

зосередили свою увагу на якійсь людині і перебільшує її значення у вашому житті.

Кожний із цих способів можна використовувати повторно, якщо пам'ять повертає вас до якоїсь ситуації або людини. Може знадобитися кілька повторень, перш ніж ваш гнів, викликаний цією ситуацією, не послабшає. Але якщо ви будете ретельно використовувати описані вище прийоми, гнів і гіркота, що ви відчували, залишать вас. Людина чи ситуація можуть здатися вам навіть смішними.

Таким чином, самоосвіта та психічна саморегуляція є змістовним ресурсом розвитку людини. Вони спонукають до активної участі людини у формуванні власного життєвого шляху і виступають потенціалом її подальшого розвитку.

### ***Список використаних джерел***

1. *Блінов О. А.* Інноваційний психологічний інструментарій для вимірювання та корекції наслідків впливу бойового стресу та особливості його застосування. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології: монографія. Том II / за заг. ред. В. П. Садкового, О. В. Тімченка; НУЦЗУ. Х.: ФОП Панов А.М., 2022. С. 328-344.

2. *Блінов О. А., Тімкін І. Ф.* Соціальна робота з пораненими військовослужбовцями в військовому госпіталі. Соціальна та освітня інклюзія: історія, сучасність, перспективи розвитку: колективна монографія у 2-х частинах. Частина 1. Інституційні та особистісні аспекти впровадження в Україні / за ред. С. П. Миронової, Л. Б. Платаш. Чернівці : Технодрук, 2021. С. 266-279.

3. *Максименко С.Д.* Генезис существования личности. К.: Изд-во ООО «КММ», 2006. 240 с.

## **КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІОГРАМИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

***Бортун К.О.,***

*к.філол.н.,*

*доцент кафедри інформаційної, бібліотечної,*

*архівної справи та соціально-політичних*

*і гуманітарних дисциплін*

*Європейський університет, м. Київ,*

***Корешок В.А.,***

*студент*

*Уманська філія ПВНЗ «Європейський Університет»*

Конфліктологічна компетентність є важливою складовою професіограми соціального працівника. Адже саме він взаємодіє з людьми в різних ситуаціях, зокрема в конфліктних ситуаціях, саме тому вміння вирішувати конфлікти та працювати з ними є важливою навичкою сьогодні.

Ця навичка є необхідною під час роботи соціального працівника зокрема в системі соціального захисту, де можуть виникати конфлікти між різними сторонами, такими як клієнти, родини, колеги, адміністрація тощо. Здатність ефективно врегулювати ці конфлікти сприяє підвищенню якості надання послуг у соціальній сфері та відповідає професійним вимогам соціального працівника.

Конфліктологічна компетентність може бути розвинена за допомогою спеціалізованої підготовки, навчання та практичного під час роботи з конфліктами. Вона передбачає знання теорії конфліктів, навички аналізу конфліктних ситуацій, вміння застосовувати різні підходи та методи розв'язання конфліктів, водночас розвиток рефлексивності й саморефлексії.

Основні аспекти конфліктологічної компетентності в професіограмі соціального працівника передбачають:

- Діагностику конфліктів.
- Соціальний працівник має вміти визначити наявність конфліктів, аналізувати їх природу, причини та стадії розвитку, шляхи розв'язання.
- Медіація та врегулювання конфліктів.

Необхідно правильно застосовувати методи медіації і врегулювання конфліктів, щоб допомогти сторонам у конфлікті знайти конструктивні рішення.

- Вміння спілкуватися та вести переговори.

Для роботи в соціальній сфері необхідно мати високий рівень комунікаційних навичок, зокрема вміння слухати, спілкуватися емпатично, вести переговори та вирішувати конфлікти на різних рівнях.

- Психологічна компетентність.

Соціальний працівник повинен розуміти психологічні аспекти конфліктів (емоції, мотивацію, взаємодію між людьми та вплив психологічних факторів на конфліктну ситуацію).

- Культурна компетентність.

Урахування різних культур, взаємодію між різними культурами та врахувати культурні особливості в конфліктних ситуаціях, оскільки культурні різниці можуть бути однією з причин конфліктів, а також впливати на їх розв'язання.

- Рефлексивність та саморефлексія.

Соціальний працівник повинен уміти правильно аналізувати власні думки, почуття та дії в контексті конфліктної ситуації, розвивати свідомість про власні стереотипи та переконання, що можуть впливати на процес врегулювання конфлікту.

- Розробка планів дій та впровадження стратегій.

Навичка планування власних дій і стратегій для врегулювання конфліктів, встановлення мети, вибір методів розв'язання конфліктів та оцінка ефективності заходів є надважливими в соціальній сфері.

- Командна робота та співпраця.

Працювати в команді з іншими спеціалістами, сторонами конфлікту та іншими зацікавленими особами, координувати спільні зусилля для врегулювання конфліктів і досягнення спільних цілей.

Варто наголосити, що конфліктологічна компетентність спонукає людей на пошук і модерування дій для ефективного вирішення конфлікту. Психологічні знання про правила та особливості безконфліктного спілкування та поведінки допомагають не лише будувати конструктивні міжособистісні стосунки, а й застосовувати уміння щодо реконструкції конфлікту, перетворення його на знаряддя управління та впливу, особливо у соціальній сфері [1, с. 5].

Конфліктологічна компетентність посідає важливе місце в професіограмі соціального працівника, оскільки допомагає вирішувати конфлікти та сприяє побудові конструктивних відносин між сторонами конфліктів у різних соціальних ситуаціях. Вміння ефективно взаємодіяти з конфліктами та розв'язувати їх, сприяє досягненню мети соціального працівника – підтримки та допомоги людям у потребах, зокрема вирішення конфліктів, що виникають під час роботи з клієнтами, сприяє покращенню їх життєвої ситуації та досягненню позитивних результатів.

Отже, конфліктологічна компетентність є важливою складовою професіограми соціального працівника, оскільки вона допомагає вирішувати конфлікти, сприяє побудові взаємодії і досягненню позитивних результатів у роботі з клієнтами та в системі соціального захисту.

#### **Список використаних джерел:**

1. Бортун К. (2022). Засоби формування конфліктологічної компетентності студентів спеціальності 231 «Соціальна робота». *Вісник. Humanitas*, 6, 3–10, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.1>

2. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток softskills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/15725> (дата звернення: 17.01.2023).

3. Власенко І.А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування. Теорія і практика сучасної психології. Т. 1. № 1. 2020. С. 155–161.

4. Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку. *Наука і освіта*. № 5. 2014. С. 162–168.

5. Філь С.С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. *НАУКОВІ ЗАПИСКИ НАУКМА*. Т. 123. 2011. С. 21–24.

6. Ярослав Л.О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць. 2009. № 1(25). С. 116–119.