

Альона Надточій

Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”, аспірантка кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами ім. академіка І.

Зязюна; Харків, Україна;

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8261-2929>;

E-mail: Alona.Nadtochii@sgt.khpi.edu.ua

Ніна Підбуцька

докторка психологічних наук, професорка, Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”, завідувачка кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами ім. академіка І. Зязюна; Харків, Україна;

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5319-1996>;

E-mail: Nina.Pidbutska@khpi.edu.ua

**РОЗВИТОК КОНФЛІКТНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЗАСОБАМИ
ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕХНІК ВПЛИВУ**

Анотація: у статті проаналізовано психологічні особливості розвитку конфліктної компетентності в контексті застосування технік психологічного впливу. Розкрито взаємозв'язок між принципами впливу (взаємність, послідовність, соціальне схвалення, симпатія, авторитет, дефіцит) та ефективним управлінням конфліктами у міжособистісному й професійному середовищі. Звернено увагу на роль свідомого використання впливових комунікативних стратегій у формуванні здатності до конструктивної взаємодії та запобігання ескалації конфліктів. Особливу увагу приділено розвитку емоційного інтелекту, навичок активного слухання, ідентифікації маніпуляцій та побудові довіри як ключовим складовим конфліктної компетентності. Запропоновано модель розвитку цієї компетентності з урахуванням психологічного впливу як важливої складової професійної підготовки майбутніх психологів, педагогів та управлінців. Отримані результати можуть бути використані у програмах тренінгового навчання, конфлікт-менеджменту та підвищення комунікативної ефективності в умовах кризових чи напружених ситуацій.

Ключові слова: конфліктна компетентність; психологія впливу; міжособистісна взаємодія; техніки впливу; конструктивна комунікація; управління конфліктами.

Alona Nadtochii

National Technical University “Kharkiv Polytechnic Institute”, graduate student of the department of pedagogy and psychology of management of social systems of academician

I. Zyazyun; Kharkiv, Ukraine;

E-mail: Alona.Nadtochii@sgt.khpi.edu.ua

Nina Pidbutska

doctor of psychological sciences, professor, National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute", head of the department of pedagogy and psychology of management of social systems of academician I. Zyazyun; Kharkiv, Ukraine;

E-mail: Nina.Pidbutska@khp.edu.ua

DEVELOPMENT OF CONFLICT COMPETENCE BY MEANS OF PSYCHOLOGICAL TECHNIQUES OF INFLUENCE

Abstract: the article analyzes the psychological features of the development of conflict competence in the context of the use of psychological influence techniques. The relationship between the principles of influence (reciprocity, consistency, social approval, sympathy, authority, deficit) and effective conflict management in interpersonal and professional environments is revealed. Attention is drawn to the role of conscious use of influential communication strategies in shaping the ability to interact constructively and prevent conflict escalation. Particular attention is paid to the development of emotional intelligence, active listening skills, identification of manipulation and trust building as key components of conflict competence. A model for the development of this competence is proposed, taking into account psychological influence as an important component of the professional training of future psychologists, teachers and managers. The results obtained can be used in training programs, conflict management and communication effectiveness in crisis or tense situations.

Key words: conflict competence; psychology of influence; interpersonal interaction; influence techniques; constructive communication; conflict management.

Alona Nadtochii, Nina Pidbutska

An extended abstract of the paper on the subject of:
"Development of conflict competence by means of psychological techniques of influence"

Problem setting. *In modern society, which is experiencing profound transformations caused by both global crises (war, pandemic, digitalization) and changes in social norms, the problem of conflict interaction is becoming particularly relevant. The growing number of conflict situations in professional, educational, family, and social environments requires not only new approaches to their resolution, but also the formation of holistic conflict competence as an important component of a person's psychological culture.*

Conflict competence is usually understood as an integrative characteristic of an individual, including knowledge about the nature of conflict, the ability to recognize, analyze and effectively resolve conflict situations, and the willingness to engage in

constructive interaction with an opponent. At the same time, the development of this competence cannot be carried out outside the context of modern psychological knowledge about the mechanisms of influence, persuasion and manipulation that play a crucial role in conflict communication.

