

«Формування конфліктологічної компетентності як принцип конструктивної комунікації у навчально-виховному процесі школи »

Нечитайло Оксана Іванівна, ЗНВК № 109

Анотація: Мета статті у розкритті необхідності формування конфліктологічної компетентності всіх учасників навчально-виховного процесу як принципу конструктивної комунікації в ефективному управлінні конфліктами в умовах школи.

Ключові слова: конфлікт, компетентність, конфліктологічна компетентність.

Постановка проблеми: Перехідний період, який ми нині переживаємо, супроводжується конфліктними ситуаціями. Викликані вони соціальними недугами, які охопили економіку, політику, культуру, мораль. У суспільстві змінюються ціннісні орієнтації, комунікативні структури та ін. Усі ці зміни позначаються на системі людських відносин досить складно й проблемно.

Власне, в усіх сферах життєдіяльності люди постають перед проблемами, які призводять до конфліктних ситуацій. І навчальні заклади не є виключенням. Проблема соціалізації, оптимального саморозвитку підростаючого покоління в сучасній освіті визначена як одна із найбільш актуальних проблем українського суспільства.

Одним з провідних принципів сучасної освіти та визначальною умовою успішного функціонування є гуманізація та демократизація навчально-виховного процесу, впровадження інноваційних технологій. Проте, вирішення актуальних завдань сучасної школи ускладнюється наявністю недоліків і труднощів у педагогічній взаємодії, що загалом обумовлює зростання конфліктності у навчально-виховному процесі. Проблема конфліктів у школі, передусім,

міжособистісних між учителем і учнями, є однією із актуальних у системі освіти, що загалом обумовлює необхідність вивчення цього явища, розробку і впровадження дієвих способів та заходів щодо попередження й конструктивного вирішення вказаних конфліктів.

Аналіз актуальних проблем: Конфлікт, як соціальний феномен, який проникає в усі сфери людського соціуму, почали вивчати ще з найдавніших часів (природа конфліктів - Анаксимандр, Геракліт).

Багатогранність аспектів психолого-педагогічної конфліктності обумовлює нерівноцінність їхнього вивчення як зарубіжними, так і вітчизняними конфліктологами.

Для наукової характеристики психолого-педагогічних конфліктів важливе значення мають розробки Е. Стоунсом проблем психопедагогіки, Дж. Морено та Дж. Кеттел - теорії і методів соціометричного аналізу, Ф. Стовером - тренінгового методу конфліктологічного навчання.

У вітчизняній конфліктології дослідженню означеної проблеми присвятили свої праці В. Андреев, Ф. Бородкін, Є. Головаха, О. Донченко, А. Ішмуратов, Л. Карамушка, Н. Коломинський, Н. Коряк, Г. Ложкін, М. Пірен, Н. Повякель, В. Семиченко, Т. Титаренко, Н. Чепелева та інші дослідники.

Розглянуто особливості педагогічних конфліктів (Н.П. Анікеева, І.Д. Бех, Н.В. Жутікова, А.С. Макаренко, М.М. Рибаківа, В.А. Семиченко та ін.), підготовку до вирішення конфліктних ситуацій та медіаторства (Н.В.Грішина, М. Дейч, Ю.К. Ємельянов, К.Роджерс, Т.С. Яценко), в тому числі, керівників освітніх організацій (О.І. Бондарчук, Т.М. Дзюба, Г.В.Єльнікова, О.І. Зайченко, Л.М. Карамушка, Н.Л. Коломінський та ін.).

Мета статті. Метою статті є розкриття змісту та чинників конфліктів у загальноосвітніх навчальних закладах та визначити зміст та методи ефективного управління конфліктом у загальноосвітніх навчальних закладах, на основі аналізу змісту та структури конфліктів в освітніх організаціях розглянути одну з

найважливіших і найскладніших проблем - проблему управління конфліктами у загальноосвітніх навчальних закладах.

Виклад основного матеріалу:

Найбільш часто зустрічаються конфлікти у системі відносин «вчитель-учень». Тому аналіз стану досліджень психолого-педагогічних конфліктів переконує в тому, що до числа недостатньо вивчених проблем належать: психологічна детермінація конфліктогенності та реальної конфліктності вчителів, учнів; визначення міри застосування таких характеристик для попередження і сприятливого вирішення небажаних конфліктів, що виникають у навчально-виховному процесі та у педагогічному колективі.

При аналізі конфліктних взаємин між учителем і учнями в загальноосвітній школі України наприкінці XX століття – початок XXI століття не можна не враховувати кризові явища нашого суспільства, різнопланові суперечності в системі освіти. Водночас досить часто конфлікти у педагогічній взаємодії є міжособистісними і зумовлюються індивідуально-психологічними особливостями вчителів і учнів.

