СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

УДК 378.14.015.62

DOI : 10.12958/2227-2747-2021-1(176)-32-43

Вошколуп Ганна Юріївна,

кандидат педагогічних наук, старший викладач
кафедри інноваційних технологій
з педагогіки, психології та соціальної роботи,
Університет імені Альфреда Нобеля,
м. Дніпро, Україна
sofiavoshkolup@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5255-1993>

Для цитування: Вошколуп Г. Ю. Соціально-психологічні особливості формування конфліктологічної компетентності фахівця в трудовому колективі. *Освіта та педагогічна наука*. 2021. № 1 (176). С. 32 – 43.

References (стандарт APA): Voshcolup, H. Yu. (2021). Sotsialno-psykholohichni osoblyvosti formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti fakhivtsia v trudovomu kolektyvi [Socio-Psychological Factors of the Formation of Conflict Competence of a Specialist in the Work Community]. *Osvita ta pedahohichna nauka – Education and Pedagogical Sciences, 1 (176)*, 32 – 43 [in Ukrainian].

Постановка проблеми. Однією з характерних особливостей професійної діяльності фахівців сьогодні вважається підвищена ймовірність виникнення конфліктних ситуацій у трудових колективах. При цьому наслідки трудових конфліктів можуть бути вкрай негативними не тільки для самих фахівців (непорозуміння з колегами по роботі, неприйняття працівника колективом, звільнення, пошук нової роботи та ін.), але й для підприємства (установи, організації), де працює фахівець. Отже, конфлікти в трудових колективах неминучі, вони негативно позначаються на всіх учасниках конфлікту та економічній сфері загалом, що зумовлює важливість формування конфліктологічної компетентності фахівців.

Аналіз актуальних досліджень. Аналіз наукового доробку в галузі педагогіки, психології, філософії та соціології свідчить про те, що сучасні теоретичні та практичні основи конфліктології базуються на здобутках видатних стародавніх мислителів (Аристотель, Геракліт, Емпідокл, Епікур, Платон), філософів епохи Відродження та Нового часу (Ф. Бекон, Г. Гегель, Т. Гоббс, Д. Дідро, І. Кант, Ш. Монтеск'є, Т. Мор, Ф. Рабле, Ж.-Ж. Руссо, Г. Спенсер), засновників провідних соціологічних та психологіч-

них теорій конфліктів (Н. Гришина, М. Дойч, К. Левін, Д. Мід, Дж. Мутон, К. Роджерс, К. Хорні, У. Юрі) та ін.

Проблеми формування конфліктологічної компетентності висвітлено в працях з теорії і практики управління конфліктами в організаціях – конфлікт-менеджменту (В. Андреев, Є. Бабосов, О. Бреус, С. Ємельянов, Д. Зеркін, Н. Кошечко, О. Криворучко, Н. Новикова та ін.), психології конфліктів (Є. Богданов, Т. Бондаревська, О. Бреус, Н. Грішина, В. Зазикін, Г. Ложкін, Л. Петровська, А. Слободянюк, Б. Хасан та ін.), соціології конфліктів (А. Здравомислов, А. Дмитрієв, Л. Козер, М. Руткевич, Є. Степанов та ін.), політології конфліктів (Д. Фельдман та ін.).

Проте, незважаючи на глибоку дослідженість указаної проблематики, недостатньо розкритим вважаємо питання формування та діагностування соціально-психологічних чинників мінімізації конфліктів у трудових колективах.

Мета статті – виявлення соціально-психологічних особливостей формування конфліктологічної компетентності в трудових колективах.

Методологія та методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань у дослідженні використано такі методи: аналіз філософської, соціологічної, педагогічної, психологічної літератури, індукція і дедукція, аналогія, зіставлення, синтез, порівняння – для визначення ключових теоретичних понять роботи; узагальнення і систематизація концептуальних теоретичних положень – для обґрунтування чинників мінімізації трудових конфліктів.

