

ВИЗНАЧЕННЯ КРИТЕРІЇВ ТА ПОКАЗНИКІВ РІВНІВ СФОРМОВАНOSTІ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

У статті визначаються сутність, зміст, компоненти і функції конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності соціального педагога, її місце у структурі професійно-педагогічної компетентності.

В статье определяются сущность, содержание, компоненты и функции конфликтологической компетентности как составляющей профессиональной компетентности социального педагога, её роль в структуре профессионально-педагогической компетентности.

The article is devoted to the definition of the essence, content, components and functions of conflict competence as a part of professional competence of the social teacher, and its role in the structure of professional and pedagogical competence.

Постановка проблеми. Недостатньо розвинений понятійний апарат вітчизняної конфліктології, обмежена кількість навчальних посібників для студентів, дезінтеграція галузевого підходу до вивчення конфліктів, особливо до формування конфліктологічної компетентності соціальних педагогів, виносять на порядок денний дослідження понять “конфлікт”, “конфліктологічна компетентність” у межах педагогічної науки, а саме дослідження конфліктної проблематики у вищій школі.

Мета статті – з’ясувати сутність, визначити зміст, компоненти і функції конфліктологічної компетентності як умови професійної компетентності соціального педагога та її місце у структурі професійно-педагогічної компетентності.

Аналіз актуальних досліджень. В основу виділення компонентів конфліктологічної компетентності були покладені ідеї Д.М. Гришина, А.К. Маркової, Е.М. Павлютенкова про трикомпонентну структуру компетентності, що припускає поєднання змістової, діяльнійсної та особистісної сфер [2, 14]. Аналіз літератури з цієї тематики дозволив окреслити структуру конфліктологічної компетентності та виокремити такі її основні компоненти: змістовий (наукові, психолого-педагогічні знання про конфлікт, власне знання про причини появи конфлікту, закономірності його протікання та розвитку, знання про поведінку, спілкування, діяльність опонентів у конфліктному протиставстві, їх психологічні характеристики); мотиваційно-діяльнійсний (уміння соціального педагога діяти у ситуації ризику, стратегії поведінки у конфлікті,

комунікативні вміння і навички, технології вирішення конфліктів); особистісний (особистісні якості, емпатія, толерантність, відповідальність, рефлексія, емоційна стійкість); конструктивний (уміння впливати на опонентів, впливати на їх стосунки, оцінки, мотиви і цілі конфліктного протистояння, формування суспільної думки стосовно учасників конфлікту, уміння здійснювати профілактику конфлікту та вирішення конфлікту на справедливій основі, виконуючи роль “третейського судді”); комунікативний (уміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їх особистісних та емоційних станів).

Ураховуючи наукові дослідження із цієї галузі, ми розглядаємо конфліктологічну компетентність як єдність змістового, мотиваційно-діяльнісного, особистісного, конструктивного та комунікативного компонентів.

Виклад основного матеріалу. Відомо, що професійна діяльність соціального педагога ґрунтується на знаннях. Змістовий компонент конфліктологічної компетентності становлять філософські, психологічні, педагогічні та культурологічні знання про конфлікти і стратегії їх вирішення.

Варто підкреслити необхідність “випереджального” формування теоретичної підготовки, яка передбачає розуміння сутності конфлікту, урахування індивідуальних, психолого-фізіологічних особливостей учасників конфлікту, визначення механізмів впливу під час конфлікту або конфліктної ситуації. На нашу думку, ця робота буде більш результативною, якщо “випереджальна” теоретична підготовка майбутнього соціального педагога буде моделювати практичну діяльність з попередження або вирішення конфлікту.

