

ВОЛЧЕНКО Є.Є.

здобувач кафедри практичної психології та соціальної роботи

Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, м. Сєвєродонецьк

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА В СУЧАСНОМУ СОЦІУМІ: ДО ПОСТАНОВКИ ПРОБЛЕМИ

В статті розглядаються різні підходи до розуміння та значення конфліктологічної компетентності у професійній діяльності фахівця-медика. Визначено зміст та основні характеристики конфліктологічної компетентності медичного працівника. Показано, що конфліктологічна компетентність фахівця-медика розуміється як сукупність знань, умінь і навичок, необхідних для конструктивного врегулювання конфліктних ситуацій. Вона входить у структуру професійної компетентності медичного працівника і є показником його психологічної підготовки. Наголошується, що, представляючи багаторівневе явище, конфліктологічна компетентність включає пласт теоретичних знань в галузі конфліктології, а медичному працівнику необхідно знати структуру і специфіку конфлікту, причини виникнення та закономірності його розвитку, характеристики основних складових, мотиви та стратегії поведінки сторін в залежності від їх індивідуальних особливостей, мати уявлення про конструктивні способи виходу з конфліктних ситуацій з урахуванням етики професійного спілкування. Показано, що іншим значущим аспектом компетентності є розвиток особистісних якостей, які дозволяють здійснювати успішне врегулювання конфліктів у професійній медичній діяльності. До них віднесено гнучкість і аналітичність мислення, рефлексивність, самоконтроль, справедливість, здатність подивитися на ситуацію з різних точок зору, тактовність, прагнення зрозуміти позицію іншої людини, що забезпечує успішне оволодіння переговорними навичками і здатність знаходити альтернативні рішення у конфліктних ситуаціях в умовах професійної взаємодії. З метою підвищення конфліктологічної запропоновано відповідні рекомендації.

Ключові слова: *медичний працівник, компетентність, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна стійкість, конфлікт, сучасний соціум*

Постановка проблеми. Активне впровадження медіаційних технологій і процедури посередництва в сучасних медичних закладах стикається з досить поширеним явищем – недостатністю конфліктологічної компетентності у медичних працівників.

В медичних закладах, як правило, розгляд конфліктів являє собою досить однозначну реакцію на розбіжності, яка полягає у стереотипному, силовому списку санкцій поведінки щодо конфлікуючих. При цьому апріорною правотою володів лікар у зв'язку зі своїм статусом.

Наразі у зв'язку з необхідністю розвитку конфліктологічної компетентності у професійній діяльності соціономічного профілю

здійснюється реалізація заходів, спрямованих на формування навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, зокрема у фахівців медичної галузі.

Конструктивне врегулювання конфлікту можливе при передачі відповідальності за нього сторонам, їх рівноправної участі у цьому процесі.

Медіація заснована на ідеї, що конфліктуючі можуть прийти до консенсусу тільки в разі самостійного пошуку рішення і подальшого визнання його справедливим [4].

Реалізація даного методу безпосередньо залежить від рівня розвитку конфліктологічної компетентності медичного працівника, оскільки він має авторитет і може виступити наочним прикладом конструктивної поведінки в конфліктній ситуації.

Аналіз наукових досліджень і публікацій. Власне поняття компетентності може розглядатися з різних точок зору:

- 1) як ступінь оволодіння фахівцем необхідними для виконання успішної діяльності вміннями і навичками;
- 2) юридична відповідність фахівця займаній посаді;
- 3) наявність професійного досвіду [6].

Одним із перших, хто розглядав проблему конфліктологічної компетентності на концептуальному рівні, був В. Зазикін [5], який визначав конфліктологічну компетентність як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння.

Конфліктологічна компетентність є елементом соціально-психологічної компетентності особистості і включає знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів; вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальним збитком для себе і опонента завершувати конфлікт; первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту [2].

Конфліктологічна компетентність розвивається в результаті вивчення конфліктології, практичного застосування знань в інтересах підвищення конструктивності поведінки в конфліктних ситуаціях, накопичення життєвого досвіду [7].

