

ТРАНЗАКЦИОННАЯ КОНЦЕПЦИЯ КОНФЛИКТА И КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

© 2017 г. М. А. Бендюков*, А. Д. Харчук**

* *Доктор психологических наук, профессор кафедры «Прикладная психология», Санкт Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I, г. Санкт Петербург
e-mail: 2741282 @bk.ru*

** *Кандидат психологических наук, соискатель кафедры «Организационная психология», Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, г. Санкт Петербург
e-mail: harchuk66@mail.ru*

В статье описываются основные положения транзакционной концепции конфликта и конфликтной компетентности, разработанной авторами. Определяются основные проблемы традиционных теорий конфликта в отечественной психологии. Обосновывается наличие двух форм конфликтной компетентности: конфликтная компетентность личности и конфликтная компетентность профессионала. Приводятся результаты экспериментального исследования различий между формами конфликтной компетентности.

Ключевые слова: транзакционная концепция конфликта; конфликтная компетентность личности; конфликтная компетентность профессионала.

Сегодня психологические исследования конфликтов представляют собой активно развивающееся междисциплинарное направление на стыке общей, социальной, организационной психологии и психологии труда. Это объясняется как необходимостью углубленного изучения конкретных проявлений этого сложнейшего феномена, так и причинами практического свойства: необходимостью разработки способов предотвращения, регуляции и разрешения конфликтов в различных сферах человеческой жизни. При этом научно-теоретическая база

психологии конфликта, представленная, в частности, в многочисленных учебниках и пособиях, вред ли может быть признана удовлетворительной. На наш взгляд, основной причиной этого, является то, что базовые схемы описания конфликта, используемые в психологии, заимствованы из не психологических дисциплин, а именно, из социологии и конфликтологии. Объективно, исследовательский интерес психологов должен быть центрирован, прежде всего, на поиске и описании психических феноменов, лежащих в основе конфликтного поведения. На практике же психологи больше обсуждают типологические особенности и структурные компоненты конфликта, а также стратегии и способы поведения в конфликте. С определенной долей условности, можно утверждать, что до сих пор в отечественной психологии конфликта собственный предмет исследования определен не в полной мере.

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИИ КОНФЛИКТА

К основным проблемам традиционных моделей, которые используются в психологии конфликта можно отнести следующее.

1. Отсутствие базового основания выделения конфликта из совокупности схожих социальных ситуаций.

При описании конфликтного взаимодействия преимущественно используются понятия «противоречие» и «противоположность», которые трактуются как синонимы: «значимые противоречия» [1]; «актуализировавшееся противоречие» [15]; «противостояние (противоположность) двух начал» [6]; «противоборство на основе противоположно направленных мотивов и/или суждений» [8]. С формально-логической точки зрения это недопустимо. Противоречие и противоположность являются особыми видами отношений между суждениями, родовым концептом для которых выступает «несовместимость».

Отношение противоречия (контрадикторность) принципиально отличается от отношения противоположности (контрарности). Противоречивые суждения не могут быть одновременно истинными. Истинность одного из них непременно означает ложность другого. В свою очередь, отношение противоположности предполагает, что, хотя пара суждений не может быть одновременно истинной, она может быть одновременно ложной. Например, пара суждений «белое – не белое» противоречива (не существует третьего варианта), а пара «белое – синее» противоположна (описываемый объект может быть черным). Нетрудно заметить, что в зависимости от того, определяется ли конфликт как ситуация противоречия или ситуация противоположности принципиально меняется и понимание сути конфликтного взаимодействия, и способы управления им.

Логически обоснованным, на наш взгляд, является определение конфликта только как противоречия. Несмотря на то, что объективная проблемная ситуация может содержать элементы несовместимости любого рода, конфликт возникает лишь в случае, когда субъекты взаимодействия описывают ее как противоречие.

В качестве иллюстрации того, что противоположность суждений не является конфликтом, приведем пример, когда конфликт между сотрудниками исчерпывается, если руководитель заявляет, что они оба не правы. В данном случае руководитель переописывает социальную ситуацию, в которой, по мнению участников, содержится противоречие (ситуация конфликта) как противоположность. В этих условиях конфликтные действия становятся контрпродуктивными для обеих сторон и, вследствие этого, затухают.

