

Выделяются и аргументируются организационно-педагогические условия, как: учет информационно-методических потребностей социальных работников; содействие партнерскому взаимодействию социальных работников с представителями государственных и неправительственных организаций; осуществление методического сопровождения социальных работников в ресурсных центрах.

*Ключевые слова:* организационно-педагогические условия, сопровождение, методическое сопровождение, потребность, информационная потребность, информирование, консультирование, супервизия, интервизия.

**Tymoshenko N. Terms of professional self-perfection of specialists of social sphere are in resource centers**

The article discusses concepts such as «organizational-pedagogical conditions», «maintenance», «methodological support», «demand», «information needs». Stand out and are argued by the such organizational-pedagogical conditions, as the mainstreaming of information and learning needs of social workers; the promotion of partnerships among social workers and representatives of governmental and non-governmental organizations; providing methodological support of social workers in the resource centers.

*Key words:* organizational-pedagogical conditions, support, methodological support, the need, the information need, information, advice, supervision, intervision.

Стаття надійшла до редакції 12.09.2012 р.

Прийнято до друку 26.10.2012 р.

УДК 373.091.12:005.963

**І. В. Хорошевська**

**ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ  
ВЧИТЕЛІВ ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОЇ ШКОЛИ  
В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ**

Роботу вчителя загальноосвітньої школи можна розглядати з різних боків, але загальним є розуміння діяльності педагога як діяльності з організації взаємодії між людьми (зокрема між учнями) та безпосередньо власної взаємодії з іншими педагогами. З цього виходить, що важливою складовою взаємодії вчителя та учнів, а також вчителів між собою є їхня поведінка, засоби спілкування, у тому числі такі форми, як суперечки та конфлікти.

Спілкування як головний інструмент для вирішення конфліктів саме по собі часто буває причиною конфліктної ситуації. Будь-яке

порушення спілкування може призвести до конфлікту. Інколи людина висловлює думки недостатньо чітко. Інколи слухає не уважно. Часто виникає непорозуміння стосовно того, що мається на увазі. Перепоною можуть стати приховані здогадки. А інколи, у результаті нерозуміння, ворожості чи образи спілкування взагалі зникає. На щастя, для переборювання цих перешкод можна звернутися до великої сили людського спілкування. Деякі знання та практика допоможуть скласти необхідне звернення, яке вислухають або прочитають і на яке дадуть відповідь [4, с. 95].

Узагальнюючи думки Д. Скотт можна сказати, що все це (чітке висловлювання думок, уважне слухання тощо) стосується також і спілкування вчителя з учнями. Чим чіткіше вчитель сформулює вимоги до виконання роботи, і в залежності від того, наскільки його будуть уважно слухати, тим краще ця робота буде виконана.

Учитель у певному розумінні – організатор сумісної діяльності, тому він неминуче залучається до конфліктів, вимушений керувати ними та відчувати їх наслідки.

Отже, актуальність даної статі визначається тим, що задачі сучасної школи стають більш різноманітними, у ході їх вирішення виникають конфліктні ситуації між членами педагогічного колективу, між вчителем та учнями, які потребують розв'язання. Більшістю людей конфлікти сприймаються, як негативне явище. І, мабуть, у переважній кількості ситуацій саме так все і відбувається. Але професійний педагог повинен вміти вчасно попередити або залагодити конфлікт, уміти вирішити його так, щоб не втратити свій авторитет в очах учнів та колег, та вичерпати причину цього конфлікту назавжди, зберегти дружні та ділові стосунки. Необачність у конфліктній ситуації може призвести до накопичення пристрастей, некерованої поведінки, відкритого протистояння. Саме тому будь-який учитель повинен володіти достатніми теоретичними знаннями та практичними вміннями у галузі розв'язання конфліктів, опанувати технології поведінки в конфліктній ситуації, тобто бути професіоналом у вирішенні цієї проблеми.

Проблема професіоналізму вчителів в управлінні конфліктами – дуже важлива соціально-психологічна проблема, яка полягає в загостренні протиріч. Це протиріччя між реальним рівнем професіоналізму вчителя в управлінні конфліктами та вимогами суспільства до цього рівня.

Вивченням зазначеної проблеми в різні часи займалися Демокрит, Гегель, Г. Зіммель, Л. Гумплович, А. Смолл, У. Самнер, Д. Скотт, Б. Уізерс, З. Фрейд, К. Хорні. Серед російських науковців увагу конфліктам приділили І. Ворожейкін, М. Гончаров, А. Гостев, Н. Гришина, В. Журавльов, А. Здравомислов, Д. Зеркін, В. Зіхард, Н. Леонов, Т. Нікіфорова, М. Рібакова. З-поміж українських дослідників, що займалися вивченням проблеми конфліктів слід відзначити А. Анцупова, Т. Дуткевич, Л. Карамушку, В. Лозницю, Т. Сорочан.