Подібної точки зору дотримується й Д. Івченко, який за результатами проведеного дослідження також робить висновок, що професійна компетентність є складовою частиною професіоналізму і реалізується на

соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності [5].

Цим рівням відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності, а їх сформованість виступає основою й умовою для успішної реалізації спеціальної компетентності [2].

Конфліктологічна компетентність належить до соціальної компетентності, а тому вона містить перцептивну, комунікативну, міжособистісну й управлінську компетентності, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності [2].

Остання складова, з одного боку, відрізняє конфліктологічну компетентність від інших видів професійної компетентності, з іншого боку, виступає основою для її виокремлення в низку видів професійної компетентності [2].

У науковий обіг конфліктна компетентність, як термін введений Л. Петровською. Висвітлюючи проблему компетентності у спілкуванні, вона вперше застосувала термін «конфліктна компетентність» до сфери конфліктних ситуацій [5].

За Л. Петровською, конфліктна компетентність – це складне інтегральне утворення особистості, яке містить у собі компетентність у 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'єктивна позиція (рефлексивна культура, вміння спостерігати за собою і партнером зі сторони), володіння достатньо широким спектром стратегій поведінки у конфлікті й адекватне їх використання (обов'язкове володіння співпрацюючими стратегіями без ігнорування інших), культура саморегуляції, передусім емоційної) [5].

У своїх роботах Б. Хасан визначає конфліктну компетентність як одну з провідних характеристик особистості й важливу складову частини загальної комунікативної компетентності, що представляє собою рівень розвитку усвідомлення про діапазон можливих стратегій поведінки у конфлікті та вміння реалізувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації [2]. У сучасній психології поняття конфліктологічної компетентності пов'язують саме з ім'ям Б. Хасана.

Як слушно зазначає Л. Котлова, «конфліктологічна компетентність – це здатність діючої особи (організації, соціальної групи, громадського руху і т.д.) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на

мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально позитивне русло [2].

Вона являє собою рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін і вміння надати сприяння в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [1].

Дослідники вважають, що конфліктологічна компетентність проявляється у здатності вирішувати проблеми і долати суперечності конструктивними способами. Конструктивним (продуктивним) вчені називають такий вихід з конфлікту, для якого характерно наступне: вирішення проблеми з урахуванням інтересів обох сторін; усвідомлена, адекватна ситуації зріла поведінка; збереження або покращення взаємин між опонентами [2; 8].

Порівнюючи поняття «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність», дослідники вказують на те, що поняття конфліктологічної компетентності, при всій новизні і недостатній дослідженості, глибше та ширше за своїм змістом, ніж конфліктна компетентність. Так, конфліктною компетентністю у певній мірі володіє кожна людина. Це ті прийоми та способи, за допомогою яких вирішуються конфлікти у повсякденному житті, не спираючись на наукові методи. Конфліктологічна компетентність передбачає звернення до наукового підґрунтя» [3].

Розглядаючи поняття конфліктологічної компетентності, з цієї точки зору, можна зробити висновок, що наголошується на освоєнні суб'єктом способів виконання дії, тобто вироблення поведінки у конфлікті.

Мета статті – розкрити провідні підходи до розуміння та значення конфліктологічної компетентності у професійній діяльності фахівця-медика.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Аналіз результатів дослідження за методикою «Анкета щодо оцінки інформаційного елементу конфліктологічної компетентності» показав, що рівні інформаційного елементу конфліктологічної компетентності медичний персонал відрізняється різним ступенем вираженості: у 50% респондентів – середній рівень, у 20% – високий, у 30% – низький.

Аналіз результатів дослідження за методикою діагностики провідного типу реагування (М. Кашапов, Т. Шалаєва) дозволив розділити досліджуваних на дві групи: з деструктивною і з конструктивною поведінкою у конфліктній ситуації (відповідно, 40% і 60% респондентів).

