

## АКТУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ І ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ

Т.Р.Браніцька

*Анотація.* У статті розкрито актуальні завдання і проблеми конфліктологічної підготовки студентів – майбутніх фахівців соціономічної сфери.

*Ключові слова:* конфліктологія, фахівці соціономічної сфери.

*Аннотация.* В статье раскрыты актуальные задачи и проблемы конфликтологической подготовки студентов – будущих специалистов социономической сферы.

*Ключевые слова:* конфликтология, специалисты социономической сферы.

*Summary.* The article reveals the challenges and problems conflictological prepare students – future professionals socionomical sphere.

*Key words:* conflict, experts socionomichnoyi areas.

**Постановка проблеми.** Зміни, що відбуваються в системі вищої освіти, суттєво вплинули і на процес підготовки майбутніх фахівців соціономічного типу, до яких належать лікарі, психологи, соціальні працівники, педагоги тощо. Адже їхня професійна діяльність потребує наявності комунікативного компонента праці та емоційних ресурсів суб'єкта праці.

**Аналіз останніх публікацій.** Окремі компоненти конфліктологічної культури фахівця обґрунтовано у працях В.Андрєєва, Н.Гришиної, О.Дзяної, В.Журавльова, Н.Підбуцької, Н.Самсонової. Професійну конфліктологічну підготовку педагогів вивчали Б.Алишев, Т.Чистякова, Г.Болтунова. Знані фахівці з психології конфлікту (Н.Гришина, Л.Петровська, Б.Хасан, Н.Серебровська та ін.) розглядають конфліктологічну культуру та її складову – конфліктну компетентність як складне особистісне утворення, що формується протягом всього життя.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що в науковій літературі конфліктологічна культура фахівця як мета професійної конфліктологічної підготовки розглядається недостатньо.

**Мета статті.** У статті розкрито актуальні завдання і проблеми конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців соціономічної сфери.

**Виклад основного матеріалу.** Будь-яка професія має великий набір характеристик. За такими критеріями, як: предмет праці, знаряддя праці, мета праці та умови праці професії можуть належати до певних типів, відділів, класів та груп.

З огляду на різноманітні типології, кожній професії можна надати відповідного певного коду, або профілю – тобто визначити, до якого типу вона належить і за яким критерієм класифікується [2].

Залежно від предмета праці, всі професії можна схематично розділити на п'ять типів: «людина – природа», «людина – техніка», «людина – людина», «людина – знакові системи», «людина – художній образ» [4].

До типу «людина – людина» належать професії, пов'язані з навчанням і вихованням людей, організацією дитячих колективів, зокрема, професії педагога, психолога, соціального працівника. Тому для успішної праці майбутнім фахівцям соціономічної сфери потрібно навчитися встановлювати й підтримувати контакти з людьми, розуміти людей, розбиратися в їхніх особливостях [3]. Це означає, що у студентів має бути сформована конфліктологічна культура.

Проаналізуємо зміст навчальних планів та навчальних дисциплін студентів Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського спеціальностей «Практична психологія», «Психологія» та «Музикознавство» з метою з'ясування актуальних проблем та перспектив конфліктологічної підготовки.

Предмети, що їх вивчають майбутні практичні психологи і майбутні психологи, сприяють становленню і розвитку конфліктологічної культури: «Вікова психологія», «Педагогічна психологія», «Соціальна психологія», «Психологія конфлікту», «Психологія управління», «Психологічне консультування», «Тренінг спілкування».

Наприклад, під час вивчення курсу «Вікова психологія» студенти знайомляться зі змістом, формою і засобами спілкування у дошкільному віці, досліджують поведінкові реакції підлітка, аналізують розвиток «Я-концепції» в підлітковому та ранньому юнацькому віці.

Під час проведення лекції «Педагогічне спілкування» (навчальна дисципліна «Педагогічна психологія»), викладач висвітлює сутність спілкування як психологічної категорії, розкриває стадії та стилі педагогічного спілкування, уточнює бар'єри педагогічної взаємодії.

Вивчення курсу «Соціальна психологія» передбачає формування у студентів вмінь та навичок міжособистісного спілкування, етичних норм та правил спілкування, вміння встановлювати структуру та особливості розвитку колективних відносин, враховуючи індивідуально-психологічні особливості особистості.

