

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК УМІННЯ КОНСТРУКТИВНОГО РОЗВ'ЯЗКУ КОНФЛІКТІВ

*М. О. МЕДВІДЬ  
С. М. КОНДРАТЮК*

Конфлікти в середовищі курсантів мають свою специфіку, які проявляються в причині, динаміці, а також способах їх вирішення. Для попередження різних суперечностей у колективі курсантів важливо розуміти сутність конфліктів, їхню соціально-психологічну природу, організаційні, психічні й педагогічні причини виникнення, динаміку розвитку та залагодження. Здоровий морально-психологічний клімат військового колективу позитивно впливає на якість бойової і гуманітарної підготовки, стан військової дисципліни, сприяє підтриманню постійної бойової та мобілізаційної готовності підрозділу, гуманізації та демократизації взаємин у військовому середовищі. Курсанти постійно взаємодіють один з одним як при виконанні поставлених бойових завдань так і при проведенні власного вільного часу, тому у процесі спільної життєдіяльності змінюється система відносин і цінностей, сприймання реальності, відбувається різкий викид негативних емоцій. Під час конфліктів у військовому колективі курсанти виявляють підвищену підозріливість, нервозність, вдаються до невласливих собі дій. Якщо нехтувати або не вміти нейтралізувати конфлікти це може завдати шкоди в процесі виконання обов'язків або спровокувати неврози, погіршення морально-психологічного клімату.

Зміст та складові конфліктів, аналіз їх видів, знайшли досить широке відображення у працях вітчизняних (О. Бондарчук, І. Ващенко, С. Гиренко, Г. Ложкін, Н. Пов'якель, В. Семиченко та ін.) та зарубіжних (Н. Гришина, Г. Келлі, В. Майерс, Ф. Хьюсман, В. Шейнов та ін.) вчених.

**Метою** статті є розгляд конфліктологічної компетентності у роботах вітчизняних та зарубіжних вчених.

Серед конфліктів найпоширенішим типом виступають міжособистісні, адже вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зрештою зводиться до міжособистісного. Причин для конфліктних ситуацій у навчальній групі досить багато: перекручене сприйняття і розуміння ситуації, поведінка одного у відношенні до іншого, взаємне або одностороннє нерозуміння, неправильне тлумачення намірів, особистісне суперництво, спортивні успіхи або невдачі, суперництво за увагу викладачів або протилежної статі, матеріальне положення, нездатність налагодження контактів з іншими людьми в силу особистісних якостей, досягнення в навчанні, науковій праці.

Міжособистісні конфлікти – цей різновид конфліктів виникає за наявності проблемної ситуації, в якій учасники переслідують несумісні цілі; дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаємостосунках один з одним; одночасно в гострій конкурентній боротьбі прагнуть до досягнення однієї й тієї ж мети [14].

Всі міжособистісні конфлікти, що виникають через зіткнення цілей і інтересів, можна умовно розділити на три основні види.

Перший – припускає принципове зіткнення, в якому реалізація цілей і інтересів одного опонента може бути досягнута тільки за рахунок утиску інтересів іншого.

Другий – зачіпає лише форму відносин між людьми, але при цьому не утискає їх духовних, моральних і матеріальних потреб і інтересів.

Третій – представляє уявні суперечності, які можуть бути спровоковані або помилковою (спотвореною) інформацією, або невірною інтерпретацією подій і фактів [10, с. 307].

Для майбутніх прикордонників формування конфліктологічної компетентності є особливо необхідним, оскільки ця сфера є досить складною і надзвичайно відповідальною, адже для стабільної й ефективної професійної діяльності важливо знання сутності, ознак, етапів розгортання та засобів попередження конфліктів. Виняткової важливості набуває вироблення в майбутніх прикордонників умінь психологічного захисту своєї особистості й саморегуляції власної професійної діяльності, оволодіння ними психологічними техніками аналізу і подолання конфліктів. Конфліктологічна компетентність спроможна забезпечити успішність вирішення конфліктів. Важливо зазначити, що конфліктологічну компетентність потрібно формувати в процесі підготовки курсантів.