Виклад основного матеріалу

Аналіз наукових публікацій довів, що конфлікт у середовищі професійної діяльності фахівців у межах їхнього трудового колективу може розглядатись з трьох різних позицій, а саме:

- як *психологічне явище*, що може бути викликане впливом людського чин-

ника, зокрема, незбігом власних поглядів (думок, переконань) з поглядами колег, їхнім критичним ставленням до професійної діяльності інших та бажанням щось змінити в цьому оточенні в напрямі пристосування до власної позиції;

- як *організаційно-діяльнісне явище*, що може бути пов'язане з появою розбалансованості між особою та її оточенням у колективі, а також неадекватною поведінкою особи всередині трудового колективу;

- як *соціально-філософське явище*, що може бути пов'язане із сприйняттям конфлікту як соціальної аномалії, відхилення від нормального функціонування трудового колективу, але водночас є невід'ємним складником суспільних відносин, зокрема в конкретній організації.

Категорія «конфлікт» пройшла досить тривалу історію свого становлення, починаючи зі стародавніх часів, та наразі використовується в багатьох сферах людської діяльності та вживається в різних значеннях.

Феномен конфлікту (від лат. *conflictus*) ще з давніх часів почали визначати як зіткнення двох та більше суб'єктно-об'єктних характеристик (сторін, сил, поглядів, переконань, думок, ідей тощо). Багато дослідників указують, що перші спроби більш-менш раціонального осмислення сутності та причин появи конфлікту в суспільстві з'явилися ще у філософських трактатах Стародавньої Греції. При цьому науковці відзначають формування аналогічних конфліктологічних поглядів й у філософії Стародавнього Сходу. Ці погляди в основному походили з воєнних конфліктів, які супроводжувались війнами й боротьбою за владу, та визначали шляхи примирення між сторонами, що ворогують. Проте у вченнях Стародавнього світу зароджувались також світські теорії конфліктів, що походили з боротьби протилежностей.

Більш осмислені філософські течії конфліктологічного напрямку, які стосувались соціальної справедливості в державі та суспільстві, датуються вже епохами Середньовіччя, Відродження та Нового часу. Вони пов'язані із зародженням і становленням ліберальних та соціальних теорій, найбільш значущими з погляду конфліктології були: ідея суспільного договору та «війни всіх проти всіх» як природного стану суспільства Т. Гоббса; теорія суспільного розвитку Н. Макіавеллі; теорія соціальних конфліктів Ф. Бекона; демократичні ідеї Ш. Монтеск'є, Д. Дідро, Ж.-Ж. Руссо, І. Канта; гуманістичні погляди з різким засудженням соціальних зіткнень і воєнних конфліктів Т. Мора, Ф. Рабле, Е. Роттердамського тощо.

При цьому в Новий час теорії соціальних та міжособистісних конфліктів набувають свого подальшого розвитку та поглиблення. Зокрема, почали формуватися погляди не тільки на природу та причини виникнення конфліктів між людьми, але й на шляхи їх вирішення (попередження), на визначальну роль злагоди у відносинах між людьми та в розвитку суспільства загалом, на негативну оцінку безладдя, воєн, ворожнечі та соціальних конфліктів, а також на можливість побудови «довічного миру» в майбутньому.

У кінці XIX – на початку XX ст. наукові погляди щодо сутності й природи конфліктів трансформуються від соціальних до суто спеціалізованих із формуванням конфліктології як окремої категорії знань із відповідним категоріальним апаратом, класифікацією конфліктів, методологією їх попередження та вирішення, що знайшло відображення в працях Г. Зіммеля, К. Боулдінга, Л. Козера, Р. Дарендорфа. Зокрема, теоретичні осно-

ви сучасної конфліктології фактично заклали Г. Зіммель, який у своїх дослідженнях сформував такі позитивні функції конфлікту, як збереження й розвиток соціальної системи; Л. Козер змістовно визначив сутність сучасного конфлікту та сформував основи наукового пошуку боротьби з ним; Б. Боулдінг та К. Еварт побудували поведінкову модель конфлікту на основі роздвоєння людської свідомості; Ч. Ліксон указував на постійну присутність у людському житті тих чи тих конфліктів, вважаючи їх «нормою життя» тощо.

