

Коловий С.А. Формування конфліктологічної компетентності соціальних працівників //Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (15 – 16 березня 2018 року, Київ)/ за ред. Ю.М. Швалба. – Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. – 258 с.

С.А. Коловий, кандидат педагогічних наук

Житомирський державний університет імені Івана Франка, м. Житомир

## ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Конфлікти відіграють виключно важливу роль в житті кожної окремої людини, сім'ї, організації, держави, суспільства і людства в цілому. Вони охоплюють всю сукупність соціальних відносин і соціальної взаємодії людей, виступаючи при цьому необхідною умовою суспільного розвитку. В даний час потреба в науковому дослідженні конфліктів стала актуальною, оскільки етап негативного ставлення до конфлікту змінився етапом його визнання як природного і в ряді випадків бажаного явища.

Проблема соціальних конфліктів активно розглядається і обговорюється представниками як вітчизняні (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришин, Е.В. Драпак, А.Л. Журавльов, С. І. Єріна, Т.Г. Кисельова, Н.В. Ключова, Е.В. Конєва, Н.І. Леонов, Т.А. Полозова, М.М. Рибаківа, П.А. Сергомани, Л.Ю. Суботіна, Б.І. Хасан, Б.А. Хашенко, А.І. Шипілов) так і зарубіжної психологічної науки (М. Альберт, С. Зонненберг, М. Дойч, Л. Коузера, С. Лазар, Л. Ланг, Дж. Ниренберг, К. Томас, Р. Урса, Л. Фестінгер, К. Фінк, Р. Фішер, Ф. Хедоурі, К. Хорні).

У зв'язку з цим, особливої актуальності набуває питання вивчення конфліктної компетентності особистості. В даний час поняття «конфліктна компетентність» займає одне з центральних місць у філософській, соціологічній та психологічній науках. При цьому зберігається стійкий і постійно зростаючий інтерес до вивчення різних аспектів і форм конфліктної компетентності. Однак, незважаючи на наявність в психологічній науці дослідження соціальних конфліктів (С.М. Ємельянов, А.В. Карпов, В.В. Новіков, Л.А. Петровська, А.І. Пригожин, Т.І. Приваліхіна і ін.) присвячені розгляду даного поняття, конфліктна компетентність вивчена все ж в недостатній мірі.

Аналіз стану проблеми свідчить про те, що, незважаючи на певний рівень її теоретичної і практичної розробленості, зберігає свою актуальність питання про проведення системних досліджень конфліктної компетентності особистості. У сучасному соціальної психології відсутня єдина дослідницький підхід до трактування поняття «конфліктна компетентність» і визначення її структурні компоненти.

При цьому не виявлено механізми співвідношення цих компонентів з функціями конфліктної компетентності. Потребує подальшого вивчення і проблема виділення соціально-психологічних якостей особистості, що складають основу даної компетентності.

Конфліктна компетентність є, на думку А.І. Журавльова, П.А. Сергоманова, Б.І. Хасан, Л.Н. Цой, одним з найважливіших якостей особистості професіонала. Однак закономірності розвитку даної компетентності особистості в процесі її професіоналізації вивчені, в сучасній психологічній науці недостатньо глибоко. Не виявлені і відмінності структурних компонентів конфліктної компетентності у осіб, зайнятих в гуманітарній і технічній сферах професійної діяльності.

Більш детальне висвітлення вимагає питань про вплив конфліктної компетентності на продуктивності комунікативної діяльності, про механізми і умови її реалізація. Набуває значущості проблема визначення технологій, які сприяють формуванню даної компетентності особистості, а також оцінки їх ефективності.

В останнє десятиліття відбувається переорієнтація оцінки результату освіти з понять «підготовленість», «освіченість», «загальна культура», «вихованість», на поняття «компетенція», «компетентність», «психологічна культура» суб'єктів освітнього процесу в процесі їх взаємодії. Відповідно до цього в освіті фіксується компетентнісний підхід, деякі положення якого взагалі і стосовно до викладання конфліктології розглянуті нижче. Для характеристики конфліктологічної обізнаності особистості, її здатності прогнозувати, запобігати, вирішувати конфлікти дослідники використовуються насамперед два поняття: «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність». Поряд з ними відомі поняття: «конфліктологічна культура», «конфліктостійкість особистості», «творче управління конфліктами» та ін. Зокрема, Б.І.Хасан визначає конфліктну компетентність як «уміння розібратися, наскільки точно в конфлікті представлені саме ті протиріччя, які в цьому процесі можуть і повинні бути дозволені» [5, с.11] «вміння утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє його вирішенню [5, с.23], Г.Ю.Любімова [4] кажучи про компетентність фахівців, що займаються врегулюванням конфліктів, вказує на оволодіння емоціями, уточнення своїх побажань і можливостей, формування установки на співпрацю, а не конфронтацію.

В цілому, як психологічної складові конфліктної компетентності особистості різних авторів називається: гнучка індивідуальна стиль управління, особлива когнітивний стиль, творче мислення, відкритість, конфліктостійкість, оволодіння емоцій, уточнення своїми побажання і можливості, установка на співпрацю, рефлексивна культура, культура саморегуляція, комунікативної вміння, сензитивність та ін.

Розглядаючи конфліктологічну компетентність з системними позиціями, автори [3] виділяють в ній гностичної, конструктивний (регулятивний), комунікативний, нормативний і рефлексивно-статусний компоненти. У свою чергу наявність певних знань і умінь в області конфліктології вимагає розвитку певних особистісно-професійних якостей, що дозволяють застосовувати з необхідною ефективністю дані знання і вміння для управління конфліктом.

Сьогодні можна стверджувати, що метою психологічної освіти стає оволодіння основами психологічної культури, а це передбачає розвиток психологічної готовності молодшої людини до повноцінної і позитивної взаємодії зі світом природи, світом людей, світом культури, з власним внутрішнім світом. Певний розвиток ідеї психологічної культури отримали стосовно професійної підготовки та професійної діяльності фахівця.

#### Список використаних джерел

1. Гуменюк Г.В. Влияние психологической культуры на состояние образовательной среды и характеристики педагогического взаимодействия / Г.В. Гуменюк // Психология образования: культурно-исторические и социально-правовые аспекты. Материалы III Национальной научно-практической конференции. Том 2. – М.: Федерация психологов образования, 2006. – С.86-87.
2. Дубровина И. В. О воспитании психологической культуры школьников / И. В. Дубровина. – 2006. – №3. – С. 43–47.
3. Зазыкин В. Г. Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма государственных служащих / В. Г. Зазыкин. // Российское государство и государственная служба на современном этапе. – 1999. – №1. – 224 с.
4. Любимова Г. Ю. Психология конфликта / Г. Ю. Любимова. – М.: Педагогическое общество России, 2004. – 160 с.
5. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.