

Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів / Людмила Олександрівна Котлова / Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (Умань, 20-21 травня 2014 р.) / МОН України, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, - Умань: ВПЦ «Візаві», 2014. – С. 180 – 184.

180

УДК 316.48

Людмила Котлова,
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри соціальної
та практичної психології
Житомирського державного
університету імені Івана Франка

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ

Котлова Л.О.

В статті розглядається проблема формування конфліктологічної компетентності фахівців. Здійснено аналіз підходів щодо визначення поняття «конфліктологічна компетентність», її основні складові. Окреслено рівні сформованості даного виду компетентності.

Ключові слова: компетентність, конфліктологічна компетентність, конфлікт, конфлікостійкість.

Котловая Л.А.

В статье рассматривается проблема формирования конфликтологической компетентности специалистов. Осуществлен анализ подходов к определению понятия «конфликтологическая компетентность», ее основные составляющие. Определены уровни сформованности данного вида компетентности. Ключевые слова: компетентность, конфликтологическая компетентность, конфликт, конфликтам.

Kotlova L.O.

This paper addresses the problem of formation of conflict competence of experts. The analysis of approaches to the definition of "competence of the conflict" and its main components. Outlines the levels of this type of competence. Psychological knowledge about the rules and characteristics of conflict-free communication and behavior not only help build constructive interpersonal relationships , but also to use the ability to reconstruct the conflict , transform it into an instrument of control and influence. Keywords: competence, competency of the conflict.

Закінчуючи вищий навчальний заклад, випускник потрапляє в умови потенційно конфліктогенного професійного середовища, в якому має ефективно діяти, вирішуючи як власне фахові так і соціально-психологічні задачі. Конфліктологічна компетентність як вид соціально-психологічної компетентності (Л.Г.Петровська) має забезпечити успішність вирішення фахівцем задач щодо управління конфліктом в процесі здійснення професійної діяльності та доцільного впливу на середовище своєї діяльності [5].

Усвідомлення того, що конфліктологічну компетентність можна і потрібно формувати в процесі підготовки спеціаліста, породжує завдання теоретичного, методичного і організаційного забезпечення конфліктологічної освіти. Слід визнати, що конфліктологічна компетентність не є новою компетентністю, а так чи інакше набувалася спеціалістом разом з досвідом роботи. Інша справа, що процес цей відбувався тривалий час, нецілеспрямовано і переважно методом спроб і помилок. Якоюсь мірою розвиток соціально - психологічної, зокрема і конфліктологічної компетентності відбувається в період навчання у виші на основі вирішення тих задач, які ставить перед студентом життя. Водночас стихійність цього процесу має результатом різні рівні сформованості конфліктологічної

компетентності у випускників і, відповідно, різну готовність до дій у конфліктогенному професійному середовищі. Зрозуміло, що низький рівень конфліктологічної компетентності може за певних умов загальмувати професійну кар'єру молодого спеціаліста, загострити внутрішньоособисті конфлікти, бути причиною стресів і розчарувань.

Формування конфліктологічної компетентності у майбутнього фахівця може здійснюватися, на нашу думку, чотирма взаємопов'язаними шляхами: 1) опанування конфліктологічних дисциплін; 2) розвиток соціально-психологічної компетентності в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін; 3) моделювання діяльності в конфліктогенному професійному середовищі в процесі викладання фахово-орієнтованих дисциплін; 4) засвоєння окремих конфліктологічних умінь в результаті вивчення загальноосвітніх дисциплін.

В структурі комунікативної компетентності можна виділити когнітивний (знання і розуміння) та операційний (практичні уміння і навички) компоненти.

К.М. Дурай-Новакова, Н.В. Кузьміна, Н.Ю. Кулюткіна, В.А. Сластенін та інші конфліктологічну готовність фахівця трактують як сукупність якостей особистості, що забезпечують успішне виконання професійних функцій. Конфліктологічна готовність фахівця містить у собі різного роду установки на усвідомлення професійного конфліктологічного завдання, моделі ймовірної конфліктної поведінки, визначення специфічних способів діяльності в професійному конфлікті, оцінку своїх можливостей відповідно до майбутніх перешкод, необхідність результату в процесі вирішення професійного конфлікту і конструктивну конфліктну позицію фахівця [1; 2].

При цьому під конфліктною позицією фахівця мається на увазі система ставлень й оцінок конфліктологічного досвіду, конфліктної реальності й перспектив, що визначають спрямованість конфліктних дій, поведінки фахівця. Ключове значення для конструктивної конфліктної позиції мають

ціннісні орієнтації і професійні цілі в професійному конфлікті, які впливають на динамічні і структурні характеристики конфлікту.

182

А, отже, конфліктологічна готовність фахівця виконує функцію регулятивного (мотиваційного, емоційного, рефлексивного, вольового, екзистенційного) базису для орієнтовно-перетворюючої (конструктивної) конфліктологічної діяльності фахівця в ситуаціях виробничого конфлікту.

