

Котлова Л.О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти / Л.О. Котлова // Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад : зб. наук. праць матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, 27 квітня 2017 р., м. Київ, Національний авіаційний університет / наук. ред. Н. П. Муранова. – К. : – НАУ, 2018. – С. 130-133.

УДК 159.9

Людмила Котлова, м. Житомир

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В СИСТЕМІ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ

В статті розглядаються різні підходи до розуміння та значення конфліктологічної компетентності в професійній діяльності фахівця. Визначено зміст та основні характеристики конфліктологічної компетентності особистості.

The article discusses the various approaches to the understanding and importance of conflict competence in professional careers. The content and the basic characteristics of personality conflict competence.

Ключові слова: компетентність, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна стійкість, конфлікт, особистість.

Keywords: competence, competence of the conflict, the conflict stability, conflict personality.

Одним із головних завдань сучасної системи освіти є створення умов для розвитку і самореалізації кожної особистості, забезпечення високої якості освіти студентам. Визначальними категоріями компетентнісного підходу в освіті є поняття компетенції та компетентності, які в педагогічній науці досить плідно розробляються і різнобічно розглядаються, проте до цих пір не мають однозначного змісту і визначення. Конфліктна компетентність трактується як складне інтегральне утворення, основними складовими якого є компетентність суб'єкта у власному "Я", компетентність у психологічному потенціалі інших

учасників конфлікту; ситуаційна компетентність; знання про конфлікт; суб'єктна позиція учасника конфлікту.

Як свідчать результати теоретичного аналізу наукової літератури та наукових підходів до розуміння конфліктологічної компетентності слід зазначити, що найчастіше її розуміють, як якісну характеристику і важливою складовою особистості, яка здатна адекватно оцінювати навколишню дійсність на основі набутих знань про неї. Глобальні інтеграційні процеси сучасного світу – об'єктивна тенденція розвитку всіх сфер суспільного життя і визначає реформування системи освіти, основною метою якого - є створення умов для розвитку, самореалізації особистості і забезпечення високої якості освіти на новій концептуальній основі в рамках компетентнісного підходу врегулювання та подолання будь - яких конфліктних ситуацій в освітньому середовищі ВНЗ. Розглянемо основні терміни конфліктологічної компетентності: компетентність, компетенції, особистість, конфлікти, ми досліджували саме ці поняття, тому що саме вони лягли в основу конфліктологічної компетентності особистості.

Тлумачний словник сучасної української мови дає досить загальні визначення цих термінів: «Компетенція – добра обізнаність із чим-небудь». «Компетентність – поінформованість, обізнаність, авторитетність» [5].

Компетентність у перекладі з латинської *competentia* означає коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід.

Компетентність також визначається як набута у процесі навчання інтегрована здатність особистості, яка складається із знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть цілісно реалізовуватися на практиці.

Компетенція (лат. *competentia*, від *competere* — взаємно прагну; відповідаю, підходжу) — сукупність предметів, завдань, повноважень, прав і обов'язків державного органу або посадової особи, що визначаються законодавством. Таким чином, під терміном «компетенція» розуміють сукупність взаємозалежних якостей особистості (знання, уміння, навички, способи діяльності), необхідних для продуктивної діяльності [5]. Компетентність

визначається як володіння відповідними компетенціями, вона визначає рівень професіоналізму особистості, а її досягнення відбуваються через здобуття нею необхідних компетенцій, що є метою професійної підготовки фахівців.

Розглядаючи поняття конфліктологічної компетентності С. Філь трактує його як здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти в конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації й реалізуючи стратегію співпраці. Здатність до запобігання та вирішення конфліктів інколи прирівнюють до соціальної компетентності [6].

Поняття конфліктологічної компетентності є предметом уваги та вивчення цілої низки дослідників: зокрема, зміст понять «компетентність» та «конфліктологічна компетентність» розглядали А. Я. Анцупов, Є. М. Богданов, В.І. Ващенко, В. Г. Зазикін, У. Мастенбрук, Л. А. Петровська, Н. В. Самсонова, Л. М. Цой, А. І. Шипілов; специфіку поняття «конфліктна компетентність» О. Є. Єфімова, Б. І. Хасан [1; 2; 3; 4; 6].

Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності досліджували С. В. Баникіна, В. І. Журавльов та інші [2].

Водночас, на думку різних авторів, конфліктологічна компетентність охоплює: – здатність індивіда ефективно взаємодіяти із оточенням у системі міжособистісних стосунків; розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях; вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникли; наявність навичок керування конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивний початок конфліктів, що виникають; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; уміння конструктивно регулювати суперечності та конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів; – уміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях; уміння правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; уміння обирати адекватні способи поведінки з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії; розуміння природи суперечностей і

конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів; – здатність людини (або групи): переводити деструктивні процеси у конфлікті в конструктивне русло; розвиватися самостійно, підсилюючи свій інтелектуальний і емоційно - психологічний потенціал у конфлікті; створювати умови для виходу ситуації на якісно новий рівень розвитку; виробляти нові норми взаємодії у конфліктах, яких поки ще немає в суспільстві ; «засвоєння позиції партнерства на тлі володіння й іншими стратегіями поведінки » [5, с. 41].

