зустрічатися регулярно, наприклад раз на місяць, після початкового навчання груповому процесу та правилам роботи групи, і надавати простір для обміну досвідом роботи з конфліктними ситуаціями, обговорення складних випадків зі своєї практики, взаємної емоційної підтримки та валідації переживань, спільного пошуку рішень для складних професійних ситуацій, навчання через досвід колег. Участь у таких групах допомагає зрозуміти, що інші колеги стикаються з подібними труднощами, що знижує відчуття ізоляції та ненормальності, отримати практичні поради та стратегії від колег, які вже стикалися з подібними ситуаціями, підтримувати мотивацію до застосування конструктивних стратегій через підтримку групи, профілакувати професійне вигорання через регулярну можливість поділитися труднощами та отримати підтримку.

На організаційному рівні рекомендується впровадження системних змін, спрямованих на створення сприятливого середовища для розвитку та реалізації психологічної компетентності працівників. Враховуючи, що найпоширенішими причинами конфліктів є організаційні фактори, зокрема велике робоче навантаження та брак часу відзначили 65,6% респондентів, а найбільш затребуваною підтримкою є покращення умов праці, яке відзначили 81,3% респондентів, організаційні інтервенції є критично важливими для успішної профілактики конфліктів. Оптимізація робочого навантаження має включати проведення аналізу робочих процесів та

навантаження для виявлення неефективних процедур, дублювання функцій, надмірного бюрократизму, автоматизацію рутинних та адміністративних процедур, що дозволить працівникам зосередитися на більш складних та значущих завданнях, що вимагають високого рівня психологічної компетентності, встановлення реалістичних норм виконання робіт з урахуванням фактичної складності, часових витрат, емоційного навантаження різних видів професійних задач, забезпечення можливостей для регулярних перерв та відпочинку протягом робочого дня для відновлення психологічних ресурсів та запобігання накопиченню втоми, створення можливостей для професійного розвитку та кар'єрного зростання для підтримки відчуття перспективи та мотивації.

Покращення умов праці має включати забезпечення комфортних робочих місць з належним освітленням, вентиляцією, температурним режимом, ергономічними меблями, що є базовими умовами для збереження фізичного та психологічного благополуччя, створення окремих приміщень для прийому клієнтів, пацієнтів, що дозволить зменшити рівень шуму у робочих приміщеннях та забезпечити конфіденційність взаємодії, облаштування кімнати психологічного розвантаження або релаксації, де працівники можуть відпочити та відновитися після емоційно напружених ситуацій, використовуючи техніки релаксації, забезпечення доступу до якісного харчування та питної води для підтримки фізичного здоров'я та працездатності. Розвиток організаційної культури взаємопідтримки та конструктивної комунікації має включати формування та пропагування цінностей відкритої та чесної комунікації, де працівники можуть висловлювати свої думки, турботи, незгоду без страху осуду, покарання, стигматизації, навчання керівників усіх рівнів навичкам емоційного інтелекту, конструктивного зворотного зв'язку, підтримки підлеглих, створення чітких та прозорих процедур конструктивного вирішення конфліктів у колективі, включаючи можливість звернення до нейтрального

внутрішнього або зовнішнього медіатора для фасилітації складних конфліктів, визнання та заохочення працівників, які демонструють високий рівень психологічної компетентності та конструктивну поведінку у складних ситуаціях через публічне визнання, додаткові можливості, матеріальне заохочення.

Впровадження системи постійного психологічного супроводу працівників соціономічних професій має включати введення штатної посади психолога або психологічної служби у організації, яка може надавати індивідуальні консультації працівникам з проблем професійного стресу, конфліктів, вигорання, проводити групові тренінги та семінари з розвитку психологічної компетентності, здійснювати регулярну діагностику психологічного клімату у колективі для раннього виявлення проблем, організовувати групи взаємопідтримки та супервізійні групи для працівників, організацію регулярних, наприклад раз на квартал, групових зустрічей з психологом для обговорення актуальних професійних труднощів та пошуку шляхів їх вирішення у форматі балінтовських або інтервізійних груп, забезпечення доступу до кризової психологічної допомоги у випадках особливо травматичних ситуацій, таких як агресивна або насильницька поведінка клієнтів, загрози безпеці, смерть клієнта, проведення регулярного моніторингу рівнів професійного стресу, вигорання, конфліктності у колективі за допомогою валідних методик для раннього виявлення проблем та своєчасного втручання. Розробка та впровадження чітких протоколів та процедур для роботи з конфліктними ситуаціями має включати створення чітких інструкцій та алгоритмів дій працівників у типових конфліктних ситуаціях різного рівня складності, що надає відчуття контролю, зменшує тривожність, забезпечує узгодженість дій різних працівників, розробку інформаційних матеріалів для клієнтів, пацієнтів, що роз'яснюють процедури, права, обов'язки, очікування, що допомагає запобігти конфліктам через непорозуміння та нереалістичні

очікування, організацію регулярних навчальних семінарів для працівників щодо змін у законодавстві, процедурах, стандартах для забезпечення єдиного розуміння та узгодженості дій, впровадження системи зворотного зв'язку від клієнтів, пацієнтів для виявлення проблемних моментів у комунікації, процедурах, обслуговуванні та своєчасного їх вирішення.