2. Конфликт как совокупность действий.

Традиционным пониманием конфликта является признание того, что конфликт непременно включает конфликтные действия. Скрытый от

непосредственного наблюдения этап конфликта, т.е. формирование и осознание ситуации как содержащей противоречия, а также планирование действий обычно носит название «предконфликтный» период [1; 6; 8; и др.]. Сама формулировка указывает, что это еще не конфликт, но лишь подготовка к нему. По нашему мнению, это необоснованное ограничение, уместное лишь в пропедевтических целях, при преподавании курса конфликтологии. Однако, эта позиция прослеживается и в серьезных научных работах, тем самым существенно ограничивая исследовательское поле психологии конфликта. Упомянутые выше понятия «противостояние» и «противоборство» используемые в определении конфликта явно маркируют эту позицию.

В качестве иллюстрации приведем определение Б.И. Хасана: «Конфликт — это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации. ... любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. ... *для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении* (курсив наш – М.Б., А.Х.)» [15, с. 33]. Не трудно заметить, что автор определяет конфликт как интеракцию и внешнее поведение – действия сторон – тем самым, фактически выводя феномен конфликта из исследовательского поля психологии, призванной исследовать психические механизмы, организующие поведение, а не само поведение [4].

3. Проблема «разрешения» конфликта.

Общим местом в учебниках по конфликтологии и психологии конфликта можно считать положение о том, что конфликт может и должен быть разрешен, а при правильных действиях и/или

соответствующей помощи (напр., медиаторстве) разрешен через согласие и удовлетворение сторон. Признавая, что любой конфликт когда-то заканчивается, заметим, что идея о непременном разрешении конфликта представляется весьма спорной. И наиболее ярким примером неразрешимости конфликта служит традиционная сфера применения конфликтологических идей – сфера труда.

То, что трудовые отношения в условиях рыночной экономики принципиально противоречивы, обнаружил и детально описал К. Маркс. Присвоение прибавочной стоимости частными владельцами средств производства, а также разделение труда, приводящее к феномену «отчуждения труда», являются постоянным источником противоречий между трудом и капиталом, которые неустранимы в рамках имеющейся социально-экономической парадигмы (рыночное общество, капитализм). Иными словами, социально-экономический конфликт всегда скрыто присутствует в трудовой жизни, хотя не всегда появляется как открытые действия (забастовки, революции и проч.)

Труд противоречив и на уровне отдельной организации. Действительно, трудовая деятельность всегда осуществляется в условиях противоречия между организационной целью, ради которой создана и существует организация и индивидуальными целями наемных работников. И это противоречие также неразрешимо в рамках рыночной экономики. Любой человек, обладающий трудовым опытом, согласится, что политическое маневрирование, интриги, борьба за власть, ресурсы и влияние являются обыденной практикой организационной жизни, а не поведенческой девиацией, свойственной лишь некомпетентным работникам. Другое дело, что это не всегда выражается в открытых действиях типа саботажа, открытого противостояния рабочих групп, боссинга, моббинга и проч.

Трудовая деятельность осуществляется в режиме произвольного поведения. В связи с этим, следует указать на еще одно неразрешимое противоречие труда, прослеживаемое на уровне индивидуальной психики: противоречие между биологически обусловленным стремлением индивида действовать в режиме мотивационно-целевого единства деятельности (непроизвольное поведение) и необходимостью осуществлять совокупность биологически нецелесообразных («волевых») действий – произвольное поведение.

Отметим, что в отличие от других сфер человеческой жизни, таких как семья, дружеские отношения и другие, где противоречия могут быть «разрешены» путем разрушения социальной ситуации (развод, полный отказ от коммуникации) труд противоречив и, следовательно, конфликтогенен. Человек трудоспособного возраста может сменить место работы, организацию, форму занятости, даже страну проживания, но выйти из трудовых отношений, т. е. устранить эти противоречия, он не может. Это позволяет заключить, что использование термина «разрешение» по отношению, по крайней мере, к конфликту в трудовой сфере некорректно и более уместным будет говорить об «управлении» или «регуливании» конфликта и недопущении конфликтных действий.

В контексте означенных проблем становится понятным интерес к поиску новых теоретических оснований и «свежих» концептов позволяющих иначе взглянуть на феномен конфликта. Сегодня уже понятно, что конфликт не может быть сведен к структурным моделям, описывающим причины, участников, функции, движущие силы (конфликтогены) и этапы эскалации, которые мыслятся независимыми от участников социального взаимодействия. Не будет преувеличением сказать, что сегодня необходимо вернуть понятию «конфликт» его психологическое содержание – детально исследовать его как феномен, относящийся к сфере индивидуального психического.

В контексте означенных проблем становится понятным интерес психологов к поиску новых теоретических оснований и «свежих» концептов, позволяющих иначе взглянуть на феномен конфликта. Сегодня уже понятно, что конфликт не может быть сведен к структурным моделям, описывающим причины, участников, функции, движущие силы (конфликтогены) и этапы эскалации, которые мыслятся независимыми от участников социального взаимодействия – от их воли, когнитивных оценок, означиваний, переживаемых эмоций и привычных стратегий преодоления трудностей (копингов). Не будет преувеличением сказать, что сегодня необходимо вернуть понятию «конфликт» его психологическое содержание – детально исследовать его как феномен, относящийся к сфере индивидуального психического.

В этом смысле, представляется, что относительно новый теоретический концепт «конфликтная (конфликтологическая) компетентность» обладает большой эвристической силой и позволяет углубленно изучать психологические механизмы, обеспечивающие возникновение развитие конфликта.

Концепт «конфликтная компетентность» был предложен Б.И. Хасаном, который определил его как «способность действующего лица ... в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации» [15, с. 27].

Представители акмеологического подхода одними из первых разработали структурную модель конфликтной компетентности, и связали ее с компетентностью в профессионально-трудовой сфере.

О.И. Денисов определил основные структурные блоки конфликтной компетентности: гностический, проектировочный, регулятивный, рефлексивный, коммуникативный и нормативный компоненты [7]. Собственные модели конфликтной компетентности предложили Е.В. Рыбина [12], Н.Е. Серебровская [13] и др. [11].

Представители Ярославской школы психологии сформулировали, пожалуй, наиболее полное определение конфликтной компетентности: «интегративное качество личности, характеризующееся наличием в своей структуре когнитивного, мотивационного, регулятивного компонентов. Данные компоненты неаддитивно образуют целостную структуру конфликтной компетентности, которая обладает превентивной, прогностической, конструктивной, рефлексивной и коррекционной функциями, обеспечивающими реализацию профилактических мер в межличностном взаимодействии, а также адекватное распознавание и конструктивное разрешение личностью конфликтов» [2, с. 6].

Выделенные компоненты имеют собственную структуру, состоящую из элементов.

1. Когнитивный компонент включает в себя информационный (знания о конфликтах) и креативный (надситуативное переосмысление проблемной ситуации) элементы.

2. Мотивационный компонент организует поведение в форме ориентации субъекта либо на достижение успеха, или избегание неудачи.

3. Регулятивный компонент включает эмоциональный, волевой и рефлексивный элементы:

– эмоциональный элемент это способность управлять собственными эмоциями в проблемной ситуации;

– волевой элемент это саморегуляция когнитивной сферы, переживаний и поведения;

– рефлексивный элемент понимается как способность к когнитивной реконструкции ситуации противоречия и коррекции поведенческих стратегий [9].

По мнению этих авторов, функционально конфликтная компетентность обеспечивает эффективное поведение (как во внутреннем, так и во внешнем планах) на всех фазах эскалации конфликта. Превентивная функция направлена на профилактику и предупреждение конфликта. Прогностическая функция позволяет осуществлять прогнозирование и планирование действий. Конструктивная функция направлена на оптимизацию ситуационных решений. Рефлексивная функция позволяет рассмотреть конфликт и его динамику в более широком контексте, а также проводить адекватную оценку потенциалов и ресурсов участников конфликта. Коррекционная функция обеспечивает изменение поведения в конфликте. Таким образом, структура и функции конфликтной компетентности комплексно обеспечивают анализ и оценку конфликтной ситуации и оптимизируют поведение в конфликте [10].

ТРАНЗАКЦИОННАЯ КОНЦЕПЦИЯ КОНФЛИКТА И КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

В качестве теоретической основы нового подхода к пониманию конфликта как феномена, относящегося к сфере психического и конфликтной компетентности как психического механизма, определяющего его динамические особенности, мы предлагаем разработанную нами транзакционную концепцию конфликта и конфликтной компетентности, основанную на теории динамики психических процессов, обеспечивающих адаптацию (Р. Лазарус). Понятие «транзакция» заимствовано из информатики, где оно определяется как логическая единица работы, состоящая из совокупности последовательных операций. Транзакция успешно выполняется, когда выполняются все операции, включенные в нее. Отсутствие любой из

операций означает, что транзакция не выполнена и тогда она не приводит к эффекту. В качестве иллюстрации приведем экономическую транзакцию – получение денег из банкомата. Данная транзакция состоит из ряда операций, выполняемых последовательно. Невыполнение любой операции и нарушение их последовательности приводит к невыполнению всей транзакции.

Аналогично можно описать возникновение и эскалацию конфликта как феномена, относящегося к сфере психического. При этом транзакция мыслится как действующая и динамическая взаимосвязь человека с внешней средой, а также последовательность внутренних операций, результатом которых выступает внешне наблюдаемое поведение. Графически предлагаемая модель представлена на рис.



Рис. Транзакционная модель конфликта и конфликтной компетентности

По нашему мнению, предлагаемая концепция наиболее уместна для описания и изучения конфликтов в профессионально-трудовой сфере в силу следующих обстоятельств.

Во-первых, как было указано выше, трудовая деятельность может быть противоречивой, а устранение базовых причин трудовых конфликтов в рамках наличествующей рыночной экономики невозможно. Однако из этого не следует, что трудовым конфликтом нельзя управлять. Транзакционная концепция конфликта и конфликтной компетентности дает ответ на вопросы о том, на что должны быть направлены управленческие воздействия в целях оптимизации рабочего напряжения персонала и профилактики конфликтов. Кроме того, в этом контексте конфликтная компетентность профессионала может рассматриваться как мощный фактор компенсации конфликтного (а в широком смысле и рабочего) напряжения, и улучшение качества трудовой жизни.

Во-вторых, предлагаемая концепция центрируется на динамике психических процессов определяющих то или иное проявление конфликтного напряжения (скрытый конфликт) в поведении, давая менеджменту новое понимание того, на какие феномены следует обращать внимание при реализации функции контроля за трудовым поведением работников.

В-третьих, данная концепция позволяет осуществлять концептуальную проработку новых методов управления конфликтом направленных на недопущение конфликтных действий. Это особенно важно в организационной реальности в силу высокой цены издержек от прямого конфликтного поведения на рабочем месте.

Транзакционная концепция конфликта и конфликтной компетентности основана на следующих положениях.

1. Социальная ситуация конфликта является результатом процесса оценки и субъективной репрезентации внешних обстоятельств жизнедеятельности индивида.

2. Конфликт как феномен, относящийся к сфере психического, представляет собой динамическое когнитивное состояние и субъективную оценку социальной ситуации. При этом социальная ситуация оценивается как содержащая критический дисбаланс, который требуется исправить и тем самым восстановить равновесие путем преодоления сопротивления внешней среды.

3. Ситуация конфликта — это специфическое означивание внешних обстоятельств, основной чертой которого является представление о противоречии между субъектами, вовлеченными в социальную ситуацию. Конфликт — это «игра с нулевой суммой». Социальные ситуации «игры с ненулевой суммой» не влекут за собой конфликтных действий и не могут быть признаны конфликтом.

4. Социальная ситуация конфликта имеет системный характер и обладает свойствами целостности и внутренней связности объективных и субъективных компонентов. Системность достигается за счет редукции – исключения из репрезентации внешних явлений, процессов и обстоятельств, которые не позволяют описать ситуацию как противоречивую.

