

Конфліктна компетентність як складова комунікативної компетентності

Стаття розглядає основні, такі поняття як: конфлікт, компетентність, комунікативність та конфліктна компетентність як складова комунікативної компетентності. Розглядаються ряд поглядів різних вчених, які відповідно до структури суспільства розподілили вивчення конфліктності як взаємодії (внутрішньоособистісної та зовнішньо-особистісної) в першу чергу. Також виділено основні фактори, які викликають конфліктну взаємодію між опонентами. Конфліктна компетентність розподіляється на два рівні, які в процесі ведуть до спільного, єдиного та оптимального досягнення цілі, зокрема до компромісу.

Ключові слова: поняття, конфлікт, конфліктність, комунікативність, компетентність, структура, взаємовідносини, підхід, явище, дослідження, погляд, структура, фактор, образ, результат, особистість, поведінка, пристосування, компроміс.

Статья рассматривает основные понятия такие как: конфликт, компетентность, коммуникативность и конфликтную компетентность как составляющую коммуникативной компетентности. Рассматриваются ряд взглядов разных ученых, которые соответственно структуре общества распределили изучение конфликтность, как взаимодействия (внутренне личностной и внешне личностные) в первую очередь. Также выделены основные факторы, которые вызывают конфликтное взаимодействие между оппонентами. Конфликтная компетентность распределяется на два уровня, которые в процессе ведут к общему, единому и оптимальному достижению цели, а именно к компромиссу.

Ключевые слова: понятие, конфликт, конфликтность, коммуникативность, компетентность, структура, взаимоотношения, подход, явление, исследование, взгляд, структура, фактор, образ, результат, личность, поведение, приспособление, компромисс.

З різних причин більше вивченою є комунікативна компетентність, дослідження якої лежить у площині проблематики спілкування, конфліктів і методів активного соціально-психологічного навчання. Конфліктна компетентність, або компетентність людини в конфліктній ситуації менш вивчена. Конфліктна компетентність являє собою складне інтегральне утворення. До розуміння його природи можна підійти з різних позицій. Перш ніж перейти до

проблеми вивчення конфліктної компетентності, з'ясуємо питання вивчення конфлікту, його структуру та динаміку розвитку.

У науковій літературі немає єдиної думки з питання про місце конфлікту в системі людських взаємин. Залежно від поглядів авторів на структуру суспільства й відповідно на взаємодії людей визначається сутність конфлікту як норми людських відносин (Р.Дарендорф, Л.Козер, Л.Крісберг) або як девіації від норми (Т.Парсонс). Аналогічно в психологічній науці й практиці існує розбіжність у підході до конфлікту в міжособистісних відносинах як негативного або позитивного явища дійсності.

Останнім часом у філософії й соціології превалує підхід до конфлікту як до норми відносин між людьми, всюдисущому компонента громадського життя, джерела інновацій і змін. У психології ж домінуючим залишається негативне відношення до конфлікту. Лише в окремих випадках намагаються створити особливу психологічну стратегію (Б.І.Хасан, Т.В. Ковшечнікова), де конфлікт розглядається як невід'ємний атрибут процесу взаємодії.

Для розуміння сутності конфлікту як психологічного й водночас соціального явища велике значення мають праці вітчизняних і закордонних дослідників і практиків: Е.Берна, Р.Дарендорфа, Е.І.Кіршбаума, Л.Козера, К.Крисберга, Е.Шострома.

Конфліктологія як одна з областей, що розвиваються, сучасного теоретичного знання й практичної діяльності являє собою міждисциплінарний підхід до розуміння, опису й керування конфліктними явищами різного рівня. Маючи соціологічне походження, конфліктологія усе більше апелює до психологічного розуміння конфліктів, звертаючись до результатів психологічного вивчення конфліктів і до психологічних методів роботи.

Традиційним предметом психологічного вивчення конфліктів є конфліктні явища внутрішньоособистісного й міжособистісного рівня, в останні роки зокрема увага до проблем конфліктів у міжгруповій взаємодії [81].

