

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Факультет психології та соціальної роботи
Кафедра загальної психології та психології розвитку особистості

Д и п л о м н а р о б о т а

бакалавра

на тему: **«Комунікативні здібності осіб с різним рівнем конфліктності»**
«Communicative competence of persons with different levels of conflict»

Виконала: студентка денної форми навчання

напряму підготовки 6.030102 Психологія

Кібкало Анастасія Сергіївна

Керівник к.психол.н., доц. Акімова Л.Н.

(підпис)

Рецензент к.психол.н., доц. Білова М.Е.

(підпис)

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ 10 від 06.06.2018 р.

Захищено на засіданні ЕК №
протокол № __ від __.__.2018 р.

Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Завідувач кафедри

Голова ЕК

_____ Кіреєва З.О.
(підпис)

_____ Родіна Н.В.
(підпис)

Одеса – 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОСТІ ЯК ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПРОБЛЕМИ ОСОБИСТОСТІ.....	6
1.1. Поняття конфлікту і конфліктності в психології.....	6
1.2. Соціально-психологічні чинники, що впливають на поведінку особистості в конфлікті.....	13
1.3. Конфліктність як соціально-психологічна властивість особистості.....	22
1.4. Комунікативність як властивість особистості, що впливає на ефективність спілкування.....	27
Висновки до першого розділу.....	32
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСІБ З РІЗНИМ РІВНЕМ КОНФЛІКТНОСТІ.....	34
2.1. Методика організації та проведення дослідження.....	34
2.2. Аналіз прояву конфліктності та комунікативних особистісних особливостей.....	40
2.3. Психологічні шляхи зниження конфліктності та розвитку комунікативності.....	54
Висновки до другого розділу.....	57
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62

ВСТУП

Актуальність дослідження. Конфлікти і конфліктні ситуації є невід'ємною частиною нашого повсякдення, і кожна людина протягом життя стикається з різного роду конфліктами.

Психологія конфліктів загострює увагу на аналізі міжособистісних та внутрішніх суперечностей і на питаннях практичного та прикладного характеру, пов'язаних як з дослідженням психологічних передумов виникнення та ескалації конфліктів, так і з пошуком психологічних засобів регуляції та вирішення конфліктів.

У той же час конфлікти і конфліктні ситуації можуть бути зумовлені як реальними причинами міжособистісного протистояння, прагнення до взаємовиключної цілі, так і постійним прагненням людини довести свою правоту, самоствердитися у конфлікті.

Схильність до конфліктної поведінки, прагнення вирішити будь-яку проблему за допомогою ескалації та протистояння називається конфліктністю і проявляється у різних сферах життєдіяльності людини. Конфліктність розуміється як особистісна властивість, що характеризується потребою у пошуках конфліктних ситуацій; психологічна схильність до сприйняття будь-якої ситуації як конфліктної, реалізація конфліктної поведінки у міжособистісній взаємодії. Вона знаходить прояв у її спілкуванні, взаємодії, взаєминах з навколишніми як бурхливий та емоційно гострий тип реагування на конфліктогени (Н. І. Добіна, Т. В. Дуткевич, М. М. Кашапов, О. А. Чала, О. М. Чайковська, Т. Ю. Ульянова та ін.).

Проблема конфліктності особистості розглядається у різних напрямках психології: соціальній психології, загальній психології, конфліктології, психології особистості. Але не дивлячись на глибоке вивчення конфліктів, їх природи і причин виникнення, способів розв'язання і керування ними, лишається ще багато недостатньо вивчених аспектів у розумінні конфліктності особистості. Мало вивченими є комунікативні особливості

осіб з різним рівнем конфліктності, що й обумовлює вибір актуальної теми дослідження.

Об'єкт дослідження: конфліктність особистості.

Предмет дослідження: особливості комунікативності у осіб з різною конфліктністю.

Мета дослідження: дослідити особливості прояву комунікативності як властивості особистості у осіб з різною конфліктністю.