Дослідження наукових поглядів на сутність і природу показало наявність на сучасному етапі таких основних наукових напрямів, сформованих на основі провідних конфліктологічних учень: теорії соціальних відносин та соціального конфлікту К. Маркса та Г. Зіммеля; неусвідомлюваних внутрішньоособистісних конфліктів К. Хорні та Е. Фромма; теорії поля (соціального середовища) К. Левіна; теорії кооперації та конкуренції М. Дойча; теорії організаційних систем Дж. Мутона та Р. Блейка; теорії переговорного процесу У. Юрі та Р. Фішера; теорії соціал-дарвінізму Т. Мальтуса, Ф. Ніцше, У. Самнера, А. Смолла, Л. Гумпловича, Г. Ратценгофера; теорії символічного інтеракціонізму Д. Міда й Т. Шибутані; теорії психосоціальних криз Е. Еріксона та організмичної теорії К. Роджерса; теорії людських взаємин Е. Мейо та А. Маслоу; теорії біологічного функціоналізму П. Ван ден Берге і Д. Тернера та ін.

Ґрунтовне дослідження вказаних теорій дозволяє стверджувати, що у XX ст. у західних наукових колах були поширеними принаймні чотири *наукові концепції феномену конфлікту* (рис. 1).

Рис. 1. Основні західні наукові концепції феномену конфлікту, сформовані у XX ст.

Проте, неважаючи на розбіжність думок науковців щодо природи конфліктів, науковці єдині у твердженні про неможливість існування безконфліктного середовища, зокрема у трудовому колективі. Класики теорії управління організацією стверджують, що навіть в організаціях з ефективним та дієвим управлінням конфлікти не тільки наявні, але в окремих випадках можуть бути навіть бажаними. Йдеться про конструктивні конфлікти, які попереджають розвиток кризових чинників та застою в організації. Також варто брати до уваги, що сучасний стан вітчизняної економіки також ускладнює умови діяльності фахівців у трудових колективах, будучи одним із вагомих конфліктологічних чинників (низька платоспроможність попиту в країні

через низькі рівні заробітної плати, незадовільні макроекономічні показники країни загалом, нестабільність розвитку економіки, складні умови розвитку глобалізаційних процесів та співробітництва з іноземними партнерами тощо).

Для зменшення і постійного, і періодичного впливу конфліктів на діяльність фахівців у трудовому колективі науковці рекомендують формувати у фахівців конфліктологічну компетентність та розглядати цей колектив як соціальне середовище. Формування конфліктологічної компетентності у взаєминах фахівців у трудовому колективі зумовлене низкою передумов, зокрема:

- постійними комунікаціями фахівців не тільки в самому трудовому колек-

тиві, але й із зовнішнім середовищем, що також може призводити до психологічної напруженості всередині трудового колективу та негативно впливати на ефективність професійної діяльності (працевдатність) фахівців (підвели постачальники, роздратували клієнти тощо);

- схильністю до пошуку і прийняття рішень у межах професійної діяльності в напрямі вирішення професійних завдань і проблем та відповідних комунікацій щодо їхнього вирішення;

- роботою фахівців у нестабільному трудовому колективі (часта зміна керівництва, плинність кадрів, непрофесіоналізм кадрів, заздрість та підлість з боку колег), що провокує напруженість і конфліктність та позначається на якості їхньої професійної діяльності, особливо під час роботи в умовах фінансової нестабільності;

- відповідальністю фахівця за якість і результати своєї діяльності, яка виливається в результати діяльності організації (прибутки чи збитки) та може чинити стресовий вплив на фахівця в умовах збитковості;

- переважанням суб'єктно-суб'єктних відносин над суб'єктно-об'єктними через вирішення більшості питань у команді з іншими фахівцями.

Отже, відповідно до наведених умов фахівцям у будь-якому трудовому колективі доводиться працювати в середовищі активних комунікацій та в умовах нестабільності навколишнього професійного середовища.

Суб'єктно-суб'єктні відносини в середовищі професійної діяльності фахівця в будь-якому трудовому колективі покладені в основу формування компонентів його професійної компетентності. Фахівцями Г. Чередніченко, О. Зеліковською, Ю. Бондаренко виокремлено такі види компетентностей другого рівня: операційну, комунікативну, інформаційну та

міжкультурну. При цьому в складі комунікативної компетентності вказані автори, між іншим, назвали вміння вирізняти різноманітні комунікативні ситуації, обирати для них оптимальні підходи у вирішенні комунікативних проблем (Чередніченко, Зеліковська, Бондаренко, 2012). Зауважимо, що наявність у комунікативному складнику професійної компетентності певних проблем, що потребують вирішення, указує на присутність конфліктологічного аспекту у складі комунікативного складника, хоча вказані автори й не виділяли конфліктологічну компетентність у чистому вигляді.

