

УДК 37.015.3

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНІ КОМПЕТЕНЦІЇ В СИСТЕМІ «ПЕДАГОГ-СТУДЕНТ»

© Єрьюменко О. А.

*Українська інженерно-педагогічна академія*

### Інформація про автора:

**Єрьюменко Ольга Анатоліївна:** ORCID: 0000-0001-8339-3812; mishola@ukr.net, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки, методики та менеджменту освіти Української інженерно-педагогічної академії, вул. Університетська, 16, м. Харків, 61003, Україна.

Статтю присвячено актуальній проблемі формування конфліктологічної компетенції всіх учасників освітнього процесу, що обумовлена високим рівнем конфліктогенності освітнього процесу. Доведено, що педагогічний конфлікт розглядають як форму прояву загострених суб'єкт-суб'єктних протиріч, що виникає в результаті професійної і міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу та створює негативний емоційний фон спілкування. В основі конфлікту лежать суперечності систем цінностей, світоглядних позицій, поглядів, думок, установок. Ми вважаємо, що успішність, якість та продуктивність діяльності в системі «педагог-студент» залежать від сформованості конфліктологічної компетенції обох сторін. У статті розглянуто сутність поняття «компетенція», визначено зміст «конфліктологічної компетенції». Результатом дослідження є спроба виокремлення основних складових конфліктологічної компетенції в системі «педагог-студент», що в кінцевому результаті призведе до чіткого визначення конфліктологічних компетентностей у досліджуваній системі відносин.

**Ключові слова:** конфлікт, педагогічний конфлікт, компетенція, компетентність, конфліктологія, конфліктологічна компетенція, конфліктологічна грамотність.

**Єременко О.А.** «Конфликтологические компетенции в системе «педагог-студент»».

Статья посвящена актуальной проблеме формирования конфликтологической компетенции всех участников образовательного процесса, которая обусловлена высоким уровнем конфликтогенности образовательного процесса. Доказано, что педагогический конфликт рассматривают как форму проявления заостренных субъект-субъектных противоречий, возникает в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса и создает негативный эмоциональный фон общения. В основе данного конфликта лежат противоречия систем ценностей, мировоззренческих позиций, взглядов, мнений, установок. Мы считаем, что успех, качество и продуктивность деятельности в системе «педагог-студент» зависят от сформированности конфликтологической компетенции обеих сторон. В статье рассмотрена сущность понятия «компетенция», определено содержание «конфликтологической компетенции». Результатом исследования является попытка выделения основных составляющих конфликтологической компетенции в системе «педагог-студент», что в конечном итоге приведет к четкому определению конфликтологической компетентности в исследуемой системе отношений.

**Ключевые слова:** конфликт, педагогический конфликт, компетенция, компетентность, конфликтология, конфликтологическая компетенция, конфликтологическая грамотность.

**Yeryomenko O.A.** "Conflictological competences in the "teacher-student" system".

The article is devoted to the topical problem of the development of the conflictological competence of all participants of the educational process, which is conditioned by a high level of the conflict-related nature of the educational process. It is proved that the pedagogical conflict is viewed as a form of manifestation of obvious subject-subject contradictions, arises as a result of professional and interpersonal interaction of participants in the educational process and creates a negative emotional background for communication. At the heart of this conflict lie the contradictions of value systems, ideological positions, views, opinions, attitudes. We believe that

the success, quality and productivity of the "teacher-student" system depends on the formation of the conflictological competence of both sides. The article deals with the essence of the concept of "competence" and defines the content of the notion of "conflictological competence". The result of the study is an attempt to identify the main components of conflictological competence in the "teacher-student" system, which ultimately leads to a clear definition of conflictological competence in the studied system of relations.

**Keywords:** conflict, pedagogical conflict, competence, competence, conflictology, conflictological competence, conflictological literacy.

