

ПСИХОЛОГІЧНІ ПРАКТИКИ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

PSYCHOLOGICAL PRACTICES TO PROMOTE CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF PERSONALITY

У сучасних умовах актуальним є питання розвитку конфліктологічної компетентності особистості. У статті представлено аналіз літератури з зазначеної проблеми, визначено особливості формування конфліктологічної компетентності, описано практики та прийоми її розвитку. Для вирішення поставлених завдань використано комплекс теоретичних методів дослідження. Це такі методи: вивчення і аналіз психологічної літератури, узагальнення і систематизація. Ці методи дали змогу охарактеризувати різновиди психологічних практик розвитку конфліктологічної компетентності особистості. Згадана компетентність трактується як здатність діючої особи (або групи) в реальному конфлікті проводити діяльність з метою зменшення деструктивних форм конфлікту і переведення соціально негативних конфліктів у соціально позитивне русло. Ми розглядаємо конфлікт як характеристику суспільного та індивідуального буття людини, а конфліктологічну компетентність як передумову особистісного і професійного зростання індивіда.

У статті подано систему практик розвитку конфліктологічної компетентності особистості. Вказано на доцільність їх використання як на індивідуальному рівні, так і в груповому контексті. Аналітичні практики полягають у регулярному аналізі конфліктів та власної поведінки людини у різних ситуаціях, відносинах. Саморегулятивні практики передбачають дії, прийоми, спрямовані на розвиток здатності особистості свідомо впливати на свій стан у конфлікті. Комунікативні практики базуються, зокрема, на умінні будувати діалог, обговорювати ситуацію з опонентом, позначати словесно ймовірні рішення. Поведінкові практики дають змогу індивіду варіювати поведінку в конфлікті, обирати стратегії, тактики відповідно до умов, інтересів учасників. Рефлексивні практики базуються на осмисленні власних дій, поведінки та емоцій.

Ключові слова: вирішення конфлікту, аналітичні, саморегулятивні, комунікативні, рефлексивні, поведінкові практики, особистість.

Nowadays the issue of promoting conflictological competence of personality is of great importance. Psychological literature analyses on this problem is presented as well as the peculiarities of promoting conflictological competence, practices and techniques to develop such competence are defined. For research purposes the set of theoretical investigating methods was used which includes scientific analyses, generalizations and classifying. The characteristics of various psychological practices of promoting conflictological competence of personality were given. Such competence is defined as the ability of a person (or a group) to carry out activities in the real conflicts to minimize destructive forms of conflict and change over socially negative conflicts to socially positive ones. In our understanding, a conflict is the significant characteristics of community and individual essence, whilst conflictological competence is the precondition of personal and professional growth of individual.

The system of practices to promote conflictological competence is shown in the article. It would be appropriate to use such practices both at the individual and group levels. Analytical practices mean regular analyzing of conflicts, their origin, types, structure, etc. Self-regulating practices provide for actions and techniques which are aimed to promote the ability of a person to make influence on their state while being in conflict process. Communicational practices are based on skills of building dialogue, discussing conflict situation with opponent and articulating possible decisions. While using behavioral practices a person may change his/her behavioral strategies, actions, tactics in conflict situations according to circumstances and interests of participants. Finally, reflexive practices include comprehending one's own actions, behavior and emotions in conflict by participants.

Key words: resolving conflict, analytical practices, self-regulating practices, communicational practices, behavioral practices, reflexive practices, personality.

УДК 159.923:316.485.6
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.26.10>

Власенко І.А.

к.психол.н.,
старший викладач кафедри психології
особистості та соціальних практик
Київський університет
імені Бориса Грінченка

Стрімкі суспільні зміни, соціальна нестабільність, трансформація цінностей зумовлюють наростання напруженості та конфліктів. Конфлікти визначаються як атрибут життя сучасної людини. Фахівці відзначають суспільний інтерес до ефективного вирішення конфліктів. Багато співгромадян потребує і звертається за допомогою у врегулюванні конфліктів. Нагальними стають такі питання: Що потрібно знати, вміти для ефективною конфліктної взаємодії? Як сприяти особистісній стійкості в конфліктах? Які техніки, прийоми використовувати учасникам, щоб досягати цілей? З огляду

на це актуальною наразі є проблема розвитку конфліктологічної компетентності особистості. Розуміння і використання прийомів, технік розвитку конфліктологічної компетентності важливе для особистості, групи, громади.

