

УДК 378.011.3-057.87:316.48
DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.1-1.29>

I. А. Власенко

кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри психології особистості та соціальних практик
Київський університет імені Бориса Грінченка

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СТУДЕНТІВ: УМОВИ ТА ПРОГРАМА ФОРМУВАННЯ

Конфліктологічна компетентність трактується як рівень обізнаності людини про діапазон можливих стратегій сторін конфлікту і вміння конструктивно взаємодіяти в конфліктних ситуаціях. Представлено аналіз підходів до формування конфліктологічної компетентності особистості. Відповідно до підходів її досліджують як підсистему професіоналізму; у віковому аспекті; у системі професійної компетентності студентів. Визначено модель формування конфліктологічної компетентності студентів, яка включає мету, завдання, умови та основні напрями. Теоретичною основою моделі стали положення про людину як суб'єкта життєвого шляху, уявлення про критичність мислення як властивість особистості, психологічні концепції конфліктологічної компетентності особистості; ідеї про діалог як спільну діяльність суб'єктів. Відповідними умовами визначено розвиток інтелектуальної активності, формування критичного мислення, орієнтацію на суб'єктність, діалогізацію навчального процесу, міжпредметні зв'язки.

Подано програму формування конфліктологічної компетентності студентів, її мета – освоєння системи знань, умінь і навичок для адекватного вирішення та врегулювання конфліктів, здатності здійснювати пошук необхідних засобів і ресурсів, спрямованих на конструктивне вирішення конфліктів. Програма складається із п'яти блоків і об'єднує лекції, практичні заняття і самостійну роботу. Перший блок програми спрямовано на відпрацювання навичок визначення структури конфлікту, його етапів, виявлення формул конфліктів, ідентифікації конфліктогенів. Метою занять другого блоку стало визначення компонентів конфліктологічної компетентності, відпрацювання навичок виявлення причин та специфіки конфліктів різних видів. Завдання третього блоку – сформулювати поняття про стратегії, тактики поведінки в конфлікті, сприяти формуванню вміння вибирати адекватний ситуації стиль поведінки в конфлікті. Метою занять наступного блоку стало вироблення вміння виявляти причини, особливості перебігу, способи вирішення організаційних конфліктів, сприяння формуванню навичок переговорної практики в конфліктній взаємодії. П'ятий блок програми спрямовано на формування умінь конструктивного обговорення конфліктних ситуацій (з опорою на техніку посередництва та медіації); використання методів арт-терапії для вирішення конфліктів.

Представлено інтерактивні форми роботи (дискусії, моделювання ситуацій, рольові ігри). Відповідно до результатів використання тренінгових технологій, діагностичних процедур, діалогічної практики, аналізу ситуацій сприяє підвищенню здатності студентів конструктивно взаємодіяти в ситуаціях конфлікту.

Ключові слова: конфлікт, суб'єкт, студент, навички, вирішення конфліктів.

Постановка проблеми. Нинішня суспільно-політична нестабільність, зміни в системі цінностей призводять до наростання напруженості, що виявляється, зокрема, у формі протистоянь, конфліктів. В умовах швидких змін освіта покликана підготувати молодь до життя та діяльності в нинішньому суспільстві. Суспільні інституції висувають нові вимоги до майбутніх професіоналів, їхніх особистісних і професійних характеристик. Бізнес-організації мають потребу у фахівцях, що засвоїли такі навички, як вміння працювати в команді, вирішення комплексних проблем, емоційний інтелект та ін. За оцінками молодих спеціалістів, недавніх випускників шкіл, на початку роботи їм не вистачало навичок ораторського мистецтва, вміння приймати рішення, управління конфліктами і проведення переговорів [10]. Звідси

актуальним є формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах закладів вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про великий інтерес до проблеми конфліктологічної компетентності (КК). Згідно з ідеями Б.І. Хасана, конфліктологічна компетентність – це «здатність діючої особи (організації, соціальної групи) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально позитивне русло» [22]. В.Г. Зазикін [9] визначає конфліктологічну компетентність як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння. Українська дослідниця І.І. Тітаренко [19] розглядає

КК як інтегроване особистісне утворення, що ґрунтується на сукупності характеристик (мотивів, конфліктологічних знань, умінь, практичного досвіду вирішення конфлікту) та сприяє якісному здійсненню професійної діяльності в умовах конфлікту.