Recent research and publications analysis. *In recent years, the issue of conflict competence has increasingly become the subject of attention of researchers in the fields of psychology, pedagogy, management, and sociology. Among the leading approaches to its consideration are the cognitive-behavioral model (O. Muzyka, N. Chepeleva), the emphasis on the development of emotional intelligence in the context of conflict interaction (G. Ball, L. Prokopenko), and the systemic competence approach, which*

involves the holistic formation of knowledge, skills, values and motivational component (T. Kruk, I. Zyazyun).

Particularly noteworthy are modern studies that highlight the importance of interpersonal influence in conflict situations. In particular, the studies of V. Bondar and I. Dziubenko reveal the role of manipulative techniques in the professional and educational spheres, which can both strengthen and weaken the conflict depending on the level of awareness of their use. In this context, psychological models of influence are of great practical importance.

The classic and at the same time extremely relevant source in the study of influence is the work of Robert Cialdini, in particular, the scientific work "Influence: the Psychology of Persuasion", in which the author identifies six basic principles of influence: the principle of reciprocity, social proof, consistency, sympathy, authority and deficit. These mechanisms are actively used in marketing, political, diplomatic and interpersonal communication. In the context of conflictology, these principles have significant potential as tools for de-escalation, persuasion, and constructive influence on the opponent.

Paper objective. *The purpose of this article is to theoretically substantiate and practically comprehend the possibilities of using psychological techniques of influence — in particular, the principles described by Robert Cialdini — as a tool for the formation and development of conflict competence of an individual in the context of interpersonal, professional and educational interaction.*

Paper main body. *This study provides a theoretical and applied analysis of the relationship between the development of conflict competence and the use of psychological techniques of influence, in particular in professional, educational and crisis contexts. Particular attention is paid to the factors that determine the effectiveness of conflict interaction, including emotional regulation, empathy, active listening, and the conscious use of persuasion strategies.*

The first stage of the study was to identify the key components of conflict competence that can be modified or developed under the influence of psychological techniques. Based on the analysis of the works of modern domestic, O. Doniy, N. Krylova, O. Savchenko and foreign researchers (Mayer, Deutsch & Coleman, Thomas & Kilmann) four main components were identified: cognitive, emotional and evaluative, behavioral and reflective-analytical.

At the second stage, we analyzed the possibilities of integrating the principles of psychological influence, in particular the model of Robert Cialdini, one of the most influential contemporary social psychologists. His theory of the six principles of influence (reciprocity, commitment and consistency, social approval, liking, authority, and deficit) is the basis for understanding how decisions are formed in interpersonal and social conflicts.

The application of Robert Cialdini's concepts allows not only to better understand the motives of the parties to the conflict, but also to build strategies for effective psychological influence in order to reduce emotional tension, restore dialogue, and achieve constructive interaction. For example, the principle of reciprocity can be used in negotiations to demonstrate a willingness to compromise, which in turn encourages the opponent to take similar actions.

An important aspect of the study was the use of psychological techniques of influence in a training format. A series of workshops were held with participants from different professional fields (psychology students, teachers, and staff of the Department of Psychology and Social Work of NTU "KhPI"), during which typical conflict situations were modeled. In the course of the trainings, participants mastered the following techniques:

- active listening with elements of empathic feedback;*
- reframing as a way to change the interpretation of a conflict situation;*
- "I" statements to reduce confrontation;*

- ethical persuasion through demonstration of authority, experience, or moral behavior.

Considerable attention was paid to developing awareness of manipulative strategies and teaching participants to recognize hidden influences. The results of the training showed that participants who had mastered the principles of psychological influence in an ethical manner demonstrated a higher readiness for constructive conflict resolution, increased trust in communication, and reduced anxiety in conflict situations.

Conclusions of the research. The results of the theoretical and empirical study confirmed the hypothesis that psychological influence techniques, if used ethically and consciously, can effectively contribute to the development of conflict competence of an individual. The data obtained showed that the implementation of training programs based on the principles of influence by Robert

Cialdini can significantly improve communicative flexibility, emotional stability and the ability to interact constructively in conflict situations.

The scientific and practical value of the study lies in the proposed model of conflict competence development based on the principles of psychological influence and can be adapted for different categories of humanitarian professionals.

