

Федотенко Инна Леонидовна

д-р пед. наук, профессор

Костина Анастасия Геннадьевна

аспирант, преподаватель

ФГБОУ ВО «Тульский государственный
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Тульская область

DOI 10.31483/r-166695

СПЕЦИФИКА ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В КОНТЕКСТЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ

***Аннотация:** проблема конфликтологической компетентности приобрела особое значение в условиях стремительного развития цифровых технологий. Цифровизация затронула все сферы жизни – образование, профессиональную деятельность, личные и общественные коммуникации – и кардинально изменила классические подходы к взаимодействию между индивидами. Формирование конфликтологической компетентности в новой реальности требует переосмысления старых моделей и разработки инновационных методов, способствующих адаптации человека к условиям цифрового общества. Статья посвящена анализу данных изменений и разработке подходов, способствующих эффективной адаптации человека к вызовам цифрового общества.*

***Ключевые слова:** конфликтологическая компетентность, цифровизация, конфликтоустойчивость, компетентность, конфликт.*

Конфликтологическая компетентность представляет собой совокупность знаний, умений и навыков, позволяющих эффективно выявлять, анализировать и разрешать конфликты в различных сферах человеческой деятельности. В цифровой среде ее специфика обусловлена изменением характера коммуникаций: происходит миграция между личным общением и цифровым пространством, появляются новые формы конфликтов – кибербуллинг, фейковые новости, интернет-троллинг и другие. С одной стороны, цифровизация открывает

новые возможности для формирования компетентности: средства удаленного обучения, онлайн-симуляции, доступ к кейсам и практическим тренингам, обсуждение в группах социальных сетей и участие в онлайн-проектах. С другой стороны – создает специфические риски, связанные с анонимностью, дезинформацией, нарушением границ личного пространства и психологическими особенностями виртуальной среды. В современных условиях задача развития конфликтологической компетентности становится критически важной, особенно в профессиональной деятельности педагогов, психологов, менеджеров, HR-специалистов, интернет-модераторов и всех, кто организует и ведет коммуникацию в цифровой сфере.

Теоретические основы конфликтологической компетентности.

Конфликтологическая компетентность как педагогическая и психологическая категория включает в себя ряд взаимосвязанных компонентов: когнитивный, мотивационно-ценностный, операциональный и рефлексивный. Каждый из них играет свою роль в формировании способности эффективно управлять конфликтными ситуациями.

1. Когнитивный компонент предполагает владение теоретическими знаниями по конфликтологии: понимание природы конфликтов, их классификации, причин возникновения, динамики развития и возможных путей разрешения.

2. Мотивационно-ценностный компонент отражает личное отношение к конфликтам, мотивацию к их конструктивному разрешению, ценностные установки, формирующие позицию человека в процессе конфликтного взаимодействия.

3. Операциональный компонент связан с набором практических умений: способами ведения переговоров, техникой активного слушания, методами поиска компромисса и решения проблем.

4. Рефлексивный компонент обеспечивает самоанализ и контроль над собственными действиями в ситуации конфликта, позволяет гибко реагировать на изменение обстоятельств.

В цифровую эпоху к этим базовым компонентам добавляются требования к медиаграмотности, навыкам цифрового этикета, пониманию особенностей коммуникации в виртуальной среде, а также способности распознавать и корректировать деструктивные формы взаимодействия, возникающие в интернете.

Цифровизация как фактор трансформации конфликтов.

Влияние цифровизации на формирование конфликтологической компетентности невозможно переоценить. Новые средства коммуникации – социальные сети, мессенджеры, форумы, онлайн-конференции – позволяют мгновенно обмениваться информацией и создавать новые формы коллективного взаимодействия. Однако цифровая среда также порождает новые вызовы: анонимность, удалённость, сложность в распознавании эмоционального состояния собеседника, распространение фейков и деструктивного контента. Цифровая трансформация способствует возникновению конфликтов, которые ранее не были актуальными. Например, кибербуллинг – травля в виртуальной среде, сопровождающаяся атакой на личность посредством сообщений, комментариев, публикаций. Проблема цифрового троллинга – сознательное провоцирование конфликтов в дискуссионных пространствах. Нарушение цифровых границ, взлом аккаунтов, вторжение в личное пространство пользователя – всё это требует новых компетенций для эффективного управления конфликтами. Цифровая коммуникация отличается высокой скоростью распространения информации, что может способствовать эскалации конфликтов, если не применяются специальные методы их сдерживания и разрешения. В таких условиях классические подходы к урегулированию конфликтов дополняются новыми стратегиями, актуальными для цифровой среды.