Конфлікти в трудовому колективі є одним із різновидів соціальних конфліктів, природа виникнення якого пов'язана із застосуванням праці (з трудовими правовідносинами) та взаєминами фахівців у трудовому колективі (співпраця, колективне вирішення завдань, діада «керівник – підлеглий», несправедливий розподіл обов'язків, повноважень, відповідальності тощо).

Щоденно фахівці на робочому місці комунікують з іншими (керівник, колеги, клієнти, підлеглі та ін.). Тому ефективність їхньої праці залежить не лише від їхнього професіоналізму, але й від «людського чинника». Сама по собі діяльність у трудовому колективі (організація спільної роботи над завданням чи дорученням керівника та прийняття спільних рішень, досягнення домовленостей всередині групи) неможлива без уміння домовлятися і знаходити компромісне спільне рішення. Однак кожна особистість унікальна й неповторна, зі своєю системою цінностей, моральних принципів, світоглядом і світосприйняттям. Тому в трудовому колективі «скільки людей – стільки й думок». У тих ситуаціях, коли думки різних фахівців у колективі зі спільних питань не збігаються, виникають конфлікти.

Безумовно, іноді «у суперечці народжується істина». Проте не завжди ця істина варта витрачених у конфлікті резервів часу, емоцій, сил, а іноді й зіпсованих стосунків із колегами (Гріньова, 2015).

На нашу думку, робота фахівця у трудовому колективі насичена багатьма питаннями суперечливого характеру, які можуть вирішуватись неоднозначно. Тому комунікації в професійній діяльності можуть провокувати конфліктні ситуації, які варто вміти ефективно вирішувати. Отже, без конфліктологічної компетентності в складі професійної діяльності фахівця не обійтися.

Досить важливим аспектом урегулювання конфліктів у середовищі професійної діяльності є управління конфліктами, особливо якщо потрібно відшукати можливість їхнього попередження та оперативного вирішення.

Дослідження питань управління конфліктами в історії західної наукової думки дозволило виокремити два основні напрями:

1) класичні теорії управління конфліктами, які пов'язані з дослідженням природи конфлікту та його впливу на середовище функціонування індивіда, а також на формування взаємин між індивідами в такому середовищі (Ф. Бекон, Г. Гегель, Д. Дідро, І. Кант, Т. Мальтус, Ш. Монтеск'є, Г. Моргантау, Ф. Ніцше, Ж.-Ж. Руссо, Д. Франкель та ін.);

2) емпірика та математика конфліктів, пов'язані з модерністськими теоріями конфлікту, що мають на меті віднайти шляхи попередження та усунення негативних наслідків конфлікту (А. Адлер, К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Л. Козер, Е. Мейо, Р. Мертон, Т. Мор, Дж. Мутон, Ф. Рабле, К. Юнг, У. Юрі та ін.).

Серед сучасних західних дослідників питань управління конфліктами можна наголосити на важливості розвідок таких фахівців, як: Т. Біслі та М. Жатак,

М. Горфінкель та С. Скопердас, Р. Кер, С. Нох, М. Олсон, Дж. Хешліфер та ін.

Указані автори єдині в тому, що для побудови ефективної стратегії управління конфліктом та мінімізації його наслідків передусім необхідно зосередити увагу на вивченні динаміки розгортання конфлікту.

Значну увагу науковців, як показало дослідження, відведено також питанням пошуку шляхів вирішення конфліктів. Так, В. Рибінцев та М. Хацер як найкращий варіант вирішення конфліктів називають компроміс, а також допускають такі варіанти: втрати однієї зі сторін конфлікту; втрати всіх сторін конфлікту; знищення однієї зі сторін конфлікту (Рибінцев, Хацер, 2012).

Т. Бондаревська серед шляхів вирішення конфліктної ситуації виокремлює: 1) перетворення об'єктивної конфліктної ситуації; 2) нейтралізацію образів ситуації; 3) використання конфліктогенів у міжособистісній взаємодії; 4) регулювання внутрішньоособистісної агресії. При цьому, на думку дослідниці, вирішення конфлікту не завжди може бути повним, а лише частково врегульованим. Одночасно з цим стилями поведінки в конфліктній ситуації авторка вважає: конкуренцію, ухилення, пристосування, співпрацю, компроміс (Бондаревська, 2010).