До питань формування конфліктологічної компетентності звертались І.В. Козич, Л.О. Котлова, Л.П. Матяш-Заяц, Т.В. Скучіна, І.А. Сорока, Л.М. Цой та інші. Проте проблема формування конфліктологічної компетентності студентів висвітлена не досить, бракує систематизованих уявлень про умови, напрями, прийоми формування такої компетентності.

З огляду на соціальну значущість та недостатню розробленість проблеми, нами визначено такі **завдання дослідження**: розкрити сутність поняття конфліктологічна компетентність особистості; виявити та проаналізувати підходи до її формування; підготувати модель та програму формування конфліктологічної компетентності студентів.

Виклад основного матеріалу. Б.І. Хасан вказує, що КК являє собою рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій сторін конфлікту і вміння надати допомогу в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації. Конфліктологічна компетентність включає вміння адекватно втілювати різні поведінкові стратегії у конкретній життєвій ситуації [22]. Виявляючи таку компетентність, особистість спрямовує зусилля на пошук основ конструктивного діалогу. На думку В.Г. Зазикіна [9], КК є елементом соціально-психологічної компетентності особистості, включає знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів; вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальною втратою для себе і опонента завершувати конфлікт; первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту.

Нами проаналізовано підходи до проблеми формування КК. У **першому** формування КК подано у контексті професійної діяльності фахівців. Так, у дослідженні А.Ю. Булатецької [2] представлено технології управління процесом формування конфліктологічної компетентності як складника професіоналізму менеджерів. У дослідженні Д.В. Івченка [11] розкрито андрагогічні умови формування КК фахівців митної служби. Н.В. Самсоною визначено основні характеристики і чинники розвитку конфліктологічної культури фахівця, розроблено відповідну технологію, яка включає цільовий, діагностичний, змістовий, процесуальний та аналітико-рефлексивний компоненти [17]. Підкреслимо, що єдиної концепції, яка визначає конфліктологічну компетентність фахівця та її місце в системі компетентностей, немає.

Наступний підхід стосується вікових аспектів формування конфліктологічної компетентності (в учнів молодшого шкільного віку [15], підлітків (дослідження А.А. Кузіної, М.Ю. Худаєвої). У соціально-психологічному контексті з'ясував суть та особливості формування КК особистості О.М. Катасанов [12]. Дослідник розробив та апробував програму формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку (підлітковий та юнацький).

У **третьому підході** КК розглядається як складник професійної компетентності майбутніх фахівців переважно з педагогічних позицій. С.В. Романов [16] представив модель формування КК майбутнього педагога в системі студентського самоуправління. У роботі З.З. Дрінки [7] визначено дидактичні умови підготовки студентів до вирішення професійних конфліктологічних завдань. Н.В. Кукльєва [13] визначає умови підвищення ефективності формування конфліктологічної компетентності студентів. Це зокрема, цілеспрямоване використання змісту низки дисциплін для актуалізації досвіду студентів; використання рольових ігор, тренінгів для формування досвіду роботи з конфліктами; організація служби консультування; робота кураторів академічних груп.

О.А. Андрусевич з'ясовує умови формування компетентності студентів-психологів у вирішенні конфліктів: внутрішні (усвідомлення власних особистісних характеристик, стосунків з іншими людьми, поведінки в конфліктних ситуаціях); зовнішні (включення студентів у квазіпрофесійну діяльність; психологічний супровід формування компетентності студентів-психологів у вирішенні конфліктів) [1].

Теоретичну основу розробленої нами моделі формування конфліктологічної компетентності склали положення про людину як суб'єкта діяльності та життєвого шляху (Б.Г. Ананьєв, К.О. Абульханова, Б.С. Братусь, С.Л. Рубінштейн); концепції сприяння розвитку суб'єктності особистості в освітньому процесі ЗВО (Б.Г. Ананьєв, А.І. Донцов та інші); уявлення про критичність мислення як властивість особистості (С.Л. Рубінштейн, А.В. Брушлінський, Д. Рассел, Д. Халперн та інші); психологічні концепції конфліктологічної компетентності особистості (Л.А. Петровська, Б.І. Хасан та інші); ідеї про діалог як спільну діяльність суб'єктів, спрямовану на подолання суперечностей (Н.В. Гришина, М.С. Кучинський).