Для досягнення поставленої мети вирішувалися наступні **завдання:**

1. Надати теоретичне обґрунтування комунікативності і конфліктності як властивостей особистості.
2. Визначити чинники, що впливають на формування та прояв таких властивостей особистості як комунікативність і конфліктність.
3. Провести аналіз комунікативних особливостей осіб з різним рівнем конфліктності; надати рекомендації з корекції конфліктної поведінки та розвитку комунікативності.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, синтез, порівняння і класифікація, систематизація теоретичних положень з досліджуваної теми; емпіричні: опитування, використання діагностичних методик, якісний та кількісний аналіз результатів дослідження.

У ході емпіричного дослідження використано наступні **психодіагностичні методики:**

1. «Оцінка рівня конфліктності особистості» Є. І. Рогов;
2. «Типи поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса;
3. «Домінуюча стратегія конфліктної поведінки» (метафоричний варіант);
4. «Діагностика комунікативної соціальної компетентності».

Вибірку опитуваних склали 50 студентів, віком від 18 до 20 років. За гендерним показником серед опитуваних було 20 хлопців та 30 дівчат. За соціально-демографічними характеристиками вибірка досліджуваних була різномірною, що підвищує ймовірність отримання достовірних даних.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (із 65 найменувань). Ілюстрована за допомогою 11 таблиць, 1 рисунка, і викладена на 69 сторінках комп'ютерного набору.

ВИСНОВКИ

На основі теоретичного і практичного вивчення комунікативних особливостей осіб з різним рівнем конфліктності ми зробили наступні висновки (відповідно до поставлених завдань):

1. У загальнонауковому значенні конфлікт – це зіткнення осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань. Характерні ознаки конфлікту – це наявність протиріччя між інтересами, потребами, цілями опонентів; негативні емоції і почуття один до одного та створення інциденту для конфліктної взаємодії; виникнення конфліктної ситуації; суперництво опонентів, прагнення будь-якими засобами нанести шкоду супротивнику.

Комунікативність – особистісна риса, що характеризується потребою у спілкуванні, здатністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції у співрозмовників, відчувати захоплення від спілкування. Також комунікативність трактується як процес взаємодії між людьми, під час якого виникають, виявляються та формуються міжособистісні стосунки.

2. На формування цих властивостей особистості впливають такі психологічні чинники, як: середовище; особливості спілкування з членами референтної групи, рольова-статусна позиція в групі; провокуючі вчинки та риси характеру опонента; особистісні властивості людини (конфліктність, негнучкість характеру, недостатній рівень емпатії, високий рівень соціальних домагань, неадекватна самооцінка, недоброзичливість і ворожість, корисливість та жадібність); вплив середовища, обумовлений інформаційним прогресом та засобами масової інформації.

3. Аналізуючи результати опитування студентів з різним рівнем конфліктності, ми встановили, що:

1) для осіб з високим рівнем конфліктності характерні: вибір суперництва (змагання), стратегії «Акула», що передбачає силову позицію досягнення егоїстичних цілей та інтересів на шкоду іншим; незалежність та орієнтованість на себе, на задоволення власних інтересів і потреб; не вміння

підкорятися суспільним правилам, імпульсивність та не організованість; емоційна не стійкість.

2) для осіб із середнім, оптимальним рівнем конфліктності характерні: вибори співробітництва і компромісу (стратегії «Лисиця» і «Сова»), орієнтовані на досягнення згоди та мирне вирішення конфлікту з досягненням інтересів обох сторін за рахунок співпраці або взаємних поступок; розвинене логічне мислення та емоційна стійкість, врівноваженість; життєрадісність, реалістичне сприйняття світу, схильність до раціональної поведінки у вирішенні конфліктів; самоконтроль, організованість, слідування загальноприйнятим правилам поведінки;

3) для осіб з низьким рівнем конфліктності властиві: вибори пристосування та уникнення (стратегії «Черепашка» і «Ведмедик», що передбачають уникнення конфліктів, а також пристосування до вимог та інтересів інших осіб, на шкоду своїм цілям і прагненням); висока залежність від групи, слідування за громадською думкою; здатність до контролю над собою, дотримання суспільних правил поведінки, організованість; емоційна стійкість, спокій, і в той же час замкнутість і не комунікабельність.