Further research should focus on the development of comprehensive psychodiagnostic tools for assessing the ability to ethically influence in conflict situations, an in-depth analysis of cultural, gender and age factors that may affect the perception and effectiveness of the use of influence techniques, and experimental testing of the effectiveness of the proposed approaches in the context of real educational and social practices.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасному суспільстві, яке переживає глибокі трансформації, викликані як глобальними кризами (війна, пандемія), так і зміною соціальних норм, проблема конфліктної взаємодії набуває особливої актуальності. Зростання кількості конфліктних ситуацій у професійному, освітньому, сімейному та суспільному середовищах вимагає не лише нових підходів до їх вирішення, а й формування цілісної конфліктної компетентності як важливої складової психологічної культури особистості.

Під конфліктною компетентністю зазвичай розуміють інтегративну характеристику індивіда, що включає знання про природу конфлікту, вміння розпізнавати, аналізувати й ефективно вирішувати конфліктні ситуації, а також готовність до конструктивної взаємодії з опонентом. Водночас розвиток цієї компетентності не може здійснюватися поза контекстом сучасних психологічних знань про механізми впливу, переконання

та маніпуляції, які відіграють вирішальну роль у конфліктній комунікації.

Таким чином, наукова проблема полягає у вивченні потенціалу психологічного впливу як інструменту розвитку конфліктної компетентності. Практична ж значущість дослідження полягає у можливості розробки ефективних методик, які дозволяють підвищити адаптивність, стресостійкість і комунікативну ефективність особистості у кризових та конфліктних ситуаціях.

Аналіз останніх досліджень та публікацій, у яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор. Питання конфліктної компетентності останніми роками дедалі частіше стає предметом уваги дослідників у галузі психології, педагогіки, менеджменту та соціології. Зокрема, О.Музика у своїй роботі пропонує когнітивно-поведінкову модель формування конфліктної компетентності, що ґрунтується на ідеї взаємозв'язку між мисленням, емоційною регуляцією та поведінкою у конфліктних ситуаціях [2]. Чепелев Н. зосереджується на ролевих

структурах міжособистісної взаємодії у конфлікті, аналізуючи динаміку ролей опонентів у конфліктному процесі [3].

Розвиток емоційного інтелекту як базису ефективної конфліктної взаємодії висвітлено у працях Л. Прокопенко, де обґрунтовано вплив емоційної обізнаності та регуляції емоцій на конструктивність конфліктних рішень [4].

У межах системно-компетентнісного підходу, Т. Крук визначають конфліктну компетентність як інтегральну якість, що поєднує знання, навички, цінності й мотиваційні орієнтири, необхідні для продуктивної взаємодії у конфліктному середовищі [6].

Особливе місце у сучасному дискурсі займають праці, присвячені психологічним технікам впливу у конфліктних ситуаціях. Дослідження В. Бондар, І. Дзюбенко ілюструють, як маніпулятивні техніки можуть змінювати перебіг конфлікту — як у професійній, так і в освітній сферах [5].

Класичною та водночас актуальною у цьому контексті залишається науковий доробок Р. Чалдіні “Психологія впливу”, яка отримала високу цитованість у Google Академії. Описані ним шість принципів впливу (взаємність, послідовність, соціальне схвалення, симпатія, авторитет, дефіцит) мають вагомe значення у вирішенні конфліктів шляхом етичного переконання, формування довіри й запобігання ескалації [1]. У контексті конфліктології ці принципи відкривають нові горизонти для аналізу того, як за допомогою цілеспрямованих психологічних технік можна не лише уникати ескалації конфлікту, а й сприяти конструктивному діалогу, створенню атмосфери довіри та взаєморозуміння.

Серед міжнародних праць варто виокремити дослідження, включені до Web of Science — **Santamaria-Villar et al. (2022)**, які досліджують вплив емоційної регуляції на ефективність вирішення конфліктів, підкреслюючи переваги когнітивної переоцінки [16].

Сучасні дослідження демонструють, що конфлікти часто розгортаються не лише на рівні змісту, а й на рівні впливу — підсвідомих реакцій, соціального тиску та емоційної дестабілізації. У зв’язку з цим постає потреба у глибшому осмисленні того, як саме психологічні техніки впливу, за умови етичного застосування, можуть бути інтегровані в навчальні програми, тренінги з розвитку комунікативних навичок та системи підготовки фахівців різного профілю, що мають значний потенціал як інструменти деескалації, переконання та конструктивного впливу на опонента.

