**УДК 316.6**

**К вопросу о конфликтной компетентности в деятельности специалистов системы «человек-человек»**

**К.С. Кравченко[[1]](#footnote-1), И.М. Михалева[[2]](#footnote-2)**

Национальный исследовательский Иркутский государственный технический университет,

664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

Описаны и проанализированы различные подходы к понятию «конфликт», «компетентность», «конфликтная компетентность», а так же различные варианты структуры конфликтной компетентности. Раскрыты перспективы дальнейшей разработки данной проблемы в контексте профессиональной деятельности в системе «человек-человек» и разработки методов диагностики и развития конфликтной компетентности.

*Ключевые слова: конфликт, компетентность, конфликтная компетентность, коммуникативная компетентность, система «человек-человек».*

**ON THE PROBLEM OF CONFLICT COMPETENCE IN WORK OF SPECIALISTS**

**OF SYSTEM "PERSON-TO- PERSON"**

**K. Kravchenko, I.Mikhailova**

National Research Irkutsk State Technical University,

83, Lermontov St., Irkutsk, 664074

Various approaches to the concepts “conflict", "competence", "conflict competence", as well as various options for the structure of conflict competence are described and analyzed. The prospects for further development of this problem in the context of professional work in the "person-to-person" system, development of diagnostic methods and evolution of conflict competence are considered.

*Keywords: conflict, competence, conflict competence, communicative competence, the system "person-to-person"*

Деятельность любого рода профессионалов реализующихся в системе профессий «человек-человек» так или иначе связана с проблемами. Эти проблемы имеют разные корни, но результат у них всегда связан с тем или иным конфликтом. В связи с этим понятие конфликтная компетентность имеет на настоящий момент высокую актуальность. Понятие конфликтная компетентность в настоящее время занимает одно из центральных мест в психологической науке. Но не смотря на большое количество исследования социальных конфликтов, само понятие конфликтная компетентность разработано в недостаточной мере. Так же открытым остается вопрос о ее структуре и компонентах, а так же влиянии на деятельность профессионалов в системе «человек-человек». К профессиям системы «человек-человек» относятся профессии: связанные с управлением производством, руководством людьми, коллективами, связанные с обучением и воспитанием людей, организацией детских коллективов, профессиональной подготовкой, связанные с материально-бытовым, торговым обслуживанием людей, связанные с информационным обслуживанием людей, связанные с информационно-художественным обслуживанием людей и руководством художественными коллективами, связанные с медицинским обслуживанием людей.

Начать анализ данной проблемы целесообразно с рассмотрения понятия конфликт и подходов к его пониманию. Трактовка понятие конфликт на протяжении развития психологии менялась от рассмотрения его как негативное явление несущего в себе деструктивный потенциал (В.Н. Иванов, Н.С. Мансуров и др.), до признания его многофункциональным явлением (А.Я.Анцупов, А.И. Шипилов).

К. Левин, разработавший теорию поля, основной причиной возникновения конфликтов считает напряжение психического поля личности, возникающее, из-за невозможности удовлетворить актуальную потребность.

Представители психоанализа (А. Адлер, А. Фрейд, 3. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон и др.) считают что причины человеческих переживаний и поведения всегда конфликтны. А Э. Эриксон считает конфликты неотъемлемой частью кризисов, возникающих в онтогенезе личности, и подчёркивает их позитивную роль.

Содержание понятия конфликт так же разными исследователями трактуется по-разному. К. Левин считает конфликтом ситуация, в которой на индивида действуют противоположно направленные силы (мотивы) равно величины, что наиболее актуально для ситуации внутриличностного конфликта.

Н. В Гришина называет конфликт биполярным явлением и делает акцент на активности противоборствующих сторон (направленной на преодоление противоречия), представленных субъектами социального взаимодействия [4]. Д. П. Зеркин считает, что целью противоборства субъектов является реализация их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов [7]. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов акцентируют внимание на эмоциональной составляющей конфликта, и понимают под ним *«*наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями»[1].

