

ПЕДАГОГІЧНИЙ МОНІТОРИНГ СТАНУ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ

С. М. КАЛАУР

Соціальна сфера є однією із найбільш складних сфер нашого суспільства. Зазначимо, що надання соціальних послуг населенню на сьогодні перебуває в юрисдикції двох соціальних інституцій: Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та Управління соціального захисту населення. Під час реалізації своєї професійної діяльності фахівці соціальної сфери здійснюють чималий спектр професійних обов'язків, а саме вони виявляють осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначають потреби у соціальних послугах, організують надання соціальних послуг тим, хто цього потребує, консультують громадян щодо надання всіх видів соціальної допомоги, приймають заяви та необхідні документи про надання допомоги. Зважаючи на той факт, що кількість соціальних проблем невпинно зростає, можемо спостерігати й ріст конфліктів, з якими зустрічається соціальний фахівець під час надання своїм клієнтам соціальних послуг. Очевидним є те, що ще під час навчання у вищих навчальних закладах майбутні соціальні працівники, соціальні педагоги та практичні психологи, які прийдуть на роботу у соціальні структури, повинні оволодіти високим рівнем готовності до розв'язання конфліктів, які виникатимуть під час реалізації професійних обов'язків.

Зазначимо, що у професійній підготовці майбутніх фахівців соціальної сфери компетентність у розв'язанні конфліктів займає доволі вагоме місце. Так, за Наказом Міністерства соціальної політики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)” [9], що затверджений 17.08.2016 р., майбутній фахівець повинен уміти кваліфіковано надавати допомогу у врегулюванні конфлікту/спору, в якості посередника (медіатора). Тобто, в арсеналі фахівця соціальної сфери мають бути вміння щодо встановлення причин і надання допомоги у врегулюванні конфлікту/спору, опрацювання шляхів та умов його розв'язання, сприяння його усуненню. Як указано у Наказі Міністерства соціальної політики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)” [9], посередницька діяльність реалізовується у два етапи. На першому – посередник/медіатор, отримавши інформацію про випадок, має знати, як установлювати зв'язок (контакт) зі сторонами та зуміти домовитися про індивідуальну зустріч. На другому етапі фахівець у якості медіатора повинен бути готовим до безпосереднього проведення переговорів та пошуку шляхів та умов розв'язання конфлікту.

У цьому контексті, ми погоджуємося із Г. Слезанською [10] у тому, що необхідно активно працювати над розробкою „пропозицій щодо внесення змін до освітньо-професійних програм підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації (післядипломної освіти) соціальних працівників та соціальних педагогів з урахуванням освітньо-кваліфікаційних характеристик випускників вищих навчальних закладів відповідно до чинного законодавства” [10, с. 152]. Таким чином, студентів необхідно навчити проводити аналіз сторін конфлікту, визначати шляхи розв'язання, розробляти найбільш ефективні рішення, домовлятися зі сторонами щодо розв'язання конфлікту, виконувати практичні дії щодо підписання медіаційної угоди.

Теоретичні та практичні аспекти, які висвітлюють конфліктність, були в центрі уваги науковців різноманітних галузей. Зокрема, проблема конфліктів є фундаментальною для психології (М. Дойч, А. Ішмутаров, В. Мерлін, Е. Еріксон, З. Фрейд, К. Хорні, та ін.) та соціології (Р. Дарендорф, А. Здравомислов, В. Кудрявцев, К. Левін, Б. Лихачов, Б. Ломов, А. Морозов та ін.). З педагогічних позицій вивчалися: механізми попередження й вирішення конфліктів (П. Ковальчук, Н. Мамієва та ін.); конфлікти у суспільній діяльності (Г. Ложкін, С. Сьомін, Т. Петровська, О. Кисельова та ін.); основи переговорів (М. Цюрупа); розв'язання конфліктів у соціальній роботі (П. Сулімова); виникнення конфліктів під час педагогічної взаємодії (Н. Грішина, М. Пірен, Н. Пов'якель та ін.); можливості конфліктів у підвищенні ефективності педагогічного спілкування (А. Гірник, В. М'ясищев, В. Пантюшин, В. Семиченко та ін.).