Представлені практичні рекомендації мають комплексний та багаторівневий характер, враховуючи складність проблеми конфліктів у професійній діяльності та множинність факторів, що на неї впливають. Важливо підкреслити, що найбільш ефективним є інтегрований підхід, що поєднує індивідуальні, групові та організаційні інтервенції одночасно, оскільки індивідуальна робота дозволяє враховувати унікальні особливості, потреби, можливості кожного працівника та надавати персоналізовану підтримку, групова робота надає можливості для навчання через взаємодію з колегами, обміну досвідом, взаємної підтримки, що посилює ефект індивідуального навчання, організаційні зміни створюють середовище, що підтримує, заохочує, підсилює індивідуальні та групові зусилля з розвитку психологічної компетентності. Реалізація запропонованих рекомендацій вимагає серйозних зусиль та ресурсів з боку організацій, але ці інвестиції є виправданими, оскільки розвиток психологічної компетентності працівників призводить до зниження рівня конфліктності у колективі, покращення психологічного клімату, підвищення задоволеності роботою, зниження рівня професійного вигорання та плинності кадрів, підвищення якості обслуговування клієнтів, пацієнтів, що, у свою чергу, впливає на репутацію та ефективність організації.

Подальше вдосконалення та розвиток програм може включати розробку онлайн-версій тренінгів та навчальних матеріалів для забезпечення більшої доступності для працівників з різних регіонів, з обмеженими можливостями відвідування очних заходів, створення мобільних додатків для самодопомоги з вбудованими техніками емоційної

регуляції, нагадуваннями про практику, можливістю відстеження прогресу, підготовку внутрішніх тренерів та фасилітаторів для масштабування програм у різних підрозділах організації без залучення зовнішніх консультантів, проведення лонгітюдних досліджень для оцінки довгострокової ефективності інтервенцій, їхнього впливу на рівень конфліктності, професійне вигорання, якість обслуговування, адаптацію програм для специфічних професійних груп з урахуванням особливостей їхньої діяльності, конфліктогенних факторів, потреб.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Виявлено високу конфліктогенність професійного середовища працівників соціономічних професій, де 87,5% респондентів стикаються з конфліктними ситуаціями з регулярною періодичністю від кількох разів на місяць до щоденно, що підтверджує гостру актуальність розвитку психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам у цій професійній групі.

Аналіз самооцінки психологічної компетентності виявив широку варіативність показників з середнім значенням 5,31 балів та стандартним відхиленням 2,84 бала, що вказує на суттєві індивідуальні відмінності у самосприйнятті власної компетентності та потребу у диференційованих підходах до психологічної підтримки різних груп працівників.

Виявлено парадокс самооцінки, що проявляється у невідповідності між суб'єктивними оцінками психологічної компетентності та об'єктивними показниками емоційного інтелекту і конфліктної поведінки у 34,4% респондентів, що вказує на недостатність професійної рефлексії та необхідність розвитку метакогнітивних навичок самоаналізу власної поведінки.

Гендерний аналіз показав статистично значущі відмінності між чоловіками та жінками у самооцінці психологічної компетентності, U

дорівнює 264,0 при p дорівнює 0,041, де жінки оцінюють свою компетентність вище, що відображає соціально-культурні особливості самосприйняття та вказує на необхідність гендерно-чутливих підходів до професійного розвитку.

Віковий аналіз виявив нелінійну U-подібну динаміку самооцінки психологічної компетентності, де найвищі показники спостерігаються у наймолодшій та найстаршій групах, а найнижчі у середньовіковій групі, що відображає різні етапи професійного становлення та вказує на необхідність диференційованих підходів залежно від етапу професійного розвитку.

Встановлено, що найбільш конфліктогенною є взаємодія з клієнтами, пацієнтами, учнями або їхніми батьками, яку відзначили 78,1% респондентів, а також з колегами по роботі, яку відзначили 43,8% респондентів, що вказує на необхідність розвитку навичок роботи як із зовнішніми, так і з внутрішньокolleктивними конфліктами.

Виявлено значний емоційний вплив конфліктів на стан працівників, де понад 87% респондентів відзначають помірний або значний вплив, а понад 25% респондентів переживають конфлікти протягом кількох днів або довше, що вказує на критичну потребу у розвитку навичок емоційної регуляції.

