

УДК 378:316.48

Філь С. С.

## ВИЗНАЧЕННЯ, ЗМІСТ ТА СТРУКТУРА КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ – МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

У статті розглянуто поняття та структуру конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. Також проаналізовано зміст поняття «конфліктна компетентність» та здійснено порівняльний аналіз обох понять.

**Ключові слова:** конфліктологічна компетентність, конфліктна компетентність, структура конфліктологічної компетентності, компоненти конфліктологічної компетентності.

**Актуальність дослідження.** Поняття *конфліктологічної компетентності* є предметом уваги та вивчення цілої низки дослідників: зокрема, зміст понять «компетентність» та «конфліктологічна компетентність» розглядали А. Я. Анцупов, Є. М. Богданов, В. Г. Зазикін, У. Мастенбрук, Н. В. Самсонова, Л. М. Цой, А. І. Шипілов, Л. А. Петровська [1; 2; 3; 4; 5; 6], педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності – С. В. Баникіна, В. І. Журавльов [7; 8], специфіку понять «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність» – О. Є. Єфімова, Б. І. Хасан [9; 10].

**Завдання цієї статті** – конкретизувати зміст та структуру конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій, здійснити порівняння понять «конфліктологічна компетентність» та «конфліктна компетентність».

**Виклад основного матеріалу.** Дотепер в Україні здійснено низку наукових розвідок щодо поняття конфліктологічної компетентності – бачимо зосередження уваги дослідників на вивченні педагогічних умов формування конфліктологічної компетентності: формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу (А. О. Лукашенко, 2006), формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури (І. В. Козич, 2008); а також вивчення педагогічних умов запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу (Г. В. Антонов, 2006).

На теренах сусідньої держави Росії питання конфліктологічної компетентності досліджували у таких сферах: формування конфліктологічної компетентності спеціаліста митної служби (Д. В. Івченко, 2000); формування конфліктологічної компетентності студентів університету,

що здобувають додаткову кваліфікацію «викладач» (Н. В. Куклева, 2006); розвиток конфліктологічної компетентності керівників (О. І. Денисов, 2001); виховання конфліктологічної компетентності старшокласників (А. А. Кузина, 2007). Водночас, у Росії досить широко досліджено і поняття конфліктної компетентності – зокрема, і з погляду педагогічної науки: формування конфліктної компетентності майбутнього вчителя (О. Є. Єфімова, 2001), навчальний курс як засіб становлення конфліктної компетентності підлітків (А. В. Дорохова, 1999), виховання дисциплінованості у студентів 1–2 курсів медичного ВНЗ у педагогічному процесі як чинник формування їхньої конфліктної компетентності (Н. А. Дзараєва, 2003). У дисертаційних працях на здобуття ступеня кандидата психологічних наук автор В. В. Рогачов досліджує формування конфліктної компетентності співробітників митниці з метою профілактики міжособистісних конфліктів (2002), а автор Т. І. Привалихіна вивчає рівень і зміст конфліктної компетентності як освітній ефект початкової школи (2004).

Звертаючись до визначення поняття «конфліктологічна компетентність» та його змісту, є різні бачення щодо місця і значення такої компетентності в житті людини загалом та в професійній діяльності зокрема, а саме: конфліктологічну компетентність розглядають як складову соціально-психологічної компетентності [1; 3; 4; 5]; як складову загальної комунікативної компетентності [6]; як окремий вид професійної компетентності, що має зв'язки з іншими видами компетентностей, зокрема, із соціально-перцептивною, ауто-психологічною, із адміністративно-правовою (або професійно-керівною), із психолого-педагогічною; конфліктологічна компетентність співвідноситься із соціальною компетентністю, складаючись із перцептивної, комунікативної міжособистісної і управлінської

