

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ РІЗНОГО ПРОФІЛЮ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

TRAINING FUTURE PROFESSIONALS IN VARIOUS FIELDS TO RESOLVE CONFLICT SITUATIONS

У статті розглянуто питання конфліктології. Зазначено, що конфлікти часто виникають між членами суспільства. 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» й «дорослий». Вони відрізняються схильністю до емоцій. Конфліктні ситуації виникають саме тоді, коли починають взаємодіяти люди з однотипною психікою.

Введено поняття «конфліктологічна готовність», під якою розуміють збагачення змісту підготовки майбутніх фахівців спеціальними знаннями про сутність, структуру, функції конфліктів і механізми їх попередження й розв'язання.

Виділено шляхи формування конфліктологічної готовності: створення інтеграційного комплексу психолого-педагогічних дисциплін; використання дидактичного принципу активізації навчальної діяльності; впровадження проблемного і проєктного навчання; використання тренінгу. Розробляючи тренінг, 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. Кожен із цих шляхів забезпечує ефективність формування конфліктологічної готовності, особливо, коли їх впроваджувати одночасно.

Перевірка стану сформованості конфліктологічної готовності студентів і курсантів показала, що вона сформована в основному на середньому і низькому рівнях, а відповідно, 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.

УДК 378.14

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/36.37>

Козяр М.М.,

докт. пед. наук, професор,
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»

Бойко І.З.,

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

Постановка проблеми в загальному вигляді.

На сучасному етапі розвитку освіти на одне з чільних місць виходять принципи гуманізації і демократизації. Тому значна увага приділяється конфліктам, які виникають в умовах як навчання, так 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 кілька напрямів дослідження: розробка понятійної схеми аналізу конфлікту, визначення сутності конфлікту і основних понять, типологія конфліктів, умови запобігання конфліктам, рекомендації щодо їх запобігання, способів вирішення конфліктів. Дослідженню цих проблем присвятили свої праці А. Анцупов, Н. Волкова, С. Жильцова, С. Калаур, А. Кармін, І. Рудакова та ін. Питання форми вияву різних конфліктів, їх причини, поведінкова характеристика суб'єктів, схильних до конфлікту, розглянуті в працях А. Бандурки, І. Ващенко, Н. Коряка, М. Пірен, Є. Потапчука, О. Шипілова та ін. 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 ще неповністю 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 функцію 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 завдяки недосконалості організації діяльності фахівців. Підтвердженням цьому є факт, зазначений у працях низки науковців [8; 9], що в середньостатистичному закладі налічується до 10 конфліктів у день. І вони потребують розв'язання. А це потрібно вміння їх розв'язати. Тому є нагальною вимога готувати фахівців до таких дій. Досліджуючи цю проблему, ми дійшли висновку, що є потреба попереджувати конфліктні ситуації, а не вирішувати їх як факт.

Суть конфліктів, як правило, залежить від середовища, в якому перебувають суб'єкти конфлікту. Адже кожне середовище має свої професійні особливості. Але спільністю для них є те, що за умови проведення з працівниками профілактичної роботи конфлікти виникають рідше і розв'язуються швидше і 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» й «дорослий». Вони відрізняються схильністю до емоцій. Люди, що належать до першої групи, схильні до емоційної, спонтанної поведінки, інші люблять повчати, відрізняються стереотипним мисленням, треті – прагматичні. Конфліктні ситуації виникають саме тоді, коли починають взаємодіяти люди з однотипною психікою.

Американський психолог К. Томас запропонував враховувати схильність людей до одного зі способів поведінки в конфліктній ситуації: 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, в яких розкриваються окремі педагогічні аспекти конфліктології. Крім теоретичних основ конфліктології у процесі навчання в закладах вищої освіти, потрібно звертати увагу на створення сприятливого соціально-психологічного клімату в студентських колективах. Такий підхід буде сприяти їх мотивації до конструктивного врегулювання й вирішення конфліктів, буде готувати їх до самостійної практичної діяльності. Введено поняття «конфліктологічна готовність». Одним із факторів такої готовності є *збагачення змісту підготовки майбутніх фахівців спеціальними знаннями про сутність, структуру, функції конфліктів і механізми їх попередження й розв'язання* [7]. За баченням С. Калаур [7] для успішного вирішення конфліктних ситуацій майбутній фахівець повинен мати необхідний обсяг інтегрованих знань із методології, педагогіки, психології, соціології й 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 вміння 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 з студентами I курсу. Для цього ми активізували їхню освітню діяльність, використовуючи дидактичний принцип активізації навчальної діяльності. З цією метою, як показали дослідження, наш вибір був правильний, із позитивним результатом можна використовувати проблемне навчання і проєктну діяльність. В Українському педагогічному словнику С. Гончаренка та інших науковців проблемне навчання визначено як «один із типів розвиваючого навчання, істотною відмінністю якого є зближення психології мислення з психологією навчання» [8, с. 271]. Проблемне навчання сприяє розвитку пошукових якостей шляхом використання як парної, так і групової діяльності (хоч деякі студенти бажали працювати одноосібно). Провівши бесіди з такими студентами, ми з'ясували, що так працювати бажали студенти, які були зависокої думки про себе, не бажали іншим допомагати, в них було не 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 фактор, і студенти спільно працювала надалі. Наступним кроком було проведення аналізу

