

УДК 378.013.42:004.42

ВИКОРИСТАННЯ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Світлана Миколаївна Калаур,

кандидат педагогічних наук, доцент
кафедра педагогіки та менеджменту освіти, докторант
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка
м. Тернопіль, Україна

Анотація

Розкрито підходи до використання тренінгових технологій, представлено аналіз наукових публікацій у контексті використання тренінгів у підготовці майбутніх фахівців, які працюватимуть у соціальній сфері. Досліджено потенціал соціально-психологічного тренінгу для формування у майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників готовності до розв'язання конфліктів. Головна увага зосереджена на характеристичній перевазі та підходів до організації тренінгів, що спрямовані на формування толерантності та асертивності як основних показників особистісного компоненту готовності до розв'язання конфліктів.

Ключові слова: *конфлікти, готовність до розв'язання конфліктів, тренінг, майбутні фахівці соціальної сфери, асертивність, толерантність.*

Постановка проблеми. Складність професійної діяльності майбутніх фахівців соціальної сфери спричинили потребу переосмислення теоретико-методологічних підходів та пошук інноваційних методів професійної підготовки у ВНЗ. Надаючи соціальну допомогу (соціально-педагогічну діагностику, консультування, профілактику, пропедевтичну та просвітницьку діяльність та ін.) своїм клієнтам,

доволі часто соціальні педагоги та соціальні працівники у процесі спілкування можуть стикатися з конфліктним протистоянням. Нині на загальнодержавному рівні акцентовано, що майбутні фахівці соціальної сфери повинні бути готовими до посередницької та медіаторської діяльності з розв'язання конфліктних ситуацій. Зокрема, про це йдеться в Наказі Міністерства соціальної політики «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)» [1].

У цьому контексті, формування готовності до розв'язання конфліктів загалом, та формування толерантності та асертивності як показників особистісного компоненту готовності зокрема, стають для майбутніх фахівців професійно значущими, адже слугують основним інструментом професійної діяльності. Належний рівень готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності вважаємо визначальним для результативності неконфліктної професійної взаємодії з клієнтами. Беззаперечним є той факт, що майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників необхідно навчати у ВНЗ таким чином, щоб вони були здатні свідомо та виважено конструювати свої взаємовідносини із клієнтами. Як свідчить практика, у цьому контексті вагому роль відіграють тренінгові технології.

Аналіз останніх досліджень і публікацій доводить, що останнім часом, пріоритетом серед активних методів навчання в освітньому процесі професійної підготовки майбутніх фахівців визнано тренінгові технології. Так, тренінговим технологіям у підготовці фахівців присвятили свої напрацювання Ю. Ємельянов, С. Макшанов, Л. Петровська, Є. Сидоренко, М. Смульсон. До прикладу, як стверджують І. Дичківська, М. Лазарев, М. Яковенко використання тренінгових технологій дозволяє максимально спрямувати майбутніх фахівців на самопізнання та самовдосконалення на основі суб'єкт-суб'єктного підходу

та використання конструктивного діалогу. Науковці одностайні у тому, що використання таких технологій під час професійної підготовки фахівців у ВНЗ дасть можливість студентам стати активними суб'єктами освітнього процесу, провести ґрунтовний та різнобічний науковий аналіз проблеми, яка винесена на тренінгове заняття, активно обмінюватися інформацією.

У процесі дослідження встановлено, що над розробкою та впровадженням інтерактивного навчання, що базується на тренінгових технологіях працювали Л. Артемова, С. Кашлев, В. Євдокимов, М. Мельничук, О. Пометун та ін. Зокрема, у дослідженнях А. Панфілова [2] розроблено наукові підходи до використання тренінгу під час вдосконалення педагогічного спілкування; теоретичні та практичні аспекти формування професійних комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів засобами навчальних тренінгів вивчала О. Пасічник [3]; у публікації В. Федорчука [7] розкрито перспективи соціально-психологічного тренінгу у розвитку комунікативної компетентності фахівців; можливості тренінгу як інноваційної форми роботи у професійній діяльності майбутніх практичних психологів і соціальних працівників проаналізувала Т. Цюман [8].

