

## КОНФЛІКОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Л.О.Ярослав

*аспірант кафедри психології і педагогіки  
Національного технічного університету України  
“Київський політехнічний інститут”*

У статті уточнено зміст поняття конфліктологічна компетентність. Розглядається питання взаємозв'язку поняття компетентність з поняттями компетенція, грамотність, професіоналізм. Зіставляючи базові компоненти структури конфліктної та конфліктологічної компетентності, автор підкреслює їх тотожність.

*Ключові слова:* конфліктологічна компетентність, конфліктна компетентність компетенція, грамотність, професіоналізм.

Останнім часом конфліктологічна проблематика набула великої значущості в усіх галузях професійної підготовки, особливо в педагогічній освіті. Але разом із тим очевидним залишається брак кваліфікованих спеціалістів, що володіють технологіями ефективного спілкування та конструктивної поведінки в конфліктах, вміють адекватно розпізнавати, вчасно попереджувати та продуктивно вирішувати конфліктні ситуації. У зв'язку з цим зростає науковий інтерес до проблеми розвитку конфліктологічної компетентності сучасного педагога, адже вміння будувати стосунки на засадах співробітництва та конструктивної взаємодії безпосередньо впливає на якість та продуктивність професійної діяльності, сприяє покращенню психологічного клімату та гармонізації взаємин в педагогічному колективі, створює умови для набуття студентами специфічного досвіду конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Актуальність розвитку конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців обумовлюється високою рівнем конфліктогенності педагогічного середовища в освітніх закладах. Наявність великої кількості об'єктивних протиріч в педагогічному процесі робить конфлікти неминучим явищем, а конфліктологічну компетентність – необхідною складовою професіоналізму педагога. Тому пріоритетного значення набуває цілеспрямована організація навчально-виховної роботи з формування конфліктологічної компетентності на етапі професійної підготовки викладача вищого навчального закладу до науково-педагогічної діяльності.

В останні роки досить активно досліджується проблема конфліктологічної компетентності особистості. З'явилося чимало робіт, в яких розглядаються питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності різних спеціалістів (В.В.Базелюк, Г.С.Бережна, Е.Н.Богданов, О.І.Денисов, В.Г.Зазикін, Е.Е.Ефімова, М.М.Кашапов, Л.А.Петровська, В.В.Рогачев, Б.І.Хасан,

Л.Н.Цой). Однак у психолого-педагогічній літературі відсутнє однозначне тлумачення поняття конфліктологічна компетентність, немає загальноприйнятого підходу до розкриття структури цього явища, слабо вивчений віковий аспект її розвитку, має місце фактичне ототожнення поняття конфліктологічна компетентність з поняттями “конфліктна компетенція”, “конфліктологічна компетентність”, “конфліктологічна грамотність”, “конфліктологічна підготовка”. Не поодиноким є вживання даних понять в синонімічному значенні, що значно ускладнює їх дослідження, призводить до неможливості застосування надбань науки в освітній практиці.

Виходячи з того, що загальноприйнятим у наукових дослідженнях є положення про те, що поняття є дійсно науковим лише тоді, коли воно входить у систему понять, має своє визначене місце у “сітці”, перебуває у певному відношенні з іншими поняттями (Ж.Піаже, Л.С.Виготський, Р.К.Натадзе та ін.), метою нашої статті є уточнення змісту поняття конфліктологічна компетентність, розмежування понять компетентність, компетенція, грамотність, професіоналізм, окреслення специфіки взаємозв'язку та відмінностей даних наукових категорій.

Проблема компетентності особистості в психолого-педагогічній науці знайшла свої відображення при розв'язанні широкого кола теоретико-прикладних питань спрямованих на дослідження професійного становлення, розвитку та самовдосконалення особистості, як суб'єкта професійної діяльності (К.О.Абульханова-Славська, О.О.Бодальов, А.О.Деркач, Е.Ф.Зеєр, І.О.Зимня, Н.В.Кузьміна, А.К.Маркова, Л.М.Мітіна, В.А.Семиченко, В.О.Сластьонін, Ю.Г.Фокін, В.Д.Шадриков).

Розкриття змісту поняття компетентність представлено у роботах зарубіж-

них дослідників: Дж.Р.Андерсон, Р.Бадер, М.Мартенс, Б.Оскар-сон, Дж.Равен, Р.Уайт.

Аналізуючи наукові джерела з проблеми, ми звернули увагу на різні підходи до розуміння змісту та сутності поняття “компетентність”. Вважаємо за необхідне розглянути основні позиції науковців щодо вказаного визначення та сформулювати власне розуміння поняття.

