

УДК 378.016: 159.9]:[378.04:159.9-044.372

**Course «Managing conflicts in crisis conditions» in the professional  
training system of specialties 053 «Psychology»**

**Навчальна дисципліна «Управління конфліктами в кризових умовах»  
у системі професійної підготовки фахівців спеціальності 053  
«Психологія»**

**Nina Atamanchuk**

candidate of psychological sciences, associate professor,  
Head of the Department of Crisis Psychology

**Ніна Атаманчук**

кандидат психологічних наук,  
доцент, завідувач кафедри кризової  
психології E-mail:

nina.atamanchuk@gmail.com ORCID

iD 0000-0002-8332-075X

Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University,  
Ukraine 2 Ostrogradskoho str., Poltava, 36000

Полтавський національний педагогічний  
університет імені В. Г. Короленка  
Остроградського, 2, Полтава, 36000

**Abstract**

The article presents an analysis of the theoretical and methodological aspects of teaching the educational discipline «Managing conflicts in crisis conditions». The role of the academic discipline in the system of professional training of students who obtain a master's degree in the specialty 053 «Psychology is determined». The goal of the educational discipline is determined, which consists of

acquiring competences in resolving conflicts, developing the ability to predict and control conflict situations in difficult life conditions, and promoting significant progress on the path of professional improvement. The dominant tasks of studying the discipline are highlighted: getting closer to the understanding of the professional necessity of in-depth study of the nature of the emergence and development of various conflicts; identifying the causes of conflicts; using different tactics, and conflict resolution technologies; mastering psychological techniques for getting out of conflict situations. It is noted that the educational material of the discipline «Managing conflicts in crisis conditions» is divided into two content modules, namely: 1. Basics of conflict theory; content module 2. Conflict management in crisis conditions. It is emphasized that the lectures on the discipline «Management of conflicts in crisis conditions» are conducted taking into account the problematic nature, dialogic communication, activation of the thinking and speaking activity of the master's students, namely: lecture-discussions with posing problematic questions, which help to direct the attention of the master's students to the key issues of the topic of the lecture session. A description of the tasks that master's students perform during practical classes is provided. An important place in the process of psychological training of future specialists in crisis psychology is given to the use of multimedia tools. It is proven that mastering the discipline «Management of conflicts in crisis conditions» by master's students is important in the professional formation of a specialist in crisis psychology, as it provides the necessary knowledge and skills to manage conflicts in difficult life situations and reduces the psychological suffering of people experiencing crises. We see the prospects for further study of the problem in the generalization of innovative approaches to improving the professional competence of future specialists in crisis psychology.

**Keywords:** conflict, conflict management, specialist in crisis psychology, crisis, difficult living conditions, competencies, master's degree, independent work.

### *Анотація*

*У статті подано аналіз теоретико-методичних аспектів викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах». Визначено роль навчальної дисципліни у системі професійної підготовки студентів, які*

*здобувають освітній ступінь магістра спеціальності 053 «Психологія». Визначено мету навчальної дисципліни, яка полягає у набутті компетентностей у вирішенні конфліктів, виробленні вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію в складних життєвих умовах, сприяння значному просуванню на шляху професійного вдосконалення. Виділено домінантні завдання вивчення дисципліни: наближення до розуміння професійної необхідності глибокого вивчення природи виникнення та розвитку різноманітних конфліктів; виявлення причин виникнення конфліктів; використання різних тактики, технології розв'язання конфліктів; опанування психологічними прийомами виходу з конфліктних ситуацій. Відмічено, що навчальний матеріал дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» розділено у межах двох змістових модулів, а саме: Змістовий модуль 1. Основи конфліктології; змістовий модуль 2. Управління конфліктами в кризових умовах.*

