

Федотенко Инна Леонидовна

д-р пед. наук, профессор

Костина Анастасия Геннадьевна

аспирант, преподаватель

ФГБОУ ВО «Тульский государственный
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Тульская область

DOI 10.31483/r-150970

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ ПОДГОТОВКИ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ К ПРОЕКТИРОВАНИЮ БЕЗОПАСНОЙ СРЕДЫ

***Аннотация:** конфликтологическая компетентность – это комплекс знаний, умений и личностных качеств, позволяющие человеку понимать, управлять и разрешать конфликтные ситуации максимально конструктивно, минимизируя их деструктивные последствия. Она включает в себя способность распознавать противоречия, выбирать эффективные стратегии взаимодействия, прогнозировать развитие конфликта и владеть технологиями его урегулирования. В статье представлен теоретический обзор конфликтологической компетентности. Авторы рассмотрели причины возникновения конфликта, типы личности и стратегии поведения в ходе конфликта.*

***Ключевые слова:** конфликтологическая компетентность, конфликтная компетентность, конфликтоустойчивость, компетентность, конфликт.*

Конфликтологическая компетентность – это комплекс знаний, умений и личностных качеств, позволяющих человеку эффективно и конструктивно взаимодействовать в конфликтных ситуациях, минимизировать их деструктивные последствия и достигать взаимовыгодных решений. Она была детально рассмотрена, но недостаточно проработана, и является одной из важных элементов профессионального становления личности и элементов социальной адаптации. Также она необходима медицинским работникам для минимизации деструк-

тивных форм конфликта, построения конструктивного взаимодействия, эффективного решения проблем и успешного выполнения профессиональных функций.

Причины возникновения конфликта:

– психологическое состояние человека.

Стресс, тревожные состояния, депрессии – усиливают негативные эмоции и провоцируют конфликт;

– недопонимание или недостаток информации.

В связи с недостатком информации или недопониманием у человека возникает страх и агрессия;

– проблемы в системе здравоохранения.

На фоне длительного ожидания, недостатка персонала, неправильного выполнения тех или иных манипуляций также может возникнуть конфликтная ситуация.

– личностные особенности.

Человек с импульсивностью и агрессивностью наиболее подвержен возникновению конфликтов и это является стандартным его поведением.

При анализе феномена «конфликтологическая компетентность» исследователи выделяют низкий и высокий уровень, которые определяет способность человека эффективно управлять конфликтами. Причины возникновения низкой конфликтологической компетентности:

1) отсутствие системного обучения:

Во многих образовательных программах и на рабочем месте не уделяется должного внимания развитию конфликтологических навыков, что приводит к недостатку знаний о методах управления конфликтами;

2) недостаточное осознание важности:

Люди не всегда понимают, насколько важна конфликтологическая компетентность для успешного взаимодействия, карьеры и личного благополучия;

3) недостаток практики и опыта:

Отсутствие реальных конфликтных ситуаций или избегание их, приводит к отсутствию навыков и уверенности в их применении;

4) неспособность к самоанализу:

Неумение анализировать свое поведение в конфликте и понимать его причины и последствия, а также осознавать роль своих эмоций;

5) неправильное отношение к конфликтам:

Восприятие конфликта как исключительно негативного явления, вместо того чтобы видеть в нем возможность для роста и развития.

Низкий уровень конфликтологической компетентности включает в себя

– незнание стратегий:

Человек не знает или не понимает различные стратегии поведения в конфликтной ситуации, такие как сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление или конкуренция;

– деструктивные действия:

Вместо конструктивного взаимодействия человек может выбрать избегание конфликта, что приводит к усугублению проблем.

– эскалация конфликта:

Неспособность управлять конфликтом может привести к его перерастанию в более острые и деструктивные формы, наносящие вред отношениям и целям.

Высокий уровень конфликтологической компетентности включает в себя:

– осведомленность о стратегиях:

Знание и понимание всех основных способов поведения в конфликте, таких как сотрудничество, конкуренция, компромисс, избегание и приспособление.

– применение конструктивных стратегий:

Умение выбрать и применить наиболее подходящую стратегию в конкретной конфликтной ситуации для минимизации негативных последствий;

– навыки взаимодействия:

Способность вести диалог, предлагать взаимовыгодные решения и оказывать технологическую поддержку для конструктивного взаимодействия между сторонами конфликта.

– конструктивное разрешение конфликта:

Достижение положительного результата, при котором интересы сторон частично или полностью удовлетворяются, и конфликт разрешается без негативных последствий.

В целом, переход от низкого уровня к высокому предполагает развитие знаний, навыков и умений в области управления конфликтами, что позволяет человеку эффективно действовать в конфликтных ситуациях и способствовать их конструктивному разрешению.

К методам по снижению негативных проявлений по отношению к медицинскому работнику относится, как правило, активное слушание, эмпатия, тон голоса, четкость речи, поиск компромиссов. Самому медицинскому работнику необходимо привлекать своих коллег или администрацию для медиации, заботиться о собственном эмоциональном состоянии, если есть необходимость, то своевременно обращаться за психологической помощью, любую возникшую конфликтную ситуацию документировать, и особенно важно это регулярно проходить обучение по методам разрешения конфликтов.

Список литературы

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Юнити-Дана, 2002. – 591 с.
2. Беляева Т.Б. Активные методы формирования конфликтологической компетентности у студентов / Т.Б. Беляева // Психология обучения. – 2008. – №7. – С. 34–49. – EDN JKERV
3. Кашапов М.М. Креативный компонент конфликтной компетентности студентов / М.М. Кашапов, А.М. Воскресенский, А.С. Кашапов // Вестник Владимирского государственного университета им. А.Г. и Н.Г. Столетовых. Серия: Педагогические и психологические науки. – 2022. – №50 (69). – С. 140–155.

4. Кашапов М.М. Психология конфликтной компетентности: учеб. пособие для вузов / М.М. Кашапов, М.В. Башкин. – М.: Юрайт, 2023. – 124 с.
5. Кашапов М.М. Структурно-уровневая организация конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя / М.М. Кашапов, А.С. Лукина, С.Н. Махновец // Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология. – 2023. – Т. 13. №2. – С. 261–278. – DOI 10.21638/spbu16.2023.209. – EDN QHWTEI
6. Лысак М.В. Конфликтоустойчивость как социально-психологическая характеристика личности / М.В. Лысак, Н.Г. Брюхова, Д.А. Яковец // Весенние психолого-педагогические чтения. – Астрахань: Астрах. гос. ун-т, 2023. – С. 29–31. – EDN AOQXKJ
7. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта: описание и анализ конфликта. Модели разрешения конфликта. Технологии переговорного процесса. Тренировка переговоров / Б.И. Хасан. – М.; СПб. : Питер, 2003. – 250 с. – EDN QXGHBL
8. Шемятихин В.А. Педагогические условия формирования конфликтологической компетентности преподавателя вузов: дис. ... канд. пед. наук / В.А. Шемятихин. – Екатеринбург, 2008. – 172 с. – EDN NQHYPY