

Кандидат психологічних наук,
доцент, завідувач кафедри
психології Михальчук Ю. О.
Міжнародний економіко-
гуманітарний університет імені
академіка Степана Дем'янчука (м.
Рівне)

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ: СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНОМУ НАВЧАННІ

Анотація. У статті здійснено психолого-педагогічний аналіз сутності та особливостей формування конфліктної та конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця. Доведено, що саме формування конфліктологічної компетентності має бути метою професійного навчання майбутнього фахівця сфери управління. Розглянуто сутність та особливості проведення навчально-рефлексивних діалогів.

Ключові слова: професійна компетентність, конфлікт, конфліктогенне середовище, рефлексія, навчально-рефлексивні діалоги.

Аннотація. В статье проведено психолого-педагогический анализ сущности и особенностей формирования конфликтной и конфликтологической компетентности будущего специалиста. Доказано, что именно формирование конфликтологической компетентности должно быть целью профессионального обучения будущего специалиста сферы управления. Рассмотрены сущность и особенности проведения учебно-рефлексивных диалогов.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, конфликт, конфликтогенная среда, рефлексия, учебно-рефлексивные диалоги.

Annotation. The author has been analyzed the psycho-pedagogical nature and peculiarities of the conflict and conflictological competences of future

specialists. It is proved that the formation of conflict competence should be the goal of professional training of future specialists in management. The essence and peculiarities of teaching and reflective dialogue has been revealed.

Key words: professional competence, conflict, conflict environment, reflection, teaching and reflective dialogues.

Вступ. Для успішної професійної діяльності в конфліктогенному середовищі необхідним для фахівця сфери управління є сформованість професійної компетентності та її складової – конфліктологічної компетентності відповідного високого рівня як способу взаємодії, в тому числі конфліктної взаємодії з суб'єктами професійної діяльності та як способу подолання особистісних криз.

Ідеї компетентнісного підходу до підготовки фахівців, розвитку конфліктної та конфліктологічної компетентності та конфліктологічної культури викладено в роботах І. О. Зимньої, О. К. Маркова, Г. Л. Ільїна, І. Ф. Ісаєва, М. М. Нечаєва, Л. А. Петровської, Н. В. Самсонової, В. В. Серікова, М. І. Скаткіна, О. О. Решс, О. І. Щербакової та багатьох інших.

Формулювання мети статті та завдань. Мета та завдання статті полягають у визначенні сутності та особливостей формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери управління у їх професійному навчанні.

Виклад основного матеріалу статті. Компетентність, згідно Дж. Равенна [7] розуміється як специфічна здатність, необхідна для виконання конкретної дії в конкретній предметній галузі, що включає вузькоспеціалізовані знання, особливого роду предметні навички, способи мислення, а також розуміння відповідальності за свої дії. На думку Дж. Равенна, бути компетентним означає мати набір специфічних компетентностей різного рівня.

Слід відзначити, що компетентність – складна, багатоаспектна категорія, яка найбільш повно та всебічно характеризує фахівця-професіонала. Професійна компетентність – практична реалізація

професійних здібностей та ділових якостей працівника в їх синергетичному взаємозв'язку та взаємозалежності. Доцільність введення поняття „професійна компетентність” обумовлена широтою його змісту, інтегративною характеристикою, що поєднує такі поняття як „професіоналізм”, „кваліфікація”, „професійні здібності” та ін.” [4].

Ми поділяємо думку С. Я. Батищева, який розглядає професійну компетентність як щабель, пов'язаний із формуванням таких професійно значущих для особистості та суспільства якостей, які дозволяють людині найбільш повно реалізувати себе в конкретних видах трудової діяльності, відповідних ринковим механізмам стимулювання найбільш продуктивного та конкурентоспроможного функціонування працівника тієї чи іншої кваліфікації та профілю [6]

Для характеристики конфліктологічної обізнаності особистості, її здатності прогнозувати, запобігати та вирішувати конфлікти дослідниками використовуються два поняття: «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність».

Л. А. Петровська визначає конфліктну компетентність як компетентність людини в конфліктній ситуації [5, с. 126]. Л. А. Петровська [5, с. 130] вкладає в конфліктну компетентність засвоєння позиції партнерства, співпраці, розвиток плюралізму та творчого потенціалу особистості, також розвиток рефлексії у всіх її проявах, підвищення культури саморегуляції у взаємодії, розвиток комунікативних вмінь, потенціалу сензитивності.

