

# ОБЩАЯ, СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

УДК 378.07

## ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РУСЛЕ КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА

Н.Е. Серебровская (Нижний Новгород)

**Аннотация.** Рассмотрена проблема конфликтологической подготовки будущих специалистов в системе высшего профессионального образования в контексте компетентностного подхода. Автором предложена модель конфликтологической компетентности будущего специалиста, составленная на основе ключевых конфликтологических компетенций, обоснована необходимость их освоения студентами в процессе вузовского обучения.

**Ключевые слова:** конфликтологическая подготовка будущего специалиста; конфликтологическая компетентность; ключевые компетенции.

Сегодня в образовании исследования содержания и структуры компетентности, в частности конфликтологической, являются необходимыми и своевременными. Само понятие «компетентность» становится междисциплинарным, а его наличие у специалиста любой профессии рассматривается как некий критерий успешной деятельности. Вслед за многими авторами мы рассматриваем конфликтологическую компетентность как вид профессиональной компетентности, формирование которой необходимо для успешной реализации профессиональной деятельности современного специалиста в конфликтогенной организационной среде.

В психологической литературе встречается и другое понятие – «конфликтная компетентность». Так, данное понятие рассматривается в работах Б.И. Хасана [7]. Оно представлено этим автором как одна из ведущих характеристик личности и важная составляющая часть общей коммуникативной компетентности. С точки зрения Хасана, «некоторой конфликтной компетентностью обладает практически любой человек». По сути, категория «конфликтной компетентности» представлена с точки зрения поведенческого аспекта личности и понимается как умение успешно конфликтовать. Методом развития

конфликтной компетентности автор предлагает игровую деятельность и игромоделирование.

Понятие «конфликтная компетенция» как производное от самого родового понятия «компетенция» вызывает многочисленные споры с точки зрения определения его содержания. Большинство авторов компетенция трактуется как совокупность вопросов, решение которых входит в обязанности специалистов того или иного профиля. В частности, в аспекте управленческой деятельности термин «конфликтологическая компетенция» употребляется для обозначения области применения конфликтологических умений и навыков руководителя в организации, т.е. совокупности тех ситуаций, которые требуют от менеджера демонстрации своей конфликтологической компетентности на практике.

В образовании с недавних пор не только начинается изучение компетенций, но и формируется образовательный компетентностный подход, где компетенции рассматриваются как конечный результат процесса обучения (Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, А.Л. Петровская) [4, 6].

Проанализируем основные взгляды по проблеме компетентности и ее формирования в вузовском образовании. Так, компетентность характеризуется как возможность переноса способности обучающегося в условия, отличные от тех, в которых эта компетентность изначально возникла; компетентность определяется, как «готовность специалиста включиться в определенную деятельность» или как атрибут подготовки к будущей профессиональной деятельности [2].

А.Г. Бермус в русле компетентностного подхода в контексте высшего профессионального образования выделяет два базовых понятия: компетенция и компетентность, при этом первое из них, с точки зрения автора, «включает совокупность взаимосвязанных качеств личности, задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов», а второе соотносится с «владением, обладанием человеком соответствующей компетенцией, включающей его личностное отношение к ней и предмету деятельности» [5].

В этом же контексте функционирует и понятие «образовательная компетенция», понимаемая как «совокупность смысловых ориентаций, знаний, умений, навыков и опыта деятельности ученика по отношению к определенному кругу объектов реальной действительности, необходимых для осуществления лично и социально значимой продуктивной деятельности» [5].

Выявление специфического контекста, в котором формируется понятие компетентности и компетентностного подхода в странах Европы и США, показывает, что в американском опыте формулировки компетентностных моделей на первый план выходит действие, операция, соотносящиеся не с объектом (реальным или идеальным), но с ситуацией, проблемой [8]. Сама компетентность рассматривается как

«способность к решению задач и готовность к своей профессиональной роли в той или иной области деятельности» [9]. Соответственно, компетенция представляется с точки зрения зарубежных авторов в первую очередь в виде некоторых специфических ожиданий работодателей и общества, связанных с профессиональной деятельностью выпускника, его профессионального уровня. Более того, именно уровень соответствия индивидуальных показателей ожиданиям работодателя и общества и полагается в качестве основного показателя компетентности выпускника высшей школы [10].