У психології згідно наукових підходів компетентність розглядають як складне індивідуально-психологічне утворення на основі інтеграції теоретичних знань, практичних вмінь і значимих особистісних властивостей, що забезпечує ефективне виконання професійної діяльності.

Конфліктологічна та конфліктна компетентність вивчається зарубіжними та вітчизняними науковцями у філософії, педагогіці, психології. Розглянемо основні позиції науковців щодо змісту понять „конфліктна компетентність” та „конфліктологічна компетентність”.

Термін „конфліктна компетентність” різні автори трактують як:

- складне інтегральне утворення, основними складовими якого є компетентність суб'єкта у власному „Я”, компетентність у психологічному потенціалі інших учасників конфлікту; ситуаційна компетентність; знання про конфлікт; суб'єктна позиція учасника конфлікту [13];

- особистісне утворення, важливе для розуміння психологічної сутності особистісного аспекту конфлікту [4];

- вміння утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє їх вирішенню [17].

Зміст „конфліктологічної компетентності” висвітлено у наукових працях як:

- когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння [1];

- здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкту, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації у іншої; водночас, конфліктологічна компетентність охоплює вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони [8];

- систему наукових знань про конфлікт та вмінь управляти ними, що цілеспрямовано розвиваються в процесі спеціальної підготовки відповідно до ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань, умінь, навичок та властивостей особистості з аналізу, управління та самоуправління конфліктами в процесі оволодіння поняттєвим та фактологічним матеріалом конфліктології [18];

- уміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його. Конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв'язанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв'язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації [3];

- уміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях; уміння правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; уміння обирати адекватні способи поведінки з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії; розуміння природи протиріч і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів; наявність вміння безконфліктного спілкування у складних ситуаціях, вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникають; наявність навичок керування конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, який виникає; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів [5];

- здатність фахівця уміло ідентифікувати конфлікти, що можуть виникати в його оточенні, діагностувати їх причини, формувати шляхи їх конструктивного вирішення та (або) можливого запобігання і зменшення негативних наслідків їх прояву на основі наявних знань, умінь та навичок [2].

Таким чином, науковці переважно використовують два поняття – „конфліктна” та „конфліктологічна” компетентність, проаналізувавши зміст зазначених понять, погоджуємося із думками більшості вчених про їх тотожність.

О. Климентьева вважає, що вміння розв'язання конфліктів є важливим складником *конфліктологічної компетентності фахівця*, яку на основі аналізу й узагальнення наукових праць (О. Бандурка, В. Зазикін, В. Лазарева, А. Лукашенко та інші) визначено, як інтегроване особистісне утворення фахівця, що передбачає його теоретичну і практичну готовність до профілактики, запобігання та розв'язання конфліктів, що дає можливість забезпечити антиконфліктний характер професійної діяльності. Структуру конфліктологічної компетентності фахівця складають сукупність спеціальних знань (когнітивний компонент; умінь (операційно-діяльнісний компонент) та особистісних якостей (особистісний компонент) [7].

Н. Самсонова визначає показники сформованості конфліктологічної компетентності: ступінь вирішення конфлікту; наявність перетворень в конфліктогенному професійному середовищі в результаті вирішення фахівцем професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктом [15].

О. Пашкова розробила структуру конфліктологічної компетентності, у якій виділила три блоки. Перший блок складають такі особистісні якості як адекватна самооцінка, високий рівень самоконтролю та креативність. Другим блоком виступає когнітивний компонент – наявність знань про способи конструктивного вирішення конфлікту та його профілактики. Третій компонент

– поведінковий, який полягає у виборі оптимальної стратегії поведінки у конфліктній ситуації. У якості базового компонента конфліктної компетентності вона розглядає сааме особистісні якості, не вказуючи, однак, чому сааме вони складають основу конфліктологічної компетентності [12].

