

В статье представлена теоретическая модель структурно-уровневой организации конфликтной компетентности руководителя как интегрального регулятора его профессиональной деятельности. Показано, что конфликтная компетентность в профессиональной деятельности руководителя, будучи включенной в функциональный блок психологической системы деятельности – блок профессионально важных качеств, в котором она выступает системным, интегративным образованием, – в то же время объективно включена в состав двух метасистем – личности и деятельности. Выделены симптомокомплексы конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя, отражающие когнитивный, регулятивный, мотивационный и коммуникативный функциональные блоки: способность выделения конфликтной проблемности, способность достижения консенсуса (регулятивные способности), способность конструктивного взаимодействия, потребности в формировании и развитии собственной компетентности.

Ключевые слова: конфликтная компетентность; метасистемный подход; компетентностный подход; личность; деятельность; профессионально важные качества; симптомокомплексы.

The article presents a theoretical model of structural-level organization of conflict competence of the head as an integral regulator of his professional activity. It is shown that the conflict competence in the professional activity of the head, being included in the functional block of the psychological system of activity - a block of professionally important figures, acting as a system, integrative structure, at the same time, objectively included in the two metasystems - personality and activity. Symptoms of conflict competence in the professional activity of the Manager, reflecting the cognitive, regulatory, motivational and communicative functional blocks: the ability to identify conflict problems, the ability to achieve consensus (regulatory ability), the ability of constructive interaction, the need for the formation and development of their own competence.

Keywords: conflict competence; metasystem approach; competence approach; personality; activity; professionally important qualities; symptom complexes.

А. С. Лукина

Московский городской педагогический университет

E-mail: lukina_as@mail.ru

Структурно-уровневая организация конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя

Научная статья

A. S. Lukina

Moscow city pedagogical University

Structural-level organization of conflict competence in the professional activity of the head

Scientific article

В настоящее время понятие «конфликтная компетентность» занимает одно из центральных мест в психологической, социологической и философской науках. При этом сохраняется устойчивый и постоянно возрастающий интерес к изучению различных аспектов и форм конфликтной компетентности. Конфликтная компетентность является, по мнению Н. В. Гришиной, А. А. Деркача, М. Дойч, А. Л. Журавлева, М. М. Кашапова, Н. И. Леонова, П. А. Сергоманова, Б. И. Хасана, Л. Н. Цой, одним из важнейших качеств личности профессионала. Однако закономерности развития данной компетентности в процессе профессионализации изучены в современной психологиче-

ской науке недостаточно глубоко. Сохраняет свою актуальность вопрос о проведении системных исследований конфликтной компетентности личности. В современной психологии труда отсутствует единый исследовательский подход к трактовке понятия «конфликтная компетентность», к теоретическому обоснованию структурно-уровневой организации конфликтной компетентности, к построению эмпирико-феноменологической картины конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя.

Проблема структурно-уровневой организации компетентности в целом, а также конфликтной

компетентности в частности является не только сложной и комплексной, но и внутренне противоречивой, остро дискуссионной. На наш взгляд, конфликтная компетентность в профессиональной деятельности руководителя является сложной иерархически организованной развивающейся системой и может быть описана с опорой на методы метасистемного подхода.

Проблема определения особенностей и закономерностей «экзоструктурной» организации системы конфликтной компетентности не только допускает, но и требует подойти к исследованию в специфически деятельностном контексте, то есть с позиций понятия *профессионально-важных качеств* (ПВК). Они, как известно, образуют в своей совокупности специфический функциональный блок психологической системы деятельности – блок ПВК. Следовательно, будет логично рассматривать его в качестве базового конструкта для проведения анализа проблемы структурно-уровневой организации конфликтной компетентности руководителя в профессионально деятельностном «измерении».

Как показывают многочисленные исследования, конфликтная компетентность в профессиональной деятельности руководителя является *системным профессионально важным качеством*, представляющим собой системное проявление знаний, умений, навыков, способностей и *личностных качеств* и позволяющим успешно решать функциональные задачи, составляющие сущность профессиональной деятельности управленца [1–2].

В рамках нашего исследования важно отметить (в контексте метасистемного подхода), что метасистема (личность), взятая в аспекте ее *базовых* характеристик – личностных качеств – *функционально включается*, функционально «встраивается» в один из основных блоков деятельности – в блок ПВК. Поэтому личностные качества оказываются представленными дважды, в двух модусах, – и как «составляющие» метасистемы, и как компоненты блока ПВК.

Важно отметить, что функциональный блок ПВК *в целом* является продуктом и результатом мультиплицирования, то есть функционального включения – «встраивания» метасистемы (личности) в один из функциональных блоков системы деятельности. Следовательно, в данном функциональном блоке принцип метасистемной организации не просто *воплощается* и реализуется, но и вообще лежит *в основе* его дифференциации как «составляющей» системы деятельности. Этот блок выступает как итоговое и результативное проявление

явления мультиплицирования всей совокупности личностных качеств в систему деятельности. В основе этого явления лежит механизм «встраивания» метасистемы (личности) в систему (деятельность). Качества личности и субъекта в целом, не являясь изначально и исходно профессионально важными, тем не менее могут выступать *в функции* профессионально важных.