За твердженням Т. Модестової та О. Нещерет, найбільш дієвими методами вирішення конфліктів є: 1) формування зворотного зв'язку з опонентом; 2) розробка конкретних рекомендацій з вирішення конфліктів; 3) використання непрямого методу (залучення сторонніх спостерігачів конфлікту); 4) виявлення розбіжностей у цілях тощо (Модестова, Нещерет, 2015).

С. Калаур рекомендує при управлінні конфліктами використовувати «регулювання конфлікту» як діяльність, спрямовану на послаблення та обмеження конфлікту, а також забезпечення його розвитку до са-

мого вирішення. Авторкою виділено кілька етапів такого регулювання, а саме: 1) визначення реальності конфлікту; 2) легітимізація конфлікту; 3) інституціалізація конфлікту (Калаур, 2011).

М. Холодна рекомендує один із можливих способів вирішення конфлікту, що на практиці може бути досить ефективним (Холодна, 1997):

1. Стати самим собою, таким, як і до конфлікту, оволодіти собою («Зняти маски», відмовитися від конфліктних схем поведінки – емоційного стану, що викликав конфлікт: ревнивця, егоїста, диктатора, заздрісника, агресора тощо).

2. З'ясувати істинну причину конфлікту.

3. Оскільки в конфліктах не перемагають, а вирішують, то відмовитися від принципу «перемога за будь-яку ціну».

4. Сформувати кілька можливих альтернатив розв'язання конфлікту.

5. Оцінити кожну альтернативу та обрати найкращий для реалізації варіант.

6. Перекопати іншу сторону, що запропонований варіант є найоптимальнішим («говорити, щоб нас почули», уміти «слухати» іншу сторону).

7. Усвідомлювати й оберігати в подальшому цінність наявних та збережених таким чином взаємин.

Відзначимо також, що попередження конфлікту можна розглядати як вид діяльності, спрямованої на недопущення його виникнення. Така діяльність може бути заснована на прогнозуванні конфліктних ситуацій та можливих подій, що їх викликають. При цьому з урахуванням отриманої інформації про причини конфлікту його учасники ведуть активну діяльність щодо нейтралізації дій усього комплексу детермінувальних чинників.

Отже, сучасна конфліктологія накопичила значний арсенал наукових доробків з питань сутності, природи, причин

виникнення та шляхів вирішення конфліктів, що дає підстави для подальшого наукового пошуку в цьому напрямі з метою формування соціально-психологічних чинників мінімізації конфліктів у трудових колективах.

Для того, щоб визначити, які чинники можуть допомагати вирішувати конфлікти у трудових колективах, доцільно звернутися до сутнісного складу конфліктологічної компетентності, володіючи якою вирішувати конфлікти та мінімізувати їхні наслідки й нову появу набагато легше.

Структуризація конфліктологічної компетентності на компоненти більш нижчого рівня компетентностей, на нашу думку, є важливим завданням, оскільки *конфліктологічна компетентність* – це багатокомпонентне та багатовимірне явище. Вивчення праць різних дослідників з питань структуризації конфліктологічної компетентності на окремі елементи засвідчило, що існують суперечності серед фахівців не тільки в її поділі на окремі складники, а й в ієрархічному співвідношенні окремих складників та місці конфліктологічної компетентності у складі професійної компетентності.

У процесі визначення структури конфліктологічної компетентності фахівців у трудовому колективі виявлено, що складність передусім полягає в суттєвих суперечностях щодо включення конфліктологічної компетентності до складу комунікативної або навпаки. Зокрема, низка дослідників включають конфліктологічну компетентність до складу комунікативної, проте є такі, що дотримуються іншої думки. Також є науковці, які розглядають комунікативну та конфліктологічну компетентності як окремі рівноцінні складники загальнолюдської компетентності та соціально-економічного компонента професійної діяльності. Дослідження показало, що конфліктологічну компетентність як системне явище у професійній діяльності фахівця одним із перших почала розглядати Л. Петровська.

