

Вершигора Соломія Ігорівна

магістрантка 2 курсу спеціальності
053 «Психологія»

факультету педагогіки і психології

Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

Кальба Ярослава Євгенівна

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри психології

Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

КОНФЛІКТНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ

Сучасні реалії бізнесу в Україні вимагають креативного підходу щодо вирішення управлінських завдань. Розвиток підприємництва стримується рядом факторів. Фахівці Міжнародної фінансової компанії за результатами проведених досліджень виділяють такі ключові проблеми розвитку малого бізнесу [1]:

- ринковий попит для новостворених підприємств;
- надмірні регулятивні вимоги і податки для діючих підприємств;
- низький рівень кваліфікованих кадрів;
- відсутність мотивації персоналу;
- висока плинність кадрів;
- стратегії довгострокового розвитку підприємств в умовах нестабільності.

Основними зверненнями до коучів, корпоративних консультантів та психологів стали запити на кшталт: «Як подолати кризу в організації?»; «Як мотивувати персонал?»; «Як уникнути плинності кадрів?»; «Чому виник конфлікт в організації?»; «Як конкурувати на ринку праці?».

Відтак, управлінцям для усвідомлення ефективних стратегій розвитку організації необхідні якісні навчальні консалтингові програми. На сьогодні ефективність підприємницької діяльності залежить від якості її управління. Актуальність матеріального ресурсу поступається інформаційному, значимості набуває якісне управління, де якість відображає рівень свідомості та є невід'ємною складовою «інформаційно-енергетичного поля» («польова парадигма» К. Левін).

Ключовою стратегією кадрової політики сучасної організації, на нашу думку, є її конкурентоспроможність у представленні професійного компетентного персоналу, формуванні згуртованого, висококваліфікованого та мобільного трудового колективу, орієнтованого на тривалі соціально-трудова взаємини. Особливої актуальності у даному контексті, на нашу думку, набуває проблема конфлікт-менеджменту, а саме – питання виникнення, управління конфліктами, стратегії їх розв'язання, особливості впливу організаційних конфліктів на ефективність трудової діяльності та конфліктна компетентність персоналу загалом.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості впливу організаційних конфліктів на трудову діяльність людини. Мету дослідження конкретизовано у таких науково-дослідницьких завданнях:

1. Проаналізувати науково-психологічні підходи до проблеми.
2. Емпірично дослідити та виявити ймовірні психологічні чинники впливу організаційних конфліктів на трудову діяльність.
3. Емпірично розглянути коефіцієнт конфліктої компетентності та представити його рівневу диференціацію у вибірці.
4. Проаналізувати кореляційні взаємозв'язки коефіцієнта конфліктної компетентності вибірки досліджуваних з показниками частоти виникнення конфліктів та самооцінкою вміння конфліктувати.

Власне організаційний конфлікт є неминучим у практичному вимірі трудового колективу тому важливим етапом нашого наукового дослідження вважаємо прояснення сутності терміну «організаційний конфлікт».

У науково-психологічному вимірі поняття «організаційний конфлікт» розглядають як протиріччя, диспут або конфронтацію, що виникла у трудовому колективі, організації, компанії, підприємстві тощо. Вважається, що конфлікт актуалізується здебільшого змінами у внутрішній системі виробництва, або ж зміною зовнішнього середовища тощо [1].

Опираючись на дане визначення, припускаємо, що природа організаційного конфлікту як феномену може бути різною. Відтак, організаційним конфліктом можемо розглядати й суперечку між співробітниками, як своєрідне усвідомлене протиставлення між людьми або групами людей, де кожна сторона прагне донести свою точку зору, не враховуючи думку опонента.

Варто зазначити й той факт, що конфлікт може розглядатися також в негативній конотації, як такий, якого слід уникати. Відповідно конфлікт в організації керівництво може свідомо уникати чим наражатиме себе та свій колектив на небезпеку в психологічному полі, що спричинятиме руйнування психологічного клімату колективу й коефіцієнта продуктивності загалом.

Вочевидь, конфлікт потенційно може бути конструктивним для конфліктуючих сторін. Важливим аспектом є вчасна діагностика та правильне

управління конфліктом, його вирішення. Звідси й впливає безапеляційна актуальність конфліктної компетентності про яку мовитиметься далі.

Поняття «конфліктна компетентність» має різні тлумачення щодо значення її в житті людини та в професійній діяльності зокрема. В науковому доробку доволі часто можна натрапити й на поняття «конфліктологічна компетентність». Ураховуючи напрацьовані результати науково-аналітичних розвідок вітчизняних та зарубіжних фахівців у сфері дослідження визначення цих понять, зауважимо, що виразного розмежування у їх тлумаченні наразі не існує (С. С. Філь)[3; 2].

