

ЕТАПИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

Анотація. У статті розглянуто основні етапи формування конфліктологічної компетентності студентів, майбутніх фахівців соціономічних професій на основі результатів упровадження педагогічної технології, що базується на моделі залученого навчання.

Ключові слова: модель залученого навчання, навички вирішення конфліктів студентами, конфліктологічна компетентність майбутніх фахівців соціономічних професій.

Аннотация. В статье рассмотрены основные этапы формирования конфликтологической компетентности студентов, будущих специалистов социономических профессий на основе результатов внедрения педагогической технологии, которая базируется на модели вовлеченного обучения.

Ключевые слова: модель вовлеченного обучения, навыки разрешения конфликтов, конфликтологическая компетентность будущих специалистов социономических профессий.

Annotation. The paper highlights the stages of the conflict resolution competence forming for students — future specialists of socioeconomic professions, grounding on the results of the pedagogical technology implementation, based on the participatory learning model.

Keywords: participatory learning model, conflict resolution skills, future socioeconomic professions specialists' conflict (resolution) competence.

Актуальність. Конфліктологічна компетентність або компетентність у вирішенні конфліктів є важливою складовою формування професійної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, що передбачають роботу з людьми й постійне спілкування у процесі професійної діяльності [1; 2]. Конфліктологічна компетентність — здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти у конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації, реалізуючи стратегію співпраці. Здатність до запобігання й вирішення конфліктів інколи зараховують до соціальної компетентності [1]. У будь-якому разі, компетентність майбутнього фахівця у вирішенні конфліктів є вагомим запорукою його ефективною й результативною

діяльності, особливо, якщо його робота пов'язана з безпосереднім спілкуванням з людьми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До розгляду поняття «конфліктологічна компетентність» у своїх наукових працях зверталось багато дослідників. Зокрема, зміст поняття «конфліктологічна компетентність» розглядали А. Анцупов, Є. Богданов, В. Зазикін, Н. Самсонова, Л. Цой, А. Шипілов [3; 4; 5; 6], педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності — С. Баникіна [7], специфіку понять «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність» — Б. Хасан [8]. Також здійснено вивчення процесу формування конфліктологічної компетентності у представників окремих спеціальностей [9; 10]. На наш погляд, питання цілеспрямованого формування конфліктологічної компетентності студентів, майбутніх фахівців соціономічних професій, які працюватимуть з людьми, потребує узагальнення й систематизації.

Мета статті — проаналізувати етапи й вивчити процес цілеспрямованого формування конфліктологічної компетентності студентів університету, майбутніх фахівців соціономічних професій на основі результатів пілотного дослідження педагогічної технології, що базується на моделі залученого навчання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Пілотне дослідження педагогічної технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій було проведене навесні 2010 р. на базі Національного університету «Києво-Могилянська академія» для студентів, що вивчали курс «Практична психологія». *Мета дослідження* — експериментальна апробація педагогічної технології формування у студентів конфліктологічної компетентності.

В основу дослідження покладено використання *моделі залученого навчання* провідного канадського викладача і тренера Р. Арнольда, який досліджував питання оптимізації процесу навчання дорослих людей. Ця

модель навчання передбачає набуття специфічних умінь і навичок шляхом актуалізації власного досвіду, активної й відповідальної участі у процесі навчання, а також цілеспрямованого практикування відповідних умінь і навичок [11]. За Р. Арнольдом, процес навчання у будь-якій галузі знань і сфері діяльності передбачає п'ять етапів:

- 1) актуалізацію наявного досвіду й знань учасників;
- 2) аналіз досвіду, визначення стійких моделей поведінки, окреслення проблем та завдань;
- 3) опанування нових знань, вивчення теоретичної бази;
- 4) відпрацювання нових навичок, розробка нових планів діяльності;
- 5) використання нових знань, умінь та навичок на практиці.

Після проходження повного циклу процесу навчання відбувається перехід на новий рівень знань, умінь і навичок, а етапи процесу втілюються у тій самій послідовності.

Модель залученого навчання Р. Арнольд протиставляє традиційній моделі, яку він також називає експертною, що передбачає активну участь викладача (експерта у своїй галузі знань); зокрема, традиційна модель навчання має такі характерні риси: «процес навчання починається з викладача (експерта), дії якого є зразком для наслідування; провідні викладачі з'ясовують ключову інформацію й описують теоретичний підхід, що потрібен для успішного навчання студентів; викладачі володіють інформацією, яку повинні засвоїти студенти (у цій моделі викладач навчає, а студент навчається); студенти мають відтворити зразковий спосіб застосування отриманої інформації для досягнення успіху (у цій моделі успіх означає точне відтворення зразка)» (*тут та надалі переклад з англійської автора статті — С.Ф.*) [11, 38].