Відповідно до отриманих даних можемо зробити висновок, що для осіб із високим рівнем конфліктності варто порекомендувати вчитися навичкам самоконтролю, емоційної саморегуляції, толерантності, а студентам із низьким рівнем конфліктності варто підвищувати впевненість в собі, розвивати сміливість, розумний ризик, спробувати відстоювати свої думки та інтереси, не зважаючи на збереження гарних міжособистісних відносин з маніпуляторами, які досягають своїх цілей за рахунок неконфліктних людей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамян Н. Д. Конфліктність як вікова характеристика підлітків та юнаків / Н. Д. Абрамян // Психологічні науки: проблеми і здобутки. – 2014. – Вип. 6. – С. 3–18.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология : [учеб. для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
3. Башкин М. В. Конфликтная компетентность личности: автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.05; Социальная психология / М. В. Башкин. – Ярославль, 2009. – 22 с.
4. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 322 с.
5. Бондаренко Я. Г. Людина і світ. 11 клас. Рівень стандарту. Академічний рівень. Профільний рівень: Розробки уроків / Я. Г. Бондаренко, Л. Г. Чабан. – Х.: Вид-во «Ранок», 2011. – 224 с.
6. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія / І. В. Ващенко. – Харків : ОВС, 2002. – 256 с.
7. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 407 с.
8. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел]. – К.; Ірпінь : Перун, 2009. – 1728 с.
9. Волченко Л. П. Соціально-нормативна поведінка старших школярів та соціально-психологічні впливи / Л. П. Волченко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія : Психологічні науки. – 2014. – Вип. 121. – С. 69–72.
10. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с.
11. Гуманістичний потенціал педагогічної комунікації. Книга для вчителя : наук.-метод. посіб. / за ред. С. О. Мусатова. – К. : Пед. думка, 2008. – 96 с.

12. Дворчук О. І. Шляхи формування комунікативності при підготовці вчителя в університеті / О. І. Дворчук, Г. В. Луценко // Наука і освіта. – 2010. – № 2/LXXXIX. – С. 87–90.
13. Дзараева Н. А. Воспитание дисциплинированности у студентов 1-2 курсов медицинского вуза в педагогическом процессе как фактор формирования их конфликтной компетентности: автореф. дис. канд. педагог. наук ; 13.00.01 : Общая педагогика, история педагогики и образования / Н. А. Дзараева. – Пермь, 2003. – 23 с.
14. Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК) / Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С.138–149.
15. Добина Н. И. Психологическая структура конфликтности студентов с разным социометрическим статусом / Н. И. Добина, М. М. Кашапов // Вестник Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Серия: Гуманитарные науки. – 2011. – № 1. – С. 98–103.
16. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш–Заяц. – К. : Каравела, 2010. – 304 с.
17. Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант) / Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С. 208–210.
18. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Дуткевич. – Кам'янець-Подільський, 2004. – 351 с.
19. Дуткевич Т. В. Психологічний зміст поняття конфліктності / Т. В. Дуткевич // Проблеми сучасної психології : Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – 2013. – Вип. 20. – С. 192–200.
20. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 356 с.

21. Емельянов Ю. Н. Обучение общению в учебно-тренировочных группах / Ю. Н. Емельянов // Психологический журнал. – 2002. – Т. 8. – № 2. – С. 81–87.
22. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – СПб., 2001. – 276 с.
23. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
24. Заброцький М. М. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування / М. М. Заброцький, С. Д. Максименко. – К.-Житомир: Волинь, 2000. – 232 с.
25. Іванова І.Ф. Дослідження комунікативної компетентності студентів педагогічних спеціальностей / І. Ф. Іванова // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія : Психологічні науки. – 2014. – Вип. 2.12. – С. 96–99.
26. Капкович С. Конфлікти та шляхи їх подолання / С. Капкович, О. Кепканова // Директор школи: наука керувати. – 2012. – № 2 (62). – С. 30–39.
27. Козак Л. В. Формування комунікативної компетентності майбутнього викладача дошкільної педагогіки і психології засобами тренінгу / Л. В. Козак // Неперерв. проф. освіта: теорія і практика : наук.-метод. журн. – 2013. – Вип. 1/2. – С. 64–71.
28. Котлова Л. О. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів та їх особистісного статусу / Л. О. Котлова // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія. – Вінниця: «Планер», 2010. – Вип. 32 – С. 444–450.
29. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку / Л. О. Котлова // Наука і освіта. – 2014. – № 5. – С. 162–168.