М.М. Кашапов вносит соответствующие уточнения в трактовку понятия «конфликт»: «это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями и чувствами, переживаемыми ими по отношению друг к другу» [9]. Н.Ф. Вишнякова, напротив, считает, что конфликт – это не разрешение, а возникновение трудноразрешимых противоречий на почве соперничества, трудностей во взаимопонимании и остром эмоциональном фоне [3].

А.Л. Журавлев и А.А. Вахин считают конфликт интегральным явлением и связывают воедино интрапсихические процессы (переживания, эмоции, восприятие, отношение и т.д.) с интерпсихическими (взаимоотношения, коммуникация и т.д.) в ситуации актуального взаимодействия социальных субъектов в форме противодействия, противоборства [8].

Таким образом, в психологии на сегодняшний день нет единого и общепринятого подхода к понятию конфликт, его содержанию и функциям.

Толковый словарь Русского языка под редакцией Д.Н. Ушакова определяет компетенцию как «круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом». **А**компетентный – это осведомленный, являющийся признанным знатоком в каком-нибудь вопросе. Таким образом, понятие «компетентность» является личностной характеристикой, а термин «компетенция» обозначает должностные (функциональные) полномочия личности.

Л. Н. Цой под компетентностью подразумевает знания, опыт и личностные свойства, которыми личность де-факто располагает, а компетенции – вопросы, которые специалист должен принимать к рассмотрению [14]. Л.М. Митина считает, что компетенции – это характеристики, необходимые для удовлетворительного выполнения задач, а компетентности представляют собой характеристики, отличающие наилучших работников от средних [10].

М. М. Кашапов акцентирует внимание на когнитивном компоненте понятия компетентность. И, исходя из этого, понимает под компетентностью особый тип организации предметно-специфических знаний, позволяющий принимать и реализовывать эффективные решения в соответствующей области деятельности [8].

В современной психологической науке четкие и устоявшиеся определения понятия компетенция И.В. Серафимович и И.Н. Саидова связывают это с тем, что термин трактуется исследователями либо слишком узко, как сумма знаний, умений, навыков, усвоенных студентом в ходе обучения, либо слишком широко, как уровень успешности взаимодействия с окружающей средой. Поэтому И.В. Серафимович и И.Н. Саидова считают более оптимальным соотносить компетентность не с обучением, а с деятельностью. Исходя из данного подхода, они понимают *компетентность* как «уровень успешности решения проблемных ситуаций профессиональной деятельности, интегральное новообразование психики, развивающееся в процессе профессионализации субъекта деятельности» [12].

Рассматривая понятие конфликтной компетентности, большинство авторов сходятся в том, что это составная часть коммуникативной компетентности.

Б.И. Хасан понимает под конфликтной компетентностью уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации; умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению. Исследователь утверждает, что практически любой человек обладает некоторой конфликтной компетентностью [13].

По мнению М.М. Кашапова конфликтная компетентность – это способность человека оптимальным способом преодолевать возникающие противоречия, противостоять деструктивному влиянию конфликтов и умение их конструктивно разрешать. Автор рассматривает ее как составную часть конфликтоустойчивости, под которой подразумевается умение сопротивляться деструктивным конфликтным ситуациям, включающее в себя: умение преобразовывать деструктивное содержание конфликтной ситуации в конструктивное, умение анализировать ситуацию взаимодействия, адекватно оценивать себя и партнера, поддерживать эффективное общение, а также предотвращать возникновение деструктивных конфликтных ситуаций. Это проявление устойчивости рассматривается, как способность адекватно решать проблемы социального взаимодействия и переводить негативные конфликты в конструктивные [9].