За свідченням результатів досліджень способів засвоєння інформації дорослими [12] вони опановують близько 50 % інформації, коли використовують зоровий і слуховий канали сприйняття, у той час як близько 90 % — у випадку використання слухового, зорового каналів і, водночас,

обговорення й відповідного практикування навичок. *Модель залученого навчання* пропонує таку можливість. Вона відрізняється від експертної, перш за все, тим, що відповідальність за результат навчання рівнозначно поділяється між усіма учасниками навчального процесу, а відпрацювання нових знань і навичок на практиці є одним із основних етапів навчання. Слухачі також вважаються експертами, адже вони мають певний власний досвід, що у процесі навчання актуалізується й збагачується, формуючи відповідну базу знань, умінь і навичок у сфері навчання [11].

З огляду на те, що студенти курсу «Практична психологія», безперечно, мали певний власний досвід у вирішенні конфліктів (протягом свого життя й, зокрема, протягом періоду навчання в університеті), *модель залученого навчання* була застосована з метою актуалізації, структурування й розширення цього досвіду. І хоча вік студентів першого року навчання магістерської програми (близько 21–23 роки), що брали участь у пілотному дослідженні, формально не належить до категорії «дорослі», у ході дослідження ми застосували модель навчання дорослих. Вважаємо, що студенти, що навчаються на магістеріумі, свідомо й відповідально приймають рішення і належним чином здатні до саморефлексії й аналізу власного життєвого досвіду.

Розроблений для дослідження дидактичний тест містить два основні блоки змістовних запитань: «Поняття й основні характерні риси конфлікту» та «Поведінка у конфліктних ситуаціях. Уміння й навички, застосовувані під час конфліктів». Перелік основних навичок, застосування яких доцільне у випадку виникнення конфлікту задля його вирішення, було складено й адаптовано на основі поєднання спектру навичок із двох джерел: навчального посібника А. Айві «Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта» [13] та посібника для викладачів курсу «Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика» (авторський колектив: А. Гірник, А. Горова, Л. Дума та інші) [14]. Наприкінці дидактичного тесту вміщено блок основних соціально-демографічних

запитань. Також наприкінці курсу студенти заповнили анкету, що передбачала суб'єктивне самооцінювання, а саме опитування їх вражень від занять, оцінок.

Протягом практичних занять курсу «Практична психологія» було поетапно втілено модель залученого навчання Р. Арнольда. Повна програма практичних занять курсу передбачала реалізацію трьох основних цілей (у трьох основних сферах) згідно положень таксономії Б. Блума: когнітивну, афективну, психомоторну [15]. На кожному занятті студенти певною мірою втілювали одну чи декілька з цих цілей.

На першому етапі, що передбачав *актуалізацію наявного досвіду й знань учасників*, проведено заняття з теми «Поняття та основні характерні риси конфлікту. Моделі поведінки у конфліктних ситуаціях»; відбулась актуалізація досвіду й знань студентів щодо стратегій і моделей їх поведінки у конфліктних ситуаціях. Завдяки запропонованим вправам студенти:

- налаштувались на тему заняття; попрацювали з усвідомленням власних автоматизмів у реакції на конфліктну ситуацію й взаємозв'язку між сприйняттям ситуації й вибором стратегії реагування (когнітивна, афективна й психомоторна сфери);

- приділили час розумінню впливу позиції й налаштування учасника на характер і результати взаємодії у конфліктній ситуації; завершили роботу групи на обговоренні тих цінностей, на які варто орієнтуватися під час конфліктної ситуації (афективна сфера).

Наступний етап передбачав *аналіз досвіду, визначення стійких моделей поведінки, окреслення проблем та завдань*, а також, у зв'язку зі значним обсягом матеріалу, частково охоплював *опанування нових знань, вивчення теоретичної бази й початок власне відпрацювання навичок* (зокрема, комунікативних навичок, необхідних для вирішення конфліктів) на практиці. Студенти працювали з темою «Загальні стратегії вирішення конфліктів. Базові комунікативні навички, необхідні для роботи з конфліктами». Завданнями заняття: узагальнення досвіду студентів щодо стійких моделей

поведінки у конфліктних ситуаціях; окреслення проблем і завдань; отримання нових знань; відпрацювання базових комунікативних навичок, необхідних для роботи з конфліктами. Завдяки запропонованим вправам у ході заняття студенти:

- налаштувались на обговорення цінностей як регуляторів людської поведінки (афективна сфера);
- ознайомились із загальними стратегіями вирішення конфліктів (теоретична частина, тобто когнітивна сфера);
- отримали можливість уявити себе у конфліктній ситуації та засвоїти різні стратегії вирішення конфліктів шляхом їх обговорення і порівняння; відпрацювали комунікативні навички й, зокрема, техніку уважного слухання (вербальна, невербальна поведінка, постановка запитань, уточнення тощо), виокремили її ключові елементи; приділили спеціальну увагу відпрацюванню навичок перефразування, обговорили основні «правила» перефразування; підсумовуючи роботу за заданою темою, акцентували увагу на важливому отриманому досвіді (когнітивна, афективна й психомоторна сфери).