Отже, наша мета – визначити особливості розвитку конфліктологічної компетентності особистості та узагальнити відповідні практики, прийоми.

У психологічній літературі наявні різні підходи до розуміння конфліктологічної компетентності (Б.І. Хасан, І.І. Тітаренко, Л.М. Цой, І.А. Сорока тощо) [15; 19; 20]. У наукових роботах

виокремлено кілька таких напрямів її формування: у професійній діяльності особистості (А.Ю. Булатецька, Д.В. Івченко); у віковому аспекті, тобто на етапах дитинства та дорослішання (Л.А. Максимова, А.А. Кузіна, М.Ю. Худаєва); у системі навчальної підготовки студентів (Н.В. Куклева, З.З. Дрінка, С.В. Романов) [6].

Методичну і теоретичну основу дослідження становлять положення про конфлікт як характеристику суспільного та індивідуального буття людини (М. Дойч, Л. Козер, З. Фрейд, Б. Хасан), ідеї про психологічні механізми вирішення конфліктів (Н.В. Гришина, К. Левін, Л.А. Петровська, Р. Фішер), про конфліктологічну компетентність (далі – КК) як передумову особистісного і професійного зростання (Б.І. Хасан, О. Жданов, Ф. Глазл, Л.М. Цой), про умови та шляхи розвитку конфліктологічної компетентності (Л. Котлова, Л. Матяш-Заяц та інші), про практики як спосіб конструювання буття особистості (Т.М. Титаренко, І. Карицький). У дослідженні використано такі теоретичні методи: аналіз наукової літератури, систематизацію, узагальнення теоретичного матеріалу та практичного досвіду автора.

Вступаючи у конфлікт/стикаючись із протиріччям, людина прагне відновити внутрішню рівновагу та вирішити проблему. Для успішного вирішення конфліктів важливим є уміння з'ясувати проблемні моменти у взаємодії, спільній діяльності. Не менш цінним є вміння знаходити точки дотику з опонентами, регулювати власні емоції та вести обговорення так, щоб знаходити виважені способи врегулювання проблем. Названі вміння являють суть конфліктологічної компетентності особистості.

На думку Б.І. Хасана, конфліктологічна компетентність – це здатність діючої особи (або соціальної групи) в реальному конфлікті проводити діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально негативних конфліктів у соціально позитивне русло. Також вона передбачає «уміння з'ясувати, наскільки точно в конфлікті представлені саме ті протиріччя, які в цьому процесі можуть і повинні бути вирішені. Така компетентність передбачає володіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників <...> взаємодії, тобто вона передбачає здатність використовувати прийоми, засоби, які допомагають утримувати базове протиріччя у продуктивній формі» [19]. І.А. Сорока розглядає конфліктологічну компетентність як систему наукових знань про конфлікти, а також умінь управляти ними [15]. Отже, учасники створюють умови для виявлення протиріччя, його називання та дослідження. Розвинута КК об'єднує уміння визначати психологічні механізми конфлікту, шукати можливі та доцільні способи його вирішення та розв'язувати його.

У вітчизняній літературі є ідея про те, що конфліктологічна компетентність сприяє продуктивній організації навчальної, професійної діяльності, а також особистісної ефективності [13; 15; 16; 19]. На думку Б.І. Хасана, її асоціюють зі здатністю суб'єкта «утримувати суперечність у продуктивній конфліктній формі (курсив наш – І. В.), що сприяє її вирішенню» [19]. Конфліктологічна компетентність є складовою частиною психологічної культури, яка забезпечує самореалізацію особистості як суб'єкта професійної діяльності [16].

