

Психологія

УДК 159.964.21:378.011.3

**Щербан Тетяна Дмитрівна**

*доктор психологічних наук, професор,  
професор кафедри психології  
Мукачівський державний університет*

**Щербан Татьяна Дмитриевна**

*доктор психологических наук, профессор,  
профессор кафедры психологии  
Мукачевский государственный университет*

**Tatiana Shcherban**

*Doctor of Psychology, Professor  
Mukachevo State University*

**Щербан Ганна Вікентіївна**

*старший викладач кафедри  
педагогіки дошкільної та початкової освіти  
Мукачівський державний університет*

**Щербан Анна Викентьевна**

*старший преподаватель кафедры  
педагогике дошкольного и начального образования  
Мукачевский государственный университет*

**Shcherban Anna**

*Senior Lecturer of the Department of  
Pedagogy of Pre-School and Elementary Education  
Mukachevo State University*

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ТА  
РЕАГУВАННЯ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ У СИСТЕМІ  
ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ И  
РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В СИСТЕМЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**PSYCHOLOGICAL FEATURES OF COMMUNICATION AND  
RESPONSE IN CONFLICT SITUATIONS IN THE VOCATIONAL  
TRAINING SYSTEM**

*Анотація.* Провідною характеристикою майбутнього психолога, яка визначає його професійні якості, є вміння спілкуватися у складних конфліктних ситуаціях. Формування цього уміння відбувається у процесі професійного навчання. Вивчення психологічних особливостей професійного спілкування майбутнього психолога у конфліктних ситуаціях є важливим чинником професійної ідентичності. Здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації вкрай потрібна сучасному психологу для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі. Динаміка розвитку професійної комунікації у конфліктній ситуації вивчалася на етапі професійного самовизначення та на етапі завершення професійного навчання. Вибірка досліджуваних складала 84 студенти спеціальності «Психологія» віком від 17 до 22 років. Використано методику схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса.

Для студентів, які починають професійне навчання виокремлено наступні стилі поведінки у конфліктній ситуації: «Пристосування» та «Компроміс». Такі студенти схильні до вирішення конфліктів шляхом, який видається їм найзручнішим. Вибір першокурсників обумовлений і періодом адаптації до нових соціальних умов та нових умов навчання, і не сформованістю вміння правильно оцінювати та аналізувати проблемну ситуацію. Саме це вказує на відсутність досвіду справлятися зі складними життєвими ситуаціями. Випускники найбільше обирають такі стилі, як «Конкуренція» та «Співпраця». Студенти вже вміють відстоювати

власну думку та аргументувати своє бачення проблеми, набули певного комунікативного досвіду.

Отже, процес професійного навчання у вузі сприяє формуванню комунікативної компетентності та формуванню ефективних стилів реагування у конфліктній ситуації. Проте, отримані показники не можуть задовольняти сучасних вимог до практикуючого психолога. Необхідно у програму професійного навчання включати тренінгову роботу щодо формування комунікативної компетентності та компетентності у поводженні з конфліктами. Це дасть можливість створити відповідні психологічні умови щодо професійного навчання та професійної ідентифікації.

**Ключові слова:** професійне навчання, конфліктні ситуації, професійна комунікація, комунікативна компетентність.

**Анотація.** Ведущей характеристикой будущего психолога, которая определяет его профессиональные качества, является умение общаться в сложных конфликтных ситуациях. Формирования этого умения происходит в процессе профессионального обучения. Изучение психологических особенностей профессионального общения будущего психолога в конфликтных ситуациях является важным фактором профессиональной идентичности. Способность эффективно решать конфликтные ситуации крайне нужна современному психологу для реализации профессиональной деятельности в конфликтной среде. Динамика развития профессиональной коммуникации в конфликтной ситуации изучалась на этапе профессионального самоопределения и на этапе завершения профессионального обучения. Выборка испытуемых составляла 84 студента специальности «Психология» в возрасте от 17 до 22 лет. Использована методика склонности личности к конфликтному поведению К. Томаса.

Для студентов, которые начинают профессиональное обучение выделены следующие стили поведения в конфликтной ситуации: «Приспособление» и «Компромисс». Такие студенты склонны к разрешению конфликтов путем, который кажется им самым удобным. Выбор первокурсников обусловлен и периодом адаптации к новым социальным условиям и новым условиям обучения, и несформированностью умения правильно оценивать и анализировать проблемную ситуацию. Именно это указывает на отсутствие опыта справляться со сложными жизненными ситуациями. Выпускники всего выбирают такие стили, как «Конкуренция» и «Сотрудничество». Студенты уже умеют отстаивать собственное мнение и аргументировать свое видение проблемы, приобрели определенный коммуникативного опыта.

