



УДК 159.9232-057.87

Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии студентов

А. М. Митяева

Орловский государственный университет, г. Орел
e-mail: annamm@inbox.ru

Аннотация. Рассматриваются основные подходы к формированию конфликтологической компетентности студентов вуза, актуализируются вопросы формирования интегрированных характеристик, обеспечивающих им конструктивную конфликтологическую деятельность в профессиональной среде.

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая компетентность, конфликтологический подход, профессиональная подготовка в вузе.

Формирование личности современного студента предполагает развитие у него умений: принимать социально и морально ответственные решения; организовывать межличностное общение, основанное на принципах толерантности, уважения и признания суверенности другого человека; минимизировать отрицательные последствия возникающих при общении конфликтов, что включает такое личностное образование, как конфликтологическая компетентность.

Эффективность профессиональной деятельности специалиста зависит от многих факторов: характера профессиональной среды, уровня профессионализма, наличия развитой конфликтологической компетентности. Среди них значительное место принадлежит умению разрешать профессиональные конфликты, которые оказывают негативные последствия на результативность профессиональной деятельности. В настоящее время необходимость конфликтологических знаний и навыков признается всеми, а подготовка в этой области становится неотъемлемой частью обучения специалистов различного профиля.

Конфликтогенность профессиональной среды носит объективный характер, что подтверждается философско-социологической и психологической концепциями конфликта как носителя противоречий, источника развития и совершенствования социальных систем. Для реализации профессиональной деятельности в конфликтогенной среде специалисту необходима соответствующая профессиональная компетентность как способ жизнедеятельности в конфликтных ситуациях во взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности и как способ преодоления личностных кризисов.

Конфликт в рамках современной конфликтологической парадигмы рассматривается как объективное явление социального взаимодействия, так как представляет собой форму предельного обострения естественных противоречий, характерных для общества. Как явление в жизни человека, конфликты, как это ни парадоксально, с одной стороны являются трудно наблюдаемыми объектами; с другой – некоторые представлены явно, как фактический материал, который часто невидим и не осознается конфликтующим, хотя и находится на поверхности.

Следовательно, современный выпускник вуза должен быть подготовлен не только реализовывать профессиональные задачи в условиях конфликтогенной профессиональной среды, но и преобразовывать ее с целью предупреждения негативных конфликтов.

Образовательный процесс может быть рассмотрен как первый этап в процессе формирования конфликтологической компетентности, в случае, если его ядром является конфликтная ситуация или реальный конфликт между субъектами взаимодействия. Однако единичны случаи, когда реальный конфликт становится предметом профессиональной диагностики, с применением методов, которые могут быть освоены конфликтующими сторонами в учебном процессе. В качестве целей конфликтологической подготовки специалистов в вузе рассматривается формирование интегрированных характеристик (конфликтологической компетентности, конфликтологической культуры, конфликтологической готовности, конфликтологических умений), обеспечивающих конструктивную конфликтологическую деятельность. При этом профессиональными сферами анализа и изучения конфликтов выступают управленческая, педагогическая, правоохранительная, экономическая деятельность специалистов. Все это свидетельствует об интересе к профессиональному конфликту и процессам формирования компонентов конфликтологической компетентности специалистов, которая носит устойчивый и возрастающий характер.

Формирование будущего специалиста предполагает развитие у него навыков самостоятельного, логически грамотного рассуждения, умения принимать социально и морально ответственные решения, что включает и такую составляющую, как конфликтологическая компетентность, которая может быть рассмотрена на двух уровнях. Первый предусматривает способность к распознаванию признаков случившегося конфликта, его оформлению для удержания воплощенного в нем противоречия и владение способами регулирования для разрешения. Второй предусматривает умение проектировать необходимые для достижения определенных результатов конфликты и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия. В самом общем виде можно определить конфликтологическую компетентность как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению. Конфликтологическая компетентность

рассматривается как когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения.