Виділення невирішених раніше частин проблеми. Відзначимо, що у контексті нашого дослідження вагомий інтерес представляють публікації М. Трухан [5; 6], які стосуються як загальних підходів до формування готовності майбутніх соціальних педагогів до розв'язування конфліктів в загальноосвітніх закладах, так і вивчення практичних механізмів організації соціально-психолого-педагогічного тренінгу як форми конфліктологічної підготовки майбутніх соціальних педагогів. Однак, ще й нині усі теоретичні та практичні аспекти, які стосуються висвітлення потенціалу тренінгових технологій у формування особистісного компоненту готовності майбутніх фа-

хівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів не повною мірою розкриті. Встановлено, що часто формування готовності у майбутніх фахівців соціальної сфери носить стихійний характер та лише фрагментарно викладачі використовують тренінгові технології. Актуальність проблеми та її недостатня теоретична розробленість обумовили тему написання статті.

Мета статті – дослідити потенціал тренінгових технологій у формуванні готовності майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників до розв'язання конфліктів у професійній діяльності. У процесі дослідження було поставлено **завдання** дослідити переваги тренінгових технологій та проаналізувати загальні теоретичні та методичні аспекти організації соціально-психологічних тренінгів.

Виклад основного матеріалу. Стрімкий розвиток сучасної вищої освіти спричиняє пошук нових оптимальних форм побудови освітнього процесу, що передбачають використання тренінгових технологій. Оскільки вагомою складовою професійної діяльності сучасного фахівця соціальної сфери є комунікація, то використання тренінгів володіє вагомим потенціалом для формування професійних умінь та навичок у розв'язання конфліктів. Обираючи тренінги, враховувався той чинник, що вони вимагають від майбутніх фахівців нестандартного мислення, пов'язаного з емоційними та соціальними аспектами професійної поведінки, умінням протистояти конфліктам, діяти впевнено, брати на себе відповідальність за розв'язання конфліктного протистояння під час реалізації професійної діяльності. Безперечно, що тренінги передбачають моделювання конкретних професійних ситуацій, спрямованих на формування навичок поведінки студентів у різних, у тому числі й нестандартних, ситуаціях конфліктологічного спрямування.

Тренінг (англ. training) – це запланований процес модифікації (зміни) відношення, знання чи поведінкових

навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності, або в певній галузі [4]. Науковці по-різному трактують наукову дефініцію «тренінг». Так, Н. Євдокимова вважає тренінг групою методів розвитку здібностей до навчання і оволодіння складним видом діяльності; О. Пометун переконана у тому, що сутністю цієї форми навчання є взаємодія, діалог, що базується на певному домінуванні однієї думки над іншою; Л. Бондарева розглядає навчальний тренінг як активну навчальну діяльність студентів, під час якої майбутні фахівці виконують тренінгові вправи, адаптовані до майбутньої професійної діяльності, під керівництвом викладача-тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів відповідно до сучасних вимог професійної діяльності. Наприклад, під тренінгом М. Трухан розуміє «цілісну циклічну організацію особливих занять, спрямованих на всебічний аналіз проблемних професійних ситуацій, які об'єднані однією структурою, та є обмеженими у часовому аспекті та дидактичному просторі» [6, с. 92].

Тренінгова технологія спрямована на розвиток соціальних установок, поглиблення теоретичних знань, формування умінь, досвіду в галузі міжособистісного спілкування. Тобто, у найбільш загальному аспекті, усі види тренінгів націлені на формування й розвиток умінь, навичок ефективного спілкування. Науковці одноставні у тому, що тренінги сприяють самопізнанню, впливають на формування навичок активного слухання, вдосконалюють аргументування власної точки зору, допомагають послабленню нервово-емоційного напруження, розвитку соціальної сензитивності, розвивають рефлексію. Усі ці якості є вагомим для майбутніх фахівців соціальної сфери, які планують сформувати у себе такі особистісні риси як толерантність та асертивність.

У методичному аспекті виходимо з тих міркувань, що професійна діяльність у соціальній сфері передбачає

розвиток особистісних та професійних якостей, які є взаємозалежними, тобто особистісний розвиток стає підґрунтям для професійного. Тому тренінгові технології повинні носити професійну спрямованість, яка полягає тому, що лише той професіонал здатний кваліфіковано допомагати своїм клієнтам, який має високий рівень толерантності та асертивності. Розвиток готовності до розв'язання конфліктів майбутніми соціальними педагогами та соціальними працівниками повинен відбуватися у контексті перспектив його власного професійного росту щодо неконфліктного спілкування.

