

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ РІЗНОГО ПРОФІЛЮ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

TRAINING FUTURE PROFESSIONALS IN VARIOUS FIELDS TO RESOLVE CONFLICT SITUATIONS

УДК 378.14

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/35.20>

Козяр М.М.,

докт. пед. наук,
член-кореспондент Національної
академії педагогічних наук України,
професор кафедри практичної
психології та педагогіки
Навчально-наукового інституту
психології та соціального захисту
Львівського державного університету
безпеки життєдіяльності

Островська Н.Д.,

канд. пед. наук, доцент,
доцент кафедри гуманітарних
дисциплін
Відокремленого підрозділу
Національного університету біоресурсів
і природокористування України
«Бережанський агротехнічний інститут»

Бопко І.З.,

канд. пед. наук, доцент,
доцент кафедри іноземної мови і
методики її викладання
Мукачівського державного університету

У статті розглянуто питання конфліктології. Зазначено, що конфлікти часто виникають у суспільстві між його членами. Різні науки розглядають конфлікти своєрідно. Соціологія орієнтована на аналіз міжгрупових конфліктів; психологія – на дослідження внутрішньоособистісних і міжособистісних суперечностей, а також міжгрупових. Сучасна психологія розглядає й інші типології, які зумовлені станом людини: «дитина», «батько» і «дорослий». Вони відрізняються схильністю до емоцій. Конфліктні ситуації виникають саме тоді, коли починають взаємодіяти люди з однотипною психікою.

Уведено поняття «конфліктологічна готовність», під якою розуміють збагачення змісту підготовки майбутніх фахівців спеціальними знаннями про сутність, структуру, функції конфліктів, механізми запобігання, розв'язання.

Виділено шляхи формування конфліктологічної готовності: створення інтеграційного комплексу психолого-педагогічних дисциплін; використання дидактичного принципу активізації навчальної діяльності; упровадження проблемного і проєктного навчання; використання тренінгу. У процесі розроблення тренінгу ми орієнтувалися на авторську тренінгову програму, яка була спрямована на навчання студентів і курсантів такому: розробляти ідеальні моделі поведінкової діяльності під час конфліктів; вибирати методи вирішення конфлікту. Кожний із цих шляхів забезпечує ефективність формування конфліктологічної готовності, особливо якщо їх упроваджувати водночас.

Перевірка стану сформованості конфліктологічної готовності студентів і курсантів показала, що вона сформована в основному на середньому і низькому рівнях, отже, потрібно продовжувати дослідження в напрямі пошуку педагогічних умов процесу підвищення ефективності формування конфліктологічної готовності майбутніх фахівців.

Ключові слова: майбутні фахівці, конфліктологія, конфліктологічна готовність, психолого-педагогічні аспекти, шляхи формування, тренінг.

The article considers the issue of conflictology. It is stated that conflicts often arise in society between its members. Different sciences consider conflicts in their own way. Sociology focuses on the analysis of intergroup conflicts; psychology – the study of intrapersonal and interpersonal contradictions, as well as between groups. Modern psychology considers other typologies that are determined by the human condition: “child”, “father” and “adult”. They are prone to emotions. Conflict situations arise when people with the same type of psyche begin to interact.

The concept of “conflict preparedness” means enriching the content of training future professionals with special knowledge about the nature, structure, functions of conflicts and mechanisms for their prevention and resolution.

Ways of formation of conflict readiness are allocated: creation of an integration complex of psychological and pedagogical disciplines; use of the didactic principle of intensification of educational activity; introduction of problem-based and project-based learning; use of training. During the development of the training we focused on the author's training program, which was aimed at teaching students and cadets the following: to develop ideal models of behavioral activities during conflicts; choose methods of conflict resolution. Each of these ensures the effectiveness of the formation of conflict preparedness, especially when they are implemented simultaneously.

Checking the state of conflict readiness of students and cadets showed that it is formed mainly at medium and low levels, and accordingly need to continue research to find pedagogical conditions for improving the formation of conflict readiness of future professionals.

Key words: future specialists, conflictology, conflictological readiness, psychological and pedagogical aspects, ways of formation, training.

Постановка проблеми в загальному вигляді.

На сучасному етапі розвитку освіти на одне із чільних місць виходять принципи гуманізації і демократизації. Тому значна увага приділяється конфліктам, які виникають в умовах навчання і відпочинку. Для управління конфліктною ситуацією необхідне знання розвитку і перебігу конфліктних ситуацій.