Серед знань, необхідних для розвитку конфліктологічної культури та отриманих під час вивчення дисципліни «Соціальна психологія», нами визначено такі: сутність комунікативних процесів у системі навчання; психологія соціальної взаємодії; сутність психології конфліктної взаємодії; зміст, закономірності, ефекти та бар'єри соціальної перцепції у навчально-виховному процесі; сутність соціальної психології груп і міжгрупової взаємодії. Цей курс розвиває вміння: налагоджувати контакти упродовж спілкування; аналізувати використання вербальних та невербальних засобів спілкування у соціальній взаємодії; попереджати конфлікти і вміти їх конструктивно розв'язувати; виконувати й аналізувати результати соціометричного дослідження; застосовувати механізми соціальної перцепції.

Отже, студенти отримують перші знання про спілкування та конфлікти, що в майбутньому допоможе розібратися в особливостях людського спілкування і механізмах виникнення внутрішніх конфліктів, часто хронічних і неусвідомлюваних.

Важливою навчальною дисципліною, що забезпечує ґрунтовну конфліктологічну підготовку студентів, на нашу думку, є «Конфліктологія». Мета курсу полягає в ознайомленні практичних психологів та майбутніх психологів з теоретичними і практичними сторонами розв'язання конфлікту, причинами його виникнення, в озброєнні студентів знаннями, уміннями і навичками з курсу психології конфлікту.

До основних тем цього курсу належать такі:

1. Історія розвитку конфліктології як науки.
2. Внутрішньоособистісні конфлікти.
3. Міжособистісні конфлікти.
4. Міжгрупові та внутрішньогрупові конфлікти.
5. Особливості виникнення і подолання конфліктів у трудових колективах.
6. Психокорекція конфліктів.
7. Управління конфліктами.
8. Управління стресами в конфліктних ситуаціях.
9. Раціональна поведінка в конфлікті.
10. Конфлікт як результат порушення правил спілкування.
11. Попередження, прогнозування і профілактика конфліктів.
12. Переговори як спосіб розв'язання конфліктів.
13. Корпоративна культура і конфлікти.
14. Психопрофілактика конфліктів.
15. Особливості виникнення і розв'язання конфліктів у сім'ї.
16. Робота з усунення конфліктів у школі.

Як видно вже із самих назв тем, саме ця навчальна дисципліна є фундаментом для формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій. Адже знання про конфлікт, його функції, закономірності, способи розв'язання є необхідним компонентом конфліктологічної культури. А це можливо лише тоді, коли вони, вбудовуючись в особистий досвід, стають компонентом соціальної установки – готовністю діяти певним чином по відношенню до себе, до інших, до ситуації [6].

Студентам необхідно володіти технологією попередження конфліктів – сукупністю знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовністю дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких розвивається суперечність.

Тому потрібно їх навчити вмінню своєчасно усвідомити, що спілкування стало передконфліктним і зрозуміти необхідність повернення до нормального спілкування; виховувати терпимість до інакомислення; розвивати вміння розуміти партнера; навчити турбуватись про зниження ступеня своєї агресивності і тривожності; формувати вміння проявляти зацікавленість у партнері; здатність зберігати конструктивні способи взаємодії з оточуючими в складних ситуаціях, тобто конфліктостійкість; збереження почуття гумору.

Також викладачі навчають студентів способам і прийомам впливу на поведінку опонента, що полягають у наступному: не вимагати від оточуючих неможливого, враховувати їхню здатність до різних видів діяльності; не прагнути перевиховувати людину шляхом прямих впливів; вчасно

інформувати оточуючих про обмеження своїх інтересів; не розширювати сферу протидії, не збільшувати кількості обговорюваних проблем; намагатися розташувати до себе партнера, хоча б іноді посміхатися; використовувати конструктивну критику.

Під час вивчення навчальної дисципліни «Тренінг спілкування» у студентів розвивається власний стиль спілкування, формуються комунікативні навички, удосконалюється культура мовлення. Адже метою цього предмета є ознайомлення студентів з психологічними особливостями спілкування, провідними закономірностями спілкування, основними перешкодами в процесі спілкування, засобами та прийомами побудови ефективного спілкування.

Матеріал цього курсу забезпечує розвиток у студентів таких умінь: вести діалог; ставити запитання; аналізувати проблемні ситуації та розробляти план їх розв'язання; володіти культурою слухання та говоріння; моделювати ситуації та виробляти правильний стиль спілкування; виступати перед аудиторією; переконувати співрозмовника.

У подальшій професійній діяльності майбутнім фахівцям соціономічних професій необхідно буде вміти надавати кваліфіковану психологічну допомогу, пов'язану з розвитком особистості клієнта. Тому «Психологічне консультування» є важливою дисципліною, під час вивчення якої відбувається знайомство з технікою, етапами та процедурами психологічного консультування.