Щодо структури самої конфліктологічної компетентності, то в ній також немає єдності думок науковців, оскільки компонентний її склад у наукових працях також значною мірою відрізняється. Л. Петровська подає досить незвичну структуру конфліктологічної компетентності, виділяючи такі її складники:

«Я-компетентність» (компетентність учасників спілкування у власному «Я», адекватна орієнтація особистості у власному психологічному потенціалі, а також у потенціалі опонента),

ситуаційна компетентність (компетентність із володіння ситуацією),

знання про конфлікт (власний досвід участі в конфліктних ситуаціях, який перевтілюється в соціальні установки

особистості),

суб'єктна позиція учасника конфлікту (рефлексивна культура особистості),

творчий потенціал особистості, рівень культури саморегуляції особистості (Петровська, 2007).

Отже, з урахуванням праці М. Мескона (Mescon, 1988), яка демонструє здібності попереджати та вирішувати конфлікти у складі комунікативних здібностей управлінця, а також підтримуючи думки низки науковців, вважаємо, що конфліктологічна компетентність під час професійної діяльності фахівця в трудових колективах у системі «людина – людина» містить мотиваційний, когнітивний, управлінський та соціальний компоненти (табл. 1).

Таблиця 1

Структурні компоненти конфліктологічної компетентності фахівця

Назва структурного компонента конфліктологічної компетентності	Компетентності нижчого рівня	Характеристика компетентностей
Мотиваційний	Емоційно-вольова	Мотиви щодо врегулювання конфліктів та вироблення стратегії безконфліктної поведінки
	Конструктивна	Потреба в безконфліктній взаємодії на основі побудови конструктивних відносин з учасниками конфлікту
Когнітивний	Нормативна	Знання про конфлікт, його природу, процес перебігу
	Особистісна	Знання з власного досвіду вирішення конфліктів, який може бути корисним у цій конфліктній ситуації на рівні соціальної установки
	Креативна	Знання, що розкривають творчий потенціал особистості в пошуку нових і нестандартних методів вирішення конфліктів, більш ефективних, ніж ті, що закладені знаннями й набутим досвідом, тобто сформовані за рахунок нормативної та особистісної компетентностей

Продовження Табл. 1

Управлінський	Проектувальна	Уміння передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів
	Рефлексивна	Високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування в конфліктній ситуації
	Регулятивна	Уміння впливати на опонентів у конфліктній ситуації
	Ситуаційна	Навички володіння конфліктною ситуацією, можливість тримати її під контролем, не допускати її ускладнення
	Профілактична	Здатність здійснювати профілактику конфліктів і вирішувати їх із мінімальними втратами
Соціальний	Поведінкова	Здатність застосовувати моральні регулятори поведінки в конфліктній ситуації
	Етична	Здатність дотримуватись етичних норм щодо опонентів

На нашу думку, лише наявність у фахівців чотирьох указаних компонентів, а також компетентностей нижчого рівня, що входять до складу цих компонентів, дозволить ефективно сформувати високий рівень конфліктологічної компетентності.

Висновки й перспективи подальших досліджень. Загалом відзначимо, що природа конфліктів криється в зіткненні протилежних думок, поглядів, переконань тощо, але з психологічного погляду підкріплюється також різного роду мотивами, ідеями, відносинами й діями особистості. У цьому виявляється мотиваційний та поведінковий аспекти сутності та прояву конфліктів. У статті нами доведено важливе місце конфліктологічної компетентності фахівця у складі його професійної компетентності та сформовано її компонентну структуру.

Перспективою подальших досліджень є визначення критеріїв та показників оцінювання рівня конфліктологічної компете-

нтності окремо для різних категорій персоналу в трудових колективах (керівники, спеціалісти, службовці, робітники).

Література

Бондаревська Т. Психолого-педагогічні засади розв'язання конфліктів. *Психолінгвістика*. 2010. Вип. 5. С. 17 – 21.

Гріньова О. М. Конфлікти в професійній діяльності. *Промислова безпека*. 2015. № 6. С. 54 – 57.

Калаур С. М. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг. *Наук. зап. Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. Педагогіка*. 2011. № 4. С. 188 – 194.

Модестова Т. В., Нещерет О. В. Конфлікт як шлях вирішення проблем в сфері міжособистісного спілкування. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*. 2015. Вип. 8. С. 130 – 143.

Петровская Л. А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды. Москва: Смысл, 2007. 288 с.

