

УДК 378.011.3-057.175:81'243]:316.485.6

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПЕДАГОГІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ З ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Я.В. Довгополова, канд. пед. наук (Харків)

Стаття присвячена організаційно-педагогічній діяльності з формування конфліктологічної компетентності викладача іноземних мов у вищому навчальному закладі за допомогою впровадження тренінгового курсу, що передбачав використання різноманітних форм і методів навчання.

Ключові слова: компетентність, конфлікт, конфліктологічна компетентність, майстер-клас, тренінговий курс.

Долгополова Я.В. Организационно-педагогическая деятельность по формированию конфликтологической компетентности. Стаття посвящена организационно-педагогической деятельности по формированию конфликтологической компетентности преподавателя иностранных языков в высшем учебном заведении при помощи внедрения тренингового курса, который предполагал использование разнообразных форм и методов обучения.

Ключевые слова: компетентность, конфликт, конфликтологическая компетентность, мастер-класс, тренинговый курс.

Dovgopolova Ia.V. Organizational Pedagogical Activity on Formation of the Conflictological Competence. The article is dedicated to the organizational pedagogical activity on formation of the conflictological competence of a foreign language teacher in the higher educational establishment with the help of implementation of the training course that included various forms and methods of learning.

Key words: competence, conflict, conflictological competence, master-class, training course.

Політичні та соціально-економічні перетворення на сучасному етапі розвитку Української держави поставили нові завдання як перед освітньою системою в цілому, так і безпосередньо перед вищою освітою, оскільки саме їй належить провідна роль у формуванні культурних цінностей особистості, зростанні наукового та інтелектуального потенціалу країни. Тому якісно по-новому ставиться проблема підготовки педагогічних кадрів, вимагається наукове переосмислення цінностей системи, формування конфліктологічної компетентності викладача, актуалізується пошук оптимальних форм цього процесу в період навчання у вищому закладі освіти.

Актуальність дослідження зумовлена високим рівнем конфліктогенності педагогічного середовища в освітніх закладах. У зв'язку з цим пріоритетного значення набуває цілеспрямована орга-

нізація навчально-виховної роботи з формування конфліктологічної компетентності майбутніх викладачів іноземних мов у ВНЗ. Разом з тим у педагогічній науці не розкрито сам процес формування конфліктологічної компетентності викладача іноземних мов, який забезпечує готовність викладача до здійснення педагогічно доцільної взаємодії, безконфліктного спілкування з іншими учасниками педагогічного процесу.

Об'єкт дослідження – професійно-педагогічна підготовка майбутніх викладачів у системі вищої освіти.

Предмет дослідження – зміст та методика формування конфліктологічної компетентності викладача у процесі його навчальної діяльності.

Мета дослідження полягає в науковому обґрунтуванні та експериментальній перевірці ефективності системи формування конфліктологічної ком-

петентності майбутніх викладачів іноземних мов у вищому навчальному закладі.

Матеріал дослідження включає основи конфліктологічної компетентності (В.В. Базелюк, В.Г. Зазикін, Л.А. Петровська, Б.І. Хасан, Л.Н. Цой), питання функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності різних спеціалістів (Д.В. Івченко, М.М. Кашапов, І.В. Козич, О.І. Щербакова).

В останні роки досить активно досліджується проблема конфліктологічної компетентності особистості. З'явилося чимало робіт, в яких розглядаються питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності різних спеціалістів (В.В. Базелюк, В.Г. Зазикін, М.М. Кашапов, Б.І. Хасан, Л.Н. Цой). Проте у психолого-педагогічній літературі відсутнє однозначне тлумачення поняття конфліктологічної компетентності, не визначене поняття конфліктологічної компетентності викладача іноземних мов, немає загальноприйнятого підходу до розкриття структури цього явища.