Конфліктологічна компетентність розглядається як вид соціально-психологічної компетентності (Л. А. Петровська) та включає в себе наступні складові: розуміння природи суперечностей та конфліктів між людьми, формування конструктивного ставлення до конфліктів в організації, володіння навичками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях, вміння оцінювати та пояснювати виникаючі проблемні ситуації, наявність навичок управління конфліктними явищами, вміння

передбачати можливі наслідки конфліктів, вміння конструктивно регулювати протиріччя та конфлікти; наявність навичок усунування негативних наслідків конфліктів [1, с. 491].

Дослідниця Н.В. Самсонова робить висновок, що професійна компетентність є складовою частиною професіоналізму та реалізується на соціальному, особистісному та індивідуальному рівнях професійної діяльності. Даним рівням відповідають соціальна, особистісна та індивідуальна компетентності. Конфліктологічна компетентність відноситься до соціальної компетентності, включає властивості перцептивної, комунікативної, міжособистісної та управлінської компетентностей, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності [8, с. 20].

Ми поділяємо думку Н.В. Самсонової щодо сутності та показників сформованості конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця. Так, конфліктологічна компетентність визначається як вид професійної підготовленості фахівця виконувати певні трудові функції у професійному конфліктогенному середовищі та виступає інтегрованою характеристикою конфліктологічної культури фахівця [8]. Конфліктологічна компетентність фахівця включає в себе систему конфліктологічних умінь вирішення професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктом та виконує перетворювальну функцію щодо конфліктогенного професійного середовища. Показниками сформованості конфліктологічної компетентності є ступінь розв'язання конфлікту в результаті вирішення фахівцем професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктом.

Т. Б. Беляєва [3], аналізуючи конфліктну та конфліктологічну компетентності, вважає, що це – два рівня компетентності в конфлікті. Під конфліктною компетентністю слід розуміти сформовану стихійно здатність людини інтуїтивно або на основі минулого досвіду знаходити різні способи поведінки в конфлікті з урахуванням інтересів поведінки та

статусу партнера, обставин, що склалися. Вона є в тому чи іншому ступені у всіх людей і виникає в процесі соціального навчання, формується на основі життєвих уявлень про ефективну поведінку в конфлікті. Людина, що володіє цим видом компетентності, діє в основному керуючись внутрішнім відчуттям, що діяти потрібно саме так, а не інакше, тобто ступінь усвідомлення дій є недостатньо високим.

Щодо конфліктологічної компетентності, то вона, на думку Т. Б. Беляєвої, є результатом цілеспрямованого навчання і є частиною професійної підготовки. Вона формується як теоретично: традиційний лекційний курс конфліктології чи психології конфлікту, так і практично – завдяки активним формам навчання (тренінги, практикуми, ігри). Поведінка людини з таким рівнем компетентності спирається на концептуальні, системні конфліктологічні знання, які останній використовує осмислено, із розумінням можливих наслідків своєї діяльності [3].

Основною метою сформованості конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця є розвиток умінь творчо вирішувати професійні конфліктні завдання з управління конфліктом – формування професійної «Я-концепції» останнього. Це передбачає формування у фахівця професійно важливих якостей:

- у ціннісно-смісловій сфері особистості: удосконалення вміння передбачати важкі ситуації професійної взаємодії; розвиток творчого мислення; оволодіння зразками розв'язання професійних конфліктів;

- в емоційній сфері: формування необхідних навичок розпізнавання та управління власними негативними емоційними станами; вміння їх виражати у спілкуванні з іншими, емоційна регуляція діяльності; вміння розпізнавати емоції інших та конструктивно на них реагувати; надання емоційної підтримки оточуючим;

- у мотиваційній сфері: формування прагнення у студентів формулювати та відстоювати власну точку зору; формування терпіння та

витримки в процесі взаємодії із суб'єктами професійної діяльності; прагнення до розвитку вольових якостей;

➤ у сфері саморегуляції: формування рефлексії як здатності фахівця керувати своєю поведінкою та діяльністю; володіння різними стилями поведінки та копінг-стратегіями для врегулювання конфліктів, що лежать в основі культури поведінки;

➤ в предметно-практичній сфері: тренування вміння вирішувати конфліктогенні професійні завдання з управління конфліктом; розвиток комунікативних навичок, навичок активного слухання;

➤ у комунікативній сфері: тренування вміння активного слухання, вербалізації почуттів, розуміння невербальних засобів спілкування, асертивного слухання.

