

Якимчук Б. А., кандидат психологічних наук,
доцент кафедри психології
Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНЬОГО ПСИХОЛОГА

У статті наведено результати дослідження сутності конфліктологічної компетентності та особливостей технологій її розвитку як необхідної складової підготовки майбутнього психолога. Конфліктологічну компетентність майбутнього психолога визначено як сукупність конфліктологічних знань як виду професійних знань про конфлікт і пов'язаних із ним явищ, що створює передумову для формування прагнень застосувати отримані знання в майбутній професійній діяльності, а також для вирішення проблем самовдосконалення як індивідуального, так і професійного рівня. До конфліктологічної компетентності належать вміння реалізації здобутих під час професійної підготовки знань, конструктивне ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях, розвиток здатності до рефлексивного аналізу, вміння передбачати можливі наслідки складних міжособистісних ситуацій, вміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти, наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів.

Ключові слова: конфлікт, конфліктологічна компетентність, професійна підготовка, майбутні психологи.

В статті приведені результати дослідження сутності конфліктологічної компетентності та особливостей технологій її розвитку як необхідної складової підготовки майбутнього психолога. Конфліктологічну компетентність майбутнього психолога визначено як сукупність конфліктологічних знань як виду професійних знань про конфлікт і пов'язаних із ним явищ, що створює передумову для формування прагнень застосувати отримані знання в майбутній професійній діяльності, а також для вирішення проблем самовдосконалення як індивідуального, так і професійного рівня. До конфліктологічної компетентності належать вміння реалізації здобутих під час професійної підготовки знань, конструктивне ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях, розвиток здатності до рефлексивного аналізу, вміння передбачати можливі наслідки складних міжособистісних ситуацій, вміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти, наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів.

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая компетентность, профессиональная подготовка, будущие психологи.

Актуальність дослідження. Сучасна стратегія вищої освіти України, у зв'язку з її інтеграцією у міжнародний науково-освітній простір передбачає розробку навчальних програм, що здатні ефективно вирішувати завдання підготовки майбутніх психологів у різних галузях професійної діяльності та підвищення їхньої фахової конкурентоспроможності. Головною метою сучасної державної стратегії розвитку освіти є розробка та впровадження до освітнього середовища програм особистісного становлення майбутнього психолога, максимальне розкриття його особистісних якостей, розвиток здібностей та навичок, у тому числі ефективної взаємодії у різноманітних конфліктах, адже його майбутня професійна діяльність тісно пов'язана з міжособистісним спілкуванням.

Майбутній психолог повинен не просто бути неконфліктною особистістю, а вміти

конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, якщо такі виникли, прогнозувати їхню появу та вчасно попереджувати їх у майбутньому, а також бути висококваліфікованим медіатором при розв'язанні конфліктів інших осіб за найрізноманітніших обставин. Тому розвиток конфліктологічної компетентності – важливе завдання вищої школи при підготовці майбутніх психологів.

Аналіз досліджень та публікацій. Хоча у сучасній психологічній науці є чимало досліджень, присвячених професійному становленню майбутніх психологів загалом (Г.Абрамова, І.Андрійчук, М.Бадалова, О.Бондаренко, Ж.Вірна, Л.Долинська, І.Зязюн, Т.Ільїна, О.Кондрашихіна, Н.Коломінський, І.Мартинюк, В.Панок, Н.Пов'якель, Н.Пророк, В.Семиченко, Л.Уманець, Н.Чепелева, Н.Шевченко та ін.),

дослідження конфліктологічної компетентності та технологій її розвитку у майбутніх психологів є новими та вкрай актуальними (Т.Браніцька, М.Кляп, Л.Котлова, Л.Матяш-Заяц, С.Філь та ін.).

Постановка завдання. Теоретичний аналіз конфліктологічної компетентності психолога та педагогічних технологій її формування під час їхньої підготовки у ВНЗ.

Мета статті – розкрити сутність конфліктологічної компетентності та особливості технологій її розвитку як необхідної складової підготовки майбутнього психолога.