необхідного обсягу знань для розв'язання проблеми. Третій етап забезпечував поповнення знань щодо цієї проблеми. Наші дослідження показали, що найкращі результати дають обмін інформацією, дискусії стосовно необхідності тих чи інших знань. У таких дискусіях народжуються нові ідеї, серед яких студенти мають змогу вибрати найбільш перспективні. Останній етап підводив знаменник – це етап вирішення проблеми, перевірка отриманих результатів, їх систематизація та узагальнення.

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

а) розробляти ідеальні моделі поведінкової діяльності під час конфліктів;

б) вибирати шляхи вирішення конфлікту.

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

- вміння моделювати способи вирішення конфліктної ситуації, забезпечуючи їх варіативність;
- вміння виконувати оціночно-рефлексивні завдання для виявлення ознак досягнення мети;
- вміння узагальнювати досвід вирішення конфлікту [7].

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

1) завдання, що дають змогу 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 приймати рішення і їх виконувати [7; 9].

Основні шляхи формування конфліктологічної готовності студентів/курсантів будуть експериментально перевірено 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 змогу 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 конфліктних ситуацій, визначено сучасний стан сформованості конфліктологічної готовності до вирішення конфліктних ситуацій, сформованості умінь розв'язувати такі ситуації.

На цьому етапі було визначено стан дослідженості проблеми в 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 і COVID-19. Ці події підвищують напруженість у суспільстві, людина стає більш дратівливою, а відповідно, підвищується ступінь тривожності, конфліктності.

Для визначення на початковому етапі рівнів сформованості конфліктологічної готовності необхідно було з'ясувати критерії і показники цього процесу. Критеріями було вибрано мотиваційний, процесуальний і аналітичний.

У констатувальному етапі брало участь 72 майбутніх фахівців. Під час констатувального експерименту за спеціально підготовленими тестами було визначено початковий стан сформованості конфліктологічної готовності. Для статистичної перевірки було застосовано п'ятибальну шкалу. У зв'язку з таким розподілом балів вважалось, 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 у результатах табл. 1, на констатувальному етапі експерименту низький рівень сформованості конфліктологічної готовності виявлено у 15,28% майбутніх фахівців, середній рівень – у 73,15%, високий рівень – у 11,57%. Тобто на низькому і середньому рівні перебувало 88,43% майбутніх фахівців. Це вказує на те, що в основної кількості майбутніх фахівців малосформована 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. Своє передбачення ми перевіримо під час проведення формувального етапу експерименту. Тому потрібні

**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

подальші дослідження процесу формування конфліктологічної готовності – це є вимога часу.

Висновки. Проведені дослідження показали, що проблема формування конфліктологічної готовності практично не розглядалася в працях науковців. А її значення досить важливе в проблемі конфліктології. Потребують подальшого вивчення питання конфліктологічної компетентності, впливу педагогічних умов на процес формування умінь із конфліктології, 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.Т., Горюнова Л.І. Основи організації та методики викладання у вищій школі: навч.-метод. посіб. Ірпінь : Акад. ДПС України, 2001. 146 с.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. Москва : Педагогика, 1983. 271 с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 368 с.
5. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. Санкт-Петербург : Авалон; Азбука-классика, 2006. 256 с.
6. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. Москва : Рос. пед. агентство, 1995. 183 с.
7. Калаур С.М., Фалинська З.З. Соціальна конфліктологія : навч. посіб. Тернопіль : Астон, 2010. 360 с.
8. Психология и педагогика : учеб. пособ. / под ред. К.А. Альбухановой, Н.В. Васиной, Л.Г. Лаптева, В.А. Слостенина. Москва : Совершенство, 1998. С. 268–295.
9. Урбанович О. Психология управління конфліктними ситуаціями. *Підручник для директора*. 2007. № 1. С. 34–54.
10. Хорев І.О. Методи математичної статистики у педагогіці: навч. посіб. Київ : ВГІНАОУ, 2000. 88 с.