На наступному етапі навчання відбувалось продовження *опанування нових знань та вивчення теоретичної бази*, а також основну увагу було приділено *відпрацюванню нових навичок*. Студенти працювали з темою «Навички, необхідні для роботи з конфліктами». Провідною метою заняття було відпрацювання навичок роботи з попередження й вирішення конфліктів, взаємодії з учасниками конфліктних ситуацій. У процесі заняття й виконання запропонованих вправ студенти:

- актуалізували знання з теми «Комунікативні навички, необхідні для вирішення конфліктів» (когнітивна, психомоторна сфери);
- ознайомились із формулою «екологічного» висловлення власних почуттів та переживань у процесі конфліктної ситуації (вправа «Я-твердження») (теоретична частина), а також отримали можливість відпрацювати навичку формулювання «я-тверджень» на практиці,

обговорили основні відмінності такого способу висловлювань від «традиційних» висловлювань під часу конфлікту (когнітивна, афективна й психомоторна сфери);

- приділили поглиблену увагу відпрацюванню базових комунікативних навичок, необхідних людині, яка виступає посередником (медіатором) у вирішенні конфлікту між двома сторонами, а також, зокрема, використанню нейтрального, безоціночного підходу у роботі з конфліктами; підсумували отриманий цінний досвід, узагальнили роботу заняття за темою «Навички, необхідні для роботи з конфліктами» (когнітивна, афективна та психомоторна сфери).

Наступний етап передбачав *використання нових знань, умінь і навичок на практиці*. Студенти працювали з темою «Навички роботи з конфліктами на рівні громади (соціальної системи)»; провідною метою заняття було використання нових знань, відпрацювання й використання вмінь і навичок роботи з конфліктними ситуаціями на практиці. Заняття передбачало участь усіх студентів групи у спільній рольовій вправі, у процесі якої студенти отримали досвід участі у процедурі, що має назву «форум громадського правосуддя». Форум громадського правосуддя — процедура спільної зустрічі правопорушника, потерпілого (потерпілих), їх сімей та підтримки із громади, за участі спеціального ведучого — фасилітатора, з метою обговорення правопорушення (конфліктної ситуації) та його наслідків, а також спільного вирішення того, яким чином можна виправити цю ситуацію. Зокрема, у ході заняття студенти отримали досвід участі у процедурі «форум громадського правосуддя» та можливість застосування всіх набутих знань і навичок на практиці, у процесі розглядуваної конфліктної ситуації (когнітивна, афективна та психомоторна сфери).

Як зазначено вище, з метою оцінювання рівня знань й умінь студентів з теми вирішення конфліктів було використано спеціально розроблені дидактичні тести, окремі блоки яких передбачали вимірювання рівня відповідних знань (теоретична складова) й умінь, навичок студентів

(практична складова). Первинне (діагностичне) вимірювання рівня знань і навичок студентів курсу відбулось до початку проведення циклу практичних занять, що мали на меті формування у студентів конфліктологічної компетентності; завершальне (підсумкове) вимірювання — наприкінці. Окрім того, як уже зазначалось, упродовж останнього заняття було зібрано інформацію щодо суб'єктивних відгуків і вражень від занять, їх оцінок.

За результатами опитування визначено, що шляхом упровадження педагогічної технології формування конфліктологічної компетентності на основі моделі залученого навчання протягом певного часу можна підвищити рівень володіння студентами як відповідними знаннями, так і уміннями й навичками. А саме шляхом цілеспрямованого фокусування уваги викладача на певних аспектах теорії можливо досить швидко підвищити рівень відповідних знань у студентів, зокрема, враховуючи той факт, що ця теорія підкріплюється конкретними практичними вправами й завданнями протягом занять. Зріс і середній показник рівня володіння комунікативними навичками, необхідними для вирішення конфліктів, хоча опанування окремими навичками для студентів виявилось непростим (у процесі завершального опитування показники за деякими навичками були дещо нижчими, ніж у результаті первинного опитування) (*детальний опис отриманих результатів дослідження викладено у статті «Формування компетентності студентів університету у вирішенні конфліктів» [16] — прим. автора — С.Ф.*). Вважаємо це свідченням того, що цикл проведених занять для студентів курсу «Практична психологія» мав практичне значення для підвищення рівня їх конфліктологічної компетентності.