**Постановка проблеми.** Актуальним завданням сучасної освіти є реалізація компетентісного підходу в навчанні, який передбачає спрямованість освітнього процесу на формування і розвиток ключових компетенцій особистості. Результатом такого процесу має бути сформованість загальної компетентності людини, яка включає сукупність ключових компетенцій і є інтегрованою характеристикою особистості. Особливої уваги потребує одна з таких компетенцій – конфліктологічна. Формування конфліктологічної компетенції всіх учасників освітнього процесу обумовлена високим рівнем конфліктогенності освітнього процесу. Тому сьогодні не тільки педагог повинен володіти компетенціями, які дозволять запобігати конфліктним ситуаціям та розв'язувати їх, але й студент має бути здатний до розуміння конфліктної ситуації і обрання правильної стратегії поведінки в педагогічній взаємодії. Успішність, якість та продуктивність діяльності в системі «педагог-студент» залежить від сформованості конфліктологічної компетенції обох сторін.

**Аналіз останніх досліджень.** За останні десятиліття предметом дослідження багатьох учених стала проблема розмежування понять «конфліктологічна компетенція» та «конфліктологічна компетентність». Деякі вчені, навпаки, отожднюють ці поняття і пов'язують їх з іншими дефініціями – «конфліктологічна культура», «конфліктологічна грамотність», «конфліктологічна підготовка», адже, на їх думку, ці поняття пов'язані один з одним. Так, сутності, поняттю, структурі конфліктологічної компетентності приділяли увагу А.Анцупов, М.Башкін, М.Кашалов, Н.Шарова; проблемі конфліктологічної підготовки майбутніх професіоналів різних сфер приділяли увагу такі науковці, як В.Базелюк, Г.Бережна, Є.Богданов, О.Денисов, Є.Єфімова, В.Зазикін, Є.Зеленська, М.Кашапов, Н.Леонов, А.Мальцев, О.Пашкова, Л.Петровська, В.Рогачев, Б.Хасан, Л.Цой, А.Шапілов; сучасні українські вчені Н.Буркало, Ю.Гордієнко, О.Степаненко, С.Філь, О.Шеян, Л.Ярослав та інші розглядали конфліктологічну компетентність в аспекті психолого-педагогічних та соціономічних професій.

Аналіз наукової психолого-педагогічної літератури показав, що, незважаючи на значні наукові доробки, визначення «конфліктологічної компетенції» в системі «педагог-студент» залишається малодослідженим.

З огляду на зазначене, **метою статті** є розкриття конфліктологічних компетенцій у системі «педагог-студент». Відповідно до мети поставлено такі завдання:

й розглянути сутність поняття «компетенція»;

й визначити зміст «конфліктологічної компетенції»;

й виокремити основні складові конфліктологічної компетенції у системі «педагог-студент».

**Виклад основного матеріалу.** Процес навчання і виховання, як і будь-який розвиток, неможливий без суперечностей і конфліктів. Педагогічний конфлікт – різновид соціальних конфліктів, сферою його перебігу є освітнє середовище, освітній процес. Педагогічний конфлікт розглядають як форму прояву загострених суб'єкт-суб'єктних протиріч, що виникає в результаті професійної і міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу та створює негативний емоційний фон спілкування. В освітньому просторі такими протиріччями можуть бути з *позиції педагога*: незадоволеність обраною професією; підвищена відповідальність за якість освіти; відповідальність за життя і здоров'я студентів; незадоволеність потреби у визнанні, повазі педагога з боку студентів; монотонність педагогічної діяльності, жорстке планування і чітке дотримання його в рамках даної

педагогічної системи; використання традиційних форм навчання і оцінки; з *позиції студента*: наявність вікових сенситивних періодів, що ведуть до зміни поведінки, реакцій на те, що відбувається; психологічні, індивідуальні особливості особистості студента; незадоволеність формами подачі матеріалу; нерозуміння дій педагога (як наслідок відсутності гендерно-орієнтованого підходу в міжособистісній взаємодії).