О. Климентьева виділяє наступні компоненти конфліктологічної компетентності: особистісний (спрямованість майбутнього фахівця на здійснення антиконфліктної діяльності складає сукупність його соціальних настанов, ціннісних орієнтацій, мотивів, нахилів, інтересів, потреб); когнітивний (сукупність психолого-педагогічних і конфліктологічних знань, оволодіння якими забезпечує теоретичну готовність до здійснення антиконфліктної діяльності); операційно-діяльнісний (сукупність дій, операцій, що забезпечують запобігання й розв'язання конфліктів, проблемних і конфліктних ситуацій у практичній діяльності, умінь і навичок, якість засвоєння й узагальнення яких необхідні для успішного й адекватного здійснення антиконфліктної діяльності) [7, с. 273-274].

Л. Котловою в структурі конфліктологічної компетентності виокремлено наявність конфліктологічних знань; володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту; сформованість професійного типу мислення, який містить рефлексивність, методологічність, саногенність, об'ємність, креативність; володіння технологіями психогігієни і стресостійкості в конфліктах; дотримання професійно-етичного кодексу конфліктолога [9, с. 184].

На думку окремих дослідників процес формування конфліктологічної компетенції складається з таких етапів [16]:

- актуалізація досвіду і знань студентів щодо стратегій і моделей їх поведінки у конфліктних ситуаціях;

- аналіз досвіду студентів щодо стійких моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, окреслення виявлених проблем та завдань навчання, відпрацювання базових комунікативних навичок;

- опанування нових знань і вивчення теоретичної бази; відпрацювання нових навичок роботи з попередження й вирішення конфліктів, навичок взаємодії з учасниками конфліктних ситуацій;

- використання нових знань, відпрацювання й використання вмінь і навичок роботи з конфліктними ситуаціями на практиці.

Вирішення конфліктної ситуації здійснюють за алгоритмом: аналіз даних про ситуацію, виявлення головних і другорядних суперечностей, постановка виховної мети, виділення ієрархії завдань, визначення дій; визначення засобів і шляхів розв'язання ситуації з урахуванням можливих наслідків на основі аналізу взаємодій викладач-студент, сім'я-студент, студент-колектив групи; планування ходу педагогічної дії з урахуванням можливих у відповідь дій учасників ситуації; аналіз результатів; коректування результатів педагогічної дії; самооцінка, мобілізація духовних і розумових сил.

При розв'язанні конфліктів і вирішенні проблемних ситуацій викладач може зробити наступні дії: репресивні (публічна негативна оцінка дій або рівня знань студента, висміювання студента, скарги в деканат та інші адміністративні дії); неконструктивні (відкладання розв'язання проблеми, що виникла, загроза негативних для студента наслідків в майбутньому і т. п.); конструктивні дії щодо зміни негативної ситуації (перемикання уваги студентів, самоіронія і всі інші, описані вище прийоми) [14].

Значний вплив на конфліктну поведінку студентів має особистість викладача. Її вплив може проявлятися у різних аспектах [14].

По-перше, стиль взаємодії викладача із студентами є прикладом для відтворення його студентами. Особистісний стиль спілкування куратора групи та його педагогічна тактика співпраці зумовлюють характер взаємин в академічній групі.

По-друге, викладач-куратор не повинен сам втручатися у конфлікт, який виник у студентській групі. Його позиція повинна бути над конфліктом і з цієї позиції він має врегулювати конфлікт.

Залежно від ситуації, це може бути адміністративне втручання, а може бути – просто добра порада. Позитивний вплив має залучення конфліктуючих у спільну діяльність, участь у розв'язанні конфлікту серед інших студентів, особливо лідерів групи тощо.

Л. Левицька наголошує, що ще під час навчання у вищому навчальному закладі майбутній фахівець має усвідомити, що необхідно діяти відповідно до морально-етичних принципів,

набувати практично корисних конкретних знань і навичок, виховувати мотивацію до самовдосконалення та не зважати на несприятливі умови і обставини [11].