У рамках цього навчального предмета відбувається озброєння студентів практичними рекомендаціями з проблем саморегуляції у ділових стосунках, з проблем міжособистісного психологічного консультування. А підготовка майбутніх фахівців до сімейного консультування та консультування батьків з приводу труднощів у стосунках з дітьми забезпечить покращання взаємин у власній родині.

Психологічне консультування з проблем, пов'язаних з особистими життєвими невдачами, з проблем самопочуття та стану здоров'я, допоможе студентам стати більш впевненими у власних силах, навчить спілкуватися з різними категоріями людей.

Якщо ж проаналізувати навчальний план підготовки майбутніх вчителів музики, можна помітити, що такі навчальні дисципліни, як-от: «Конфліктологія», «Тренінг спілкування», «Психологія управління», «Основи психологічного консультування» студентами не вивчаються. І тому формування конфліктологічної культури, а саме: володіння технологією попередження конфліктів, управління конфліктами, правильна поведінка в конфлікті, попередження, прогнозування і профілактика конфліктів, відбувається, на нашу думку, дуже складно.

Для розвитку компонентів конфліктологічної культури викладачі застосовують такі методи і прийоми навчання: розв'язання проблемних, особистісно-зорієнтованих ситуацій; аналіз відео ситуацій; ділові ігри; тренінгові заняття; виокремлення на основі атракцій «позитивних» та «негативних» образів тощо [7].

Педагогічна практика є відповідальним етапом у підготовці майбутніх фахівців соціономічної сфери. Вона дозволяє студентам перевірити на практиці набуті теоретичні знання, а також переконатись у правильності обраного професійного шляху та здатності працювати в цій галузі.

Аналіз діяльності педагогів і практичних психологів показує, що професійні труднощі найчастіше пов'язані з технологічними аспектами практичної роботи, починаючи із загальної організації праці, шляхів і способів взаємодії з дорослими і дітьми, і закінчуючи конкретними методиками, що використовуються в роботі з різними віковими групами. Тому дуже важливо у підготовці майбутніх фахівців соціономічної сфери зробити акцент на прикладному характері одержаних знань.

Студентам необхідно розвивати свій рефлексивний потенціал, оволодівати навичками самоаналізу й цілісного аналізу ситуації спілкування, необхідно вчитись працювати в ситуації «тут і тепер», розвивати вміння займати партнерську позицію, здійснювати реальне управління груповим процесом та індивідуальною психокорекцією, що ґрунтуються на результатах психодіагностики.

І саме практика надає майбутнім фахівцям соціономічної сфери можливість апробації і розвитку професійно значущих якостей та опанування основами роботи з дітьми різних вікових категорій, їхніми батьками і вчителями.

Майбутні практичні психологи проходять такі види практики: навчально-ознайомлювальну, психодіагностичну, психологічну та діагностико-психокорекційну практику.

Студенти – майбутні психологи проходять навчально-ознайомлювальну, психодіагностичну та психологічну практику.

Під час проходження психодіагностичної практики студенти отримують завдання розробити та провести психодіагностичну роботу, що передбачає психологічне вивчення реальної проблемної ситуації (ситуація обирається разом із психологом та узгоджується з керівником групи). Ситуація передбачає використання не менше п'яти різних психодіагностичних методів та методик.

Діагностико-психокорекційна практика студентів у закладах освіти є серйозною спробою застосувати свої психологічні знання в професійній діяльності. За період практики студентам необхідно спробувати себе в різних видах роботи і з різними віковими категоріями учнів. Практиканти починають з активного спостереження за діяльністю шкільного психолога і закінчують самостійною творчою роботою. Невід'ємною частиною психологічної практики повинно бути обговорення кожного виду роботи, аналіз помилок і розробка шляхів їх подолання.

Психологічна практика сприяє підвищенню рівня професійної компетентності студентів, розвитку ціннісно-змістової сфери майбутніх спеціалістів, саморозкриттю і самопізнанню, оптимізації процесу підготовки студентів до реальної професійної діяльності.