Ведущим понятием компетентностного подхода в профессиональном высшем образовании в Европе и США является понятие «образовательные домены», при этом итоговая компетентность выпускника университета представляется совокупностью таких доменов, а каждый домен формируется как специфическая функция (аспект) будущей профессиональной деятельности. В дальнейшем каждый из доменов конкретизируется на двух или более уровнях. В частности, на следующем уровне выделяются виды деятельности и проблемы, к решению которых должны быть подготовлены выпускники (создание систем, оценка достижений, планирование результатов и др.). На последующем уровне четко фиксируются отдельные действия и свойства, требующиеся для успешной деятельности: определять, интерпретировать, сравнивать, разрабатывать, осуществлять, интегрировать, контролировать и др. Описание компетенций обязательно включает нормативную модель диагностических процедур, позволяющих практически организовать аттестационный образовательный процесс.

Наконец, необходимо отметить, что наиболее значимой и примечательной особенностью компетентностного подхода в высшем профессиональном образовании за рубежом является авторство соответствующих компетентностных моделей выпускников университетов: оно принадлежит негосударственным ассоциациям (федерациям, комитетам), осуществляющим координацию профессионалов в определенных сферах профессиональной деятельности. А сама проблема компетентностного подхода обретает иное институциональное выражение: речь идет о системе, позволяющей достаточно объективно оценить пригодность каждого индивидуального соискателя к будущей деятельности, а также выработать четкие критерии качества этой деятельности, дающие будущим работникам возможность осуществлять целенаправленную подготовку для получения необходимого сертификата и признания в этой области. В рамках этой же проблемы компетентностная модель содержит ясные указания относительно политики ассоциации, а также требования к уровню подготовки экспертов для участия в аттестационных процедурах.

Значительно различается контекст рассмотрения категории «компетентность» в отечественной и зарубежной научных школах. Различ-

ны и сами пространства концептуализации: в работах отечественных авторов речь идет о необходимости научного обоснования соответствующих понятий, в то время как американская научная школа предполагает определение компетенций в рамках многостороннего социального общественного заказа.

Необходимо отметить, что наряду с тем, что понятие «компетенция» содержательно так и не определено окончательно, многие исследователи соглашались с тем, что оно ближе к понятийному полю «знаю, как», чем к полю «знаю, что». Так, И.А. Зимняя отмечает, что «ключевые компетенции суть самое общее и широкое определение адекватного проявления социальной жизни человека в современном обществе» [3]. Поддерживая эту точку зрения, считаем, что конфликтологические компетенции будущего специалиста можно рассматривать как некоторые внутренние, потенциальные психологические новообразования, проявляющиеся потом в его сформированной конфликтологической компетентности.

Компетентность будущего специалиста проявляется и выражается в целой сумме освоенных в процессе профессиональной подготовки ключевых компетенций, являясь интериоризованной суммой или системой последних. Овладение компетенциями невозможно без приобретения опыта деятельности, т.е. *компетенции* и *деятельность* неразрывно связаны между собой. Компетенции формируются в процессе деятельности и ради будущей профессиональной деятельности. В этих условиях процесс обучения приобретает новый смысл, он превращается в субъектную деятельность – *учение*, т.е. в процесс приобретения знаний, умений, навыков и опыта деятельности с целью достижения профессиональной компетентности.

Конфликтологическая компетентность будущего специалиста проявляется в конструктивном результате его профессиональной деятельности в конфликтогенной организационной среде и является следствием освоения выпускником вуза системы определенных ключевых компетенций в ходе профессиональной вузовской подготовки.