Прищак М. Д., Мацко М. А. Психологія: навч. посіб. Частина I. Вінниця: ВНТУ. 2012. 141 с.

Рибінцев В. О., Хацер М. В. Сутність та класифікація корпоративних конфліктів. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку.* 2012. № 748. С. 95 – 99.

Холодная М. А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. Москва: Томск, Барс, 1997. 392 с.

Чередніченко Г., Зеліковська О., Бондаренко Ю. Особливості підготовки студентів економічних спеціальностей. *Теорія та методика управління освітою.* 2012. № 9. С. 43 – 49.

Mescon, Michael H. Management New York [etc.]: Harper & Row, Publishers, 1988.

References

Bondarevska, T. (2010). Psykholohopedagogichni zasady rozv'iazannia konfliktiv [Psychological and Pedagogical Principles of Conflict Resolution]. *Psykholinhvistyka – Psycholinguistics*, 5, 17 – 21 [in Ukrainian].

Hrinova, O. M. (2015). Konflikty v profesiinii diialnosti [Conflicts in Professional Activities]. *Promyslova bezpeka – Industrial Safety*, 6, 54 – 57 [in Ukrainian].

Kalaur, S. M. (2011). Dotsilnist formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti u maibutnikh fakhivtsiv sfery posluh [The Feasibility of Forming Conflictological Competence in Future Professionals in the Field of Services.]. *Nauk. zap. Ternop. nats. ped. un-tu. Ser. Pedagogika – The Scientific Issues of Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University. Series: pedagogy*, 4, 188 – 194 [in Ukrainian].

Modestova, T. V., & Neshcheret, O. V. (2015). Konflikt yak shliakh vyryshennia problem v sferi mizhosobystisnoho spilkuvannia [Conflict as a Way to Solve Problems in the Field of Interpersonal Communication]. *Psykhologichni nauky: problemy i здobutky – Psychological Sciences: Problems and Achievements*, 8, 130 – 143 [in Russian].

Petrovskaya, L. A. (2007). Obshhenie – kompetentnost' – trening: izbrannye trudy [Communication – Competence – Training: selected works]. Moscow: Smysl [in Russian].

Pryshchak, M. D., & Matsko, M. A. (2012). Psykholohiia: navch. posib. [Psychology: textbook]. Vinnytsia : VNTU [in Ukrainian].

Rybintsev, V. O., & Khatser, M. V. (2012). Sutnist ta klasyfikatsiia korporatyvnykh konfliktiv [The Essence and Classification of Corporate Conflicts]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhniky». Menedzhment ta pidpriemnytstvo v Ukraini: etapy stanovlennia i problemy rozvytku – Bulletin of the National University «Lviv Polytechnic». Management and entrepreneurship in Ukraine: stages of formation and problems of development*, 748, 95 – 99 [in Ukrainian].

Holodnaya, M. A. (1997). Psihologiya intellekta: paradoksy issledovaniya [Psychology of Intelligence: Research Paradoxes]. Moscow: Tomsk, Bars [in Russian].

Cherednichenko, H., Zelikovska, O., & Bondarenko, Yu. (2012). Osoblyvosti pidhotovky studentiv ekonomichnykh spetsialnostei [Features of Training Students of Economic Specialties]. *Teoriia ta metodyka upravlinnia osvitoiu – Theory and Methods of Education Management*, 9, 43 – 49 [in Ukrainian].

Mescon, Michael H. Management New York [etc.] : Harper & Row, Publishers, 1988.

Вошколуп Г. Ю. Соціально-психологічні особливості формування конфліктологічної компетентності фахівця в трудовому колективі

У статті на основі аналізу наукових праць із питань сутності та природи конфліктів доведено, що конфлікт може розглядатись із трьох позицій: як психологічне явище під впливом людського чинника на основі незбігу поглядів; як організаційно-діяльнісне явище на основі розбалансованості між особою та її оточенням; як соціально-філософське явище, пов'язане зі сприйняттям конфлікту як соціальної аномалії.

Окреслено хронологію наукових вчень про сутність і природу конфлікту, причини його виникнення та способи уникнення й попередження. Визначено, що конфлікти в трудовому колективі є одним із різновидів соціальних конфліктів, природа виникнення якого пов'язана із застосуванням праці (з трудовими правовідносинами) та взаєминами фахівців у трудовому колективі (співпраця, колективне вирішення завдань, діада «керівник – підлеглий», несправедливий розподіл обов'язків, повноважень, відповідальності тощо).