Відзначимо, що багаторівневий зворотний зв'язок з учасниками тренінгового навчання дає змогу кожному студентові побачити відображення себе в очах своїх одногрупників та отримати інформацію про те, як сприймається його поведінка в тій чи іншій конфліктній ситуації. Вагомою перспективою тренінгу вважаємо те, що вони дозволяють майбутнім фахівцям підвищити власний рівень конфліктологічних знань та зрозуміти обмеженість способів спілкування, їх недосконалість, а також суттєво змінити ці якості у сторону покращення таких рис як толерантність та асертивність під час прийняття рішення у конфліктній взаємодії.

Цінність тренінгів виражається в тому, що вони дозволяють інтенсифікувати процес професійної підготовки майбутніх фахівців, зробити його більш ефективним за рахунок повної відповідності принципам особистісно-орієнтованого навчання. Ігровий момент занять, акценти на виконання практичних завдань сприяють мобілізації можливостей і здібностей усіх учасників тренінгу, розвитку їх навичок міжособистісної взаємодії та формуванню високого рівня готовності до розв'язання конфліктів у професійній діяльності.

Соціально-психологічний тренінг є найперспективнішим методом педагогічної підготовки фахівців. Викладач,

який організовує тренінгове заняття повинен так організувати діяльність студентів, щоб у результаті були досягнуті найважливіші цілі: сенсибілізація навичок сприйняття; руйнування рольових стереотипів; адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу. Наш педагогічний досвід щодо організації та проведення тренінгів дозволив виокремити перелік загальних методичних прийомів, які доцільно використовувати викладачам з метою формування у майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників готовності до розв'язання професійних конфліктів. До них віднесено: міні-лекцію, коротке повідомлення, дискусію, мозковий штурм, рольові ігри, розігрування соціально-педагогічних ситуацій, комунікативні вправи і завдання, самопрезентації, презентації, імітаційні та ділові ігри, відеодемонстрації, відеолекторії.

Відзначимо, що серед усіх методичних прийомів тренінгу, ситуативно-рольові ігри та групові дискусії відіграють основну роль. Практичні вправи, дозволяють розвивати толерантне спілкування, формують практичні уміння включеного слухання, впливають на розвиток техніки інтонування, постановки голосу.

Розроблений комплекс тренінгових занять (10 занять по 1,5 год.) виконував навчальну функцію. Особистісний розвиток студентів під час участі у тренінгу можна описати наступним чином: спочатку – обережність, скутість, невпевненість; в середині тренінгу спостерігається активний пошук адекватних форм поведінки, присутня тривожність, розгубленість; у кінці тренінгу спостерігаються позитивні тенденції, які стосуються формування готовності до розв'язання конфліктів у цілому та щодо сформованості толерантності та асертивності.

Досягнення зазначених позитивних змін у кінцевому етапі участі у тренінгу відбулося, головним чином, через дотримання певних принципів, а саме:

– принцип «Я» – базувався на тому, що учасники тренінгу повинні бути максимально зосереджені на проце-

сах самопізнання та використання відповідних мовних засобів для висловлення власних думок, оціночних суджень щодо конфліктного протистояння у професійній діяльності;

– принцип «тут і тепер» орієнтував студентів на те, щоб предметом їх аналізу мають бути лише ті дії, почуття та думки, які відбуваються в групі у конкретний момент;

– принцип конфіденційності базувався на етичній потребі дотримуватися психологічної безпеки під час участі у тренінгу, яка є необхідною умовою створення атмосфери довіри та самоповаги;

– принцип дослідницької позиції був спрямований на створення креативного середовища тренінгу під час якого відбувається невимушене усвідомлення ідей, закономірностей конфліктного протистояння, а також вивчення власного потенціалу у розв'язанні конфліктів на робочому місці;

– принцип щирості та відкритості передбачає безпосередню залежність ефективності роботи цілої групи від ступеня відкритості кожного студента та прагнення підвищити свій власний рівень конфліктологічної компетентності;

– принцип суб'єкт-суб'єктного спілкування був орієнтований на врахування інтересів усіх учасників тренінгу, створення атмосфери відкритості та довіри;

– принцип активності базується на невимушеній участі та активному залученню всіх студентів до розв'язування завдань тренінгу.