Виклад основного матеріалу. Поняття «конфлікт» ствердилось у науковому обігу у другій половині ХХ століття, а походить це слово від латинського «conflictus», що значить зіткнення. На сьогодні психологи не дійшли спільної думки щодо визначення поняття «конфлікт» та розуміння його сутності, тому існує багато його трактувань, за допомогою яких позначають широкий спектр таких явищ. На нашу думку, найповнішим є розуміння конфлікту українськими вченими Г.Ложкіним та Н.Пов'якель, які розглядають це явище як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії [1].

Хоча конфлікти бувають явними або прихованими, їхня головна сутність полягає у відсутності згоди стосовно певного питання. Л.Долинська та Л.Матяш-Заяц трактують міжособистісний конфлікт як ситуацію протистояння учасників, яка сприймається та переживається щонайменше одним із них як значуща психологічна проблема, що вимагає свого вирішення і викликає активність сторін, спрямовану на подолання суперечності та вирішення ситуації в інтересах обох чи однієї із сторін [2, С.102].

Як і будь-які професійні знання, знання про конфлікт є важливим компонентом професійної культури майбутнього психолога і виконують функцію інформаційного базису для орієнтовно-перетворюючої діяльності фахівця в ситуаціях професійного конфлікту. На думку І.Русинки, конфліктологічна компетентність фахівця – це сукупність конфліктологічних знань як виду професійних знань про конфлікт і

пов'язаних із ним явищ [3]. Сучасна дослідниця М.Кляп наголошує на тому, що конфліктологічна компетентність як володіння системою знань про конфлікт створює передумову для формування прагнень застосувати отримані знання у майбутній професійній діяльності, а також для вирішення проблем самовдосконалення як індивідуального, так і професійного рівня. Тому до конфліктологічної компетентності належать вміння реалізації здобутих під час професійної підготовки знань щодо конструктивного ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях, розвиток здатності до рефлексивного аналізу, вміння передбачати можливі наслідки складних міжособистісних ситуацій, вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти, наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів [4].

Л.Котлова звернула увагу на те, що закінчуючи вищий навчальний заклад, майбутній психолог потрапляє в умови потенційно конфліктогенного професійного середовища, в якому має ефективно діяти, вирішуючи як власне фахові, так і соціально-психологічні задачі [5]. Для успішного розв'язання міжособистісних конфліктів майбутньому психологу необхідно враховувати такі умови: достатня зрілість конфлікту; розуміння суб'єктами конфлікту необхідності його розв'язання; готовність та спроможність сторін конфлікту до конструктивних дій; наявність для цього засобів, механізмів та ресурсів [2]. Під час проведення тренінгів, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності, Л.Матяш-Заяц наголошує на доцільності реалізації таких завдань:

поглибити у студентів знання про закономірності сприймання людьми один одного у процесі спілкування;

сформувати систему знань про різноманітні конфлікти;

сформувати вміння адекватно виражати власні емоції та почуття;

розвинути вміння та навички ефективного спілкування з оточуючими;

розвинути гнучкість у міжособистісній взаємодії;

навчити ефективно вирішувати міжособистісні конфлікти;

допомогти усвідомити власні особливості, які проявляються у різних ситуаціях взаємодії;

навчити розпізнавати особливості інших людей, з якими доводиться вступати у взаємини [7].

Успішне вирішення таких завдань передбачає оволодіння учасниками тренінгу системою соціально-психологічної інформації з проблем міжособистісного спілкування та міжособистісної взаємодії. Це можливо шляхом інформування учасників тренінгу про закономірності соціальної перцепції та взаємодії у теоретичній частині занять. За формою це можуть бути міні-лекції, присвячені проблемам міжособистісного спілкування та взаємодії. Основна увага на таких лекціях повинна приділятися питанням виникнення та протікання конфліктів між людьми. Важливо повідомити студентам умови несуперечливої соціальної взаємодії за А.Анцуповим та А.Шипіловим, які виокремили п'ять видів балансу, при порушенні яких може виникнути конфлікт:

баланс ролей полягає у тому, що партнери по спілкуванню приймають свої ролі (старшого, рівного або молодшого за своїм соціальним статусом). Найсприятливішою щодо попередження рольового конфлікту є взаємодія з оточенням на рівних;

баланс взаємозалежностей, у своїй основі має відсутність обмеження свободи партнерів по спілкуванню, що не викликає відчуття порушення межі особистого простору та комфорту;

баланс взаємних послуг, полягає у тому, що людина зазвичай свідомо та несвідомо контролює кількість послуг, які вона надала та отримала від інших, а також намагається цю кількість зрівняти;

баланс збитків, у своїй сутності є подібним до балансу взаємних послуг та фіксує співвідношення нанесених та отриманих збитків у соціальній взаємодії з оточуючими;

баланс самооцінки та зовнішньої оцінки полягає у відповідності суб'єктивної самооцінки особистості та об'єктивної її оцінки оточенням [8].