Проведено аналіз зарубіжних джерел щодо розвитку конфліктологічної компетентності. Автори використовують поняття, що співвідносяться з КК, – “conflict management” («управління конфліктами»), “conflict resolution” («вирішення конфліктів»), “conflict resolution skills” («навички вирішення конфліктів»). А.Н. Lafta розглянув проблему конфліктів на робочому місці у зв'язку з принципами навчання упродовж життя. Він вказує, що конфлікти – це частина навчання дорослих, навіть попри завершення академічного навчання. За конструктивного вирішення конфлікту стають особливо цінними у процесі змін. Автор наголошує: «Розуміння того, якими діями люди відповідають на конфлікти, розгляд конфліктів на робочому місці як можливості усвідомити проблему дають поштовх розвитку навичок конструктивного їх вирішення. Це і є частиною процесу навчання» [2].

А.Р. Overton et al вказують, що тренінг з розвитку навичок вирішення конфліктів для медичних працівників створює позитивні ефекти, зокрема може поліпшити взаємодію в команді, підвищити продуктивність праці, задоволеність пацієнтів і персоналу. Описано навички управління конфліктами, які доцільно розвивати. Це такі навички: визначення часу і обставин вирішення конфлікту, відкрита комунікація між учасниками, підготовка до обговорення конфлікту, усвідомлення власної позиції. Автори акцентують увагу на техніках зниження емоційної напруженості, на створенні безпечного середовища для обговорення ситуації і пропонують конкретні кроки для роботи над кожною навичкою [5].

Перспективним у розвитку навичок вирішення конфліктів є навчання прийомам ненасильницького спілкування (nonviolent communication, NVC). Зокрема, в дослідженні М. Nosek et al (2017) показано ефективність тренінгів з NVC, проведених із дітьми латинських іммігрантів у США (підлітками та юнаками). Після навчання учасники виокремили три провідні теми, зокрема, пройти шлях у взутті іншого, проводити зміни, навчатися у взаємодії з іншими, а також відзначили нові способи вирішення конфліктів і розуміння емоцій [4].

Дослідники S. Keville et al описали використання рефлексивних прийомів у груповій роботі під час навчання клінічних психологів (університет Хертфордшир, Великобританія). Учасники груп отримують спільне завдання і в ході його вирішення обговорюють різні аспекти роботи в групі, динаміку, механізми впливу групи на індивіда і зворотний процес. У разі виникнення суперечок у груповому процесі студенти навчаються обговорювати проблеми, шукати способи досягнення спільної мети [1].

Розвивати навички роботи з конфліктами варто вже у дитячому віці. Литовські автори M. Motiejunaite et al представили програму розвитку соціальних навичок. Вона спрямована на навчання учнів початкової школи невербальній комунікації, емпатії, вирішенню конфліктів і розвитку навичок вирішення проблем. Дослідники показали значущий вплив програми на розвиток умінь вирішувати конфлікти і потенційний довготривалий вплив на підвищення навичок саморегуляції [3].

Ми розглядаємо розвиток КК особистості у контексті реалізації психологічних практик. Практики включають форми активності суб'єкта, спрямовані на розвиток здатності продуктивно розв'язувати конфлікти, зменшувати їх негативні наслідки, уможливлювати виявлення протиріччя, їх вербалізацію та розв'язання, налагоджувати комунікацію між учасниками. У роботах Г. Гутнера виокремлено три критерії, за якими визначають практики, відокремлюють їх від інших форм активності суб'єкта: 1) практики контролюються з боку соціуму та суб'єкта; 2) вони вимагають регулярного відтворення за певними правилами; 3) вони соціальні за своєю природою [11].

Практики допомагають структурувати життя людини, забезпечують особистісні трансформації, опрацювання життєвого досвіду. За словами І.Н. Карицького, саме у практиках «відбувається непомітний, буденний синтез того, що розігрується у суспільстві, і того, що вирує всередині особистості» [10, с. 22]. Т.М. Титаренко визначає практики як акти конструювання особистого життя (складання, перегляду життєвої історії), регулярні способи самоздійснення [14]. Психологічна практика у розумінні І.М. Карицького – це вид соціальної практичної діяльності, що має психопрактичну мету і спрямований на зміни психіки або (в іншій системі координат) особистості [10]. Психопрактичні цілі, зрештою, виходять на особливості саморегуляції суб'єкта.