У процесі дослідження у студентів розвинуто адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу, що базувалося на самоповазі, усвідомленні різниці між ідеальним та реальним уявленням про себе та свій рівень конфліктності. Студенти проявляли творчість, що суттєво сприяло прогресивним змінам у формуванні інноваційного стилю мислення і виваженим підходам до професійної діяльності по розв'язанню конфліктних ситуацій. Вагомим

досягненням під час тренінгу вважаємо розвиток асертивного поведінка і толерантності до почуттів, думок інших людей.

Висновки. Очевидним є той факт, що підготувати висококваліфікованого фахівця застосовуючи пояснюваль-но-ілюстративні методики, доволі складно. Самостійність у прийнятті рішень, творчість, активність не формуються спонтанно. Отже, розробка та використання тренінгових технологій у професійній підготовці майбутніх фахівців соціальної сфери володіє вагомим потенціалом для розвитку умінь групової роботи, формування готовності до розв'язання конфліктів під час спілкування як з клієнтами так і з колегами, вдосконалення особистісних якостей (толерантності та асертивності), здібностей та установок.

Перспективи подальших розвідок будуть спрямовані у практичну площину перевірки ефективності розробленого тренінгу в професійній підготовці майбутніх соціальних педагогів та соціальних працівників.

Список використаних джерел:

1. 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 екрану. – Мова укр.
2. Панфилова А. П. Тренинг педагогического общения : учеб. пособие [для студ. вузов обучающихся по спец. «Педагогика и психология»] / А. П. Панфилова. – М. : Академия, 2006. – 336 с.
3. Пасічник О. О. Формування професійних комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів засобами навчальних тренінгів : дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04 / Олена Олексіївна Пасічник; Тернопільський національний педагогічний університет ім. В. Гнатюка. – Тернопіль, 2013. – 278 с.
4. Тлумачний словник української мови: понад 12500 статей (близько 40000 слів) / за ред. В. С. Калачника. – [2-ге вид., випр. і доп.]. – Харків : Прапор, 2005. – 992 с.

5. Трухан М. А. Практичні підходи до організації соціально-психолого-педагогічного тренінгу як форми конфліктологічної підготовки майбутніх соціальних педагогів / М. А. Трухан // Наукові записки. Серія «Психолого-педагогічні науки» (Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя) / за заг. ред. проф. Є. І. Коваленко. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2014. – № 4. – С. 183–187.
6. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти : дисс. ... канд. пед. наук. : 13.00.04 / Марія Андріївна Трухан; Хмельницький національний університет. – Хмельницький, 2016. – 278 с.
7. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача» : навчально-методичний посібник. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2003. – 240 с.
8. Цюман Т. П. Тренінг як інноваційна форма превентивної роботи з молоддю / Т. П. Цюман // Науковий вісник Чернівецького університету. : Збірник наукових праць. – Чернівці : Чернівецький нац. у-т, 2005. – Вип. 271. – С. 181–184.

References:

1. Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky «Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy poserednytstva (mediatsii)» [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16> – Zahol. z ekranu. – Mova ukr.
2. Panfilova A. P. Trening pedagogicheskogo obshcheniya : ucheb. posobie [dlya stud. vuzov obuchayushchihsiya po spec. «Pedagogika i psihologiya»] / A. P. Panfilova. – M. : Akademiya, 2006. – 336 s.
3. Pasichnyk O. O. Formuvannya profesiinykh komunikatyvnykh umin maibutnikh sotsialnykh pedahohiv zasobamy navchalnykh treninhiv : dyss. ... kand. ped. nauk. : 13.00.04 / Olena Oleksiivna Pasichnyk; Ternopilskyi natsionalnyi pedahohichniy universytet im. V. Hnatiuka. – Ternopil, 2013. – 278 s.