Трансформируя идеи А. В. Карпова относительно исследований закономерностей структурно-уровневой организации компетентности в целом как интегрального регулятора профессиональной деятельности [3], следует отметить, что конфликтная компетентность в качестве системного, интегративного образования, объективно включена в состав двух метасистем – личности и деятельности. Во взаимодействии с метасистемами конституируется еще один, достаточно специфический и качественно самостоятельный уровень организации любой системы, в том числе и компетентности, обозначаемый как метасистемный уровень. По отношению к компетентности как системному образованию можно констатировать дополнительные специфические закономерности ее соотношений с более общими по отношению к ней метасистемами. Важно учитывать, что целый ряд важнейших «составляющих» этих метасистем оказывается в ней самой *функционально представленными*. Они фактически оказываются органично включенными в состав и содержание самой компетентности (как системы, которая объективно сама входит в них). Более того, эти «составляющие» метасистем, включаясь – «встраиваясь» в систему компетентности, играют внутри системы ведущую и определяющую роль. Они выступают одними из их важнейших конституирующих «составляющих». Так, если рассматривать соотношение системы компетентности с одной из указанных метасистем – личностью субъекта, то, безусловно, в качестве наиболее демонстративных из таких «составляющих» являются *способности* личности. Они оказываются функционально представленными в системе компетентности и играют в ней определяющую роль. Вместе с тем, «встраиваясь» в систему конфликтной компетентности, они выступают не столько «самостоятельно» (как ее отдельные «составляющие»), сколько в ином качестве. Они определяют и регулируют качество реализации всех иных ее «составляющих», всех иных рассмотренных выше уровней. Они существенным и, более того, именно *определяющим* образом влияют на них: на их состав, на содержание профессиональ-

ных знаний, на характер и меру сформированности профессиональных умений, на становление «репертуара» профессиональных навыков (особенно сильное влияние в последнем случае оказывает такая общая способность, как обучаемость). По всей вероятности, функцией от меры развития способностей в целом и профессиональных способностей в частности является степень интегрированности всех трех традиционных «составляющих» компетентности: знаний, умений, навыков. Другими словами, от них зависит степень их соорганизованности в рамках общей структурно-уровневой организации системы конфликтной компетентности. При этом следует учитывать, что «в функции» способностей могут выступать не только собственно способности, но и ряд иных личностных образований.

Реальная и наиболее сильная детерминация параметров эффективности управленческой деятельности в условиях конфликта осуществляется не на уровне «отдельных качеств» и не на уровне «структуры личности в целом», а на уровне определенных подсистем или симптомокомплексов.

Данное предположение согласуется с основными положениями системогенетического подхода, согласно которому в процессе системогенеза происходит закономерное формирование именно подсистем профессионально важных качеств, которые и определяют собой основные параметры профессиональной деятельности [4].

В логике компетентностного подхода, опираясь на принцип метасистемности, можно представить теоретическую модель структурно-уровневой организации конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя следующим образом (рис.).

Так, на метасистемном уровне локализованы специфические образования, принадлежащие к более общим целостностям (то есть к метасистемам личности и деятельности). Они функционально включены, «встроены» и в содержание самой конфликтной компетентности. Прежде всего это способности личности и основные функциональные блоки психологической системы деятельности. На втором уровне, общесистемном, локализованы феномены общей соорганизации всех основных и традиционно дифференцируемых «составляющих», входящих в состав конфликтной компетентности: знаний, умений, навыков. Такая интеграция приводит к специфически системным феноменам, то есть к синергетическим эффектам. Поэтому она дает определенную «функциональную прибавку», которая не позволяет редуцировать этот уровень до аддитивной совокупности, то есть до агрегативного множества указанных «составляющих». Механизмы их интеграции дают «на выходе» аналогичный, также интегративный по своей сути феномен конфликтологической компетентности как таковой. Три других уровня – субсистемный, компонентный, элементный – образованы каждый из традиционно