Таким чином, для викладача вищої школи важливо добре знати психологічні особливості навчання і виховання студента-курсанта, особливості розвитку і типологію його особистості. Для підвищення психологічної компетентності викладача, ефективності діяльності щодо запобігання важким ситуаціям, які викликають міжособистісні конфлікти, є психологічна консультація та психологічна служба, яка має діяти при університеті. Особистість, яка володіє конфліктологічною компетентністю, завдяки системі відповідних знань, здатна розуміти, аналізувати, прогнозувати можливі конфліктні ситуації, а також застосовувати стратегії поведінки із конфліктами. Варто майбутнім фахівцям не тільки будувати конструктивні міжособистісні стосунки, але й застосовувати уміння реконструювати конфлікт, перетворювати його на знаряддя управління та впливу. Керування конфліктами пов'язано із психологічним впливом на людину. Розвиток компетентності залежить від створення умов для взаємодії, соціально-комунікативної активності, психологічних умов для задоволення індивідуальних потреб у спілкуванні, емоційної та психологічної безпеки, умов для особистісного розвитку.

#### Список використаних джерел:

1. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте: [учебное пособие]. 2-ге изд. / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазикин. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
2. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців [Електронний ресурс] / Г. Ю. Вошколуп // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія. – 2016. – № 1. – С. 184-189. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer\\_2016\\_1\\_32](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer_2016_1_32)
3. Дзюба Т. Конфліктологічна компетентність директора школи / Т. Дзюба // Шлях освіти. – 2004. – №1. – С. 29-34.
4. Зайцева Е. В. Психологические условия и факторы снижения конфликтности личности в системе „руководитель-подчиненный”: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Е. В. Зайцева. – М., 1998. – 183 с.
5. Ивченко Д. В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Д. В. Ивченко. – Калининград, 2000. – 167 с
6. Климентьева О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців / О. С. Климентьева // Педагогіка та психологія: зб. наук. пр.; Харк. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. – Х., 2015. – Вип. 51. – С. 269-276.
7. Климентьева О. С. Формування вмінь розв'язання конфліктів у майбутніх правоохоронців у процесі професійної підготовки: дисертація к.пед.н.: 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / О. С. Климентьева. – Харків, 2016. – 295 с.
8. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / І. В. Козич. – Запоріжжя, 2008. – 254 с.
9. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів / Л. О. Котлова // Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Умань, 20-21 травня 2014 р.); МОН України, Уманськ. держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини. – Умань, 2014. – С. 180-184.
10. Кошова І. В. Конфліктна ситуація як вид складних ситуацій міжособистісної взаємодії / І. В. Кошова // Актуальні проблеми психології: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К.: Логос, 2006. – Т.7., вип.8. – С. 302-309.
11. Левицька Л. В. Окремі аспекти психологічної готовності до професійної діяльності фахівців соціономічних професій / Л. В. Левицька, Т. Є. Поворознюк // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету „Україна”. – 2015. – № 11. – С. 119-122.
12. Пашкова О. В. Конфликтологическая компетентность / О. В. Пашкова // Ярославский психологический вестник. – Вып. 9. – Москва; Ярославль, 2002. – С. 185-186.
13. Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л. А. Петровская // Вестник Московского университета. – Сер.14. – Психология. – 1997. – №4. – С. 41-45.
14. Психологія конфлікту: [навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання] / В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич, О. О. Фурса. – К: ДЕТУТ, 2008. – 422 с.
15. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: [монография] / Н. В. Самсонова. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
16. Філь С. С. Етапи формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. [Електронний ресурс] / С. С. Філь.– Режим доступу: [tme.umo.edu.ua/docs/5/11f1lpsp.pdf](http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11f1lpsp.pdf)
17. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта [Текст]: учебное пособие / Б. И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
18. Щербакова О. И. Развитие конфликтологической культуры личности / О. И. Щербакова // Высшее образование сегодня. – 2008. – № 10. – С. 56-59.