Конфліктологічна компетентність, на думку О.І. Щербакової, це система наукових знань про конфлікт та вміння управляти ними, що ціленаправлено розвиваються в процесі спеціальної підготовки відповідно до ситуацій учбової та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань, умінь, навичок та властивостей особистості по аналізу, управлінню та самоуправлінню конфліктами в процесі оволодіння поняттєвим та фактологічним матеріалом конфліктології [9].

Конфліктологічна компетентність розглядається як структурний компонент комунікативної компетентності (Л.А. Петровська, Б.І. Хасан), як складова професійної компетентності фахівця (В.В. Базелюк, В.Г. Зазикін, І.В. Козич) або ж як окремий вид спеціальної компетентності (Л.Н. Цой). З метою розробки власної моделі конфліктологічної компетентності майбутнього викладача іноземних мов, в роботі здійснено спробу теоретичного аналізу основних підходів до розуміння сутності та структури конфліктологічної компетентності особистості.

На думку І.В. Козич, до складу конфліктологічної компетентності входять: уміння орієнтуватися

у соціальних ситуаціях; уміння правильно визначати особистісні особливості і емоційні стани інших людей; уміння обирати адекватні способи поведінки з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії [5].

Конфліктологічна компетентність включає у себе: розуміння природи протиріч і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів; наявність вміння безконфліктного спілкування у складних ситуаціях, вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникають; наявність навичок керування конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, який виникає; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів [3].

Л.Н. Цой визначає конфліктологічну компетентність як 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, які поки що відсутні в суспільстві [8].

В низці сучасних досліджень [4; 6; 7] здійснено спроби розгляду конфліктологічної компетентності як складного особистісного утворення, що розвивається на протязі всього життя, а це, в свою чергу, зумовлює пошуки відповіді на питання про генезис конфліктологічної компетентності, його етапи і закономірності.

Існуючі моделі конфліктологічної компетентності, що презентуються в рамках соціально-психологічного та конструктивного підходів, дали змогу визначити, що *конфліктологічна компетентність* викладача іноземних мов є когнітивно-регулятивною підструктурою професіоналізму особистості і діяльності, динамічним структурно-рівневим утворенням, яке характеризується наявністю знань про конфлікт, володінням широким спектром стратегій поведінки в конфлікті, емоційної саморегуляції та значимими особистісними властивостями (емпатія, рефлексивність тощо).

Вирішальну роль у розвитку конфліктологічної компетентності педагогів відіграє період навчання у ВНЗ. На жаль, конфліктологічна підготовка та формування конфліктологічної компетентності як однієї з її пріоритетних цілей носить фрагментарний характер і не забезпечує належного рівня готовності педагогів до роботи з конфліктами.

Аналіз зарубіжної літератури з даної тематики [10-14] дозволив нам окреслити структуру конфліктологічної компетентності. Сутність сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх викладачів іноземних мов розкривається насамперед через її функції, а саме:

– *комунікативна функція* передбачає вміння не тільки чітко і ясно висловлювати думки, аргументувати, запевняти, передавати раціональну і емоційну інформацію, а й організувати конструктивний діалог, користуватися вербальними і невербальними засобами, відповідати вимогам професійної етики;

– *рефлексивна функція* конфліктологічної компетентності складається з усвідомлення себе і оточуючого світу. Наявність певного рівня компетентності спонукає викладача до аналізу причинно-наслідкових зв'язків, стимулює його прагнення до саморозвитку, праці над собою і застосування цієї здатності до важких умов і обставин професійного буття, пошуку і особистісної оцінки життєвого і педагогічного досвіду;

– *профілактична функція* конфліктологічної компетентності спрямована на зняття напруження у спілкуванні між учасниками педагогічного процесу на ранніх стадіях і попередження розвитку конфліктної взаємодії;

– *навчальна функція* конфліктологічної компетентності передбачає не тільки конструктивне вирішення і попередження конфлікту, але й створення під час конфлікту ситуацій, у яких була б можливість отримати досвід конструктивної поведінки у конфлікті і засвоїти досвід використання всіх функцій конфліктологічної компетентності;