Теоретико-методологічними підставами різних аспектів дослідження психології конфлікту вітчизняною школою виявилися: ідеї Б.Г.Ананьєва, С.Л.Рубінштейна, А.М.Леонтьєва й інших про соціальну природу людини; фундаментальні дослідження соціальної психології в області проблем спілкування (роботи Е.С. Кузьміна, Г. М. Андреевої й ін.); праці вітчизняних авторів, що відбивають ситуаційний підхід у соціально-психологічних дослідженнях (роботи Ю. М. Ємельянова, В. С. Агеева й ін.);

дослідження в області соціального сприйняття (роботи О. О. Бодалева, В.М.Куніциної, В. П. Трусова, А.У.Хараша й ін.); роботи в області активного соціально- психологічного навчання (роботи Л.О.Петровської, Ю.Н.Ємельянова, Є.В.Сідоренко й інш.).

Водночас праці вітчизняних авторів, безпосередньо присвячені теоретичному соціально-психологічному опису проблем конфліктів, украй нечисленні (роботи Л.О.Петровської, Б.І.Хасану й ін.).

Робота В. С. Мерліна “Розвиток особистості в психологічному конфлікті” заклала основи теорії психологічного конфлікту у вітчизняній науці. Н.В.Грішина описала й обґрунтувала ситуаційний підхід до розуміння й дозволу міжособистісних конфліктів, які розглядаються, насамперед, як соціальні ситуації.

На думку Б.І. Хасану, важливим завданням сучасної науки стає обґрунтування нового підходу до розуміння конфлікту. Автор відзначає, що розгляд конфлікту з позицій функціонального підходу (у деструктивній або конструктивній функціях), тобто припущення його як умовно природного явища людського життя й діяльності вже вимагає неоднозначного відношення й у науковому дослідженні і в психопрактиці. Монопредметний підхід до вивчення конфлікту себе вже вичерпав, сьогодні потрібні умови для системного розгляду такого складного об’єкта, як конфлікт.

Важливим методологічним орієнтиром будь-якого дослідження служить адекватна понятійна схема досліджуваного явища. Тому необхідно вичленувати основне коло понять, що розкриває суть досліджуваного явища. Як робоче визначення конфлікту в даному дослідженні ми використаємо визначення, дане Б.І.Хасаном: “Конфлікт – це така специфічна організованість діяльності, у якій протиріччя втримується в процесі його дозволу” [218].

Немаловажним фактом є структура конфлікту. Аналізуючи структуру конфлікту, Л.О. Петровська виділяє наступні основні поняття: сторони (учасники) конфлікту, умови протікання конфлікту, образи конфліктної ситуації, можливі дії учасників конфлікту, завершення конфліктних дій [171].

Образи конфліктної ситуації, наявні в її учасників, визначають набір можливих дій, що застосовують сторони. Оскільки дії конфронтуючих сторін у великому ступені впливають один на одного, взаємовизначаються, у будь-якому конфлікті вони здобувають характер взаємодії. У теорії ігор, що досліджує формальні моделі конфлікту, існує спеціальний термін для опису дії, що враховує всі можливі відповідні реакції конфронтуючої сторони. Це термін “стратегія”, що грає ключову роль у випадку матричного уявлення конфлікту. Крім своєї безпосередньої функції,

наприклад, сприяти досягненню своїх цілей, перешкоджати досягненню цілей конфронтуючої сторони й т.п., дії включають також моменти спілкування сторін і виконують у цьому плані важливу інформаційну функцію.

Кінцеві результати (або, іншими словами, наслідки, результати конфліктних дій) не являють собою щось, що лежить за межами самого конфлікту. Навпроти, вони органічно вплетені в самий конфлікт. Вони включаються в конфлікт на ідеальному рівні: учасники конфлікту із самого початку мають деякий образ можливих закінчень і відповідно до цього образу вибирають своє поведження. Не менш істотно, що й самі реальні наслідки конфліктних дій виявляються складеним елементом процесу конфліктної взаємодії. Як правило, у конфлікті дії виконуються вроздріб і тому перемешуються з їхніми результатами. Усвідомлення цих результатів, корекція учасниками своїх уявлень про конфліктну ситуацію на основі такого усвідомлення – важливий момент у дозволі конфліктної взаємодії.