У контексті нашого дослідження ми будемо використовувати поняття «конфліктна компетентність».

Опираючись на досвід українських вчених, вважаємо, що конфліктною компетентністю у певній мірі володіє кожна людина. Це ті прийоми та способи, за допомогою яких кожен з нас вирішує конфлікти у повсякденному житті, не спираючись на наукові методи (І. В. Козич). Іншими словами, конфліктна компетентність – обізнаність особистості щодо конфлікту, механізмів їх прояву у життєдіяльності, а також здатність спрогнозувати конфлікт, попередити і вирішити його (О. В. Воронцова). Така компетентність полягає в розумінні причинно-наслідкових зв'язків конфлікту. Працівник, який володіє конфліктною компетентністю уміє успішно долати конфлікти, відстоює свої інтереси не порушуючи кордонів опонента, уникає негативного ставлення до партнера тощо [3].

У зарубіжній психології також здійснено низку наукових розвідок поняття «конфліктна компетентність». Конфліктна компетентність розглядається як здатність розвивати та використовувати когнітивні, емоційні та поведінкові навички, які підвищують результативність конфлікту, одночасно зменшуючи ймовірність ескалації чи шкоди. Результати конфліктної компетентності включають покращену якість стосунків, креативні рішення та довгострокові угоди щодо вирішення проблем і можливостей у майбутньому (Runde & Flanagan (2010)) [5].

Наведені термінологічні та сутнісні означення конфліктної природи людини й суспільства загалом, дають підстави розглядати конфліктну компетентність в організації як певний структурний регулятор, що відображає загальний рівень ефективності працівників й організації в цілому, а також як потенційний стимул для керівників та працівників, що сприяє зростанню компанії й виробництва.

Вивчення та аналіз означеної проблеми в емпіричній площині проводились за спеціально розробленою авторською анкетною методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен). Авторська анкета включала 15 запитань змішаного типу (серед яких були запитання закритого й відкритого типу) на предмет вияву частоти конфлікту, самооцінки уміння конфліктувати, причин виникнення та особливостей впливу на трудову діяльність респондентів. Методика

П. П. Хепнера і І. Х. Петерсена включала 18 тверджень на з'ясування коефіцієнта конфліктної компетентності, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Відтак, максимальна сума балів за опитуванням – 72 бали, мінімальна – 18 балів [4].

Результати емпіричного дослідження оброблялись за допомогою методів математичної статистики – кореляційного аналізу за Пірсоном, критерієм Стюдента, середнє значення та квадратичне відхилення ($M \pm SD$) у статистичній програмі «MS Excel».

Вибірку дослідження склали 72 респонденти – працівники комерційних підприємств міста Тернополя, зокрема: ПП «Максимум», пивоварня «Опілля». Вік респондентів від 20 років до 60 років, з яких 30 чоловіків та 42 жінки. Згідно з результатами порівняння вибірки чоловіків і жінок за t-критерієм Стюдента ($t = 45 < t_{critical} = 3,431$, $n = 72$, $p = 001$) статистично значимих відмінностей у показниках чоловіків і жінок не виявлено. Це означає, що гендер у даній вибірці респондентів істотно не впливає на показники конфліктної компетентності, тому на далі ми не враховували в рамках нашого дослідження гендерний чинник для обчислень та інтерпретації.

Отриманий фактичний матеріал проаналізовано та систематизовано наступним чином. Так, на питання «Що таке конфлікт на вашу думку?» 69% респондентів відповіли, що це зіткнення різних точок зору; 31% – це негативне явище, яке несе руйнівний вплив на стосунки і лише 19% досліджуваних відповіли, що це можливість відстояти власну точку зору, можливість заявити про себе. На запитання «Чи впливають конфлікти на трудову діяльність?», 97% відповіли «так». Попри це виявлено основними наслідками впливу конфліктів в організації наступні: знижують продуктивність та якість роботи (75% респондентів); зникає задоволення від процесу та результату роботи (56%); знижують мотивацію (50%); спричиняють вигорання (31%); з'являється бажання звільнитися (31%). Примітним видається той факт, що конфлікт розглядається респондентами більше як загрозна подія з негативною конотацією. Підтвердженням цьому припущенню є також відповіді на питання «Чи варто уникати конфлікти?», де 72% респондентів дають ствердну відповідь.

При цьому цікавим виявився розподіл відповідей на питання «З якими конфліктами найчастіше ви стикаєтесь на роботі?». Так, 39% відповіли, що з керівництвом, а 62% – з колегами. Змістовним доповненням цих результатів виявились відповіді на питання «Які причини організаційних конфліктів?», що виявили такий розподіл відсотків: 50% респондентів зазначили основною причиною конфліктів розходження думок з керівництвом; 36% – конкуренція серед колег і лише 16% – умови праці/заробітна платня. Відтак, можемо припустити, що фрустрація колегіального контакту, відсутність навичок комунікувати та конструктивно конкурувати спричинює більшість конфліктів в організації, як наслідок – дифузність кордонів в середині організації як

управлінської системи, породження різних коаліцій й розщеплення корпоративної культури загалом тощо.