Проте, попри наявність ґрунтовних досліджень окремих аспектів конфліктної компетентності та психологічного впливу, спроб інтегрувати ці два напрями у єдину модель поки що обмаль. Це зумовлює необхідність системного аналізу впливу психологічних технік на розвиток конфліктної компетентності, що й становить основну мету даного дослідження.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується дана стаття. Незважаючи на наявність значного теоретичного та емпіричного напрацювання у сфері конфліктології, окремі аспекти формування конфліктної компетентності залишаються недостатньо дослідженими. Зокрема поза належною увагою науковців часто залишаються питання використання психологічних технік впливу як засобу розвитку конфліктної компетентності в конструктивному, а не маніпулятивному ключі.

Більшість сучасних підходів до формування навичок управління конфліктами зосереджуються на аналізі стратегій поведінки, типів конфліктів, стилів комунікації, але значно рідше інтегрують у свою методологію компоненти, пов’язані з етичним переконанням, емоційним впливом, когнітивними тригерами та іншими механізмами, які описує Р. Чалдіні. При цьому такі техніки, як формування позитивного першого враження (ефект

симпатії), апеляція до соціальної норми або авторитетної думки, можуть істотно змінювати динаміку конфліктної взаємодії — як у міжособистісному, так і в професійному контексті.

Ще однією недостатньо розкритою частиною загальної проблеми є інтеграція знань про вплив у навчальні та тренінгові програми з конфліктології, зокрема в системі підготовки психологів, педагогів, управлінців та фахівців соціальної сфери. У більшості освітніх підходів відсутній чіткий алгоритм, який би дозволяв керувати включити принципи психологічного впливу до формування конфліктної компетентності.

Таким чином, дана стаття спрямована на:

1. Аналіз ролі технік психологічного впливу у розвитку конфліктної компетентності.

2. Розробку підходів до інтеграції принципів Р. Чалдіні через практичні тренінги для підготовки фахівців.

У час стрімких змін, викликаних війною, нестабільністю та глибокими соціальними трансформаціями, розуміння конфлікту набуває нового змісту. Сьогодні недостатньо просто знати, як уникнути зіткнення — важливо вміти впливати, переконувати й діяти відповідально. Конфліктна компетентність досліджується в даній роботі не в ізоляції, а в динамічному поєднанні з психологічними техніками впливу. Увагу зосереджено на особистості — як ключовій фігурі конфліктної взаємодії в умовах воєнного стану. В роботі проаналізовано, як стрес, невизначеність і внутрішня напруга змінюють поведінку людини в конфлікті, і як цілеспрямовані психологічні інструменти можуть допомогти знайти порозуміння навіть у найскладніших ситуаціях.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою цієї статті є теоретичне обґрунтування та практичне осмислення можливостей застосування психологічних технік впливу — зокрема, принципів, описаних Р. Чалдіні — як інструменту формування та розвитку

конфліктної компетентності особистості в умовах міжособистісної, професійної та освітньої взаємодії.

Для досягнення цієї мети були визначені такі завдання дослідження:

1. Проаналізувати сутність та структуру конфліктної компетентності у контексті сучасних психологічних досліджень.

2. Розкрити основні принципи психологічного впливу за Робертом Чалдіні та їхню релевантність до процесу управління конфліктами.

3. Визначити можливості конструктивного застосування технік впливу як складової конфліктної взаємодії.

4. Обґрунтувати доцільність інтеграції зазначених технік у процес підготовки фахівців гуманітарного профілю.

5. Сформулювати пропозиції щодо розвитку конфліктної компетентності на основі поєднання класичних конфліктних стратегій і психології впливу.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У дослідженні особливу увагу приділено чинникам, які визначають ефективність конфліктної взаємодії, зокрема емоційній регуляції, рівню емпатії, здатності до активного слухання, а також усвідомленому застосуванню стратегій переконання.

На початковому етапі дослідження було здійснено визначення ключових компонентів конфліктної компетентності, які піддаються модифікації чи розвитку під впливом психологічних технік. На основі аналізу праць сучасних вітчизняних, О. Доній, Н. Крилова, О. Савченко та зарубіжних дослідників (J. Mayer (Дж. Маєр); Deutsch & Coleman, (Дойч и Колеман); Thomas & Kilmann (Томас та Кілман)) виділено чотири основні компоненти: когнітивний, емоційно-оціночний, поведінковий та рефлексивно-аналітичний.