Крім виділення статичних, структурних одиниць конфлікту, у конфліктології розглядається його процесуальна сторона. Розгляд конфлікту в динаміці припускає вичленовування його стадій: а) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації; б) усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації; в) перехід до конфліктного поведження; г) вирішення конфлікту.

Об'єктивна конфліктність ситуації може якийсь час не усвідомлюватися сторонами. Справжнім конфлікт стає лише після сприйняття, усвідомлення об'єктивної ситуації її учасниками. Саме сприйняття, розуміння реальності як конфліктної породжує конфліктне поведження.

За допомогою зміни образів, наявних у сторін, можна вирішити конфлікт. Подібне вирішення конфлікту (повне або часткове) припускає, насамперед, переструктурування наявних цінностей, мотивів, установок, а також прийняття нових, і тому тут доречний весь арсенал засобів, що розроблені соціальною психологією для цих цілей.

В основі можливості дозволу протиріч у взаємодії лежить вибір певної стратегії поведження, усвідомлення ситуації взаємодії як конфліктної, переструктурування власних цінностей, мотивів, установок і прийняття нових відповідно до встановлених усвідомлення.

Багато авторів вважають, що гармонійне спілкування людини зі світом обумовлено її позитивним відношенням до самої себе й до світу – вірою в себе, у суспільні цінності, у свою власну досконалість, у позитивну сутність іншої людини, що лежить в основі рівноваги

властивій кожній людині, установки “я можу” й обмежуючої установки “я не можу”.

Гармонія внутрішнього світу людини і та її зовнішніх партнерів розвивається в позитивних взаєминах, що сприяють переживанню почуття довіри й особистісної заможності, що зміцнюють віру в позитивну сутність інших людей. У несприятливих відносинах ворожості, примусу, підпорядкування сильному авторитету, насичених негативними емоціями, установка “я можу” блокується. Пережите при цьому почуття безпорадності, “не володіння ситуацією” актуалізує установку “я не можу”, що підсилює занепокоєння, непевність у собі. Адекватне сприйняття ситуації й партнера змінюється очікуваннями “належного”, що обмежують позитивне бачення себе й партнера.

Соціальне “ти не можеш” (“ми не можемо”), що виникає в насичених негативними переживаннями відносинах ворожості, примусу, підпорядкування сильному авторитету, породжує інтенсивні емоції страху, сорому, провини, гніву й стає джерелом конфлікту властивих кожній людині установок “я хочу й можу” й обмежуючих установок, “я хочу, але не можу”. Саме тому установки “хочу й можу” й “хочу, але не можу” досить часто перебувають у протиріччі: гіпертрофована обмежуюча установка “я не можу” блокує “я можу”, що лежить в основі особистісної досконалості; або домінуюча “я можу” не врівноважена соціальним регулятором “я не можу”. Коли динамічна рівновага установок “можу” й “не можу” порушується, особистість переживає внутрішній конфлікт, що рано або пізно стає міжособистісним.

Конфлікт установок “я можу – я не можу” і пережиті при цьому негативні емоції стають причиною дисгармонії в спілкуванні й емоційно-рефлексивному покритіччю особистості.

Проаналізувавши різні підходи до вирішення конфліктної взаємодії, ми бачимо, що в різних авторів в основі процесу вирішення конфліктів (“безпроблемного спілкування”, “ефективної взаємодії”) лежить усвідомлення ситуації як конфліктної, усвідомлення себе, своєї ролі й стратегії поведінки (рефлексія й саморефлексія). На підставі чого можливі вибір адекватної стратегії взаємодії, придбання визначеного статусу особистості в групі, адекватна самооцінка, гармонічна центрація.