Розвиток особистості відбувається в соціальному середовищі і передбачає наявність як позитивних, так і негативних явищ. Спостерігається зростання кількості конфліктів, що насамперед пов'язують із військовими діями на Сході країни і захворюваністю на COVID-19. Ось чому питання врегулювання конфліктів є актуальним і потребує подальших досліджень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Нині в конфліктології виділяють декілька напрямів дослідження, як-от: розроблення понятійної схеми аналізу конфлікту, визначення сутності конфлікту й основних понять, типологія конфліктів, умови запобігання конфліктам, рекомендації щодо запобігання, способів урегулювання конфліктів. Дослідженню цих проблем присвятили свої праці А. Анцупов, Н. Волкова, С. Жильцова, С. Калаур, А. Кармін, І. Рудакова й інші. Питання форми вияву різних конфліктів, їх причини, поведінкова характеристика суб'єктів, схильних до конфлікту, розглянуто у працях А. Бандурки, І. Ващенко, Н. Коряка, М. Пірен, Є. Потапчука, О. Шипілова й інших. Види педагогічних конфліктів вивчали С. Калаур, М. Рибаківа.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Але питання розгляду різних сторін розв'язання конфліктних ситуацій вивчено мало і потребує подальшого розгляду.

Мета статті – визначити основні шляхи формування конфліктологічної готовності майбутніх фахівців до роботи в конфліктному середовищі.

Виклад основного матеріалу. Нині загальноприйнятою є думка про конструктивну і деструктивну функції конфліктів. У працях В. Журавльова зазначає, що «конфлікти можуть стимулювати самоорганізацію, цілеспрямованість і розвиток систем» [6, с. 14]. Інші автори вказують на позитивні функції конфліктів [1, с. 19], які сприяють усуненню суперечностей, що виникають через недосконалість організації діяльності фахівців. Підтвердженням цьому є факт, зазначений у працях низки науковців [8; 9], що в середньому статистичному закладі налічується до 10 конфліктів на день. І вони потребують розв'язання. А це потребує вміння їх урегулювати. Тому є нагальною вимога готувати фахівців до таких дій. У результаті дослідження проблеми ми дійшли висновку, що є потреба запобігати конфліктним ситуаціям, а не вирішувати конфлікти як факт.

Суть конфліктів зазвичай залежить від середовища, у якому перебувають суб'єкти конфлікту. Адже кожне середовище має свої професійні особливості. Але спільним для них є те, що за умови проведення із працівниками профілактичної роботи конфлікти виникають рідше і розв'язуються швидше, менш болісно. Знання основ конфліктології допоможуть створити здоровий морально-психологічний клімат у колективі [5, с. 202]. Уміння правильно вирішувати конфлікти закладаються ще під час навчання в закладі вищої освіти. І це не залежить від спеціальності, яку одержує фахівець.

Різні науки розглядають конфлікти своєрідно. Соціологія орієнтована на аналіз міжгрупових конфліктів; психологія – на дослідження внутрішньо-особистісних і міжособистісних суперечностей, а також міжгрупових. Сучасна психологія [1; 4; 5] розглядає й інші типології, які зумовлені станом людини: «дитина», «батько» і «дорослий». Вони відрізняються схильністю до емоцій. Люди, що належать до першої групи, схильні до емоційної, спонтанної поведінки; інші люблять повчати, вирізняються стереотипним мисленням; треті – прагматичні. Конфліктні ситуації виникають саме тоді, коли починають взаємодіяти люди з однотипною психікою.

Американський психолог К. Томас запропонував урахувати схильність людей до одного зі способів поведінки в конфліктній ситуації, як-от: уникнення, або відхід від конфлікту; суперництво, або силовий метод; пристосування, або метод односторонніх поступок; компроміс, або взаємні поступки; співробітництво, або досягнення взаємовигідного рішення.

Зараз вийшла низка робіт, у яких розкриваються окремі педагогічні аспекти конфліктології. Крім теоретичних основ конфліктології у процесі навчання у закладах вищої освіти, потрібно звертати увагу на створення сприятливого соціально-психологічного клімату у студентських колективах. Такий підхід буде сприяти їхній мотивації до конструктивного врегулювання конфліктів, буде готувати їх до самостійної практичної діяльності. Уведено поняття «конфліктологічна готовність». Одним із чинників такої готовності є *збагачення змісту підготовки майбутніх фахівців спеціальними знаннями про сутність, структуру, функції конфліктів і механізми запобігання та розв'язання* [7]. На думку С. Калаур [7], для успішного виходу з конфліктних ситуацій майбутній фахівець повинен мати необхідний обсяг інтегрованих знань із методології, педагогіки, психології, соціології та фізіології. Це саме ті знання, які будуть сприяти формуванню конфліктологічної готовності майбутнього фахівця.