Представимо модель формування конфліктологічної компетентності особистості (рис. 1). Вона стала базою програми формування КК студентів, що має на **меті** освоєння системи знань, умінь і навичок для адекватного вирішення та врегулювання конфліктів, здатності особистості здійснювати пошук необхідних засобів і ресурсів, спрямованих на конструктивне вирішення конфліктів.

Програму апробовано у студентів-психологів 3 і 4-го курсів Інституту людини.

Модель показує, зокрема, умови формування відповідної компетентності. У конфлікті учасникам необхідно здійснювати вибір, а його ефективність визначається наявним рівнем свободи думки, а ширше – ментальної свободи. Звідси першою умовою є забезпечення свободи інтелектуальної активності у навчальному просторі. У нашому ЗВО це представлено роботою наукових гуртків, участю студентів у дискусіях, зустрічах із фахівцями, виконанням студентських наукових робіт, проєктів, діяльністю студентського самоврядування.

Ключовим у навчанні молоді життєвих компетенцій і формуванні КК вважаємо розвиток критичного мислення (КМ) як професійно організованого цілеспрямованого мислення. Таке мислення є процесом *самоспрямованим, самодисциплінованим*, що передбачає *зусилля логічно міркувати на найвищому рівні якості* неупередженим чином (курсив наш – *І.В.*). КМ допомагає індивіду сформулювати дослідницький погляд на самого себе, інших людей, реальні умови життя і конфлікти. Д. Халперн визначає критичне мислення як «використання таких когнітивних навичок і стратегій, які збільшують імовірність отримання бажаного результату». Це мислення «відрізняється виваженістю, логічністю і цілеспрямованістю», тобто є спрямованим мисленням [цит. за 5].

Наступна умова – орієнтація на суб'єктність особистості у процесі навчання. Під суб'єктністю мається на увазі здатність до самоідентифікації, самоактуалізації і саморегуляції особистості

(К.О. Абульханова, С.Л. Рубінштейн). Студент розглядається як вільна, відповідальна та свідомо особистість, автор своєї активності. Суб'єкт здатний осмислено сприймати конфлікти та ситуації, здійснювати усвідомлений вибір стратегій, тактик поведінки, технологій вирішення конфліктів. Він здатен втілювати вибір у конкретних діях, діяльності, брати на себе відповідальність за його наслідки.

Четвертою умовою формування КК вважаємо забезпечення діалогізації навчального процесу. Ця умова передбачає вибудовування діалогу, який Н.В. Гришина трактує як «стратегії, що використовуються з метою пошуку оптимального вирішення проблеми або вироблення інтегративного рішення» [6, с. 205]. Оскільки конфлікт сигналізує про порушення, «розриви» в комунікації, принциповим є створення умов для діалогу, обміну смислами, передачу студентам технологій організації та оптимізації взаємодії учасників конфлікту. Очевидною для формування КК є опора на міжпредметні зв'язки. Зокрема, задля актуалізації знань про конфлікти та організацію взаємодії сторін і відповідних умінь ми звертаємось до проблемного поля психологічних (соціальна, загальна, вікова, сімейна психологія, тренінгові практики) і – ширше – гуманітарних наук.

У поданій моделі вказано напрями формування конфліктологічної компетентності студентів. *Когнітивний напрям* передбачає освоєння системи знань про причини, логіку розвитку, структуру та динаміку конфлікту, способи подолання і стратегії поведінки в конфлікті. *Мотиваційно-ціннісний напрям* відображає ставлення людини



Рис. 1. Модель формування конфліктологічної компетентності особистості

до різних моделей поведінки в конфліктній взаємодії, способів відстоювання своїх прав та інтересів, що пов'язано із системою цінностей і норм поведінки. *Поведінковий напрям* виявляється в опануванні індивідом основних способів і прийомів взаємодії в конфлікті, передбачає освоєння широкого репертуару поведінкових моделей. *Комунікативний напрям* включає формування вмінь ефективної комунікації, здатності до емпатії, управління власними емоційними реакціями в конфліктних ситуаціях. *Рефлексивний напрям* охоплює розвиток здатності студента розуміти поведінку як власну, так і інших учасників конфлікту, орієнтованість на самопізнання і розширення самосвідомості.

Програма формування конфліктологічної компетентності студентів складається з п'яти блоків (70 год). Кожен блок об'єднує засвоєння теоретичних знань (лекції, разом 16 год.) та відпрацювання необхідних умінь і навичок (54 год.): «I. Теоретичні питання конфлікту»; «II. Види конфліктів»; «III. Особливості поведінки людини в конфлікті»; «IV. Управління конфліктами»; «V. Посередництво у вирішенні конфліктів». За кожним блоком вибудовано **структуру практичних занять**, що подана нижче. **Перший блок** охоплює тематику занять: Аналіз структури конфлікту; Динаміка конфлікту, Формули конфлікту. Їх **мета** – відпрацювання навичок визначення структури конфлікту, його етапів, фаз, виявлення формул конфліктів, ідентифікації конфліктогенів.

Використано метод кейсів (описи конфліктних ситуацій з практики), їх обговорення в малих групах з подальшим груповим обговоренням («Що є предметом конфлікту, яка зона розбіжностей?», «Які потреби учасників не задоволені?», «Що є характерним для кожного етапу конфлікту?», «Особливості конфліктів за різними формулами»); аналіз конфліктів із художніх фільмів (їх перелік зазначено в роботі автора [3]), групове обговорення (виявити власні конфліктогени та визначити специфіку їх використання і реагування на них).

Другий блок програми включає тематику: Механізми виникнення конфліктів; Фруструючі ситуації; Конфліктні ситуації: причини, поведінка, потреби; Подолання внутрішньоособистісних конфліктів. **Мета** занять – діагностувати компоненти конфліктологічної компетентності, відпрацювати навички виявлення причин та специфіки конфліктів різних видів.

Використано діагностичні методи: студенти аналізують особливості власної взаємодії у фруструючих ситуаціях – на основі стимульного матеріалу з тесту Розенцвейга [8]; виявляють компоненти КК (когнітивний, емоційний, поведінковий) та рівень конфліктності – за методиками, поданими у джерелах [14; 20]. Також використано методи складання інтелект-карт («Причини кон-

фліктів»), обговорення в малих групах (учасники готують пам'ятку «Взаємодія зі «складними» особистостями в конфлікті»), рольові ігри-імітації конфліктних ситуацій (учасники-спостерігачі виявляють суть конфлікту, причини, позиції та потреби сторін, практикуються у генеруванні запитань). Учасники складають есе – описують внутрішній конфлікт (власний/із художнього твору), його передумови, перебіг, шляхи подолання; обговорюють роботи. Орієнтовні запитання: «Які особливості цього конфлікту?», «Яке протиріччя лежить у його основі?», «Які основні етапи конфлікту?», «Що/хто допомагає/заважає людині вирішити/пом'якшити конфлікт?» тощо. Під час групового обговорення студенти відзначають, які особливості конфліктів виявлено, чи вдалось вирішити конфлікт, локалізувати проблему, які засоби використано.

Третій блок програми охоплює тематику практичних занять: Конфліктна взаємодія; Особливості сімейних конфліктів; Конфлікти в організації. **Мета** занять – сформуванню поняття про стратегії, тактики поведінки в конфлікті, виробити вміння обирати адекватний ситуації стиль поведінки в конфлікті.

Нами використано групову дискусію (обговорення змодельованих ситуацій конфліктної взаємодії, метод «акваріуму»: «Які стратегії було використано?», «Наскільки ефективними були використані стратегії поведінки?», «Від чого залежить використання певного стилю поведінки в конфлікті?»), вправи на усвідомлення стратегій поведінки в конфліктах («Яка стратегія поведінки є оптимальною?», «У чому полягають переваги і недоліки різних стратегій поведінки?»). У цьому блоці практикуємо також аналіз кейсів сімейних і організаційних конфліктів, узятих на психологічних сайтах та з практики автора. При цьому вектор аналізу спрямовано на виявлення позицій та інтересів, цілей, потреб учасників [6], проектування способів вирішення ситуацій.