*Наголошено, лекції з дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» проводяться з урахуванням проблемності, діалогічного спілкування, активізації мисленнєво-мовленнєвої діяльності магістрантів, а саме: лекції-бесіди з постановкою проблемних запитань, які допомагають спрямовувати увагу магістрантів на ключові питання теми лекційного заняття. Подано опис завдань, які магістранти виконують під час практичних занять. Важливе місце у процесі психологічної підготовки майбутніх фахівців з кризової психології відводиться застосуванню мультимедійних засобів. Доведено, опанування магістрантами дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах», є важливим у професійному становленні фахівця з кризової*

*психології, оскільки вона надає необхідні знання та навички для управління конфліктами в складних життєвих ситуаціях та зменшує психологічне страждання людей, що переживають кризи. Перспективи подальшого вивчення проблеми вбачаємо в узагальненні інноваційних підходів удосконалення фахової компетентності майбутніх фахівців з кризової психології.*

**Ключові слова:** конфлікт, управління конфліктами, фахівець з кризової психології, криза, складні життєві умови, компетентності, магістр, самостійна робота.

**Постановка проблеми та актуальність дослідження.** Актуальність нашої наукової розвідки полягає в характеристиці теоретико-методичних аспектів викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» магістрантам спеціальності 053 Психологія, зорієнтованих на підвищення ефективності їхньої навчально-професійної діяльності та управління конфліктами в кризових ситуаціях.

Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування у майбутніх фахівців з кризової психології компетентностей у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. Однією з причин виникнення конфлікту є зміни, які обумовлені кризовою ситуацією. Адже кризових ситуацій (реальних, прихованих, потенційних) не можливо уникнути в тій чи іншій організації. Криза – це виклик, джерело стресу, сигнал для мобілізації ресурсів працівників установи.

**Предмет дослідження** – навчальна дисципліна «Управління конфліктами в кризових умовах» у системі професійної підготовки студентів, які здобувають освітній ступінь магістра спеціальності 053 «Психологія».

**Мета статті** – проаналізувати змістові та методичні засади викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» студентам другого (магістерського) освітньо-професійного рівня вищої освіти, спеціальності 053 «Психологія».

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** (Barton, 1993) відмічає, що

криза – це «широкомасштабна, непередбачена подія, яка призводить до потенційно негативних результатів. Ця подія та її наслідки можуть завдавати серйозної шкоди всій організації: працівникам, продукції, зв'язкам, фінансам і репутації».

Погоджуємося з Л. Останковою та Н. Шевченко, які вважають, джерелом ризику, що може спровокувати кризу, фактори, явища або процеси, які спричинюються невизначеністю та конфліктністю (Ostankova, Shevchenko 2011).

Для її подолання фахівцеві необхідні компетентності. Якщо уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, то важливо знати їхньою сутність, динаміку, досвід вирішення, прогнозування та запобігання. Знання, які може здобути майбутній фахівець, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами в кризових умовах», підвищать його професійну компетентність, що сприятиме створенню ним умов без кризового протікання можливих конфліктів. Що є важливим під час кризових ситуацій в тій чи іншій організації. Для фахівця з кризової психології прогнозування криз, та як наслідок, виявлення ймовірності появи конфліктів є важливими завданнями. Організації зіштовхуються із значною кількістю конфліктних ситуацій, що унеможлиблює їх стабільність у роботі. Наприклад, об'єднання установ. Під час об'єднання великої організації з іншою відбувається процес «поглинання», наслідком якого є перебудова кадрів малої установи, звільнення, відхід керівництва (Marachevska, 2022). Конфліктні ситуації між персоналом і керівництвом є характерним явищем для кризових умов, за яких спостерігаються прояви бунту, бойкоту, масових звільнень, повного припинення роботи організації через невдоволення працівників (Нук, 2018).

Отже, ті чи інші організації у своїй діяльності стикаються з ситуаціями, які є конфліктними. Ігнорування яких може спричинити виникнення кризи. Повністю усунути конфлікти неможливо, та їх можна ідентифікувати, передбачити, що допоможе вчасно зреагувати на їх виникнення.

