

УДК 331.101.3

КОНФЛИКТНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

А.В. Копылова

Студент 4 года обучения,

Института гуманитарных технологий

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

e-mail: alex21copy@gmail.com

Научный руководитель

В.И. Пищик

проф.

Кафедра «Психология и управление персоналом»

Аннотация. Конфликты играют исключительно важную роль в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом. Они охватывают всю совокупность социальных отношений и социального взаимодействия людей, выступая при этом необходимым условием общественного развития. В этой связи, особую актуальность приобретает вопрос изучения конфликтной компетентности личности. В настоящее время понятие «конфликтная компетентность» занимает одно из центральных мест в философской, социологической и психологической науках.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная компетенция, взаимодействие, общение, человек.

CONFLICT COMPETENCE

A.V. Kopylova

Scientific adviser

V.I. Pischik

Abstract. Conflicts play a vital role in the life of the individual, family, organization, state, society and humanity as a whole. They represent the totality of social relations and social interaction of people, being a necessary condition of social development. In this regard, of particular urgency is the study of conflict competence of the individual. Currently, the concept of "conflict competence" occupies a Central place in the philosophical, sociological and psychological Sciences.

Key words: conflict, conflict competence, cooperation, communication, people

Обладать навыками управления конфликтными явлениями, умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации, обладать навыками управления конфликтными явлениями, уметь предвидеть возможные последствия трудных ситуаций взаимодействия - всё это относится к такому понятию, как «конфликтная компетентность». Её можно рассматривать, как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению.

Конфликтная компетентность – это профессиональное владение проблематикой конфликтов, основывающееся на соответствующих знаниях, навыках, умениях и качествах специалиста [1].

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия [1]. Среди специалистов, занимающихся изучением конфликта, нет единой точки зрения по вопросу о том, что он собой представляет. Это обусловлено рядом причин: сложностью самого феномена конфликта, а также неоднозначным пониманием того, чем вызвано его возникновение. Рассмотрение проблем конфликтов осуществлялась различными направлениями в социологии, и все они подчеркивали, что конфликты играют важную роль в жизни общества и необходимы теоретические исследования в этой области [2].

Конфликтная компетентность – это профессиональное владение проблематикой конфликтов, основывающееся на соответствующих знаниях, навыках, умениях и качествах специалиста.

Уровни конфликтной компетентности.

- а) нулевой: умение своими действиями не вызывать ненужных конфликтов в деловых и служебных взаимоотношениях, не ухудшать конфликтную обстановку среди персонала;
- б) начальный: умение оказывать психологическую помощь в урегулировании отдельных конфликтов среди персонала;

- в) средний: умение конфликтологически грамотно осуществлять разбирательство и урегулирование типичных конфликтов среди персонала;
- г) высокий: умение управлять конфликтами, предвидеть их появление и своевременно профилактировать, тонко регулировать конфликтные взаимоотношения;
- д) профессионально-конфликтологический: мастерское владение широким репертуаром конфликтологических техник, способность эффективно работать с самыми различными видами и типами конфликтов.

Многие ученые говорят о том, что в состав конфликтной компетенции входят различные компоненты, частью которого являются поведенческий, эмоциональный и когнитивный [3]. Поведенческий компонент представляет собой наличие различных умений, навыков, стратегий поведения и типов реагирования в конфликте. Эмоциональный компонент конфликтной компетенции связан с эмоциональной саморегуляцией и эмпатией.

Существуют три типа конфликтной компетентности: "сотрудничество", "давление" и "уход" [4]. Как правило, сотрудников, имеющих позитивное отношение к конфликту, относят к типу "Сотрудничество". Типы "Давление" и "Уход" характеризуют сотрудников, имеющих негативное отношение к конфликту и выделяющих его [5].

Конфликтная компетентность подразумевает свободное овладение принципами управления конфликтами, которые включают в себя:

- принцип понимания - осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте, предмета конфликта, знание потенциально конфликтных личностей, хорошая ориентация в потенциальных условиях возникновения конфликтов и фазах развития конфликта;
- принцип предвидения - прогнозирование потенциальных конфликтов между сотрудниками.

Таким образом, выделение категории «конфликтная компетентность специалиста» позволяет рассматривать в единстве многие, казавшиеся ранее, разрозненными педагогические факты и явления, искать обобщенные

характеристики разнообразных конфликтогенных и конфликтных состояний, стремиться к единству в приемах и способах их формирования, устанавливать существенные связи между мотивами и стилями конфликтного поведения, что создает предпосылки для создания более совершенной классификации конфликтологических умений, связанных с формированием конфликтной компетенции, готовности, компетентности специалиста.

Библиографический список

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология: учеб.пособие / Е.М. Бабосов. - 2-е изд., стереотип. - Мн.: «Театрасистемс», 2001.
2. Зборовский, Г.Е. История социологии: Учебник / Г.Е. Зборовский. - М.: Гардарики, 2004. — 608 с.
3. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. Учеб. Заведений / Г.И. Козырев. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. — 176с.
4. Конфликтология: краткий теоретический курс : учебное пособие /Л. Г. Агеева. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 200 с.
5. Пищик В.И. Психология мобильности человека: объяснительные схемы. // [Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию](#). 2015. Т. 2. № 1. С. 5-14.