У контексті нашого дослідження вагомий інтерес являє напрацювання М. Трухан [12], що присвячене висвітленню загальних підходів до формування готовності майбутніх соціальних педагогів до розв'язування конфліктів у загальноосвітніх закладах. Зокрема, авторка наголошує на тому, що „сучасні навчальні заклади усіх рівнів акредитації вимагають підготовки професійно компетентних

соціально-педагогічних кадрів, які володіють ґрунтовними теоретичними знаннями у сфері попередження, запобігання та регулювання конфліктами” [12, с. 7].

Відмітимо, що на сьогодні існують доволі фундаментальні публікації науковців, які висвітлюють загальні аспекти моніторингової діяльності. Так, користуються значною популярністю підручники під авторством О. Локшиної [8], А. Майорова [6] та Н. Стецько [11]. Проте, незважаючи на значну кількість публікацій, установлено, що ґрунтовних напрацювань, які б були присвячені дослідженню потенціалу психолого-педагогічного моніторингу у визначенні стану готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності, ще не здійснено. Саме цей факт було покладено в основу нашої статті.

Мета статті – дослідити психолого-педагогічні аспекти організації моніторингового дослідження у загальному контексті, а також проаналізувати потенціал моніторингу під час вивчення стану готовності студентів психолого-педагогічних факультетів до розв'язання професійних конфліктів. У процесі вивчення означеного кола питань було поставлено два завдання: 1) розглянути сутність та зміст моніторингу; 2) з'ясувати потенціал використання процедури моніторингового дослідження для визначення стану готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів.

Вважаємо за доцільне, виконуючи завдання, які були нами поставлені, зупинитися на аналізі підходів науковців до сутності наукової дефініції „моніторинг”. Насамперед, зазначимо, що нині ця наукова дефініція увійшла в життя нашої країни як нагальна необхідність, адже її використовують у різних сферах та напрямках. До прикладу, у Національній доктрині розвитку освіти зазначено, що держава повинна забезпечувати моніторинг навчального процесу і сприяти зростанню освітніх послуг. З етимологічної точки зору термін „моніторинг” має латинське походження, що у перекладі означає – той, що попереджає, наглядає, нагадує. Зокрема, у великому тлумачному словнику сучасної української мови [2] моніторинг передбачає безпосереднє спостереження за яким-небудь процесом із метою виявлення його відповідності бажаному результату.

Наведемо погляди українських науковців на сутність моніторингу. Так, Н. Малаховська трактує моніторинг як „неперервне науково обґрунтоване спостереження за освітнім процесом з метою виявлення його відповідності бажаному результату чи першочерговим уявленням за допомогою збору певних основних показників” [7, с. 17]. У баченні О. Майорова, моніторинг розглядається як „система збору, обробки, зберігання й поширення інформації про яку-небудь систему чи окремі її елементи, яка орієнтована на інформаційне забезпечення управління цією системою, що дає змогу висловлювати судження про її стан і дає можливість прогнозувати її розвиток” [6, с. 12].

Нам імпонує бачення Н. Стецько стосовно того, що моніторинг доцільно розглядати як вищу форму організації інформаційної діяльності з „метою своєчасного виявлення і вирішення поточних проблем” [11, с. 6]. Науковець зазначає, що з методологічної позиції моніторинг спрямований на „проведення ряду однотипних замірів досліджуваного об'єкта і подальший аналіз, оцінку, порівняння отриманих результатів для виявлення певних закономірностей, тенденцій, змінних і їх динаміки” [11, с. 7]. Подібні позиції задекларовано й у публікації Г. Єльнікова, де доведено, що сутність моніторингу „полягає в синхронності процесів спостереження, замірювання, вироблення на цій основі нових знань про стан об'єкта з подальшим моделюванням, прогнозуванням та прийняттям відповідного управлінського рішення” [3, с. 30]. Узагальнення наукової інформації, яка представлена нами вище, дозволяє нам повністю поділити позицію Т. Козак у тому, що моніторинг „спрямований на головні параметри навчального закладу і має статус дослідження, а не емпіричного збирання матеріалів. Він має комплексний, системний характер і створює умови для планування – річного, перспективного, стратегічного” [5, с. 31].