Теоретической основой выделения нами четырех компонентов конфликтологической компетентности послужили сформулированные в отечественной психологии положения:

- человек есть субъект общения, познания и труда (Б.Г. Ананьев);
- человек проявляется в системе отношений к обществу, другим людям, к себе, к труду (Н.В. Мясищев);
- компетентность человека имеет вектор акмеологического развития (Н.В. Кузьмина, А.А. Деркач);
- профессионализм включает компетентности (А.К. Маркова) [1, 2, 4].

С этих позиций все компоненты конфликтологической компетентности (когнитивный, деятельностный, регулятивный и аксиологический) условно определяют:

- отношение будущего специалиста к самому себе как к личности, субъекту конфликтологической деятельности;
- отношение к другим людям и профессиональному социуму в процессе профессионального взаимодействия;
- отношение к конфликтологической деятельности будущего специалиста во всех ее формах и проявлениях;
- уровень регуляции эмоциональной сферы, уровень самоконтроля личности в процессе профессионального взаимодействия.

Мы считаем, что компетенции, проявляющиеся в конфликтологической компетентности, представляют собой некоторые внутренние, потенциальные психологические новообразования: знания, умения, представления, программы (алгоритм) действий, интегративное мышление, система личностных смыслов и отношений к себе и окружающим и др. Все они носят интегративный характер и определяются интегративным характером профессиональной деятельности менеджера.

Мы выделяем следующие компетенции, имеющие отношение к формированию конфликтологической компетентности будущего специалиста:

1. Компетенции, относящиеся к самому человеку как личности, субъекту деятельности, общения:

– *компетенции интеграции*: структурирование конфликтологических знаний, ситуативно-адекватная актуализация конфликтологических знаний, расширение приращения накопленных конфликтологических знаний;

– *компетенции саморазвития и саморегулирования*: формирование и развитие личностной рефлексии, формирование системы саморегуляции в конфликтном взаимодействии, конфликтоустойчивость, баланс личной свободы и профессиональной ответственности, уверенность в себе.

2. Компетенции, относящиеся к социальному взаимодействию человека и социальной сферы:

– *компетенции социального взаимодействия*: толерантность, социальная мобильность, социальная адаптивность, стремление к сотрудничеству в конфликтных ситуациях;

– *коммуникативные компетенции*: эффективное выполнение коммуникативных задач в конфликтном взаимодействии, умение вести диалог, роль медиатора в конфликте, конструктивный результат воздействия на реципиента.

3. Компетенции, относящиеся к деятельности:

– *компетенции познавательной деятельности*: постановка и решение познавательных задач; выработка решения конфликтных ситуаций; создание и разрешение проблемных ситуаций; продуктивное и репродуктивное познание; активная исследовательская позиция; интегративное мышление;

– *компетенции деятельности*: освоение средств и способов конфликтологической деятельности: анализ, диагностика, планирование,

проектирование, моделирование, прогнозирование, урегулирование, профилактика конфликтов;

– *информационно-технологические компетенции*: компьютерная грамотность, владение интернет-технологией, электронной системой переписки, масс-медийными и мультимедийными технологиями.

Если представить перечисленные компетенции как *актуальные*, то очевидно, что они будут демонстрировать на практике сформированную конфликтологическую компетентность будущего специалиста и характеризовать такие ее составляющие, как владение соответствующим знанием, т.е. когнитивное содержание компетентности (когнитивный аспект); опыт проявления компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях в виде необходимых действий (поведенческий или деятельностный аспект); отношение к содержанию компетентности, объекту ее приложения и к себе как субъекту ее реализации (аксиологический аспект); эмоционально-волевая регуляция процесса и результата проявления компетентности (регулятивный аспект).

Весь комплекс перечисленных выше компетенций осваивается в процессе профессиональной подготовки будущего специалиста в разных видах деятельности (учебной, научной, практической и т.д.) и через освоение соответствующих действий, сначала учебных, а затем и профессиональных.