Конфликтологическая компетентность – это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т. д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм данного конфликта. Она представляет собой осведомленность о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации. Конфликтологическая компетентность должна формироваться в образовательном процессе вуза, цель которого состоит не столько в усвоении студентом информации, сколько в привитии навыков самостоятельного критического мышления, способности сделать интеллект пластичным к усвоению новых знаний, формированию социальной и мобильной зрелости. Такая установка характерна для «инновационных», «развивающих», «критических», «деятельностных» концепций образования.

Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии человека, его познавательной деятельности и социальном поведении выражается в ее функциях:

- мобилизационной (способность рассматривать конфликт как неотъемлемую составляющую нашей жизни и не избегать конфликтного взаимодействия);
- информативной (способность к неоднозначной трактовке конфликтного взаимодействия и видения перспектив его разрешения; содержание данного критерия включает выделение позитивных функций конфликта и объективную оценку имеющегося – фактов, информации, знаний или представлений о реальности);
- прогностической (способность применять различные техники для минимизации деструктивных форм конфликта и перевода их в позитивное русло);
- регулятивной (способность осуществлять деятельность посредника или медиатора; выясняя позиции, интересы и цели участников конфликта, способствуя сбалансированному его решению);
- ценностной (позволяет обучающемуся изменить отношение к конфликту в условиях расширения контактов и видов деятельности);
- рефлексивной (используется для реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин; данная функция обеспечивает развитие образа «Я» студента и позволяет ему не только выполнять определенную деятельность, но и знать, как он это делает);
- интегративной (является ведущей, и ее предназначение заключается в продуктивном характере данной компетентности).

Анализ функций помогает выявить содержание и структуру конфликтологической компетентности, в основу которой положены идеи

И. А. Зимней о пяти характеристиках, представляющих определенные аспекты содержания компетентностей. Среди них:

1. Готовность к проявлению, или мотивационный аспект: система побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте.

2. Владение знанием, или когнитивный аспект: знания о конфликте, его профилактике, возможных стратегиях его разрешения, ведении переговоров; уровень восприятия существующих и возможных действий оппонента.

Для успешного разрешения необходим анализ конфликта, что, в свою очередь, требует качественного и количественного описания элементов, составляющих его. Беря во внимание динамику конфликта, состоящую из трех периодов: 1) предконфликт; 2) собственно конфликт; 3) послеконфликтная ситуация, разрешение конфликта, как и его регулирование, может быть осуществлено на любой стадии. Однако регулирование конфликта – более широкое понятие, обеспечивающее, как следствие, наиболее эффективное развитие конфликта и обязательное достижение им своего разрешения.

На наш взгляд, К. Томас предложил пять наиболее универсальных и практически ценных способов поведения в конфликтной ситуации, способствующих ее разрешению. Эти способы поведения он обозначил следующим образом: 1) избегание, или уход от конфликта; 2) соперничество, или силовой метод; 3) приспособление, или метод односторонних уступок; 4) компромисс, или взаимные уступки; 5) сотрудничество, или достижение взаимовыгодного решения.

Несомненно, что усвоение конструктивных или деструктивных способов преодоления трудных ситуаций оказывает различное влияние на развитие личности ребенка. Преобладание конструктивных способов повышает положительный потенциал личности, способствует формированию уверенности в своих силах, развитию чувства собственной ценности, ведет к становлению важных волевых качеств.

3. Опыт использования знаний, или *поведенческий аспект*: умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное, что подразумевает владение совокупностью необходимых умений, таких как реализация конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения и управления конфликтами; рефлексивное слушание; установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров.

4. Отношение к содержанию компетентности и объекту ее приложения, или ценностно-смысловой аспект: отношение к конфликту как к норме взаимодействия между людьми; взаимная направленность на партнера; сохранение уважения друг к другу.

5. Эмоционально-волевая саморегуляция, или способность управлять собственными эмоциями в предконфликтных ситуациях и непосредственно

в процессе конфликтного взаимодействия, особенно гневом; способность и готовность к эмпатии; рефлексия.