У вузькому розумінні компетентність трактується як володіння знаннями, що дозволяють судити про щось, висловлювати свою авторитетну думку, судження. Так, в “Словнику іноземних мов” знаходимо: компетентний (від лат. *competens* – підходящий, відповідний, узгоджений) – це той, хто має достатні знання в якій-небудь галузі, який з чим-небудь добре обізнаний, тямущий [7, 305]. Згідно “Словника російської мови” С.І.Ожегова (1963) поняття “компетентний” визначається як – знаючий, поінформований, авторитетний в якій-небудь галузі.

В деяких словниках на перший план виходить категорія «здатність до дії» як уміння використовувати знання в практичній діяльності, як певні стратегії для реалізації творчого потенціалу особистості. Такий підхід дозволяє розмежувати поняття компетентність та грамотність. Бути конфліктологічно грамотним ще не означає бути компетентним, оскільки грамотність – це когнітивна характеристика, і зовсім не обов'язково, що майбутній педагог готовий її застосувати у процесі діяльності.

У вітчизняній педагогіці поняття компетентність використовується в якості терміну, що дозволяє описати кінцевий результат освітнього процесу, як рівень досягнення компетенцій, тобто тих вузлових питань, стосовно яких фахівець має належні знання і досвід.

У руслі нашого дослідження доцільною є інтерпретація компетентності, яку подає Л.М.Мітіна в одній із своїх робіт. Працюючи над розробкою концепції професійного розвитку, дослідниця вказує, що компетентність є важливою складовою діяльності вчителя і розуміє її як гармонійне поєднання знань, вмінь, навичок, а також способів та прийомів їх реалізації в діяльності, спілкуванні, розвитку (саморозвитку) особистості. На основі такого визначення змісту поняття “компетентність” автором розроблена її структура, що складається з двох підструктур: діяльнісної та комунікативної. Особливе місце в структурі комунікативної компетентності Л.М.Мітіна відводить конфліктній компетентності [5, 8-9].

Компетентність слід відрізнити від компетенції – певної сфери, кола питань, що людина має повноваження вирішувати. Заслуговує на увагу підхід І.А.Зимньої, яка розмежовує поняття “компетенція” та “компетентність” і розглядає останню як “актуальну особистісну якість, що базується на знаннях, як інтелектуально- й особистісно-професійну соціально-професійну характеристику людини [3]. Тоді як компетенції,

на думку вченої, – це внутрішні, актуальні, приховані психологічні утворення: знання, уявлення, програми (алгоритми) дій, системи цінностей і відносин, які згодом виявляються в компетентностях людини.

І.Зимня виділяє три основні групи компетентностей:

1) компетентності, що належать до особистості як до суб'єкта життєдіяльності (здоров'язбереження, ціннісно-смилова орієнтація у світі, розширення знань);

2) компетентності, що належать до взаємодії людини з іншими (вирішення конфліктів, співробітництво, толерантність, спілкування);

3) компетентності, що належать до діяльності людини та проявляються в усіх її типах та формах (постановка та вирішення пізнавальних завдань, нестандартні рішення, засоби діяльності).

Визначаючи характеристики компетентності, І.Зимня розрізняє такі їх аспекти: мотиваційний (готовність до прояву компетентності), когнітивний (володіння знаннями змісту компетентності), поведінковий (досвід прояву компетентності в різноманітних стандартних та нестандартних ситуаціях), ціннісно-смиловий (відношення до змісту компетентності та об'єкта її застосування), емоційний (емоційно-вольова регуляція процесу та результату прояву компетентності) [3]. У такій трактовці поняття компетентності та її характеристики розглядаються в якості загальних орієнтовних критеріїв оцінки її змісту. Запропонована структура компетентності свідчить про складність її виміру та оцінки.

Узагальнення вищезазначених наукових підходів дає змогу розуміти під компетентністю складне індивідуально-психологічне утворення на основі інтеграції теоретичних знань, практичних вмінь і значимих особистісних властивостей, що забезпечує ефективне виконання професійної діяльності.

Логічно ми підійшли до розкриття основного поняття нашого дослідження – конфліктологічної компетентності.

Конфліктологічна компетентність розглядається нами як когнітивно-регулятивна підструктура професіоналізму особистості і діяльності, як динамічне структурно-рівневе утворення, яке характеризується наявністю знань про конфлікт, володінням широким спектром стратегій поведінки в конфлікті, емоційної саморегуляції та значимими особистісними властивостями (емпатія, рефлексивність тощо).