За результатами оцінювання студентами власних вражень від практичних занять курсу «Практична психологія» можна зробити висновок про задоволеність від отриманого досвіду й сприйняття його як корисного. Зокрема, отримано такі відповіді на запитання: «Що саме в рамках проведення практичних занять для Вас було найбільш цінним?» — «Зміст занять (конфліктологічна компетентність)» — 25% від усіх отриманих

відповідей; *«Форма занять (ігрові вправи, активна участь тощо)»* — 75% від усіх отриманих відповідей; на запитання *«На Ваш погляд, участь у практичних заняттях була для Вас корисною?»* і *«Чи зможете / будете Ви використовувати якісь вміння, набуті під час практичних занять, у своєму повсякденному житті?»* — «Так» відповіла переважна більшість студентів. Окрім того, серед загальних вражень від циклу практичних занять, студенти, зокрема, зазначили: *«Дуже насичено і професійно. Багато інформації»*; *«Не думав, що це може бути настільки цікаво»*; *«Частина щодо психології конфлікту дуже змістовна, конструктивна та в міру ігрова. Дуже педагогічно і корисно!»*.

Висновки. Цілеспрямоване формування конфліктологічної компетентності студентів, майбутніх фахівців соціономічних професій, — важлива складова їх професійної підготовки. Для формування конфліктологічної компетентності доцільно використовувати модель залученого навчання Р. Арнольда, що в цілому дає змогу актуалізувати й збагатити власний досвід учасників процесу навчання, у нашому випадку студентів, майбутніх фахівців соціономічних професій, у питанні ефективного вирішення конфліктів. За результатами пілотного дослідження педагогічна технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій складається з таких етапів:

- *актуалізація досвіду й знань студентів щодо стратегій та моделей їх поведінки у конфліктних ситуаціях;*
- *аналіз досвіду студентів щодо стійких моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, окреслення виявлених проблем та завдань навчання, а також, частково, опанування нових знань, вивчення теоретичної бази; відпрацювання базових комунікативних навичок, необхідних для роботи з конфліктами;*
- *опанування нових знань і вивчення теоретичної бази; відпрацювання нових навичок роботи з попередження й вирішення конфліктів, навичок взаємодії з учасниками конфліктних ситуацій;*

- використання нових знань, відпрацювання й використання вмінь і навичок роботи з конфліктними ситуаціями на практиці.

Як свідчить проведене пілотне дослідження, впровадження педагогічної технології на основі моделі залученого навчання сприяє підвищенню конфліктологічної компетентності. У результаті циклу практичних занять, присвячених її формуванню, у студентів підвищився рівень володіння конкретними знаннями й навичками, необхідними для вирішення конфліктів, а також їх самооцінка й упевненість у можливості вирішення конфліктів із використанням сучасних підходів. З'ясування специфіки впровадження відповідної комплексної педагогічної технології на основі застосування/урізноманітнення інтерактивних методів навчання, а також забезпечення належного педагогічного моніторингу є перспективними напрямками наших подальших досліджень.

Література

1. Компетентність як складова підготовки фахівців у гуманітарному вищому навчальному закладі / В. І. Носков, А. В. Кальянов, О. В. Єфросиніна // Соціальна психологія. — 2006. — № 5. — С. 110—121.
2. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения / Климов Е. А. — Ростов н/Д. : Феникс, 1996. — 512 с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М. : ЮНИТИ, 1999. — 551 с.
4. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : Учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зызыкин. — [2-е изд.]. — СПб. : Питер, 2004. — 224 с.
5. Самсонова Н. В. Конфликтологическая компетентность специалиста / Н. В. Самсонова // Вуз-XXI и культура. — Казань, 2000. — С. 37—40.
6. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. — М. : 2001. — 233 с.
7. Баныкина С. В. Конфликтологическая компетентность педагога / С. В. Баныкина. — Астрахань, 1997. — 169 с.
8. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. — Красноярск, 1996. — 99 с.
9. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Лукашенко Антон Олександрович. — Х., 2006. — 238 с.
10. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. — Запоріжжя, 2008. — 254 с.
11. Arnold, R. et al. Educating for a Change. — Toronto : Between the Lines Press, 1991. — 156 p.

12. Knowles, M. *The Adult Learner: A Neglected Species* (4th ed.) Houston: Gulf Publishing, 1990. — 292 p.
13. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування : сприяння розвитку клієнта / Пер. з англ. О. Абесонової: Навч. посібник. — К. : Сфера, 1998. — 342 с.
14. Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика. Посібник для викладачів / [А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін.]. — К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. — 188 с.
15. Bloom's Taxonomy: Cognitive, Affective, and Psychomotor Domains // University of Washington official web-site / [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://courses.washington.edu/pharm439/2005/Bloomstax.doc>. — Назва з екрану.
16. Філь С. С. Формування компетентності студентів університету у вирішенні конфліктів / С. С. Філь // Вища освіта України. — Додаток 4, том IV (22). — 2010 р. — Тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». — С. 377—384.