Аналіз типових реакцій виявив переважання конструктивних стратегій, де 50,0% респондентів намагаються знайти компроміс, а 31,3% намагаються вирішити проблему конструктивно, проте значна частина схильна до уникнення, 12,5%, що є потенційно дезадаптивною стратегією.

Виявлено недостатність систематичної підготовки з управління конфліктами, де 62,5% респондентів не отримували жодної спеціальної підготовки, водночас існує високий запит на психологічну підтримку, де 81,3% респондентів відзначили потребу у покращенні робочих умов, 62,5% у тренінгах з управління стресом, 56,3% у курсах з комунікації.

Результати за опитувальником Томаса-Кілманна показали, що найпоширенішими домінуючими стилями є компроміс у 37,5% респондентів та співробітництво у 28,1% респондентів, що є конструктивними стратегіями, проте 18,8% демонструють домінування уникнення, що потребує корекції.

Результати за шкалою тривожності Спілбергера-Ханіна показали, що 28,1% респондентів мають високий рівень особистісної тривожності, що є фактором ризику для формування деструктивних стратегій поведінки в конфліктах та потребує цілеспрямованої психологічної роботи.

Розкрито ключові психологічні механізми формування психологічної компетентності як чинника запобігання конфліктам, включаючи взаємозв'язок емоційного інтелекту та конструктивних стратегій, парадокс самооцінки через когнітивні викривлення та недостатність рефлексії, гендерні особливості самосприйняття, роль тривожності як модулятора конфліктної поведінки, вплив професійного досвіду та віку, роль організаційних факторів, взаємозв'язок копінг-стратегій, значення рефлексивних навичок, роль особистісних характеристик, вплив навчання та цілеспрямованого розвитку.

Сформульовано комплекс практичних рекомендацій на трьох рівнях втручання, на індивідуальному рівні діагностика індивідуального профілю, когнітивна реструктуризація дисфункціональних переконань, розвиток навичок емоційної регуляції, тренінг асертивної комунікації, розвиток професійної рефлексії, на груповому рівні комплексна тренінгова програма Психологічна компетентність у запобіганні конфліктам тривалістю 40 годин, організація груп взаємопідтримки та інтервізійних груп, на організаційному рівні оптимізація робочого навантаження, покращення умов праці, розвиток організаційної культури взаємопідтримки, впровадження системи постійного психологічного супроводу, розробка чітких протоколів роботи з конфліктами.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження психологічної компетентності особистості як чинника запобігання конфліктам у професійній діяльності дозволило отримати комплексне уявлення про цей складний і багатогранний феномен, виявити ключові закономірності його формування та функціонування, а також розробити науково обґрунтовані практичні рекомендації щодо розвитку психологічної компетентності у фахівців соціономічних професій.

Конфліктологічна компетентність як складова психологічної компетентності виявилася критично важливою для запобігання та конструктивного вирішення міжособистісних суперечностей у професійній діяльності, особливо у соціономічних професіях, де взаємодія з людьми є основним змістом діяльності. Багатокомпонентна структура психологічної компетентності, що включає когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний компоненти, визначила необхідність комплексного підходу до її діагностики та розвитку.

Емпіричне дослідження, проведене на вибірці з 64 працівників соціономічних професій міста Одеси, підтвердило високу конфліктогенність професійного середовища, де переважна більшість респондентів, а саме 87,5%, стикається з конфліктними ситуаціями з регулярною періодичністю від кількох разів на місяць до щоденно. Така висока поширеність конфліктів створює постійне психологічне навантаження та вимагає розвинутої психологічної компетентності для ефективного професійного функціонування. Найбільш конфліктогенною виявилася взаємодія з клієнтами, пацієнтами, учнями або їхніми батьками, яку відзначили 78,1% респондентів, що підкреслює специфіку соціономічних професій та необхідність розвитку навичок роботи з емоційно напруженими людьми, які перебувають у стані дистресу. Водночас значна частина респондентів, 43,8%, також відзначила конфлікти

з колегами по роботі, що вказує на необхідність розвитку компетентності у роботі як із зовнішніми, так і з внутрішньокolleктивними конфліктами.

Аналіз причин конфліктів виявив складну взаємодію організаційно-економічних, комунікативних та психологічних чинників. Найпоширенішою причиною виявилось велике робоче навантаження та брак часу, яке вказали 65,6% респондентів, що підкреслює системний характер проблеми та необхідність організаційних змін поряд з індивідуальним розвитком психологічної компетентності. Друга за поширеністю причина, непорозуміння та недостатня комунікація між учасниками взаємодії, яку відзначили 56,3% респондентів, вказує на критичну роль комунікативної компетентності у профілактиці конфліктів. Такий розподіл причин підтверджує необхідність багаторівневого підходу до профілактики конфліктів, що включає індивідуальні, групові та організаційні інтервенції.

