

УДК 378.147:364]:159.964.21

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ДО РОБОТИ В СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ

Н.А. Перхайло

Підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери до фахової діяльності тісно пов'язана з формуванням професійно-комунікативної компетентності, готовності продуктивно розв'язувати конфліктні ситуації, оволодіння стратегіями протидії комунікативним діям конфліктного характеру, властивими конкретній сфері спілкування. У статті уточнено поняття «конфлікт», «готовність до спілкування в конфліктній ситуації», види конфліктів, осмислено їх причини й особливості в соціальній сфері. Водночас зроблено спробу розкрити сутність комунікативної поведінки різних учасників взаємодії в соціальній сфері в ситуації конфлікту.

Ключові слова: фахова підготовка фахівців соціальної сфери, соціальних педагогів, професійно-комунікативна компетентність, соціальна діяльність, конфлікт, комунікативні маніпуляції, готовність до спілкування в конфліктній ситуації, управління конфліктом.

ПОДГОТОВКА БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ К РАБОТЕ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

Н.А. Перхайло

Подготовка будущих специалистов социальной сферы к профессиональной деятельности тесно связана с формированием профессионально-коммуникативной компетентности, готовности продуктивно решать конфликты, овладением стратегиями противодействия коммуникативным действиям конфликтного характера в конкретной сфере общения. В статье определены понятия «конфликт», «готовность к общению в конфликтной ситуации», виды конфликтов, их причины и специфика в социальной сфере.

Ключевые слова: профессиональная подготовка специалистов социальной сферы, социальных педагогов, профессионально-коммуникативная компетентность, социальная деятельность, конфликт, коммуникативные манипуляции, готовность к общению в конфликтной ситуации, управление конфликтом

TRAINING OF FUTURE SPECIALISTS OF SOCIAL SPHERE TO WORK IN CONFLICT SITUATIONS

N.A. Perhailo

Preparing of future social workers for professional activity is closely connected with the formation of professionally-communicative competence, willingness to resolve conflict situations productively, mastering the strategies of communicative actions of a controversial nature, which are typical to the specific field of communication. In the article the concept of «conflict», «willingness to communicate in situations of conflict», types of conflicts, causes and characteristics of them in the social sphere.

Key words: professional training of future social workers, social pedagogue, professionally-communicative competence, conflict, communication manipulation, willingness to communication in conflict situations, conflict management.

Соціально-педагогічна діяльність належить до числа тих, які часто здійснюються в умовах суперечностей, неузгодженостей і конфліктів. Причини таких суперечностей пов'язані з недотриманням учасниками спілкування соціальних норм і правил, боротьбою з негативними проявами в поведінці клієнтів, конфліктами поглядів та інтересів. Саме фахівцям соціальної сфери доводиться як мати справу із суб'єктами конфліктів, так і бути їх учасниками, сприяти конструктивному розв'язанню та

попередженню різноманітних конфронтацій. Оскільки конфлікти ситуації є невід'ємним складником професійної діяльності в соціальній роботі, то й підготовка майбутніх фахівців має передбачати формування в них готовності до роботи в конфліктних ситуаціях, оволодіння стратегіями неконфліктної поведінки.

Сутність і природу конфліктів у своїх працях розкривають В. Андреев, Г. Антонов, С. Гиренко, О. Іонова, В. Журавльов, В. Руденко, Н. Самсонова, Т. Черняєва та ін.; типологію, умови запобігання конфліктам та шляхи конструктивного їх розв'язання вивчали А. Анцупов, А. Бандурка, Ф. Бородін, Н. Гришина, О. Донченко, Н. Коряк, Г. Ложкін, М. Пірен, Л. Петровська, Д. Скотт, Т. Титаренко, Р. Фішер, А. Шипілов та ін.; зв'язок конфліктів із проблемами професіоналізації особистості досліджували І. Ващенко, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін та ін.

Проте недостатньо теоретично й практично розроблено проблему підготовки майбутніх фахівців соціальної галузі до конфліктних ситуацій у професійній сфері.

Метою статті є визначення основного змісту й шляхів підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до роботи в конфліктних ситуаціях.

Показником належної професійної підготовки фахівців із соціальної роботи, складником їхньої фахової професійно-комунікативної компетентності є готовність до взаємодії в конфліктних ситуаціях.