**Виклад основного матеріалу.** Відповідно до Стандарту вищої освіти: другий (магістерський) рівень, галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки спеціальність 053 «Психологія» робочою групою кафедри кризової психології Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка створено освітньо-професійну програму «Кризова психологія. Соціально-психологічна реабілітація».

Освітньо-професійною програмою передбачено включення дисципліни «Кризова психологія. Соціально-психологічна» до обо в'язкових освітніх компонент (циклу професійної підготовки). На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин, що становить 4 кредити. Форма підсумкового контролю – екзамен.

Завданнями вивчення дисципліни є:

- наближення до розуміння професійної необхідності глибокого вивчення природи виникнення та розвитку різноманітних конфліктів;
- виявлення причин виникнення конфліктів у складних життєвих умовах;
- використовувати різні тактики, технології розв'язання конфліктів;
- опанування психологічними прийомами виходу з конфліктних ситуацій в кризових умовах.

Вивчення навчальної дисципліни потребує роботи з інформаційними джерелами, підготовки до лекцій, лабораторних занять, виконання усіх завдань згідно з навчальним планом. Підготовка до практичних занять передбачає: ознайомлення з питаннями, які виносяться на заняття з відповідної теми; вивчення лекційного матеріалу. Рішення практичних завдань повинно демонструвати ознаки самостійності виконання здобувачем такої роботи, відсутність ознак повторюваності та плагіату (Atamanchuk, 2024).

У Полтавському національному педагогічному університеті імені В. Г. Короленка створено всі умови для якісного навчання здобувачів вищої освіти. Зокрема, на дистанційній платформі Google classroom розміщено всі навчально-методичні матеріали до

дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах», а саме: робоча програма навчальної дисципліни; презентації лекцій; методичні вказівки до проведення практичних занять та виконання самостійної роботи студентів; тестові завдання, глосарій, тощо.

Навчальний матеріал дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» розділено у межах двох змістових модулів, а саме:

- Змістовий модуль 1. Основи конфліктології.
- Змістовий модуль 2. Управління конфліктами в кризових умовах.

Так під час вивчення першого модуля, магістранти знайомляться з поняттям конфлікту, розглядають проблему визначення та попередження конфліктів. Тема присвячена вивченню психології міжособистісної взаємодії, розкриває психологія міжособистісного впливу в кризових умовах, характеризує типи міжособистісних стосунків у складних життєвих умовах, загальну характеристику внутрішньоособистісних конфліктів та психологічні умови розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів в умовах кризи, розглядає конфлікти в колективі в кризових умовах, та шляхи їх розв'язання. Окрему тему присвячено вивченню причини, функцій та класифікацій конфліктів, розглядаються фактори, причини виникнення конфліктів в кризових умовах, передбачено складання психологічної характеристики конфлікту.

Другий змістовий модуль присвячено вивченню управління конфліктами в кризових умовах. Під час вивчення теми конфлікт в установі, магістранти розглядають виникнення, розвиток та розв'язання конфліктів у ЗВО, особливого значення надається розгляду проблеми конфліктів у студентській групі, а також розглядаються причини і типи виробничих конфліктів в умовах криз, конфліктогени у виробничих стосунках та подолання і профілактика виробничих конфліктів. Окрема лекція присвячена розгляду теми управління конфліктною ситуацією в кризових умовах, розглядається стратегія попередження конфліктів, шляхи і технології

розв'язання конфліктів в кризових умовах, методи розв'язання конфліктів, вимоги до керівника при розв'язанні конфлікту в організації, розв'язання конфліктних ситуацій у системі

«Керівник-колектив». Магістранти вивчають методи аналізу конфліктів, методи профілактики конфліктів, роль керівника в профілактиці конфліктів, поведінку керівника у конфліктній ситуації, способи попередження конфліктів, аналізують наслідки конфлікту в кризових умовах (Atamanchuk, 2024).