Само по собі позитивне ставлення до професійної діяльності не може мати суттєвого значення, якщо воно не підкріплено компетентним уявленням про професію. Одним із найбільш важливих компонентів є мотиваційно-діяльнісний компонент конфліктологічної компетентності. Категорія “діяльність” є ключовою категорією всіх людинознавчих наук, адже в діяльності проявляється родова сутність людини. Як відомо, діяльністю можна називати не кожний прояв активності, а лише такі процеси, які відображають певне ставлення людини до навколишнього світу і відповідають особливій потребі. Діяльність завжди предметна, має суб’єктивний і соціальний характер, внутрішній динамізм. Мотиваційно-діяльнісний компонент конфліктологічної компетентності визначає

мотиви і цілі професійної діяльності соціального педагога. Мотиваційну сферу особистості ми розуміємо як особливу ділянку, що включає потреби, мотиви, цілі, інтереси у їх важкій взаємодії. У нашому дослідженні ми дотримуємося думки, що важливою функцією професійної освіти соціального педагога є формування його спрямованості на безперервне професійно-педагогічне самовдосконалення, перетворення себе для вирішення конфліктів у професійно-педагогічній діяльності. Мотиваційно-діяльнісний компонент конфліктологічної компетентності характеризує спрямованість студента – майбутнього соціального педагога – на особистості інших людей, на власну особистість (потреба у самовдосконаленні, самореалізації у галузі педагогічної роботи), усвідомлення цілей і мотивів конфліктної взаємодії, усвідомлення мотивів власної поведінки, діяльності, спілкування, необхідності її змінити.

Особливою цінністю освіти є взаємодія з іншими людьми, у процесі якої відбувається особистісний розвиток, набуття досвіду спілкування, тому правомірним є виокремлення комунікативного компонента у структурі конфліктологічної компетентності соціального педагога.

Дослідники О.В. Бондаревська, В.В. Горшкова, О.А. Крюкова, В.В. Сериков та інші вважають, що комунікативні вміння педагога посідають провідне місце, тому що у процесі діалогу відображають життєвий простір, у якому відбувається становлення особистості [3, 25]. Діалогічна готовність є сутнісною ознакою конфліктологічної компетентності у соціально-педагогічній діяльності.

Наявність певних знань, умінь і навичок у галузі конфліктології потребує розвитку особистісно-професійних якостей соціального педагога, які дозволяють ефективно застосовувати ці знання, уміння і навички для керування конфліктом. Розглядаючи особистісний компонент конфліктологічної компетентності соціального педагога, варто наголосити, що зв'язок психолого-педагогічної компетентності із конфліктологічною є незаперечним, тому що соціальний педагог повинен справляти різні психологічні і педагогічні впливи на опонентів і колектив, уміти проводити індивідуальну роботу з кожним з опонентів.

Важливу роль у процесі самопізнання та розуміння людьми один одного відіграє механізм рефлексії. У соціально-психологічному тлумаченні рефлексія – це усвідомлення індивідом (шляхом роздумів над собою, а також самопізнанням внутрішніх актів і психічних станів) того, як його сприймають й оцінюють співрозмовники, як він розуміє інших [4, 46]. Л.І. Міщук визначає

рефлексію як сукупність значеннєвих, організаційних і змістових чинників, завдяки яким стає можливим процес переосмислення особистісного досвіду. Основною

психолого-педагогічною установкою освітнього процесу, який минає у рефлексивному середовищі, є зближення особистісного і професійного досвідів. Отже, процес рефлексії включає і збільшення професійної культури за рахунок переосмислення особистісного і професійного досвідів [4, 47].

Професійна рефлексія соціального педагога, на наш погляд, спрямована на усвідомлення себе як особистості, як професіонала; усвідомлення своїх дій, поведінки, іміджу та прогнозування наслідків впливу; усвідомлення змісту ситуації та можливих засобів її розвитку; моделювання наслідків і прогнозування дій тощо.

Однією з найголовніших, на нашу думку, особистісних якостей соціального педагога має бути емпатія – здатність розуміти думки, почуття і потреби людей, чутливо заглиблюватися у суть події, явища та ін., глибоко відчувати стан іншої особи чи групи людей, сприймати і розуміти їх учинки.

Ще одна особистісна якість соціального педагога, на яку б хотілося звернути увагу, – толерантність. Так, толерантність соціального педагога – це його вміння керувати собою у будь-якій ситуації та умовах, зберігаючи при цьому привітність, увічливість, здатність помічати не тільки себе, але й насамперед іншого. Отже, для того щоб транслювати у процесі навчання і виховання свою індивідуальність, необхідний високий ступінь особистісного розвитку соціального педагога, тобто високий ступінь професійної компетентності.