У зв'язку з цим учені вважають найбільш поширеним видом конфліктів у педагогічній діяльності – конфлікти міжособистісних взаємин у системі «педагог-студент». Сфера конфлікту між ними може бути діловою або особистісною. В основі цих конфліктів лежать суперечності систем цінностей, світоглядних позицій, поглядів, думок, установок. Так, робота в системі «педагог-студент» характеризується високою емоційною насиченістю міжособистісних контактів і виникати педагогічні конфлікти можуть внаслідок об'єктивних і суб'єктивних причин:

- до *об'єктивних причин* педагогічних конфліктів можна віднести: недостатній ступінь задоволення базисних потреб студента; протиставлення функціонально-рольових позицій педагога і студента; істотне обмеження ступенів свободи (вимоги жорсткої дисципліни, підпорядкування, відсутність можливості вибору педагога, предмета, аудиторії, обов'язкове відвідування занять і т.п.); відмінності в уявленнях, цінностях, життєвому досвіді, належність до різних поколінь (проблема "батьків і дітей"); залежність студента від викладача; необхідність оцінювання студентів викладачем; ігнорування особистих проблем студентів; множинність ролей, в які змушений грати студент в силу пропонованих йому різних, часом протилежних вимог в навчальному закладі, батьками, товаришами, будь-якими іншими значущими людьми; відмінність між навчальним матеріалом і явищами, об'єктами реального життя; соціальна нестабільність та ін.;

- до *суб'єктивних причин* відносяться: психологічна несумісність викладача і студента; наявність у педагога або студента певних рис характеру, що визначають так звану "конфліктну особистість"; відсутність комунікативної культури в учасників освітнього процесу; необхідність вивчення даного предмета всіма студентами і відсутність інтересу до нього в окремо взятого студента; невідповідність інтелектуальних, фізичних можливостей даного студента і вимог, що пред'являються до нього; недостатня компетентність викладача (відсутність досвіду, глибоких знань із предмету, готовності до вирішення конфліктів, низький рівень розвитку певних професійних здібностей); наявність у студента або педагога серйозних особистих проблем, сильного нервового напруження, стресу; надмірна завантаженість учасників освітнього процесу; вимушена бездіяльність студента; відсутність самостійності, творчого початку в навчальному процесі; невідповідність самооцінки студента і оцінки, даної йому викладачем тощо [6].

Отже, конфлікуючі сторони, як правило, не усвідомлюють справжніх причин конфлікту, звертають увагу лише на їх зовнішній прояв, наслідки. У цьому випадку спроби їх вирішення виявляються малоефективними і, як правило, спричиняють лише затягування конфлікту [12]. У цьому контексті особливої значущості набуває така складова професійності, як конфліктологічна компетенція.

Аналіз наукової літератури дає можливість зазначити, що «компетенція» – це суспільна норма, вимога, яка включає знання, уміння, навички, способи діяльності, певний досвід. Компетенція сама по собі не є характеристикою особистості. Нею вона стає в процесі засвоєння і рефлексії учня, перетворюючись у компетентність.

Якщо говорити про поняття «компетенція» взагалі, то сучасні науковці стверджують, що компетенція – це сукупність взаємопов'язаних базових якостей особистості, що включає застосування знань, умінь і навичок в якісно-продуктивній діяльності. Компетенція – це коло повноважень, прав і обов'язків конкретного державного органу; коло питань, у яких людина добре обізнана, володіє знаннями, досвідом. Компетентна в певній галузі людина володіє відповідними знаннями та здібностями, що дозволяють їй обґрунтовано судити про цю галузь і ефективно діяти в ній [8].

На думку науковця Н.Бібік, поняття «компетенція» є похідним та дещо вузьким порівняно з поняттям «компетентність». Проводячи аналіз сфери вживання поняття

«компетенція», вчена робить висновок, що це є соціально закріплений освітній результат, а «компетентність» розглядає як оціночну категорію, що характеризує людину як суб'єкта професійної діяльності, її здатність успішно виконувати свої повноваження [1].

Науковець О.Середняк узагальнив сутнісний обсяг поняття компетенція. На його думку, основними складниками компетенції є риса індивідуума, характеристика індивіда, частина особистості, знання (група знань), колективне знання, навички, здібність, здатність, досвід, стосунки, стандарти поведінки, установки, орієнтація, коло повноважень.