Розподіл респондентів продемонстрував триполярну структуру, де майже по третині вибірки мають низьку, середню та високу самооцінку психологічної компетентності. Найбільша група з помірною самооцінкою, що становить 43,8% респондентів, ймовірно є найбільш адаптивною, оскільки поєднує усвідомлення власних можливостей з розумінням необхідності постійного розвитку. Водночас виявлення значної частки респондентів як з критично низькою, так і з можливо завищеною самооцінкою вказує на необхідність спеціальної уваги до цих груп при розробці програм психологічного супроводу.

Особливо цікавим виявився парадокс самооцінки, який полягає у розбіжності між суб'єктивними оцінками психологічної компетентності та об'єктивними показниками конфліктної поведінки та емоційної компетентності у 34,4% респондентів. Зокрема, 18,8% респондентів, які оцінили свою психологічну компетентність як високу, демонструють об'єктивно низькі показники емоційного інтелекту та схильні до

використання деструктивних стратегій поведінки у конфліктах. Водночас 15,6% респондентів з низькою самооцінкою демонструють об'єктивно високі показники емоційного інтелекту та конструктивні стратегії, що може відображати підвищену рефлексію та усвідомлення складності міжособистісної взаємодії у висококомпетентних працівників. Такий парадокс має важливі практичні наслідки, оскільки вказує на недостатність суб'єктивних оцінок для діагностики психологічної компетентності та необхідність використання комплексного підходу з поєднанням суб'єктивних та об'єктивних методів оцінки.

Гендерний аналіз виявив статистично значущі відмінності між чоловіками та жінками у самооцінці психологічної компетентності, де жінки оцінюють свою компетентність вище, що відображає гендерну специфіку самосприйняття та соціалізації. Віковий аналіз показав нелінійну U-подібну динаміку самооцінки психологічної компетентності, де найвищі показники спостерігаються у наймолодшій групі працівників віком від 23 до 30 років, зниження у групі від 31 до 40 років, що може відображати ефект реалістичного розчарування, поступове підвищення у групі від 41 до 50 років через накопичення досвіду, та високі показники у найстаршій групі від 51 до 60 років, що свідчить про формування професійної мудрості. Така вікова динаміка має важливе значення для розуміння процесів професійного становлення та вказує на необхідність диференційованих підходів до психологічної підтримки працівників на різних етапах професійного розвитку.

Результати за опитувальником Томаса-Кілманна показали переважання конструктивних стратегій поведінки у конфліктах, де найпоширенішим домінуючим стилем виявився компроміс у 37,5% респондентів, що характеризується збалансованим рівнем напористості та кооперативності. Стиль співробітництва як найбільш конструктивну стратегію демонструють 28,1% респондентів, що свідчить про достатньо

високий рівень розвитку психологічної компетентності у значної частини вибірки. Водночас виявлення 18,8% респондентів з домінуючим стилем уникнення вказує на проблемну зону, що потребує цілеспрямованої роботи з розвитку більш конструктивних стратегій, оскільки систематичне уникнення може призводити до накопичення нерозв'язаних проблем та втрати можливостей для розвитку відносин.

Кореляційний аналіз виявив статистично значущі зв'язки між компонентами психологічної компетентності та стратегіями поведінки у конфліктах, що підтверджує ключову роль емоційної компетентності у формуванні конструктивних стратегій. Виявлено позитивний зв'язок між стилем співробітництва та самооцінкою психологічної компетентності, а також позитивний зв'язок між стилем компромісу та самооцінкою, що підтверджує, що конструктивні стратегії асоціюються з вищою самооцінкою психологічної компетентності. Водночас виявлено негативний зв'язок між стилем уникнення та самооцінкою психологічної компетентності, що вказує на те, що систематичне уникнення конфліктів асоціюється з нижчою самооцінкою, можливо через усвідомлення неефективності такої стратегії або через недостатню впевненість у власних можливостях конструктивно вирішувати конфлікти.

Дослідження емоційного інтелекту за методикою Ніколаса Холла виявило середній рівень з показником 52,7 балів зі значною варіативністю індивідуальних показників. Розподіл за рівнями показав рівномірне представництво всіх трьох груп, де по 25% респондентів мають низький та високий рівні емоційного інтелекту, а 50% демонструють середній рівень. Аналіз окремих компонентів виявив, що найвищим показником є емпатія з середнім балом 11,4, що відображає специфіку соціономічних професій, де здатність розуміти емоційні стани інших людей є критично важливою професійною компетенцією. Водночас найнижчим виявився показник управління власними емоціями з середнім балом 9,6, що вказує на зону

розвитку та підтверджує необхідність спеціальних тренінгів з емоційної регуляції.

