

ПОНЯТИЕ «КОНФЛИКТНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ» И ЕГО СОСТАВЛЯЮЩИЕ

*Людмила АНЦИБОР,
др. хаб., конф. унив., МолдГУ;
Павел СЕРАФИМЧУК,
докторант, МолдГУ*

В работе рассмотрены основные подходы к пониманию понятия «конфликтная компетентность», а также проведен обзор степени изученности конфликтной компетентности выделяя ее составляющие. Выделены признаки конфликтной компетентности через стили поведения в конфликте и через принципы управления конфликтом.

Ключевые слова: *конфликт, конфликтная компетентность, Я-компетентность, компетентность в потенциале другого, ситуационная компетентность, ориентировка в конфликтной ситуации, направленность конфликтных действий.*

CONCEPT OF CONFLICT COMPETENCE, AND THE SELECTION OF ITS COMPONENTS

The article considers the main approaches to understanding of concepts of conflict competence, review of the degree of knowledge of conflict competence and consideration of conflict competence through the selection of its components. Features of conflict competence are highlighted through styles of behavior in conflict and principles of conflict management.

Keywords: *conflict, conflict competence, I-competence, competence in the potential of the other, situational competence, orientation in a conflict situation, the direction of conflict actions.*

NOȚIUNEA „COMPETENȚĂ CONFLICTUALĂ” ȘI COMPONENTELE EI

În lucrare sunt luate în atenție principalele abordări ale conceptului de competență conflictuală, prin specificarea componentelor sale, fiind revizuit gradul de studiere a competenței conflictuale. Semnele competenței conflictuale sunt evidențiate prin stilurile de comportament în conflict și prin principiile managementului conflictelor.

Cuvinte-cheie: *conflict, competență conflictuală, I-competență, competență în potențialul celuilalt, competență situațională, orientare într-o situație de conflict, direcționarea acțiunilor conflictuale.*

Современный человек находится в окружении постоянно изменяющейся среды. Темп этих повсеместных изменений намного выше скорости естественного процесса адаптации человека. Перегруженность информацией (сомнительного качества), сложная экологическая обстановка, стре-

мительное обновление технологий, политическая нестабильность, ограничения, связанные с распространением опасных вирусов, и прочие факторы ставят устойчивое существование и функционирование под угрозу. Способность эффективно предупреждать, устранять эти угрозы, а также снижать их травмирующие последствия способствует сохранности психики и обеспечению психологической безопасности.

Мы считаем оценку деструктивных факторов среды без анализа такого явления как конфликт неполноценной. И действительно, мало кто решится оспорить деструктивный потенциал конфликтов. А в концепции психологической безопасности личности деструктивное влияние конфликтов рассматривается как негативное влияние социальной среды на личность. Однако в последние десятилетия научное сообщество отказалось от понимания конфликта как феномена, несущего только деструктивное влияние. Опираясь на понятие конфликта, как «характеристики взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия (внешне и внутренне) взаимодействуют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации» [2, с.18] и признавая возможность протекания конфликтов в конструктивной форме, возможность управления конфликтом, считаем необходимым вносить в процесс формирования личности такую компетенцию, которая позволит прогнозировать, предотвращать, разрешать конфликты. Очевидно, что описываемая здесь конфликтная компетентность входит в состав компетентности в общении.

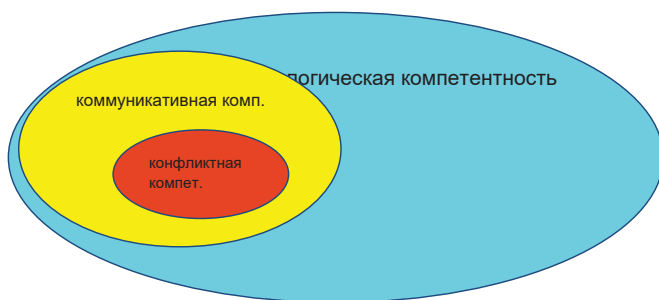


Рис. 1. Место конфликтной компетентности

Рассматривая конфликтную компетентность с точки зрения содержательного анализа, Л.А. Петровская обозначает ее как сложное интегральное образование и анализирует конфликтные ситуации, в которых конфликтующие лица проявляют себя поведенчески. Петровская отмечает возможности влияния именно на восприятие конфликта. Как конфликтующие воспринимают конфликт, какое к нему отношение – часто оказывается решающим для его преодоления [3, с.74].

