

Тема: Конфліктологічна компетентність та її місце у процесі становлення PR-фахівців

План

Вступ

1. Поняття конфліктологічної компетентності.
2. Конфліктологічна компетентність як невід'ємна складова професійної компетентності PR-фахівців.
3. Можливі форми та методи вирішення конфліктів у PR.

Висновки

Ключові поняття теми: компетенція, компетентність, ключові компетентності, конфлікт, криза, конфліктологічна компетентність, професійна компетентність, зв'язки з громадянською (PR).

Використана та рекомендована література:

1. Бабин І., Ликова В. Стратегія та сучасні тенденції розвитку університетської освіти України в контексті Європейського простору вищої освіти на період до 2020 р. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.tempus.org.ua/uk/national-team-here>
2. Байденко В.И., Оскарссон Б. Базовые навыки (ключевые компетенции) как интегрирующий фактор образовательного процесса // Профессиональное образование и формирование личности специалиста. – М., 2002. С. 22-46.
3. Болотов В. А., Сериков В. В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе // Педагогика. – 2003. – № 10. – С. 8-14.
4. Веселовская, Н.С. Компетентностный подход в образовании – основа подготовки высококвалифицированного специалиста/ Н.С. Веселовская // Интернет-конференция «Повышение квалификации специалистов в условиях модернизации образования», 2006. – Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.auditorium.ru>
5. Гірник А. М. Основи конфліктології. Навчальний посібник. – К.: КМА, 2010. – Електронний ресурс. – Режим доступу: http://libfree.com/106968954psihologiyaosnovi_konfliktologiyi_ornik_am.html
6. Державні стандарти професійної освіти: теорія і методика: Монографія / За ред. Н. Г. Ничкало. – Хмельницький: ТУП, 2002. – 334 с.
7. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 42 с.
8. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / За заг. ред. О. В. Овчарук. – К.: «К.І.С.», 2004. – 112 с.

9. Королько В. Г., Некрасова О. В. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика. – К.: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2009. – 832 с.
10. Левитан К.М. Основы педагогической деонтологии. – М.: Просвещение. – 1995. – 191 с.
11. Пометун О. І. Теорія та практика послідовної реалізації компетентнісного підходу в досвіді зарубіжних країн // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи. – К.: «К.І.С.», 2004. – С. 15-25.
12. Психологічний словник / За ред. В.І. Войтюка. – К.: Вища школа, 1982. – 346 с.
13. Словник іншомовних слів / Уклад. С.М. Морозов, Л.М. Шкарапута. – К.: Наукова думка, 2000. – 680 с.
14. Фіцула М. М. Педагогіка вищої школи: Навч. посібник. – К.: Академвидав, 2006. – 352 с.
15. Якунин В. А. Педагогическая психология: учеб. пособие / Европ. Ин-т экспертов/ В. А. Якунин. – С.-Пб.: Изд-во Михайлова В. А.: Изд-во «Попиус», 1998. – 639 с.
16. Education and Training 2010 Programme. Joint seminar Report. Cluster «Key Competences – Curriculum Development». – 2008. – 6 p.
17. Key Competences for Lifelong Learning. A European Reference Framework. – Brussels: European Commission, 2004. – 20 p.
18. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English A.S.Hornby with A.P.Cowie, A.C.Gimson. – Oxford University Press, 1980. - 1037 p.
19. Robert R. Ulmer Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity Paperback – November 3, 2010.
20. Seitel F. P. Communication in Crisis // United States Banker. – December, 1990.
21. Weinert, F.E. Concept of Competence. A Conceptual Clarification. In D.S. Rychen & L.H. Salganik (Eds.), Defining and Selecting Key Competencies. Theoretical and Conceptual Foundations. Seattle, Göttingen: Hogrefe. – 2001.
22. White R.W. Motivation Reconsidered: The Concept of Competence // Psychological Review. – 1959. - № 66. – P. 297–333