Кореляційний аналіз взаємозв'язків між емоційним інтелектом та стилями поведінки у конфліктах виявив позитивний зв'язок між загальним рівнем емоційного інтелекту та стилем співробітництва, що підтверджує гіпотезу про те, що вищий емоційний інтелект сприяє використанню найбільш конструктивної стратегії вирішення конфліктів. Також виявлено негативний зв'язок між емоційним інтелектом та стилем уникнення, що вказує на те, що вищий рівень емоційної компетентності асоціюється з меншою схильністю до уникнення конфліктів через більшу впевненість у власних можливостях конструктивно працювати з емоційно напруженими ситуаціями. Детальніший аналіз окремих компонентів виявив, що найбільш значущими для формування конструктивних стратегій є управління власними емоціями та емпатія, що підкреслює критичну роль емоційної регуляції для збереження конструктивної позиції у конфліктній ситуації.

Дослідження тривожності за шкалою Спілбергера-Ханіна показало помірний рівень як ситуативної, так і особистісної тривожності у більшості респондентів, проте 28,1% виявили високий рівень особистісної тривожності, що є фактором ризику для формування деструктивних стратегій поведінки в конфліктах. Кореляційний аналіз виявив негативний зв'язок між особистісною тривожністю та стилем співробітництва, а також позитивний зв'язок між тривожністю та стилем уникнення, що підтверджує, що високотривожні особи частіше вдаються до стратегії уникнення як способу зниження емоційного дискомфорту. Також виявлено негативний зв'язок між тривожністю та емоційним інтелектом, що вказує на те, що підвищена тривожність може перешкоджати розвитку емоційної компетентності або недостатній емоційний інтелект може сприяти підвищенню тривожності.

Аналіз впливу конфліктних ситуацій на емоційний стан респондентів виявив значну емоційну вразливість працівників соціономічних професій, де понад 87% відчують помірний або значний вплив конфліктів на емоційний стан, що підкреслює критичну важливість розвитку емоційної компетентності. Показники тривалості переживання конфліктів показали, що половина респондентів переживає конфлікт протягом декількох годин, проте 25% переживають конфлікт протягом усього дня або довше, що вказує на труднощі в емоційній регуляції та потребу у психологічній підтримці для цієї групи працівників.

Виявлено статистично значущі відмінності у показниках психологічної компетентності між різними професійними групами. Працівники сфери освіти демонструють найвищі показники емпатії, що відображає специфіку педагогічної діяльності, проте мають нижчі показники управління власними емоціями, що може бути пов'язано з високим емоційним навантаженням. Працівники сфери охорони здоров'я демонструють найвищі показники управління власними емоціями, що відображає специфіку медичної діяльності, яка вимагає здатності зберігати емоційну стабільність у критичних ситуаціях. Соціальні працівники демонструють найвищі показники самооцінки психологічної компетентності, що може відображати усвідомлення критичної важливості психологічних компетенцій для їхньої професійної діяльності.

Дослідження виявило недостатність систематичної підготовки з управління конфліктами, де 62,5% респондентів не отримували жодної спеціальної підготовки, розвиваючи відповідні навички виключно через власний досвід методом спроб та помилок. Водночас виявлено високий запит на різні форми підтримки, де 81,3% респондентів відзначили потребу у покращенні умов праці для зменшення робочого навантаження та стресу, 62,5% у тренінгах з управління стресом та емоційною регуляцією, 56,3% у курсах з комунікації та врегулювання конфліктів. Такий розподіл запитів

підтверджує необхідність комплексного підходу до розвитку психологічної компетентності, що включає як індивідуальний розвиток компетенцій, так і організаційні зміни для створення сприятливого середовища.

На основі результатів дослідження розроблено комплекс практичних рекомендацій на трьох рівнях втручання. На індивідуальному рівні рекомендується діагностика індивідуального профілю психологічної компетентності, когнітивна реструктуризація дисфункціональних переконань про конфлікти, розвиток навичок емоційної регуляції через техніки діафрагмального дихання, прогресивної м'язової релаксації, техніки заземлення, тренінг асертивної комунікації для ефективного вираження власних потреб та активного слухання, розвиток професійної рефлексії через відеозворотний зв'язок та ведення рефлексивного щоденника. На груповому рівні рекомендується впровадження комплексної тренінгової програми «Психологічна компетентність у запобіганні конфліктам» тривалістю 40 академічних годин, що структурована у чотири основні блоки, а також організація груп взаємопідтримки або інтервізійних груп для регулярного обміну досвідом та взаємної підтримки. На організаційному рівні рекомендується оптимізація робочого навантаження та покращення умов праці, розвиток організаційної культури взаємопідтримки та конструктивної комунікації, впровадження системи постійного психологічного супроводу працівників, розробка чітких протоколів та процедур для роботи з конфліктними ситуаціями.