Конфлікт (з лат. *conflictus* – «зіткнення») – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей, пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями [1]. Серед причин виникнення конфліктів фахівці називають: відмінності в психологічних особливостях людей (темперамент, характер та ін.); погану комунікацію («хибні образи конфліктів»); відмінності в поглядах, системі цінностей; у цілях та інтересах; відмінність у манері поведінки; різницю в рівнях освіти. У роботі фахівців соціальної сфери найчастіше зустрічаються такі види конфліктів, як-то: соціально-побутові – пов'язані із суперечностями груп або окремих людей з питань житла, користування побутовими послугами, розподіли обов'язків, надання соціально-побутових послуг і т. д.; сімейно-побутові – зумовлені порушенням відносин у родині; соціально-психологічні – порушення в сфері взаємин через психологічну несумісність; психолого-педагогічні конфлікти, що ґрунтуються на суперечностях, які виникають у навчально-виховному процесі при зіткненні вимог, інтересів педагогів, учнів і студентів, батьків, громади тощо [2; 3].

Готовність фахівців соціальної сфери до роботи в конфліктних ситуаціях – це необхідна професійно важлива характеристика особистості, що передбачає позитивну мотивацію до спілкування в конфліктних комунікативних ситуаціях, наявність комплексу відповідних знань, умінь та навичок, комплексу особистісних якостей, серед яких основними є: психологічні характеристики (психічні та інтелектуальні якості, професійна самосвідомість); морально-етичні та вольові якості (емпатійність, делікатність, тактовність, уважність, терпимість, витримка, терплячість, гуманність, чесність, висока духовна культура, моральність, етична поведінка, об'єктивність і справедливість, моральна чистота, порядність, відповідальність, емоційно-позитивне ставлення до людей); професійно-операційні якості і здібності (теоретичні та практичні професійні знання, організаторсько-комунікативні здібності) [2; 3; 4].

Критеріями сформованості готовності фахівців соціальної сфери до роботи в конфліктних ситуаціях є наявність таких складників: мотиваційного, когнітивного, процесуально-діяльнісного та особистісного [2; 5].

Мотиваційний складник професійної діяльності фахівців із соціальної роботи передбачає здатність свідомо конструктивно розв'язувати фахові проблеми, зокрема й конфлікти, на основі сформованих професійних потреб, мотивів і цінностей. Мотиваційний компонент відображає мотиви свідомого включення й конструктивного розв'язання професійних конфліктів (внутрішні: самовираження й самоствердження, зовнішні: мотиви вигоди й винагороди, ризику), цінність їхніх орієнтацій щодо професійної діяльності (позитивне ставлення професії, прагнення ефективно розв'язувати конфліктні ситуації; стійка потреба в оволодінні конфліктологічними знаннями, уміннями, навиками, необхідними для успішного здійснення професійної діяльності тощо).

Когнітивний компонент – це знання фахівців соціальної сфери про конфліктні ситуації, їх типи, природу та механізми, причини появи й шляхи подолання.

Процесуально-діяльнісний складник забезпечує готовність фахівців із соціальної роботи ефективно практично застосовувати набуті знання, володіти різними стратегіями розв'язання й запобігання конфліктам.

Особистісний компонент передбачає наявність у фахівців особистісно-професійних характеристик, рефлексивних здібностей, професійно важливих якостей, серед яких: принциповість, об'єктивність, вимогливість, повага до себе й до учасників спілкування, почуття власної гідності, урівноваженість, рішучість, чесність, дружелюбність, толерантність, упевненість у своїх силах, здатність до емоційної

саморегуляції в процесі спілкування, до володіння такими власне комунікативними емоціями, як симпатія, емпатія та ін. [2; 5].

Умовами формування готовності фахівців соціальної сфери до роботи в конфліктних ситуаціях є: наявність позитивної мотивації до конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій; оволодіння знаннями про природу конфліктів у соціальній сфері; спеціальна підготовка майбутніх фахівців до роботи в конфліктних ситуаціях.

Практика професійної діяльності соціального педагога як фахівця із соціальної роботи свідчить про наявність кількох типів конфліктних ситуацій, що найчастіше виникають у його соціально-педагогічній діяльності. Це конфлікти між: двома учнями; учнем і групою; учнями й батьками; учнями й педагогами; соціальним педагогом і названими вище учасниками навчально-виховного процесу.

Названі типи конфліктів можна поділити на ті, у яких соціальний педагог є суб'єктом, і ті, де він є посередником, агентом продуктивного рішення.