6. Интегративной характеристикой сформированности конфликтологической компетентности выступает устойчивость в проявлении способности и готовности организовать деятельность для удержания противоречия в процессе его разрешения и для перевода в позитивное русло.

Исходя из вышеизложенного, мы понимаем конфликтологическую компетентность студентов как способность и готовность: осуществить деятельность по профилактике конфликта; минимизировать деструктивные формы реального конфликта их перевода в конструктивное русло; выступить посредником или медиатором в разрешении конфликта.

Наиболее сложным является процесс познания собственных возможностей в ситуации неопределенности в конфликте. Человек, вовлеченный в конфликт, теряет способность осмыслить конфликт и себя в нем со стороны. Будущий специалист не должен терять такую способность, тем более что конфликт – это предмет применения его профессиональных умений и для реконструирования конфликтной реальности ему необходимы определенные знания, методы, теоретические конструкции, стереотипы поведения. Становление конфликтологической компетентности основывается на пяти специфических блоках, включающих:

- теоретические знания в области конфликтологии (педагогической, юридической, психологической, социологической и т. д.);
- владение социальными технологиями профилактики, управления, минимизации деструктивных форм конфликта;
- формирование профессионального типа мышления, включающего рефлексивность, методологичность, объемность, креативность;
- владение технологиями психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтах;
- выполнение профессионально-этического кодекса конфликтолога-практика.

Выбор методического инструментария для формирования конфликтологической компетентности обусловлен целями:

– формирование (развитие) установок, навыков и умений, обеспечивающих способность руководителя в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло, т. е.:

– формирование (развитие) осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон;

– умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации, которое реализуется в навыках и умениях, обеспечивающих: сбор информации о конфликте; уточнение информации о конфликте; анализ конфликтной ситуации; выбор верной модели медиаторства; выбор адекватной обстоятельствам конфлик-

та стратегии разрешения конфликта; снятие послеконфликтной напряженности; анализ предпринятых действий по разрешению конфликта.

Технология формирования конфликтологической компетентности выпускника вуза включает такие характеристики, как: высокая степень интеллектуальной и эмоционально-психологической напряженности; гибкость форм проведения занятий; обострение реальных противоречий и конфликтов в процессе обучения; появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы т. д.; возможность перехода на качественно новый уровень развития технологий принятия управленческих решений в конфликтных ситуациях.

Позитивное развитие конфликтной ситуации возможно через развитие конфликтующего человека (или конфликтующих сторон). А так как взрослый человек может развиваться только за пределами уже достигнутого, то для выявления границ достигнутого «конфликт-метод» является идеальным и позволяет его использовать в процессе подготовки специалистов для становления их конфликтологической компетентности.

Сформулируем главные профессиональные требования в работе с инновационными конфликтами:

- Умение распознавать конфликт на стадии зарождения. Большинство управленцев не видят конфликты в организациях, стремятся их скрыть, поскольку считают, что они являются показателем их некачественной работы, они не считают важным (или не знают как) создавать инновационный климат в коллективе, ослабляющий протест и актуализирующий конструктивный конфликтный потенциал коллектива, ими игнорируется или упускается из виду конструктивная функция конфликта.

- Умение выявлять наличие конструктивного конфликтного потенциала. Обнаружение конструктивной составляющей в конфликте требует дифференциации сложно переплетенных между собой многочисленных факторов конфликтной реальности. Например, конфликтное действие и процесс коммуникации в конфликте представляют собой два пространства: системно-конфликтное и коммуникативное. Если у управленцев нет такого разграничения, то процесс регулирования конфликта и его «дооформление» будет сложен и долгов, что часто способствует появлению в конфликте тех лиц (групп), которые стремятся использовать его в своих целях.

- Умение технологично и осознанно начинать процесс «дооформления» конфликта. Под процессом «дооформления» имеется в виду процесс поиска смысла конфликта, выявление предмета, сути, правового аспекта, интерпретация фактов, анализ, который оказывает существенное влияние на формирование общественного мнения и отношения к ситуации.