Про важливість формування конфліктологічної компетентності зазначають в своєму дослідженні Е.Н.Богданов, В.Г.Зазикін, розглядаючи її як когнітивно-регулятивну підсистему професійно значимої сторони

особистості, що включає відповідні спеціальні знання та вміння [2]. Недостатньо сформована конфліктологічна компетентність є на думку вчених, однією з вагомих психологічних причин виникнення конфліктів. Розглядаючи конфліктологічну компетентність з системних позицій, автори виділяють в ній гностичний, конструктивний (регулятивний), комунікативний, нормативний та рефлексивно-статусний компоненти. В свою чергу наявність певних знань та вмінь в області конфліктології вимагає розвитку певних особистісно-професійних якостей, які дозволять ефективно використовувати дані знання та вміння для управління конфліктами. Конфліктологічна компетентність має тісний зв'язок з соціально-перцептивною, ауто-психологічною, психолого-педагогічною, адміністративно-правовою компетентностями. Розвиток кожної з названих видів призведе, на думку вчених, до розвитку конфліктологічної компетентності [2].

Досить часто в психолого-педагогічній літературі можна зустріти поряд з поняттям «конфліктологічна компетентність» співзвучне до нього «конфліктна компетентність».

В 1994 р. Л.А.Петровська, висвітлюючи проблему компетентності в спілкуванні в навчальному посібнику “Вступ до практичної соціальної психології”, вперше використала термін «конфліктна компетентність» при аналізі конфліктних ситуацій. В подальшому, узагальнюючи результати досліджень природи конфліктної компетентності, вона розглядає дане поняття як одну із складових соціально-психологічної компетентності, складне інтегральне утворення особистості, яке характеризується наявністю знань про конфлікт, рефлексивної культури, володіння широким спектром стратегій поведінки в конфлікті, емоційної саморегуляції[6]. Спираючись на даний підхід, поняття «конфліктна компетентність» використовують в своїх дослідженнях психологи А.Ю.Куликов та А.І.Шипілов. Дане поняття знаходимо в роботах, Б.І.Хасана, В.П.Трубочкіна, Е.В.Зайцевої.

В дослідженнях Б.І.Хасана конфліктна компетентність розглядається як “невід’ємна складова частина загальної комунікативної компетентності і включає в себе рівень обізнаності про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті і вміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації”[8]. Б.І.Хасан в загальному вигляді конфліктну компетентність визначає як “вміння утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє їх вирішенню”. Вчений виділяє два рівні існування конфліктної компетентності:

- перший передбачає здатність до розпізнавання ознак конфлікту, навички організації взаємодії його учасників для утримання протиріччя в руслі продуктивного вирішення;
- другий передбачає вміння проектувати конфлікти, необхідні для досягнення на-

вчальних результатів, а також створювати їх в ситуаціях навчальної взаємодії.

Е.Н.Богданов, В.Г.Зазикін зазначають, що не слід ототожнювати поняття конфліктологічна компетентність з співзвучним поняттям конфліктна компетентність. Однак, ми не погоджуємося з позицією вчених, і вважаємо, що дані поняття є тотожні.

По-перше, Л.А.Петровська, А.Ю.Куликов, А.І.Шипілов в своїх дослідженнях конфліктної компетентності включають в її структуру такі базові компоненти, як відповідні спеціальні знання та вміння, навички управління конфліктними явищами і усунення негативних наслідків конфліктів, рефлексивну культуру (розвинуті здібності до рефлексивного аналізу) [6, 1]. Але саме вони і складають основу гностичного, регулятивного, комунікативного та рефлексивно-статусного компонентів конфліктологічної компетентності в роботах В.Г.Зазикіна та О.І.Денисова. Отже, як «конфліктна» так і «конфліктологічна» компетентність передбачають наявність тотожних структурних складових.

По-друге, і Л.А.Петровська, і В.Г.Зазикін визначають названі види компетентності як складові соціально-психологічної компетентності [4; 6]. До того ж такої думки при аналізі їх робіт дотримуються і такі авторитетні в області конфліктології спеціалісти, як А.Я.Анцупов та А.І.Шипілов [1]. Отже, з вище зазначеного випливає, що в даному контексті необхідно говорити саме про тотожність понять «конфліктна» та «конфліктологічна» компетентність.

