

Боднар А.Я., доцент, НУ «Києво-Могилянська академія» (Київ)

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ У СТУДЕНТІВ ВНЗ В ПРОЦЕСІ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ

Як відомо професійне середовище майбутніх фахівців характеризується високою конфліктогенністю, тому в процесі фахової підготовки у ВНЗ необхідно звернути увагу на наступне: формування у студентів прагнення до гармонізації міжособистісних стосунків задля підвищення ефективності співпраці суб'єктів професійної діяльності; забезпечення здобуття ними особливих професійно зорієнтованих конфліктологічних знань, які дозволять адекватно сприймати та розуміти конфлікти; розвивати конфліктологічні вміння майбутніх фахівців, які дозволять дієво реалізовувати професійні функції якщо конфлікт виникає; набуття студентами практичного досвіду вирішення конфліктів із метою зменшення їх деструктивного впливу та збільшення їх конструктивного змісту. Все вищезазначене вимагає від програм підготовки фахівців у ВНЗ цілеспрямовано звернути увагу на формування конфліктологічних компетентностей майбутніх фахівців у процесі професійної підготовки.

Термін «конфліктна компетентність» вперше був введений у науковий обіг Л.А.Петровською у 1997 році. За її визначенням конфліктна компетентність – це складне інтегральне утворення особистості, яке містить у собі компетентність людини в конфліктній ситуації, основними складовими якої є: компетентність учасника у власному «Я» («Я-компетентність», його адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі), у потенціалі іншого учасника (учасників) і ситуаційна компетентність (знання про конфлікт, суб'єктивну позицію (рефлексивна культура, вміння спостерігати за собою і партнером із «сторони»), володіння достатньо широким спектром стратегій поведінки у конфлікті й адекватне їх використання (обов'язкове володіння стратегіями співпраці без ігнорування інших), культура саморегуляції, передусім емоційної [6, с.42].

На сучасному етапі дослідження конфліктологічна компетентність визначають як: «здатність використовувати спеціальні психологічні знання, уміння та навички поведінки у конфліктних ситуаціях та здатність до попередження цих ситуацій» [5, с. 335-336]; «одну зі складових необхідної частини професійної компетентності, яка передбачає мистецтво індивідуальної роботи з особистістю, володіння різноманітними «ключами» комунікації, спеціальними методами організації власної психіки, засобами зниження рівня емоційного напруження та тривожності; як рівень розвитку обізнаності особистості про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін, уміння надати допомогу в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації» [2, с. 9]; інтегроване особистісне утворення, «що відображає теоретичну та практичну готовність майбутнього фахівця до попередження і вирішення конфліктів, тобто до здійснення антиконфліктної професійної діяльності» [1, с. 275].

Серед авторів, які аналізували формування конфліктологічної компетентності в процесі фахової підготовки майбутніх викладачів та учителів можна зазначити Г. Бережну, А.Лукашенко, Л. Мухіну, Г. Сирову, Л. Шаповал, О. Шаповал; соціальних педагогів – І. Козич; практичних психологів – Л. Котлову, правоохоронців – О. Климентьєву; фахівців соціономічних професій – С. Філь; фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю – І. Титаренко.

Структурними компонентами конфліктологічної компетентності, за Д.Мухіною є *професійні характеристики* (знання, уміння, навички) та *особистісні якості* (рефлексія власної поведінки, емпатія, емоційна гнучкість, педагогічний такт, креативність, саморозвиток, самоаналіз, відкритість, етичність, духовність) [5, с. 337].

За Л. Котловою в структурі конфліктологічної компетентності наявні конфліктологічні знання; 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 [3, с. 184].

О. Климентьєва віднесла до структури конфліктологічної компетентності наступні компоненти: *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) [1, с. 273-274].

Цікавим, на нашу думку, є аналіз І. Тітаренко структури конфліктологічної компетентності окремої групи фахівців, а саме фахівців із реклами та зв'язків з громадськістю, до якої вона віднесла наступні компоненти: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-практичний та контрольо-корегувальний [7, с. 31].