Итак, процесс профессионального обучения в вузе способствует формированию коммуникативной компетентности и формированию эффективных стилей реагирования в конфликтной ситуации. Однако, полученные показатели не могут удовлетворять современным требованиям к практикующему психологу. Необходимо в программу профессионального обучения включать тренинговую работу по формированию коммуникативной компетентности и компетентности в обращении с конфликтами. Это позволит создать соответствующие психологические условия для профессионального обучения и профессиональной идентификации.

**Ключевые слова:** профессиональное обучение, конфликтные ситуации, профессиональная коммуникация, коммуникативная компетентность.

**Summary.** The leading characteristic of future psychologist which defines his professional skills is the ability to communicate in difficult conflict situations. Formation of this ability takes place in the process of professional

*studying. Learning the psychological peculiarities of professional communication of future psychologist in conflict situations is the main factor of professional identity. The ability to decide effectively conflict situations is necessary for modern psychologist to realize professional activity in conflict environment. Dynamics of development of professional communication in conflict situation has been studied during the period of professional self-determination and in the period of finishing professional education. The sample of subjects was 84 students of speciality "Psychology" aged from 17 to 22 years. Methodology of person's predisposition to conflict behavior of K. Tomas has been used. For students who start professional studying the following styles of behavior in conflict situation have been singled out: "Adaptation" and "Compromise". Such students are able to decide conflicts with the most convenient way. The choice of first-year students is determined by the period of adaptation to new social conditions and modern ways of studying not by the formation of the skill to estimate and analyze properly the problem situation. This indicates the absence of experience to cope with difficult life situations.*

*Mostly graduates choose such styles as "Competition" and "Cooperation". Students also know how to defend their own opinion and explain their vision of the problem by achieving certain communicative experience.*

*Thus the process of professional education in higher educational establishment promotes the formation of communicative competence and effective styles of reaction to conflict situation. However, received indicators cannot satisfy modern requirements for a practicing psychologist. It is necessary to include the training work into the program of professional studying to form communicative competence and competence in dealing with conflicts. This will give an opportunity to form special psychological conditions for professional studying and professional identification.*

**Key words:** *professional training, conflict situations, professional communication, communicative competence.*

Конкуентоздатність будь-якого фахівця обумовлена, в першу чергу, якісним професійним навчанням, сформованістю необхідних професійних якостей. Провідною характеристикою майбутнього психолога, яка можливо і визначає його професійні якості є вміння комунікувати, справлятися з складними конфліктними ситуаціями. Саме це, необхідно враховувати у процесі професійного навчання. Тобто, студент повинен отримати не тільки професійні знання, а й навик комунікації у різних емоційно напружених реаліях. Праця психолога відноситься до соціономічної сфери. Основний зміст таких професій вимагає активної взаємодії з людьми. Саме це для практикуючого психолога вкрай суттєво та важливо, адже, за допомогою спілкування він може і зрозуміти і задовольнити конкретні запити клієнтів. Причому у такій взаємодії конфлікти є неминучими. Тому, важливими є особистісні якості майбутнього психолога, які разом із професійними навиками складатимуть його компетентність у спілкуванні та у розв'язуванні конфліктів. Таким чином, сформовані особистісні та професійні якості особистості студента є запорукою успішної не тільки навчальної, але і професійної діяльності, причому вони є і основою його комунікативної компетентності. Уміння студента приймати та аналізувати проблемні та напружені ситуації детермінує його інтелектуальне та особистісне зростання, саморозвиток, самовдосконалення, саморегуляцію.

Отже, вивчення психологічних особливостей професійного спілкування майбутнього психолога у конфліктних ситуаціях є важливим та актуальним, оскільки стосується не тільки відповідального періоду формуванні молоді особистості, але і формування професійної ідентичності.

Проблема вивчення психологічних особливостей професійного навчання психологів є предметом наукового пошуку науковців, а саме: Г. Абрамова, Г. Балла, О. Бондаренка, Ж. Вірної, Л. Долинської, В. Панок, Н. Пов'якель, Н. Пророк, О. Саннікової, В. Семиченко, Н. Чепелевої, Ю. Швалб, Н. Шевченко, Т. Яценко та ін. Вчені вивчають потенціал фахівця та особливості його комунікативної сфери, досліджують мотиваційну готовність до праці, особливості професійної Я-концепції, свідомості, мислення, рефлексії та якості характеру, які важливі для успішної професійної діяльності. У результаті вчені надають практичні рекомендації щодо організації професійної підготовки психологів. Вагомого значення у цьому контексті набуває формування комунікативної компетентності майбутнього психолога, особливо у емоційно-напружених ситуаціях конфлікту [2, с. 28-38].