– *інноваційна функція* конфліктологічної компетентності пов'язана із вирішенням протиріч учасників конфліктної взаємодії, забезпечує перехід

колективу до нового стану з новими якісними й кількісними показниками. Відбувається встановлення нової системи відносин або координація елементів старої з метою їх адаптації до умов та до суб'єктів педагогічної взаємодії, які змінилися. Інноваційна функція спрямована на усвідомлення суб'єктами конфліктної взаємодії як власних інтересів, так і інтересів інших. Також інноваційна функція передбачає використання нових, креативних методів попередження, врегулювання конфліктів;

– *регулятивна функція* конфліктологічної компетентності спрямована на врегулювання тих протиріч, які виникають у процесі соціально-педагогічної взаємодії. Вони носять об'єктивний і суб'єктивний характер й їх вирішення спрямовано на зміну об'єктивних процесів і на регуляцію особистісної поведінки;

– *інтегративна функція* – одна з основних функцій конфліктологічної компетентності, спрямована на інтеграцію і стабілізацію при укріпленні тенденції стійкого розвитку суб'єктів освітнього процесу. Інтегративна функція впливає на розрядку напруження у міжособистісних і міжгрупових стосунках; на узгодження індивідуальних і колективних інтересів; на консолідацію формальних і неформальних груп; на поглиблення і стабілізацію загальних інтересів.

Проведена діагностика рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх викладачів іноземної мов засвідчила необхідність і актуальність цілеспрямованої організації навчально-виховної роботи з формування у студентів конфліктологічної компетентності для вирішення педагогічних і професійних конфліктів.

Сформованість конфліктологічної компетентності передбачає наявність у майбутнього викладача таких властивостей, як: проінформованість про конфлікти, типи конфліктів, засоби вирішення; конструктивне ставлення до конфлікту; розвинуті комунікативні вміння; володіння широким діапазоном стратегій поведінки у конфлікті; емоційна стійкість; емпатія; рефлексія; відсутність конфліктофобії; усвідомлення переводу деструктивного конфлікту у конструктивний. На жаль, діагностика

рівня сформованості комунікативної компетентності виявила відсутність деяких з цих властивостей.

В основу дослідження покладено використання моделі залученого навчання провідного канадського викладача і тренера Р. Арнольда. 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 [11].

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)” [11, с. 38].

За свідченням результатів досліджень способів засвоєння інформації дорослими [13] 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 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.

В результаті дослідження проблеми формування конфліктологічної компетентності викладачів іноземних мов та запровадження моделі залученого навчання нами був розроблений і апробований тренінговий курс за темою **“Conflict Management”**.

На першому етапі, що передбачав актуалізацію наявного досвіду й знань учасників, проводився майстер-клас за темою **“The Win/Win Approach”**; відбулася актуалізація досвіду й знань студентів щодо стратегій і моделей їх поведінки у конфліктних ситуаціях.

Завдяки запропонованим завданням студенти:

- налаштувалися на тему майстер-класу; усвідомили власну реакцію на конфліктну ситуацію й взаємозв'язок між сприйняттям ситуації й вибором стратегії реагування;
- приділили час розумінню впливу позиції й налаштуванню учасника на характер і результати взаємодії у конфліктній ситуації;
- обговорили ті цінності, на які варто орієнтуватися під час конфліктної ситуації.

Наступний етап передбачав аналіз досвіду, визначення стійких моделей поведінки, окреслення проблем та завдань, а також, у зв'язку із 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 взяли участь у другому майстер-класі за темою **“Creative Response”**. Завданням май-

стер-класу було 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 завданням у ході майстер-класу студенти:

- налаштувалися на обговорення цінностей як регуляторів людської поведінки;

- ознайомилися із загальними стратегіями вирішення конфліктів;

- 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; підсумовуючи роботу за заданою темою, акцентували увагу на важливому отриманому досвіді.