Як показали спостереження за освітнім процесом у закладах вищої освіти, у зміст дисциплін педагогічного циклу не завжди внесені питання конфліктології, що не сприяє розвитку вмінь залагоджувати конфлікти, створювати малоконфліктне середовище. Тому одним із завдань підготовки фахівців у закладах вищої освіти є створення інтегративного комплексу психолого-педагогічних дисциплін, що буде сприяти формуванню конфліктологічної готовності майбутніх фахівців до роботи в конфліктному колективі.

Ми розпочинали роботу в цьому напрямі зі студентами 1-го курсу. Для цього ми активізували їхню освітню діяльність, дотримувалися дидактичного принципу активізації навчальної діяльності. Як показали дослідження, наш вибір був правильний, з позитивним результатом можна використовувати проблемне навчання і проєктну діяльність. В «Українському педагогічному словнику» С. Гончаренка й інших науковців проблемне навчання визначено як «один із типів розвивального навчання, істотною відмінністю якого є зближення психології мислення із психологією навчання» [8, с. 271]. Проблемне навчання сприяє розвитку пошукових якостей шляхом використання як парної, так і групової діяльності (хоча деякі студенти бажали працювати одноосібно). У результаті бесіди з такими студентами ми вияснили, що так працювати бажали студенти, які були зависокої думки про себе, не бажали іншим допомагати, у них не було сформоване почуття колективізму, слабо розвинута професійна ідентичність.

Спілкуючись зі студентами, ми розподіляли їх на групи (5–6 студентів, що об'єднувалися за спільними інтересами). Такий розподіл знімав конфліктний чинник, студенти спільно працювали надалі. Наступним кроком було проведення аналізу необ-

хідного обсягу знань для розв'язання проблеми. Третій етап забезпечував поповнення знань із даної проблеми. Наші дослідження показали, що найкращі результати дають обмін інформацією, дискусії стосовно необхідності тих чи інших знань. У таких дискусіях народжуються нові ідеї, із яких студенти мають можливість обрати перспективні. Останній етап – це етап вирішення проблеми, перевірка отриманих результатів, їх систематизація й узагальнення.

Ще одним шляхом формування конфліктологічної готовності в майбутніх фахівців є підвищення рівня умінь і навичок розв'язання конфліктів. Із цією метою використовували тренінги. Метою тренінгу було формування в майбутніх фахівців конфліктологічної готовності до врегулювання конфліктних ситуацій. У розробленні тренінгів ми орієнтувалися на програму, яка була спрямована на навчання студентів і курсантів:

- розробляти ідеальні моделі поведінкової діяльності під час конфліктів;

- вибирати шляхи вирішення конфлікту.

Для розвитку цих умінь були розроблені завдання, які потребували вмінь проєктування (з ними студенти ознайомлювалися на першому етапі дослідження). Ці завдання були пов'язані зі здатністю ухвалювати рішення в конфліктній ситуації. У процесі участі у тренінгу студенти долучалися до практичного вирішення конфліктів, що сприяло формуванню вмінь і навичок поведінки в таких ситуаціях. За рекомендаціями С. Калаур, до таких віднесли вміння:

- моделювати способи вирішення конфлікту із забезпеченням їхньої варіативності;

- виконувати оціночно-рефлексивні завдання для виявлення ознак досягнення мети;

- узагальнювати досвід вирішення конфлікту [7].

Для самостійного опрацювання студентам пропонувалися практичні завдання репродуктивного та реконструктивного характеру, узагальнювальні, такі, що конкретизують [9]. Науковці пропонують такі завдання:

1. Завдання, що дозволяють усвідомити сутнісні ознаки понять, процесів, явищ у конфліктології.

2. Завдання, що формують гнучкість мислення й усвідомленість педагогічних знань.

3. Завдання, що сприяють розвитку творчих здібностей, умінь ухвалювати рішення, їх виконувати [7; 9].

Основні шляхи формування конфліктологічної готовності студентів/курсантів будуть експериментально перевірені на заняттях із психолого-педагогічних дисциплін зі студентами Відокремленого підрозділу НУБіП України «Бережанський агротехнічний інститут», Мукачівського державного університету та курсантами Львівського державного університету безпеки життєдіяльності (Навчально-науковий інститут психології та соціального захисту).

План проведення формувального етапу експерименту ми намітили після констатувального. Цей етап дав можливість визначити слабкі місця в освітньому процесі, намітити основні шляхи, які будуть перевірятися. За результатами будуть зроблені відповідні висновки.