Для розуміння суті конфлікту необхідно виділити фактори, що його спричиняють. Виокремлюють три основних фактори визначення конфліктної ситуації: 1) *об’єктивний фактор* – обставини, які незалежні від суб’єкта, що спричиняються його сприйняття в певнім культурному середовищі й відповідно до критеріїв самої

ситуації. Загальнолюдське уявлення про конфліктну ситуацію відкладає свій відбиток на свідомість суб'єкта й визначає його знання ситуації; 2) *групові фактори* – характеризуються віковими критеріями, статевими, національними, культурними, духовними, інтелектуальними, расовими й т.д. У певному середовищі індивід діє відповідно до її вимог, виявляючи специфічні властивості конфліктної ситуації; 3) *індивідуальні фактори* – суб'єктивне визначення ситуації як конфліктної, котра безпосередньо пов'язана з індивідуальною оцінкою ситуації в тих або інших поняттях.

“Конфліктна ситуація може викликати психічний розлад, боротьбу почуттів, емоцій, взаємовиключні настрої й т.п. Джерелом такого розладу може стати неусвідомлене почуття конфліктної ситуації або блоку свідомого контролю дій у даній ситуації” [116, С. 67].

Крім цього, виділяється ряд психологічних особливостей і рис особистості, які формують у людини поняття конфліктної ситуації незалежно від розмаїтості міжособистісних відносин. На основі даного фактора можна говорити про конфліктність особистості [49, С. 173-186].

Важливим фактором для вивчення конфліктної компетентності є опис конфліктної особистості, що формує й самостійно встановлює певну дистанцію. Для широкого розгляду даної проблеми необхідно виявити ряд факторів конфліктності особистості, кожний з яких буде відповідати певному рівню в системі конфліктів:

1) *біологічний рівень*. Даний рівень характеризує індивідів, що володіють холеричним типом темпераменту. При цьому, як правило, меланхоліки не конфліктні.

2) *рівень психічних процесів*. Конфліктні особистості мають вольові якості, які дозволяють їм не тільки часто вступати в конфлікти, але й досить тривалий час перебувати в опозиції. Для таких особистостей характерні “амбівалентні” емоційні реакції: різка зміна емоцій за короткий проміжок часу або твердість і байдужість у прийнятті відповідальних рішень. Для цього рівня характерний розгляд особливостей функціонування пізнавальної сфери особистості. Увага, сприйняття, мислення, пам'ять відрізняються своєю ригідністю й пасивністю. Сприйняттю себе приділяється менша увага, ніж сприйняттю протилежної сторони, причому цей погляд однобічний і має негативний відтінок. Уява малює з опонента “образ ворога”, що характеризується наявністю поведінкових реакцій: недовіра, відмова від співчуття, ототожнення супротивника з усім негативним, що існує у власному досвіді конфліктної особистості;

3) *рівень досвіду*. Конфліктна особистість повинна мати досвід конфліктного протиборства, знаннями правових документів, професійними вміннями й бути гарним психологом у сфері міжособистісних відносин. Вона здатна захопити ініціативу у свої руки й дотримується відносин “панування – підпорядкування”. Позиція переваги забезпечує конфліктній особистості сильні позиції відносно її супротивників. Панування здійснюється, насамперед, через вольові навички;

4) *рівень спрямованості*. Для даної особистості характерна езопова спрямованість, більша потреба в суспільному визнанні й мотив самоствердження. При цьому ми можемо говорити про завищену, неадекватну самооцінку. Рівень самосвідомості невисокий, тому про здатність рефлексувати не може бути й мови. Тільки стосовно інших індивід може давати негативні оцінки й вступати у відносини суперництва. Він відрізняється непримиренністю в поглядах і прагненням ствердитися за рахунок інших людей. Позиція стосовно світу зводиться до відчуття себе “переможцем”. У професійній діяльності відносини з навколишніми складаються також на рівні “особистість – колектив”, які приведуть до міжгрупових і виробничих конфліктів [170, С.62-70].

Конфліктних людей, на думку В.І.Сперанського, можна розділити на дві групи: конфліктуючі й конфліктогенні. У першу групу входять постійні опоненти всього того, що відбувається навколо них. Їх цікавить, насамперед, власна позиція, відмінна від інших. Вони є безнадійними негативістами, спонукуючи інших до активного пошуку істини. У другу групу входять конфліктні особистості. Ці люди характеризуються завищеністю самооцінки, нарцисизмом, егоцентризмом. Дані індивіди стають джерелами емоційних конфліктів і не здатні до тривалої дружби [174, С. 169-171].