Конфліктостійкість як основа конфліктологічної компетентності, як зазначає М.М. Кашапов, містить діяльнісний і особистісний компоненти, що сприяє розширенню просторово - часових меж сприйняття конфліктної проблеми , тобто вихід за межі ситуації, уміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його.

На думку Т. Дзюби, конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв'язанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв'язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації.

В свою чергу Є. Богданов виділяє такі компоненти конфліктологічної компетентності: гностичний, просторовий , конструктивний (регулятивний), комунікативний, нормативний та рефлексивно - статусний компоненти.

Автори підкреслюють провідну роль гностичного компоненту, тобто знання про суттєві характеристики конфлікту, які є основою для запобігання дій конфліктуючих осіб, формування вмінь керувати конфліктом та виступати у ролі третьої особи.

На думку І.Козич, спеціаліст повинен конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації у іншій; водночас, конфліктологічна

компетентність охоплює вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони .

Один із перших, хто розглядав проблему конфліктологічної компетентності на концептуальному рівні, був В.Г. Зазикін [3]. Автор визначає конфліктологічну компетентність як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння. К. к. є елементом соціально-психологічної компетентності особистості. К. к. включає в себе: знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів; вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальним збитком для себе і опонента завершувати конфлікт; первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту. К. к. розвивається в результаті вивчення конфліктології, практичного застосування знань в інтересах підвищення конструктивності поведінки в конфліктних ситуаціях, накопичення життєвого досвіду.

Подібної точки зору дотримується й Д.В. Івченко, який, за результатами проведеного дослідження, також робить висновок, що професійна компетентність є складовою частиною професіоналізму і реалізується на соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності [3]. Цим рівням відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності, а їх сформованість виступає основою й умовою для успішної реалізації спеціальної компетентності.

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.

У науковий обіг конфліктна компетентність, як термін введений Л.А. Петровською. Висвітлюючи проблему компетентності у спілкуванні, вона вперше застосувала термін — конфліктна компетентність, щодо сфери конфліктних ситуацій [6].

За Л.А.Петровською, конфліктна компетентність — це складне інтегральне утворення особистості, яке містить у собі компетентність людини в конфліктній ситуації, основними складовими якої є: компетентність учасника у власному —Я (Я компетентність, його адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі), у потенціалі іншого учасника (учасників) і ситуаційна компетентність (знання про конфлікт, суб'єктивну позицію (рефлексивна культура, вміння спостерігати за собою і партнером —з боку), володіння достатньо широким спектром стратегій поведінки у конфлікті й адекватне їх використання (обов'язкове володіння співпрацюючими стратегіями без ігнорування інших), культура саморегуляції, передусім емоційної) [6].

Схожої думки щодо конфліктної компетентності притримуються у своїх працях А.Ю. Кулікова, А.І. Шипілов та ін. [4].

У своїх роботах Б.І. Хасана визначає конфліктну компетентність як одну із провідних характеристик особистості й важливу складову частини загальної комунікативної компетентності, що представляє собою рівень розвитку усвідомлення про діапазон можливих стратегій поведінки у конфлікті та вміння реалізувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації [1].

У вітчизняній психології традиційно поняття конфліктологічної компетентності пов'язують з ім'ям Б.І. Хасана. Він ввів цей термін в 1996 році, а саме у своїй книзі «Психотехніка конфлікту і конфліктна компетентність» [1].

Таким чином «конфліктологічна компетентність - це здатність діючої особи (організації, соціальної групи, громадського руху і т.д.) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально-позитивне русло. Вона являє собою рівень розвитку обізнаності про діапазон

можливих стратегій конфлікуючих сторін і вміння надати сприяння в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [1].

О.І. Щербакова вважає, що конфліктологічна культура «проявляється у здатності вирішувати проблеми і долати суперечності конструктивними способами. Конструктивним (продуктивним) можна назвати такий вихід людини з конфлікту, для якого характерно наступне: вирішення проблеми з урахуванням інтересів обох сторін; усвідомлене, адекватне ситуації зріле поведінку; збереження або поліпшення взаємин між опонентами» [6]

Порівнюючи поняття «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність», дослідниця І. В. Козич вказує на те, що, на її погляд, «поняття конфліктологічної компетентності, при всій новизні і недостатній дослідженості, глибше та ширше за своїм змістом, ніж конфліктна компетентність. Ми вважаємо, що конфліктною компетентністю у певній мірі володіє кожна людина. Це ті прийоми та способи, за допомогою яких кожен з нас вирішує конфлікти у повсякденному житті, не спираючись на наукові методи. Конфліктологічна компетентність передбачає звернення до наукового підґрунтя» [2].

Розглядаючи поняття конфліктологічної компетентності, з цієї точки зору, ми можемо зробити висновок, що тут робиться наголос на освоєння суб'єктом способи виконання дії, тобто вироблення поведінки в конфлікті.

Література

1. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию / А. Я. Анцупов, А. А. Малышева. – К.: МАУП, 1991. – 103 с.
2. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : Навчальний посібник / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – С. 206 – 212.
3. Петровская Л. А. Цели, задачи и процедурные аспекты перцептивно ориентированного социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская / Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. – М.: Издательство МГУ, 1989. – С. 45-75.

4. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 192 с.

5. Тлумачний словник сучасної української мови. Ружим доступу:
<http://eslovnyk.com/>

6. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів. / С. С. Філь. Ружим доступу:
<http://tme.uio.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf>