

## **Конфликтологическая компетенция в коммуникации: теория и практика**

(Цой Любовь Николаевна – кандидат социологических наук,

Генеральный директор Московской Школы Конфликтологии)

### **Актуальность.**

Конфликтогенность в мире преодолевает все мыслимые пороги цивилизованной коммуникации между индивидуальными и коллективными субъектами, превращая ее в информационную войну, в которую сознательно или бессознательно включается все больше акторов. Одной из главных причин, ставящей зачастую под угрозу безопасность человека, общества и государства является конфликтная коммуникация на всех уровнях управления и взаимодействия.

Конфликты изучаются не менее чем шестнадцатью научными дисциплинами, преодолеть барьеры между которыми, специалистам до сих пор не удается, а потому представление о конфликтологической компетентности специалистов, прочно закреплено в предметных дисциплинах: психология, социология, история, право и т.д.

Данное исследование представляет собой попытку преодолеть межпредметные барьеры через полагание базовых категорий «искусственного» и «естественного», в целях различения более «тонких», невидимых процессов в коммуникации, в которых разворачиваются разные коммуникативные стратегии: партнерская, манипулятивная, репрессивная, псевдокоммуникация, квазикоммуникация.

### **Базовые различения: мыследеятельностный подход.**

Конфликтное взаимодействие представляет собой нелинейный, естественно/искусственный процесс, объединяющий в себе три фокуса, в которых можно рассматривать все известные случаи коммуникативного взаимодействия.

1) **ОНТОЛОГИЧЕСКИЙ** (мир и все процессы - естественные: есть угроза исчезновения как части природы - природа может обойтись без человека и вирусов. нельзя уничтожить нижележащие слои без ущерба и уничтожения вышележащих форм; через химические вещества; борьба за статусы - как один из животных инстинктов самосохранения) .

2) **фокус КУЛЬТУРЫ и АНТРОПОЦЕНТРИЗМА**. Культура есть насилие над природой. Культура, в идеале - это замена естественного мира на искусственный. Человек стремится вырваться из контекста природы. Борьба с антропоцентризмом - современный тренд.

3) **Фокус ИСКУССТВЕННО-ЕСТЕСТВЕННОГО** - это фокус мышления или духа.

Ни один фокус не может быть исключен из процесса коммуникации, они все в принципе - равнозначны.

Необходим синтез трех фокусов, который позволяет или делает возможным работать с тремя фокусами, не смешивая их, что и является одним из качественных критериев в формировании конфликтологической компетенции.

При этом коммуникация в мыследеятельностном подходе раскрывается как процесс:

- практического искусства разговора,
- межсубъектного взаимодействия, опосредованное знаками,
- как проживание иного опыта,
- как процесс обработки информации,
- как экспрессия, взаимодействие и влияние,
- как воспроизводство социального порядка,
- как дискурсивная рефлексия.

### **Конфликтное взаимодействие, как многопозиционная коммуникация**

Конфликтное взаимодействие представляет собой столкновение не только разных интересов, но и различных позиций. Первое различие в конфликтном поле – это участники конфликта и наблюдатели, такое разделение на группы очень важно, так как если не будет наблюдателей, то конфликт приобретает жесткие формы противостояния и жестокого физического насилия, с интенцией на полное уничтожение или тотальное порабощение слабой стороны. Кроме того, есть разные профессиональные сообщества (СМИ, социологи, культурологи, историки, политики, профсоюзы, бизнес и пр.), которые выражают свое отношение к конфликту, но относятся совершенно иначе, чем простые наблюдатели и участники конфликта.

*Конфликтная коммуникация* - это столкновение интересов, потребностей, ценностей и взглядов, который репрезентируется в речевой коммуникации и и представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс. Конфликт разворачивается в двух коммуникативных сферах/пространствах:

- 1) Социокультурное пространство конфликта включает в себя две основные функциональные группы, которые можно рассматривать как социально-семиотические функции, без которых собственно конфликт развиваться не может: участники конфликта и простые наблюдатели. Наблюдатели – именно они формируют общественное мнение, они в большей степени выражают свое отношение к конфликту и к сторонам конфликта ЗА или ПРОТИВ.
- 2) Культурное пространство конфликта, которое в отношении к социокультурному пространству, дает возможность ввести, так называемую «действительность». Оно создается профессиональными сообществами. Отношения между сопереживаниями, опытом, чувствами/эмоциями в конфликте и размышлениями над ними — это и есть то напряжение, которое формирует действительность.

### **Формирование конфликтологической компетентности, как основополагающей компетентности в подготовке управленце XXI века.**

*Конфликтологическая компетентность* рассматривается как основополагающее условие реализации конструктивной коммуникации в конфликте, она представляет собой профессиональную осведомленность о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать технологическое содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

Это способность специалиста в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных последствий и разрешение проблем.

Связующим звеном комплекса компетенций является коммуникативная компонента, цементирующая конфликтное взаимодействие в его лингвистической форме.

Характеристики конфликтологической компетентности могут быть структурированы по пяти группам: целеустремлённость, рефлексивность, коммуникативность, социальность, способность к профессиональному и личностному развитию.

**Глоссарий:** Конфликт, конфликтная коммуникация, конфликтологическая компетентность, конфликтное взаимодействие, категории «естественного» и искусственного».

Цой Л.Н.