Реалізація запропонованих рекомендацій вимагає інтегрованого підходу, що поєднує індивідуальні, групові та організаційні інтервенції одночасно, оскільки індивідуальна робота дозволяє враховувати унікальні особливості кожного працівника, групова робота надає можливості для навчання через взаємодію з колегами, а організаційні зміни створюють середовище, що підтримує та підсилює індивідуальні та групові зусилля.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барінова Л. Я. Психологічна компетентність особистості. *Вісник Одеського національного університету. Серія : Психологія*. 2014. Т. 19, Вип. 1. С. 29-35
2. Бондарчук О.І. Модель психологічної підготовки керівників освітніх організацій до діяльності в умовах змін. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2015. №1. С. 33-42.
3. Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2017. № 3. С. 65–74.
4. Воронцова О. В., Данєчкіна Ю. Конфліктність та конфліктна компетентність особистості. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування : зб. наук. пр.* 2006. Вип. 3 (35). С. 302–307.
5. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2016. № 1 (11). С. 184–189.
6. Голубєва М. О., Жарук І. В. Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність». *Науковий простір: актуальні питання, досягнення та інновації : матеріали III Міжнар. наук. конф. (м. Хмельницький, 13 трав. 2022 р.)*. Вінниця : Європейська наукова платформа, 2022. С. 449–454.
7. Горова О. Компетентність сім'ї у розв'язанні подружніх конфліктів. *Вісник післядипломної освіти : зб. наук. пр. Сер. Соціальні та поведінкові науки. Сер. Управління та адміністрування*. 2024. № 23 (52). С. 25–40.
8. Гринченко М. А., Пономарьов О. С., Лобач О. В., Харченко А. О. Конфлікти в управлінні проєктами. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Сер. Стратегічне управління, управління

портфелями, програмами та проектами : зб. наук. пр. Харків : НТУ «ХПІ», 2022. № 1 (5). С. 50–55.

9. Джелалі В. О., Джелалі О. В. *Психологія вирішення конфліктів* : навч. посіб. Київ ; Харків : Вид. Р. И. Ф., 2006. 318 с.

10. Докаш В. І. *Конфліктологія та медіація* : навч. посіб. Чернівці ; Львів : Новий Світ – 2000, 2021. 249 с.

11. Євтушенко О. Н., Психологічна компетентність керівника органу державної влади. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 5. С. 94 - 96.

12. Карлов Т. В. Теоретичні засади конфліктної взаємодії в публічному управлінні. *Теорія та практика державного управління*. 2015. Вип. 2. С. 104-110.

13. Карлов Т. В. Удосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2018. Вип. 3. С. 69-74

14. Кирій С. Л. Організаційний конфлікт у публічному управлінні як індикатор необхідності змін. *Державне будівництво*. 2014. № 2. http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2014_2_4.

15. Климентьева О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців. *Педагогіка та психологія : зб. наук. пр. Харківського нац. пед. ун-ту ім. Г. С. Сковороди*. 2015. Вип. 51. С. 269–276.

16. Ковальська Н.М. Подвійна природа конфліктів у публічному управлінні. *ВІСНИК ХНТУ*. 2024. № 1, С. 365-371. DOI: <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2024.1.51>

17. Коробка Л. М. Психологічні засоби підвищення адаптивності спільноти до наслідків воєнного конфлікту. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2019. № 43 (46). С. 53–66.

18. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку. *Наука і освіта*. 2014. № 5. С. 162–168.

19. Ліснєвська Ю. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів у освітньому середовищі. *Вісник Дніпровської академії неперервної освіти. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2024. № 1 (1). С. 70–78. DOI: <https://doi.org/10.54891/2786-698X-2024-1-10>

20. Лосієвська О. Г., Мороз В. А., Гончарова Н. Ю. Розвиток конфліктологічної компетентності у системі вищої освіти. *Соціально-психологічні та правові аспекти протидії насиллю в освітніх закладах* : матер. IV Всеукр. форуму (Дніпро, 24 берез. 2023 р.). Дніпро : ДНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2023. С. 37–42.

21. Мазоха І. С. Психологічні стратегії інтегрованого управління конфліктами та стресовими станами. *Ментальне здоров'я*. 2025. № 3. С. 63–67.

22. Медвідь М. О., Кондратюк С. М. Конфліктологічна компетентність як уміння конструктивного розв'язку конфліктів. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2017. № 14. С. 228–231.