30. Кушнірчук О. Р. Лабіринти спілкування : методичні рекомендації з формування конструктивних життєвих навичок та стратегій поведінки у вихованок шкіл-інтернатів / О. Р. Кушнірчук, Л. М. Вольнова. – Луцьк, 2017. – 46 с.
31. Леонтьев А. А. Основы психолінгвистики / А. А. Леонтьев. – 2-е изд. – М. : Смысл, 2006. – 287 с.
32. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта : [учеб. пособие] / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2002. – 256 с.
33. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К. : Професіонал, 2007. – 435 с.
34. Макарчук Н. О. Особистісні детермінанти розв'язання конфліктних ситуацій у пізньому юнацькому віці: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Н. О. Макарчук. – К., 2005. – 21 с.
35. Макарчук Н. О. Особливості розвитку Я-концепції в пізньому юнацькому віці як чинника конфліктних форм поведінки / Н. О. Макарчук // Науковий часопис Національного Педагогічного Університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12, Психологічні науки : Зб. наук. праць. – 2005. – Вип. 4 (28). – С. 66–69.
36. Мельничук І. Я. Організація психокорекційної роботи девіантної поведінки підлітків / І. Я. Мельничук // Зб. наук. пр. КПНУ ім. І. Огієнка. – 2009. – Вип. 11. – С. 109–113.
37. Москаленко В. В. Психологія соціального впливу / В. В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
38. Обмін'яна Г. Комунікативна активність студентів у вищому навчальному закладі як необхідна умова навчальної та професійної педагогічної діяльності [Електронний ресурс] / Г. Обмін'яна. – Режим доступу: http://library.udpu.org.ua/library_files/psuh_pedagog_prob_l_silsk_shkolu/25/visnuk_3.pdf.

39. Панченко В. В. Комунікативна культура майбутнього фахівця: теоретичний аналіз / В. В. Панченко // Науковий вісник СХУ імені Лесі Українки. Серія: Педагогічні науки. – 2014. – № 8 (285). – С. 49–53.
40. Пов'якель Н. І. Основи психології конфлікту / Н. І. Пов'якель. – К.: Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, 2009. – 334 с.
41. Приходько В. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування комунікативної компетенції / В. В. Приходько // Вісник Львівського університету. Сер. Пед. науки. – 2005. – Вип. 19. – Ч. 1. – С. 182–188.
42. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога: Учеб. пособие: В 2 кн. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2006. – Кн. 2: Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. – 480 с.
43. Романова А. В. Индивидуально-психологические особенности людей с различным уровнем конфликтности в общении / А. В. Романова // Психология общения – 2000: проблемы и перспективы: Тез. докл. Междунар. научн. конф. 25-27 октября 2000 г. – М., 2000. – С. 251.
44. Савина Е. А. Введение в психологию : курс лекций / Е. А. Савина ; гл. ред. А. П. Олейникова. – М. : Прометей МПГУ, 2006. – 252 с.
45. Свириденко И. Н. Конфликтность личности с разными уровнями зрелости: автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01 : Общая психология, психология личности, история психологии / И. Н. Свириденко. – Екатеринбург, 2007. – 20 с.
46. Семенюк М. Комунікативна компетенція у структурі професійної підготовки вчителя початкових класів [Електронний ресурс] / М. Семенюк, Р. Пріма // Режим доступу: http://library.udpu.org.ua/library_files/psuh_pedagog_probl_silsk_shkolu/15/visnuk_1.pdf.
47. Сергієнко Н. П. Вибір стилю поведінки в конфліктній ситуації / Н. П. Сергієнко // Проблеми загальної та педагогічної психології : Зб. наук.

праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України.– К. : ГНОЗІС, 2006. – Т. 8. – Ч. 9. – С. 358–362.