Учасником конфліктної ситуації соціальний педагог часто стає, виконуючи такі професійні функції, як: комунікативна, охоронно-захисна, попереджувально-профілактична, соціально-терапевтична тощо. Виконання професійної ролі адвоката, посередника безпосередньо пов'язане з умовами конфліктних ситуацій. Метою діяльності соціального педагога в таких ситуаціях є захист прав неповнолітніх (на освіту, здоров'я, майно тощо), забезпечення належних умов догляду, проживання й навчання тощо. Значною мірою ці ситуації пов'язані з конфліктом з батьками чи особами, які виконують їхні обов'язки неналежно. Це ситуація «учень-батьки-соціальний педагог». Названі конфліктні ситуації часто ускладнюються тим, що батьки маніпулюють своїми «правами на дитину», заборонаю втручання в життя сім'ї, перекладанням відповідальності за виховання дитини на школу. При цьому найчастіше батьки «повчають», вдаються до диктату чи удаваної безпорадності, відмежовуються від розв'язання наявних проблем і т.д. Саме маніпуляції батьків, що апелюють до любові, обов'язку та страху, пригнічують волю дітей, провокують конфлікти в сім'ї, є негативним прикладом неконструктивної комунікативної поведінки.

Недосвідченому соціальному педагогу найскладніше впоратися саме з цими конфліктами. Тому майбутнім фахівцям необхідно добре вивчити нормативно-правову базу соціально-педагогічної діяльності, зокрема ті положення, що стосуються виховання дитини в сім'ї, регламентують права та обов'язки батьків і т.д. (Сімейний кодекс України, Цивільний кодекс України, Конвенція ООН про права дитини, закони України «Про освіту», «Про загальну середню освіту» тощо). Крім того, важливо володіти аргументаційними вміннями, навиками конструктивного діалогу, переконання, протидії маніпуляціям.

Профілактика та подолання негативних проявів у поведінці неповнолітніх, шкідливих звичок здебільшого відбувається в конфліктній ситуації «учень-група-соціальний педагог». Конфліктні стосунки між учнями, учнем та групою зумовлені специфікою поведінки особистості в групі: конформізмом, «ефектом натовпу», зараження, утвердженням лідера та пригнобленням аутсайдера тощо.

Не менш актуальними є проблеми в стосунках учнів (окремих індивідів та учнівських колективів) і педагогів, у тому числі й соціальних педагогів, викликані об'єктивними чи суб'єктивними причинами. Серед факторів, які провокують такі конфлікти – намагання дорослого (педагога, фахівця із соціальної роботи) будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус за рахунок зниження статусу учня; оцінювання не окремого вчинку учня, а його особистості; суб'єктивізм у сприйнятті вчинку учня, недостатня інформованість про його мотиви; застосування покарання без урахування позиції учнів; нездатність до самоконтролю (роздратованість, брутальність, знервованість, нетактовність, грубість, мстивість, самовдоволеність, безпорадність та ін.) і т.д.

Нерідко соціальний педагог стає захисником прав, інтересів неповнолітніх у конфлікті з соціумом, працівниками соціальних установ та організацій. Причинами таких конфліктів є реальні чи надумані негативні дії неповнолітніх, стереотипи в сприйнятті підлітків як «важких», перекладання відповідальності за помилки у вихованні неповнолітніх на школу, соціального педагога зокрема та ін. Соціальний педагог покликаний захистити свого клієнта від огульних звинувачень, самовільної розправи, залякування дорослими. Часто категоричність, безапеляційність позицій громадян призводить до перетворення випадкової помилки на демонстративне позерство і дії «на зло» [2].

Варто привернути увагу до проблеми можливих конфліктів між партнерами по соціальній роботі: соціальним педагогом і працівниками різних соціальних служб та установ (служба в справах дітей, кримінальна міліція у справах дітей, комісія захисту прав дітей тощо). Неодмінним правилом професійної діяльності соціального педагога є принцип: «Не більше за тебе, не менше за тебе, завжди на твоєму боці». Саме соціальний педагог має бути вірним другом і захисником дітей у найскладніших ситуаціях.

Практика доводить, що профілактика правопорушень неповнолітніх не повинна перетворюватися на гонитву за кількісними показниками, навішування ярликів та цькування тих, хто помилився. Якщо в полі зору працівників кримінальної міліції у справах дітей здебільшого перебуває факт протиправної дії, то для соціального педагога – особистість неповнолітнього правопорушника.