Дж. Г. Скотт додатково виокремила баланс відповідальності, який можна порушити за умови, якщо один партнер по міжособистісному спілкуванню бере на себе

суттєво більшу чи меншу відповідальність, ніж інший. У першому випадку конфлікт виникає через перенавантаження та втому особистості без належної допомоги та підтримки зі сторони, а в другому – у зв'язку з відчуттям втрати індивідуальності, зменшення своєї значущості та залежності [9].

Особливої уваги під час тренінгу конфліктної компетентності потребує формування вмінь і навичок ефективного спілкування, оскільки саме ці вміння забезпечують повною мірою формування у особистості здатностей до попередження конфліктних ситуацій та успішного їхнього вирішення у разі виникнення. Під технологіями ефективної взаємодії у конфліктній ситуації ми розуміємо такі способи, прийоми і засоби спілкування, які повною мірою здатні забезпечити конструктивне вирішення будь-якого міжособистісного конфлікту.

Свідоме керування власним емоційним станом у конфліктній ситуації є однією з необхідних умов конструктивного розв'язання проблеми. Особливе місце у забезпеченні самоконтролю над емоціями посідають аутотренінг і соціально-психологічні тренінги, спрямовані на оволодіння навичками регулювання власного психоемоційного стану. Сучасні українські психологи А.Токман та Н.Немченко виокремили декілька простих правил для набуття навичок успішного регулювання емоцій при виникненні міжособистісної конфліктної ситуації, які будуть дуже корисними для засвоєння майбутніми психологами [6].

Спокійна реакція на емоційні дії партнера – перше правило самоконтролю емоцій. Для того, щоб не піддатись дії психологічного зараження та утриматись від надмірної емоційної первинної реакції, корисно подумки поставити собі запитання: «Чи пов'язана поведінка партнера по спілкуванню з його індивідуальними психологічними особливостями або з якимось іншою причиною?», «Які його мотиви у цьому конфлікті» та інші. Поки людина ставить собі ці питання та відповідає на них, вона досягає певних переваг. По-перше, критичне мислення захищає від емоційного вибуху. По-друге, виникає можливість «випустити пару» та заспокоїтись для співрозмовника. По-третє, роздуми над

справжньою мотивацією партнера у конфлікті відволікають від зайвої та шкідливої інформації, яку він може подати, перебуваючи у збудженому стані.

Раціоналізація емоцій, що полягає в обміні змістом емоційних переживань в процесі спокійного спілкування – друге правило самоконтролю емоцій. В процесі пояснення власних емоцій партнерів по спілкуванню один одному відбувається усвідомлення переживань та мотивації співбесідника, що забезпечує подальший конструктивний розвиток конфлікту.

Так як однією з причин небажаних емоційних реакцій партнерів у переговорному процесі часто є їхня занижена самооцінка, що провокує такий механізм психологічного захисту як регресія, технологія підтримки адекватної високої самооцінки є третім правилом самоконтролю емоцій під час конфліктної ситуації. Це можна зробити за допомогою набуття навичок асертивності, які С.Грищенко визначає як здатність відкрито і вільно заявляти про власні бажання, вимоги і домагатися їхнього втілення, оптимально реагувати на зауваження, справедливу та несправедливу критику і рішуче говорити собі й оточуючим «ні», якщо цього вимагають обставини [10].