Конструктивний компонент конфліктологічної компетентності передбачає усунення суперечності частково чи повністю, дозволяє послабити психічне напруження, є джерелом розвитку особистості, міжособистісних відносин, розширює сферу і засоби взаємодії людини з оточуючими, надає новий соціальний досвід вирішення важких ситуацій. Конструктивний компонент конфліктологічної компетентності сприяє поліпшенню якості індивідуальної діяльності, формуванню активної позиції у взаємодії з оточуючими, самоствердження, соціалізації.

Отже, конфліктологічна компетентність – одна зі складових професійної компетентності, яка має структуру, подана гармонійним поєднанням таких компонентів, як: змістовий (психологічні і педагогічні знання про конфлікт);

мотиваційно-діяльнісний (стратегії поведінки у конфлікті, ставлення до професії); особистісний (рефлексія, емпатія, толерантність); конструктивний (уміння здійснювати профілактику конфлікту та вирішення конфлікту); комунікативний (комунікативні вміння і навички).

Для того щоб структура була дієвою, вважаємо за потрібне розглянути її через поняття “функції”. У нашому дослідженні ми дотримуємося розуміння функції як здатності до виконання будь-якої діяльності, змісту: “функція задана об’єктивно, нею необхідно оволодіти, щоб бути готовим до її виконання” [1, 117].

Функції конфліктологічної компетентності вказують на те, яке місце посідає певна якість соціального педагога в загальній структурі його готовності до професійної соціально-педагогічної діяльності. Сформованість відповідних функцій забезпечує цілісність та зв’язок різних компонентів професійної спрямованості соціального педагога. Перш ніж виокремити функції конфліктологічної компетентності, ми проаналізували основні функції соціального педагога: діагностичну, прогностичну, комунікативну, консультативну, охоронно-захисну, попереджувально-профілактичну, корекційно-реабілітаційну, соціально-терапевтичну, організаторську та на цій основі визначилися із функціями конфліктологічної компетентності [1, 118].

Основні функції конфліктологічної компетентності соціального педагога можуть бути зрозумілі, виходячи з урахування специфіки його майбутньої діяльності, різноманітності стосунків, спілкування, можливостей творчої самореалізації. Оскільки структура конфліктологічної компетентності визначається її функціями, то, врахувавши вищевказані особливості, ми виокремили такі основні функції конфліктологічної компетентності: комунікативну, рефлексивну, профілактичну, навчальну, інноваційну, регулятивну, інтегративну. Подамо наші уявлення про їх сутність.

Комунікативна функція включає поняття про цілі, мотиви, способи і стимули спілкування, уміння чітко і ясно висловлювати думки, аргументувати, запевняти, передавати раціональну та емоційну інформацію, організовувати конструктивний діалог, користуватися вербальними і невербальними засобами, відповідати вимогам професійної етики. Для її реалізації майбутньому соціальному педагогу необхідно знати основні правила та норми спілкування, особливості спілкування з різними соціальними групами, етичні засади спілкування, знання з конфліктології, необхідно вміти володіти прийомами

комунікативного впливу на особистість, попереджувати конфліктні ситуації.

Рефлексивна функція конфліктологічної компетентності складається з усвідомлення себе і навколишнього світу. Рефлексивна функція – це одна з найважливіших функцій конфліктологічної компетентності соціального педагога, оскільки культивування рефлексії приводить до формування в особистості творчого ставлення до професії і до себе як професіонала. Рефлексія – техніка вирішення конфлікту (Б.І. Хасан) [5, 105].

Профілактична функція конфліктологічної компетентності спрямована на зняття напруження під час спілкування між учасниками педагогічного процесу на ранніх стадіях і попередження розвитку конфліктної взаємодії. Конфліктологічно компетентний соціальний педагог має бути спостережливим і помічати осіб, які можуть бути причиною й організаторами конфліктів у колективі.

Навчальна функція конфліктологічної компетентності передбачає не тільки конструктивне вирішення і попередження конфлікту, але й створення під час конфлікту ситуацій, в яких би була можливість отримати досвід конструктивної поведінки у конфлікті і засвоїти досвід використання всіх функцій конфліктологічної компетентності. Тобто соціальний педагог має актуалізувати конструктивний потенціал конфліктної ситуації суб'єкт-суб'єктної взаємодії.