Діяльність працівників соціальних служб нерідко пов'язана із ситуаціями, коли захист життя й безпеки дітей не передбачає врахування їхніх бажань чи почуттів. При цьому соціальний педагог покликаний максимально точно донести прагнення своїх клієнтів, допомогти їм активно брати участь у зміні власного життя, чим пом'якшити тяжкі для усвідомлення неповнолітнього моменту.

Здатність правильно й ефективно спілкуватися в подібних конфліктних ситуаціях ґрунтується на вмінні протидіяти маніпуляціям, аргументувати свої думки, доцільно використовувати комплекс лінгвістичних, екстралінгвістичних та паралінгвістичних засобів тощо.

Найбільш типовими помилками й недоліками соціальних педагогів у конфліктних ситуаціях є «позиція жертви» (демонстрація страху, розгубленості, безпорадності), надмірна емоційність, агресивність, категоричність, нездатність узяти на себе відповідальність, незнання своїх прав тощо [2].

Управління конфліктами – це цілеспрямована дія на ліквідацію (мінімізацію) причин появи конфлікту, або корекцію поведінки учасників. Для управління конфліктом можна використати дві стратегії: попередження й розв'язання, причому стратегія розв'язання залежно від ситуації реалізується двома способами – примусом і переконанням, підкріпленням засобами стимулювання. Для успішного розв'язання конфлікту необхідно: перевести конфлікт з емоційного рівня на інтелектуальний; вирівняти позиції опонентів, тому що оскільки один з опонентів буде вважати свою позицію найбільш вигідною; усунути протиріччя, а не обмежуватися примиренням сторін; усунення суперечності шляхом компромісу [1; 6; 7].

У разі виникнення конфлікту соціальні педагоги з недостатнім професійним досвідом чи вміннями їх розв'язувати найчастіше вдаються до таких способів поведінки в конфлікті, як: ухилення – відмова від конфліктної взаємодії, при цьому соціальний педагог не чекає і не шукає умов для ефективного вирішення конфлікту, а просто втікає; примушування, що полягає в намаганні примусити іншого прийняти свій погляд, намаганні отримати перемогу в конфлікті; згладжування, коли конфлікт не вирішується, а набуває тимчасового спокою й може призвести до подальшого розгортання конфлікту.

Про високий рівень умінь розв'язувати конфлікт свідчить вправне застосування фахівцем із соціальної роботи всього комплексу методів керування конфліктом, застосування компромісу, тобто пошуку обопільно прийняттого рішення, власне вирішення проблеми та налагодження співпраці, що дає можливість аналізувати причини розбіжностей і знаходити можливий для всіх вихід.

Важливим аспектом поведінки в конфліктних ситуаціях і розв'язання конфлікту психологія розглядає асертивність особистості, що трактується як здатність людини наполягати, обстоювати свою позицію, не порушуючи прав інших, оптимально реагувати на критику. Поведінка в конфліктних ситуаціях при цьому передбачає такі якості: 1) повага до себе, почуття власної гідності, чесність, протидія маніпуляції; 2) повага до інших, дружелюбність, визнання права інших на власну позицію, невикористання відносно інших маніпулятивних технологій; 3) використання при вирішенні конфліктних ситуацій принципу співробітництва [6; 8].

Отже, фахова підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери передбачає формування професійно важливих умінь, між ними: уміння вчасно виявляти фактори, що провокують конфлікт, переводити конфлікт з емоційного рівня на інтелектуальний, вирівнювати позиції опонентів, усувати суперечності, знаходити компроміс тощо. Важливим є здатність надати конфлікту конструктивного характеру, щоб утвердити певні цінності, об'єднати однодумців, зняти (чи дозволити іншому вивільнити) зайву емоційну напругу, розставити пріоритети, привернути увагу до проблем, які потребують обговорення, розуміння, визнання тощо. Водночас студенти мають набувати та розвивати такі професійно-особистісні характеристики, як: спостережливість, толерантність, тактовність, емоційна стабільність та ін. [5; 8; 9].