Вступ

Сучасні тенденції розвитку педагогічних технологій постійно зумовлюють виникнення нових напрямів підготовки майбутніх фахівців. Особливе місце посідає питання розвитку та вдосконалення конфліктологічної компетентності як невід'ємної складової загальної професійної компетентності. У сфері зв'язків з громадськістю (від англ. *PR – public relations*) вміння успішно вирішувати конфлікти є одним із ключових, адже фахівці зі зв'язків з громадськістю постійно працюють з конфліктними ситуаціями (міжособистісними, внутрішньо корпоративними, зовнішніми)

[13]. Тому формування майбутнього PR-фахівця має включати формування його конфліктологічної компетентності.

1. Поняття конфліктологічної компетентності

Загальне уявлення про компетентність в професійних комунікаціях пов'язано з ефективністю діяльності. Терміни "компетенція" і "компетентність" є трансформацією англійського терміна *competence*. *Competence* походить від латинського *competentis* - "приналежність по праву", тобто коло питань, в якому дана особа володіє досвідом та знаннями. Історико-правова інтерпретація дозволяє визначити компетенцію як область, в якій належить розбиратися, і як те, що має певні межі, а компетентність - як рівень здатності конкретної особи ефективно діяти в рамках компетенції [3].

Конфлікт у найзагальнішому вигляді - ця специфічна організованість діяльності, в процесі якого утримуються специфічні форми протиріч [5]. Якщо ми визнаємо суперечливий характер процесів розвитку, то слід серйозно обговорювати конфліктологічну компетентність як базову характеристику ефективної продуктивно-комунікативної діяльності. До наших днів ефекти конфліктофобії, боязні конфліктів, були і залишаються дуже стійкими, тоді як розуміння конфлікту як сполучної, а не роз'єднувальної ланки є однією із підстав конфліктологічної компетентності. У контексті зв'язків з громадськістю поняття «конфлікт» та «криза» є тісно пов'язаними та передбачають тотожне розуміння [9].

Конфліктологічна компетентність може бути розглянута на двох рівнях. Перший передбачає здатність до розпізнавання ознак того, що стався конфлікт, і володіння способами регулювання для його вирішення. Другий передбачає вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти і конструювати їх безпосередньо в ситуаціях взаємодії; володіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників і сторін взаємодії [8].

Вважаючи, що конфліктологічна компетентність є однією з найважливіших загальних характеристик професіоналізму, і, перш за все, в гуманітарних областях діяльності, будемо розглядати її як невід'ємну складову частину загальної професійної компетентності, що включає в себе поінформованість про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті і вміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації. На підставі цього в найзагальнішому вигляді можна визначити конфліктологічну компетентність як уміння утримувати протиріччя у продуктивній конфліктній формі. Конфліктологічна компетентність - це здатність дійової особи (організації, соціальної групи, громадського руху і т.д.) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту [4].

Відповідно до психологічного підходу, конфліктологічна компетентність розуміється як сукупність компонентів: гностичного,

просторового, конструктивного/регулятивного, комунікативного, нормативного та рефлексивно-статусного компонентів. Розвиток кожного з представлених видів компетентності призводить до розвитку конфліктологічної компетентності [12].

Людина, залучена в конфлікт, втрачає здатність осмислити конфлікт і себе в ньому [19]. Спеціаліст же не повинен втрачати таку здатність, тим більше що конфлікт - це предмет застосування його професійних здібностей і область його дослідження.

Формування конфліктологічної компетентності включає 5 блоків:

1. теоретичні знання в галузі конфліктології (політологічної, юридичної, психологічної, соціологічної і т.д.);
2. володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту;
3. формування професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, саногенність, об'ємність, креативність;
4. володіння технологіями психогігієни і стресостійкості в конфліктах;
5. виконання професійно-етичного кодексу [20].