До показників сформованості конфліктологічної готовності відносять:

- 1) оптимальний вибір фахівцем конфліктної стратегії;
- 2) самоуправління негативними емоційними станами в конфліктній ситуації;
- 3) здатність до управління (впливу) опонентом професійного конфлікту в результаті рефлексивного самовизначення на основі конструктивної конфліктної позиції.

На думку А.Б. Немкової, конфліктологічна компетенція є складовою частиною загальної соціальної компетенції. Автор визначає її як здатність і готовність: 1) здійснювати діяльність з профілактики конфлікту; 2) мінімізувати деструктивні форми конфлікту і перевести їх в конструктивне русло в реальному конфлікті; 3) за необхідності виступити посередником або медіатором у вирішенні конфлікту [4].

На основі проведеного дослідження А.Б. Немкова констатує, що процес становлення конфліктологічної компетенції має рівневий характер:

- низький (деструктивний), який передбачає низький рівень або відсутність знань (наявність загальних уявлень) про техніки вирішення конфлікту;

- середній (непродуктивний) характеризується проявом інтересу до конфліктологічних знань, здібностями до часткової модифікації наявної системи знань про конструктивне вирішення конфлікту залежно від ситуації;

- високий (конструктивний) характеризується позитивною “Я-концепцією”, розвинутими рефлексивними здібностями як відносно себе, так і відносно партнера і ситуації в цілому, як результат — наявність антиципованих здібностей (здібності передбачати результат дії) [4].

Критерієм виділення рівнів виступає ступінь стійкості використання технік, спрямованих на конструктивне вирішення конфлікту.

У роботах А.В. Дорохової конфліктна компетенція розкривається як сукупність конфліктологічних питань, вирішення яких входить в обов’язки фахівців [2].

На думку Н.В. Самсонової, конфліктологічна компетенція фахівця — це сукупність конфліктологічних знань як виду професійних знань про конфлікт і пов’язаних із ним явищ, фактів. Як і будь-які професійні знання, знання про професійний конфлікт виступають важливим компонентом професійної культури і виконують функцію інформаційного базису для орієнтовно-перетворюючої діяльності фахівця в ситуаціях професійного конфлікту. Тому показниками сформованості конфліктологічної компетенції є два критерії: 1) адекватно зрозумілий конфлікт і 2) відсутність помилок у визначенні складної ситуації професійної взаємодії як конфліктної на основі системи знань про конфлікт [6].

Конфліктологічна компетентність відноситься до соціальної компетентності, а тому вона містить перцептивну, комунікативну, міжособистісну й управлінську компетентності, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності. Остання складова, з одного боку, відрізняє конфліктологічну компетентність від інших видів професійної компетентності, з іншого боку, виступає основою для її виокремлення в низку видів професійної компетентності.

Теоретичною основою конфліктології є вчення про суперечності. Водночас важливим є розуміння того, що перехід від суперечностей до конфлікту опосередкований відображенням суперечностей у свідомості і

системою моральних цінностей суб'єкта. Формування внутрішньої картини конфлікту (ВКК) виступає як певне «розуміння» ситуації, де дії іншої сторони розуміються не як сигнал про наявність проблеми, а як ворожі, спрямовані проти нас (наших прав, нашої честі, наших інтересів). Іншими словами, ВКК є результатом декодування певної інформації з метою знаходження її смислу й прихованого значення у відповідності з існуючою у суб'єкта картиною світу.

183

Наприклад, якщо іншу людину, яка чинить мені прикрощі, в своїй картині світу я сприймаю не самотійною особистістю, а такою, що перебуває під дією зовнішньої сили (наприклад, «нечистої сили» або сили обставин), то ворожість до цієї людини не формується, бо відповідальність за прикрощі ми покладаємо на зовнішню силу. Таким чином, ворожість як елемент ВКК пов'язана з уявленням про особисту відповідальність за завдані прикрощі. В психології недооцінка впливу ситуації на інших осіб і переоцінка ролі їхніх особистісних рис і установок відома під назвою фундаментальна помилка атрибуції (Лі Росс). Це означає, що в конфлікті ми здебільшого концентруємося на діях іншої сторони, саме вони видається причиною неприємностей, а ситуація лише фоном. Таким чином, формуються взаємні упередження стосовно моральності іншої сторони, що гальмують орієнтацію на співробітництво і посилюють конфронтацію. Реалістична недовіра стосовно вихідних позитивних намірів іншої сторони переростає у глобальну недовіру і негативне тлумачення кожного кроку супротивника. Формуються і посилюються упередження стосовно іншої сторони, ВКК стає мало адекватною і не сумісною з конструктивною поведінкою.