На підставі узагальнення наукових джерел [7; 8; 11–13; 19; 20] нами виокремлено та охарактеризовано практики розвитку КК особистості. Зокрема, це аналітичні, саморегулятивні, комунікативні, поведінкові, рефлексивні практики.

Українськими важливими в роботі з конфліктами є аналітичні практики, що сприяють форму-

ванню аналітичних умінь, базових у вирішенні конфліктів.

Аналітична практика – це регулярний аналіз індивідом конфліктів, їх складових частин, структури та власної поведінки у різних ситуаціях. Коли людина переживає сильні емоції, їй складно зберігати розум холодним, знижується її здатність до когнітивної оцінки подій. Саме у складних і напружених ситуаціях суб'єкту варто звертатись до аналізу ситуації, дій. Аналітичні практики об'єднують розбір конфліктів, постаналіз, аналіз співвідношення сил у конфлікті, з'ясування психологічних особливостей учасників.

Практика розбору чужих конфліктів. Під час перегляду фільмів, вистав, читання книг варто з'ясовувати, в чому основне протиріччя, суть конфлікту. Це нездатність досягти мети в певних обставинах? Зіткнення соціальних умов, установок, стереотипів? Чи особливості виховання, стилю життя учасників? Чи внутрішні протиріччя – це розрив між «хочу» і «можу»/ «не хочу», але «треба»? Чи конфлікт стосується вічних проблем – суперечності між духовним/тілесним, любов'ю/байдужістю/ненавистю, відповідальністю/свободою? Що допомагає і заважає героям відстоювати власні потреби, прагнення, узгоджувати цінності – свої та опонентів?

Наступна практика – це *аналіз власної поведінки*. Корисно періодично запитувати себе: «Чи є у мене труднощі, конфлікти з близькими, колегами і т.д.? Із ким сперечаюсь найчастіше? Що я роблю, щоб залагодити конфлікт? Які стратегії використовую? Наскільки вони ефективні? Чому я в цій ситуації був/ла агресивним/ною? Чому відчуваю себе схвильованим/ною? Чи були подібні непорозуміння раніше? Що мені (і іншому) насправді потрібно, життєво важливо у цій ситуації?» Такі міркування можна записувати або зробити інтелект-карту. Подібний аналіз стимулює осмислення конфлікту, пошук можливостей і ресурсів для його вирішення.

Для розуміння причин конфліктів ефективним буде проведення *постаналізу*. Його суть полягає у пошуку відповідей на такі запитання після завершення конфлікту: «Чому виник той чи той конфлікт?», «У яких умовах він проходив?», «Як це впливало на його перебіг?», «Хто був зацікавлений вирішити конфлікт/не розв'язувати його/заморозити і чому?», «Яким чином діяли учасники: активно/пасивно, наступали/вичікували, маніпулювали чи вели чесну гру?», «Який урок я (і опонент) виніс/винесли з конфлікту?», «Що варто і не варто робити надалі?», «Яким чином змінювати поведінку?».

Корисним для глибшого розуміння конфліктів є прийом *анатомії конфлікту* [7] (див. запитання табл. 1). Шляхом пошуку відповідей можна вибудувати загальний контекст, бачення конфлікту задля його врегулювання.

Наступна група практик – саморегулятивні, що передбачають дії, прийоми, спрямовані на розвиток здатності суб'єкта свідомо впливати на свій стан у конфлікті. Ми поділяємо таку думку Л. Цой: «Ви робите свідомий вибір – піддаватися на провокації чи ні. Саме ви несете відповідальність за власну душевну рівновагу і самовладання. Ваша душевна рівновага – це ваша сильна сторона» [20]. З огляду на це виникає ідея про систематичні практики саморегуляції у щоденних умовах, зокрема, під час навчання, роботи, спілкування. Це дасть змогу утримувати баланс тілесного «Я» і емоцій. До саморегулятивних практик відносимо такі: тілесні практики, дихальні та імажинативні техніки, прийоми самопідкріплення, висловлення емоцій та прийняття емоцій інших людей.