Відомо, що в суспільстві, у взаєминах людей завжди є передумови конфлікту. Це, наприклад, об’єктивно існуюча обмеженість ресурсів (природних, соціальних, психологічних) і пов’язане з нею протистояння людських інтересів. А також несхожість думки, уявлень, ідей у відношенні однієї й тієї ж реальності – природної, соціальної й так далі.

Із-за перерахованих обставин конфлікт із людського життя не усунемо. Проте, можливості впливу людини на конфлікт значні. У цьому випадку нас цікавлять можливості психологічного регулювання конфлікту. На наш погляд, таке втручання передусім пов’язане з характером, рівнем психологічної культури суспільства й окремої людини. Відомо, що різні підходи до виховання,

соціалізації в цілому поєднуються з різними способами сприйняття конфлікту й відношенням до нього. Психологічний вплив на сприйняття конфлікту людиною й на його відношення до нього є першочерговим, хоча, звичайно, спектр цього впливу більше широкий. Як учасники сприймуть конфлікт, як поставляться до нього – це часто виявляється вирішальним для його подолання й урегулювання.

Як і будь-яке інше, конфліктне спілкування припускає наявність учасників і ситуації. Різноманіття конфліктного спілкування звичайно пов'язане зі зміною цих характеристик – хто виступає сторонами конфлікту, яка конкретна ситуація. Відповідно до такого уявлення про структуру конфліктного спілкування основними утворюючої конфліктної компетентності виступають компетентність учасника у власному Я (“Я- компетентність”), тобто, його адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі, а також у потенціалі іншого учасника (учасників), і ситуаційна компетентність.

У наведеному переліку “Я-компетентність” не випадково названа першою. Життя кожної людини наповнене конфліктами в різних ситуаціях і з різними учасниками. Але обов'язкова складова всього цього різноманіття – сама людина, що міняє партнерів, ситуації, завдання. Отже, адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі є первинною й базовою утворюючої компетентності в спілкуванні, у тому числі конфліктному, тому що саме точність даного психологічного інструмента визначає і якість інших складових, а також результату.

Термін “компетентний” серед інших значень, трактується “знаючий, знаючий у певній області” [205]. Звичайно, знання про конфлікт – необхідний компонент компетентності, однак можна бути дуже обізнаною, інформованою людиною, але, проте, не завжди виявлятися компетентною у конфлікті. Знання вважаються діючі, якщо вони не залишаються лише зовнішньою інформацією, а співвідносяться з особистим досвідом, вбудовуються в нього. При цій умові вони можуть вплинути, стати компонентом соціальної установки, тобто готовністю діяти певним чином стосовно себе, інших відповідно до ситуації. Основний гуманістичний критерій конфліктної компетентності – це таке завершення конфлікту, такий вихід з нього, що супроводжується особистісним розвитком учасників, їхньою самоактуалізацією (К.Роджерс, А.Маслоу).

Наш підхід до розробки проблеми базується, насамперед, на сучасному підході до конфлікту як рушійної сили розвитку суспільства в цілому й людських відносин зокрема. Конфлікт

розуміється нами як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей.

Можливість обґрунтування різних стратегій поведінки в конфлікті й вибору оптимальної стратегії в кожному конкретному випадку, а також необхідність навчання цьому актуалізує необхідність вивчення проблеми конфліктної компетентності її визначення й операціоналізація.

Розглядаючи конфліктну компетентність як складову частину компетентності в спілкуванні, в якості вихідних ключових термінів ми використовуємо “компетентність”, “конфлікт”, “спілкування”. Мова йде про міжособистісний конфлікт, але не латентний (схований, потенційний, по суті – передконфліктний), а про ситуації, у яких конфліктуючі особи якось діють, тобто, проявляють себе в діях і поведінці.