Схарактеризовано сутнісне значення конфліктологічної компетентності та наголошено на важливості її формування у фахівців у трудових колективах.

Здійснено структурування конфліктологічної компетентності на компетентності й компоненти більш нижчого рівня.

Компонентно-структурний аналіз феномену «конфліктологічна компетентність» з метою мінімізації конфліктів у трудових колективах дозволив виокремити в його складі такі компоненти: мотиваційний (емоційно-вольова та конструктивна компетентності); когнітивний (нормативна, особистісна та креативна ком-

петентності); управлінський (проектувальна, рефлексивна, регулятивна, ситуаційна та профілактична компетентності); соціальний (поведінкова та етична компетентності).

Ключові слова: конфлікт, конфліктологічна компетентність, трудовий колектив, конфлікт у трудових колективах, причини конфліктів, чинники конфліктів, структура конфліктологічної компетентності.

Вошколуп А. Ю. Социально-психологические особенности формирования конфликтологической компетентности специалистов в трудовом коллективе

В статье на основе анализа научных работ по вопросам сущности и природы конфликтов доказано, что конфликт может рассматриваться с трех позиций: как психологическое явление под влиянием человеческого фактора на основе несовпадения взглядов; как организационно-деятельностное явление на основе разбалансированности между личностью и ее окружением; как социально-философское явление, связанное с восприятием конфликта как социальной аномалии.

Определена хронология научных учений о сущности и природе конфликта, причинах его возникновения и способах предотвращения и предупреждения. Определено, что конфликты в трудовом коллективе выступают одной из разновидностей социальных конфликтов, природа возникновения которых связана с применением труда (с трудовыми правоотношениями) и взаимоотношениями специалистов в трудовом коллективе (сотрудничество, коллективное решение задач, диада «руководитель – подчиненный», несправедливое распределение обязанностей, полномочий, ответственности и т.д.).

Охарактеризовано сущностное значение конфликтологической компетент-

ности и отмечена важность ее формирования у специалистов в трудовых коллективах. Осуществлено структурирование конфликтологической компетентности на компетентности и компоненты более низкого уровня.

Компонентно-структурный анализ феномена «конфликтологическая компетентность» с целью минимизации конфликтов в трудовых коллективах позволил выделить в его составе следующие компоненты: мотивационный (эмоционально-волевая и конструктивная компетентности); когнитивный (нормативная, личностная и креативная компетентности); управленческий (проектировочная, рефлексивная, регулятивная, ситуационная и профилактическая компетентности); социальный (поведенческая и этическая компетентности).

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая компетентность, трудовой коллектив, конфликт в трудовых коллективах, причины конфликтов, факторы конфликтов, структура конфликтологической компетентности.

Voshcolup H. Yu. Socio-Psychological Factors of the Formation of Conflict Competence of a Specialist in the Work Community

The article based on the analysis of scientific works on nature of conflicts proves that conflict can be considered from three different perspectives: as a psychological phenomenon under the influence of the human factor on the basis of disagreement; as an organizational and activity phenomenon based on the imbalance between a person and their environment; as a

socio-philosophical phenomenon associated with the perception of conflict as a social anomaly.

The chronology of scientific doctrines about the essence and nature of conflict, the reasons for its occurrence and ways to avoid and prevent it have been outlined. It has been determined that conflicts in the work community are one of the types of social conflicts, the nature of which is associated with the use of labour (with labour relations) and the relationship of professionals in the work community (cooperation, collective problem solving, the pair «manager-subordinate», unfair distribution of duties, rights, responsibilities, etc.).

The essential significance of conflict competence has been characterized, and the importance of forming this competence of specialists in the work community has been emphasized. Conflict competence has been structured into competencies and components of a lower level.

The componential and structural analysis of such a phenomenon of conflict competence with the aim of minimizing conflicts in the work community has allowed identifying the following components: motivational (emotional and volitional, and constructive competences); cognitive (normative, personal and creative competences); managerial (design, reflective, regulatory, situational and preventive competencies); social (behavioural and ethical competences).

Keywords: conflict, conflict competence, the work community, conflict in the work communities, causes of conflicts, conflict factors, the structure of conflict competence.