Тілесні практики використовують як у західній, так і у східній культурі для психофізіологічної саморегуляції. Це, зокрема, самомасаж пальців, кистей рук, комірцевої зони, що корисний у передконфліктній ситуації, а також фізичні вправи з елементами йоги для зняття напруження. Корисними є вправи, в яких людина асоціює себе з деревом, зосереджує увагу на відчутті опори, ніби опираючись на підтримку землі. Турбота про тілесне «Я» передбачає увагу до власних тілесних потреб – у їжі, яка підтримує організм, у достатньому сні, у переключенні з роботи на відпочинок і навпаки, у близьких відносинах – і вчасне їх задоволення.

До *тілесних прийомів* належить розслаблення м'язів, що сприяє зниженню внутрішнього напруження і активізації здатності аналізувати ситуацію (аутотренінг за І. Шульцом). Доступними є регулярні прогулянки (без використання девайсів), що забезпечують як фізичну розрядку, так і очищення внутрішнього психологічного простору. За відсутності лікарських протипоказань доречними є заняття фізичною активністю, що сприяють мобілізації психофізичних ресурсів.

Дихальні техніки – це цілеспрямовані прийоми, що включають регулювання ритму, тривалості, інтенсивності дихання. Так, техніка STOPP поєднує аспекти когнітивної поведінкової терапії і медитацію усвідомленості. Вона корисна в напружених ситуаціях. Алгоритм її виконання показано на рис. 1.

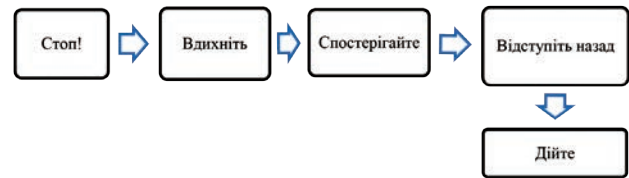


Рис. 1. Візуалізація техніки STOPP

Слово “STOPP” означає:

- стоп! – **S**, Stop (Зробіть паузу на секунду);
- вдихніть – **T**, Take a Breath (Зверніть увагу на своє дихання – те, як вдихаєте і видихаєте);
- спостерігайте – **O**, Observe (Які думки зараз у вашій голові? Де знаходиться фокус вашої уваги? На що ви реагуєте? Які відчуття ви зараз помічаєте у своєму тілі?);
- відступіть назад – **P**, Pull Back (Яка загальна картина? Подивіться на ситуацію здалеку (буквально). Як ще можна поглянути на ситуацію? Чи є ваша зла думка фактом чи одним із поглядів? Яке є більш розумне пояснення? Наскільки це важливо? Наскільки важливо це буде через шість місяців?);
- дійте – **P**, Proceed (Що краще за все зробити саме зараз? Що буде краще для вас, інших, для ситуації? Що ви можете зробити, що відповідатиме вашим цінностям? Зробіть те, що буде ефективним і доцільним).

Імажинативні прийоми передбачають, зокрема, уявне купання у сонячних променях, у чистій воді, занурення в приємний людині колір, у мелодію (для зниження емоційного «шлейфу» від напружених ситуацій). Також це уявне перенесення себе в безпечне місце, уявлення себе сильним, витривалим. У цьому

Таблиця 1

Анатомія конфлікту (за А. Гірником)