С.М. Емельянов считает, что конфликтная компетентность это знания, умения, навыки в области конфликтологии, которые проявляются в умении конструктивно управлять конфликтами. В структуре конфликтологической компетентности вместе с деятельностным компонентом выделяется личностный компонент, который представляет собой умение личности воспринимать и осмысливать ситуацию вне конкретных временных и пространственных рамок, то ест выходить за пределы данной ситуации. Ценность этого подхода в том, что ученый рассматривает возможность поиска путей разрешения конфликта с помощью надситуативного мышления [5].

Рассматривая вопрос структуры конфликтной компетентности, разные авторы предлагают различные варианты этой структуры. Так Л.А. Петровская делает акцент на личностно-ценностном аспекте и рассматривает в конфликтной компетентности различные уровни: уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений [11]*.* Б.И. Хасан и П.А. Сергаманов делают акцент на операциональной стороне вопроса, умениях которыми должна владеть личность.

Выделяют следующие компоненты конфликтной компетентности: готовность преодолевать затруднения; способность обнаруживать противоречие, которое лежит в основе конфликта; владение способами разрешения противоречий разных типов. Так же исследователи выделяют два уровня профессиональной конфликтной компетентности. *Первый уровень* предполагает способности распознавания признаков конфликта, удержание воплощенного в нем противоречия и владение способами регулирования для его разрешения. *Второй уровень* предполагает способность планировать, конструировать и регулировать конфликты, необходимые для достижения поставленных целей [13].

Е.В. Рыбина выделила личностные качества, которые по ее мнению составляют структуру конфликтной компетентности, а именно: креативность (как уровень творческой одаренности, способности к творчеству, составляющий относительно устойчивую характеристику личности и позволяющий находить новые, неординарные подходы к разрешению конфликтов), рефлексию (как способность человека оценить конфликт не только со своей стороны, но и с позиции оппонента), сензитивность (как способность сопереживать другому человеку, умение чувствовать людей и ситуацию, умение отслеживать свои ощущения, соотносить их с происходящим и использовать себе во благо) и коммуникативную культуру.

О.В. Пашкова разработала четкую структуру конфликтной компетентности, которая включает в себя три блока. *Первый* базовый блок – личностные качества такие как: адекватная самооценка, высокий уровень самоконтроля, креативность. *Вторым* блоком является когнитивный компонент – наличие знаний о способах конструктивного разрешения конфликта и его профилактики. *Третий* компонент представляет собой поведенческий компонент и подразумевает выбор оптимальной стратегии поведения в конфликтной ситуации. В своем подходе к структуре конфликтной компетентности А.С. Кашапов предлагает следующие компоненты: эмоциональный, познавательный, волевой, мотивационный, психомоторный, а также личностную зрелость и самоактуализацию*.* Ценным в этом подходе является большое количество структурных компонентов, но открытым остается вопрос о необходимости дифференциации эмоционального и психомоторного компонента, личностной зрелости и самоактуализации [13].

Наиболее разработанным на наш взгляд является подход М.В. Башкина, по мнению исследователя, конфликтная компетентность является разновидностью коммуникативной компетентности и представляет собой структуру из трех составляющих.

1. Когнитивный компонент (включает в себя информационный и креативный элементы):

а) информационный элемент представляет собой систему знаний личности о конфликтах и способах поведения в них;

б*)* креативный элемент предполагает переход личности от привычного взгляда на природу конфликта как деструктивного явления к осознанию его творческой сущности и положительной роли конфликта для личностного развития.

1. Мотивационный компонент конфликтной компетентности отражает состояние внутренних побуждающих сил личности, которые благоприятствуют оптимальному поведению в конфликте. Конфликтная компетентность предполагает, по мнению М.В. Башкина, доминирование в поведении личности мотивации стремления к успеху, способствующей конструктивному разрешению конфликта. Прямо противоположный тип мотивации (мотивация избегания неудач), напротив, препятствует успешному разрешению конфликтной ситуации.
2. Регулятивный компонент содержит эмоциональный, волевой и рефлексивный элементы.