До **четвертого блоку** включено теми занять: Управління організаційними конфліктами; Переговорна практика у вирішенні конфліктів; Моделі переговорів. Їх **мета** – виробити вміння виявляти причини, особливості перебігу, варіанти та способи вирішення організаційних конфліктів, сформуванню навички переговорної практики в конфліктній взаємодії, розвинути комунікативні навички.

У теоретичній частині ознайомлюємо учасників із технологією ведення переговорів [23] та основними ідеями гарвардського методу [21]. У цьому блоці висвітлюємо положення про переговори, їх роль у вирішенні конфліктів [6; 4; 21]. Нами використано групове обговорення ситуацій (на його основі студенти готують пам'ятку «Напрями роботи психолога з вирішення конфліктів в організації»), рольову гру «Переговори»

(на основі визначеного сюжету [23], з наступним аналізом цілей, установок, поведінки учасників). Проводиться рефлексія отриманого досвіду, аналіз помилок (відсутність визначеного предмета обговорення, відхід від основної теми, «застрягання» на власних позиціях тощо). За допомогою ведучого аналізуються типові труднощі, робиться висновок про важливість опори у вирішенні конфлікту на принципи переговорів (люди, інтереси, критерії, варіанти) і конструктивне обговорення проблем.

П'ятий блок програми передбачає опрацювання таких тем: Медіаторство як практика вирішення конфліктів; Комунікативні навички медіатора; Творчі методи в роботі з конфліктом. Їх **метою** є формування навичок конструктивного обговорення конфліктних ситуацій (з опорою на техніку посередництва та медіації); умінь використовувати методи арт-,

кіно-, бібліотерапії для вирішення конфліктів.

Учасникам (у «трійках») пропонується моделювання ситуацій (посередник та два опоненти у конфлікті). Проводиться аналіз інтересів та позицій, пошук доцільних запитань відповідно до етапів процесу, відпрацювання навичок активного слухання. Здійснюється рефлексія успішних дій та типових труднощів посередника. Акцентується увага на дотриманні процедурних питань (у разі медіації), принципів психологічного посередництва [6; 4]. Пропонуються вправи для активізації творчого потенціалу студентів (добирають фільми/книги, складають перелік запитань для виявлення особливостей конфліктів та прийомів їх подолання; стислий письмовий опис (словосполученням, одним реченням) власних проблем учасниками, це стає темою для письмової практики – складання притч на задану проблематику). Відповідні вправи завершуються груповим обговоренням.

Формування КК студентів включає також форму самостійної роботи (аналітичні завдання, самоспостереження, практику використання активного слухання з наступним аналізом тощо). На завершення програми актуалізуємо основні ідеї, підбиваємо підсумки, виявляємо особисті «відкриття» щодо конфліктів, взаємодії в конфлікті кожного учасника. Як показала практика впровадження програми, студенти позитивно оцінили використання інтерактивних методів, діалогічну взаємодію, вправи, спрямовані на підвищення саморозуміння. Вони засвідчили високий потенціал аналізу конфлікту і власної поведінки в напружених ситуаціях, як і дієвість принципів проведення переговорів для вирішення конфліктів.

Висновки і пропозиції. Отже, конфліктологічна компетентність трактується як рівень обізнаності людини про діапазон можливих стратегій поведінки сторін конфлікту, вміння конструктивно взаємодіяти в конфліктних ситуаціях. Подано ана-

ліз підходів до формування відповідної компетентності (її досліджують як підсистему професіоналізму; у віковому аспекті; у системі професійної компетентності студентів). Представлено модель (включає мету, завдання, умови та напрями формування) та розроблено програму формування конфліктологічної компетентності студентів. Вона спрямована на засвоєння системи знань, умінь і навичок для адекватного вирішення та врегулювання конфліктів, розвиток здатності здійснювати пошук необхідних засобів і ресурсів. Перспективою подальших розвідок вважаємо оцінку ефективності зазначеної програми.