23. Міхєєва Л., Федощук А. Конфліктологічна компетентність як ключовий аспект професійної підготовки фахівців соціономічних професій. *Psychology Travelogs*. 2024. № 4. Р. 35–45.

24. Московчук О. С. Соціальна компетентність як умова попередження та розв'язання міжособистісних конфліктів майбутніх фахівців. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія* : зб. наук. пр. Вінниця, 2021. Вип. 66. С. 84–89.

25. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. *Психологічні науки*. 2016. № 1 (16). С. 142–146.

26. Орбан-Лембрик Л. Е. *Психологія професійної комунікації* : монографія. Чернівці : Книги-XXI, 2009. 528 с.

27. Пасхін Г., Жигалкіна Н. Особливості психологічного та емоційного дозрівання чоловіків та жінок юнацького віку. *Габітус*. 2024. № 60. С. 90–95.

28. Рисинець Т. П., Лойко Л. С., Шатайло Н. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування навичок конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів у підлітковому віці. *Гуманітарний форум*. 2025. № 3 (2). С. 36–44. DOI: [https://doi.org/10.60022/3\(2\)-5-GF](https://doi.org/10.60022/3(2)-5-GF)

29. Руденко О. В., Ніколаєв Л. О., Салівон Н. Б. Когнітивно-поведінкова терапія в подоланні постстресових станів у сучасних жінок. *Габітус*. 2023. Вип. 54. С. 159–163.

30. Сазонова Т. О., Терещенко В. С., Авраменко В. Р. Ефективний конфлікт-менеджмент як індикатор соціально відповідальної поведінки керівника підприємства. *Актуальні проблеми інноваційної економіки та права*. 2025. № 2. С. 109–112.

31. *Спільнота в умовах воєнного конфлікту: психологічні стратегії адаптації* : кол. монографія / Л. М. Коробка, В. О. Васютинський, В. Ю. Вінков та ін. ; за наук. ред. Л. М. Коробки ; Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 286 с.

32. Терентьєва Н. О., Маскаєва І. А., Лавренюк І. А. Психологічні основи профілактики конфліктів у роботі практичного психолога з підлітками. *Могілянські читання-2024: досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти* : зб. матеріалів. 2024. С. 230–239.

33. Телегіна Д. М., Цимбал А. В, Шевчук О. А. Соціальні аспекти профілактики конфліктів в організації. *Актуальні проблеми економіки і управління* : зб. наук. пр. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. Вип. 14. С. 1–8.

34. Тітаренко І. І. Компоненти формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю. *Наука і освіта : наук.-практ. журн. Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського*. 2016. № 6. С. 29–35.

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

36. Цільмак О.М. Складові структури компетентностей. *Наука і освіта: науково-практичний журнал Південного наукового Центру АПН України*. 2009. № 1-2. С.128-134.

37. Черниш Л. М. Формування конфліктологічної компетентності студентів під час занять з англійської мови. *Інноваційна педагогіка*. 2021. Вип. 34, т. 1. С. 109–112.

38. Шаповалюк К. В. Профілактика конфліктних проявів у студентському середовищі. *Психологічний журнал*. 2020. № 5. С. 79–87.

39. Шевчук В.В. Наукові підходи до розуміння психологічної компетентності. *Modern problems of the environment, youth and the new generation* : abstracts of XVII Int. sci. and pract. conf., April 29 - May 01, 2024, Zagreb, Croatia. Zagreb : European Conf., 2024. P. 317-321.

40. Шмаленко Ю.І. Ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях. *Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір*: матер. IV міжнар. наук.-практ. конф.(м. Одеса, 21 черв., 2024 р.)/за заг. ред. проф. МР Аракеяна.-Одеса: НУ «ОЮА», 2024. С.208-213.
<https://doi.org/10.32837/11300.28055>

41. Шмаленко Ю.І. Конфліктологічна компетентність як базовий компонент професійної підготовки юридичного психолога. *Сучасна юридична психологія: виклики та перспективи* : збірник матеріалів Круглого столу, присвяченого Міжнародному дню толерантності (м. Одеса, 15 листопада 2024 р.) / за заг. ред. М. Р. Аракеляна. Одеса : Видавництво «Юридика», 2025. С.144-146. DOI: <https://doi.org/10.32837/11300.29136>

42. Barki H., Hartwick J. Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management*. 2004. Vol. 15, № 3. P. 216–244.

43. Beitler L. A., Machowski S., Johnson S., Zapf D. Conflict management and age in service professions. *International Journal of Conflict Management*. 2016. Vol. 27, № 3. P. 302–330.

44. Beitler L. A., Scherer S., Zapf D. Interpersonal conflict at work: Age and emotional competence differences in conflict management. *Organizational Psychology Review*. 2018. Vol. 8, № 4. P. 195–227.