Технологія формування конфліктологічної компетентності включає такі характеристики, як:

1. високий ступінь інтелектуальної та емоційно-психологічної напруженості;
2. гнучкість форм проведення знань в режимі експерименту;
3. загострення реальних протиріч і конфліктів у процесі навчання;
4. поява побічних, непередбачених результатів, під якими маються на увазі нові ідеї, відношення, погляди, методики, теоретичні схеми і т.д.;
5. високий ризик для фахівців, які досягли межі власної конфліктологічної некомпетентності в реальних конфліктних ситуаціях;
6. можливість переходу на якісно новий рівень розвитку технологій прийняття управлінських рішень в конфліктних ситуаціях [17].

2. Конфліктологічна компетентність як невід'ємна складова професійної компетентності PR-фахівців

У наш час кризові події великого масштабу розгортаються набагато швидше. У контексті PR все це зумовлюється дією таких ключових чинників:

1. Зростання жадоби ЗМІ до новин та конкурентного висвітлення перебігу криз.
2. Збільшення спроможності ЗМІ прискорювати, спотворювати або загострювати кризові ситуації.
3. Зростання схильності громадськості трансформувати свою стурбованість у цілковитий страх.
4. Наростання складнощів під час повідомлення нових подробиць та ризиків.
5. Руйнація об'єктивних меж кризи, їх перебільшення.

6. Зростання сили впливу чуток і спекуляцій [9].

З огляду на це зупинимось на загальних розуміннях ролі PR у конфліктних і кризових ситуаціях:

1. Конфлікти соціального характеру (соціальні в широкому розумінні) – невід’ємна складова плюралістичного суспільства. Такі конфлікти коріняться у суперечностях розвитку суспільства, а тому розв’язати соціальні конфлікти тільки за допомогою PR-технологій неможливо.
2. Використання PR-технологій може істотно допомогти в управлінні соціальними конфліктами. До того ж, без використання PR-технологій керування такими конфліктами стає надто проблематичним.
3. Використання технологій PR з метою розв’язання конфліктів органічно пов’язане з політичною комунікацією. Водночас сама політична комунікація може стимулювати зародження або загострення соціальних конфліктів. Ось чому потрібно дуже обережно поводитися з цим інструментом управління конфліктами.
4. Кризи техногенного чи природного походження набувають соціального характеру своїми соціальними наслідками, впливом на життєдіяльність людей. Використання PR-технологій в умовах таких криз може допомогти в управлінні цими соціальними наслідками, запобігти переростанню техногенних криз у соціальні, що пов’язані з проблемами людського фактора [9].

Така наявна теоретична і практична база дозволяють визнати конфлікт як метод, який може бути використаним в процесі підготовки фахівців зі зв’язків з громадськістю.

Важливо зазначити, що саме порушення соціальних норм комунікації і руйнування ціннісних орієнтацій є основними факторами загострення конфліктів у період соціальних потрясінь та інновацій. Тому побудова нових взаємин людини зі світом, іншими людьми, збереження найціннішого, що робить людей людьми - це основний сенс у формуванні конфліктологічної компетентності.

Відповідно до вище викладеного матеріалу, можна сформулювати певні вимоги, пропоновані до фахівця зі зв’язків з громадськістю, які бажають підвищити свій рівень конфліктологічної компетентності.

По-перше, фахівець зі зв’язків з громадськістю повинен володіти високою здатністю до рефлексії та самопізнання.

По-друге, необхідно пам’ятати, що конфліктологічна компетентність розвивається в процесі набуття досвіду конструктивної взаємодії в конфліктах. Отже, не слід уникати вирішення конфліктних ситуацій, тобто не потрібно проявляти конфліктофобію.

По-третє, фахівець повинен вміти чітко виділяти предмет конфлікту і не давати емоціям узяти верх над здоровим глуздом [22].

Отже, формування конфліктологічної компетентності є невід’ємною частиною при підготовці фахівців зі зв’язків з громадськістю.