Наше сьогодення вимагає гнучкої адаптації спеціаліста до мінливих змін, потребує наявності у фахівця з кризової психології швидкого реагування для розв'язання актуальних завдань.

**Методологічне або загальнонаукове значення.** Лекції з дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» проводимо з урахуванням проблемності, діалогічного спілкування, активізації мисленнєво-мовленнєвої діяльності магістрантів, а саме: лекції-бесіди з постановкою проблемних запитань, які допомагають спрямовувати увагу магістрантів на ключові питання теми лекційного заняття.

Погоджуємось з думкою О. Залюбівської, що такий вид лекцій є ефективним як у подоланні орієнтації під час проведення заняття на усередненого студента та підвищує засвоєння матеріалу через усунення пасивного слухання (Zaliubivska, 2018).

Під час практичних занять з дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» магістранти:

- проводять ділові ігри, які спрямовано на розбір ситуацій, характерних для трудових колективів. Вибір правильної тактики та стратегії вирішення конфліктів в кризових умовах залежно від виконуваних ролей;

- готують твори есе за темами практичних занять (наприклад, причини виникнення конфліктів в умовах кризи);

- готують виступи на задану тему;

- аналізують проблемні ситуації, а саме: «уявіть, що до Вас по допомогу й

пораду звернувся Ваш колега по роботі, що перебуває в ситуації гострого протистояння з групою колег. Чим Ви можете йому допомогти?»);

- розробляють анкети для вивчення конфліктів в кризових умовах;

- визначають алгоритм діяльності керівника при розв'язанні конфліктних ситуацій (наприклад, «Ви критикуєте свою співробітницю, вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу припиняти бесіду, не доводячи розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень вона розплакалася. Як донести до неї свої думки?»);

- аналізують та пропонують варіанти можливого розв'язання кожного конфлікту у запропонованих ситуаціях (наприклад, «психолог, який досяг пенсійного віку, скаржить на керівнику, що колега виживає його з роботи. Колега психолога клянеться, що ніякого приводу для цього не дає. Психолог продовжує скаржитись»);

- підбирають методи психокорекції конфліктної поведінки в кризових умовах тощо.

Наші спостереження дають підстави стверджувати про ефективність використання під час практичних занять з магістрами вправ проблемно-пошукового характеру, створення проблемних ситуацій, організації колективного пошуку оптимального варіанту розв'язання проблеми, наприклад, шляхом обговорення дій учасників (Popovych, Kononenko, Stynska, Kravets, Piletska, Blynova, 2020; Atamanchuk, Yalanska, 2022).

Погоджуємось з А. Пасічніченко, Н. Ковалевською, що певна логіка змодельованих проблемних ситуацій з використанням проблемних запитань, задач, стимулює пізнавальну активність студента, підвищує ефективність засвоєння предмету, дозволяє виявити особисту позицію студента щодо проблеми та отримати знання про шляхи її практичного вирішення. Проблемний підхід під час лекційних та практичних занять активізує увагу, творчу активність, вміння висловлювати власну точку зору, обстоювати її, сприяє глибшому засвоєнню матеріалу (Pasichnichenko, Kovalevska, 2020).

Важливе місце у процесі психологічної підготовки майбутніх фахівців з

кризової психології відводиться застосуванню мультимедійних засобів. Вони дозволяють урізноманітнити форми подання інформації та типи навчальних завдань; створити умови, які дозволять студентам «зануритися» у певні соціальні й професійні ситуації; розширити можливості для самостійного опанування навчальним матеріалом; активізувати навчальну роботу; підвищити мотивацію навчання (Atamanchuk, Cherkas, 2020; Atamanchuk, 2022).

Практика показує, що використання мультимедійних презентацій, фото- та відеоматеріалів підвищує зацікавленість матеріалом, допомагає магістрантам більш якісно засвоїти пропоновану тему.

