

# **ПРОДУКТИВНІ СПОСОБИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИХОДУ З КОНФЛІКТІВ ЯК НЕОБХІДНА НАВИЧКА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Количева Т.В\*. Шульга Л.І.

Український державний університет залізничного транспорту\*,  
м. Харків, Україна

Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації  
Національного фармацевтичного університету, м. Харків, Україна

Як відомо, конфлікт є певним об'єктивним та неминучим атрибутом співіснування людей на різних рівнях їх взаємодії протягом життя. Тому будь-який сучасний освічений фахівець повинен володіти знаннями закономірностей конструктивного конфліктування, зокрема, у сфері ділових взаємовідносин під час власної професійної діяльності.

У психології та конфліктології існують різні теорії конфлікту, що допомагають пролити світло на його ключові закономірності. Г. Спенсер називав конфлікт стимулом соціального розвитку і вважав, що конфлікт – це природне явище. Г. Зіммель розвивав категорії, які зазначають гостроту та силу конфлікту та впроваджував думку, що дані характеристики залежать від згуртованості соціальної групи. Американський соціолог Г. Коллінз та англійський соціолог Р. Рекс підкреслювали необхідність врахування економічних чинників конфлікту та їх роль у формуванні протиріч.

Серед вітчизняних теорій психології конфлікту привабливим є підхід реакційного психолога Л. С. Виготського, за яким він розкриває конфлікт кризи особистості та можливості її розвитку у контексті безперервного процесу саморозвитку з утворенням нового на основі вже існуючого потенціалу.

Автор В. С. Мерлін закладає основи теорії конфлікту. Він розглядає конфлікт як стан тривалої дезінтеграції особистості та підкреслює, що психологічний конфлікт виникає за певними умовами, коли під загрозою опиняється задоволення базових потреб, або воно стає взагалі неможливим.

Тобто, якщо узагальнити уявлення про конфлікт як особливу форму взаємодії, можна зробити висновок, що конфліктом є суб'єктивна неможливість вирішення певної ситуації, що супроводжується негативними психологічними проявами. Тому у сучасному житті людини, у тому числі й при її професійної діяльності, психологічна грамотність щодо вміння правильно виходити з конфліктних ситуацій та навички з подолання почуття психологічного дискомфорту є вкрай актуальними.

Під час освітнього процесу, що передбачає взаємодію осіб, які навчаються та викладачів, викладачі повинні надати інформацію про послідовність стадій розгортання конфлікту та їх характеристику, сприяти оволодінню способами запобігання та формулювати конкретні заходи щодо виходу з конфлікту, ставлячи наголос також на співвідношенні ділових та особистісних моментів.

Будь-який конфлікт розгортається за загальною схемою і має наступну послідовність: фаза прецеденту, коли конфліктна ситуація назріває, але не

усвідомлюється; фаза інциденту, при якій обидві сторони вже усвідомлюють конфлікт, безпосередньо конфліктні дії та наслідки конфлікту.

Конструктивною поведінкою у конфлікті є, перш за все, превентивні заходи – заходи, що можуть сприяти запобіганню конфлікту за рахунок самоаналізу власних потреб у поєднанні з потребами іншої сторони, щоб уникнути ситуації стикання інтересів та потреб. Якщо такі заходи у силу певних моментів або ситуації є неможливими, і конфлікт досягає стадії безпосередньо конфліктних дій, то слід не намагатися блокувати у конфлікті дії протилежної сторони, а, навпаки, прагнути до переговорів, у яких обидві сторони повинні відверто озвучити свої очікування щодо ситуації, а також свої можливі внески на користь її усунення.

Ділове спілкування має свою специфіку у вигляді субординації, певного регламенту, що, з одного боку, спрощує сам процес спілкування, а з іншого – ускладнює, тому що будь-який конфлікт ризикує перейти у деструктивну стадію, коли взаємні емоції не обговорюються. Універсальними рекомендаціями для усіх видів конфліктів можуть бути наступні:

- обирати за предмет переговорів лише ті питання, які безпосередньо відносяться до конфлікту;
- демонструвати протилежній стороні схильність до налагодження консенсусу;
- прагнути до зняття психологічної напруги;
- спілкуватись, виходячи з належного рівня культури;
- створювати атмосферу публічного обміну думками, відверто аналізувати та обговорювати позиції один одного.

Особливо слід підкреслити, що при будь-яких конфліктних ситуаціях слід уникати оціночних суджень, а також відчувати і демонструвати власне прагнення до усвідомлення та готовність прийняття позиції іншого.

Таким чином, особам, які навчаються, висвітлюються аспекти психологічної грамотності щодо запобігання конфліктних ситуацій та управління ними, що позитивним чином впливатиме на ділові та міжособистісні взаємовідносини у полі професійної діяльності, підвищуючи ефективність праці.