

КОНФЛІКОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ

Закінчуючи вищий навчальний заклад, випускник потрапляє в умови потенційно конфліктогенного професійного середовища, в якому має ефективно діяти, вирішуючи як власне фахові так і соціально-психологічні задачі. Конфліктологічна компетентність як вид соціально-психологічної компетентності (Л.Г.Петровська) має забезпечити успішність вирішення фахівцем задач щодо управління конфліктом в процесі здійснення професійної діяльності та доцільного впливу на середовище своєї діяльності.

Усвідомлення того, що конфліктологічну компетентність можна і потрібно формувати в процесі підготовки спеціаліста, породжує завдання теоретичного, методичного і організаційного забезпечення конфліктологічної освіти. Слід визнати, що конфліктологічна компетентність не є новою компетентністю, а так чи інакше набувалася спеціалістом разом з досвідом роботи. Інша справа, що процес цей відбувався тривалий час, нецілеспрямовано і переважно методом спроб і помилок. Якоюсь мірою розвиток соціально-психологічної, зокрема і конфліктологічної компетентності відбувається в період навчання у виші на основі вирішення тих задач, які ставить перед студентом життя. Водночас стихійність цього процесу має результатом різні рівні сформованості конфліктологічної компетентності у випускників і, відповідно, різну готовність до дій у конфліктогенному професійному середовищі. Зрозуміло, що низький рівень конфліктологічної компетентності може за певних умов загальмувати професійну кар'єру молодого спеціаліста, загострити внутрішньоособисті конфлікти, бути причиною стресів і розчарувань.

Формування конфліктологічної компетентності у майбутнього фахівця може здійснюватися, на нашу думку, 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.

В структурі комунікативної компетентності можна виділити когнітивний (знання і розуміння) та операційний (практичні уміння і навички) компоненти. Теоретичною основою конфліктології є вчення про суперечності. Водночас важливим є розуміння того, що перехід від суперечностей до конфлікту опосередкований відображенням суперечностей у свідомості і системою моральних цінностей суб'єкта. Формування внутрішньої картини конфлікту (ВКК) виступає як певне «розуміння» ситуації, де дії іншої сторони витлумачуються не як сигнал про наявність проблеми, а як ворожі, спрямовані проти нас (наших прав, нашої честі, наших інтересів). Іншими словами, ВКК є результатом декодування певної інформації з метою знаходження її смислу й прихованого значення у відповідності з існуючою у суб'єкта картиною світу. Наприклад, якщо іншу людину, яка чинить мені прикрощі, в своїй картині світу я сприймаю не самостійною особистістю, а такою, що перебуває під дією зовнішньої сили (наприклад, «нечистої сили» або сили обставин), то ворожість до цієї людини не формується, бо відповідальність за прикрощі ми покладемо на зовнішню силу. Таким чином, ворожість як елемент ВКК пов'язана з уявленням про *особисту відповідальність* за завдані прикрощі. В психології недооцінка впливу ситуації на інших осіб і переоцінка ролі їхніх особистісних рис і установок відома під назвою *фундаментальна помилка атрибуції* (Лі Росс). Це означає, що в конфлікті ми здебільшого концентруємося на діях іншої сторони, саме вони видається причиною неприємностей, а ситуація лише

фоном. Таким чином, формуються взаємні упередження стосовно моральності іншої сторони, що гальмують орієнтацію на співробітництво і посилюють конфронтацію. Реалістична недовіра стосовно вихідних позитивних намірів іншої сторони переростає у глобальну недовіру і негативне тлумачення кожного кроку супротивника. Формуються і посилюються упередження стосовно іншої сторони, ВКК стає мало адекватною і не сумісною з конструктивною поведінкою.

У ВКК суб'єкт розташовує учасників ситуації в суб'єктивному просторі відносно один одного, наділяє їх певними характеристиками й зв'язками, а також здатністю змінювати місце в заданому смисловому полі. Це дає можливість «розігрувати» в уяві перебіг конфліктної ситуації, розглядати можливі варіанти власних дій і дій учасників та прогнозувати відповідний цим діям результат. ВКК має *раціональну, емоційну та мотиваційну* компоненти. Коли домінує емоційна компонента, особа реагує до певної міри «автоматично» (це може бути як автоматична агресивність, так і автоматична лякливність, поступливість). Тому більшість рекомендацій щодо поведінки в конфлікті стосуються гальмування «автоматичної реакції» («підніміться на балкон» (*Ч. Ліксон*), «пригладьте пір'ячко" (Р.Шалер), не поспішайте реагувати) і посилення ролі інтелектуальної компоненти (проаналізуйте ситуацію, уточніть свої цілі, зберіть додаткову інформацію). Водночас у культурі може існувати вимога саме автоматичної та миттєвої реакції на образу (кодекс Бусідо, писані й неписані кодекси чоловічої честі). Мотиваційна компонента пов'язана зі ставленням суб'єкта до конфлікту, зі змінами поведінки в умовах конфлікту й актуалізацією діяльності з подолання конфлікту. Що менше особа усвідомлює власну ВКК, то меншою мірою може керувати своєю поведінкою. На формування ВКК здійснює вплив такий соціально-психологічний феномен як *схильність на користь свого я*. Дослідження показали, що більшість сучасних людей мають схильність оцінювати себе вище середнього стосовно бажаних

особливостей і здібностей. Ми переоцінюємо поширеність серед інших притаманних нам недоліків (хибний консенсус) і недооцінюємо поширеність тих здібностей і добродішностей, які вважаємо притаманними собі (хибна унікальність). За словами Д.Майерса, «люди вважають свої недоліки нормою, а свої добродішності - рідкістю» (Д.Майерс, 2000, с.86). Схильність на користь свого я, що виявляється у вірі в свій потенціал, сприяє наполегливому подоланню труднощів, надихає нас не впадати у відчай, незважаючи на невдалий початок справи, є позитивним явищем. Водночас у конфлікті схильність на користь свого я веде до формування неадекватної ВКК, в якій ми виглядаємо краще ніж насправді, а супротивник - гірше.

Тому прояснення позицій і намірів сторін допомагає сформуванню більш адекватної ВКК (гносеологічна корекція) і внаслідок цього полегшити перехід від конфронтації позицій до аналізу інтересів і можливостей, що є кроком до досягнення домовленостей. Іншим моментом, що сприяє переведенню конфлікту у конструктивне русло, є поступова відмова сторін від суб'єктивної шкали оцінки дій і намірів один одного на користь оцінки з деякої «третьої позиції», що базується на загальноновизнаних цінностях (моральна корекція). Таким чином, уточнення ВКК, робить доступним для сторін більш широкий набір рішень, а переорієнтація на загальноновизнані цінності збільшує імовірність вибору конструктивного рішення.

Що стосується операційної компоненти, то сформуванню її ми можемо в процесі вирішення професійних конфліктологічних задач і одним з важливих завдань сучасної конфліктології є розробка такого комплексу навчальних задач, що дозволяв би формувати і тренувати основні конфліктологічні уміння (діагностичні, прогностичні, праксеологічні).

Література

Д.Майерс. 2000 - Майерс Д. Социальная психология,- СПб.: Питер. 2000