5. Конфликт имеет процессуальную природу и состоит из означивания, оценки и изменения поведения. Конфликт представляет собой процесс формирования готовности к конфликтному поведению, включающий фазу когнитивной оценки внешней ситуации как содержащей противоречие и фазу оценки ресурсов в борьбе за разрешение противоречия в желаемую для субъекта сторону.

6. Конфликт предполагает наличие «базового консенсуса» между сторонами, что обеспечивает системную интеграцию жизненных

обстоятельств и превращение их совокупности в социальную ситуацию. К числу необходимых компонентов базового консенсуса относятся следующие условия:

- признание участниками логической противоречивости (противоречия) ситуации;
- признание сторонами ценности выигрыша и/или неприемлемости ущерба;
- готовность вступить в конфликтное взаимодействие (борьбу);
- наличие правил, по которым ведется борьба;
- пространственно-временные характеристики для осуществления конфликтного взаимодействия (хронотоп).

7. Конфликт — это процесс, который присущ не человеку и не внешней среде, а их взаимосвязи. В транзакционном процессе нельзя выделить структурные элементы, но лишь фазы его протекания. Основными переменными, обеспечивающими процесс перехода от внешних обстоятельств жизнедеятельности к конфликтным действиям (см. рис.) выступают:

- переменная-предиктор – означивание внешних обстоятельств как ситуации содержащей субъективно значимое противоречие;
- переменная-привратник – идентификация ресурсов необходимых для достижения желаемого исхода при осуществлении конфликтных действий;
- переменная-модератор – совокупность внешних и внутренних условий определяющая скорость фазовых переходов в последовательности «внешние условия → предиктор → привратник → поведение» (подробнее перечень переменных-модераторов трудового конфликта см.: [3]).

8. Конфликтная компетентность — это интегральная переменная-модератор определяющая динамику конфликта. Эта переменная не может сама установить взаимосвязи между означиванием ситуации как конфликтной и поведением, но определяет силу и характер этой взаимосвязи. Таким образом, конфликтная компетентность определяет скорость перехода от оценки ситуации до начала конфликтных действий, либо замедляя ее, либо ускоряя.

9. Конфликтная компетентность существует в двух относительно независимых, но взаимосвязанных формах: «нативная» (естественная) конфликтная компетентность (конфликтная компетентность личности); конфликтная компетентность профессионала.

10. «Нативная» конфликтная компетентность присуща любому социализированному индивиду, формируется на основе общего опыта социальной жизни и опирается на базовые способы организации и регуляции социального поведения (черты личности).

11. Конфликтная компетентность профессионала формируется в труде как необходимый компонент обеспечения эффективной профессиональной деятельности, осуществляемой в режиме произвольного поведения. Также это способность к построению субъективной репрезентации проблемной ситуации трудовой деятельности, которая соответствует системной сложности объективно сложившихся обстоятельств. Она опирается на высшие формы организации и регуляции социального поведения (когнитивные и метакогнитивные процессы; способность к произвольной саморегуляции психического состояния; социализированные стратегии преодоления), обеспечивая эффективное поведение и оптимальное разрешение профессионально-трудовых конфликтов.

12. Конфликтная компетентность профессионала может быть сформирована и в результате практико-ориентированного обучения и тренинга.

13. Конфликтная компетентность профессионала предполагает:

- доступность базовых просоциальных стратегий поведения личности;
- развитую способность к системному мышлению (надситуативному анализу проблемных ситуаций труда);
- доступность метакогнитивных стратегий контроля и регуляции процессов когнитивной оценки при выполнении профессиональных обязанностей;
- субъективную доступность метакогнитивных стратегий и системного мышления в актуальной проблемной ситуации труда (метакогнитивный мониторинг);
- освоенность и субъективную доступность социализированных стратегий преодоления (копинга) в актуальной конфликтной ситуации;
- сформированность навыков произвольной саморегуляции и оптимизации состояния при выполнении профессиональных обязанностей.

ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛА

Исследование проводилось в течение 2012-2014 гг. и представлено в диссертационном исследовании одного из авторов данной работы [14]. Объектом исследования являлись военнослужащие, прошедшие психологический профотбор. Программа учебно-тренинговых мероприятий формирования конфликтной компетентности профессионала состояла из следующих компонентов.