4. Tlumachnyi slovnyk ukrainskoi movy: ponad 12500 statei (blyzko 40000 sliv) / za red. V. S. Kalachnyka. – [2-he vyd., vypr. i dop.]. – Kharkiv : Prapor, 2005. – 992 s.
5. Trukhan M. A. Praktychni pidkhody do orhanizatsii sotsialno-psykholoho-pedahohichnoho treninhu yak formy konfliktolohichnoi pidhotovky maibutnikh sotsialnykh pedahohiv / M. A. Trukhan // Naukovi zapysky. Seriia «Psykholoho-pedahohichni nauky» (Nizhynskiy derzhavnyi universytet imeni Mykoly Hoholia) / za zah. red. prof. Ye. I. Kovalenko. – Nizhyn : NDU im. M. Hoholia, 2014. – № 4. – S. 183–187.
6. Trukhan M. A. Formuvannia hotovnosti maibutnikh sotsialnykh pedahohiv do diialnosti z rozviazannia profesiinykh konfliktiv u zakladakh osvity : dyss. ... kand. ped. nauk. : 13.00.04 / Mariia Andriivna Trukhan; Khmelnytskyi natsionalnyi universytet. – Khmelnytskyi, 2016. – 278 s.
7. Fedorchuk V. M. Sotsialno-psykholohichni treninh «Rozvytok komunikatyvnoi kompetentnosti vykladacha» : navchalno-metodychnyi posibnyk. – Kamianets-Podilskiy : Abetka, 2003. – 240 s.
8. Tsiuman T. P. Treninh yak innovatsiina forma preventyvnoi roboty z moloddiu / T. P. Tsiuman // Naukovyi visnyk Chernivetskoho universytetu. : Zbirnyk naukovykh prats. – Chernivtsi : Chernivetskyi nats. u-t, 2005. – Vyp. 271. – S. 181–184.

Светлана Николаевна Калаур,

кандидат педагогических наук, доцент,
кафедра педагогики и менеджмента образования, докторант
Тернопольский национальный педагогический
университет имени Владимира Гнатюка
г. Тернополь, Украина

Калаур С. Н.

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТРЕНИНГОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В ПРОЦЕССЕ ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ БУДУЩИХ
СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ К РАЗРЕШЕНИЮ
КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Аннотация

Раскрыты подходы к использованию тренинговых технологий, представлен анализ научных публикаций в контексте использования тренингов в подготовке будущих специалистов, которые будут работать в социальной сфере. Исследован потенциал социально-психологического тренинга для формирования у будущих социальных педагогов и социальных работников готовности к решению конфликтов. Главное внимание сосредоточено на характеристике преимуществ и подходов к организации тренингов, направленных на формирование толерантности и асертивности как основных показателей личного компонента готовности к решению конфликтов.

Ключевые слова: *конфликты, готовность к решению конфликтов, тренинг, будущие специалисты социальной сферы, асертивность, толерантность.*

Svitlana Mykolaivna Kalaur,

Ph. D in Pedagogy, Associate Professor

Doctoral Student of the Department of Pedagogy

and Management of Education

Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University,

Ternopil, Ukraine

E-mail: svitlanakalaur@rambler.ru

Kalaur S. M.

**USING TRAINING TECHNOLOGIES IN THE FORMATION
OF FUTURE SOCIAL SPHERE SPECIALISTS' READINESS
FOR CONFLICT RESOLUTION IN PROFESSIONAL ACTIVITIES**

Annotation

Future social teachers and social workers should have a high level of readiness to resolution of professional conflicts for qualified professional activity. During the research it was found that training technologies have significant potential for the formation of a high level of tolerance and assertiveness, which are the indicators of preparedness personal component.

Training technologies enable students to develop their own authenticity and defend their own position in the interpersonal relationships conflict nature. They help to increase the level of

self-understanding and understanding of your opponents during the conflict interaction. From students' participation in educational social-psychological training, we expect the active listening skills and the improvement of practical skills of their own point of view argumentation. In general, training technologies help to the weakening of the neuro-emotional stress, the development of social sensory, sensitivity to the states, feelings, thoughts of others, the development of tolerance skills. In the training group future social teachers and social workers acquire social and professional experience, improve personal qualities that will be required during the practical solution of conflict situations in their future professional activity.

In practical aspects the use of the complex of training exercises in the training of future social teachers and social workers has a significant potential for the development of group work skills. It was found that trainings affect positively the development of competence in communication, promote the improvement of professional skills, personal capabilities and attitudes to tolerant communication which are very important in communication with clients. It was established that the socio-psychological training of the formation of future social teachers and social workers' readiness for conflict resolution will be effective only in the case when teachers will follow the specific principles of its organization and conduction.

During the research the list of general methodological approaches of training that are the most appropriate to use by teachers in order to form the readiness of future social teachers and social workers to conflict resolution was singled out. They include: mini lecture, short messages, discussions, brainstorming, role-playing, the playing of practical social and pedagogical situations, the practical communicative exercises and tasks, self-presentations, presentations, imitative and business games, video demonstration, video lectures.

Key words: *conflicts, the readiness for conflict resolution, training, future specialists of social sphere, assertiveness, tolerance.*