Уровень овладения будущим специалистом всем многообразием перечисленных компетенций можно определить таким понятием, как «конфликтологическая компетентность». В ходе профессиональной конфликтологической подготовки в вузовской системе образования студент овладевает упомянутыми компетенциями, что способствует формированию его конфликтологической компетентности.

Под *конфликтологической компетентностью будущего специалиста* мы понимаем профессиональную характеристику, отражающую его подготовленность к выполнению профессиональных задач в конфликтной среде.

Конфликтологическая компетентность будущего специалиста, с нашей точки зрения, является результатом его профессиональной многоуровневой подготовки, проявляется в конфликтологической деятельности и реализуется на практике в виде соответствующих действий будущего специалиста по управлению конфликтами. Она представляет собой совокупность профессиональных характеристик (действий) специалиста, позволяющих ему конструктивно управлять конфликтами в организации (диагностических, аналитических, прогностических и т.д.), совокупность значимых с точки зрения конструктивной управленческой деятельности качеств личности, а также систему личностно значимых и личностно-ценных убеждений, взглядов, позиций, оценок специалиста в области социальных взаимоотношений.

Позитивная и конструктивная направленность личности в ситуации конфликта будет выражаться в стремлении строить профессиональные отношения и свою деятельность на основе принятия психологических особенностей окружающих людей, учитывая их интересы и жизненные цели, проявляя направленность на внутренний мир другого человека, выражая устойчивый интерес к собеседнику, а также готовность к личностным изменениям, к конструктивному диалогу и сотрудничеству.

Таким образом, конфликтологическая компетентность будущего специалиста является профессионально-личностным ресурсом, имеющим соответствующую направленность личности в социальном взаимодействии, в частности в конфликте. Она проявляется в конструктивном результате его профессиональной деятельности в конфликтогенной организационной среде и является следствием освоения выпускником вуза системы определенных ключевых компетенций в ходе профессиональной вузовской подготовки.

Сегодня категориальная и терминологическая неопределенность, активные поиски сущности и содержания конфликтологических понятий, самого базового понятия компетентности, являющихся исходными для понимания роли и значения формирования конфликтологической компетентности будущего специалиста в процессе профессиональной вузовской подготовки, делают актуальным наше исследование.

### Литература

1. *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания. СПб., 2008. 336 с.
2. *Деркач А.А., Зыкин В.Г.* Акмеология: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2003. 179 с.
3. *Зимняя И.А.* Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании: Авторская версия. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.
4. *Маркова А.К.* Психология профессионализма. М., 2006. 308 с.
5. *Новые педагогические и информационные технологии в системе образования* / под ред. Е.С. Полат. М., 2009. 223 с.
6. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. М., 2009. 316 с.
7. *Хасан Б.И.* Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения // Педагогика развития: проблемы современного детства и задачи школы: материалы 3-й науч.-практ. конф. Красноярск, 2006. С. 316–326.
8. *Entwistle N.J., Ramsden P.* Understanding student learning. London: Groom Helm, 2003. 487 p.
9. *Gordon T.* Parent Effectiveness Training. N.Y.: Wyden Inc., 2000. 260 p.
10. *Hubbard G.* Social and Educational Effects of Technological Change // British Journal of Educational Studies. 2004. Vol. 32, № 2. P. 108–117.

THE PROBLEM OF MANAGERS TRAINING IN CONFLICTOLOGY FOR HIGH PROFESSIONAL EDUCATION SYSTEM IN THE COMPETENCE APPROACH

Serebrovskaya N.E. (N. Novgorod)

**Summary.** The problem of the special training for future managers in the system of high professional education in context of competence approach is considered. Authors took attempt to offer the model of conflictology competence for a future manager. Key conflictology competences form the basis of this model. In the article the author substantiate the necessity of mastering the competences by the students during high professional education.

**Key words:** conflictology training of future managers; conflictology competence; key competences.