Когнітивний компонент передбачає систему знань та уявлень індивіда про природу конфліктів, їх типологію, причини, фази розвитку та можливі стратегії вирішення. До нього належать

також знання щодо особливостей сприйняття опонента, механізмів конфліктної ескалації та деескалації. Як зазначає М. Дойч (Deutsch & Coleman, 2006), ефективне вирішення конфліктів неможливе без адекватного когнітивного розуміння процесів взаємодії, що відбуваються. Українська дослідниця О. Доній акцентує увагу на важливості формування “когнітивної чутливості” до конфліктних ситуацій як запобіжного чинника ескалації.

Емоційно-оціночний компонент відображає здатність особистості до емоційної регуляції в умовах конфлікту, а також рівень розвитку емпатії, толерантності та стресостійкості. Саме цей компонент забезпечує внутрішній баланс і контроль над афективними реакціями, що сприяє конструктивному спілкуванню в конфліктогенному середовищі. Так, у дослідженні Маєр, емоційна складова є ключовою в моделі трансформації конфлікту, оскільки вона формує основу для етичного ставлення до опонента. Н. Крилова підкреслює, що ефективна емоційна саморегуляція — це результат цілеспрямованої психологічної підготовки й практики.

Поведінковий компонент охоплює конкретні навички і стратегії взаємодії у конфліктних ситуаціях: активне слухання, використання “я”-повідомлень, ведення переговорів, володіння техніками ненасильницької комунікації (Розенберг).

Томас та Кілман (Thomas & Kilmann) запропонували п’ять стратегій поведінки у конфлікті — конкуренція, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування — які досі залишаються актуальними у дослідженнях поведінкових реакцій. Натомість Савченко О. зазначає, що поведінкова гнучкість є важливою ознакою високої конфліктної компетентності.

Рефлексивно-аналітичний компонент полягає у здатності до само-спостереження, аналізу власної поведінки в конфлікті, оцінки її ефективності та результатів. Він включає також здатність до прийняття відповідальності за власні дії, вміння робити висновки і застосовувати їх у подальшій взаємодії. За дослідженням Загвязинського В., рефлексія є основою усвідомленого розвитку комунікативної культури, що безпосередньо пов’язана з конфліктною компетентністю. Сучасні автори Кінг та Кітчнер (King & Kitchener) розглядають рефлексію як механізм інтеграції емоційного й когнітивного досвіду в умовах складних міжособистісних ситуацій.

Таким чином, кожен із наведених компонентів виконує окрему функцію у структурі конфліктної компетентності, і разом вони формують цілісну систему, що може бути ефективно розвинена за допомогою цілеспрямованих психологічних технік впливу. У Таблиці 1, виокремлено структурне значення кожного із компонентів.

Таблиця 1

Структурне значення конфліктних компонентів

Когнітивний компонент	Знання про природу, типи та стадії конфлікту, стратегії його вирішення
Емоційно-оціночний компонент	Ставлення до конфліктної взаємодії, толерантність до протилежної думки, рівень емоційної стабільності
Поведінковий компонент	Готовність до конструктивного діалогу, володіння техніками ненасильницької комунікації, гнучкість у виборі стратегії поведінки
Рефлексивно-аналітичний компонент	здатність до само-спостереження, аналізу власних дій у конфлікті, корекції комунікативної поведінки

На другому етапі було проаналізовано можливості інтеграції

принципів психологічного впливу, зокрема моделі Роберта Чалдіні. Його теорія шести

принципів впливу — взаємність, зобов'язання і послідовність, соціальне схвалення, симпатія, авторитет, дефіцит — є фундаментом для розуміння того, як формуються рішення у міжособистісних та соціальних конфліктах.

Застосування концепцій Р. Чалдіні дозволяє не лише краще зрозуміти мотиви поведінки сторін конфлікту, а й побудувати стратегії ефективного психологічного впливу з метою зниження емоційної напруги, відновлення діалогу та досягнення конструктивної взаємодії. Наприклад, принцип взаємності може бути використаний у переговорах для демонстрації готовності до компромісу, що спонукає опонента до аналогічних дій.