- Умение в анализе конфликта применять «стандарт» организационного конфликтменеджмента, который представляет совокупность приемов, техник и методов вмешательства, направленных на конфликтный процесс с целью актуализации конструктивного конфликтного потенциала и направ-

ления его в благоприятное русло. Овладение конфликтом означает, что возможные разрушительные для организации последствия могут быть минимизированы, ограничены, но без прямого (насильственного) воздействия управленцев на процесс.

Неотъемлемым элементом конфликтологической компетентности является конфликтоустойчивость личности, включающая мотивационный, эмоциональный, волевой, психомоторный компоненты. Мотивационный компонент конфликтоустойчивости личности развивает адекватное восприятие в предконфликтной или конфликтной ситуации, направленность побуждений на совместный поиск путей разрешения противоречия; способствует оптимальному поведению в конфликтной ситуации; обеспечивает возможность корректировки отстаиваемых интересов. Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности включает: формирование (развитие) умения управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях; формирование способности открыто выражать эмоции, не переходя в депрессивные состояния при затягивании или проигрыше в конфликте. Волевой компонент конфликтоустойчивости личности способствует формированию умения регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации и обеспечивает: толерантность, терпимость к чужому мнению, самоконтроль, умение дать объективную оценку конфликта, умение сводить к минимуму искажение восприятия. Психомоторный компонент конфликтоустойчивости личности будущего специалиста обеспечивает правильность поведения и действий, их четкость и соответствие конфликтной ситуации, развитие умения владеть собой, управлять жестикомикой и мимикой, контролировать свои действия и др.

Управление конфликтными ситуациями включает, прежде всего, познание механизмов развития конфликта и взятие под контроль конфликтующими сторонами тех процессов, связей и отношений, которые зависят непосредственно от них самих. Только тогда можно ставить вопрос о возможности управления конфликтом на микроуровне. Поэтому необходимы социальные технологии в образовательном процессе, строго регламентирующие действия конфликтующих сторон, позволяющие контролировать изменение процессов в конфликте в приемлемые сроки и в нужном направлении. Эффективность социальных технологий зависит от того, насколько будут адекватны целям и задачам, принимаемые в конфликте решения. Поскольку конфликтующие стороны в конфликте зачастую стремятся уклониться от регламентации, то их действия должны быть подкреплены проектируемой и принятой системой ответственности.

Таким образом, выпускники вуза должны четко осознавать, что в своей профессиональной деятельности они будут сталкиваться с конфликтами, для чего им необходимы знания, раскрывающие не только механизмы развития и закономерности протекания конфликтов, но и процессы, влияющие на психику человека, на его когнитивные возможности в пограничных ситуациях, они должны быть готовы не только находиться в эпицентре конфликта, но и управлять им.

Литература

1. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : ПИТЕР, 2000. – 297 с.
2. Митяева А. М. Индивидуализация образовательной деятельности студентов вузов / А. М. Митяева. – СПб. : Питер, 2003. – 354 с.
3. Цой Л. Н. Практическая конфликтология / Л. Н. Цой. – М. : Социол. шк. конфликтологии, 2005. – 233 с.

Value conflictological competence in individual personal development of students

A. M. Mitiaeva

Annotation In clause the basic approaches to formation of conflict competence of students of high school are considered, questions of formation of the integrated characteristics providing with it constructive of conflict activity in the professional environment are staticized.

Key words: the conflict, conflictology competence, conflictology the approach, vocational training in high school.

*Митяева Анна Михайловна
доктор педагогических наук, профессор
Орловский государственный университет
302026, г. Орёл, ул. Комсомольская, 95
e-mail: annamm@inbox.ru*

*Mitiaeva Anna Mikhailovna
Doctor of Pedagogical Sciences, Professor
Orel State University
95, Komsomolskaya, str., Orel, 302026
e-mail: annamm@inbox.ru*