З метою виконання вимог освітнього стандарту годинного обсягу і відповідної організації самостійної роботи в ЗВО спрямовуємо діяльність на:

- 1) формування навчально-професійної мотивації, визначення рівня самодисципліни магістрантів;
- 2) розроблення нормативів по визначенню обсягів позааудиторної самостійної роботи для викладача і для магістра;
- 3) здійснення планування ходу і контролю виконання самостійної роботи магістрантів;
- 4) забезпечення спеціальною учбово-методичною літературою, конспектами лекцій, збірниками задач та іншими матеріалами, їх електронними версіями;
- 5) високу забезпеченість комп'ютерною технікою, доступну для викладачів і магістрантів;
- 6) забезпечення новими поколіннями тренажерів, автоматизованих навчальних і контролюючих систем, що дозволяли б магістранту в зручний час і в звичному для нього темпі самостійно здобувати знання, уміння, навички;
- 7) можливість вільного спілкування між магістрантами, між магістрантами і викладачами;
- 8) перебудову традиційних форм навчальних (лекційних, практичних)

занять (Атаманчук, 2019).

**Головні висновки.** Отже, під час розроблення навчально-методичного забезпечення дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах» керувалися таким принципом: сприяти свідомому творчому засвоєнню магістрантами важливості знань основ конфліктології в кризових умовах та вміння використовувати їх на практиці.

Переконані, опанування магістрантами дисципліни «Управління конфліктами в кризових умовах», є важливим у професійному становленні фахівця з кризової психології, оскільки вона надає необхідні знання та навички для управління конфліктами в складних життєвих ситуаціях та зменшення психологічного страждання людей, що переживають кризи.

Для вирішення проблем, які пов'язані з кризовими явищами, важливе управління конфліктами. Висока компетентність фахівців у цьому питанні дасть змогу не тільки побороти кризу, але й досягти нових, високих результатів у діяльності організації.

Вирішення конфліктів у кризових умовах в організаціях, їх профілактика потребують від фахівців розуміння природи конфлікту, уміння ефективного спілкування, підбору доцільного способу поведінки в складній життєвій ситуації. Переконані, контроль за конфліктною ситуацією в кризових умовах є тим інструментом, який допоможе вирішити проблеми. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому важливо знати їхньою сутність, динаміку, досвід вирішення, прогнозування та запобігання. Знання, які може здобути майбутній фахівець з кризової психології, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами в кризових умовах», підвищать його професійну компетентність.

**Перспективи** подальшого вивчення проблеми вбачаємо в узагальненні інноваційних підходів удосконалення фахової компетентності майбутніх фахівців з кризової психології.

**Конфлікт інтересів.** Автор статті заявляє про відсутність конфлікту інтересів.

## References

Atamanchuk N.M. (2024) Sylabus osvitnoho komponenta «Upravlinnia konfliktamy v kryzovykh umovakh» [Syllabus of the educational component "Management of conflicts in crisis conditions"]. Poltava: PNPУ imeni V.H. Korolenka. 7 s. [in Ukrainian].

Atamanchuk N.M, Cherkas O. (2020) Multimedia means of teaching students of higher education institutions [Multimedia teaching tools for students of higher education institutions]. *Proceedings of the VIII All-Ukrainian scientific-practical conference of young scientists «Scientific Youth 2020»* (Kyiv, October 21, 2020). 78-80 [in Ukrainian].

Atamanchuk N.M. (2022). Dosvid orhanizatsii osvitnoho protsesu v zakladi vyshchoi osvity iz zastosuvanniam suchasnykh informatsiinykh tekhnolohii [Experience in organizing the educational process in a higher education institution using modern information technologies]. *International scientific conference «Information technologies and management in higher education and sciences»: conference proceedings (November 28, 2022. Fergana, the Republic of Uzbekistan)*. Part 1. Riga, Latvia : Baltija Publishing, 2022. 392 pages. R.68-71[in Ukrainian].

