

# КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

УДК 37.013.42

Наталя Султанова, аспірант кафедри педагогіки та психології

Херсонського державного університету

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

*У статті розглянуто проблеми конфліктологічної культури як важливого чинника етичної компетентності майбутнього соціального педагога. Конфліктологічна культура, яка притаманна професійній діяльності соціального педагога, дозволяє йому орієнтуватися у різних педагогічних ситуаціях, оцінювати їх, обрати певні способи адекватної міжособистісної взаємодії з об'єктами соціально-педагогічної діяльності.*

**Ключові слова:** конфлікт, конфліктна ситуація, етична компетентність, соціально-педагогічна діяльність.

**Лит. 9.**

**Актуальність проблеми.** Модернізація й гуманізація національної системи освіти в Україні висуває вагомі вимоги щодо рівня знань, умінь, а також до професійних й особистісних якостей соціального педагога. У зв'язку з цим перед сучасною вищою школою постає завдання – підготовка компетентного фахівця, здатного за рахунок оволодіння соціально-педагогічними методами розв'язувати різні види професійних завдань, досягати визначеної мети в різних соціокультурних ситуаціях.

З огляду на зростання значущості ефективного й результативного здійснення виховної роботи в умовах вищого освітнього закладу з'являється необхідність вирішення проблеми розвитку етичної компетентності майбутніх фахівців галузі соціальної педагогіки, формування у них здатності до етично адекватного поведіння в ситуаціях морального вибору та вміння розв'язувати конфлікти, які можуть виникати під час професійної діяльності.

У низці чинників, від яких вирішальною мірою залежить розв'язання комплексної проблеми формування етичної компетентності соціального педагога, є конфліктологічна культура. Адже без належної готовності та вміння майбутнього соціального педагога до етичного розв'язання професійних конфліктів, не можливе становлення фахівця, а його етична компетентність, не зможе проявитися повною мірою.

**Рівень дослідження проблеми.** Вивчення та аналіз досліджень з даної проблеми показали наявність певної кількості психолого-педагогічної літератури, яка розкриває особливості реалізації соціальним педагогом професійних умінь при вирішенні конфліктів. А відтак, об'єктивне розкриття проблеми допоможе виявити ті особливості й ефективні педагогічні чинники, що сприяють успішному формуванню конфліктологічної

культури, яка в свою чергу є важливим чинником етичної компетентності майбутнього соціального педагога та формою її відображення.

Види, зміст, методика формування різних видів компетентностей знайшли своє відображення у працях А.С. Белкіна, А.Л. Бусигіна, Л.М. Мітіної (педагогічна компетентність); О.Д. Алферова, О.А. Дубасенюк (психолого-педагогічна компетентність); І.А. Колесникової, Н.В. Кузьміної (професійно-педагогічна компетентність); А.К. Маркової (психологічна компетентність); Д.М. Годлевської, А.Й. Капської (комунікативна компетентність); Л.Л. Хоружої (етична компетентність) та ін.

Конфліктологічна культура також є предметом багатьох досліджень в галузі соціології, педагогіки та педагогічної конфліктології (В.В. Базелюк, З.З. Дринка, О.Є. Єфімова, І.В. Козич, А.О. Лукашенко). Конфліктні ситуації, стадії розвитку та засоби вирішення конфлікту розглянуто у працях В.І. Андреева, А.Я. Анцупова, Н.В. Гришиної, С.М. Ємельянова, В.Г. Зазикіна, А.І. Шипілова, М.В. Цюрупи та ін. Конфлікт у контексті педагогічної діяльності досліджують: С.В. Баникіна, З.Г. Білоусова, В.І. Журавльов, Л.І. Міщик, Л.І. Мітіна, М.М. Рибакіна та ін.

Аналіз названих досліджень засвідчує наявність різних наукових підходів до вивчення та структури конфліктологічної культури як особистісно-професійної якості фахівця. Проте дискусійною залишається проблема конфліктологічної культури як важливого чинника етичної компетентності соціального педагога.

Водночас тільки за умови системного підходу до формування етичної компетентності фахівця в рішенні професійних завдань можливе конструктивне розв'язання питання щодо форми її відображення, якими вбачаємо не тільки у вияві особистісних якостей, а й у практичному вмінні вирішувати конфлікти.