Зважаючи на важливість і недостатню опрацьованість проблеми, метою дослідження є вивчення психологічних особливостей спілкування та реагування майбутніх психологів у конфліктних ситуаціях. Важлива характеристика для психолога – професійно-комунікативна компетентність, що включає в себе знання, вміння та навички спілкування у емоційно-напружених ситуаціях. У число характеристик професійно-комунікативної компетентності входять: діапазон комунікативних здібностей, досконале володіння техніками спілкування, прийомами і технологіями спілкування у ситуаціях конфлікту [4, с. 409-417].

У професійно-комунікативній діяльності психолога поєднується професійне та особистісне. Напевно не можливо, в міжособистісному спілкуванні мати один стиль, одні цільові настанови, а в професійному мати зовсім інший стиль, інші психологічні характеристики. Тому особистісно-комунікативні характеристики особистості утворюють основу професійно-комунікативної діяльності психолога. Для кожного психолога необхідними є наступні якості: цільова вмотивованість, повага до іншого,

старанність, здатність до критики і самокритики, неупередженість, вміння ладнати з людьми. Важливими моральними характеристиками безумовно вважаються доброзичливість, шанобливе ставлення до людей, чуйність [5, с. 133-153].

Отже, для психолога особливої значущості набувають наступні особистісні комунікативні здібності: слухати іншого, перцептивні, емпатійні та ін.. Практикуючий психолог у спілкуванні зобов'язаний уміти впливати, визначати темперамент, риси характеру, набути навиків професійної інтуїції. Такими комунікативними характеристиками психолога-практика, можна вважати: діалогічність, дружелюбність, повага до клієнта, вміння слухати і емпатувати. Загалом комплекс цих якостей науковці часто називають «талантом спілкування» [1, с. 62-67]. Причому критерієм наявності «таланту спілкування» є вміння психолога комунікувати в ситуаціях гострої емоційної напруженості, зберігаючи повагу до клієнта, витримку, вміючи конструктивно працювати з клієнтом.

Аналіз проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх психологів у ситуаціях конфлікту виявив необхідність її вивчення в умовах професійного навчання [6, с. 78-79]. Дане завдання реалізовувалося шляхом тестування стилів поведінки у проблемних та напружених ситуаціях першокурсників та випускників. Обсяг вибірки – 84 студенти віком від 17 до 22 років, які навчались за спеціальністю «Психологія». Формування вибірки відповідало критерію репрезентативності та еквівалентності, тобто кількість обстежуваних була цілком достатньою. З метою вивчення особливостей конфліктної поведінки студентів – психологів використано методику схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса.

Отримано наступні результати. Для досліджуваних першокурсників найбільш прийнятими способами поведінки реагування в конфлікті є: «Пристосування» (26%) «Компроміс» (26%). Індивід, який використовує



такий стиль як «Пристосування», комунікує з іншими, не враховуючи свої власні інтереси. З часом така особистість не вміє відстоювати свою точку зору, свої переконання, свої інтереси. Застосовуючи у спілкуванні такий стиль, як «Компроміс» індивід також нехтує своїми інтересами, але надіється повернутися до них пізніше. Тобто, «Компроміс» часто є вдалим відступом щоб надалі прийти до необхідного рішення. Досить значний відсоток першокурсників (20%) обрали такий стиль комунікації у конфлікті, як «Співпраця». Індивід, який використовує такий стиль спілкування у конфліктній ситуації, прагне активно вирішити конфлікт, при цьому він намагається враховувати інтереси всіх сторін, знайти порозуміння. Це найкращий спосіб поведінки в конфліктній ситуації, що дозволить вирішити його конструктивно. Діагностовано трохи менший показник стилю спілкування у проблемній ситуації - «Конкуренція» (19%). Особистість, яка реалізовує такий стиль комунікації у конфлікті активно йде до його вирішення, причому завжди обирає свій власний шлях. Про те, вона не надто зацікавлена у співробітництві з іншими, натомість є здатною на вольові рішення. Найменша кількість студентів обрали стиль спілкування у конфлікті «Уникнення» (9%). Особистість, яка уникає конфлікту, ухиляється від його вирішення, в першу чергу, не вміє співпрацювати з іншими, і часто має свої власні психологічні проблеми.