Отже, завданнями формування конфліктологічної компетентності є вироблення системи теоретичних знань про конфлікт, стратегії поведінки у конфлікті, виховання конструктивного ставлення до конфліктів; формування вміння перетворювати деструктивний конфлікт у конструктивний, що передбачає здатність “утримувати” конфлікт у його процесуальності, здатність до реконструкції конфліктної взаємодії; здатність до варіативного уявлення перспектив конфліктної взаємодії; здатність розуміти і переживати конфліктну взаємодію; емоційна стійкість; емпатія; рефлексія; толерантність, усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу конфліктної ситуації.

Вважаємо, що одним із важливих у завдань у формуванні конфліктологічної компетентності є розвиток рефлексії студента. Завдяки їй він виділяє себе та інших суб'єктів взаємодії в конфліктних ситуаціях; здійснює вибір засобів і способів вирішення або запобігання конфліктам. Перефразовуючи ідею В. Бездухова про те, що “у рефлексії є не тільки особистісні витoki (фактичне знання, мотиви, наміри, установки і т.д.), але й витoki, що знаходяться в середовищі” [9, с. 9], можна сказати, що, з

одного боку, студент наслідує традиційні норми і правила, з іншого – він організовує міжособистісну взаємодію згідно обраним ним цінностям, спираючись на особистий досвід і досвід товаришів у розв'язанні конфліктів.

На етапі розвитку рефлексії в активному соціально-психологічному навчанні переважають ситуації, спрямовані на формування вміння адекватно сприймати конфліктну ситуацію, спрямовувати її в потрібне русло. Вони розкривають вміння використовувати та вдало поєднувати методи, прийоми та засоби розв'язання конфліктів конструктивними способами; творчо розв'язувати конфліктні ситуації, а не лише використовувати набутий досвід; швидко аналізувати конфліктну ситуацію та прогнозувати її розвиток; формують здатність на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку.

Вважаємо, що розвиток рефлексивної здатності до адекватного самооцінювання; самопізнання, підвищення ясності «Я-концепції» (чіткості «образу Я»), рефлексії особистісних соціально-перцептивних можливостей та комунікативних здібностей, розвитку сензитивних схильностей, емпатії, що знаходить своє відображення в індивідуальному стилі та технологіях розв'язання конфліктів, підвищення компетентності в сфері професійного спілкування відбуватиметься завдяки створенню рефлексивного середовища у проведенні навчальних діалогів. Адже, саме діалогічне спрямування навчання якнайкраще сформує конфліктологічну компетентність особистості фахівця, що, з одного боку, сприятиме моделюванню конфліктної ситуації та, з другого боку, сприятиме розвитку компетентності при аналізі конфліктної ситуації та виборі найбільш оптимального варіанту її вирішення, формуванню імпровізаційних здібностей в діалозі, усвідомленню стратегій поведінки партнера в процесі конфліктної взаємодії тощо.

Ефективність методики проведення діалогів забезпечувалась реалізацією “діалогічних універсалій” (за Г.О.Баллом), а саме: повага до партнера, його якостей як суб’єкта; орієнтація на його найвищі досягнення (реальні та потенційні); повага до себе, без якої неможлива і справжня повага до партнера з діалогу; принцип згоди учасників діалогу щодо базових знань, норм, цінностей і цілей, якими вони керуються у цьому діалозі [2].

Методика проведення навчально-рефлексивних діалогів передбачає дотримання наступних правил:

1. Оскільки діалог відбувається досить динамічно (це є умовою утримання інтересу до його змісту, та мотивації до взаємодії), ведучий має бути досить чутливим до живого перебігу подій, до предмету діалогу, всіх нюансів, які по його ходу виникають. Важливим є створення і утримання рефлексивної ситуації, що означає усвідомлення на основі співставлення різних бачень, уявлень про предмет діалогу, осмислення цих суперечностей, висування альтернативних точок зору на шляху до віднайдення істини, рефлексія кожної з них, здійснення вибору найбільш оптимального, аргументованого варіанту рішення чи вироблення компромісного варіанту.