3. Можливі форми та методи вирішення конфліктів у PR

Зрозуміло, що в період вирішення кризової ситуації надзвичайно важливою складовою, що підвищує ймовірність благополучного результату, стає рівень конфліктологічної компетентності PR-фахівців. Однією з основних форм вирішення конфліктів в антикризовому PR, як зовнішньому, так і внутрішньому, є процес ведення цілеспрямованих бесід або переговорів безпосередньо між суб'єктами конфлікту або з участю посередників.

На думку М. Дойча, найбільш оптимальним способом для вирішення конфлікту є демонстрація твердості і дружелюбності, неоптимальними - агресивність і надмірна поступливість. В PR-діяльності важливою складовою технології вирішення конфлікту є психологічна. Саме на використанні знань з області конфліктології, психології малих і великих груп, психології особистості базуються основні стратегії тактики, техніки і прийоми вирішення конфліктних ситуацій, у тому числі в рамках антикризового PR [9].

Проілюструємо основні стратегії поведінки в конфлікті: суперництва-конкуренції і співробітництва-кооперації. При суперництві популярними маніпулятивними техніками вирішення конфліктів є наступні стратегії: стратегія "спільності крові", стратегія "стерв'ятника", стратегія "нерозбірливість у засобах", стратегія "немає диму без вогню", стратегія "очікування помилки", стратегія "мале заради великого", стратегія "щур з тонучого корабля", стратегія "послуга за послугу", стратегія "досьє", стратегія "слон з мухи", стратегія "помилковий слід", стратегія "зміщення фокусу", стратегія "демонізація", стратегія "розпалювання ворожнечі" [19].

Як ми переконалися, стратегія примусу при вирішенні завдань протидії в конфлікті поєднується з маніпулятивними технологіями впливу. Наслідками цього є збільшення числа залучених в конфлікт, розширення зони конфлікту, а також актуалізація прихованих протиріч [21].

Все це, природно, ускладнює перехід до раціональних способів вирішення конфлікту і унеможливорює використання стратегії співробітництва. Стратегія співробітництва можлива лише при дотриманні наступних умов: взаємне прагнення знайти рішення та проведення переговорів [19].

В рамках її дотримання найбільш продуктивними способами взаємодії в конфлікті вважаються наступні:

- 1) об'єктивізація - включає покроковий спільний аналіз, здійснюваний опонентами;
- 2) медіація - включає усвідомлення опонентами своєї суб'єктивної ролі у конфлікті;
- 3) партиципація - включає залучення опонента до спільного прийняття рішень [21].

Таким чином, управління конфліктом в рамках антикризового PR вимагає вибору правильної стратегії і адекватних методів впливу з метою оптимального вирішення конфлікту в найкоротші терміни.

Висновки

Отже, глибоке розуміння методичних питань ролі конфліктологічної компетентності у загальній професійній підготовці PR-фахівця дає змогу сформулювати принципові судження стосовно ролі PR у регулюванні конфліктів:

1. Висока конфліктологічна компетентність є однією із ключових професійних вимог до PR-фахівців.
2. Лише за умови впровадження у систему підготовки майбутніх PR-фахівців вивчення різноманітних форм та методів вирішення конфлікту, формування професійної компетентності таких фахівців можна вважати досконалою.

Вправи, тести, задачі

Вправа 1. Ділова рольова гра №1 для студентів 3-4 курсів навчання за спеціальністю «Зв'язки з громадськістю»

Ситуація: 27 вересня ц. р. у Рівненську обласну лікарню був доставлений Андрійко П. (вік – 8 місяців) з діагнозом – гостре шлункове отруєння. Згідно із заявою батьків, протягом останніх двох місяців Андрійко вживав молочну суміш «Пімліко» (виробництво Великої Британії). Мати Андрійка заперечує можливість отруєння внаслідок вживання інших продуктів.