Підтвердження ефективності цього принципу надає експеримент Д. Рігана з Корнуелльського університету, в якому учасники, яким експериментатор запропонував безкоштовний напій, були суттєво більш схильні придбати в нього лотерейні квитки — навіть у випадках, коли він їм не подобався. Це демонструє, як почуття зобов'язання може знижувати опір та змінювати поведінку, що є особливо важливим у конфліктних ситуаціях.

Інший приклад — використання принципу соціального схвалення у командних конфліктах: демонстрація успішних кейсів вирішення подібних конфліктів іншими групами може виступати як аргумент на користь примирення. Згідно з дослідженням Р. Чалдіні та Н. Гольдштейна, в готелях значно зростала кількість людей, які повторно використовували рушники, якщо їм повідомляли, що більшість гостей чинить так само.

Використання технік Чалдіні Р. є не просто спробою “маніпуляції” — це етичний інструментарій, який дозволяє вибудовувати ефективну комунікацію в умовах напруги. Вони базуються на глибокому розумінні людської природи та є особливо цінними у професійному середовищі, де конфлікти часто маскуються під “ділові розбіжності”, але насправді мають емоційне підґрунтя.

Таким чином, залучення ідей Роберта Чалдіні до розвитку конфліктної компетентності дозволяє сформувати гнучкі, адаптивні стратегії впливу, які ґрунтуються на науково підтверджених закономірностях поведінки.

Так, принцип взаємності виявився ефективним при формуванні навичок довірливої комунікації та партнерських стратегій вирішення конфліктів. Принцип соціального схвалення демонструє позитивний вплив на формування групових норм конструктивної взаємодії в освітньому чи професійному середовищі. Принципи симпатії та авторитету мають велике значення у вибудові ефективних горизонтальних і вертикальних комунікаційних структур, особливо в стресогенних ситуаціях.

Важливим аспектом дослідження стало застосування психологічних технік впливу у тренінговому форматі. Було проведено серію практичних занять із учасниками з різних професійних сфер (студенти-психологи, педагоги, співробітники кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами Національного технічного університету “Харківського політехнічного інституту”), під час яких моделювалися типові конфліктні ситуації. У процесі тренінгів учасники опановували техніки:

- активного слухання з елементами емпатичного зворотного зв'язку;
- рефреймінгу як способу зміни інтерпретації конфліктної ситуації;
- “Я-висловлювань” з метою зниження конфронтаційності;
- етичного переконання через демонстрацію авторитету, досвіду чи морального зразка поведінки.

Значна увага приділялася розвитку усвідомлення маніпулятивних стратегій та навчанню учасників розпізнавати приховані впливи. Результати тренінгів показали, що учасники, які засвоїли принципи психологічного впливу в етичному ключі, демонстрували вищу готовність до конструктивного розв'язання конфліктів, зростання рівня

довіри в комунікації, а також зменшення тривожності в конфліктних ситуаціях.

Окреме місце у дослідженні посіло вивчення специфіки конфліктної взаємодії в умовах воєнного стану, де конфлікти загострюються через підвищену емоційну напругу, інформаційний тиск і загальну невизначеність. Учасники дослідження в цих умовах демонстрували вищу потребу в техніках саморегуляції, визнання емоцій іншого, а також в адаптивних моделях поведінки, що передбачають не боротьбу, а пошук порозуміння. У таких випадках техніки впливу виконують не лише комунікативну, а й психотерапевтичну функцію, стабілізуючи внутрішній стан особистості.

Таким чином, результати дослідження підтверджують гіпотезу про те, що психологічні техніки впливу можуть бути не лише інструментом управління конфліктом, а й засобом розвитку глибшої міжособистісної чутливості, емпатії та відповідальної комунікації. Інтеграція тренінгів такого формату до навчальних програм професійної підготовки психологів, педагогів, управлінців та програм з підвищення рівня кваліфікації науково-педагогічних працівників є доцільним та ефективним.

Висновки з даного дослідження та перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Результати проведеного теоретичного й емпіричного дослідження підтвердили гіпотезу про те, що психологічні техніки впливу, за умови етичного та усвідомленого застосування, можуть ефективно сприяти розвитку конфліктної компетентності особистості. Отримані дані засвідчили, що впровадження тренінгових програм, заснованих на принципах впливу за Робертом Чалдіні, дозволяє істотно покращити комунікативну гнучкість, емоційну стабільність і здатність до конструктивної взаємодії в конфліктних ситуаціях.