Конфликт как общение предполагает наличие участников и конкретной ситуации. Это представление о структуре конфликтного общения Петровская рассматривает в качестве основных образующих конфликтную компетентность:

1. Компетентность участника в собственном Я (Я-компетентность). Здесь следует понимать адекватную ориентацию участника конфликта в собственном потенциале. Сам человек является обязательной составляющей палитры конфликтов, регулярным участником которых является каждый человек, он лишь меняет партнеров, ситуации, задачи. Следовательно, адекватная ориентация в собственном психологическом потенциале является фундаментальной образующей компетентности в конфликте, так как именно точность данного психологического инструмента определяет и качество других составляющих, а также результата.

2. Компетентность участника в потенциале другого участника (или участников). Компетентность в данном случае определяется умением воссоздать компоненты образа своих партнеров. Рефлексивно-эмпатийная позиция обеспечивает децентрацию в отношениях, позволяет смотреть на конфликтную ситуацию не только со своей позиции, рассматривая поведение другого не как преграду, а как указание на дефицитность собственного действия. Сопоставить цели, проанализировать ресурсы, понять мышление и чувства сторон способствует протеканию взаимодействия без эскалации конфликтного напряжения с деструктивными последствиями для сторон.

3. Ситуационная компетентность. Ориентировка в конфликтной ситуации, умение восстановить ее составляющие являются еще одними компонентами конфликтной компетентности. Для описания конфликтной ситуации и ее анализа необходимо иметь представление о следующих элементах [3, с.83]:

- Представления о материале конфликта, т.е. о том что требует преобразования: статус, условия деятельности, способы действий и т. д.
- Представления об основаниях столкновения, т.е. о том что послужило причиной (причинами) столкновения, или о предмете конфликта.
- Внешние условия, контекст столкновения.
- Способы и направленность конфликтных действий.
- Характер и динамику конфликтных действий.

Важными при описании ситуации являются характеристики времени. Конфликтная ситуация может интерпретироваться:

- как уже существующая действительность, как событие, разворачивающееся одновременно с его восприятием и описанием (Здесь трудность описания состоит в том, что в действии весьма высока степень неопреде-

ленности и не все параметры ситуации могут быть достаточно подробно и качественно описаны.);

- как прошедшее событие (Завершенность ситуации позволяет включить в описание объективированные параметры, факты и результаты – последствия события. Важно учесть, что завершенность может быть иллюзорной и постоянно ставить вопрос о возможности латентного продолжения события.);

- как предстоящее событие (Ситуация описывается как потенциальная, исходя из ситуации, содержащей предпосылки будущего конфликта. Более всего такими предпосылками являются стереотипные установки.) [3, с.83].

Конфликт как процесс предполагает начало и конец. При этом началом конфликта, по определению, следует считать момент реорганизации действий и приобретение ими конфликтного характера. С этого момента столкнувшиеся действия сливаются во взаимозависимость. Поэтому любая ситуация, фиксирующая конфликтную действительность в любом отрезке времени с самого начала, и есть конфликтная ситуация (конкретная ситуация конфликта).

Конфликтная компетентность есть то, что обеспечивает ресурс, определяемый уровнем осведомленности о диапазоне стратегий поведения в конфликте и умением в конкретной ситуации реализовать эти стратегии. В общем, конфликтная компетентность связана не с овладением какой-либо одной позицией как наилучшей, а возможностью использования их разнообразия. Было бы крайне ошибочно заявить о единственной правильной (как и ошибочной) тактике поведения в конфликте. Сотрудничество наиболее адекватно продуктивному развитию событий, но богатство реальных ситуаций вряд ли можно исчерпать одной единственной позицией.

Важнейшая характеристика конфликтной компетентности, как отмечает Петровская, – субъектная позиция участника. В противовес возможному, «слепому», участию в конфликте (когда человек не отдает отчета, «куда несет его ход событий»). Субъектная позиция предполагает видение, относительно адекватное, того, кто, что, как, куда, с какими возможными последствиями. Субъектная позиция в конфликте как показатель компетентности – это, прежде всего, рефлексивная культура, предполагающая способность стать своеобразным медиатором самому себе в конфликте. Происходит как бы раздвоение участника: с одной стороны, он непосредственно вовлечен в конфликт, а с другой – он же отслеживает себя в конфликте, таким образом, участвуя в нем опосредованно.

В конфликтной компетентности как интегральном образовании можно выделить различные уровни [3, с.89]: ценностный уровень личности, мотивационный уровень и уровень установок. Также в сфере конфликтной ком-

петентности мы сталкиваемся с определенным набором социальных стереотипов, установок, которыми общество задает отношение к конфликту.

Еще один важный показатель конфликтной компетентности – уровень саморегуляции, прежде всего эмоциональной. Известно, что большинство межличностных конфликтов сопровождается повышенной эмоциональной вовлеченностью участников в ситуацию. Об этом могут сигнализировать резкий тон, повышение голоса, употребление оскорблений, негативных личностных оценок и др. Деструктивный потенциал эмоционального «вооружения» чаще проявляется в нарушении границ общения, в сбое социального восприятия, потере адекватности протекания действий. Осознание участниками отмеченного – важная предпосылка продуктивного психологического климата развития конфликта.