Ми згодні з тим, що формування конфліктологічної компетентності у майбутнього фахівця може здійснюватися чотирма взаємопов'язаними шляхами: 1) опанування конфліктологічних дисциплін; 2) розвиток соціально-психологічної компетентності в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін; 3) моделювання діяльності в конфліктогенному професійному середовищі в процесі викладання фахово-орієнтованих дисциплін; 4) засвоєння окремих конфліктологічних умінь в результаті вивчення загальноосвітніх дисциплін [4, с. 117].

Таким чином, конфліктологічну компетентність потрібно формувати в процесі підготовки спеціаліста, як готовність до дій у конфліктогенному професійному середовищі та вирішення тих завдань, що ставить перед студентом життя.

1. Климентьєва О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців /О. С. Климентьєва //Педагогіка та психологія: зб. наук. пр.; Харк. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. – Х., 2015. – Вип. 51. – С. 269-276.
2. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. пед. наук: спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка» / І. В. Козич; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К., 2008. – 24с.
3. 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.

4. Котлова Л.О. Конфліктологічна компетентність у професійному становленні особистості / Л.О. Котлова // Професійне становлення особистості: проблеми і перспективи : тези доп. ІХ між нар. наук.-прак. Конференції (Хмельницький, 9-10 листопада 2017 р.) / ред. кол.: Н.Г.Ничкало, М.Є.Скиба, В.О. Радкевич . – Хмельницький : ХНУ, 2017. – С. 116-117.
5. Мухіна Л. М. Теоретико-методологічні підходи до розгляду поняття конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності викладача / Л. М. Мухіна // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр.; Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка. – К., 2015. – Т. 7. – Вип. 38. – С. 328-339.
6. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л.А.Петровская //Вестник Москов. ун-та. Сер. 14. Психология. – М.: Изд-во МГУ, 1997. – № 4. – С. 42-44.
7. Тітаренко І.І. Компоненти формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю / І.І. Тітаренко //Наука і освіта: наук.-практ. журнал: Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського. – №6. – 2016. – С. 29-35.

Брик О.М., ст. викладач, НУ «Києво-Могилянська академія» (Київ)

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ЛІДЕРАМ MLM ЩОДО ВИРІШЕННЯ ВНУТРІШНЬОМЕРЕЖЕВИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Важливою професійною якістю сучасного керівника є вміння діяти в умовах невизначеності, жорсткої конкурентної боротьби, оперативно орієнтуватися в складних умовах роботи. Особливого значення це набуває для менеджерів та лідерів MLM, оскільки визначальна специфіка їх бізнесу – це робота з людьми. Варто відмітити, що суто мережеві принципи роботи з колективом свого часу були детально розроблені, адже, до цього доклало зусиль багато відомих західних психологів, маркетологів, теоретиків і практиків науки управління, перетворивши MLM (мережевий маркетинг) на особливу життєву філософією з притаманною їй особливою системою життєвих цінностей. І, згідно з цим, саме на плечі лідера лягає відповідальність за попередження та вирішення виникаючих конфліктів. А, отже, розуміння лідером причин виникнення та шляхів розв'язання або профілактики внутрішньомережевих конфліктів є вирішальним для успішності його управлінської діяльності. За результатами попередніх досліджень ми констатували, що частота виникнення та різноманітність проявів внутрішньомережевих конфліктів в управлінській діяльності лідерів MLM істотно зросли в порівнянні з докризовими часами, при цьому лідери самі часто визнають, що не завжди готові до тих конфліктних ситуацій, що виникають, хоча розуміють і природність, і неунікненність їх виникнення. Відтак, видається необхідним проведення дослідження шляхів та особливостей надання соціально-психологічної допомоги лідерам MLM щодо внутрішньомережевих конфліктних ситуацій. Нами було проведено пілотне дослідження в 2 MLM-компаніях (вітчизняна та закордонна), для виконання задач якого, були обрані методи вільного інтерв'ю з лідерами MLM та дистриб'юторами, включене спостереження та аналіз роботи лідерів з дистриб'юторами через соціальні мережі, а також тренінгове навчання для лідерів MLM щодо вирішення конфліктних ситуацій. Узагальнюючи результати