При деструктивній поведінці у конфліктній ситуації – тип реагування «відхід» 20% респондентів мають на увазі, що людина

намагається уникнути конфлікту; тип реагування «агресія» у 20% респондентів означає сукупність поведінкових реакцій, що мають негативне емоційне забарвлення по відношенню до партнера, що супроводжуються грубістю, осудженням партнера з метою його підпорядкування.

При конструктивній поведінці у конфліктній ситуації – тип реагування «оптимальне вирішення» у 60% респондентів означає визнання особистістю відмінності у думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти курс дій, прийнятний для обох сторін із забезпеченням досягнення соціально корисної мети.

За результатами діагностики поведінки особистості у конфліктах (К. Томас, в адаптації Н. Гришиної), виявлено п'ять основних стилів поведінки медичних працівників в конфліктній ситуації, пов'язаних із загальним джерелом будь-якого конфлікту – розбіжністю інтересів двох і більше сторін. Найбільш виражене співробітництво (60%).

В результаті емпіричного дослідження знайшла підтвердження гіпотеза про те, що прояви конфліктологічної компетентності медичного персоналу мають свою специфіку: рівень сформованості конфліктологічної компетентності відрізняється у фахівців-медиків з деструктивним і конструктивним типами реагування, що пов'язано зі специфікою професійної діяльності.

Здатність переводити деструктивні конфлікти в конструктивні простежується у респондентів з високим рівнем інформаційного елементу конфліктологічної компетентності, з провідним типом реагування – «оптимальне вирішення», співробітництвом, як стратегією поведінки у конфлікті.

За підсумками проведеного дослідження зроблено висновок, що медичний персонал має середній рівень конфліктологічної інформаційної грамотності, конфліктологічної компетентності, але при цьому не має схильності до агресивної поведінки.

При цьому вважаємо за необхідне подальший розвиток конфліктологічної компетентності. З цією метою були розроблені такі рекомендації щодо її підвищення у фахівців медичної галузі: реалізація в рамках професійного навчання технології формування конфліктологічної компетентності; рівень конфліктологічної компетентності слід розглядати в якості одного з критеріїв при атестації медичного персоналу і формування кадрового резерву. Ці заходи дозволять підвищити рівень конфліктологічної компетентності фахівців-медиків, що позитивно

позначиться і вплине на продуктивність їхньої професійної діяльності, сприятиме зниженню рівня конфліктів в умовах професійної взаємодії.

Висновки. Конфліктологічна компетентність фахівця-медика розуміється як сукупність знань, умінь і навичок, необхідних для конструктивного врегулювання конфліктних ситуацій. Вона входить у структуру професійної компетентності медичного працівника і є показником його психологічної підготовки.

Представляючи багаторівневе явище, конфліктологічна компетентність включає пласт теоретичних знань в галузі конфліктології. Медичному працівнику необхідно знати структуру і специфіку конфлікту, причини виникнення та закономірності його розвитку, характеристики основних складових, мотиви та стратегії поведінки сторін в залежності від їх індивідуальних особливостей. Він повинен мати уявлення про конструктивні способи виходу з конфліктних ситуацій з урахуванням етики професійного спілкування.

Іншим значущим аспектом компетентності є розвиток особистісних якостей, що дозволяють здійснювати успішне врегулювання конфліктів в професійній медичній діяльності.

До них можна віднести гнучкість і аналітичність мислення, рефлексивність, самоконтроль, справедливість, здатність подивитися на ситуацію з різних точок зору, тактовність, прагнення зрозуміти позицію іншої людини. Ці якості, безсумнівно, є значущими для медичного працівника, забезпечують успішне оволодіння переговорними навичками і здатність знаходити альтернативні рішення у конфліктних ситуаціях в умовах професійної взаємодії.