Педагогічний моніторинг, у трактуванні українських науковців [1], – це „система відбору, обробки, аналізу, зберігання інформації про діяльність педагогічної системи в конкретному напрямку, що забезпечує безперервне тривале відстеження її стану, наступну корекцію навчально-виховного процесу та прогнозування розвитку освітньої системи” [1, с. 21]. У свою чергу, зарубіжні експерти [13] аргументовано доводять, що на основі педагогічного моніторингу можна отримати реальну картину бачення якості освітнього процесу, що допоможе вивчити сильні і слабкі сторони та спрямує розробки на впровадження ефективних освітніх стратегій в освіту.

Отже, як бачимо, нині існує доволі велике різноманіття наукових позицій щодо сутності моніторингу. Підсумовуючи дослідження сутності моніторингу, ми дійшли до усвідомлення того, що моніторинг доцільно розглядати як комплексне педагогічне дослідження за професійно-освітнім процесом, яке передбачає чітку систему збору, опрацювання, аналізу та збереження інформації, що спрямована на педагогічне виважене відстеження стану сформованості готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. У цілому, можемо констатувати, що в умовах оновлення та вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери доцільно проводити системне оцінювання та регулярно моніторити освітній процес. Основний зміст моніторингу полягає в одержанні об'єктивної інформації про стан освіти з метою її вдосконалення та внесення якісних змін. Педагогічний потенціал моніторингу спрямований на своєчасне коригування та прогнозування освітнього процесу у вищих навчальних закладах, які готують майбутніх соціальних педагогів,

соціальних працівників, практичних психологів та психологів задля формування у них належного рівня готовності до розв'язання конфліктних ситуацій у професійній діяльності.

Ми переконані у тому, що моніторинг – доволі коректна форма діагностики, що уможлиблює реєстрацію змін, які відбуваються в освітньому процесі, та дозволяє провести виважений аналіз. Тобто, з допомогою організації та проведення моніторингу можна провести цілісне й системне спостереження за процесом формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання професійних конфліктів з метою виявлення відповідності отриманого стану готовності бажаному результату. У нашому баченні належно організований моніторинг дозволить не лише визначити стан готовності студентів до розв'язання професійних конфліктів, а й допоможе з'ясувати рівень організації освітнього процесу у ВНЗ, встановити об'єктивні умови викладання навчальних дисциплін конфліктологічного спрямування, дозволить проаналізувати стан навчально-методичного забезпечення, а також виробити об'єктивні рекомендації у зазначеному контексті.

Зупинимося на характеристиці методологічних аспектів організації моніторингового дослідження. Зокрема, головна увага у підручнику під редакцією О. Локшиної [8, с. 40] акцентована на тому, що до основних об'єктів моніторингових досліджень в освіті належать:

- 1) система освіти;
- 2) процеси;
- 3) діяльність;
- 4) явища.

Таким чином, у контексті виокремлених об'єктів моніторингу, ми ставили перед собою чотири завдання: цілісно дослідити систему вищої освіти, яка передбачає професійну підготовку майбутніх фахівців соціальної сфери (система освіти); промоніторити освітній процес загалом та ті його складові, які стосуються дисциплін конфліктологічного спрямування (процеси); проаналізувати навчальну діяльність студентів та вивчити викладацьку роботу педагогічного персоналу, який задіяний у викладанні навчальних дисциплін, які дотичні до формування у студентів готовності до розв'язання конфліктів (діяльність); вивчити такі явища, як: зміст мотиваційної, когнітивної, конативної й особистісної складової готовності студентів, а також майстерність та професіоналізм викладачів (явища).

Організовуючи моніторингове дослідження, ми дослухалися до порад О. Локшиної [8, с. 40-42] та Н. Стецько [11, с. 70-76] про те, що моніторинг має бути організовано з дотриманням таких принципів, як: системності, об'єктивності; безперервності; перспективності; гуманістичної спрямованості; відкритості; оперативності. У методичному контексті, організація та проведення моніторингу, як доводить Т. Козак [5, с. 32], мають бути спрямовані на реалізацію таких функцій, як: інформаційної, аналітичної, діагностичної, оцінювальної, організаційної, дослідницької, педагогічної, орієнтувальної, адаптаційної, прогностичної, коригувальної, просвітницької, кваліметричної, моделюючої та управлінської.