Недостатня розробленість даної проблеми як у теоретичному, так і в практичному плані, з одного боку, та існування об'єктивної необхідності вивчення психологічних детермінант конфліктності у навчально-виховному процесі, з іншого, обумовили вибір теми роботи.

Мета: формування конфліктологічної компетентності всіх учасників навчально-виховного процесу в умовах школи.

Завдання:

1. Розкрити поняття «конфлікт», «компетентність», «конфліктологічна компетентність».
2. Обґрунтувати необхідність розвитку конфліктологічної компетентності педагогів як однієї з умов антиконфліктної програми.
3. Розробка шляхів і способів попередження та розв'язання конфліктів у школі.

Загальне уявлення про компетентність в професійних обговореннях процесів розвитку зв'язано з ефективністю діяльності. Терміни «компетенція» і «компетентність» є творчим перетворенням англійського терміна competence. Competence походить від латинського competentis - «належність по праву», тобто коло питань, в якому дана особа володіє досвідом, знаннями, що дозволяють судити про що-небудь. Російськомовна історико-правова інтерпретація дозволяла визначити компетенцію як область, в якій слід розбиратися, і як те, що має певні межі, а компетентність - як рівень здатності конкретної особи ефективно діяти в рамках компетенції.

Для того, щоб визначити сутність поняття «конфліктологічна компетентність», необхідно розглянути сутність поняття «конфлікт».

Конфлікт у найзагальнішому вигляді - це специфічна організованість діяльності, в якій суперечність утримується в процесі його вирішення.

Із чого ж почалося вивчення конфліктів? Найперше — з визначення причин конфлікту. Як правило, справжні причини конфліктів замовчуються, тоді як конфлікти втягують у свою орбіту нових і нових учасників.

Це відбувається за такою схемою конфлікту:

Конфліктна ситуація + Інцидент → Конфлікт

Конфліктна ситуація — це нагромадження суперечностей, які містять суттєву причину конфлікту.

Інцидент — це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Конфлікт — це відкрите протистояння (суперечність) як наслідок взаємовиключних інтересів і позицій.

Теоретично, вирішити конфлікт — означає:

- ліквідувати конфліктну ситуацію;
- вичерпати інцидент.

Однак життєвий досвід показує: якщо конфліктну ситуацію з об'єктивних причин подолати неможливо, то слід бути дуже обережним, аби не створити інциденту як попередника конфлікту.

Аналізуючи **структуру конфлікту**, слід виокремити **основні його складові**.

I. Конфліктуючі сторони — окремі особистості або групи можуть бути замішані у конфлікті, а інші учасники конфлікту — співчуваючі (з одного або з другого боку), провокатори (підбурювачі), примирювачі, консультанти, невинні.

II. Зона розбіжностей — предмет, факт, проблема. Її не завжди легко виявити. Нерідко самі учасники конфлікту її чітко не уявляють. Однак коли вони почнуть конфліктувати, зона розбіжностей розбухає, у ній з'являються нові й нові зони. Коли конфліктологи досягають згоди в якомусь пункті, то зона розбіжностей звужується. У разі ліквідації всіх розходжень вона зникає, що означає завершення конфлікту.

III. Уявлення про ситуацію. Кожен з учасників має своє уявлення про конфліктну ситуацію. Конфліктанти бачать справу по-різному — це, власне, і створює ґрунт для їхнього зіткнення. Щодо конфлікту це означає: якщо людина вважає конфліктну ситуацію реальною, то це викликає реальні конфліктні наслідки.

IV. Мотиви. Мотиви можуть бути як усвідомленими, так і неусвідомленими. Конфліктолог далеко не завжди може легко зрозуміти мотиви, якими керуються конфліктанти. Люди нерідко приховують справжні мотиви своєї поведінки, бо самі їх як слід не розуміють, навіть інколи щиро помиляються.

V. Дії. Коли в конфліктуючих людей є зона розбіжностей, різні уявлення про ситуацію, яка виникає у зв'язку з існуванням цієї зони, то, природно, ці люди починають поводитися так, що їхні дії заходять у суперечність. Дії однієї сторони заважають іншій досягти своєї мети — тому оцінюються обома як негативні, некоректні.

Одже, суперечність може бути на кожному етапі конфлікту.

Якщо ми визнаємо суперечливий характер процесів розвитку, то слід серйозно обговорювати конфліктну компетентність як базову характеристику ефективної продуктивно-комунікативної діяльності. До наших днів ефекти конфліктофобії, боязні конфліктів, були і залишаються дуже стійкими, тоді як розуміння конфлікту як єднального, а не роз'єднує є одна з підстав конфліктної компетентності.