Окрім цього дещо суперечливими виявились результати відповідей на такі питання «Чи часто ви потрапляєте у конфліктну ситуацію?» та «Чи вмієте ви конфліктувати?». Так, 92% респондентів відповіли, що рідко потрапляють у центр конфлікту і лише 8% – підтвердили цей факт. При цьому 63% досліджуваних вважають, що вміють конфліктувати, а 36% – зізнались, що не вміють. Відтак, можемо припустити, що проєкція рефлексивно-регулятивної компоненти компетентності респондентів щодо конфліктної ситуації є нестійкою і може носити суб'єктивно ситуативний характер.

Відтак, логічним кроком нашого дослідження стало рішення дослідити коефіцієнт конфліктної компетентності респондентів.

За результатами методики дослідження конфліктної компетентності, виявлено, що середнє значення коефіцієнта конфліктної компетентності вибірки респондентів становить $57,11 \pm 7,11$ ($M \pm SD$). Це дало змогу нам визначити рівні конфліктної компетентності респондентів: від 18 до 48 балів – низький рівень; від 49 до 60 балів – середній рівень; від 61 до 72 балів – високий рівень. Відтак, ми отримали наступний розподіл відсотків респондентів за рівнями конфліктної компетентності: 8% – високий рівень, 29% – середній, 56% – низький (табл. 1).

Таблиця 1

Рівні конфліктної компетентності	% респондентів
Високий рівень	8%
Середній рівень	29%
Низький рівень	56%

Варто зазначити, ми спостерігаємо відсутність кореляційного зв'язку коефіцієнту конфліктної компетентності із суб'єктивною оцінкою уміння конфліктувати, що підтверджує факт вище описаної суперечності, когнітивного дисонансу завищеної самооцінки власних умінь конфліктувати і реально об'єктивних знань і умінь щодо себе у конфліктній ситуації ($r = 219$; $p \leq 01$). Також можемо фіксувати, що низькі показники коефіцієнту конфліктної компетентності вибірки негативно корелюють з частотою потрапляння респондентів у центр конфліктної ситуації ($r = -004$; $p \leq 01$). Це дозволяє припустити, що операційна компонента конфліктної компетентності, а саме практичні навички і уміння щодо вирішення конфліктів (комунікативних та процедурних) взаємопов'язана з потенційною мотивацією уникнення конфліктів тощо.

Отримані результати доводять актуальність дослідження конфліктної компетентності як важливого чинника у площині конкурентоспроможності організаційних систем. Виявлено, що конфлікт має негативну конотацію для досліджуваних. Встановлено ряд цікавих тенденцій щодо взаємозв'язку конфліктної компетентності та готовності потенційно розглядати конфлікт як ресурсну ситуацію та конструктивно вступати у міжособистісну конфронтацію, конкуренцію. Вважаємо, що когнітивне розуміння «механіки» конфлікту може допомогти демістифікувати вплив конфлікту. Крім того, критично важливою є підготовка до конфлікту. Майже в усіх випадках ми виявляємо, що ті, хто краще підготовлений до конфлікту, мають кращі результати, менше труднощів і найбільш задовільні стосунки зі своїми партнерами по конфлікту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Психологія конфлікту : навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Ф. Орлов, О. М. Отич, О. О. Фурса. Київ : ДЕДУТ, 2008. 422 с.
2. Коулман Пітер Т., Фергюсон Роберт. Результативний конфлікт. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.
3. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. *Наукові записки НаУКМА*. 2011. Том 123. С. 21-24.
4. Heppner P. P., Petersen Ch. H. Development and Implication of a Personal Problem Solving Inventory. *Journal of Counseling Psychology*. 1982. №29. P. 66-75.
5. Runde Craig E. Developing your conflict competence : a hands-on guide for leaders, managers, facilitators, and teams. 2010 by John Wiley & Sons, Inc. All rights reserved. P. 31.

Вовк Валентина Олегівна

кандидат психологічних наук,
викладач кафедри психології

Тернопільського національного педагогічного
університету імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ РОЗВИТКУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ БІЗНЕСУ ТА УПРАВЛІННЯ

Психологічна наука все успішніше та динамічніше інтегрується в сучасний український бізнес. Зростання потреби виробництва та бізнесу у кваліфікованих фахівцях-психологах обумовлює необхідність впровадження у вищих навчальних закладах освітніх програм які мають на меті підготовку