Література:

1. Андрусевич О.А. Формирование компетентности студентов-психологов в разрешении конфликтов с использованием средств психотерапии : автореф. дис... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія». Воронеж, 2009. 20 с.
2. Булатецкая А.Ю. Социальные технологии формирования конфликтологической компетентности менеджеров в условиях трансформации управленческих отношений в современной России : автореф. дис. ... канд. социол. наук : 22.00.08. Санкт-Петербург, 2014. 20 с.
3. Власенко І.А. Формування конфліктологічної компетентності студентів: практика кінотренінгу. *Проблеми саморозвитку особистості в сучасному світі* : матер. міжнар. наук.-практ. конф., 15 лист. 2019 р. Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків : Право, 2019. С. 225–229.
4. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ : Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
5. Горохова І.В. Мовно-комунікативні практики формування критичного мислення в сучасних університетах США : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.10. Київ, 2016. 180 с.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 464 с.
7. Дринка З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01. Калининград, 2000. 159 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 400 с.
9. Зазыкин В.Г., Зайцева Е.В. Конфликтная личность в конфликтном противоборстве. Москва, 1998.
10. Зінченко А.Г., Саприкіна М.А. Навички для України 2030. Погляд бізнесу. Київ, 2016. URL: http://careerhub.in.ua/wp-content/uploads/2016/10/Navichki_2030.pdf (дата звернення: 24.01.2020).
11. Ивченко Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможен-

- ной служби : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. Калининград, 2000. 167 с.
12. Катасанов О.М. Соціально-психологічні особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Северодонецьк, 2018. 20 с.
 13. Куклева Н.В. Формирование конфликтологической компетентности студентов университета, получающих дополнительную квалификацию «преподаватель» : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. Ставрополь, 2006. 20 с.
 14. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.
 15. Максимова Л.А. Я и Мы: основы формирования конфликтологической компетентности у младших школьников. *Начальная школа : До и После*. 2014, № 1.
 16. Романов С.В. Формирование конфликтологической компетентности будущего педагога в системе студенческого самоуправления : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. Волгоград, 2010. 20 с.
 17. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография. Калининград : Изд-во КГУ, 2002. 308 с.
 18. Сорока І.А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. Київ, 2015. 20 с.
 19. Тітаренко І.І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2018. 350 с.
 20. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Изд-во Инс-та психотерапии, 2002. 340 с.
 21. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. Москва : Наука, 1990. 158 с.
 22. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 250 с.
 23. Хасан Б., Сергоманов П. Практикум разрешения конфликтов и ведения переговоров. Красноярск – Москва, 2001. URL: <http://window.edu.ru/resource/273/42273/files/ch2.pdf> (дата звернення: 23.01.2020).

Vlasenko I. A. Student conflictological competence: conditions and program of forming

This study aims at describing the approaches to conflictological competence forming and presents the model and program of forming of conflictological competence. Conflictological competence is understood as an ability of a person to act in a way designed to minimize destructive forms of conflict and transform negative social conflicts into constructive social ones.

The model describes the aim, tasks, conditions and directions of forming of students' conflictological competence. The ideas of subject approach formed the basis of our program as well as theses about critical thinking as personality characteristic, psychological concepts of conflictological competence and ideas of dialog as joint activity aimed at overcoming contradictions between opponents.

The program of forming of students' conflictological competence was aimed at learning the system of knowledge and skills to solve and regulate conflicts as well as developing the ability of search and use special tools and resources for constructive conflict solving. These conditions included ensuring the freedom of intellectual activities at educational space, critical thinking developing, and orientation at personality as a subject, using dialogs in learning process and cross-curriculum connections between courses. Directions of forming of conflictological competence are shown such as cognitive, motivating and value directions, also behavioral, communicative and reflexive ones. The presented program consists of five blocks and includes lectures, practical lessons and students' individual work. Interactive forms such as discussions, modeling of situations, role plays are presented. Participants of the program were detecting the essence and structure of conflicts, their reasons, opponents' positions, interests and needs, practicing problem-solving and active-listening skills. According to the research results, using of training technologies, diagnostic procedures, dialogue practices and analysis of situations promoted the increase of students' ability to deal conflicts in constructive way and search out useful tools and resources.

Key words: conflict, subject, student, program, skills, conflict solving.