компетентності [2]. На наш погляд, конфліктологічна компетентність, або компетентність у вирішенні конфліктів, є важливою складовою формування професійної компетентності майбутніх фахівців і, відповідно до запропонованої В. В. Ягуповим та В. І. Свистун структури професійної компетентності фахівця (загальнолюдська, загальнонаукова, загальнопрофесійна, фахова, функціональна та особистісна компетентності), належить саме до загальнолюдської компетентності – поряд із загальнокультурною, моральною, політичною, соціальною, інформаційною, комунікативною, етичною, екологічною та валеологічною [11]. При цьому, володіти конфліктологічною компетентністю необхідно, насамперед, фахівцям так званих соціономічних професій, які передбачають роботу з людьми і постійне спілкування під час професійної діяльності (відповідно до типології професій за ознакою предмета праці С. Клімова) [12].

Водночас, широкий спектр складових самого змісту поняття «конфліктологічна компетентність» також відображає різноманітні бачення сучасних дослідників. Зокрема, на думку різних авторів, конфліктологічна компетентність охоплює:

- здатність індивіда ефективно взаємодіяти із оточенням у системі міжособистісних стосунків; розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях; вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникли; наявність навичок керування конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивний початок конфліктів, що виникають; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; вміння конструктивно регулювати суперечності та конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів [1; 3; 4; 5; 6; 13];
- вміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях; вміння правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; вміння обирати адекватні способи поведінки з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії; розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів [14];
- здатність людини (або групи): переводити деструктивні процеси в конфлікті в конструктивне русло; розвиватися самостійно, підсилюючи свій інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал у конфлікті; створювати умови для виходу ситуації на якісно новий рівень розвитку; виробляти нові норми взаємодії у конфліктах, яких поки ще немає в суспільстві [5];
- «засвоєння позиції партнерства на тлі володіння й іншими стратегіями поведінки» [6, с. 41];
- конфліктостійкість як основу конфліктологічної компетентності – містить діяльнісний і особистісний компоненти, що сприяє розширенню просторово-часових меж сприйняття конфліктної проблеми, тобто вихід за межі ситуації [15, с. 6];
- уміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його. Конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв'язанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв'язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації [16, с. 29];
- гностичний, просторовий, конструктивний (регулятивний), комунікативний, нормативний та рефлексивно-статусний компоненти (автори підкреслюють провідну роль гностичного компоненту, тобто знання про суттєві характеристики конфлікту, які є основою для запобігання дій конфліктуючих осіб, формування вмінь керувати конфліктом та виступати у ролі третьої особи) [2, с. 63];
- здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації у іншій; водночас, конфліктологічна компетентність охоплює вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони [17].

Переходячи до розгляду поняття «конфліктна компетентність», перш за все, варто зазначити, що в Україні його досліджено зовсім незначною мірою. У своїй дисертаційній роботі на здобуття ступеня доктора психологічних наук (2003) І. В. Ващенко досліджує соціально-психологічний аспект конфліктів у діяльності працівників органів внутрішніх справ і шляхи їх подолання, де, зокрема, вивчено психологічні характеристики конфліктної компетентності та конфліктостійкості працівників органів внутрішніх справ, розроблено та апробовано технології запобігання конфліктам між працівниками органів внутрішніх справ та прийняття ними рішень за умов конфлікту.