45. Chan J. C. Y., Sit E. N. M., Lau W. M. Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*. 2014. Vol. 34, № 6. P. 934–939. DOI: 10.1016/j.nedt.2013.10.012

46. Goleman D. Working with Emotional Intelligence. New York : Bantam Books, 1998. 464 p.

47. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2004. Vol. 15(3). P. 197-215.

48. Posthuma R. A. Conflict management and emotions. *International Journal of Conflict Management*. 2012. Vol. 23, № 1. P. 4–5. DOI: 10.1108/10444061211210797

49. Shih H., Susanto E. Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations. *International Journal of Conflict Management*. 2010. Vol. 21, № 2. P. 147–168.

50. Sliter M. T., Pui S. Y., Sliter K. A., Jex S. M. The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2011. Vol. 16, № 4. P. 424–440. DOI: 10.1037/a0023874

51. Yeung D. Y., Fung H. H., Chan D. Managing conflict at work: Comparison between younger and older managerial employees. *International Journal of Conflict Management*. 2015. Vol. 26, № 3. P. 342–364.

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ

Інструкція: Будь ласка, заповніть анкету чесно. Відповіді конфіденційні. Ви можете пропустити будь-яке питання.

1. ШКАЛА САМООЦІНКИ ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Оцініть свій загальний рівень психологічної компетентності у сфері міжособистісної взаємодії та запобігання конфліктам за 10-бальною шкалою (1 – дуже низький рівень, 10 – дуже високий рівень).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

2. ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1. Ваша стать*

- ☐ Жіноча
- ☐ Чоловіча
- ☐ Інше

2. Ваш вік*

- ☐ до 20
- ☐ 21-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46+

3. Освіта*

- ☐ Середня
- ☐ Середня спеціальна
- ☐ Неповна вища
- ☐ Вища (бакалавр)
- ☐ Вища (магістр)
- ☐ Науковий ступінь

4. Сімейний стан*

- ☐ Неодружений/Незаміжня
- ☐ Одружений/Заміжня
- ☐ Розлучений/Розлучена
- ☐ У стосунках
- ☐ Вдівець/Вдова

3. ПРОФЕСІЙНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1. Сфера професійної діяльності: _____
2. Посада: _____
3. Загальний стаж роботи (років): _____
4. Стаж роботи на поточній посаді (років): _____

4. ЧАСТОТА ТА КОНТЕКСТ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

1. Як часто виникають конфліктні ситуації у вашій професійній діяльності?

- ☐ Ніколи
- ☐ Рідко (кілька разів на рік)
- ☐ Іноді (кілька разів на місяць)
- ☐ Часто (кілька разів на тиждень)
- ☐ Дуже часто (щодня)

2. З ким найчастіше виникають конфлікти? (можна обрати кілька)

- ☐ Колеги
- ☐ Керівництво
- ☐ Підлеглі
- ☐ Клієнти/споживачі послуг
- ☐ Партнери
- ☐ Інше (вказіть): _____

5. ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ

Які основні причини конфліктів у вашій роботі? (можна обрати кілька)

- ☐ Розбіжності в цілях
- ☐ Недостатня комунікація
- ☐ Розподіл ресурсів
- ☐ Особистісні розбіжності
- ☐ Професійна некомпетентність
- ☐ Перевантаження
- ☐ Інше (вказіть): _____

6. РЕАКЦІЇ ТА СТРАТЕГІЇ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ

1. Яка ваша типова реакція на конфліктну ситуацію?

- ☐ Уникаю конфлікту
- ☐ Іду на компроміс
- ☐ Шукаю співпрацю
- ☐ Змагаюся за свою позицію

- Поступаюся
- Інше (вказіть): _____

2. Що допомагає вам справлятися з конфліктами? (можна обрати кілька)

- Знання психології
- Досвід
- Підтримка колег
- Навички комунікації
- Зовнішня допомога (медіатор, психолог)
- Самоконтроль
- Інше (вказіть): _____

3. Як довго ви зазвичай переживаєте конфлікт?

- Кілька хвилин
- Кілька годин
- Один день
- Кілька днів
- Тиждень і більше

7. ПІДГОТОВКА ТА ПОТРЕБИ В ПІДТРИМЦІ

1. Чи отримували ви спеціальну підготовку з управління конфліктами, розвитку комунікативних навичок або психологічної компетентності?

- Так (вказіть, яку): _____
- Ні

2. Яку підтримку ви хотіли б отримати для покращення роботи з конфліктними ситуаціями? (можна обрати кілька)

- Тренінги з медіації
- Курси комунікації
- Психологічні консультації
- Менторство
- Методичні матеріали
- Інше (вказіть): _____
- Не потребує підтримки

Дякуємо за участь у дослідженні!