Професійна підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери до роботи в ситуації конфлікту потребує максимального використання можливостей фахових предметів, таких курсів, як: «Психологія», «Конфліктологія», «Психолого-педагогічні засади міжособистісного спілкування», «Сучасні комунікативні технології в соціальній сфері» та ін. Важливими є тренінги, спрямовані на формування моделей асертивної поведінки, протидії маніпулятивним намірам, розвиток культури спілкування («Конфлікти і методи їх подолання», «Маніпуляції у професії» та ін.). Особливої ваги набувають інтерактивні, ігрові методи навчання, моделювання проблемних ситуацій конфліктного характеру, дискусій тощо. Окреме місце в підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи до взаємодії в ситуації конфлікту відводимо практиці, під час якої студенти знайомляться з реальними умовами професійної діяльності, наявними ризиками, переймають досвід фахівців-практиків, закріплюють набуті знання і вміння.

Отже, професійна підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери має забезпечити формування в них знань про сутність, причини, механізми виникнення та конструктивного розв'язання конфліктів у професійній сфері, особливості конфліктної взаємодії суб'єктів різних за віком, соціальним статусом, рівнем освіти й культури; види маніпуляцій у конфліктах; а також вироблення практичних умінь і навичок конструктивної неконфліктної діяльності.

Перспективи вивчення проблеми підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до роботи в ситуації конфлікту пов'язуємо з необхідністю опису, конкретизації стратегій розв'язання конфліктів у соціальній сфері, дослідженням типових прийомів попередження та подолання конфліктів у соціальній роботі тощо.

Література

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2008. – 551 с.
2. Перхайло Н. А. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до протидії комунікативним маніпуляціям у професійній сфері / Н. А. Перхайло // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький ДПУ ім. Григорія Сковороди». – 2015. – №36. – С. 93-101.
3. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник / І. О. Трухін. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 335 с.
4. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
5. Гагіна Н.В. Педагогічні умови формування у майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії у ситуації конфлікту [Текст]: автореф. дис. канд. пед. наук:13.0.04 / Н. В. Гагіна. – Житомир. держ. ун-т. ім. І. Франка, 2011. – 20с.
6. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
7. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник/ М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 182 с.
8. Осипова А. А. Умей сказать «Нет!»: манипуляции в общении и их нейтрализация / А. А. Осипова. – М.: Издательство: АСТ, 2008. – 189с.
9. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник / В. О. Джелалі. – Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. – 320 с.

References

1. Antsupov A. YA. Konfliktologiya : ucheb. dlyavuzov / A. YA. Antsupov, A.I. SHipilov. – M. : YUNITI, 2008. – 551 s.
2. Perkhaylo N. A. Pidhotovka maybutnikh sotsial'nykh pedahohiv do protydyi komunikatyvnykh manipulyatsiyam u profesiyinuy sferi / N. A. Perkhaylo // Humanitarnyy visnyk DVNZ «Pereyaslav-Khmel'nyts'kyu DPU im. Hryhoriya Skovorody». – 2015. – #36. – S. 93-101.
3. Trukhin I. O. Sotsial'na psykholohiya spilkuvannya: Navchal'nyy posibnyk / I. O. Trukhin. – K.: Tsentr navch. literatury, 2005. – 335 s.
4. Tsymbalyuk I. M. Psykholohiya spilkuvannya: Navchal'nyy posibnyk / I. M. Tsymbalyuk. – K.: VD «Profesional», 2004. – 304 s.
5. Hahina N.V. Pedahohichni umovy formuvannya u maybutnikh menedzheriv umin' konstruktyvnoyi vzayemodiyi u sytuatsiyi konfliktu [Tekst]: avtoref. dys. kand. ped. nauk:13.0.04 / N. V. Hahina. – Zhytomyr. derzh. un-t. im. I. Franka, 2011. – 20s.
6. Dutkevych T. V. Konfliktolohiya z osnovamy psykholohiyi upravlinnya: navchal'nyy posibnyk / T. V. Dutkevych. – K.: Tsentr navch. literatury, 2005. – 456 s.
7. Tsyurupa M. V. Osnovy konfliktolohiyi ta teoriyi perehovoriv: Navchal'nyy posibnyk / M. V. Tsyurupa. – K.: Kondor, 2004. – 182 s.
8. Osipova A. A. Umey skazat «Net!»: manipulyatsii v obschenii i ih neytralizatsiya / A. A. Osipova. – M.: Izdatelstvo: AST, 2008. – 189s.
9. Dzhelali V. O. Psykholohiya vyrishennya konfliktiv: Navchal'nyy posibnyk / V. O. Dzhelali. – Kharkiv-Kyyiv: R. Y. F., 2006. – 320 s.