Найбільше предметно проблемою конфліктної компетентності займався вітчизняний психолог Б.І.Хасан. Конфліктна компетентність, на думку Б.І.Хасана, є однієї з найважливіших загальних характеристик професіоналізму фахівців, особливо, у гуманітарних сферах діяльності. Конфліктна компетентність, що є невід’ємною складовою частиною загальної комунікативної компетентності, містить у собі поінформованість про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті й уміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації. На підставі цього Б.І. Хасан визначає конфліктну компетентність як уміння втримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє його вирішенню.

Проблема визначення конфліктної компетентності вирішується автором на двох рівнях:

– **перший** передбачає соціально-перцептивні здатності до розпізнавання ознак конфліктної ситуації, навички її оформлення й утримання втіленого в ній протиріччя, і цілий комплекс різних умінь взаємодії, які можуть бути реалізовані в певних стратегіях поведінки;

– **другий** передбачає вміння знаходити, виявляти необхідні для досягнення певних результатів конфлікти й конструювати їх безпосередньо в ситуаціях взаємодії; володіння способами організації обговорення протиріччя для знаходження загального й різного в існуючих протиріччях.

Отже, конфліктна компетентність розглядається як когнітивно-регулятивна підсистема професійно значимої сторони особистості, що включає відповідні спеціальні знання й уміння.

- Конфліктна компетентність має певну психологічну структуру:
- гностичний компонент – це знання про причини, характер конфлікту й особливості конфліктної особистості;
 - проєктувальний компонент – уміння передбачати дії опонентів, їхню поведінку;
 - конструктивний компонент – уміння впливати на опонентів, на відносини, оцінки, мотиви;
 - комунікативний компонент – уміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту [100].

У сучасній літературі зустрічаються два поняття: конфліктна й конфліктологічна компетентність.

Конфліктологічна компетентність – це здатність діючої особи (організації, соціальної групи, суспільного руху й т.д.) у реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту (Інтернет). Формування вільних особистостей припускає розвиток у них навичок самостійного, логічно грамотного міркування, уміння приймати соціально й морально відповідальні рішення, що включає й таку складову, як конфліктологічна компетентність.

Деякі дослідники указують на необхідність розгляду конфліктної компетентності із системних позицій [34]. Вони як складові конфліктної компетентності визначають гностичний, просторовий, конструктивний (регуляторний), статусно-рефлексивний компоненти. При цьому гностичний компонент розглядається як базовий.

Однак, визначаючи роль гностичного компонента не можна забувати й значення діяльного, що проявляється в здатності впливати на розвиток конфлікту.

Найважливіша характеристика конфліктної компетентності – суб'єктна позиція учасника. На противагу можливій “темній” участі в конфлікті (коли людина не усвідомлює звіту, куди “несе її хід подій”), суб'єктна позиція припускає бачення, більш-менш адекватне (дії й можливі наслідки). Отже, суб'єктна позиція в конфлікті як показник компетентності – це насамперед рефлексивна позиція, яка припускає, (що людина здатна стати своєрідним посередником самому собі в конфлікті. Відбувається як би “роздвоєння” учасника: з одного боку, він безпосередньо залучений у конфлікт, а з другого – він же відслідковує себе (деякою мірою природно) у конфлікті, таким чином беручи участь у ньому опосередковано.

Рефлексивна позиція в конфлікті предбачає бажання й уміння звернутися до дослідження власного психологічного потенціалу, а

також уміння реконструювати компоненти психологічного стану своїх партнерів і конфліктних ситуацій.

Саме рефлексивно-емпатійна позиція забезпечує децентрацію у відносинах, дозволяючи дивитися на ситуації конфлікту очима партнера по спілкуванню. З вищевикладеного зрозуміла роль рефлексивної позиції й здатності до децентрації як дуже важливих характеристик, що виконують основну роль у регулюванні конфлікту.

Загалом конфліктна компетентність пов'язана не з оволодінням однією стратегією в якості найкращої, а з адекватним прилученням до їхніх різних варіантів. Відомі такі можливі стратегії поведінки сторін у конфліктній ситуації, як відхід, співробітництво, суперництво, пристосування, компроміс (за К.Томасом).