Важливим прикладним завданням цієї практики є забезпечення розвитку професійної компетентності студентів (знань, умінь, навичок, професійної інтуїції, досвіду), професійної культури, зокрема, її складової – конфліктологічної культури, та професійно важливих якостей (емпатії, відповідальності, толерантності, соціальної компетентності, високої емоційної стійкості, уміння швидко і конструктивно орієнтуватися в складних ситуаціях. Адже психологічне консультування полягає в тому, що психолог допомагає у розв'язанні тих проблем, з якими до нього приходять самі вчителі, учні, батьки. Часто вони усвідомлюють існування проблеми після просвітницької та профілактичної діяльності психолога.

Проте під час проходження педагогічної практики в середніх навчальних закладах у майбутніх учителів музики також можуть виникнути труднощі у спілкуванні з дітьми, педагогами, батьками, але як уникнути конфліктів студенти не знають.

Тому ми пропонуємо ввести у навчальний план для майбутніх фахівців соціономічної сфери спецкурс «Конфліктологічна культура майбутнього фахівця соціономічної сфери», під час вивчення якого студенти опанують знаннями про конфлікт, його функції, закономірності, способи розв'язання.

Під час проходження педагогічної практики ми пропонуємо студентам робити відеозапис ситуацій, коли в них виникали труднощі у взаємодії з оточуючими. Адже конфлікти є результатом порушення правил спілкування.

Уміння ладнати з людьми – це особливе мистецтво. Формуванню цього вміння сприяє знання механізмів взаємопритягнення, як-от: прихильність; симпатія; довіра, тобто віра в конкретну людину чи її певні якості; повага.

Студентам важливо зрозуміти, що надійним способом запобігання конфліктів у колективі є використання етичних правил ділового спілкування, зокрема таких:

Правило 1. Той, хто входить у кімнату, має, незалежно від посади, першим привітатися з присутніми там колегами. Якщо керівник не відповідає на вітання підлеглих, це погіршує ставлення до нього.

Правило 2. У діловому спілкуванні необхідно надавати перевагу займеннику «ви», а не «ти». Він не тільки демонструє культуру спілкування, але й служить інструментом для підтримки службової дистанції і дисципліни.

Правило 3. За будь-яких умов потрібно бути привітним, ввічливим, посміхатися людям, підтримуючи гарний настрій у себе і оточуючих.

Правило 4. Необхідно вміти терпляче вислухати співрозмовника і не перебивати його своїми репліками.

Правило 5. Спокійно реагувати на критику, не мстити за неї.

Науковцями доведено, що, одержуючи неприємну інформацію, здатну спровокувати конфлікт, свідомість найчастіше прагне звільнитися від її і витісняє її у підсвідомість. Не бажаючи розв'язувати проблему і вступати в конфлікт, людина відправляє свій біль, роздратування, образу і т.п. у сферу підсвідомого, не підозрюючи, що закладає в себе міну уповільненої дії.

У тому випадку, якщо інформація і почуття знаходяться у свідомості, то вони нею контролюються. Витиснуті в підсвідомість, вони виходять з-під контролю і можуть виявити себе спонтанно, непередбачено й емоційно руйнівно. Тоді в певних ситуаціях, коли з'являється подразник, людина може повестися неадекватно, вихлюпнувши на поверхню всю гаму почуттів, що знаходилися в підсвідомості.

Тому конфліктологічна культура майбутнього фахівця соціономічної професії, а також конфліктологічні знання, уміння і навички дозволять йому конструктивно будувати свою професійну діяльність і розв'язувати професійні завдання в такій складній ситуації соціальної взаємодії, як конфлікт.

**Література**

1. Грецов А.Г. Выбираем профессию. Советы практического психолога. / А.Г.Грецов. – СПб. : Питер, 2006.
2. Еловая Н.З. Формирование профессионально-педагогической готовности студентов к выполнению воспитательных функций классного руководителя : автореф. дисс. на соискание научной степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01 / Еловая Н. З. – Москва, 1981. – 16 с.
3. Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., перераб., доп. / Э. Ф. Зеер. – М. : Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336с.
4. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения [Текст] / Е. А. Климов. – М.: Академия, 2004. – 304 с.
5. Овчарова Р.В. Практическая психология образования. / Р. В. Овчарова. – М.: Академия, 2003. – 448 с.
6. Скутина Т. В. Конфликтная компетентность как ресурс развития межличностного общения подростков: автореф. дисс. на соискание научной степени канд. псих. наук : спец. 19.00.13 / Скутина Т.В. – Москва, 2008. – 20 с.
7. Чиркина Елена Александровна Содержание учебного предмета как условие профессионально-личностного становления специалиста в сфере помогающих профессий // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология Изд-во: Тольяттинский государственный университет. – 2012. – №1. – С.318-321.