2. Ведучий обирає оптимальні способи взаємодії зі студентом по ходу діалогу, враховуючи індивідуально-психологічні особливості кожного учасника взаємодії. Так, у випадку невпевненості учасника, ведучому слід продемонструвати емоційну підтримку, схвалення за активну участь; при труднощах через брак слів для оформлення потоку власного мислення, ведучий може прийти йому на допомогу у формулюванні думки, у пошуках аргументів, що її посилюють. У певних випадках, можна поставитись до думки критично, підкреслити її немотивованість, слабкість її рефлексивного обґрунтування і, таким чином, підштовхнути до пошуків нових аргументів.

3. Змістова та естетична єдність діалогового спілкування з учнями інколи може порушуватись через спроби певних учасників або груп учасників захопити “мовленнєвий простір” діалогу для вирішення власних проблем або для зведення особистих рахунків з однолітками або викладачем, котрі не мають жодного відношення до проблематики діалогу. Ці ситуації мають важливе психодіагностичне значення і, по-можливості, мають бути трансформовані у рефлексивні для самого “порушника ефіру”, а можливо й дати інформацію для самоаналізу іншим учасникам діалогу.

4. Один з варіантів перебігу навчально-розвивального діалогу може бути пов'язаний з тим, що в певних змістовних “поворотах” діалогового спілкування перед учасниками відкривається можливість докорінно переформулювати проблематику діалогу, поставити зовсім інші проблеми, що виникають на асоціативному рівні. В такій психолого-педагогічній колізії майже всі учасники діалогу виходять в позицію постановника проблем. Ці проблеми виникають у процесі зіставлення його особистісного культурного досвіду (досвіду його самовизначення у культурі на макро- та мікрорівні) та із загально історичним досвідом людства, який фокусується у мовленнєвому просторі діалогу. Досвід розбудови Школи діалогу культур свідчить, що у цьому випадку діалогісту слід “йти за течєю”: дати можливість учасникам діалогу розгорнути у мовленні їх особистісні проблеми самовизначення. Але після цього необхідно “повернути проти течії”: по-перше, підкреслити неможливість розглядання нових проблем без вирішення тих проблем, на ґрунті яких вони з'явилися; по-друге, спонукати кожного з авторів певної нової проблеми до її рефлексивного обґрунтування.

5. Досить важливим є надання можливості кожному учаснику можливості висловитись під час діалогу, поділитись своїми думками, переживаннями. Саме тому група учасників повинна бути не досить численною. Ведучий має формувати ціннісне ставлення до своєрідності,

неповторності кожної особистості в усіх її проявах, толерантність у ставленні до інших, відчуття значущості думки іншого, зберігаючи при цьому самоповагу та відчуття власної цінності.

Таким чином, навчально-розвивальні діалоги як засіб розвитку здатності до рефлексивної саморегуляції мають на меті створення психолого-педагогічних умов до включення “рефлексивного режиму” самосвідомості учасників, стимулювання їх активності, актуалізування потреби у самопізнанні та самореалізації, надання можливості привласнити рефлексивні способи вирішення конфліктних ситуацій у майбутній професійній діяльності та у вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів.

Висновки. Професійна підготовка фахівця в галузі управління повинна бути спрямована на формування у нього конфліктологічної компетентності, результатом сформованості якої є досвід та вміння конструктивного управління зовнішніми конфліктами, успішного розв’язання різних проблем міжособистісної взаємодії та конструктивного вирішення внутрішньоособистісних конфліктів, що передбачає саморегуляцію особистістю своєї афективної, потребово-мотиваційної та комунікативної сфер та професійну безконфліктну самореалізацію особистості. Засобом розвитку здатності до рефлексивної саморегуляції та конфліктологічної компетентності вважаємо навчально-розвивальні діалоги.

Література:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология : учебник [для студентов вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М., 1999. – 551 с.
2. Балл Г.А. Концепция самоактуализации в гуманистической психологии / Георгий Алексеевич Балл. – Киев-Донецк : «Ровесник», 1993. – 32 с.
3. Беляева Т.Б. Активные методы формирования конфликтологической компетентности у студентов / Т. Б. Беляева // Психология обучения. – 2008. – Ч 1. - С. 34-48.