Інноваційна функція конфліктологічної компетентності пов'язана із вирішенням суперечностей між учасниками конфліктної взаємодії, забезпечує перехід колективу до нового стану з новими кількісними та якісними показниками. Відбувається встановлення нової системи відносин або координація елементів старої з метою їх адаптації до умов, що змінилися, до суб'єктів педагогічної взаємодії, які теж змінилися. Оригінальні, по-новому сформульовані ідеї, відмова від звичок, застарілих традицій досить часто наштовхуються на неприйняття, негативну реакцію. Інновації – чи то раціоналізаторська пропозиція, чи більш досконалі форми організації навчання – практично завжди викликали конфлікти, оскільки успіх у боротьбі за нове вимагає подолання різних перешкод. Ця функція конфліктологічної компетентності реалізується за рахунок використання майбутнім соціальним педагогом нетрадиційних, нових методів вирішення конфлікту.

Регулятивна функція конфліктологічної компетентності спрямована на врегулювання тих суперечностей, які виникають у процесі

соціально-педагогічної взаємодії. Найбільш яскраво вона проявляється в управлінській діяльності, організації виховного, педагогічного процесу, самовдосконаленні. Соціальному педагогу необхідно знати теоретичні засади організаторської діяльності, уміти планувати основні етапи своєї роботи з метою налагодження співпраці з різними соціально-виховними структурами.

Інтегративна функція – одна з основних функцій конфліктологічної компетентності, спрямована на інтеграцію і стабілізацію під час зміцнення до тенденції стійкого розвитку суб'єктів освітнього процесу. Інтегративна функція впливає на розрядку напруженості у міжособистісних і міжгрупових відносинах; на узгодження індивідуальних і колективних інтересів; на консолідацію формальних і неформальних груп; на поглиблення і стабілізацію загальних інтересів.

Розглядаючи структуру конфліктологічної компетентності як єдність її функцій, компонентів, необхідно виокремити критерії, які дозволять отримати більш повне уявлення про досліджуване нами явище. Сформованість конфліктологічної компетентності ми оцінювали за такими критеріями: психолого-педагогічна інформованість про конфлікти; конструктивне ставлення до конфлікту; розвинуті комунікативні вміння; володіння широким діапазоном стратегій поведінки у конфлікті; емоційна стійкість; емпатія; рефлексія; відсутність конфліктофобії; усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу в конфліктній ситуації; усвідомлення переведення деструктивного конфлікту в конструктивний; здатність “утримувати” конфлікт (не уникати конфліктної взаємодії); усвідомлення важливості, значущості конфліктологічної компетентності для професійної діяльності соціального педагога.

У дослідженні враховувалось різноманітність проявів критеріїв сформованості конфліктологічної компетентності студентів під час вирішення конфліктних ситуацій у соціально-педагогічному процесі.

Для того щоб окреслити цілі формування конфліктологічної компетентності, обрати засоби їх формування, необхідно хоча б у загальному вигляді знати рівні розвитку конфліктологічної компетентності соціального педагога.

Ураховуючи загальні ідеї філософів, психологів, педагогів про рівні розвитку, формування конфліктологічної компетентності розуміється нами як перехід цілісності (конфліктологічна компетентність) від нижчих рівнів до

вищих. Питання виокремлення рівней розвитку певної якості завжди було у центрі уваги педагогів і психологів (О.С. Гребенюк, В.С. Ільїн, Г.І. Щукіна та ін.).

У процесі виділення рівнів конфліктологічної компетентності враховано також структурно-функціональну ознаку: компетентність під час переходу на інший рівень змінює свою структуру і функції.

Отже, чим вище рівень розвитку, тим досконаліші внутрішні і зовнішні зв'язки складу конфліктологічної компетентності як професійно важливої якості індивідуальності професіонала соціального педагога.