Компетенція, на думку М.Армстронга, – це поняття, що стосується роботи та розкриває сферу професійної діяльності, в якій людина компетентна [2].

Отже, сутність поняття «компетенція» в тлумаченні різними дослідниками розкривається через ключові поняття «знання», «вміння», «навички», «отриманий досвід» і «здібності», які придбано і розвинуто завдяки навчанню. Також «компетенція» ототожнюється з колом питань, в яких людина добре обізнана. При визначенні поняття «конфліктологічна компетенція», перш за все, необхідно звернутися до поняття «конфліктологія», що є складним соціальним явищем і галуззю знань, метою якої є формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Беручи за основу поняття, введене науковцем Б.Хасаном, під «конфліктологічною компетенцією» в системі «педагог-студент», ми розуміємо здатність будь-якого учасника навчально-виховного процесу здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально-позитивне русло, на основі набутих знань про діапазони можливих стратегій конфліктуючих сторін і вміння посприяти в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [13]. Виходячи з вище зазначеного поняття, спробуємо виокремити основні складові конфліктологічної компетенції в системі «педагог-студент»: конфліктологічні знання, вміння, навички і досвід діяльності, що забезпечують ефективну діяльність, здатність учасників освітнього процесу реалізовувати на практиці свою компетентність. Див. табл. 1:

Таблиця 1.

Перелік основних складових конфліктологічної компетенції в системі «педагог-студент»

<b>КОНФЛІКТОЛОГІЧНІ КОМПЕТЕНЦІЇ</b>	
<b>Педагога</b>	<b>Студента</b>
1	2
<b>ЗНАННЯ</b>	
1) особистісних, вікових, психологічних, емоційних станів опонентів (студентів); 2) природи конфліктів як соціальних феноменів; 3) позитивних аспектів конфлікту; 5) способів конструктивного вирішення соціально-педагогічного конфлікту; 6) засобів регуляції та профілактики конфліктів; 7) методів прогнозування конфліктів; 8) особистісних передумов та схильності особистості до ескалації конфліктів.	1) конфліктологічної грамотності завдяки вивченню таких дисциплін, як конфліктологія, педагогіка, соціальна психологія та ін.; 2) особливості внутрішньо-особистісних та міжособистісних конфліктів; 3) фаз виникнення, ескалації та динаміку конфліктів; 4) основних стилів поведінки в конфліктній ситуації; 5) основних складових конфліктів та засобів її визначення; 6) конфліктогенів спілкування та їх ролі у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості.

Продовження таблиці 1.