1. Информационный блок, включал информацию о конфликтах, конфликтном взаимодействии и эффективных стратегиях поведения с

учетом особенностей проблемных ситуаций труда участников исследования.

2. Рефлексивный блок, состоял из имитационных упражнений, ролевых игр и групповых дискуссий, направленных на актуализацию рефлексивных процессов личности в проблемно-конфликтных ситуациях; моделирования конфликтных ситуаций профессиональной деятельности и групповых рефлексивных процедур с целью научения и накопления метакогнитивного опыта.

3. Блок развития навыков саморегуляции. Использовалась русская версия шведской модели интегрированного психофизического тренинга «Ментальный тренинг», созданная в Санкт-Петербургском НИИ физической культуры [5]. К числу основных методов, используемых в данной психотехнологии относятся: психомышечная релаксация; мысленная репетиция; ментальный имаготренинг; психотренинг волевого внимания; макетное моделирование деятельности с последующей мысленной репетицией.

Длительность тренинга – 6 недель.

Методами эмпирического исследования являлись анкета «Самооценка типа личности» (модификация опросника Шмишека-Леонгарда И.Л. Соломина); методика «Диагностика ведущего типа реагирования» в конфликтной ситуации (М.М. Кашапов, Т.А. Шалаева); опросник SACS – «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (С. Хобфолл); методика самооценки метакогнитивных знаний и метакогнитивной активности (М.М. Кашапов, Ю.В. Скворцова).

Проведенное исследование позволило эмпирически доказать, что нативная конфликтная компетентность и конфликтная компетентность профессионала отличаются по структуре вовлеченных психических процессов и могут рассматриваться как особые формы. Факторный анализ позволил определить психические процессы, обеспечивающие нативную

конфликтную компетентность. Было обнаружено, что этот вид конфликтной компетентности характеризуется готовностью к поведению свойственному демонстративному и возбудимому типам личности. Кроме того, эти формы поведения положительно связаны с агрессивными, асоциальными и манипулятивными копингами, и агрессией, как ведущим типом реагирования в конфликте (первый фактор, «Асоциальная стратегия. Агрессия» (26% дисперсии). Вторым фактор «Пассивная стратегия. Уход» (15% дисперсии), включает готовность к поведению по педантичному и замкнутому типам личности и копинг-стратегии «Осторожные действия» и «Избегание». Третий фактор «Просоциальная стратегия» (11% дисперсии) включает формы поведения по гипертимному типу, а основным копингом выступает поиск ресурсов в ближней социальной среде. Наиболее важным результатом является то, что в факторную структуру не вошли копинг-стратегия «Ассертивные действия», ведущий тип реагирования в конфликте «Оптимальное разрешение» и параметр «Метакогнитивная активность».

В экспериментальной группе произошли существенные изменения, которые в целом определяются как конфликтная компетентность профессионала. Этот вид конфликтной компетентности характеризуется значительно более высокими показателями копингов «Ассертивные действия» и «Вступление в социальный контакт» при уменьшении показателей асоциальных, агрессивных и импульсивных стратегий поведения, в сравнении с контрольной группой. Изменились и факторные нагрузки. Первым стал фактор «Просоциальная стратегия» (28% дисперсии). Увеличение нагрузки произошло за счет включения в этот фактор показателей копинг-стратегии «Ассертивные действия», ведущего типа реагирования «Оптимальное разрешение» и показателя «Метакогнитивная активность». Фактор «Асоциальная стратегия.

Агрессия» (13% дисперсии) стал вторым, а «Пассивная стратегия. Уход» третьим (12% дисперсии).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По нашему мнению, представленная транзакционная концепция конфликта и конфликтной компетентности позволяет по-новому взглянуть на феномен конфликта; уточнить его определение и, тем самым, отделить конфликт от других трудных жизненных ситуаций, похожих на конфликт лишь внешне; разрешить ряд имеющихся противоречий в концептуальной базе современной конфликтологии и позиционировать концепт «конфликт» в исследовательском поле психологической науки. Кроме того, представленная концепция позволяет определить место и роль конфликтной компетентности в структуре и динамике конфликта, а также постулирует наличие разных форм конфликтной компетентности различающихся структурой вовлеченных психических процессов.