<p>Учасники Хто є основними учасниками конфлікту? Яким чином приймаються рішення всередині групи? Чи довіряють учасники один одному? Яка ціна перемоги або поразки для кожного з учасників? Хто ще залучений до конфлікту, яка їхня роль?</p>	<p>Спірні питання Які питання є спірними? Які вимоги кожної зі сторін? Які причини конфлікту? Чи можливе досягнення згоди на основі прецеденту? Чи є між учасниками згода, які питання є ключовими?</p>
<p>Мотиви, інтереси й цілі учасників Які ще є інтереси у сторін? Чи розуміє кожна зі сторін основні інтереси іншої? Чи є у сторін спільні інтереси? Чи є у сторін вимоги, які сприймаються як «виклик усьому святому» або як глибоке переконання іншої сторони?</p>	<p>Засоби Якої тактики дотримуються сторони? Які ресурси впливу на інших зацікавлених осіб мають учасники? Чи має місце прихована концентрація сил, обхідні маневри, спроби запламувати іншу сторону?</p>

контексті ефективно програвати різні варіанти ситуації в уяві.

Американський біолог К. Прайор писала, що самопідкріплення – це один із дієвих психологічних механізмів саморегуляції поведінки людини [9]. Корисними є позитивні заохочення ефективних способів поведінки/висловлювань у конфлікті та досягнення цілей. Уявімо, що людині вдалось чітко висловити свою думку в суперечці, стримати прояв емоцій, не піддатись маніпулятивному впливу опонента. За ці дії доцільно підкріпити себе «здоровими» способами. (годиною відпочинку, прогулянкою, читанням цікавої книги, бесідою із другом). Краще, щоб такі підкріплення були регулярними.

«Нездорові» підкріплення означають, що індивід надмірно звинувачує, сварить іншого/себе. Особливо яскраво це проявляється, якщо такі дії є стереотипними і людина не розуміє їх недовірливість. Саме тому для продуктивного конфліктування варто використовувати стоп-техніки, зокрема, свідомо відстежувати і припиняти неефективні/невідповідні дії (гальмувати хибні думки, висловлювання). Такі стоп-техніки добре описані в практиці раціонально-емоційної поведінкової терапії [23].

Висловлення емоцій – це дієвий прийом, оскільки сильні емоції заважають учасникам приймати зважені рішення і сприймати ситуацію раціонально. Корисно проводити спостереження за власними станами, робити паузи в буденних справах і відстежувати, які саме емоції виникають (Що я відчуваю тут і зараз? Чого я хочу? Що я роблю?), а також вчитись говорити про емоції та їх джерела (незадоволені потреби, нереалізовані прагнення, цінності).

Наступна група практик розвитку конфліктологічної компетентності – комунікативні. Вони передбачають розвиток таких умінь: 1) висловлюватись по суті конфлікту, ситуації; 2) використовувати активне слухання; 3) протидіяти маніпуляціям; 4) будувати діалог, обговорювати ситуацію з опонентом, зважувати ймовірні рішення [8; 14; 19]. Найбільш відповідний простір для розвитку комунікативних практик – психологічний (соціально-психологічний) тренінг. На думку німецького психолога К. Фопеля, у тренінговій групі учасники можуть прояснювати для себе відносини один з одним, усвідомлювати те, як їхня поведінка впливає на інших, а також досліджувати свої почуття, моделі поведінки [17].

У роботі зі студентами і вчителями (учасниками тренінгових груп) ми заохочуємо їх до визначення і прояву власних почуттів щодо життєвих ситуацій, групових труднощів. Члени групи можуть надавати зворотний зв'язок іншим та формулювати Я-висловлювання. Завдяки відкритому обміну думками з іншими учас-

никами людина вчиться краще розуміти себе, інших, задовольняти власні істинні (не декларовані!) потреби, а отже, більш продуктивно вибудовувати стратегії поведінки в конфлікті.

Комунікативні практики ефективні також у професійному контексті. Доцільно надавати зворотний зв'язок колегам і звертатись за ним, обговорювати труднощі, проблеми як професійного, так і управлінського характеру. Так, німецький конфліктолог Ф. Глазл пропонує працівникам в організаціях укладати «банк проблем» та спільно досліджувати їх. Дієвою є практика спільно із колегами шукати взаємовигідні рішення складних ситуацій. Відповідні дії потребують регулярного застосування та нерідко супроводу фахівця (психолога, фасилітатора, спеціаліста з комунікацій).