Розглянемо доцільність застосування даних стратегій. Суперництво полягає в нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення. Суперництво виправдане у випадках явної конструктивності пропонованого рішення; вигідності результату для всієї групи, організації, а не для окремої особистості або мікрогрупи; важливості результату боротьби за провідну стратегію; відсутності часу на угоди опонента. Суперництво вважається доцільним в екстремальних і принципових ситуаціях, при дефіциті часу й високій імовірності небезпечних наслідків.

Компроміс полягає в бажанні опонентів завершити конфлікт частковими поступками. Він характеризується відмовою від частини вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими, готовністю пробачити. Компроміс ефективний у випадках: розуміння опонентом, що він і суперник мають рівні можливості; наявності взаємних інтересів; задоволення тимчасовим рішенням; погрози втратити значимість.

Пристосування, або поступка, розглядається як вимушена або добровільна відмова від боротьби й здача своїх позицій. Прийняти таку стратегію опонента змушують різні мотиви: усвідомлення своєї неправоти, необхідність збереження гарних відносин з опонентом, сильна залежність від нього; незначність проблеми. Крім того, до такого виходу з конфлікту приводить значний збиток, отриманий у ході боротьби, ще більш серйозні негативні наслідки, відсутність шансів на інший результат, тиск третьої сторони.

Відхід від рішення проблеми, або уникнення, є спробою піти з конфлікту з мінімальними втратами. Відрізняється від аналогічної стратегії поведінки в ході конфлікту тим, що опонент, переходить до неї після невдалих спроб реалізувати свої інтереси за допомогою активних стратегій. Тут розмова йде не про вирішення, а про

загасання конфлікту. Відхід може бути цілком конструктивною реакцією на тривалий конфлікт. Уникання застосовується при відсутності, сил і часу для рішення протиріччя, прагненні виграти час, наявності труднощів у визначенні лінії своєї поведінки, небажанні вирішувати проблему взагалі.

Співробітництво вважається найбільш ефективною стратегією поведінки в конфлікті. Воно передбачає спрямованість опонентів на конструктивне обговорення проблеми, розгляд іншої сторони не як супротивника, а як союзника в пошуку рішення. Найбільш ефективним є в ситуаціях сильної взаємозалежності опонентів; схильності обох ігнорувати розходження у владі; важливості рішення для обох сторін; неупередженості учасників. Поєднання стратегій визначає, яким способом розв'яжеться протиріччя, що лежить в основі конфлікту.

Апріорі неможливо говорити про єдино правильну (як і про єдино помилкову) лінію поведінки в конфлікті. Це визначається аналізом комплексу складових, серед яких почуття й відносини партнера по спілкуванню мають дуже важливе значення, тому бажано володіти набором варіантів у вирішенні й регулюванні конфліктної ситуації. Партнерство різноплановість найбільш адекватне гуманістичній орієнтації учасників у конфлікті, однак реальних ситуацій навряд чи можна вичерпати єдиною позицією.

Конфліктна компетентність у сучасних умовах – це насамперед освоєння стратегій партнерства, співробітництва, як основних, на тлі володіння ще й іншими поведінковими стратегіями, важливими в певному ситуативному контексті.

У конфліктній компетентності як інтегральному утворенні можна виділити різні рівні: це рівень цінностей особистості, рівень її мотивів, установок і рівень умінь [63]. Така впорядкованість не випадкова: на наш погляд, цінності людини впливають на характер її спілкування і є стратегічними орієнтирами конфліктної практики. При цьому мають враховуватися різні цінності у тому числі екзистенціально-духовні. У сфері конфліктної компетентності ми зіштовхуємося з певним набором соціальних стереотипів, установок, якими суспільство задає відношення до конфлікту.

