

УДК 159.923.33

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ВЫПУСКНИКОВ ВУЗА

А.В. АГАФОНОВ

В статье раскрыто значение дисциплины «Конфликтология» для подготовки выпускников вуза, повышения их конфликтологической компетентности. Дается анализ лекционных и практических занятий, в процессе которых формируются определенные знания, умения и навыки. Рассматриваются четыре этапа исследования индивидуально-конфликтологической характеристики личности: личностный, внутриличностный, межличностный и внутригрупповой. Предложена система тестов для определения личностных характеристик на каждом этапе и показана их роль в конструировании индивидуально-конфликтологической характеристики личности. Обоснован вывод о влиянии этой характеристики на выбор правильного стиля поведения в различных типах конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая компетентность, личность, этапы формирования личности, психологические тесты.

Студенты старших курсов ряда специальностей и направлений в Московском государственном техническом университете гражданской авиации с 2002 г. изучают гуманитарную дисциплину - «Конфликтологию». С 2007 г. по 2014 г. 34 студента пятого курса специальности «Связи с общественностью» (СО) защитили дипломные работы на «хорошо» и «отлично» (94%) и получили положительные отзывы на разработанные практические рекомендации для руководителей и сотрудников организаций по совершенствованию компетентного управления конфликтами, включающих их систематику, прогнозирование, профилактику, регулирование, разрешение и др. В этой статье остановлюсь на особенностях формирования конфликтологической компетентности у студентов СО-5, СО-3б, ОПВТ-3б, ПМ-4б дневного обучения, а также студентами ОПВТ-2 заочного обучения.

Конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования. «Изучение сознательного, разумного и сложного конфликтного поведения, основная задача которого – успех, похоже на поиск правил «правильного» поведения в смысле достижения выигрыша в соперничестве» [8, с. 15]. Объектом конфликтологии являются конфликты, а предметом – противоречия. Известно, что конфликты являются неотъемлемым спутником нашей жизни. Конфликт традиционно понимается как столкновение интересов, целей, потребностей в процессе социального взаимодействия сторон. По мнению специалистов, до 15-20% рабочего времени уходит на выяснение отношений, примирение сторон в конфликте. В первый день конфликта производительность труда снижается вдвое, во второй – более чем на треть, на четвертый – она ниже на 15%. Полностью избежать конфликтов в коллективе практически невозможно, даже если бы на предприятии работали исключительно идеальные люди. Особенно опасны затяжные, длящиеся месяцами, а иногда и годами, конфликты. Вместе с тем, согласно исследованиям конфликтологов, «взаимодействие равноправных конфликтующих субъектов обеспечивает гибкость общественной организации и её высокую адаптационную способность по отношению к воздействиям внешней среды. В этом плане конфликтное взаимодействие нередко предпочтительнее, чем другие формы контактов социальных субъектов, включая кооперацию, поскольку последняя может нести в себе опасность «институционального склероза» и, как следствие, препятствовать назревшим общественным изменениям» [5, с. 482]. Коллектив с такой хронической болезнью обречен на отставание. Это результат недостаточной конфликтологической компетентности, как со стороны руководителей, так и со стороны сотрудников организаций, использование не всех составляющих компетентного управления конфликтами.

Конфликтологическая компетенция – это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта. Она представляет собой: уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон; умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации. С точки зрения Л.Н. Цой, формирование конфликтологической компетенции должно основываться на базе теоретических знаний в области конфликтологии (политологической, юридической, психологической и т.д.); социальных технологий профилактики, управления, минимизации деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло; мысле-техник, формирующих типы мышления, соответствующие рефлексивности, методологичности, сплоченности, объемности, креативности; технологий психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтах [7].

Изучение дисциплины дает возможность студентам узнать основные этапы развития конфликта; овладеть важнейшими понятиями и терминами конфликтологии; изучить специфику возникновения и развития конфликтов; ознакомиться с возможностями применения на практике теоретических знаний по их урегулированию и разрешению. Проходя практику в организациях, студенты анализируют конфликтологическую ситуацию, находят причины возникновения конфликтов: внутриличностных, межличностных, межгрупповых, производственных, трудовых, инновационных и других, подчеркивают недостаточность конфликтологической компетентности у персонала и необходимость ее повышения, разрабатывают методические рекомендации.

Повышение конфликтологической компетентности студентами СО-5, СО-3б, ОПБ-3б дневного обучения и ОПБ-2 заочного обучения проходило в ходе лекций по предмету и закреплялось на практических занятиях, включающих выполнение тестов четырех этапов исследования индивидуально-конфликтологической характеристики личности (табл. 1). Первый этап – оценка личности, второй – тесты на внутриличностные конфликты, третий и четвертый – тесты на межличностные и групповые конфликты соответственно.