Итак, рассмотрим психологические составляющие конфликтной компетентности:

1. Стиль управления. Здесь гибкость и индивидуальность выступают как необходимость;

2. Стиль мышления. Включает в себя:

- видение скрытого в выполняемой деятельности и в конкретной ситуации;

- прогностическое видение (то, что сегодня не востребовано, но может пригодиться завтра);

- видение перспектив (выявление нового, позитивного, того, на что можно опереться);

- творческое мышление (один из видов мышления, характеризующийся созданием субъективно нового продукта и новообразованиями в самой познавательной деятельности по его созданию. Эти новообразования касаются мотивации, целей, оценок, смыслов);

3. Открытость, установка на сотрудничество, сенситивность;

4. Конфликтоустойчивость (специфическое проявление психологической устойчивости, способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми); Включает в себя:

- Эмоциональный компонент – эмоциональное состояние личности в ситуации взаимодействия, уровень и характер возбудимости психики, ее влияние на успешность общения в трудной ситуации. Заключается в умении управлять своим эмоциональным состоянием в трудных ситуациях взаимодействия, способности открыто выражать свои эмоции без оскорбления личности оппонента, не переходить в деструктивные состояния в случае затяжного конфликта или поражения.

- Волевой компонент – способность личности к мобилизации сил в ситуации взаимодействия, к сознательному управлению своим поведением и психическим состоянием. Волевой компонент обеспечивает толерантность, терпимость к чужому мнению, самообладание и самоконтроль.

- Познавательный компонент – устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента. Он включает: умение определить начало предконфликтной ситуации; анализ причин возникновения конфликта; умение сводить к минимуму искажение восприятия конфликтной ситуации и личности оппонента, а также своего поведения; умение дать объективную оценку конфликта, прогнозировать его развитие и последствия; способность быстро принимать правильные решения; выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы; способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора.

- Мотивационный компонент – состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия. Обеспечивает адекватность побуждений складывающейся ситуации, их направленность на совместное разрешение противоречия, возможность корректировки отстаиваемых интересов в зависимости от изменения обстановки.

- Психомоторный компонент обеспечивает правильность действий, их четкость и соответствие ситуации. Заключается в умении владеть своим телом, управлять жестиком и мимикой, контролировать свои позы, положения рук, ног, головы, не допускать тремора рук, дрожания голоса, нарушений координации и скованности движений.

5. Рефлексивная культура;

6. Культура саморегуляции;

7. Коммуникативные умения.

О наличии конфликтной компетентности свидетельствуют стили поведения в конфликте:

- Приспособление – предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами, с целью сохранить взаимоотношения, выступающие как более ценные;

- Компромисс – уступки с обеих сторон до степени нахождения приемлемого решения для противостоящих сторон;

- Сотрудничество – предполагает совместные действия сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для сторон, без ущемления интересов каждой из них;

- Ассертивное поведение – предполагает способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей, направляется на реализацию собственных интересов. Ассертивность – это внимательное отношение как к себе, так и к партнеру. Ассертивное поведение препятствует возникновению конфликтов, а в конфликтной ситуации помогает найти верный выход из нее.

Все названные стили поведения могут быть как спонтанными, так и сознательно используемыми для достижения желаемых результатов при разрешении межличностных конфликтов. Конфликтная компетентность позволяет оптимально взаимодействовать с личностями конфликтного типа.

Теперь рассмотрим основные стратегии управления конфликтом являющиеся важной составляющей конфликтной компетентности:

- стратегия предотвращения конфликтов, предполагающая следующие основные действия: устранить реальный предмет конфликта; привлечь в качестве арбитра независимое незаинтересованное лицо с готовностью подчиниться его решению; сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого;

- стратегия подавления конфликта (применяется в отношении конфликтов в необратимо деструктивной форме и к беспредметным конфликтам), предполагающая целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих; разработать систему правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения между потенциально конфликтными по отношению друг к другу людьми; создавать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют возникновению конфликтных взаимоотношений (например, развести конфликтующих по разным участкам работы или по разным сменам);

- стратегии отсрочки (как временные меры, помогающие ослабить конфликт до момента, когда созреют условия для разрешения конфликта). Главное в данной стратегии – изменить отношение одного из конфликтующих к другому.

Конфликтную компетентность можно рассматривать как опыт столкновения и решения конфликтов (внутриличностных, межличностных, групповых), в которой входят и личностные качества, которые развиваются в процессе сопротивления и устойчивости к негативному влиянию конфликта, и когнитивные составляющие, и стратегии поведения в конфликте, соответствующие ситуациям.