Розглядаючи поняття «конфліктна компетентність», варто зупинитися, перш за все, на його визначенні знаним російським дослідником Б. Й. Хасаном [10]. Визначаючи конфлікт як специфічну організованість діяльності, в якій суперечність утримується в процесі його вирішення, Б. Й. Хасан розглядає поняття конфліктної компетентності як одну з найважливіших характеристик особистості і як складову комунікативної компетентності. На думку дослідника, навчання поводженню в конфліктних ситуаціях має бути націлене на становлення конфліктної компетентності, під якою розуміють ступінь розвитку діапазону можливих стратегій дій у конфлікті, уміння реалізувати ці стратегії в реальних життєвих ситуаціях з урахуванням можливої зміни умов і самих діючих сторін. Отже, Б. Й. Хасан у загальному вигляді визначає конфліктну компетентність як уміння утримувати суперечність у продуктивній конфліктній формі, яке сприяє його вирішенню. Б. Й. Хасан також визначає конфліктну компетентність як «уміння розібратись, наскільки точно в конфлікті представлені саме ті суперечності, які в цьому процесі можуть та повинні бути вирішені» [10, с. 11]. Він виділяє два рівні конфліктної компетентності: перший передбачає здібності до розпізнання ознак конфлікту, що вже виник, його оформлення для утримання втіленої у ньому суперечності і володіння засобами регулювання для вирішення; другий рівень – вміння проектувати необхідні для досягнення визначених результатів конфлікти і конструювати їх безпосередньо у ситуаціях взаємодії; володіння засобами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників і сторін взаємодії. Методами розвитку конфліктної компетентності автор визначає різні ігри та ігromodelювання конфліктних ситуацій [10].

Поняттю конфліктної компетентності інші автори дають, зокрема, такі визначення:

- «конфліктна компетентність полягає у пізнанні психологічних труднощів, механізмів їх прояву у життєдіяльності, а також у вмінні їх подолати, конструктивно й успішно розв'язувати конфліктні ситуації, обстоювати свої інтереси, уникаючи негативних емоцій у ставленні до партнера» [18, с. 302];
  - це здатність запобігати і розв'язувати конфліктні ситуації, уміння надати допомогу за стресових ситуацій, що є однією зі складових емоційної культури (як частини професійної компетентності) в професійній діяльності майбутнього менеджера, поряд із такими іншими її складовими: гуманістично-емоційна спрямованість поведінки (прагнення зрозуміти власні переживання та переживання оточення, потреба підтримувати в собі позитивні емоційні стани); комунікативні уміння та здатності (здатність пов'язувати емоції з соціальними ролями; уміння створювати сприятливий емоційний клімат у колективі); розвинена емпатія (здатність емоційно відгукватися на переживання інших, розділяти з ними інтереси, турботи, прикрощі й радощі); емоційна стійкість та рефлексивна спрямованість поведінки майбутнього фахівця [19];
  - це компетентність людини в конфліктній ситуації, а її основні складові – компетентність учасника у власному Я (Я-компетентність), в потенціалі іншого учасника (учасників) та ситуаційна компетентність [6];
  - це здатність фахівців, що займаються урегулюванням конфліктів, до опанування емоціями, уточнення своїх побажань і можливостей, формування установки на співпрацю, а не на конфронтацію [20];
  - це утворення з таких складових: гнучкий індивідуальний стиль управління, особливий когнітивний стиль, творче мислення, відкритість, конфліктостійкість, рефлексивна культура, культура саморегуляції, комунікативні уміння, сензитивність та інших [21]. Дослідниця О. І. Щербакова вказує і на те, що, відповідно до напрацювань М. М. Кашапова, В. Г. Зазикіна та Є. М. Богданова, поняття «конфліктологічна компетентність» не слід ототожнювати з поняттям «конфліктна компетентність», посилаючись при цьому на дослідження Б. Й. Хасана, а розглядати «конфліктологічну компетентність» слід як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що охоплює відповідні спеціальні знання та уміння [21].
- Порівнюючи у своїй дисертаційній праці «Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури» (2008) поняття «конфліктна компетентність» і «конфліктологічна компетентність», дослідниця І. В. Козич вказує на те, що, на її погляд, «поняття конфліктологічної компетентності, при всій новизні і недостатній дослідженості, глибше та ширше за своїм змістом, ніж конфліктна компетентність. Ми вважаємо, що конфліктною компетентністю у певній мірі володіє кожна людина. Це ті прийоми та способи, за допомогою яких кожен з нас вирішує конфлікти у повсякденному житті, не спираючись на наукові методи. Конфліктологічна компетентність передбачає звернення до наукового підґрунтя» [17, с. 37]. Справді, поняття конфліктологічної компетентності хоч і є достатньо новим у психолого-педагогічних дослідженнях, однак є глибше вивченим, ніж поняття конфліктної компетентності. Водночас, вивчивши наявні визначення обох понять – конфліктологічної компетентності

та конфліктної компетентності, – ми дійшли висновку, що ці два поняття є тотожними за своїм змістом, і автори, що до них звертаються, досить близько за значенням визначають їхній зміст.