1	2
<b>ВМІННЯ</b>	
<p>1) аналізувати конфліктні ситуації і розробляти сценарії управління ними;</p> <p>2) відпрацьовувати тактики управління собою та іншими в ситуації конфліктного інциденту;</p> <p>3) регулювати, а при необхідності і моделювати конфлікти з метою організаційної ефективності [4];</p> <p>4) вирішувати конфліктні ситуації;</p> <p>5) зупиняти конфлікт, переводити взаємовідносини суб'єктів конфлікту на рівень прийнятних для них стосунків з емоційно-напружених у ділові;</p> <p>6) прогнозувати конфліктний «потенціал» особистості щодо ескалації конфліктів;</p> <p>7) кваліфікувати конфліктну поведінку студентів; вчасно регулювати конфліктні ситуації та управляти конфліктами в студентських групах та колективах;</p> <p>8) надавати психологічну та педагогічну допомогу тим, хто в силу різних життєвих обставин, свого духовного стану цього потребує.</p>	<p>1) самоорганізовуватися (терпіння, контроль власних переживань, уникати помилок, управляти стресом; вміння розслабитися, побачити позитивне, знайти застосування власному почуттю гумору);</p> <p>2) грамотно слухати (слухати з увагою, слухати, що людина може сказати, не може сказати, не хоче сказати);</p> <p>3) аналізувати партнера (розпізнати і оцінити особливості поведінки людини (викладача): об'єктивність, схильність до домінування; честолюбство; імпульсивність; конформізм і т. ін.);</p> <p>4) виражати емоції (повідомляти свої емоції, а не судження; зв'язувати почуття з поведінкою, а не з особистістю опонента; описувати, що означає така поведінка для вас; повідомляти проблеми, а не рішення;</p> <p>5) аналізувати конфліктогени педагогічної системи.</p>
<b>НАВИЧКИ</b>	
<p>1) застосування продуктивних технологій конфліктної протидії;</p> <p>2) застосування різних прийомів для запобігання конфліктів у навчально-виховному процесі;</p> <p>3) запобігання складних і проблемних ситуацій в напрямі їх ескалації в конфлікті;</p> <p>4) управління, прогнозування, профілактики конфліктів;</p> <p>5) перетворення конфліктів у допоміжні процеси здійснення творчих ідей, ефективного функціонування учнівських колективів і прийняття рішень;</p> <p>6) застосування індивідуально сприятливих психологічних прийомів регулювання конфліктів у групах та колективах (типу позитивного маніпулювання, відволікання та переключення уваги, зміни на позитивне мотивації працівника та ін.)</p>	<p>1) рефлексивності власної поведінки;</p> <p>2) розв'язання конфліктів із конфліктними особами, молодими людьми різного вікового періоду різними способами;</p> <p>3) конструктивного спілкування у конфліктній ситуації;</p> <p>4) володіння сучасними технологіями регулювання та вирішення конфліктів;</p> <p>5) «виходу з конфлікту» та подолання конфліктних ситуацій;</p> <p>6) вибору правильної стратегії вирішення конфлікту.</p>
<b>ДОСВІД ДІЯЛЬНОСТІ</b>	
<p>1) психолого-педагогічний аналіз конфлікту;</p> <p>2) акмеологічний тренінг, групові тренінги в професійній освіті;</p> <p>2) технологія безконфліктного спілкування;</p> <p>3) ведення переговорів, фасилітації, медіації</p>	<p>1) психологічний аналіз конфлікту;</p> <p>2) тренінги демократичної поведінки: тренінги рівних, регулювання конфліктів серед молоді,</p> <p>3) співпраця: спільні тренінги педагогів і</p>

Продовження таблиці 1

1	2
та несудової арбітрації для розв'язання конфлікту; 4) використання превентивних засобів; 5) співпраця (студенти, колеги, адміністрація).	студентів; 4) технологія безконфліктного спілкування.

**Висновки.** Отже, навчально-виховний процес неможливий без міжособистісних і групових взаємин, без вияву протиборства, активного зіткнення тенденцій, оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки, що ускладнює відносини між викладачем та студентом і нерідко призводить до складних конфліктних ситуацій. Для усунення або успішного вирішення таких ситуацій виникає необхідність цілеспрямованої конфліктологічної підготовки як педагогів, так і студентів. Добра обізнаність, володіння знаннями про конфлікт та пов'язаними з ним явищами, досвід у вирішенні конфліктів ми визначаємо як «конфліктологічна компетенція», що є однією з базових компетенцій особистості і передбачає спрямованість на безконфліктне спілкування і толерантну співпрацю в системі «педагог-студент». У ході дослідження ми виокремили основні складові конфліктологічної компетенції в системі «педагог-студент», продовження дослідження проблеми вбачаємо в чіткому визначенні конфліктологічних компетентностей у системі «педагог-студент».