Опишемо поведінкові практики розвитку КК. Завдяки цим практикам індивід досягає варіативної поведінки в конфлікті, обирає стратегії відповідно до умов, інтересів, відносин учасників. Впевнена поведінка людини передбачає формування продуктивної установки на конфлікт. Установка, за словами Д. Узнадзе, забезпечує стійкість перебігу діяльності та вибірковість активності людини. Продуктивна установка на конфлікт дозволяє оптимально ставитись до конфлікту як до природної якості внутрішньо складного і зовні важкого світу (Ф. Василюк) і оцінювати його емоційно адекватно, без руйнівної фрустрації, тривожності, агресії.

Непродуктивні поведінкові стратегії об'єднують негнучкі й ригідні патерни поведінки учасників, що не рефлексуються і відтворюються незалежно від контексту. Непродуктивні установки на конфлікт включають конфліктофобію (наслідками якої є навчена безпорадність, пасивна поведінка в конфліктах) та установку на домінування (наслідками якої є втрата продуктивних відносин із оточуючими, відторгнення людини).

Отже, для продуктивного конфліктування важливо усвідомлювати і поступово збагачувати, розширювати поведінкові стратегії, тактики у ході тренінгової практики, роботи з психологом/психотерапією та самовиховання. Є такі основні вектори змін: навички асертивної поведінки (Я-висловлювання, прийняття іншого), прийняття невизначеності та уміння ставити відкриті запитання. Такі запитання дають змогу стимулювати розповідь учасника, дозволяють з'ясувати суть проблеми, намітити варіанти вирішення конфлікту, який стосується таких запитань: «Що відбувається?», «Що важливо для тебе тут і зараз?», «Що означає <...> для тебе?», «Що твій партнер знає про <...>?», «Чому навчила ця ситуація?».

Пропонуємо алгоритм дій для ефективного вирішення конфліктів (адаптовано за [5]) (табл. 2).

Таблиця 2

Конфліктна модель VALUED

Validate	Визнайте конфлікт як реальний
Ask (open-ended questions)	Ставте запитання (відкриті)
Listen (to test assumptions)	Слухайте іншого (перевірте припущення)
Uncover interests	Відкрийте приховані інтереси
Explore options	Виявіть варіанти рішень
Decide (on solutions)	Прийміть чітке рішення

Отже, з'ясуємо суть рефлексивних практик у розвитку КК особистості. Такі практики базуються на рефлексії джерел конфлікту, власних дій та емоцій учасників. З-поміж ефективних практик відзначимо такі: 1) запитання до себе («Хто я в конфлікті?», «Які мої цілі, прагнення?», «Чого я хочу досягти щодо вирішення проблеми?» (нам близька ідея М. Мамардашвілі про необхідність поставити себе під питання, щоб усвідомлено рухатись у майбутнє)); 2) вироблення різнопланового бачення проблеми (уміння сприймати її під різними кутами зору), зміна перспективи (як бачить конфлікт інший? Що для нього основне? Як міг би сприйняти конфлікт сторонній спостерігач? Як це буде виглядати через півроку/п'ять/<...> років?); 3) вправи для розвитку чутливості до сигналів, які посилає опонент (невербальних проявів, емоцій, дистанції) та уміння надавати зворотний зв'язок щодо дій іншого; 4) погляд на себе «збоку», самодистанціювання, яке дозволяє вибірково ставитись до себе, своїх дій, відстежити успішні та непродуктивні стратегії, міркування, патерни поведінки.

Як показує наш досвід, головні принципи розвитку конфліктологічної компетентності – це *системність* (необхідно використовувати практики різного плану), *усвідомленість* (потрібно розуміти мету і доцільність відповідних практик) та *регулярність* (необхідно практикуватись постійно).