Ми пропонуємо таку структуру конфліктологічної компетентності:

- *когнітивний компонент (змістовний, пізнавальний)*, що передбачає формування базових знань у сфері конфліктології та конфлікт-менеджменту, що мають практичне значення для опанування навичок вирішення конфліктів;
- *операційний компонент (діяльнісний, поведінковий)*, що передбачає формування практичних умінь і навичок із вирішення конфліктів (комунікативних та процедурних) на основі цінностей співробітницького підходу;
- *мотиваційно-ціннісний компонент (смісловий)*, тобто бажання і наміри фахівця займатися саме цією конкретною сферою діяльності, тобто вирішенням конфліктів, та організувати власний подальший професійний розвиток у ній, орієнтуючись при цьому на цінності безконфліктної міжособистісної взаємодії та співробітницького підходу;
- *рефлексивно-регулятивний компонент*, що передбачає здатність фахівця до рефлексії та саморефлексії, зокрема усвідомлення власної так званої внутрішньої картини конфлікту [22], що дає змогу приймати усвідомлені рішення стосовно певної форми поведінки у конкретній конфліктній ситуації;
- *експерієнтальний компонент*, що передбачає організацію набуття досвіду у сфері вирішення конфліктів – зокрема, у навчальному процесі та в умовах відпрацювання практичних навичок.

**Висновки.** Ураховуючи напрацьовані визначення й результати науково-аналітичних розвідок фахівців у сфері дослідження понять «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність», бачимо, що єдності, порозуміння й виразного розмежування визначень цих понять серед професіоналів наразі немає: частково вони збігаються, частково відрізняються одне від одного, проте у будь-якому разі не є виразно окресленими. Ми вважаємо за доцільне виходити з того, що конфліктологія – це, перш за все, система знань і особлива міждисциплінарна галузь, предметом вивчення якої є практика роботи з конфліктними явищами різного роду, що виникають у різноманітних сферах людської взаємодії. Відтак, поняття конфліктологічної компетентності передбачає, перш за все, здатність фахівця розуміти й аналізувати, а також прогнозувати можливі конфліктні ситуації, спираючись на систему відповідних знань. Водночас, конфліктологічна компетентність (як і конфліктна компетентність) передбачає наявність значущої практичної складової, тобто умінь і навичок роботи у полі конфліктних явищ чи ситуацій, а саме прикладне застосування конфліктологічних, психологічних і педагогічних знань щодо стратегій поведінки із конфліктами та у конфліктах, що в реальному житті й професійній діяльності дає змогу фахівцеві якнайкраще вирішити конфліктну ситуацію, врахувавши інтереси всіх задіяних сторін та реалізуючи при цьому стратегію співпраці. Розробка та апробація відповідного інструментарію для вимірювання кожного з цих компонентів конфліктологічної компетентності є перспективними напрямками наших подальших досліджень.

### Література

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.
3. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук : пер. с англ. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
4. Самсонова Н. В. Конфликтологическая компетентность специалиста / Н. В. Самсонова // Вуз-XXI и культура. – Казань, 2000. – С. 37–40.
5. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. – М. : 2001. – 233 с.
6. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л. А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М., 1977. – С. 131–142.
7. Баныкина С. В. Конфликтологическая компетентность педагога / С. В. Баныкина. – Астрахань, 1997. – 169 с.
8. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии : учебник. – М. : Российское педагогическое агентство, 1995. – 184 с.
9. Ефимова Е. Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя : автореф. дисс. на соискание степени канд. пед. наук / Е. Е. Ефимова. – Волгоград, 2001. – 189 с.
10. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. – Красноярск, 1996. – 99 с.
11. Ягупов В. В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти / В. В. Ягупов, В. І. Свистун // Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – К. : КМ Академія, 2007. – Т. 71. – С. 3–8.
12. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – Ростов н/Д : Феникс, 1996. – 512 с.
13. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
14. Ивченко Д. В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы : дисс. на соискание степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 / Ивченко Дмитрий Владимирович. – Калининград, 2000. – 167 с.
15. Кашапов М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / М. М. Кашапов ; Ин-т «Открытое общество»,