Під час тренінгу, спрямованого на формування конфліктної компетентності, найважливішим є завдання навчання розв'язуванню різноманітних конфліктів. Для закріплення набутих майбутніми психологами під час теоретичної частини занять знань щодо сутності міжособистісних конфліктів та необхідних умов для їхнього попередження та вирішення можна запропонувати:

проводити тестові перевірки засвоєння одержаної інформації з наступним обговоренням та коментуванням результатів;

самостійну підготовку студентами доповідей та рефератів з освоєних та додаткових тем;

ознайомлення та проведення різних психодіагностичних методик для визначення рівня конфліктності майбутніх

психологів, стилів поведінки у конфлікті та ін. (наприклад, Опитувальник Басса-Дарки «Оцінка агресивності у фрустраційних ситуаціях», Методика К.Томаса «Оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки», Таблиця Дж. Г.Скотта для визначення власного стилю поведінки у конфліктних ситуаціях, Методика для оцінки стилю міжособистісних відносин Т.Лірі тощо);

проводити групові психологічні ігри, які дозволяють у сприятливих умовах штучно створювати і вирішувати різні конфліктні ситуації під наглядом викладача (наприклад, «Серце донора», «Повітряна куля», «Безлюдний острів» тощо), використовувати метод психодрами, метафоричні карти та інші допоміжні засоби;

влаштувати спільні кіноперегляди з подальшим обговоренням представлених у фільмах конфліктів, реакцій та поведінки персонажів, необхідних способів розв'язання представлених на екрані конфліктних ситуацій тощо.

Висновки. Існування суспільства неможливе без виникнення конфліктів, адже усі люди мають власні потреби, інтереси та погляди, які часто не співпадають з потребами та інтересами інших. Тому вкрай важливим є володіти необхідними знаннями та навичками вирішення подібних конфліктних ситуацій, особливо це стосується психологів, професійна діяльність яких безпосередньо пов'язана з налагодженням міжособистісних взаємовідносин. Отже, можна зробити висновки, що підготовка майбутніх психологів повинна включати як важливу складову навчання конфліктологічній компетентності та сучасним технологіям ефективної взаємодії у міжособистісних конфліктах.

Перспективами подальших досліджень у обраному напрямку є особливості використання сучасних технічних засобів під час проведення тренінгів, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.

Список використаних джерел

1. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособ. / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – К.: МАУП, 2000. - С. 6-19.
2. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту: Навч. посіб. / Л.В.Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.:Каравела, 2013. – 304 с.

Питання психології

3. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник / І.І. Русинка. – Київ, 2007. – 332 с.
4. Кляп М.І. Зміст конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців та особливості її формування / М.І. Кляп // Педагогічні інновації у фаховій освіті: збірник наукових праць. – Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2014. – Вип.1(5). - С. 166-173.
5. Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів / Л.О. Котлова // Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (Умань, 20-21 травня 2014 р.) / МОН України, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, - Умань: ВПЦ «Візаві», 2014. – С. 180–184.
6. Токман А.А., Немченко Н.В. Психологія способу життя: навч. посіб. – Ч.1. / А.А. Токман, Н.В. Немченко. – К.: «ДП «Вид. дім «Персонал», 2015. – 344 с.
7. Матяш-Заяц Л.П. Уявлення студентів педагогічного вузу про особливості міжособистісних конфліктів / Л.П. Матяш-Заяц // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія №12. Психологічні науки: Зб. наукових праць. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2009. - №28 (52). – С.207–214.
8. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – С. 467-498.
9. Скотт Дж. Г. Конфликты. Пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
10. Грищенко С.В. Самовдосконалення майбутніх фахівців соціальної сфери: монографія / С.В. Грищенко. – Чернігів: ЧНПУ, 2011. – 328 с.