У процесі констатувального етапу експерименту було визначено структуру конфліктологічної готовності студентів/курсантів до вирішення конфліктів, визначено сучасний стан сформованості конфліктологічної готовності до врегулювання конфліктів, сформованості умінь виходити з таких ситуацій.

На цьому етапі було визначено стан дослідженості проблеми у психолого-педагогічній літературі, методичних посібниках. Проведений аналіз показав, що проблеми конфліктології набувають поширення. Це пояснюється станом соціального середовища. До побутових проблем приєдналися проблеми, пов'язані з військовими діями на Донбасі, COVID-19. Ці події підвищують напруженість у суспільстві, людина стає більш дратівливою, отже, підвищується ступінь тривожності, конфліктності.

Для визначення на початковому етапі рівнів сформованості конфліктологічної готовності необхідно було визначити критерії та показники цього процесу. Критеріями було обрано мотиваційний, процесуальний і аналітичний.

У констатувальному етапі брали участь 72 майбутні фахівці. Під час констатувального експерименту за спеціально підготовленими тестами було визначено початковий стан сформованості конфліктологічної готовності. Для статистичної перевірки було застосовано п'ятибальну шкалу.

Таблиця 1

Аналіз стану сформованості конфліктологічної готовності у студентів/курсантів на констатувальному етапі експерименту

Критерії	Рівні сформованості конфліктологічної готовності					
	Низький		Середній		Високий	
	К-ть	%	К-ть	%	К-ть	%
Мотиваційний	11	15,28	53	73,61	8	11,11
Процесуальний	12	16,67	51	70,83	9	12,50
Аналітичний	10	13,89	54	75,00	8	11,11
Середнє значення	11	15,28	53	73,15	8	11,57

У зв'язку з таким розподілом балів уважалось, що на низькому рівні були студенти/курсанти з балами від 2,75 до 3,00; на середньому – від 3,00 до 3,82, а на високому – від 3,82 до 5 [10]. Результати представлені в табл. 1.

Як показано в результатах таблиці 1, на констатувальному етапі експерименту низький рівень сформованості конфліктологічної готовності виявлено в 15,28% майбутніх фахівців; середній рівень – у 73,15%; високий рівень – в 11,57%. Тобто на низькому і середньому рівнях перебувало 88,43% майбутніх фахівців. Це вказує на те, що в основній кількості майбутніх фахівців неналежно сформована конфліктологічна готовність.

Аналіз розбіжностей між рівнями показав потребу в четвертому рівні сформованості конфліктологічної готовності майбутніх фахівців. На нашу думку, це має бути достатній рівень. Він забезпечить більш чітке розмежування між рівнями, що покаже більш вірогідний поділ між ними. Свої передбачення ми перевіримо під час проведення формувального етапу експерименту. Тому потрібні подальші дослідження процесу формування конфліктологічної готовності – це вимога часу.

Висновки. Проведені дослідження показали, що проблема формування конфліктологічної готовності практично не розглядалася у працях науковців. А вона має велике значення у проблемі конфліктології. Потребують подальшого вивчення питання конфліктологічної компетентності, впливу педагогічних умов на процес формування умінь із кон-

фліктології, вивчення ролі компонентів у підготовці студентів/курсантів із конфліктології, забезпечення процесу навчально-методичними матеріалами. Це входить у плани наших подальших досліджень.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Антонова-Турченко О. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях. *Завуч*. 2002. № 19. С. 18–21.
2. Білоус В., Горюнова Л. Основи організації та методики викладання у вищій школі : навчально-методичний посібник. Ірпінь : Акад. ДПС України, 2001. 146 с.
3. Бодалев А. Личность и общение. Москва : Педагогика, 1983. 271 с.
4. Емельянов С. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 368 с.
5. Емельянов С. Управление конфликтами в организации. Санкт-Петербург : Авалон ; Азбука-классика, 2006. 256 с.
6. Журавлев В. Основы педагогической конфликтологии. Москва : Рос. пед. агентство, 1995. 183 с.
7. Калаур С., Фалинська З. Соціальна конфліктологія : навчальний посібник. Тернопіль : Астон, 2010. 360 с.
8. Психология и педагогика : учебное пособие / под ред. К. Альбухановой и др. Москва : Совершенство, 1998. С. 268–295.
9. Урбанович О. Психология управління конфліктними ситуаціями. *Підручник для директора*. 2007. № 1. С. 34–54.
10. Хорев І. Методи математичної статистики у педагогіці : навчальний посібник. Київ : ВГІАНОУ, 2000. 88 с.