У практичному аспекті до педагогічного моніторингу було залучено бакалаврів спеціальностей „соціальна педагогіка”, „соціальна робота”, „практична психологія” та „психологія” Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, Хмельницького національного університету, Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка, Житомирського державного університету імені Івана Франка, Харківської гуманітарно-педагогічної академії, Рівненського державного гуманітарного університету, а також студентів Чортківського гуманітарно-педагогічного коледжу імені Олександра Барвінського, Дубенського коледжу Рівненського державного гуманітарного університету, Коломийського педагогічного коледжу ДВНЗ „Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”. До проведення моніторингу було залучено як студентів, які здобувають освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр і магістр, так і молодших спеціалістів, які навчаються в педагогічних коледжах, загальною кількістю 478 респондентів. Моніторингове дослідження тривало три роки – з 2014 року по 2017 рік.

Зокрема нами на основі порад Т. Козак [5], були визначені головні завдання моніторингу, а саме:

- одержання об'єктивної та системної інформації щодо стану професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери у ВНЗ різних рівнів акредитації;
- виявлення і оцінка педагогічної діяльності викладачів щодо формування у студентів усіх показників готовності до розв'язання конфліктів;
- установа основних причин невідповідності фактичних результатів плановим;
- унесення відповідних коректив у процес формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів.

З методичної точки зору, моніторингове дослідження стану готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів передбачало декілька етапів.

Перший етап був спрямований на формування мети і цілей моніторингу; він передбачав визначення, що саме може виявити моніторинг у контексті вдосконалення процесу формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання професійних конфліктів.

Другий етап – добір діагностичного інструментарію для проведення моніторингового дослідження, що базувався на цілеспрямованій розробці комплексного тестування, організації спостереження, розробці методики усного опитування студентів та викладачів.

Третій етап – безпосередня організація дослідження, яка передбачала складання плану моніторингу, визначення конкретних термінів проведення моніторингового дослідження, використання інструментарію та визначення відповідальних осіб.

Четвертий етап охоплював збирання даних, тобто його реалізація включала заповнення студентами тестів, проведення педагогічного спостереження, обробка даних усного опитування як студентів, так і викладацького складу.

П'ятий етап був спрямований на обробку отриманих даних за допомогою факторного аналізу та описового пояснення.

Шостий етап передбачав висвітлення результатів моніторингу у відкритому друці, обговорення на наукових семінарах та спільних засіданнях викладацького складу тих навчальних закладів, які було залучено до його проведення.

Сьомий етап був зосереджений на виробленні практично зорієнтованих рекомендацій для суттєвого вдосконалення освітнього процесу у цілому, а також формування у майбутніх фахівців соціальної сфери показників готовності до розв'язання конфліктів зокрема, а також на прогнозуванні конкретних перспектив удосконалення освітнього процесу під час неперервної професійної підготовки у зазначеному контексті.

Цінність моніторингу, головним чином залежить від того інструментарію, який буде використано. Під інструментарієм будемо розуміти „спеціально побудовану систему тестів, діагностичних завдань, відповідні методики різноманітного статистичного аналізу” [5, с. 32]. Зазначимо, що найбільш інформаційним методом збору інформації під час моніторингу було визнано тестування. Підтримуємо позицію О. Жорнової [4] у тому, що саме тестування дозволяє ефективно провести моніторинг ефективності освітнього процесу та відстежити динаміку навчальних досягнень студентів. Науковець аргументовано доводить, що процедура використання тестів сприяє об'єктивному й незаангажованому підходу до встановлення якості освіти та уможлиблює її моніторинг.

З метою практичного визначення стану сформованості готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів було розроблено комплексне тестування, яке містило 36 запитань як відкритого, так і закритого рівнів. Зокрема, тестування охоплювало запитання, які безпосередньо стосувалися мотиваційного, когнітивного, конативного та особистісного компонентів готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. Нами, у контексті моніторингового дослідження, було також організовано та проведено педагогічне спостереження, бесіди, усне опитування як студентів, так і викладачів.

На основі аналізу результатів педагогічного моніторингу було встановлено, що майбутні фахівці, які прийдуть на роботу в соціальну сферу, мають лише опосередковані теоретичні знання, у них спостерігається значний вплив зовнішньої мотивації на вдосконалення практичних умінь та навичок у галузі готовності до розв'язання конфліктів. Отримані результати комплексного моніторингового дослідження дозволили констатувати й той факт, що викладацькому складу необхідно взяти до уваги й те, що потребують удосконалення такі особистісні риси студентів як толерантність та емпатія.