Проведенное исследование подтверждает ключевые положения транзакционной концепции конфликта и конфликтной компетентности. Прежде всего, подтверждено, что конфликтная компетентность может рассматриваться как переменная-модератор в транзакционной модели конфликта. Можно считать доказанным, что конфликтная компетентность выступает двух формах: нативная компетентность и компетентность профессионала.

В заключение отметим, что перечень психических процессов, которые могут рассматриваться как часть интегрального феномена конфликтной компетентности, вряд ли можно считать полным. Вполне вероятно, что в конфликтную компетентность могут быть включены и другие психические процессы и необходимы дальнейшие исследования в рамках транзакционной концепции конфликта и конфликтной компетентности.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология. Уч. для высших учебн. заведений. СПб.: Питер, 2007.
2. *Башкин М.В.* Конфликтная компетентность личности. Автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2009.
3. *Бендюков М.А.* Психология трудового конфликта. Уч. пособие. СПб.: Петербургский гос. ун-т путей сообщения, 2011.
4. *Бендюков М.А., Лисовская Н.Б., Харчук А.Д.* Методологические основания теории профессионального развития личности в либеральной экономике // Психология образования в поликультурном пространстве. 2012. Т. 3. № 19. С. 11–17.
5. *Бундзен П.В., Бендюков М.А., Кирюшин А.И.* Система психотренинга и психопрофилактики «Ментальный тренинг» // Вестник спортивной медицины России. 1994. № 1–2. С. 28–35.
6. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.
7. *Денисов О.И.* Проблема конфликтологической компетентности руководителя. М.: МААН, 2000.
8. *Емельянов С.М.* Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2009.
9. *Кашапов М.М.* Психология конфликтной компетентности. Уч. пособие. Ярославль: ЯрГУ, 2010.
10. *Метакогнитивные основы конфликтной компетентности / Науч. ред. М.М. Кашапов.* Ярославль: ЯрГУ, 2012.
11. *Пашкова О.В.* Конфликтологическая компетентность // Ярославский психологический вестник. Вып. 9. М. - Ярославль, 2002. С. 185–186.
12. *Рыбина Е.В.* К вопросу о структурных характеристиках конфликтной компетентности // Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. 2006. Т. 12. № 1. С. 51–55.
13. *Серебровская Н.Е.* Становление и развитие конфликтологической культуры будущего специалиста социномической профессии в

вузовский период: Автореф. дис. ... докт. психол. наук. Нижний Новгород, 2011.

14. Харчук А.Д. Формирование конфликтной компетентности профессионала (на примере воинского труда): Автореф. дис.... канд. психол. наук. СПб., 2014.
15. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск: Издательство Красноярского ун-та, 1996.

TRANSACTIONAL CONCEPTION OF CONFLICT AND CONFLICT COMPETENCE IN THE PROFESSIONAL SPHERE

Mikhail A. Bendiukov* Alexander D. Harchuk**

** Doctor of Psychology, Professor of the Applied psychology Department,
St. Petersburg State University of Railway Transport
named after Emperor Alexander I, St. Petersburg
E-mail: 2741282 @ bk.ru*

*** Ph.D., Doctoral student of the Organizational Psychology Department, Russian
State Pedagogical University named after A.I. Herzen, St. Petersburg,
E-mail: harchuk66@mail.ru*

The article describes the main provisions of the transactional conception of conflict and conflict competence developed by the authors. Identifies the main challenges traditional theories of conflict in the Russian psychology. Substantiates the existence two forms of conflict competence: conflict competence of the person and conflict competence of professional. The results of an experimental study of the differences between the forms of conflict competence are given.

Key words: transactional conception of conflict; conflict competence of the person; conflict competence of professional.

Библиографическая ссылка на статью:

Бендюков М.А., Харчук А.Д. Транзакционная концепция конфликта и конфликтной компетентности в профессиональной сфере // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2017. Т. 2. № 3. С. 39–59.

Адрес статьи:

<http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document255.pdf>