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

**Мета статті** – дослідити проблему формування конфліктологічної культури як важливого чинника етичної компетентності майбутніх соціальних педагогів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Поява конфліктних ситуацій у професійній діяльності соціального педагога обумовлена специфікою соціально-педагогічних відносин фахівця. Будь-які процеси, що відбуваються у суспільстві: кризовий стан економічної й культурної галузей, різка зміна стереотипів, конфлікти поколінь та інші протиріччя соціального, професійного та побутового аспектів життя людей, – так чи інакше знаходять своє безпосереднє відображення у соціально-педагогічному процесі. Оскільки діяльність соціального педагога тісно пов'язана із системою взаємовідносин “людина-людина”, їй притаманні морально-етичні колізії й навіть конфлікти. Проте випускники соціально-педагогічних спеціальностей не завжди здатні до адекватного вирішення та етичного врегулювання конфліктів або усунення ситуацій, які сприяють його розвитку.

Основна причина виникнення конфлікту це конфліктна ситуація, яка виникає при порушенні балансу інтересів учасників соціально-педагогічної взаємодії.

Конфліктна ситуація – це ситуація прихованою чи відкритою протистояння двох або більше сторін-учасників під час вирішення проблеми, яка має особисте значення для кожного з його учасників; накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що об'єктивно створює підґрунтя для реального протиборства між ними. Конфліктна ситуація – це вихідне положення, основа конфлікту, що виникає при накопиченні та загостренні протиріч у системі соціальних зв'язків, груповій поведінці, міжособистісних стосунках [9].

Для переходу конфліктної ситуації у конфлікт необхідний зовнішній вплив або інцидент.

На практиці прийнято розрізняти конфлікт і конфліктну ситуацію.

Конфлікт соціально-психологічний – усвідомлене зіткнення, протиборство мінімум двох людей, груп, їх взаємно протилежних, несумісних, таких, що виключають одне одного потреб, інтересів, цілей, типів поведінки, відносин, установок, істотно значущих для особистості і певних груп [9].

У структурі конфлікту виділяють такі компоненти: база конфлікту та інцидент. База для конфлікту або конфліктна ситуація може існувати протягом тривалого часу без жодного інциденту і навіть взагалі не вилитися у відкрите зіткнення. Інцидент – дії учасників конфлікту, направлені на

оволодіння об'єктом конфлікту. Об'єкт конфлікту – предмет суперечки, те, на що претендують конфліктуючі сторони. Його неодмінною характеристикою є неподільність. Таким чином, обов'язковими структурними компонентами конфлікту є конфліктна ситуація і інцидент, а обов'язковими елементами конфліктної ситуації є учасники і об'єкт конфлікту.

Конфлікт може вважатися вирішеним тільки в тому випадку, якщо зникне конфліктна ситуація і будуть вичерпані причини конфлікту. Усунення інциденту не може вважатися вирішенням конфлікту, якщо не ліквідована сама конфліктна ситуація. Вона лише приводить до переходу конфлікту в приховану форму [7; 9].

Для того, щоб усунути конфлікт, недостатньо бути обізнаним з основними поняттями, структурою та мотивами виникнення цього явища. Треба володіти на високому рівні практичними навичками його вирішення, вміти використовувати регулятивні інструменти для його подолання, мати адекватні морально-етичні якості, – тобто бути етично компетентними фахівцями, в тому числі щодо адекватного розв'язання соціально-педагогічних конфліктів.

Як показав аналіз наукової літератури, компетентність, з одного боку, це коло повноважень, що визначає відповідальність у виконанні практичних завдань посадової особи, з іншого – знання, уміння, досвід самої посадової особи, тобто готовність і здатність реалізувати конкретною особою це коло повноважень.

На відміну від конфліктологічної компетентності, яка переважно характеризується наявністю спеціальних знань і умінь управляти конфліктом, що можна здійснювати без внутрішнього прийняття, конфліктологічна культура передбачає перебудову ціннісно-сислової сфери особистості й включає особливу систему цінностей, сенсів, мотивів і переконань особистості, таких як: цінність стосунків, установка на партнерство, інтернальність, рефлексію тощо [8].

Сутність конфліктологічної культури спеціаліста полягає в регулюванні процесів професійної взаємодії (спілкування, спільної діяльності, взаємовідносин), у перетворенні конфліктогенних параметрів професійного середовища [4].

Конфліктологічна культура, на нашу думку, стає важливим фактором успішної реалізації етичної компетентності соціального педагога у професійній діяльності.