**Список використаних джерел:**

1. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н. М. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : Бібліотека з освітньої політики. – Київ : «К.І.С.», 2004. – С. 47-52.
2. Боднарчук В. Сутність і зміст поняття «компетенція» в державному управлінні [Електронний ресурс] / В. Боднарчук // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2016. – Вип. 2(29). – С. 19-26. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016\\_02\(29\)/4.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016_02(29)/4.pdf)
3. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко ; за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – Київ : КНЕУ, 2003. – 315 с.
4. Козлов В. В. Конфликт: участвовать или создавать... [Электронный ресурс] / В. В. Козлов, А. А. Козлова. – М. : Эксмо, 2009. – 14 с. – Режим доступа: <https://psy.wikireading.ru/107187>
5. Конфліктологія : навч. посіб. / П. С. Прибутько [та ін.] ; Київ. нац. ун-т внутрішніх справ. – Київ : КНТ, 2011. – 136 с.
6. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. інж.-пед. спец. / Д. В. Коваленко [та ін.] ; Укр. інж.-пед. акад. – Х. : Точка, 2012. – 221 с.
7. Котлова Л. О. Психологія конфлікту. Курс лекцій : навч. посіб. / Л. О. Котлова. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
8. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – 4-е изд., доп. – М. : ООО «А ТЕМП», 2006. – 944 с. – ISBN 978-5-9900358-6-7.
9. Рудакова И. А. Конфликтология для педагогов : учеб. пособие / И. А. Рудакова, С. В. Жильцова, Е. А. Филиппенко. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 155 с.
10. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Л. І. Скібіцька. – 2-ге вид. – К. : Кондор, 2010. – 384 с.
11. Темина С. Ю. Конфликты школы или школа конфликтов / С. Ю. Темина. – М. : МПСИ ; МОДЭК, 2002. – 144 с.
12. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая : учеб. пособие / Л. Н. Цой. – М. : Глобус, 2001. – 233 с.

**References:**

1. Bibik, NM 2004, 'Kompetentnisnyy pidkhdid: refleksyvnyy analiz zastosuvannya', [Competency approach: reflexive application analysis] *Kompetentnisnyy pidkhdid u suchasniy osviti: svitovyy dosvid ta ukrayinski perspektyvy*, K.I.S., Kyiv, pp. 47-52.
2. Bodnarchuk, V 2016, 'Sutnist i zmist ponyattya kompetentsiya v derzhavnomu upravlinni', [The essence and content of the concept of "competence" in public administration] *Derzhavne upravlinnya ta mistseve samovryaduvannya*, iss. 2(29), pp. 19-26, <[http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016\\_02\(29\)/4.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016_02(29)/4.pdf)>.
3. Yemelyanenko, LM, Petyukh, VM, Torhova, LV & Hrynenko, AM 2003, *Konfliktolohiya*, [Conflictology] Kyivskyy natsionalnyy ekonomichnyy universytet, Kyiv.
4. Kozlov, VV & Kozlova, AA 2009, *Konflikt: uchastvovat ili sozdavat...*, [Conflict: Participate or create ...] Jeksmo, Moskva, <<https://psy.wikireading.ru/107187>>.
5. Prybutko, PS et al. 2011, *Konfliktolohiya*, [Conflictology] Kyivskyy natsionalnyy universytet vnutrishnikh sprav, KNT, Kyiv.
6. Kovalenko, DV et al. 2012, *Konfliktolohiya*, [Conflictology] Ukrayinska inzhenerno-pedahohichna akademiya, Tochka, Kharkiv.
7. Kotlova, LO 2013, *Psyholohiya konfliktu*, [Psychology of the conflict] Vydavnytstvo Zhytomyrskoho derzhavnoho universytetu imeni Ivana Franka, Zhytomyr.
8. Ozhegov, SI & Shvedova, NJu 2006, *Tolkovyj slovar russkogo jazyka: 80 000 slov i frazeologicheskij vyrazhenij*, [Dictionary of the Russian language: 80,000 words and phraseological expressions] 4th edn, Obshhestvo s ogranichennoj otvetstvennostju A TEMP, Moskva.
9. Rudakova, IA, Zhilcova, SV & Filippenko, EA 2005, *Konfliktologija dlja pedagogov*, [Conflictology for teachers] Feniks, Rostov-na-Donu.
10. Skibitska, LI 2010, *Konfliktolohiya*, [Conflictology] 2nd edn, Kondor, Kyiv.
11. Temina, SJu 2002, *Konflikty shkoly ili shkola konfliktov*, [Conflicts of School or School of Conflict] Moskovskij psihologo-socialnyj institut, MODJeK, Moskva, Voronezh.
12. Coj, LN 2001, *Prakticheskaja konfliktologija. Kniga pervaja*, [Practical conflictology. The first book] Globus, Moskva.

*Стаття надійшла до редакції 16.03.2017р.*