У ВКК суб'єкт розташовує учасників ситуації в суб'єктивному просторі відносно один одного, наділяє їх певними характеристиками й зв'язками, а також здатністю змінювати місце в заданому смисловому полі. Це дає

можливість «розігрувати» в уяві перебіг конфліктної ситуації, розглядати можливі варіанти власних дій і дій учасників та прогнозувати відповідний цим діям результат. ВКК має раціональну, емоційну та мотиваційну компоненти.

Коли домінує емоційна компонента, особа реагує до певної міри «автоматично» (це може бути як автоматична агресивність, так і автоматична лякливість, поступливість). Тому більшість рекомендацій щодо поведінки в конфлікті стосуються гальмування «автоматичної реакції» («підніміться на балкон» (Ч.Ліксон), «пригладьте пір'ячко» (Р.Шалер), не поспішайте реагувати) і посилення ролі інтелектуальної компоненти (проаналізуйте ситуацію, уточніть свої цілі, зберіть додаткову інформацію). Водночас у культурі може існувати вимога саме автоматичної та миттєвої реакції на образу (кодекс Бусідо, писані й неписані кодекси чоловічої честі).

Мотиваційна компонента пов'язана зі ставленням суб'єкта до конфлікту, зі змінами поведінки в умовах конфлікту й актуалізацією діяльності з подолання конфлікту. Що менше особа усвідомлює власну ВКК, то меншою мірою може керувати своєю поведінкою. На формування ВКК здійснює вплив такий соціально-психологічний феномен як схильність на користь свого я. Дослідження показали, що більшість сучасних людей мають схильність оцінювати себе вище середнього стосовно бажаних особливостей і здібностей. Ми переоцінюємо поширеність серед інших притаманних нам недоліків (хибний консенсус) і недооцінюємо поширеність тих здібностей і доброчесностей, які вважаємо притаманними собі (хибна унікальність).

За словами Д.Майерса, «люди вважають свої недоліки нормою, а свої доброчесності – рідкістю» (Д.Майерс, 2000).

Схильність на користь свого я, що виявляється у вірі в свій потенціал, сприяє наполегливому подоланню труднощів, надихає нас не впадати у відчай, незважаючи на невдалий початок справи, є позитивним явищем. Водночас у конфлікті схильність на користь свого я веде до формування

неадекватної ВКК, в якій ми виглядаємо краще ніж насправді, а супротивник - гірше.

Тому прояснення позицій і намірів сторін допомагає сформувати більш адекватну ВКК (гносеологічна корекція) і внаслідок цього полегшити перехід від конфронтації позицій до аналізу інтересів і можливостей, що є кроком до досягнення домовленостей. Іншим моментом, що сприяє переведенню конфлікту у конструктивне русло, є поступова відмова сторін від суб'єктивної шкали оцінки дій і намірів один одного на користь оцінки з деякої «третьої позиції», що базується на загальновизнаних цінностях (моральна корекція).

184

Таким чином, уточнення ВКК, робить доступним для сторін більш широкий набір рішень, а переорієнтація на загальновизнані цінності збільшує імовірність вибору конструктивного рішення.

Що стосується операційної компоненти, то сформувати її ми можемо в процесі вирішення професійних конфліктологічних задач і одним з важливих завдань сучасної конфліктології є розробка такого комплексу навчальних задач, що дозволяв би формувати і тренувати основні конфліктологічні уміння (діагностичні, прогностичні, праксеологічні).

Як бачимо, сформованість конфліктологічної компетентності (наявність конфліктологічних знань; володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту; сформованість професійного типу мислення, який містить рефлексивність, методологічність, саногенність, об'ємність, креативність; володіння технологіями психогігієни і стресостійкості в конфліктах; дотримання професійно-етичного кодексу конфліктолога) вкрай потрібна сучасному фахівцеві для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі для перетворення його з метою попередження негативних

конфліктів, щоб бути готовим до “оптимального виходу” з професійних особистісних криз, як бар’єрів на шляху до професійної культури, стимулювання особистісно-професійного зростання.

Література

1. Болтунова Г.М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе / Г.М. Болтунова // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе и школе: Межвуз. сб. науч. тр. — Ишим, 1994. — С. 65—67.
2. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів / І.В. Ващенко, М.І.Кляп. — К.: Знання, 2013. — С.191 – 100.
3. Майерс Д. Социальная психология / Д.Майерс. - СПб.: Питер, 2000. — С.68.
4. Немкова А.Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности: Автореф. дис... канд. пед. н.: 13.00.01 — общая педагогика, история педагогики и образования. / А.Б.Немкова — Волгоград, 2008. — С. 8.
5. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л.А. Петровская // Вестник Москов. ун-та. — Сер. 14. — Психология. — М.: Изд-во МГУ, 1997. — № 4. — С. 42 - 44.
6. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография. / Н.В. Самсонова — Калининград: Изд-во КГУ, 2002. — 308 с.