Результати дослідження засвідчили, що для випускників найбільш прийнятими способами реагування в конфлікті є: «Конкуренція» (27%) та «Співпраця» (24%). Стиль конкуренції найчастіше використовують особистості, які є активними вольовими, авторитарними. Вони схильні обирати зручний для себе шлях вирішення конфлікту. Особистостям, які обирають стиль «Співпраця» також властива активність щодо вирішення проблеми, але ця активність передбачає можливість максимального задоволення інтересів усіх учасників конфлікту. Також значний відсоток випускників (20%) обрали стиль розв'язання конфлікту «Компроміс». Це

свідчить про те, що студент готовий поступитися частиною своїх інтересів, причому він це ж очікує і від іншої сторони. Позитивом є те, що цей стиль забезпечує задоволення хоча б частини інтересів. Зафіксовано трохи менший показник стилю «Пристосування». Студенти, які обрали такий стиль не намагаються відстоювати власні інтереси, хоча і не ухиляються від вирішення проблем, про те, діють спільно з опонентом, погоджуючись на його варіант розв'язання конфлікту. Найменша кількість випускників обрали стиль «Уникнення» (10%). Його використовують тоді, коли індивід не відстоює власних інтересів, не співпрацює з іншими з метою вирішення проблеми, а просто ухиляється від вирішення конфлікту. Здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації вкрай потрібна сучасному психологу не тільки для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі, але і з метою попередження негативних наслідків, щоб бути готовим до оптимального виходу з професійно складних ситуацій, як бар'єрів на шляху до професійної культури, стимулювання особистісно-професійного зростання. Особливостями професійного зростання майбутніх психологів є сформованість комунікативної компетентності та сформованість стилів комунікації та поведінки у складних, проблемних, конфліктних ситуаціях [3, с. 145-148]. Динаміка розвитку професійної комунікації у конфліктній ситуації вивчалася на етапі професійного самовизначення та на етапі завершення професійного навчання.

У дослідженні виявлено основні психологічні властивості професійного спілкування майбутніх психологів. Для студентів, які починають професійне навчання виокремлено наступні стилі поведінки у конфліктній ситуації: «Пристосування» та «Компроміс». Слід зазначити, що зазвичай такі студенти схильні до вирішення конфліктів шляхом, який видається їм найзручнішим. Вважаємо, що вибір першокурсників обумовлений як і періодом адаптації до нових соціальних умов та нових

умов навчання, так і не вмінням правильно оцінювати та правильно поводитися ту проблемних ситуаціях. Все це вказує на відсутність досвіду справлятися зі складними життєвими ситуаціями. Порівняльний аналіз отриманих результатів констатує наступні відмінності у студентів – випускників. Майбутні спеціалісти найбільше обирають такі стилі, як «Конкуренція» та «Співпраця». Такі студенти вже вміють завоювати певні позиції, відстояти власну думку та аргументувати своє бачення проблеми на відміну від студентів першокурсників. Вважаємо, що студенти протягом професійного навчання набули необхідного досвіду щодо вирішення складних життєвих, часто конфліктних ситуацій.

Отже, процес професійного навчання у вузі сприяє формуванню комунікативної компетентності та формуванню ефективних стилів реагування у конфліктній ситуації. Велику роль у цьому процесі відіграють якості особистості, які розвиваються і вдосконалюються у процесі здобуття професійної освіти і самоосвіти.

### **Література**

1. Бачманова, Н. В. К вопросу о профессиональных способностях психолога / Н.В. Бачманова, Н. А. Стафурина // Современные психолого-педагогические проблемы высшей школы: сборник научных трудов. Вып. 5. Л., 1985. С .62-67.
2. Крикля К. П. Психологічні особливості професійного становлення майбутнього психолога в умовах сучасного суспільства. / К. П. Крикля // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна: збірник наукових праць. – Львів: ЛьвДУВС, 2012. Вип. 2 (1). 409 с.
3. Кузнецов М. А. Взаємозв'язок психологічних особливостей переживання часу та особистісних характеристик у студентів / М. А. Кузнецов, А. В. Поденко, Т. К. Белоусова // Вісник ХНПУ імені

- Г. С. Сковороди. Психологія. Вип. 46. Частина II. Х.: ХНПУ, 2013. С. 133-153.
4. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту. Теорія і сучасна практика: Навч. посібн. / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. К.: Професіонал, 2006. 416 с.
  5. Хомуленко Б. В. Шляхи та засоби розвитку рольової структури особистості психолога / Б. В. Хомуленко // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені ВО Сухомлинського. Сер.: Психологічні науки. 2014. №2. Вип. 12. С. 184-190.
  6. Щербан Т. Д. Деякі психологічні особливості підготовки успішного фахівця / Т.Д. Щербан, В. В. Гоблик // Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету ім. Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2016. Випуск 32. С. 601–614.