Проаналізовано сутність і структуру конфліктної компетентності у контексті сучасних психологічних досліджень, що дало змогу окреслити її як багатовимірну

здатність, яка охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти. Розкрито основні принципи психологічного впливу за Робертом Чалдіні (взаємність, послідовність, соціальне схвалення, симпатія, авторитет, дефіцит) та підтверджено їхню релевантність до процесу управління конфліктами, зокрема у напрямках уникнення ескалації, формування довіри та посилення переконливості. Визначено можливості конструктивного застосування технік впливу як складової конфліктної взаємодії, що не лише знижує рівень конфліктності, а й підвищує ефективність комунікації між учасниками ситуацій соціального напруження. Обґрунтовано доцільність інтеграції технік впливу в освітні програми з підготовки психологів, педагогів, управлінців і представників соціальної сфери, враховуючи потребу формування у них здатності до ефективної та етичної комунікації. Сформульовано пропозиції щодо розвитку конфліктної компетентності шляхом поєднання класичних конфліктних стратегій із психологією впливу, включаючи активне слухання, техніку рефреймінгу, “Я-висловлювання” та навички емоційної саморегуляції.

Наукова та практична цінність дослідження полягає у запропонованій моделі розвитку конфліктної компетентності, що базується на принципах психологічного впливу й може бути адаптована для різних категорій гуманітарних фахівців.

У подальших дослідженнях доцільно зосередити увагу на розробці комплексних психодіагностичних інструментів для оцінки здатності до етичного впливу в конфліктних ситуаціях, поглибленому аналізі культурних, гендерних і вікових чинників, які можуть впливати на сприйняття та ефективність використання технік впливу, експериментальній перевірці ефективності запропонованих підходів у контексті реальних освітніх і соціальних практик.

Список літератури

1. Чалдіні Р. Психологія впливу. *Наш формат*. 2019. 368 с.

2. Музика О. Конфліктологічна компетентність педагога: структура, умови формування. *Психологія і суспільство*. 2018. № 3. С. 87–94.

3. Чепелева Н. Формування соціально-психологічної компетентності особистості. *Психологічний журнал*. 2020. № 2. С. 19–28.

4. Прокопенко Л. Емоційний інтелект як фактор успішної комунікації в конфліктній ситуації. *Наукові записки НПУ ім. М. Драгоманова*. 2020. № 71. С. 112–119.

5. Бондар В., Дзюбенко І. Маніпулятивна комунікація в професійному середовищі: психологічні особливості. *Вісник НАПН України*. 2021. № 1. С. 53–61.

6. Крук Т. Системно-компетентнісний підхід до формування психологічної готовності до управління конфліктами. *Педагогічний дискурс*. 2019. № 26. С. 75–81.

7. Зязюн І. Філософія педагогічної дії : навч. посібник. Чернівці: ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. 312 с.

8. Бойко В. Методика діагностики рівня комунікативної толерантності. *Практична психологія та соціальна робота*. 2001. № 3. С. 54–58.

9. Takšić V. The Emotional Skills and Competence Questionnaire (ESCQ) as a Self-Report Measure of Emotional Intelligence. *Horizons of Psychology*. 2002. Vol 9, №. 3. P. 7–21.

10. Ковальчук І. Психологічні технології розвитку конфліктологічної компетентності в освітньому середовищі. *Актуальні проблеми психології*. 2021. Т. 3, вип. 25. С. 92–101.

11. Беленька Г. Тренінг розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів: програма, методи, результати. *Наука і освіта*. 2020. № 4. С. 48–53.

12. Гаспаров А. Психологічний вплив у міжособистісній комунікації:

механізми і стратегії. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*. 2019. № 2. С. 122–129.

13. Mayer J., Salovey P., Caruso D. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2004. Vol. 15, №. 3. P.197–215.

14. Волинець Ю. Використання НЛП-технік у психологічному супроводі подолання конфліктних ситуацій. *Психологія: реальність і перспективи*. 2022. № 18. С. 103–108.

15. Петренко Т. Конфліктна компетентність у контексті професійної діяльності: соціально-психологічний вимір. *Гуманітарний вісник*. 2021. № 49. С. 135–142.