29 вересня ц. р. у прямому ефірі програми «Відверто про наболіле» (УТ-1, 18.00–19.00) заступник міністра охорони здоров'я України п. Розмаїтна П.Л. виступила проти засилля на українському ринку іноземних дитячих сумішей, що, з одного боку, є дорогими для українських споживачів, а з іншого – не є достатньо безпечними для здоров'я. Як приклад п. Розмаїтна навела випадок з Андрійком П., напряду назвавши причиною отруєння молочну суміш «Пімліко».

Ви – представники компанії «Бембі-Трейдінг Лтд». Компанія працює на ринку України з 1997 р. та спеціалізується на постачанні продуктів дитячого харчування переважно з країн Західної Європи. Частка ринку дитячого харчування в Україні – 15 %, у західноукраїнських областях – 40 %.

Сьогодні 30 вересня. Ви скликали прес-конференцію для того, щоб оприлюднити власну позицію зі згаданої ситуації.

Завдання:

1. Підготувати коротку заяву з приводу ситуації.
2. Підготувати прес-реліз для прес-конференції, що готується.
3. Провести прес-конференцію [9].

Вправа 2. Ділова рольова гра №2 для студентів 3-4 курсів навчання за спеціальністю «Зв'язки з громадськістю»

Ситуація: Вітчизняна Фірма Х уже тривалий час виробляє іграшки для дітей, які користуються широким попитом і доброю репутацією.

Нещодавно вона організувала виробництво ляльки з нового хімічного матеріалу. Партія зелених України, організація «Зелений світ», готуючись до наступних виборів, з метою привернути увагу до себе та піднести свій публіцитний капітал накинулися на нову дитячу іграшку, заявивши, що в матеріалі, з якого вона виготовлена, буцімто міститься елемент, що за збігу деяких обставин нібито може викликати захворювання у дітей.

Після заяви голови «Партії зелених України» під час телепередачі «Екологія та здоров'я нації» з приводу цієї дитячої іграшки та поширення інформації по місцевій радіостанції бабусі та дідусі почали викидати ляльки та вимагати повернути гроші. Словом, почалася справжня паніка.

Щоб виправити становище, спростувати звинувачення та зберегти позитивну репутацію фірми X, її керівництво дало завдання PR-відділу негайно підготувати пропозиції щодо проведення PR-заходів з метою подолання негативного ставлення до себе з боку громадськості. Складовою цих заходів мають бути: термінова заява фірми X, підготовка прес-релізу з приводу ситуації навколо ляльки та проведення прес-конференції.

Завдання:

1. Підготувати коротку заяву з приводу ситуації.
2. Підготувати прес-реліз для прес-конференції, що готується.
3. Провести прес-конференцію [9].

Контрольні запитання:

1. Чи відрізняються поняття «компетенція» та «компетентність»?
2. У чому полягають особливості конфліктологічної компетентності?
3. Поясніть взаємозв'язок конфлікту та зв'язків з громадськістю.
4. Що таке криза та конфлікт у PR?
5. Поясніть особливості PR-кризи.
6. Назвіть позитивні функції, які виконують конфлікти.
7. Поясніть особливості PR під час конфліктів.
8. У чому особливості стратегії співробітництва під час вирішення PR-конфліктів?

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати матеріал за підручником Королько В. Г., Некрасова О. В. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика. – К.: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2009. – 832 с. Глава 2. PR у кризових і конфліктних ситуаціях – с. 487-540.

2. Опрацювати матеріал за підручником Гірник А. М. Основи конфліктології. Навчальний посібник. – К.: КМА, 2010. - Електронний ресурс. – Режим доступу: http://libfree.com/106968954-psihologiyaosnovi_konfliktologiyi_ornik_am.html Глава 3.3. Управління поведінкою в конфлікті. Режим доступу: http://libfree.com/184854278_psihologiyaupravlinnya_povedinkoyu_konflikti.html#577