References

1. Lozhky`n G.V., Povyakel` N.Y`. Prakty`cheskaya psy`xologiy`ya konfly`kta: Ucheb. posob. / G.V. Lozhky`n, N.Y`. Povyakel`. – K.: MAUP, 2000. - S. 6-19.
2. Doly`ns`ka L.V., Matyash-Zayacz L.P. Psy`xologiya konfliktu: Navch. posib. / L.V.Doly`ns`ka, L.P. Matyash-Zayacz. – K.:Karavela, 2013. – 304 s.
3. Rusy`nka I.I. Konfliktologiya. Psy`xotexnologiyi zapobigannya i upravlinnya konfliktamy`. Navchal`ny`j posibny`k / I.I.Rusy`nka. – Ky`yiv, 2007. – 332 s.
4. Klyap M.I. Zmist konfliktologichnoyi kompetentnosti majbutnix faxivciv ta osobly`vosti yiyi formuvannya / M.I. Klyap // Pedagogichni innovaciyi u faxovij osviti: zbirny`k naukovy`x prac`. – Uzhgorod: DVNZ «UzhNU», 2014. – Vy`p.1(5). – S.166-173.
5. Kotlova L.O. Formuvannya konfliktologichnoyi kompetentnosti majbutnix prakty`chny`x psy`xologiv / L.O. Kotlova // Prakty`chna psy`xologiya osvity` XXI st.: problemy` ta perspekty`vy`: materialy` Vseukrayins`koyi naukovo-prakty`chnoyi konferenciyi (Uman`, 20-21 travnya 2014 r.) / MON Ukrayiny`, Umans`ky`j derzhavny`j pedagogichny`j universy`tet imeni Pavla Ty`chy`ny`, - Uman`: VPCz «Vizavi», 2014. – S. 180–184.
6. Tokman A.A., Nemchenko N.V. Psy`xologiya sposobu zhy`ttya: navch. posib. – Ch. 1. / A.A. Tokman, N.V. Nemchenko. – K.: «DP «Vy`d. dim «Personal», 2015. – 344 s.
7. Matyash-Zayacz L.P. Uyavlennya studentiv pedagogichnogo vuzu pro osobly`vosti mizhosoby`stisny`x konfliktiv / L.P. Matyash-Zayacz // Naukovy`j chasopy`s NPU imeni M.P.Dragomanova. Seriya #12. Psy`xologichni nauky`: Zb. naukovy`x prac`. – K.: NPU imeni M..P. Dragomanova, 2009. - #28 (52). – S.207–214.
8. Anczupov A.Ya., Shy`py`lov A.Y`. Konfly`ktology`ya: Uchebny`k / A.Ya. Anczupov, A.Y`. Shy`py`lov. – M.: YuNY`TY`, 1999. – S. 467-498.
9. Skott Dzh. G. Konfly`kti. Puty` y`ch preodoleny`ya / Dzh. G.Skott. – K.:Vneshtorgy`zdat, 1991. – 191 s.
10. Gry`shhenko S.V. Samovdoskonalennya majbutnix faxivciv social`noyi sfery`: monografiya / S.V. Gry`shhenko. – Chernigiv: ChNPU, 2011. – 328 s.

SUMMARY

Yakimchuk B., associate Professor in psychological sciences,

CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE AS A COMPONENT OF PROFESSIONAL PREPARING OF FUTURE PSYCHOLOGY

To the article the results of research of essence of conflictological competence and features of technologies of her development are driven as necessary component preparation of future psychologist. Marked, that existence of society is impossible without the origin of conflicts, in fact all people have own necessities, interests and looks that often does not coincide with necessities and interests other. Therefore extremely important is to own necessary knowledge and skills of decision of similar conflict situations, especially it touches psychologists professional activity of that is directly related to adjusting of mutual relations between personalities. Thus, it is possible to draw conclusion, that preparation of future

Питання психології

psychologists must include as an important constituent of studies of conflictological competence and to modern technologies of effective cooperation in conflicts between personalities.

Conflictological competence of future psychologist certainly as totality of conflictological knowledge as to the type of professional knowledge about a conflict and phenomena related to him, that creates pre-condition for forming of aspirations to apply gain knowledge in future professional activity, and also for the decision of problems of self-perfection of both individual and professional level.

To the conflictological competence ability of realization of the knowledge obtained during professional preparation, structural attitude toward conflicts, possessing skills of unconflict communication in difficult situations, developing a flair, belong to the reflexive analysis, ability to envisage the possible consequences of difficult situations between personalities, ability structurally to regulate contradictions and conflicts, presence of skills of removal of negative consequences of conflicts. The special attention during training of conflictological competence is needed by forming of abilities and skills of effective communication, as exactly these abilities provide to a full degree forming in personality of capacities for warning of conflict situations and their successful decision in case of origin. Under technologies of effective cooperation such methods, receptions and means of intercourse, that to a full degree is able to provide the structural decision of any conflict between personalities, understand in a conflict situation.

Key words: conflict, conflictological competence, professional preparation, future psychologists.