

ЗАМЯТИНА М.В., ВОРОБИЙОВА Є.В., доцент.

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ У РОБОТІ КЕРІВНИКА

Кожному з нас в процесі роботи доводиться стикатися з конфліктними ситуаціями. Американський психолог Б. Вул з цього приводу сказав: «Життя - процес вирішення нескінченної кількості конфліктів. Людина не може уникнути їх. Вона може лише вирішити брати участь у прийнятті рішень або залишити це іншим».

Конфліктологічна компетентність - сукупність теоретичних знань, умінь і навичок, що дозволяють цивілізовано вибудовувати спілкування і вибрати гідні варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях [1]. Конфліктологічна компетентність керівника виявляється в його умінні проектувати і створювати здорове управлінське спілкування. Надаючи собою специфічний зріз спілкування взагалі, воно виступає як реальна сфера ділової взаємодії керівника з людьми [2]. Конфліктологічна компетенція повинна формуватися в освітньому процесі, мета якого повинна складатися не стільки в засвоєнні інформації, скільки в тому, щоб прищепити навички самостійного критичного мислення, зробити інтелект пластичним до засвоєння нових знань, сформувати соціальну та мобільну зрілість [3].

Уміння правильно оцінювати і аналізувати ситуацію, що виникла, знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктів - важлива характеристика сучасного компетентного керівника. У конфлікті він повинен виступати в ролі посередника, тобто як третя сторона, яка намагається відновити психологічний баланс в колективі. Діяльність керівника як посередника включає аналіз ситуації та врегулювання конфлікту:

1. Аналіз - отримання інформації про конфлікт, збір даних про нього; аналіз отриманої інформації; перевірка її достовірності; оцінка конфліктної ситуації.

2. Врегулювання конфлікту - вибір способу врегулювання конфлікту, типу медіаторства (роль, яку буде виконувати третя сторона), реалізацію обраного способу, уточнення інформації та прийнятих рішень, зняття післяконфліктної напруги у відносинах опонентів, аналіз досвіду та врегулювання конфлікту [4].

Таким чином, результат будь-якого конфлікту залежить тільки від того, наскільки ефективно ним управляє керівник і наскільки сторони зацікавлені в досягненні загального результату.

Список літератури: 1. Хасан Б.М. Конструктивная психология конфликта, Питер, 2003 г., 256 с.

2. Цой Л.Н. Проблемы формирования конфликтологической компетенции управленческих кадров: от теории к практике // Материалы научно-практической конференции «Экстремальные ситуации, конфликты и социальное согласие». М.: Академия управления МВД России и Институт социологии РАН, 1999 3. Цой Л.Н. Практическая конфликтология Книга первая. М., 2001, 233с. 4. <http://www.dist-cons.ru/modules/Art/index.html>