Уміння вирішувати конфлікти є дуже важливим для вчителя загальноосвітньої школи. Професійний вчитель повинен не тільки організовувати сумісну діяльність колективу, але й уміти спрямовувати людські стосунки, створювати сприятливий психологічний клімат у колективі. Тому метою нашої статті є обґрунтування педагогічних умов формування професіоналізму вчителів загальноосвітніх шкіл в управлінні конфліктами.

Отже, спочатку логічно розкрити сутність понять «професіоналізм» та «професіоналізм в управлінні конфліктами» для того, щоб далі сформулювати педагогічні умови формування професіоналізму вчителів загальноосвітньої школи в управлінні конфліктами.

Категорія «професіоналізм» у педагогіці почала використовуватися в 70-80-тих роках ХХ століття. Спочатку таким терміном позначалися професійно значущі вміння. У сучасній педагогічній літературі цим терміном позначається високий рівень готовності до педагогічної діяльності. Психолого-педагогічний словник дає таке визначення: професіоналізм – придбана в процесі навчальної та практичної діяльності здатність до компетентного виконання трудових функцій; рівень майстерності в певному виді занять, що відповідає рівню складності задач, що виконуються [3, с. 361].

Н. Кузьміна розглядає професіоналізм на засадах акмеології та визначає його як сукупність стійких властивостей особистості, діяльності, індивідуальності фахівця, які відповідають вимогам професії [2, с. 36].

З урахуванням усього вищезазначеного можна сказати, що професіоналізм в управлінні конфліктами – це сукупність загальнотеоретичних та спеціальних управлінських і психологічних знань та умінь, а також сукупність певних якостей особистості вчителя, які у своїй єдності дозволяють йому ефективно вирішувати конфлікти, що виникають.

Говорячи про професіоналізм вчителя в управлінні конфліктами, необхідно зауважити, що техніка управління конфліктами формується в ході засвоєння систем спілкування і включення у сумісну діяльність. Застосувати цю техніку можна лише за умови соціально-психологічної компетентності, яка є складовою професіоналізму. Під соціально-психологічною компетентністю ми розуміємо вміння індивіда ефективно взаємодіяти з оточенням в системі міжособистісних стосунків [1, с. 379].

Загальна характеристика поняття професіоналізм вчителя ЗОШ в управлінні конфліктами та професіоналізму в управлінні конфліктами дає змогу визначити педагогічні умови, необхідні для формування професіоналізму вчителя в управлінні конфліктами.

Зауважимо, що умови – це необхідні зовнішні та внутрішні обставини, особливості реальної дійсності, які уможливають здійснення, створення чого-небудь або сприяють чомусь [5, с. 229].

Більшість учених серед педагогічних умов виокремлюють такі групи: соціально-психологічні; організаційно-педагогічні; психолого-педагогічні.

Зупинимося на вихідних положеннях визначення умов формування професіоналізму вчителів загальноосвітніх навчальних закладів в управлінні конфліктами.

Так, **соціальні умови** формування професіоналізму педагогів визначають матеріальні та моральні стимули праці [5, с. 229].

Під **організаційними умовами** ми розуміємо вимоги до здійснення професійного управління, структури та порядку створення системи підвищення професіоналізму вчителів ЗОШ в управлінні конфліктами.

До таких умов ми відносимо організацію сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Психолого-педагогічний словник дає таке визначення поняттю «*соціально-психологічний клімат*»: вид психологічного клімату, що викликаний міжособистісними стосунками [3, с. 413]. Також можна сказати, що соціально-психологічний клімат – це найбільш цілісна психологічна характеристика групи, що пов'язана з особливостями відображення групою окремих об'єктів (явищ, процесів), що мають безпосереднє відношення до спільної групової діяльності.

Усі прояви психологічного клімату мають два параметри:

- предметний (спрямованість уваги та характер сприйняття працівниками освітніх організацій тих або інших сторін їх діяльності);
- емоційний (задоволення або незадоволення цією діяльністю).

Психологічний клімат, що спостерігається в різних учнівських колективах, може розрізнятися за змістом та спрямованістю. Відповідно до цього вчені виокремлюють три основних види психологічного клімату: з позитивною, негативною та нейтральною спрямованістю. Клімат з позитивною спрямованістю називають сприятливим, або здоровим; з негативною спрямованістю – несприятливим, чи нездоровим; спрямованість якого чітко невизначена – нейтральним.

Зважаючи на те, що нас здебільшого цікавить сприятливий соціально-психологічний клімат, розглянемо його більш детально. Сприятливий психологічний клімат визначається за певними ознаками, які розкривають його суть:

- довіра та висока вимогливість членів колективу один до одного;
- вільне висловлювання власних думок під час обговорення питань, що стосуються діяльності всього колективу;
- відсутність тиску вчителя на учнів та визнання за ними права приймати важливі для групи рішення;
- достатня інформованість членів колективу про завдання та стан справ при їх виконанні;
- високий ступінь емоційного включення та взаємодопомоги у ситуаціях, що викликають стан фрустрації (тобто руйнація планів) у будь-кого з членів колективу;
- прийняття на себе відповідальності за стан дій у колективі кожним з його членів.