Для успешного формирования конфликтологической компетентности в контексте цифровизации необходимо учитывать ряд специфических особенностей:

Во-первых, значимость медиаграмотности и цифрового этикета. Медиаграмотность включает умение анализировать и критически оценивать цифровую информацию, выявлять признаки фейков, манипуляций и дезинформации,

защищать себя от ненадёжных источников. Цифровой этикет – правила поведения в онлайн-среде, которые регулируют общение, способствуют установлению доверия и предотвращают конфликты.

Во-вторых, изменённая динамика конфликтов, возникающих в цифровом пространстве. Эмоции часто выражаются не напрямую, а через текст, эмодзи, что усложняет их интерпретацию и может стать причиной неправильного понимания и, как следствие, возникновения новых конфликтов.

В-третьих, необходимость развития навыков управления конфликтами на расстоянии, когда отсутствует физический контакт, а все действия происходят через посредничество технологий. Это требует новых умений: ведения конструктивных дискуссий в чатах, управления групповой динамикой на форумах и в социальных сетях.

Особое значение имеют способность распознавать деструктивные формы поведения в виртуальной среде (троллинг, хейтерство, буллинг), высокие адаптивные способности, умение восстанавливать границы и защищать личное пространство, а также практические навыки разрешения конфликтов с использованием цифровых инструментов: вкладки «жалоба», системы блокировки, обращения к администрации площадки.

Методики формирования конфликтологической компетентности с применением цифровых технологий.

Современные образовательные и профессиональные пространства активно используют цифровые технологии для формирования конфликтологической компетентности. Среди актуальных методик можно выделить следующие.

1. Онлайн-тренинги и вебинары позволяют в интерактивной форме освоить теорию и практику разрешения конфликтов в цифровой среде, анализировать реальные кейсы, проводить ролевые игры, получать обратную связь от экспертов.

2. Виртуальные симуляции дают возможность смоделировать конфликтные ситуации и отработать навыки их разрешения без риска для участников.

3. Использование платформ для коллективной работы позволяет практиковать навыки управления конфликтами в групповом взаимодействии.

4. Обучающие курсы по медиаграмотности и цифровому этикету – формируют устойчивые навыки безопасного поведения в виртуальной среде, учат анализировать информацию, управлять эмоциями, защищать свои границы.

5. Использование интерактивных кейсов, онлайн-тестов и заданий помогает систематизировать знания, практиковать коммуникационные стратегии, рефлексировать собственное поведение.

6. Создание образовательных онлайн-групп и сообществ для обмена опытом – способствует развитию способности работать с разными точками зрения, вести переговоры, искать компромиссы, устранять недопонимание.

Все эти методики способствуют развитию комплексной конфликтологической компетентности, адаптированной к условиям цифровизации.

Список литературы

1. Конфликтология: учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев [и др.]; под ред. В. И. Новосельцева. – М.: Горячая линия – Телеком, 2015. – 342 с. EDN VUOFЕК

2. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический Проект, 2020. – 412 с. EDN OZIEGJ

3. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С.М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2026. – 222 с.

4. Конфликтология: учебное пособие для специалистов / под ред. О.Ю. Рыбакова, М.Ш. Гунибского. – М.: Проспект, 2021. – 336 с.

5. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – М.: Проспект, 2023. – 336 с. EDN ВКУVТN

6. Овсянникова Е. А. Конфликтология: учеб.-метод. пособие / Е.А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. – 2-е изд., стер. – М.: Флинта, 2020. – 335 с.

7. Табачникова А.А. Конфликтология: методическое пособие / А.А. Табачникова. – М.: Дело, 2024. – 80 с.

8. Чумиков А.Н. Переговоры – фасилитация – медиация: учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 160 с.