Література

1. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию / А.Я. Анцупов, А.А. Малышева. – К. : МАУП, 1991. – 103 с.
2. Котлова Л.О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти / Л.О. Котлова // Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад : зб. наук. праць матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, 27 квітня 2017 р., м. Київ. – К. : – НАУ, 2018. – С. 130 – 133.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – С. 206 – 212.
4. Мир конфликта: субъект и реальность / В.В. Горшкова [и др.]. — СПб. : СПбГУП, 2014. – 288 с.
5. Петровская Л.А. Цели, задачи и процедурные аспекты перцептивно ориентированного социально-психологического тренинга / Л.А. Петровская / Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. – М. : МГУ, 1989. – С. 45 –75.

6. Психология конфликта. Компендиум кейсов / под ред. Т.И. Короткиной. – СПб. : СПбГУП, 2016. – 116 с.
7. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 192 с.
8. Філь С.С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності / С.С. Філь. Ружим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf>

References

1. Анцупов А. Я. Vvedeniye v konfliktologiyu / A.Я. Анцупов, А.А. Малышева. – К. : МАУР, 1991. – 103 с.
2. Kotlova L.O. Konfliktologichna kompetentnist' v systemi bezperervnoi' osvity / L.O. Kotlova // Aktual'ni problemy v systemi osvity: zagal'noosvitnij navchal'nyj zaklad – douniversytets'ka pidgotovka – vyshhyj navchal'nyj zaklad : zb. nauk. prac' materialiv III Vseukrai'ns'koi' naukovy-praktychnoi' konferencii', 27 kvitnja 2017 r., m. Kyi'v. – К. : – NAU, 2018. – S. 130 – 133.
3. Lozhkin G.V. Psihologija konfliktu: teorija i suchasna praktyka / G.V. Lozhkin, N.I. Pov'jaket'. – К. : VD «Profesional», 2006. – S. 206 – 212.
4. Myr konfliktu: sub'jekt y real'nost' / V.V. Gorshkova [y dr.]. — SPb. : SPbGUP, 2014. – 288 s.
5. Petrovskaja L.A. Cely, zadachy y procedurnye aspekty perceptyvno oryentirovannogo socyal'no-psihologicheskogo trenynga / L.A. Petrovskaja / Kompetentnost' v obshhenyy. Socyal'no-psihologicheskyy trenyng. – М. : MGU, 1989. – S. 45 –75.
6. Psihologija konfliktu. Kompendyum kejsov / pod red. T.Y. Korotkynoj. – SPb. : SPbGUP, 2016. – 116 s.
7. Skott Dzh. G. Konfliktu, puty yh preodolenija / Dzh. Skott. – К. : Vneshtorgyzdat, 1991. – 192 s.
8. Fil' S.S. Vyznachennja, zmist ta struktura konfliktologichnoi' kompetentnosti / S.S. Fil'. Ruzhym dostupu: <http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf>

Volchenko Eu.

Conflictological competence of the medical worker in modern society: to the statement of the problem

The article considers different approaches to understanding and the importance of conflict competence in the professional activity of a medical specialist. The content and main characteristics of the conflictological competence of a medical worker are determined. It is shown that the conflictological competence of a medical specialist is understood as a set of knowledge, skills and abilities necessary for the constructive settlement of conflict situations. It is part of the structure of professional competence of a medical worker and is an indicator of his psychological training. It is emphasized that, representing a multilevel phenomenon, conflict competence includes a layer of theoretical knowledge in the field of conflict, and the medical worker needs to know the structure and specifics of the conflict, causes and patterns of its development, characteristics of the main components, motives and strategies of behavior depending on their individual characteristics, have an idea of constructive ways out of conflict situations, taking into account the ethics of professional communication. It is shown that another important aspect of competence is the development of personal qualities that allow for successful conflict resolution in professional medical activities. These include flexibility and analytical thinking, reflexivity, self-control, fairness, the ability to look at the situation from different points of view, tact, the desire to understand the position of another person, ensuring successful mastery of negotiation skills and the ability to find alternative solutions to conflict situations in professional interaction. In order to increase the conflict, appropriate recommendations are proposed.

Keywords: *medical worker, competence, conflict competence, conflict stability, conflict, modern society*