48. Сергієнко Н. П. Фактори, що впливають на вибір стилю поведінки у конфліктній ситуації [Електронний ресурс] / Н. П. Сергієнко, Ю. В. Сергієнко. – Режим доступу : <http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol1/27.pdf>.

49. Скрябін О. М. Формування комунікативної та організаторської компетентності курсантів-майбутніх працівників карного розшуку у ВНЗ МВС України / О. М. Скрябін // Право і суспільство. – 2009. – № 2. – С. 135–142.

50. Сохань Л. В. Життєвий потенціал – інноваційний ресурс особистості як суб'єкта життя / Л. В. Сохань // Українське суспільство 1994–2005. Динаміка соціальних змін. – К. : ІС НАНУ, 2005. – С. 322–331.

51. Степанова І. В. Комунікативна компетентність курсантів ВНЗ МВС України / І. В. Степанова // Сборники научных работ НТУ «ХПИ» : Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти №32 – Вестник НТУ "ХПИ", 2012. – С. 290–295.

52. Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной) // Психологические тесты / Под ред. А. А. Карелина: В 2 т. – М., 2001. – Т. 2. – С.69–77.

53. Ульянова Т. Ю. Індивідуально-психологічні особливості конфліктності як властивості особистості : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01 – загальна психологія, історія психології / Т. Ю. Ульянова. – Одеса, 2017. – 22 с.

54. Ульянова Т. Ю. Толерантність осіб з різкою схильністю до конфліктності / Т. Ю. Ульянова // збірник матеріалів III Всеукр. психолог. конгресу з міжнародною участю [«Особистість у сучасному світі»], (Київ, 20-22 листопада 2014 р). – К.: ДП «Інформаційно-політичне агентство», 2014. – С. 209–212.

55. Формування конфліктологічної культури як складової професійно-соціальної педагогічної компетентності (реферативний огляд) [Електронний ресурс] / Упор.: І.О. Агалець. – Режим доступу : http://lib.iitta.gov.ua/710269/1/ref_ogliad_2018-2.pdf.

56. Цибульова Л. В. Довідник класного керівника. 9-11 класи / Л. В. Цибульова, В. В. Билдіна, Л. І. Єфремова. – Х.: Веста: Видавництво «Ранок», 2007. – 144 с.

57. Чабан Н. І. Вивчення й аналіз комунікативних взаємодій сучасної учнівської молоді [Електронний ресурс] / Н. І. Чабан. – Режим доступу : <http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/123456789/1520/1/10.pdf>.

58. Чайковська О. М. Психологічні особливості конфліктності особистості у підлітковому віці / О. М. Чайковська // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія. – 2013. – Вип. 38(1). – С. 251–257.

59. Чала О. А. Особливості деструктивної конфліктності у ранньому та пізньому юнацькому віці [Електронний ресурс] / О. А. Чала. – Режим доступу : <http://elibrary.kubg.edu.ua/7471/1/113.pdf>.

60. Чала О. А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктності особистості / О. А. Чала // Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова; серія № 12. Психологічні науки. – К., 2009. – №26 (50). – Ч. І. – С. 399–402.

61. Черненко О. В. Соціально-психологічні чинники формування завершальної фази конфліктного дискурсу / О. В. Черненко // Науковий вісник кафедри Юнеско КНЛУ Серія «Філологія. Педагогіка. Психологія». – 2015. – Вип. 31. – С. 150–157.

62. Чернова О. Є. Проблема розвитку комунікативної компетентності майбутніх працівників кримінальної міліції / О. Є. Чернова // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2010. – Вип. 8. – С. 232–239.

63. Черняева Т. В. Конфликтность как учебно-важное качество студентов / Т. В. Черняева // Системогенез учебной и профессиональной деятельности: матер. III Всерос. научно-практ. конф. (Ярославль, 9-10

октябрю 2007 г.) / Под ред. Ю.П. Поваренкова. – Ярославль: «Канцлер», 2007. – С. 264–265.

64. Юсім Ю. Д. Основи соціального партнерства : Лекції. Конфліктологія / Ю. Д. Юсім. – Тернопіль: ТДПУ, 2005. – 342 с.

65. Ярослав Л. О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя / Л. О. Ярослав // Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2010. – Вип. 1. – С. 140–144.