

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

Психолог і конфлікти... проблема, на перший погляд, вигадана і навіть смішна. Психолог і конфлікти.. поняття, здавалося б, несумісні, але... Психолог - це звичайна людина. І як писав відомий конфліктолог Ч. Ліксон, «...якщо у вашому житті немає конфліктів, перевірте чи у вас є пульс» [1].

Отже, конфлікти можуть виникати в житті самого психолога, або ж психолог може мати справу з конфліктами своїх клієнтів чи бути посередником при їх вирішенні.

Конфлікт (від лат. *conflictus* - зіткнення) - це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісній взаємодії чи міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями.

На думку Н.В. Самсонової, І.І.Русинки, конфліктологічна компетентність фахівця — це сукупність конфліктологічних знань як виду професійних знань про конфлікт і пов'язаних із ним явищ, фактів. Як і будь-які професійні знання, знання про професійний конфлікт виступають важливим компонентом професійної культури і виконують функцію інформаційного базису для орієнтовноперетворюючої діяльності фахівця в ситуаціях професійного конфлікту [1].

Для психолога важливо знати причини виникнення конфліктів, динаміку їх розвитку, стратегії та тактики поведінки особистості в конфлікті (конфліктній ситуації), процес управління конфліктами, їх прогнозування, попередження, регулювання та розв'язання.

Стратегіями виходу з конфлікту є такі: конкуренція, співробітництво, компроміс, уникання та пристосування.

В основі стилів поведінки особистості у конфлікті лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблений Кеннетом У.Томасом та Ральфом Х.Кілменом у 1972р. Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації пов'язані із загальним джерелом будь-якого конфлікту - неспівпаданням інтересів двох чи більше сторін.

Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тією мірою, якою людина хоче задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (діючи сумісно чи індивідуально).

Якщо людина надає перевагу сумісним діям, то вона буде намагатися вирішити конфлікт разом із іншою людиною чи групою людей, які в ньому задіяні. Якщо ж надає перевагу індивідуальним діям, то вона буде шукати свій шлях вирішення проблеми, чи шлях уникнення її вирішення.

Конфлікт може бути завершений самостійно опонентами чи після втручання третіх осіб. Завершення конфлікту може мати такі форми: затухання, вирішення, врегулювання, ліквідація, переростання в інший конфлікт.

Психолог може виступати посередником при вирішенні конфлікту (медіатором). При посередництві слід використовувати такі етичні принципи: нейтральність по відношенню до опонентів; безоцінковість позиції; конфіденційність; процедурний характер діяльності; стимулювання співробітництва; роботу з процесом, а не з рішенням. При врегулюванні протистояння психолог стратегічним завданням вважає не вплив на опонентів, а спонукання їх до переведення конфлікту в ситуацію спільного пошуку рішення.

Психолог організовує роботу з конфліктуючими в двох площинах: 1) організація та проведення переговорного процесу, в ході якого сторони приходять до вироблення узгодженого рішення. Це дозволяє вирішити проблему конфлікту, узгодити інтереси опонентів. Здійснення конфлікту по типу тріади (опонент - психолог - опонент) робить учасників конфлікту більш поступливими, оскільки вони схильні розглядати свої поступки як поступки психологу, а не протилежній стороні. Таким чином, психолог дозволяє опонентам зберегти обличчя (Д. Прюітт) [1, с.498-499]; 2) надання психологічної допомоги опонентам. Важливим завданням такої допомоги стає відновлення відносин сторін. У випадку успіху психологу вдається перетворити стосунки недавніх опонентів у новий якісний стан.

Конфліктологічна компетентність є складовою частиною професіоналізму і реалізується на соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності. Цим рівням відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності, а їх сформованість виступає основою й умовою для успішної реалізації спеціальної компетентності. Конфліктологічна компетентність містить перцептивну, комунікативну, міжособистісну й управлінську компетентності, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності [2].

Водночас, конфліктологічна компетентність передбачає наявність значущої практичної складової, тобто умінь і навичок роботи у полі конфліктних явищ чи ситуацій, а саме прикладне застосування конфліктологічних, психологічних і педагогічних знань щодо стратегій поводження із конфліктами та у конфліктах, що в реальному житті й професійній діяльності дає змогу фахівцеві якнайкраще вирішити конфліктну ситуацію, врахувавши інтереси всіх задіяних сторін та реалізуючи при цьому стратегію співпраці.

Конфліктологічна компетентність для практикуючого психолога є одним із складників фундаменту професійної діяльності.

Список літератури:

1. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник / І.І.Русинка. – Київ, 2007. – 332 с.
2. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч.посіб. / І.В.Ващенко, М.І.Кляп. – К.: Знання, 2013. – 407 с.