а) эмоциональный элемент: способность личности управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях; умение открыто выражать эмоции без оскорблений оппонента; способность к эмпатии;

б) волевой элемент: способность к волевой саморегуляции в конфликте (к сознательной мобилизации сил, контролю и управлению собой);

в) рефлексивный элемент*:* способность личности производить реконструкцию конфликта и осуществлять коррекцию своего поведения.

На основании данной структуры Башкин М.В. выделяет три структурные характеристики конфликтной компетентности:

* 1. Когнитивная характеристика предполагает способность личности анализировать конфликтную ситуацию и выделять ее структурные компоненты.
  2. Мотивационная характеристика представляет собой направленность личности на конструктивное разрешение конфликта.
  3. Регулятивная характеристика обозначает способность личности к сознательному управлению собой и своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях [2].

Исходя из приведенного выше анализа данной проблемы, можно сделать вывод о том, что понятие конфликтной компетентности на сегодняшний день является одним из наиболее актуальных в психологии и, несмотря на свою новизну, уже имеет ряд теоретических подходов и вариантов трактовки. Но существует недостаток практико-ориентированных исследований данной проблемы, ее влияния и взаимосвязи с деятельностью профессионалов реализующихся в системе «человек-человек». Так же большую актуальность на наш взгляд имеет разработка методик, направленных на повышение конфликтной компетентности с целью увеличить эффективность межличностных и профессиональных коммуникаций, что особенно актуально для профессий системы «человек-человек».

**Библиографический список**

1. Анцупов А. Я. Российская конфликтология. Аналитический обзор 607 диссертаций. XX век / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 704 с.
2. Башкин М. В. Влияние конфликтной компетентности педагога на эффективность образовательного процесса / М. В. Башкин, Н. В. Кузнецов // Ярославский психологический вестник. Вып. 24. Москва; Ярославль: Российское психологическое общество, 2008. – С. 89–90.
3. Вишнякова Н. Ф. Конфликтология / Н. Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2002. – 318 с.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
5. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации / С. М. Емельянов. – СПб.: Авалон, Азбука-классика, 2006. – 256 с.
6. Журавлев А. Л. Социально-психологические аспекты исследования конфликта / А. Л. Журавлев, А. А. Вахин // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – 2001. – С. 357–372.
7. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии / Д. П. Зеркин. – Ростов н/Д: Феникс, 1998. – 480 с.
8. Журавлев А. Л. Социально-психологические аспекты исследования конфликта / А. Л. Журавлев, А. А. Вахин // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – 2001. – С. 357-372.
9. Кашапов А. С. О модели становления конфликтной компетентности / А. С. Кашапов // Ярославский психологический вестник. Вып. 21. – Москва; Ярославль, 2007. – С. 75-80.
10. Митина JI. М. Психология профессионального развития учителя / JI. М. Митина – М.: Флинта: Московский психолого-социальный институт, 1998. – 200 с.
11. Петровская, JI. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности – / JI. А. Петровская // Вестник московского университета. – Сер. 14. Психология. 1997. – № 4. – С. 41-45.
12. Серафимович И. В. Особенности прогнозирования и стратегии поведения в проблемных, конфликтных и стрессовых ситуациях как показатель психологической компетентности у медицинских работников (на примере медсестер) / И. В. Серафимович, И. Н. Саидова // Ярославский психологический вестник. – Вып. 15. – Москва; Ярославль, 2005. – С. 150–156.
13. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. – Красноярск: РИЦ Красноярского госуниверситета, 1996. – 157 с.
14. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. – М.: Глобус, 2001. – 233 с.

1. Кравченко К.С., студент, e-mail:konstantinkravchenko90@gmail.com

   K.S. Kravchenko1, a student, e-mail: konstantinkravchenko90@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. Михалева И.М., ст. преподаватель кафедры психологии, e-mail: irinamichajl.\_@mail.ru

   I.M. Mikhailova2, a senior teacher at the Department of Psychology, e-mail: irinamichajl.\_@mail.ru [↑](#footnote-ref-2)