Конфліктологічна компетентність може бути розглянута на двох рівнях:

- здатність до розпізнавання ознак того, що сталося конфлікту, його оформленню для утримання втіленого в ньому протиріччя, і володіння способами регулювання для вирішення конфлікту;
- вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти і конструювати їх безпосередньо в ситуаціях взаємодії; володіння способами організації продуктивно орієнтованого конфліктної поведінки учасників і сторін взаємодії.

Конфліктологічна компетентність включає в себе наступні компоненти.

Гностичний компонент включає знання про причини виникнення конфліктів, закономірності та етапи його розвитку і протікання, особливості поведінки, спілкування і діяльності опонентів, їх психічних станів, застосовуваних прийомів конфліктного протиборства, психологічних характеристик конфліктних особистостей.

Регулятивний або конструктивний компонент передбачає вміння впливати на опонентів, впливати на їх оцінки, судження, мотиви протиборства, вирішувати конфлікт на справедливій і конструктивній основі, в тому числі виступаючи в якості «третейського судді», вміння формувати громадську думку по відношенню до опонентів, організовувати роботу у постконфліктній ситуації.

Проектувальний компонент містить уміння на основі наявних знань передбачати поведінку і діяльність опонентів у конфлікті, оцінювати його вплив на психологічний клімат в колективі і т.п.

Рефлексивно-статусний передбачає наявність розвиненої рефлексивної організації діяльності і відносин, рефлексію власної поведінки і спілкування, відображення ієрархічних відносин.

Нормативний передбачає знання корпоративних етичних норм поведінки і відносин, слідування їм.

Вважаючи, що конфліктологічна компетентність є однією з найважливіших загальних характеристик професіоналізму, і, перш за все, в гуманітарних областях діяльності, можна розглядати її як невід'ємну складову частину загальної

комунікативної компетентності, що включає в себе обізнаність про діапазони можливих стратегій поведінки в конфлікті і вміння адекватно реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації. На підставі цього в найзагальнішому вигляді можна визначити конфліктну компетентність як уміння утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє його вирішенню.

А конфліктологічна компетентність розглядається як когнітивно-регуляторна підсистема професійно значущої сторони особистості, що включає відповідні спеціальні знання та вміння. Конфліктологічна компетентність - це здатність дійової особи (організації, соціальної групи, громадського руху і т.д.) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту.

Формування вільних особистостей припускає розвиток у них навичок самостійного, логічно грамотного міркування, вміння приймати соціально та морально відповідальні рішення, що включає і таку складову, як конфліктологічна компетентність.

Людина, залучена в конфлікт, втрачає здатність помислити конфлікт і себе в ньому зі сторони. А спеціаліст же в області конфліктології не повинен втрачати таку здатність, тим більше що конфлікт - це предмет застосування його професійних здібностей і область дослідження.

Формування конфліктологічної компетентності ґрунтується на 5 блоках:

1. теоретичні знання в галузі конфліктології (політологічної, юридичної, психологічної, соціологічної і т.д.);
2. володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту;
3. формування професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, саногенність, об'ємність, креативність;
4. володіння технологіями психогігієни і стресостійкості у конфліктах;
5. виконання професійно-етичного кодексу конфліктолога-практика.

Сама ж технологія формування конфліктологічної компетентності включає такі характеристики, як:

- високий ступінь інтелектуальної та емоційно-психологічної напруженості;
- гнучкість форм проведення знань в режимі експерименту;
- загострення реальних протиріч і конфліктів у процесі навчання;
- поява побічних, непередбачених результатів, під якими маються на увазі нові ідеї, відносно, погляди, методики, теоретичні схеми і т.д.;
- високий ризик для фахівців у галузі практичної конфліктології, що досягли межі власної конфліктологічної некомпетентності в реальних конфліктних ситуаціях;
- можливість переходу на якісно новий рівень розвитку технологій прийняття управлінських рішень в конфліктних ситуаціях.

Важливо відзначити, що порушення соціальних норм комунікації і руйнування ціннісних орієнтацій є основними чинниками загострення конфліктів в період соціальних потрясінь і інновацій. Тому побудова нових взаємин людини зі світом, іншими людьми, збереження найціннішого, що робить людей людьми - це основний сенс у формуванні конфліктологічної компетентності.

В сучасній конфліктології вирізняється декілька підходів в розкритті поняття «конфліктологічної компетентності»:

1. Психологічний підход - конфліктологічна компетентність розуміється як сукупність компонентів: гностичного, просторового, конструктивного/регулятивного, комунікативного, нормативного та рефлексивно-статусного компонентів, що характеризують різні види компетентності.