16. Santamaría-Villar M. Emotion regulation as a moderator of outcomes of transdiagnostic group cognitive-behavioral therapy for emotional disorders. *Journal of Affective Disorders*. 2022. P. 1–9. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jad.2022.05.001>.

References

1. Chaldini R. Psykholohiia vplyvu [Psycholohiia vplyvu]. *Nash format*. 2019. 368 p.

2. Muzyka O. Konfliktolohichna kompetentnist pedahoha: struktura, umovy formuvannia [Conflict competence of a teacher: structure, conditions of formation]. *Psykholohiia i suspilstvo*. 2018. No. 3. pp. 87–94.

3. Chepelieva N. Formuvannia sotsialno-psykhlohichnoi kompetentnosti osobystosti [Formation of socio-psychological competence of a personality]. *Psykhlohichnyi zhurnal*. 2020. No. 2. pp. 19–28.

4. Prokopenko L. Emotsiinyi intelekt yak faktor uspishnoi komunikatsii v konfliktanii sytuatsii [Emotional intelligence as a factor of successful communication in a conflict situation]. *Naukovi zapysky NPU im. M. Drahomanova*. 2020. No. 71. pp. 112–119.

5. Bondar V., Dziubenko I. Manipuliatyvna komunikatsiia v

- profesiinomu seredovyschi: psykholohichni osoblyvosti [Manipulative communication in the professional environment: psychological features]. *Visnyk NAPN Ukrainy*. 2021. No. 1. pp. 53–61.
6. Kruk T. Systemno-kompetentnisnyi pidkhid do formuvannia psykholohichnoi hotovnosti do upravlinnia konfliktamy [Systemic and competence-based approach to the formation of psychological readiness for conflict management]. *Pedahohichnyi dyskurs*. 2019. No. 26. pp. 75–81.
7. Ziazun I. Filosofiia pedahohichnoi dii [Philosophy of pedagogical action]. *Navch. posibnyk*. Chernivtsi: ChNU im. B. Khmelnytskoho, 2008. 312 p.
8. Boiko V. Metodyka diahnostyky rivnia komunikativnoi tolerantnosti [Methodology for diagnosing the level of communicative tolerance]. *Praktychna psykholohiia ta sotsialna robota*. 2001. No. 3. pp. 54–58.
9. Takšić V. The Emotional Skills and Competence Questionnaire (ESCQ) as a Self-Report Measure of Emotional Intelligence. *Horizons of Psychology*. 2002. Vol 9, No. 3. pp.7–21.
10. Kovalchuk I. Psykholohichni tekhnolohii rozvytku konfliktolohichnoi kompetentnosti v osvitnomu seredovyschi [Psychological technologies for the development of conflict competence in the educational environment]. *Aktualni problemy psykholohii*. 2021. Vol. 3, iss. 25. pp. 92–101.
11. Bieliienka H. Treninh rozvytku navychok konstruktyvnoho vyrishennia konfliktiv: prohrama, metody, rezultaty [Training for the development of skills in constructive conflict resolution: programme, methods, results]. *Nauka i osvita*. 2020. No. 4. pp. 48–53.
12. Hasparov A. Psykholohichni vplyv u mizhosobystisnii komunikatsii: mekhanizmy i stratehii [Psychological influence in interpersonal communication: mechanisms and strategies]. *Psykholohichni nauky: problemy i zdobutky*. 2019. No. 2. pp. 122–129.
13. Mayer J., Salovey P., Caruso D. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2004. Vol. 15, No. 3. pp.197–215.
14. Volynets Yu. Vykorystannia NLP-tehnik u psykholohichnomu suprovodi podolannia konfliktnykh sytuatsii [The use of NLP techniques in psychological support for overcoming conflict situations]. *Psykholohiia: realnist i perspektyvy*. 2022. No. 18. pp. 103–108.
15. Petrenko T. Konfliktna kompetentnist u konteksti profesiinoi diialnosti: sotsialno-psykholohichni vymir [Conflict competence in the context of professional activity: socio-psychological dimension]. *Humanitarnyi visnyk*. 2021. No. 49. pp. 135–142.
16. Santamaría-Villar M. Emotion regulation as a moderator of outcomes of transdiagnostic group cognitive-behavioral therapy for emotional disorders. *Journal of Affective Disorders*. 2022. P. 1–9. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jad.2022.05.001>.

Стаття надійшла до редакції 18.05.2025