Более полную, на наш взгляд, конструкцию характеристик конфликтной компетентности предлагает Б.И. Хасан [4, с.48]:

1. Способность «удерживать» конфликт в его процессуальности (не избегать конфликтного взаимодействия).

2. Способность дистанцироваться от столкновения (рассматривать конфликт как необходимое целое).

3. Способность к реконструкции конфликтного взаимодействия в его целостной динамике.

4. Способность к множественным неоднозначным объяснениям происходящего столкновения.

5. Способность к вариативному представлению перспектив конфликтного взаимодействия.

6. Способность понимать и переживать конфликтное взаимодействие не только как индивидуально экзистенциальный акт, но и как событие.

7. Способность при недостаточном ресурсе к поиску и созданию новых ресурсных возможностей.

Таким образом, конфликт используется в качестве психотехнического средства для разрешения противоречий. Причем конфликтная конструкция должна представлять собой завершенный проект конфликта от инициирования столкновения при актуализировавшемся противоречии, через удержание конфликтного взаимодействия в продуктивном ключе до приобретения ситуацией качества, отвечающего требованию снятия исходного противоречия. Учитывая вышесказанное, нужно определить некоторые особенности.

1. Существует такое воплощение в конкретных ситуациях этих противоречий, которое можно условно назвать естественными конфликтами, т.е. случающимися независимо от нас.

2. Возможно искусственно создавать такие конфликты, в которых удерживается противоречие для его продуктивного разрешения и достижения образовательных задач.

Искусственно сконструированный конфликт может стать и специальным предметом рефлексии для развития конфликтной компетенции. Выделим аспекты необходимые для конструирования конфликта. Согласно нормам конструктивного подхода, первый шаг в проектировании конфликта связан с оформлением сталкивающихся действий. Конфликт – всего лишь форма, в которой противоречие возникает для того, чтобы его разрешить. При этом форма должна быть специально организованной, чтобы должным образом сработать. Столкновение только достаточно оформленных действий представляет собой конфликт, который имеет разрешимый вид, и может быть разрешен не как «победа – поражение» одной из сторон, а как снимающий противоречие в целом и, значит, продуктивный. Оформление имеет смысл для столкновения с соответственно оформленным действием. Это не значит, что конфликт автоматически разрешен, его можно закрепить как достаточно явный для анализа. При таком подходе снижается риск межличностной конфронтации, так как обе стороны вместе участвуют в тща-

тельном оформлении. В итоге суть конструктивного подхода заключается в том, что нормой конфликта является его проект. Все остальное нельзя считать направленным на разрешение противоречия конфликтом. То есть столкновение, не имеющее собственного проекта, не является конструктивным конфликтом. Овладение конфликтами зависит от эффективного освоения навыков поведения в конфликтах, от конструктивистского отношения к конфликту, как к явлению общественной жизни. Формирование это происходит, в том числе, с помощью специальной организации конфликтного взаимодействия с последующим анализом и разбором сложившейся ситуации.

Начинать развитие конфликтной компетентности необходимо с игровой деятельности ребенка, а затем и учебной. Для реализации целей формирования специальных способностей к разрешению конфликта в школе необходима отдельная дисциплина, специально созданный инструмент, образующий конфликтную компетентность и определяющий уровень ее развития не только качественно, но и количественно, что является более точным и информативным для построения дальнейшего плана работ.

Библиография:

1. БАЕВА, И.А. *Психологическая безопасность в образовании*. СПб. «Союз», 2002.
2. ГРИШИНА, Н.В. *Психология конфликта*. 3-е изд. СПб.: Питер, 2019. 576 с. ISBN 978-5-4461-0896-1
3. ПЕТРОВСКАЯ, Л.А. *Общение – компетентность – тренинг*. В: *Избранные труды*. Москва: Смысл, 2007. 687 с.
4. ХАСАН, Б.И. *Конструктивная психология конфликта*. СПб.: Питер, 2003, 250 с.
5. АНЦУПОВ, А.Я. ПРОШАНОВ, С.Л. *Конфликтология: междисциплинарный подход*. Москва: ЮНИТИ - ДАНА, 2004. 65 с.
6. ГРОМОВА, О.Н. *Конфликтология: Курс лекций*. Москва: Ассоциация авторов и издателей „Тандем”, „ЭКСМО”, 2001, с.105-130.
7. ЛЕОНОВ, Н.И. *Конфликты и конфликтное поведение*. СПб: Питер, 2005. 78 с.
8. ФОКИН, В.А. Динамическая модель конфликта. В: *Вестник Московского университета*. Серия 14. *Психология*, 1996, №3. 97 с.