

ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ КЕРІВНИКА ДЛЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Конфлікти відіграють важливу роль у житті окремої людини, сім'ї, організації, держави, суспільства і людства в цілому. Вони охоплюють всю сукупність соціальних відносин і соціальної взаємодії людей, виступаючи при цьому необхідною умовою суспільного розвитку.

У зв'язку з цим, особливої актуальності набуває питання вивчення конфліктної компетентності особистості. В даний час поняття «конфліктна компетентність» займає одне з центральних місць у філософській, соціологічній та економічній науках. При цьому зберігається стійкий і постійно зростаючий інтерес до вивчення різних аспектів і форм конфліктної компетентності [3].

Щоб в еру високих технологій і автоматизації значного числа звичних нам процесів залишатися затребуваним фахівцем, керівникові потрібні нові навички та вміння. Конфліктна компетентність є однією з найважливіших якостей особистості керівника-професіонала. Однак закономірності розвитку даної компетентності особистості в процесі її професіоналізації вивчені, в сучасній науці недостатньо глибоко.

Історія показала, що управління конфліктами одна з найкорисніших компетенцій для діяльних і вольових людей. Адже активна дія завжди має ціль і в будь-якому випадку переслідує інтереси. Ціль та інтереси природним чином конфліктують, наштовхуючись на обмеження, які накладаються зовнішнім і внутрішнім оточенням.

Вивчення конфліктної компетентності особистості ми пропонуємо здійснювати на основі сукупності діагностування трьох структурних компонентів даної компетентності – мотиваційного, регулятивного і типу реагування особистості в конфлікті. Вибір інструментарію для дослідження здійснювався з урахуванням таких критеріїв.

Для визначення типу реагування особистості в конфліктній ситуації використовувалася методика М. М. Кашапова та Т. Г. Кисельової «Діагностика провідного типу реагування» [1].

Під провідним типом реагування (ПТР) автори методики розуміють сукупність поведінкових, вербальних і емоційних реакцій людини, що проявляються у будь-якій конфліктній ситуації та визначають агресивну поведінку людини, ухилення або оптимальний спосіб вирішення конфліктної ситуації. ПТР є відносно стійкою характерологічною

особливістю особистості, яка в значній мірі визначає спосіб її взаємодії в конфліктній ситуації [2].

Для визначення особливостей мотиваційного компонента конфліктної компетентності використовувалися методики «Мотивація досягнення успіху» та «Мотивація уникнення невдач» (Т. Еллерс) [1].

Перша методика дозволяє оцінити ступінь вираженості потреби особистості в досягненні успіху в діяльності. Автором опитувальника встановлено, що люди, мотивовані на успіх, ставлять перед собою цілі, досягнення яких однозначно розцінюються ними як успіх. Вони прагнуть, досягти успіху в своїй діяльності, вони сміливі і рішучі, сподіваються на схвалення своїх дій, спрямованих на досягнення поставлених цілей. Для них характерні мобілізація всіх своїх ресурсів і зосередженість уваги на досягненні поставлених цілей. Особистість, орієнтована на досягнення успіху, має реалістичний рівень домагань, здатна правильно оцінювати свої здібності, успіхи і невдачі, адекватно оцінювати себе.

Методика «Мотивація уникнення невдач» спрямована на оцінку ступеня вираженості потреби людини уникнути невдалих наслідків своєї активності (тобто ступеня вираженості страху за можливий розвиток подій). Людина, яка з самого початку орієнтована на невдачу, виявляє непевність у собі, неспокій і страх, не вірить у можливість добитися успіху, боїться критики, не відчуває задоволення від діяльності, в якій можливі тимчасові невдачі. Особистість, орієнтована на невдачу, неадекватно оцінює себе, що призводить до нереалістичних домагань (завищених або занижених). У поведінці це проявляється у виборі лише важких або занадто легких цілей, у підвищеній тривожності, невпевненості в своїх силах, тенденції уникати ситуацій змагальності, конкуренції, некритичності в оцінці досягнутого, помилковості прогнозу і т.п. Опитувальник містить 30 стимулів і три варіанти відповіді на кожне з них [2].

Для вивчення регулятивного компонента конфліктної компетентності ми пропонуємо використати методики, що дозволяють оцінити емоційний, вольовий і рефлексивний елементи в його структурі.

Емоційний елемент конфліктної компетентності вивчався за допомогою методики «Шкала оцінки емоційної збудливості» (V. A. Braithwaite, в адаптації А. А. Рукавишнікова та М. В. Соколової) [1]. Шкала емоційної збудливості австрійського психолога є скрінінговою методикою оцінки рівня нейротизму та його складових: загальної емоційності, боязкості, гніву і відсутності контролю над емоціями. Шкала емоційної збудливості являє собою надійний інструмент для вимірювання нейротизму.

Вольовий елемент конфліктної компетентності вивчався за

допомогою методики "Оцінка рівня вольового самоконтролю" (Є. В. Ейдман, А. Г. Зверков) [1]. Дана методика призначена для узагальненої оцінки індивідуального розвитку вольової регуляції. Під вольовою регуляцією автори розуміють оволодіння особистістю власною поведінкою в різних ситуаціях: здатність свідомо керувати власними діями, станами і мотивами. Ці особливості особистісної саморегуляції в значній мірі визначають індивідуальний стиль і конкретні прояви активності людини [2].

Рефлексивний елемент конфліктної компетентності вивчався за допомогою опитувальника "Методика визначення локусу контролю" (Дж. Роттер, в адаптації С. Р. Пантелєєва, В. В. Століна) [1]. Методика призначена для вивчення типу локалізації суб'єктивного контролю особистості, характеру прийняття відповідальності за те, що відбувається. Суб'єктивний контроль це характер прийняття відповідальності особистості за події, що відбуваються.

Виділяється два типи локалізації суб'єктивного контролю особистості: екстернальний (зовнішній) та інтернальний (внутрішній) локус контролю. Екстернальний локус контролю означає приписування подій (досягнень, невдач, позитивних і негативних результатів своєї діяльності) зовнішнім обставинам та іншим людям. На противагу цьому, інтернальний локус контролю означає визнання людиною залежності своїх досягнень від наявних у нього особистісних якостей.

Таким чином у дослідженні нами реалізується принцип системності і застосовується системна методологія, а отримані за допомогою даних методик результати дають змогу комплексно охарактеризувати конфліктну компетентність як складну, структурно-функціональну систему, що складається з певних взаємопов'язаних компонентів та елементів.

Бібліографія

1. Психологические тесты онлайн. Режим доступу: <http://psytests.org/index.html>

2. Цісецький О. Є., Зборовська Х. І. Конфліктологічна компетентність керівника // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє: Щорічник / За заг. ред. М. В. Лазаровича. – Тернопіль: Видавництво ТНЕУ «Економічна думка», 2012. – С. 67-76.

3. Цісецький О. Є., Формування ефективного механізму діагностики і управління конфліктами на підприємстві // Регіональні аспекти розвитку і розміщення продуктивних сил України: Зб. наук. пр. кафедри управління трудовими ресурсами і розміщення продуктивних сил ТАНГ. – Тернопіль: Економічна думка, 2004. – Вип. 9. – С. 37-41.