Сьогодні в нових соціальних умовах завдання змінити принципів установок, пов'язаних з конфліктом. Важливий показник конфліктної компетентності – рівень культури саморегуляції, насамперед емоційної [63]. Відомо, що більшість міжособистісних конфліктів супроводжується емоційним “шлейфом” – підвищеною емоційною захопленістю учасників ситуацією. Її індикаторами можуть бути, наприклад, різкий тон, підвищений голос, уживання

образливих виражень, вкраплення негативних особистісних оцінок й інших. Деструктивний потенціал емоційного “шлейфа” звичайно проявляється в порушенні всіх меж спілкування в конфліктній ситуації – точності соціальної перцепції, адекватності протікання комунікації й дій. Усвідомлення учасниками відзначених моментів – важлива передумова продуктивного психологічного клімату розвитку конфлікту. “Іноді вже тільки цього етапу усвідомлення, спостереження за своїми станом буває досить для зміни як самого стану, так і, відповідно, ходу взаємодії” [63, С.341].

Отже, під конфліктною компетентністю ми будемо розуміти інтегральне психічне утворення, за допомогою якого особистість утримує ефективне спілкування в межах конфліктної взаємодії й містить у собі змістовний, діяльний й особистісний компоненти.

Людина, задіяна у конфлікті, втрачає здатність обмірковувати конфлікт і себе в ньому зі сторони фахівець-психолог не повинен втрачати таку здатність, тим більше, що конфлікт – це предмет застосування його професійних здатностей й область дослідження.

Список використаних джерел

1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте / Е.Н.Богданов, В.Г.Зазыкин. – Калуга, 2002.
2. Буракова М.В. Маскулинность и феминность: конструирование “настоящих” мужчин и женщин / М.В.Буракова // Иной взгляд. Международный альманах тендерных исследований. – Март. – 2000.
3. Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю. М.Жукова, Л.А.Петровской, О.В.Соловьевой. – М.: Смысл, 1996.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001.
5. Зазыкин В.Г., Зайцева Е.В. Конфликтная личность в конфликтном противоборстве (психологические аспекты проблемы)/ В.Г.Зазыкин, Е.В.Зайцева. – М.: Просвещение, 1998. – 150 с.
6. Карандашев В.Н. Психология: Введение в профессию / В.Н.Карандашев. – М.: Смысл, 2000. – С.8.
7. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л.А.Петровская // Вестник Московского университета, серия 14. Психология, 1997. – № 4.
8. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А.Петровская. – М., 1989.

9. Петровский В.А. Личность в психологии /В.А.Петровский. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996.
10. Словарь иностранных слов. 17-е изд.испр. — М.: “Русский язык”, 1998.
11. Фридан Б. Мистика женственности / Б.Фридан. – М., 1994.

The article examines basic concepts such as: conflict, competence, communicativeness and conflict competence, as a constituent of communicative competence. The row of looks of different scientists, which in accordance with the structure of society distributed the study of conflict, is examined, as co-operations above all things. Basic factors which cause conflict co-operation between oponents are also selected. A conflict competence is distributed on two level – which in what in a process conduce aims to the general, unique and optimum achievement, namely to the compromise.

Keywords: concept, conflict, conflict, communicativeness, competence, structure, mutual relations, approach, phenomenon, research, look, structure, factor, appearance, result, personality, conduct, adaptation, compromise.

Отримано: 16.02.2011

УДК 37.015.3:15.9.07

С.О.Ренке

КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПРЕДМЕТ НАУКОВОГО АНАЛІЗУ

Стаття розглядає поняття “Компетентність” як предмет наукового аналізу різних психологічних шкіл та напрямків. Особливо порівнюючи дві основних психологічних школи американську та російську; їхні підходи, погляди та розбір самого поняття на деталі, дані школи розділяють компетентність на різновиди – з видом діяльності і взаємодії та об’єднують у дві великі групи. Особливо виділяється таке поняття, як “соціальна компетентність” та її значення у житті кожної людини взагалі. Також у статті розглянуті погляди певних вчених на те, що найбільше впливає на формування компетентності і які результати компетентності виходять у професійному житті.

Ключові слова: компетентність, аналіз, психологічний підхід, інтерпретація, майстерність, поняття, знання, вміння, навички, розвиток, інтелект, особистість, спілкування.