В ходе *первого этапа* студенты повторно выполняют тесты на психические свойства: интровертность и экстравертность личности; какой тип темперамента преобладает (сангвинический, холерический, флегматический, холерический), имеются ли у личности акцентуированные черты характера. Тесты первого этапа выполнялись и ранее на младших курсах (первом и втором) при изучении дисциплины «Психология». В ходе повторения этих тестов на старших курсах (третьем, четвертом и пятом) при изучении дисциплины «Конфликтология» студенты на своем опыте убеждались, что у 80% студентов учебной группы психические свойства в точности повторялись при условии правдивых ответов на поставленные вопросы.

Результаты этих тестов (направленности личности, темперамента - тест Айзенка, акцентуированные черты характера - тест Леонгарда) давали ответы каждому студенту на вопросы: к какому стилю управленческой деятельности он более склонен (авторитарному, демократичному или оптимальному, какова конфликтность личности и каково отношение к осуществляемому контролю результатов их деятельности. Студенты еще раз убеждались, что если психические процессы (внимание, память, мышление и др.) тренируемы, то направленность личности и темперамент остаются постоянными, а характер может несколько изменяться.

В ходе лекционных занятий *второго этапа* студенты изучают виды внутриличностных конфликтов, причины и их последствия, способы и формы их предупреждения и разрешения. На практических занятиях студенты определяли, в каких видах профессиональной деятельности («человек-человек», «человек-техника», «человек-природа», «человек-знаковая система», «человек-художественный образ») они чаще конфликтуют сами с собой, а в каких – чувствуют себя комфортно (тест № 4).

В ходе диагностики профессиональной деятельности (тест № 5) внутренняя мотивация (когда для личности имеет значение деятельность сама по себе) у большинства студентов превы-

шала как внешнюю положительную мотивацию (денежный заработок, стремление к продвижению по работе, потребность в достижении социального престижа и уважения со стороны других), так и внешнюю отрицательную мотивацию (стремление избегать критики и наказания). Такое сочетание результата – наилучший показатель мотивационного комплекса личности. Возникает вопрос – в чем причина наличия внутриличностного конфликта и как его разрешить. Ответ: причина – отсутствие работы как таковой, а разрешение – как можно быстрее ее найти. Результат транзактного анализа общения (тест № 6) показывает студенту, какое состояние из трех («родителя», «взрослого» и «ребенка») превышает и какое из них более конфликтно. В позиции «ребенок», в отличие от двух других позиций («родителя» и «взрослого»), студента характеризует склонность к научной работе, стремление доказать свою правоту, что приводит сначала к спору, а в дальнейшем и к конфликту. Результат теста № 7 говорит о личности тактичной или конфликтной, или как любителя поскандалить. Чаще этот результат соответствует результатам первого этапа по направленности и темпераменту личности.

Таблица 1

Тесты индивидуально-конфликтологической характеристики личности

№№ этапа	Название этапа	Выполняемые тесты
1	Личностный	Направленность личности. Темперамент. Характер
2	Внутриличностный	Диагностика профнаправленности личности. Мотивация профдеятельности. Транзактный анализ общения. Конфликтны ли вы?
3	Межличностный	Оценка самоконтроля в общении. Ваш стиль общения. Умеете ли вы слушать? Взаимоотношения с собеседником. Способы реагирования в конфликте
4	Межгрупповой	Восприятие индивидом группы. Как вы проводите переговоры

В ходе *третьего* и *четвертого* этапов, соответственно межличностного и межгруппового конфликтов, студенты оценивали свои возможности по самоконтролю и стилю общения, умению слушать и взаимодействовать с собеседниками, определяли стили, тактики и стратегии поведения в конфликте.

По окончании изучения дисциплины студентам предлагалась таблица с вопросами конфликтологического содержания, в которой надо было отметить те вопросы, знание которых они считают наиболее значимыми для себя, а также по желанию дописать дополнительно интересные их новые вопросы (табл. 2).

По результатам проведенного опроса студенты оказались заинтересованы в вопросах блоков 1, 3, 4, 5, 7 и 9 соответственно в: понимании природы противоречий; умении оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; обладании навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях; наличии навыков управления конфликтными явлениями; умении предвидеть возможные последствия конфликтов; наличии навыков устранения негативных последствий конфликтов. Менее заинтересованы в вопросах блоков 2, 6, 8 соответственно в: формировании конструктивного отношения к конфликтам в организации; умении развивать конструктивные начала возникающих конфликтов; умении конструктивно регулировать противоречия конфликтов.