Етичну компетентність визначаємо як інтегральну професійно-особистісну характеристику фахівця, що обумовлює здатність і готовність виконувати педагогічні функції відповідно до норм

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

педагогічної етики. Одна із істотних ознак цієї якості – це здатність ставити і вирішувати (у межах своєї компетенції) професійні завдання будь-якого рівня складності.

Володіти знаннями щодо грамотного вирішення конфліктних ситуацій ще не означає бути етично компетентним, оскільки обізнаність з цього питання, грамотність – це лише когнітивна характеристика компетентності, і зовсім не обов'язково, що майбутній соціальний педагог готовий й здатний її застосовувати у процесі своєї професійної діяльності.

У ході дослідження етичної компетентності майбутніх соціальних педагогів визначено чотири структурні компоненти етичної компетентності: когнітивний, технологічний, особистісний та мотиваційний. Отже, вміння приймати адекватні моральні рішення, в тому числі й у ситуаціях педагогічного конфлікту, та діяти відповідно до норм педагогічної етики, з метою його подолання характеризують безпосередньо усі перелічені компоненти етичної компетентності. Розкриємо зміст цих компонентів відповідно до їх практичної значущості у контексті відображення конфліктологічної культури соціального педагога під час професійної діяльності.

Когнітивний компонент етичної компетентності відображає систему знань про сутність, структуру, функції та особливості етики взагалі та педагогічної етики зокрема; знання про види діалогічного та суб'єкт-суб'єктивного спілкування, про особливості власного педагогічного стилю. За когнітивним компонентом етичної компетентності визначають наявність фахових знань у тому числі й про конфлікт, стратегії його вирішення та усвідомлення їх практичної значущості у професійній діяльності. Когнітивний компонент розвиває та спрямовує мислення соціального педагога, внаслідок якого етична компетентність виступає як інструмент урегулювання конфліктів та усунення конфліктних ситуацій.

Технологічний компонент етичної компетентності – означає вміння ефективно застосовувати етичні знання у процесі вирішення навчально-професійних завдань; здатність до культурного міжособистісного спілкування, взаємодії з різними суб'єктами соціально-професійної діяльності згідно морально-етичних норм; уміння моделювати професійні (в тому числі й потенційно конфліктні) ситуації, які потребують вияву морально-етичних якостей та вміння конструктивно вирішувати поставлені у них завдання; дотримання педагогічного такту в конфліктних ситуаціях; наявність внутрішнього переконання діяти відповідно норм педагогічної етики. Це загальні та специфічні професійні

навички та вміння, які дозволяють успішно за допомогою морально-етичних норм та педагогічного такту встановлювати контакт із іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією етичної взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях морального вибору.

Особистісний компонент етичної компетентності – визначає сукупність таких показників, як: сформованість гуманістичних морально-етичних принципів соціально-педагогічної діяльності; наявність етично спрямованої діалогічної, суб'єкт-суб'єктивної взаємодії, контактність; здатність до рефлексії власної діяльності; високий рівень морально-етичної культури; сформованість особистісних ціннісних, професійно значущих орієнтацій; задоволеність педагогічною працею, розуміння й оцінка цілей і завдань педагогічної діяльності. Особистісний компонент містить також гуманістичні установки на спілкування, інтерес до іншої людини та готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини; розвинута емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани. Тобто це ті особистісні якості соціального педагога, які сприяють професійному самовизначенню в цілому, та при конструктивному вирішенні конфліктів, зокрема.

Мотиваційний компонент, як й інші структурні компоненти етичної компетентності, має велике значення у формуванні та відображенні конфліктологічної культури й передбачає сформованість значущих професійних мотивів, що спонукають до розвитку вміння соціального педагога діяти у ситуації ризику; наявність інтересу до оволодіння знаннями та вміннями щодо конструктивного розв'язання конфліктів; зацікавленість у позитивних результатах стосовно усунення конфліктної ситуації.

Розглянуті структурні компоненти дають підстави для визначення конфліктологічної культури як однієї з основних інтегральних характеристик етичної компетентності соціального педагога, яка водночас є формою її відображення в соціально-педагогічній діяльності.

Слід зазначити, що етична компетентність як базова складова професіоналізації та особистісно-професійна якість соціального педагога відображає його внутрішню культуру, моральність, особистісні, професійно значущі, якості особистості. Саме тому, враховуючи специфіку, зміст етичної компетентності соціального педагога, можна з упевненістю розглядати

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

конфліктологічну культуру як відображення певного рівня сформованості етичної компетентності.