На наступному етапі тренінгового курсу відбулося продовження опанування нових знань та вивчення теоретичної бази, а також основну увагу приділялося відпрацюванню нових навичок. Студенти взяли участь у третьому майстер-класі за темою **“Managing Emotions”**. Провідною метою заняття було відпрацювання навичок роботи з попередження й вирішення конфліктів, взаємодії з учасниками конфліктних ситуацій. У ході майстер-класу й виконання запропонованих завдань студенти:

- актуалізували знання з теми **“Managing Emotions”**;

- ознайомилися із формулою висловлення власних почуттів та переживань у процесі конфліктної ситуації;

- приділили поглиблену увагу відпрацюванню базових комунікативних навичок, необхідних людині, яка виступає посередником у вирішенні конфлікту між двома сторонами, а також, зокрема, використанню нейтрального, безоціночного підходу у роботі з конфліктами.

Останній етап тренінгового курсу передбачав використання нових знань, умінь і навичок на практиці. Студенти взяли участь у проекті за темою

“Willingness to Resolve”. Провідною метою проекту було використання нових знань, відпрацювання й використання умінь і навичок роботи з конфліктними ситуаціями на практиці.

Таким чином, ми вважаємо, що шляхом упровадження такої педагогічної технології формування конфліктологічної компетентності викладача іноземних мов на основі моделі залученого навчання протягом певного часу можна підвищити рівень володіння студентами як відповідними знаннями, так і уміньми 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.

Перспективи дослідження ми вбачаємо у подальшому дослідженні таких напрямів, як формування конфліктологічної компетентності у системі підвищення кваліфікації викладачів, а також впровадження відповідної комплексної педагогічної технології на основі застосування/урізноманітнення інтерактивних методів навчання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Базелюк В.В. Конфликтологическая подготовка будущего учителя в педагогическом вузе (методология, теория, практика): дис. ... доктора пед. наук : 13.00.08 / Базелюк Владимир Васильевич. – Челябинск, 2005. – 402 с.
2. Зазыкин В.Г. Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма государственных служащих / В.Г. Зазыкин // Российское государство и государственная служба на современном этапе: науч.- практ. конф., 1988 г. : тезисы докл. – М., 1988. – С. 67–71.
3. Ивченко Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Ивченко Дмитрий Владимирович. – Калининград, 2000. – 167 с.
4. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций: [учеб. пособие] / М.М. Кашапов. – М.; Ярославль : Ремдер, 2003. – 183 с.
5. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності старшокласників [Електронний ресурс] / І.В. Козич. – 2009. – С. 66–69. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nsod/2009_1/Kozich.pdf
6. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности /

- Л.А. Петровская // Вестник Московского университета. Сер.14. Психология. – 1997. – № 4. – С. 41–45.
7. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск : РИЦ Красноярского госуниверситета, 1996. – 157 с.
8. Цой Л.Н. Практическая конфликтология / Л.Н. Цой. – Книга первая. – М.: 2001. – 233 с.
9. Щербакова О.И. Развитие конфликтологической культуры личности / О. И. Щербакова // Высшее образование сегодня. – 2008. – № 10. – С. 56–59.
10. ADEQUATE SIMPLIFICATION OF SUPER-COMPLEX CONFLICT FORMATIONS, 1997, 304 pp
11. Arnold, R. et al. Educating for a Change. – Toronto : Between the Lines Press, 1991. – 156 p.
12. A Framework for the Analysis of Social Conflict, New York: BASR, Columbia University, 1958, 47 pp
13. Knowles, M. The Adult Learner: A Neglected Species (4th ed.) – Houston: Gulf Publishing, 1990. – 292 p.
14. Levi G. Curriculum/Instruction in Conflict Resolution for Elementary and Secondary Education / G. Levi // Current Research on Peace and Violence. – 1986. – Vol. IX. – No 3. – P. 145–158.