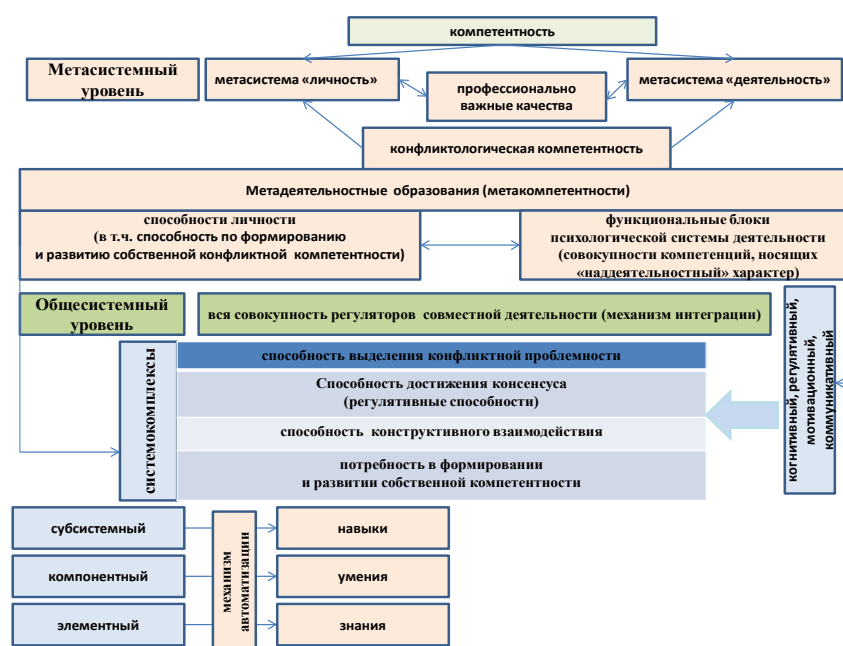


Рис. Теоретическая модель структурно-уровневой организации конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя

дифференцированных «составляющих» – это уровни навыков, умений и знаний соответственно.

Вышесказанное может быть рассмотрено в качестве характеристик, раскрывающих общие инварианты и содержание конфликтной компетентности руководителя на субсистемном, компонентном и элементном уровнях структурно-уровневой организации конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя.

В то же время конфликтная компетентность руководителя в структуре его профессионально важных качеств, как показывают наши пилотажные исследования, наилучшим образом отражается в совокупности компетенций, носящих «наддеятельностный» характер и представленных в когнитивном, регулятивном, мотивационном и коммуникативном функциональных блоках психологической системы деятельности. На метасистемном и общесистемном уровнях нами были выделены метакомпетентности конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя.

Актуальными для респондентов оказались симптомокомплексы конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя, отражающие когнитивный, регулятивный, мотивационный и коммуникативный функциональные блоки, такие как способность выделения конфликтной проблемности, способность достижения консенсуса (регулятивные способности), способность конструктивного взаимодействия, потребности в формировании и развитии собственной компетентности.

В ряде научных работ показано, что любая подсистема личностных качеств, любой их профессионально-направленный «симптомокомплекс» допускает возможность его диагностики через определение индивидуальной меры выраженности базовых качеств этих подсистем, т. е. любая подсистема личностных качеств допускает возможность его диагностики через определение индивидуальной меры выраженности базовых качеств этих подсистем. Поэтому последние являются *предикторами* степени сформированности подсистем личностных качеств в целом.

В ходе пилотажных исследований было выявлено, что:

– способность выделения конфликтной проблемности наиболее полно характеризуют такие базовые качества, как уровень проблемности (ситуативный, надситуативный), «профиль» метакогнитивных стратегий, метакогнитивные знания, метакогнитивная активность, метакогнитивная включенность в деятельность;

– способность достижения консенсуса – интегральный уровень общей рефлексивности, ретроспективная рефлексивность, рефлексии настоящего, рефлексии будущего, выраженность саморефлексии и социорефлексии, выраженность типов реагирования (агрессия, уход, разрешение), эмпатия;

– способность конструктивного взаимодействия – социальный интеллект;

– потребность в формировании и развитии собственной компетентности – мотивации достижения, аффилиации и профессионального самосовершенствования.

Резюмируя вышеизложенное, можно сказать, что структурно-уровневый подход к организации конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя является развитием системной парадигмы в разработке общей проблемы личностных качеств как детерминант профессиональной деятельности и предполагает диагностику не отдельных личностных качеств, а их целостных подсистем. Определение степени сформированности этих подсистем в целом, а также большинства входящих в них личностных качеств оказывается возможным на основе реализации принципа «предикторной диагностики». Этот принцип позволяет трансформировать задачу *полиметрической* диагностики, которая не может быть решена имеющимися в настоящее время средствами, в задачу *монометрической* диагностики, которая решается существенно более доступными средствами и предопределяет возможность дальнейшего эмпирического подтверждения представленной выше модели структурно-уровневой организации конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя.

Ссылки

1. Кашапов М. М. Специфика метакогнитивного подхода к пониманию конфликтной компетентности // *Метакогнитивные основы конфликтной компетентности* / под науч. ред. проф. М. М. Кашапова. Ярославль, 2012. С. 13–104.
2. Кашапов М. М., Филатова Ю. С., Кашапов А. А. Когнитивные компоненты творческого процесса в конфликте: монография. Ярославль: Индиго, 2018. 360 с.
3. Карпов А. В. *Метасистемная организация индивидуальных качеств личности: монография*. Ярославль, 2018. 744 с.
4. *Профессионализм современного педагога* / под ред. В. Д. Шадрикова. М.: Логос, 2011. 166 с.