Розвиток кожного з представлених видів компетентності призводить до розвитку конфліктологічної компетентності.

2. Лінгвістичний аспект конфліктологічної компетентності.

Мова - це влада. Роман Якобсон говорив, що мова цікава не тим, що вона дозволяє нам викладати якісь думки, а тим, що змушує нас думати так чи інакше. Будь-яка інновація спочатку з'являється саме в мові і тільки потім проявляється в інших галузях життя.

Наша лінгвістична компетентність є основа для життя в соціумі і ключ до комунікації. Ми маємо надзвичайно потужний інструмент прогнозування. Ми отримуємо якусь орієнтацію, напрямок розвитку, а розвитку не буває без

конфлікту. Значить, не можливо конструктивного розвитку конфлікту без лінгвістичної компетентності.

Таким чином, можна сформулювати певні вимоги, що пред'являються до людини, яка бажає підвищити свій рівень конфліктологічної компетентності:

1. володіння високою здатністю до рефлексії і самопізнання.
2. необхідно пам'ятати, що конфліктологічна компетентність розвивається у процесі набуття досвіду конструктивної взаємодії в конфліктах. Отже, не слід уникати вирішення конфліктних ситуацій, тобто не потрібно проявляти конфліктофобію.
3. вміння чітко виділяти предмет конфлікту і не давати емоціям узяти верх над здоровим глуздом.

Тому я вважаю, що формування конфліктологічної компетентності є невід'ємною частиною при організації навчально-виховного процесу у школі.

Висновки:

За сучасного складного становища загальноосвітньої школи України підвищується значимість суттєвого зниження негативної конфліктності в шкільному навчально-виховному процесі й у педагогічному середовищі. Вирішення даної проблеми багато в чому залежить від рівня організації педагогічної взаємодії у системах "вчитель - учень" і "вчитель - вчитель".

Головною умовою виникнення конфліктних ситуацій є наявність розбіжностей та збіг обставин. Вирішення конфліктів можливе за умов умілого керування конфліктною ситуацією та знаходження оптимальних шляхів її урегулювання.

Найважливішим засобом попередження і зниження негативної конфліктності в шкільному навчально-виховному процесі є формування конфліктологічної компетентності. Конструктивні відносини у системі "вчитель - учень" відповідає сучасним принципам гуманізації та демократизації шкільного навчання і виховання. Підвищення рівня конфліктологічної компетентності вимагає вирішення багатьох організаційно-методичних, пізнавально-педагогічних і психолого-виховних проблем у школі. Особливого значення набуває комплексне

удосконалювання підготовки шкільних педагогів (насамперед молодих учителів) до ефективного педагогічного діалогу. Тому робота по періодичному проведенню з учителями спеціальних соціально-психологічних тренінгів буде продовжена.

Суттєве обмеження негативної конфліктності в педагогічному середовищі може бути досягнуто оптимальною організацією усіх видів діяльності вчителів і співробітників школи, створенням такого колективного соціально-психологічного мікроклімату, що забезпечує творчий ентузіазм, моральний приклад та педагогічний оптимізм. Вирішення цих проблем багато в чому залежить від компетентності шкільної адміністрації, від її позиції та дій з попередження і конструктивного розв'язання групових учительських конфліктів. В цьому напрямку я планую проведення роботи з адміністрацією школи.

Особлива багатогранність і складність психолого-педагогічних проблем конфліктності в загальноосвітній школі обумовлює на мою думку, потребу продовження і розвитку досліджень цих проблем як для підвищення ефективності навчально-виховного процесу, так і для зміцнення згуртованості й підвищення авторитету шкільних педагогічних колективів.

Бібліографія:

- Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб., 1992.
- Загальна конфліктологія: Навч. посіб. / Ващенко І. В. та ін. — Х., 2001.
- И.И.Рыданова «Педагогические конфликты: пути преодоления: Учебное пособие для студентов педагогических специальностей вузов» (1998)
- Карамушка Л. Управління конфліктами в освітніх організаціях/ Людмила Карамушка. — К.: Шк. світ, 2011.- 128 с.-(Бібліотека «Шкільного світу»).
- Конфликтология: Учебник / Под ред. А. С. Кармина. — СПб., 1999.
- Пірен М. І. Основи конфліктології. — К., 1997.
- Психология конфликта. — СПб., 2001.

- В.А.Родионова и М.А.Ступницкой «Взаимодействие психолога и педагога в учебном процессе» (2001),
- Словник-довідник термінів з конфліктології / За ред. проф. М. І. Пірен, проф. І. В. Ложкіна. — Чернівці; Київ, 1995