- Международ. акад. психол. наук, Яросл. регион. отд-ние РПО. – М. ; Ярославль : Ремдер, 2003. – 182 с.
16. Дзюба Т. Конфліктологічна компетентність директора школи / Т. Дзюба // Шлях освіти. – 2004. – № 1. – С. 29–34.
  17. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. на здобуття ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. – Запоріжжя, 2008. – 254 с.
  18. Воронцова О. В. Конфліктність та конфліктна компетентність особистості / О. В. Воронцова, Ю. Данечкіна // Збірник наукових праць «Вісник Національного університету водного господарства та природокористування». – Рівне, 2006. – Вип. 3 (35). – С. 302–307.
  19. Нікіфорова Л. Б. Роль та значення емоційної культури в професійній діяльності майбутнього менеджера [Електронний ресурс] / Л. Б. Нікіфорова // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – Житомир, 2007. – Вип. 34. – С. 111–114. – Режим доступу : <http://eprints.zu.edu.ua/1626/1/07nlbdmm.pdf>. – Назва з екрана.
  20. Любимова Г. Ю. Психология конфликта / Г. Ю. Любимова. – М. : Педагогическое общество России, 2004. – 160 с.
  21. Щербакова О. И. Проблема развития конфликтологической культуры личности в образовании [Електронний ресурс] / О. И. Щербакова // «Письма в Эмиссия. Оффлайн» – электронное научное издание (электронный научно-педагогический журнал). The Emissia. Offline Letters. – 2008. – Режим доступу : <http://www.emissia.org/offline/2008/1274.htm>. – Назва з екрана.
  22. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. / А. М. Гірник. – К. : Києво-Могилянська академія, 2010. – 222 с.

*S. Fil*

## DEFINITION, CONTENT AND STRUCTURE OF THE CONFLICT RESOLUTION COMPETENCE OF STUDENTS – FUTURE SOCIONOMIC PROFESSIONALS

*The paper highlights the term and structure of conflict resolution competence of students – future socionomic professionals. The content of the term “conflict competence” is analyzed and the comparative analysis of both terms is provided.*

**Keywords:** conflict resolution competence, conflict competence, conflict resolution competence structure, conflict resolution competence components.

*Матеріал надійшов 18 червня 2011 р.*

УДК 373.5.016

*Макаренко О. М., Голубєва М. О., Литус О. А.*

## СИСТЕМА МЕТОДИЧНОЇ РОБОТИ – КРОК ДО ФОРМУВАННЯ КЛЮЧОВИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ МОЛОДОГО ВЧИТЕЛЯ

*Статтю присвячено питанню участі у методичній роботі вчителів-початківців та розгляду діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Проаналізовано зміст понять: методична робота, керівник загальноосвітнього навчального закладу, вчитель-початківець.*

**Ключові слова:** науково-методична робота, загальноосвітня школа, ключові компетентності молодого вчителя.

**Актуальність дослідження.** Відповідно до положень законів України «Про освіту», «Про загальну середню освіту», наказів Міністерства освіти та науки, молоді та спорту методична робота у загальноосвітній школі посідає важливе місце [1; 2; 8]. Робота методичного об'єднання будується відповідно до вимог стратегічних документів школи.

Методичне об'єднання:

- проводить проблемний аналіз результатів освітнього процесу;
- вносить пропозиції зі зміни змісту та структури обов'язкових навчальних курсів, їх навчально-методичного забезпечення, з коректування вимог до мінімального обсягу та змісту навчальних курсів;