Спираючись на цей теоретичний досвід, а також на власні емпіричні спостереження, ми виділяємо такі рівні сформованості конфліктологічної компетентності:

1. Інтуїтивний. Показниками сформованості інтуїтивного рівня конфліктологічної компетентності є: пошук рішень педагогічних ситуацій за допомогою систематичних спроб і помилок, студенти діють не усвідомлено; конфліктологічні знання мають побутовий характер, несистематизовані; гнучкість розуму відсутня; конфлікт супроводжується неконтрольованими почуттями, некерованими емоціями роздратування, нетерпінням, професійно значущі емоції не домінують, імпульсивність, ригідність, відсутність рефлексії; деструктивна конфліктна позиція.

2. Репродуктивний. Показниками сформованості репродуктивного рівня конфліктологічної компетентності є: студенти працюють за підказкою, використовують алгоритми; конфліктологічні знання поверхові, невпорядковані; "ригідність", "самооцінка", "імпульсивність" мають середні показники; емоційний фон – невпевненість у собі, страх, образа; ставлення до насильства – негативне, конфлікт оцінюється однобічно; прагнення загострити конфлікт зумовлено мотивами рішучої незгоди з несправедливістю, непорозумінням; у конфлікті студенти з репродуктивним рівнем сформованості конфліктологічної компетентності часто звертаються по допомогу, за порадою до сторонньої особи, конфлікт вирішується частково.

3. Творчо-репродуктивний. Показниками сформованості творчо-репродуктивного рівня конфліктологічної компетентності є: студенти мають у своєму розпорядженні досить сформовану систему науково-педагогічних, конфліктологічних знань, умінь і навичок аналітичного та конструктивного характеру; оригінально вирішують педагогічні задачі, черговий

перебіг вирішення вибирають на основі попередніх; розвинуто гнучкість мислення; адекватна самооцінка; формулюється оптимальна мета вступати чи не вступати у конфлікт; прагнення бачити сутність конфлікту; прагнення до засвоєння всієї системи засобів і прийомів вирішення конфлікту, вибір адекватних засобів та прийомів відповідно до конфліктної ситуації; конструктивна конфліктна позиція.

4. Творчий. Показниками сформованості творчого рівня конфліктологічної компетентності є: студенти мають яскраво виражену педагогічну спрямованість особистості, у них добре розвинуті аналітичні, прогностичні, конструктивні та виконавські вміння; способи рішення педагогічних задач оригінальні; характерний пошук нових методик, засобів, прийомів; розвинута інтуїція більш високого рівня; у ситуаціях педагогічного конфлікту знаходять спільну мову не тільки з окремими суб'єктами професійно-педагогічної взаємодії (тільки студенти або тільки викладачі, адміністрація), але з усіма суб'єктами професійної взаємодії, на всіх рівнях прояву конфлікту (внутрішньо особистісний, міжособистісний).

Виокремлення рівнів сформованості конфліктологічної компетентності дає змогу діагностувати рівень розвитку як окремих конфліктогенних професійно важливих якостей, так і конфліктологічної компетентності, в цілому, і на цій основі цілеспрямовано будувати процес формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури.

Висновки. Конфліктологічна компетентність – це одна зі складових частин і показник якості професійно-педагогічної компетентності, яка має свою структуру. Це здатність і готовність соціального педагога до конструктивного регулювання конфліктів, вміння навчити іншого конструктивних моделей поведінки, необхідна складова психолого-педагогічної компетентності. Конфліктологічна компетентність виконує функцію оптимізації професійних відносин, збереження ділових відносин, забезпечує емоційне благополуччя всіх учасників професійно-педагогічних конфліктів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи (модульний курс дистанційного навчання) / Капська А. Й., Безпалько О. В., Вайнола Р. Х. ; заг. ред. А. Й. Капської. – К., 2002. – 164 с.

2. Дринка З. З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01 "Общая педагогика, история и теория образования" / З. З. Дринка. – Калининград, 2000. – 20 с.

3. Кудрявцева Г. А. Развитие коммуникативной компетентности социального педагога

в процессе его профессиональной подготовки : дис... канд. пед. наук : 13.00.08. / Кудрявцева Г. А. – Магнитогорск, 1998. – 199 с.

4. Мищик Л. И. Профессиональная подготовка социального педагога (педагогический, психологический и управленческий аспекты) / Мищик Л. И. – З. : ИПК “Запоріжжя”, 1996. – 104 с.

5. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Хасан Б. И. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.