У процесі дослідження було з'ясовано, що оновлення вищої освіти в Україні передбачає використання інноваційних підходів стосовно вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців. Для того, щоб з'ясувати стан сформованості готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів, а також внести необхідні корективи, необхідно організувати виважене моніторингове дослідження. У найбільш загальному аспекті особливість моніторингу полягає у тому, що воно спрямоване на з'ясування результату освітнього процесу і, водночас, може розглядатися як сам процес, що призводить до такого результату.

Комплексне вивчення означеного кола питань дозволило встановити, що моніторинг є системною процедурою, головна мета якої визначається не лише відстеженням за певним станом об'єкта, а з'ясуванням чинників, що сприятимуть його розвитку. Тобто, моніторинг розглядаємо в якості доволі інформаційного наукового методу, що використовується для дослідження певного об'єкта, у нашому випадку йдеться про дослідження дійсного стану сформованості у студентів, які працюватимуть у соціальній сфері, готовності до розв'язання конфліктів. Було з'ясовано, що завдяки організації та проведенню моніторингу можна досягнути максимальної реалізації зворотного зв'язку, що дає змогу оперативно регулювати і коригувати зміст професійної підготовки студентів у вищому навчальному закладі у цілому та суттєво вдосконалити всі показники готовності студентів до розв'язання професійних конфліктів.

Напрямки подальших розвідок будуть спрямовані у площину проведення кількісного і якісного аналізу організованого моніторингового дослідження, а також використання методів математичної статистики для перевірки його достовірності.

Список використаної літератури:

1. Богачик Т. С. Сучасні технології освітнього моніторингу / Т. С. Богачик, Л. В. Якименко, З.В. Волошин // Управління школою. – 2009. – №5. – С. 20–21.
2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Укладач і головний редактор В. Т. Бусел. – К. – Ірпінь : ВТФ „Перун”, 2001. – 1440 с.
3. Єльнікова Г. В. Основи адаптивного управління : курс лекцій / Г. В. Єльнікова. – К. : ЦІППО АПН України, 2002. – 133 с.
4. Жорнова О. Тестування у контексті моніторингу якості знань студентів : загальнотеоретичні та загальнометодичні розвідки / О. Жорнова // Вища школа. – 2010. – №9. – С. 34–47.
5. Козак Т. М. Організаційно-теоретичні засади моніторингу діяльності вищих навчальних закладів / Т. М. Козак // Проблеми освіти. – 2011. – Вип. 67. – С. 30–34.
6. Майоров А. Н. Мониторинг в образовании / А. Н. Майоров. – К. : Интеллект-центр, 2005. – 424 с.
7. Малаховская Н. А. Комплексный мониторинг образовательного процесса / Н. А. Малаховская // Профессиональное воспитание. – 2006. – № 5. – С. 17–18.
8. Мониторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи: підручник / за ред. О. І. Локшиної. – К. : К.І.С., 2004. – 128 с.
9. Наказ Міністерства соціальної політики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>– Загол. з екрана. – Мова укр.
10. Слозанська Г. І. Доступ до соціальних послуг в умовах децентралізації / Г. І. Слозанська // Соціальна робота і соціальна педагогіка: виклики сьогодення: Збірник наукових праць за матеріалами IV всеукраїнської науково-практичної конференції (Тернопіль, 29–30 листопада 2016 р.) / за заг. ред. В.А. Поліщук, С. М. Калаур, Г.І. Слозанської – Тернопіль: Вектор, 2016. – С. 150–158.
11. Стецько Н. П. Основи моніторингу : навчально-методичний посібник / Н. П. Стецько; ТНПУ ім. В. Гнатюка. – Пробне вид. – Тернопіль : Вектор, 2014. – 127 с.
12. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти : дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04 / Марія Андріївна Трухан; Хмельницький національний університет. – Хмельницький, 2016. – 278 с.
13. Monitoring the Standards of Education. Concepts and their Definitions. – Ed bu T.Husen, A.Tuijnman. – 1994. – 266 p.