Atamanchuk N.M., Yalanska S.P. (2022). Innovatsiinyi osvitnii prostir ZVO: naukovo-praktychnyi dosvid [Innovative educational space of ZVO: scientific and practical experience]. *Scientific Collection «InterConf», (101): with the Proceedings of the 11th International Scientific and Practical Conference «Scientific Research in XXI Century» (March 6-8, 2022)*. Ottawa, Canada: Methuen Publishing House. 187- 191 [in Ukrainian].

Atamanchuk N. (2023) Education of students of higher education institutions in crisis conditions. Reviewed and recommended for publication The decision of the Organizing Committee of the conference "The importance of innovation for the modern world '2023" No 27 on June 20. P.43-45.

Atamanchuk N. M. (2019) Navchalno-profesiina motyvatsiia diialnosti

studentiv ZVO [Educational and professional motivation of students of higher education institutions]. Aktualni problemy psykholohii osobystosti na yevropeiskomu prostori, 15 liutoho 2019 r.: *Materialy IV Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferoentsii*. Za red. S.D.Maksymenka, L. A. Onufriievoi. Kamianets-Podilskyi: Medobory-2006. S.15-18 [in Ukrainian].

Barton L. (1993) *Crisis in organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos*. Cincinnati, Ohio: South-Western. P. 2.

Huk O. (2018) Synerhetychna model doslidzhennia publicznego upravlinnia [A synergistic model of public administration research]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia*. Vyp. 1. S. 24-29 [in Ukrainian].

Zaliubivska, O. B. Interaktyvna tekhnolohiia formuvannia rytorychnoi kultury maibutnikh vykladachiv vyshchoi shkoly [Interactive technology of formation of rhetorical culture of future teachers of higher education]. *Visnyk VPI*. 2018. № 5. S. 105-113 [in Ukrainian].

Marachevska A. (2022) Praktychna tsinnist antykryzovoho upravlinnia pidpriemstvom u voiennyi ta pislivoiennyi chas v Ukraini. *SWorld Journal*. №. 13-02. S. 8-13.

Ostankova L.A., Shevchenko N.Iu. (2011) Analiz, modeliuvannia ta upravlinnia ekonomichnymy ryzykamy [Analysis, modeling and management of economic risks]: *navch. posib*. K.: Tsentr uchbovoi literatury. 256 s. [in Ukrainian].  
Pasichnichenko A. V., Kovalevska N.V. (2021) Psykholohichna pidhotovka maibutnikh vykhovateliv zakladiv doshkilnoi osvity [Psychological preparation of future teachers of preschool education institutions]. *Visnyk Cherkaskoho natsionalnoho universytetu imeni Bohdana Khmelnytskoho. Seriiia «Pedagogichni nauky»*. Vypusk № 1. S.157-162 [in Ukrainian].

Robocha prohrama z dystsypliny «Upravlinnia konfliktamy u kryzovykh umovakh» dlia studentiv spetsialnosti 053 «Psykholohiia» [Work program on the discipline "Management of conflicts in crisis conditions" for students of specialty 053 "Psychology"]. Uklad. N. M. Atamanchuk. Poltava, 2024 r. 12 s. [in

Ukrainian].

Popovych I., Kononenko O., Kononenko A., Stynska V., Kravets N., Piletska L., Blynova O. (2020) Research of the relationship between existential anxiety and the sense of personality's existence. Revista inclusions, 7. P. 41-59.

DOI: <https://doi.org/10.15802/ampr.v0i16.187540>

---

*Ця робота ліцензується відповідно до Creative Commons Attribution 4.0 International License.*

*Авторське право (c) 2024 Atamanchuk Nina Атаманчук Ніна*

*Отримано: 14.09.2024*

*Відрецензовано: 03.10.2024*

*Опубліковано: 21.10.2024*

DOI: <https://doi.org/10.31108/3.2024.8.2.9>