Отже, конфліктологічна компетентність – це здатність діючої особи (групи) проводити діяльність в конфлікті задля зменшення деструктивних його форм і переведення соціально негативних конфліктів у соціально позитивне русло. Вона являє собою важливий атрибут особистісного та професійного зростання суб'єкта. Володіння нею забезпечує здатність вирішувати конфлікти конструктивно/ з мінімальними втратами, взаємодіяти з опонентом, досягати поставлених завдань. Ми провели аналіз наукових джерел щодо розвитку КК особистості, узагальнили та систематизували низку практик. У статті наведено

відповідні техніки та прийоми щодо розвитку аналітичних, саморегулятивних, комунікативних, рефлексивних навичок суб'єкта. Перспективами подальших розвідок є розроблення та впровадження програм розвитку конфліктологічної компетентності для представників різних професійних груп.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Keville S., Conlan LM., Adlington B., Brindley R., Abraham-Smith K., Shaverin L., Simpson L., Nel P.W. Can voicing conflict within experiential learning groups facilitate connection building and developing effective multi-disciplinary team-working skills? *REFLECTIVE PRACTICE*. 2017 Vol. 18 № 1 pp. 55–66. DOI: 10.1080/14623943.2016.1251408.
2. Lafta A.H. Conceptualizing Workplace Conflict from Diverse Perspectives. *Journal of Business and Management*. 2016 Vol. 18, Is. 1 .Ver. IV. PP. 49–53. URL: www.iosrjournals.org. DOI: 10.9790/487X-18144953.
3. Motiejunaite M., Zardeckaite-Matulaitiene K. Long-Term Effect of Social Skills Training Program for Second Graders. 3rd International Conference on Health and Health Psychology 2017 Vol. 30 pp. 157–165. DOI: 10.15405/epsbs.2017.09.15.
4. Nosek M., Duran M. Increasing Empathy and Conflict Resolution Skills through Nonviolent Communication (NVC) Training in Latino Adults and Youth. *Progress in Community Health Partnerships-Research Education and Action*. 2017. Vol 11 (3). pp. 275–283. DOI: 10.1353/cpr.2017.0032.
5. Overton A.R., Lowry A.C. Conflict Management: Difficult Conversations with Difficult People. *Clin Colon Rectal Surg*. 2013 Dec. 26 (4): 259–264. DOI: 10.1055/s-0033-1356728.
6. Власенко І.А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування/ *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. № 1. С. 155–160.
7. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ : ВД «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
8. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. Москва : Генезис, 2002. 573 с.
9. Гримак Л. Общение с собой. Начала психологии активности. 2016. Москва : Ленанд.
10. Карицкий И.Н. Теоретическая экспликация содержания психологической практики. *Теоретическая и экспериментальная психология*. 2011. Т. 4, № 2. С. 36–45.
11. Савченко О. В. Рефлексивні практики як когнітивно-поведінковий ресурс особистості *Особистість і суспільство: Методологія та практика сучасної психології*. Матер. V Міжнар. наук.-практ. інтернет-конференції. Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2018. С. 96-101.
12. Скотт Дж. Конфликты. Пути их преодоления / Дж. Скотт. Киев : 1991.
13. Сорока І.А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. - Київ, 2015. 20 с.
14. Титаренко Т. М. Соціально-психологічні практики життє-конструювання особистості. *Актуальні*

проблеми психології : 36. статей / АПН України. Ін-т психології ім. Г. С. Костюка. Психологічна герменевтика. Вип. 7. 2011. С. 15–23.

15. Тітаренко І.І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю : дис... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2018. 350 с.

16. Улунова Г.Є. Психологічна культура як інваріант загальної та професійної культури. *Психологічна культура: види, інваріанти, розвиток* : монографія / кол. авт. Суми : ВВП «Мрія», 2014. С. 8-36.

17. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. Москва : Наука, 1990. 158 с.

18. Фопель К. Психологические группы. Рабочие материалы для ведущего. Москва : Генезис, 2013. 288 с.

19. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 250 с.

20. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. Кн. 1. Москва, 2001.

21. Эллис А., Драйден У. Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии. Санкт-Петербург : Речь, 2002. 352 с.