4. Іванова І.В. Професіоналізація менеджменту : монографія / І.В. Іванова. - К. : Нац. торг.-екон. ун-т, 2006.
5. Петровская Л.А. Общение-компетентность-тренинг. Избранные труды / Лариса Андреевна Петровская. – М. : Смысл, 2007. – 687 с.
6. Професійна педагогіка : підручник / За заг. ред. С.Я. Батишева. – [2 -е вид., перераб. і доп.]. – М. : Асоціація «Професійна освіта», 1999.
7. Ровен Дж. Педагогическое тестирование: проблемы, заблуждения, перспективы: пер. с англ. / Джон Равен. – М. : Когнито-Центр, 2001. – 142 с.
8. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н.В. Самсонова. – Калининград : Изд-во Калининградского государственного университета, 2002. – 329 с.
9. Шерток Л. Непознанное в психике человека / Л. Шерток. – М., 1982. – С. 4-9.

References:

1. Antsupov A.Ya., Shupylov A.Y. Konflyktolohyya : uchebnyk [dlya studentov vuzov] / A.Ya. Antsupov, A.Y. Shupylov. – М., 1999. – 551 s.
2. Ball H.A. Kontseptsyya samoaktualyzatsyy v humanystycheskoy psykholohyy / Heorhyu Alekseevych Ball. – Kyev-Donetsk : «Rovesnyk», 1993. – 32 s.
3. Belyaeva T.B. Aktyvnyye metody formirovaniya konflyktolohycheskoy kompetentnosti u studentov / T. B. Belyayeva // Psykholohyya obucheniya. – 2008. – Ch 1. - S. 34-48.
4. Ivanova I.V. Profesionalizatsiya menedzhmentu : monohrafiya / I.V. Ivanova. - K. : Nats. torh.-ekon. un-t, 2006.
5. Petrovskaya L.A. Obshchenye-kompetentnost'-trenynh. Yzbrannyye trudy / Larysa Andreevna Petrovskaya. – М. : Смысл, 2007. – 687 с.
6. Profesiynna pedahohika : pidruchnyk / Za zah. red. S.Ya. Batysheva. – [2 -e vyd., pererab. i dop.]. – М. : Asotsiatsiya «Profesiynna osvita», 1999.

7. Roven Dzh. Pedagogicheskoe testirovaniye: problemy, zabluzhdenyya, perspektivy: per. s anhl. / Dzhon Raven. – M. : Kohnyto-Tsentr, 2001. – 142 s.
8. Samsonova N.V. Konfliktologicheskaya kul'tura spetsyalysta y tekhnologyya ee formirovaniya v systeme vuzovskoho obrazovaniya : monografiya / N.V. Samsonova. – Kalynynhrad : Yzd-vo Kalynynhradskoho hosudarstvennoho unyversyteta, 2002. – 329 s.
9. Shertok L. Nepoznanoe v psykhyke cheloveka / L. Shertok. – M., 1982. – S. 4-9.
3. Belyaeva T.B. Aktivnyye metody formirovaniya konfliktologicheskoy kompetentnosti u studentov / T. B. Belyayeva // Psykholohyya obucheniya. – 2008. – Ch 1. - S. 34-48.
4. Ivanova I.V. Profesionalizatsiya menedzhmentu : monografiya / I.V. Ivanova. - K. : Nats. torh.-ekon. un-t, 2006.
5. Petrovskaya L.A. Obshchenye-kompetentnost'-trenynh. Yzbrannyye trudy / Larysa Andreevna Petrovskaya. – M. : Smysl, 2007. – 687 s.
6. Profesiyna pedagogika : pidruchnyk / Za zah. red. S.Ya. Batysheva. – [2 -e vyd., pererab. i dop.]. – M. : Asotsiatsiya «Profesiyna osvita», 1999.
7. Roven Dzh. Pedagogicheskoe testirovaniye: problemy, zabluzhdenyya, perspektivy: per. s anhl. / Dzhon Raven. – M. : Kohnyto-Tsentr, 2001. – 142 s.
8. Samsonova N.V. Konfliktologicheskaya kul'tura spetsyalysta y tekhnologyya ee formirovaniya v systeme vuzovskoho obrazovaniya : monografiya / N.V. Samsonova. – Kalynynhrad : Yzd-vo Kalynynhradskoho hosudarstvennoho unyversyteta, 2002. – 329 s.
9. Shertok L. Nepoznanoe v psykhyke cheloveka / L. Shertok. – M., 1982. – S. 4-9.