Стан сформованості етичної професійної свідомості в ситуації розв'язання педагогічного конфлікту, морального вибору, в спілкуванні й взаємодії з різними суб'єктами соціально-педагогічного процесу істотно впливає на рівень сформованості етичної компетентності майбутнього соціального педагога.

Виходячи із результатів дослідження рівнів сформованості етичної компетентності майбутніх соціальних педагогів, ми дійшли висновків щодо наявності у них низького, середнього та високого рівнів. Конфліктологічна культура, яка відображає вміння адекватно вирішувати педагогічні конфлікти, є показником саме високого рівня сформованості технологічного компоненту зазначеного утворення.

Конфліктологічна культура соціального педагога означає його обізнаність щодо змісту та видів конфлікту; конструктивне ставлення до конфлікту; розвинуті практичні комунікативні вміння; володіння широким діапазоном стратегій поведінки у конфлікті; емпатія; емоційна стійкість; рефлексія; усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як цілі, а не засобу у конфліктній ситуації; усвідомлення переведення деструктивного конфлікту у конструктивний; усвідомлення важливості, значущості конфліктологічної культури у професійній діяльності соціального педагога [2].

Показниками сформованості конфліктологічної культури випускників соціально-педагогічних спеціальностей є: використання студентами системи психолого-педагогічних, конфліктологічних знань та умінь, навичок аналітичного і конструктивного характеру; здатність до обґрунтованого вибору щодо того вступати чи не вступати у конфлікт; прагнення до засвоєння всієї системи засобів і прийомів вирішення конфлікту, вибір адекватних засобів та прийомів відповідно до конфліктної ситуації; володіння індивідуальними засобами розв'язання педагогічних задач; уміння у ситуаціях педагогічного конфлікту знаходити спільну мову не тільки з окремими суб'єктами професійно-педагогічної взаємодії (тільки студенти або тільки викладачі, адміністрація), а з усіма суб'єктами професійної взаємодії на всіх рівнях прояву конфлікту [2].

До педагогічних засобів формування конфліктологічної культури можемо віднести: зміст навчального матеріалу; методи і форми навчання і виховання; особистісні і професійні якості викладача; міжособистісні стосунки у

навчальній групі. Максимально забезпечує підготовку студентів соціально-педагогічних спеціальностей до оволодіння досвідом використання практичних умінь при вирішенні конфліктів у педагогічному процесі. Зокрема, цьому сприяють навчальні професійно-педагогічні задачі та тренінги конфліктологічного характеру.

До чинників, що впливають на процес формування конфліктологічної культури особистості соціального педагога, на нашу думку, можна віднести:

- конфліктостійкість (здатність стримувати безпосередні конфліктні імпульси, контролювати власний конфліктний стан в ситуації дестабілізації міжособистісних стосунків під час професійної діяльності);

- адекватна самооцінка, самосприйняття;
- рівень особистісної конфліктності та агресивності;

- наявність чітко виражених деструктивних установок у міжособистісних стосунках, емоційні бар'єри у спілкуванні;

- досвід раціональної (конструктивної) поведінки в конфліктних ситуаціях;

- певний рівень сформованості етичної компетентності;

- наявність морально-етичних якостей особистості соціального педагога;

- гуманістична спрямованість професійної діяльності.

Сутність відображення конфліктологічної культури у контексті сформованості етичної компетентності розкривається, насамперед, через функції останньої.

Так, комунікативна функція етичної компетентності передбачає вміння не тільки чітко і ясно висловлювати свої думки, аргументувати, запевняти, передавати педагогічну та соціальну інформацію, а й організувати конструктивний діалог, користуватися вербальними і невербальними засобами, відповідно до вимог професійної етики, – все це сприяє раціональному вирішенню конфліктів за умовами володіння комунікативними засобами діалогічного спілкування.

Рефлексивна функція етичної компетентності складається з усвідомлення себе і оточуючого світу. Здатність до рефлексії спонукає соціального педагога до аналізу причинно-наслідкових зв'язків, мотивує та стимулює його прагнення до професійного розвитку, праці над собою, самовдосконалення та самоактуалізації. Рефлексивна функція етичної компетентності – це одна з найважливіших функцій у професійній діяльності соціального педагога стосовно його конфліктологічної культури, оскільки рефлексія – це техніка вирішення конфлікту (Л.І. Міщик).

## КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК ЕТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Конфліктологічна культура як засіб відображення етичної компетентності реалізується й через регулятивну функцію, яка спрямована на врегулювання тих протиріч, які виникають у процесі соціально-педагогічної взаємодії.

Навчальна функція етичної компетентності у контексті відображення конфліктологічної культури передбачає не тільки конструктивне вирішення і попередження конфлікту, але й вміння під час конфліктних ситуацій засвоїти досвід використання поведінки, відповідно до норм педагогічної етики. Тобто соціальний педагог за допомогою навчальної функції етичної компетентності має можливість актуалізувати конструктивний потенціал конфліктної ситуації суб'єкт – суб'єктної взаємодії.

Профілактична функція етичної компетентності реалізує вміння соціального педагога предбачити потенційно небезпечних, з точки зору організаторів конфлікту, осіб, й швидко зреагувати на виникаючу конфліктну ситуацію. Ця функція спрямована на зняття напруження у спілкуванні між учасниками педагогічного процесу на ранніх стадіях і попередження розвитку конфліктної взаємодії у майбутньому.

Інтегративна функція – одна з найважливіших функцій етичної компетентності, що спрямована на інтеграцію і стабілізацію індивідуальних і колективних інтересів; консолідацію формальних і неформальних груп соціально-педагогічної взаємодії; поглиблення і стабілізацію загальних інтересів учасників освітнього процесу.

Інтегративна функція конфліктологічної культури й навіть, конфліктологічної компетентності, на думку її дослідника І.В. Козич, забезпечує розрядку напруження у міжособистісних і міжгрупових стосунках за допомогою об'єднання спільних зусиль суб'єктів конфліктної взаємодії на основі узгодження спільних інтересів [2].

**Висновки.** Виходячи із вищенаведених положень щодо відображення конфліктологічної культури соціального педагога під час професійної діяльності, можна зробити висновки, що якісно, повноцінно, а головне, результативно виконувати свої професійні обов'язки, в тому числі й конструктивно вирішувати педагогічні конфлікти, соціальний педагог може при одній, але всеосяжній умові: високому рівні сформованості та прояву етичної компетентності у професійній діяльності, яка є базовою складовою його професіоналізації, інтегральною характеристикою й змістовним ядром його професійної компетентності.

### Перспективи подальших досліджень.

Вищезазначені засади, педагогічні умови, чинники формування конфліктологічної культури у складних ситуаціях міжособистісної взаємодії соціальних педагогів впливають на результативність їхньої професійної діяльності, ставлення до оточуючих, життєву активність та цілеспрямованість. Тому врахування цих та інших особливостей створить більш міцну та діючу освітню основу підготовки майбутніх висококваліфікованих фахівців. А одним з пріоритетних завдань професійної освіти має бути цілеспрямоване формування етичної компетентності майбутнього соціального педагога у вищій школі, реалізація якого сприятиме формуванню високої конфліктологічної культури спеціаліста, що, на нашу думку, позитивно позначиться на якості освіти та ефективності соціально-педагогічної діяльності. Це може бути предметом подальшого наукового пошуку.

1. Журавлева В.И. *Основы педагогической конфликтологии*. – М.: РПА, 1995. – 183 с.

2. Козич І.В. *Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: Автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Запоріж. нац. ун-т – К., 2008. – 24 с.*

3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. *Практическая психология конфликта: Учеб. пособие*. – К.: МАУП, 2000. – 198 с.

4. Митина Л.М. *Психология развития конкурентоспособности личности / Л.М. Митина*. – М.; Воронеж: Московский психолого-социальный институт, МОДЭК, 2002 – 400 с.

5. Рыбакова М.М. *Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М.М. Рыбакова*. – М.: Просвещение, 1991. – 98 с.

6. Сулимова Т.С. *Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов*. – М.: ИПП, 1996. – 176 с.

7. Шейнов В.П. *Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов*. – Минск: Беларус. навука, 1996. – 347 с.

8. Щербакова О.И. *Развитие конфликтологической культуры личности / О.И. Щербакова // Электронное научное издание (электронный научно-педагогический журнал). The Emissia. Offline Letters*. – С. 56 – 59.

9. Харченко С.Я., Краснова Н.П., Харченко Л.П. *Професійна етика соціального педагога*. – Луганськ: Вид-во ДЗ “ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2009. – 563 с.

Стаття надійшла до редакції 20.04.2012