Анализ тем ВКР, выполненных студентами в период с 2007 по 2014 гг., показывает, что наибольшее количество дипломных работ написано студентами на темы, которые посвящены анализу этапов компетентного управления в организации для предупреждения и разрешения конфликтов разных видов (внутриличностных, межличностных и организационных). Менее востребованы темы, которые связаны с такими составляющими компетентного управления как

симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, ослабление и урегулирование конфликтов в организации.

Таблица 2

Состав конфликтологической компетентности

№№ п/п	Конфликтологическая компетентность включает	Отметка
1	Понимание природы противоречий и конфликтов между людьми	
2	Формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации	
3	Умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации	
4	Обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях	
5	Наличие навыков управления конфликтными явлениями	
6	Умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов	
7	Умение предвидеть возможные последствия конфликтов	
8	Умение конструктивно регулировать противоречия конфликтов	
9	Наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов	

В разговоре со студентами старших курсов и выпускниками кафедры узнаешь о том, как помогает в их профессиональной деятельности конфликтологическая компетентность. Она дает возможность правильно понимать существо самого конфликта, стили поведения; оценивать эффективность усилий, направленных на разрешение конфликтов; создавать здоровый психологический климат в организации, вовремя замечать назревающий конфликт, быстро изучить его суть и принять необходимые меры по их предупреждению. Конфликтологическая компетентность любого специалиста – одна из составляющих его успешной деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. *Конфликтология в схемах и комментариях*. СПб.: Питер, 2005. 288 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. *Конфликтология*. СПб.: Питер, 2007. 496 с.
3. Агафонов А.В. *Конфликтология: тексты лекций*: в 2-х ч. М.: МГТУ ГА, 2008.
4. Панферов К.Н. Конструктивная сущность модернизации образования: реальное и должное // *Научный Вестник МГТУ ГА*. 2012. № 182. С. 94-98.
5. *Социологическая энциклопедия*: в 2-х т. М.: Мысль, 2003. Т. 1. 694 с.
6. Тощенко Ж.Т. *Парадоксальный человек*. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 543 с.
7. Цой Л.Н. *Концептуализация диагностики и профилактики конфликтов*. [Электронный ресурс]. URL: www.conflictmanagement.ru (дата обращения 12.09.2014).
8. Шеллинг Т. *Стратегия конфликта*. М.: ИРИСЭН, 2007. 366 с.

CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF GRADUATES OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION

Agafonov A.V.

The article deals with value of discipline "Conflictology" for training university graduates, an increase of their conflictological competence. The analysis of a lecture and practical training in the course of which a certain knowledge, skills are formed is given. Four investigation phases individual conflictological characteristics of the personality are considered: personal, intra personal, interpersonal and intra group. The system of tests for definition of personal characteristics at each stage is offered and their role in designing individual conflictological characteristics of the personality is shown. A valid

conclusion about influence of this characteristic on a choice of the correct style of behavior in various types of the conflicts is given.

Keywords: conflict, conflictological competence, personality, stages of personality formation, psychological tests.

REFERENCES

1. **Antsupov A.Ya., Baklanovskiy S.V.** *Konfliktologiya v shemah i kommentariyah*. SPb.: Piter. 2005. 288 p. (In Russian).
2. **Antsupov A.Ya., Shipilov A.I.** *Konfliktologiya*. SPb.: Piter. 2007. 496 p. (In Russian).
3. **Agafonov A.V.** *Konfliktologiya: Teksty lektsiy*. M.: MSTU CA. 2008. (In Russian).
4. **Panferov K.N.** Konstruktivnaja sushhnost' modernizacii obrazovaniya: real'noe i dolzhnoe. *Nauchnyj Vestnik MGTU GA*. 2012. № 182. Pp. 94-98. (In Russian).
5. *Sotsiologicheskaya entsiklopediya*. M. 2003. Vol. 1. 694 p. (In Russian).
6. **Toschenko Zh.T.** *Paradoksal'nyj chelovek*. M.: YuNITI-DANA. 2012. 543 p. (In Russian).
7. **Tsoy L.N.** *Kontseptualizatsiya diagnostiki i profilaktiki konfliktov*. URL: [http:// www.conflictmanagement.ru](http://www.conflictmanagement.ru) (accessed 12.09.2014). (In Russian).
8. **Shelling T.** *Strategiya konflikta*. M.: IRISEN. 2007. 366 p. (In Russian).

Сведения об авторе

Агафонов Альберт Васильевич, 1939 г.р., окончил Военную инженерную радиотехническую академию ВПВО (1971), доцент, кандидат педагогических наук, профессор кафедры связей с общественностью МГТУ ГА, автор более 80 научных работ, область научных интересов – компьютеризация обучения, теория и методика систем интенсивного информатизированного обучения, психология, педагогика, конфликтология, транспортная психология.