Важливим ув нашому дослідженні є встановлення сутнісної відмінності між поняттями «конфліктологічна грамотність» та «конфліктологічна компетентність». Спроба уточнення змісту даних понять була зроблена в дослідженні О.І.Щербакової, яка розглядає поняття конфліктологічна грамотність як базовий рівень конфліктологічної підготовки, що проявляється в буденному інтуїтивному досвіді, міфологічній свідомості, що дозволяє конструктивно вирішувати проблеми та протиріччя без особливого осмислення механізмів, що лежать в їх основі (О.І.Щербакова). Дослідниця зазначає, що свою реалізацію конфліктологічна грамотність знаходить ще в дошкільному віці при слідуванні нормам безконфліктного спілкування в сюжетно-рольових іграх, іграх за правилами, а також в нормах конструктивного рішення проблем на рівні побутової міжособистісної емоційно-безпосередньої комунікації. Конфліктологічна компетентність, на думку О.І.Щербакової, це система наукових знань про конфлікт та вміння управляти ними, що ціленаправлено розви-

ваються в процесі спеціальної підготовки відповідно до ситуацій учбової та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань, умінь, навичок та властивостей особистості по аналізу, управлінню та самоуправлінню конфліктами в процесі оволодіння поняттєвим та фактологічним матеріалом конфліктології [9].

Суттєвим є питання про співвідношення категорій компетентність та професіоналізм, оскільки вони нерідко ототожнюються і їх межі не чітко позначені.

Слід зазначити, що в сучасній психолого-педагогічній літературі немає єдиного підходу щодо визначення поняття професіоналізм. Кожен із дослідників, що оперує цією категорією, виокремлює її домінуючий компонент чи співвідносить поняття "професіоналізм" з близькоспорідненим, на його думку, поняттям. В акмеології професіоналізм визначають як якісну характеристику суб'єкта праці, що відображає високий рівень професійно важливих та особистісно-ділових якостей, акмеологічних інваріантів професіоналізму, високий рівень креативності, адекватний рівень домагань, мотиваційну сферу та ціннісні орієнтації, спрямовані на прогресивний розвиток спеціаліста (А.А.Деркач).

Разом з тим, в нашому дослідженні важливим є погляд науковців, які співвідносять "професіоналізм" з поняттям "компетентність" (Н.В.Бордовська, О.А.Дубасенюк, І.А.Зязюн, І.А.Зимня, Н.Ф.Ефремова, А.К.Маркова, А.О.Рєан, О.М.Шиян), яку вважають важливою складовою професіоналізму. Ми погоджуємося з позицією А.К.Маркової і вважаємо, що поняття професіоналізм ширше за своїм значенням від поняття компетентність, оскільки передбачає не

лише володіння високим рівнем професійної діяльності, але й наявність прагнення свідомо змінювати та розвивати себе як професіонала, вносити індивідуальний творчий вклад у професію, підвищувати престиж своєї професії у суспільстві. Педагог, на думку дослідниці, може бути професіоналом у своїй галузі, але не бути компетентним у вирішенні всіх видів професійних питань. Саме така низка міркувань дозволяє розглядати компетентність в якості складової професіоналізму педагога.

Таким чином, аналіз сучасних наукових публікацій з проблеми конфліктів засвідчує, що однією з важливих соціально-психологічних причин конфліктів є низький рівень розвитку конфліктологічної компетентності. Розвиток конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців є однією з умов їхньої успішної навчальної та подальшої професійної діяльності.

На основі співставлення базових компонентів структури конфліктної та конфліктологічної компетентності встановлено тождність даних наукових категорій.

Обґрунтування відмінностей та взаємозв'язків між поняттями грамотність, компетентність, професіоналізм дало змогу довести, що всі ці поняття не взаємовиключають один одного, а є взаємопов'язаними, розширюють і поглиблюють уявлення про складність та багатогранність характеристик, що обумовлюють якість педагогічної діяльності, сприяють її вдосконаленню.

---

---

## ЛІТЕРАТУРА

1. *Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Словарь конфликтолога. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
2. *Богданов Е.Н., Заикин В.Г.* Психология личности в конфликте: Уч. пособие. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
3. *Зимня И.А.* Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 32-37.
4. *Зыкин В.Г.* Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма государственных служащих // Российское государство и государственная служба на современном этапе: Матер.науч.- практ.конф., Москва, 1988 г. – С. 67-71.
5. *Митина Л.М.* Психология профессионального развития учителя. – М.: Просвещение, 1998. – 236 с.
6. *Петровская Л.А.* К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник Московского университета. Сер.14. Психология.– 1997. – № 4. – С.41-45.
7. *Словарь иностранных слов и выражений.* – Минск: Современный литератор, 1999. – 575 с.
8. *Хасан Б.И.* Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
9. *Щербакова О.И.* Развитие конфликтологической культуры личности // Высшее образование сегодня. – 2008. – № 10. – С. 56-59.

*Стаття надійшла до редакції 21.04.2009 р.*