Основними факторами формування соціально-психологічного клімату в учнівському колективі є:

- характер виробничих стосунків того суспільства, складовою частиною якого є колектив;
- зміст, організація та умови навчальної діяльності;
- особливості роботи органів управління та самоуправління;
- характер керівництва;
- соціально-демографічні, психологічні та інші особливості групи;

Психологічний клімат у будь-якому колективі (учнівському або педагогічному) є характеристикою, яка забезпечує ефективну взаємодію колективу в цілому і кожного її члену окремо з оточенням.

Тобто соціально-психологічний клімат в колективі залежить від багатьох факторів, які тісно пов'язані між собою.

Урахування вчителями загальноосвітніх навчальних закладів ролі соціально-психологічного клімату, його видів, факторів та умов створення буде позитивно впливати на ефективність групової діяльності учнівського колективу, а також ефективність управління педагогом навчального закладу цим колективом, і в тому числі, управління конфліктами.

Третя група умов – **психолого-педагогічні**, які ґрунтуються на закономірностях розвитку та самореалізації особистості, передбачають створення психологічного комфорту в навчальних закладах, а також враховують виявлення індивідуальних особливостей учителів у педагогічній діяльності.

На нашу думку, до психолого-педагогічних умов формування професіоналізму вчителів ЗОШ в управлінні конфліктами належать: 1) самоосвіта вчителів та участь у психолого-педагогічних семінарах з проблем управління конфліктами; 2) організація просвітницької діяльності в учнівському колективі з проблем конфліктів; 3) створення системи ефективного стимулювання безконфліктних учнів.

Обґрунтуємо кожну з вищезазначених умов формування професіоналізму вчителів загальноосвітніх навчальних закладів в управлінні конфліктами.

Реалізацію першої психолого-педагогічної умови ми пропонуємо через організацію доповідей на семінарах. Також, на нашу думку, ефективними будуть засідання методичних об'єднань шкіл, на яких розглядатиметься стан соціально-психологічного клімату в усьому навчальному закладі, окремі конфліктні ситуації, що виникають між вчителями та учнями, всередині педагогічного колективу, а також способи їх вирішення. Доцільно не просто розглянути, а проаналізувати конкретні конфліктні ситуації, обговорити, у який спосіб їх було вирішено, визначити помилки, щоб у подальшому уникнути повторення подібних конфліктних ситуацій.

Просвітницьку діяльність в учнівському колективі з проблем конфліктів можна проводити на класних годинах, або організувати проведення тренінгів, тематичних бесід тощо.

Невипадково ми розглядаємо проведення такої роботи в учнівському колективі, тому що він разом із педагогічним колективом утворюють єдність. Так, психологічний клімат в учнівському колективі впливає на загальний психологічний стан (настрій) учителя, який потрапляє до цього колективу, далі на взаємовідносини цього вчителя зі своїми колегами, та як наслідок на психологічний клімат у педагогічному колективі. За подібною схемою розгортатиметься ситуація впливу психологічного клімату в педагогічному колективі на психологічний клімат в учнівському колективі. Тобто це дві взаємопов'язані підсистеми навчально-виховного процесу.

Створення системи ефективного стимулювання безконфліктних учнів можна розглядати не тільки, як одну з психолого-педагогічних умов формування професіоналізму вчителів загальноосвітніх шкіл в управлінні конфліктами, а й як управлінську мету. Тоді результатом досягнення цієї мети буде наявність відповідної системи роботи. Крім того, зміст цієї умови є близьким до змісту одного зі способів управління конфліктами – системи винагороди. Винагорода повинна бути такою, щоб заохочувати людей, які роблять свій внесок у досягнення організаційних комплексних цілей. Винагорода може бути у формі подяки, визнання іншими членами учнівського колективу тощо. Важливо також, щоб система винагороди не заохочувала неконструктивну поведінку окремих особистостей.

Одним з впливових факторів створення системи ефективного стимулювання учнів є безконфліктна взаємодія вчителя навчального закладу з іншими педагогами та, певна річ, з учнями. Цьому сприяють наступні умови: 1) своєчасне інформування педагогів про важливі для них проблеми; 2) зняття соціально-психологічної напруженості шляхом проведення спільного відпочинку; 3) організація трудової взаємодії за типом «співробітництво»; 4) заохочення ініціативи.

Таким чином, для створення системи ефективного стимулювання безконфліктних учнів, по-перше, необхідно визначити ступінь конфліктності учнів, виокремити критерії, за якими можна оцінити їх діяльність; по-друге, урахувуючи перераховані умови, заохочувати учнів до безконфліктної взаємодії за допомогою подяк або інших винагород. Це послужить стимулом для інших.

Отже, сукупність таких умов, як організація сприятливого соціально-психологічного клімату, самоосвіта вчителів та участь у психолого-педагогічних семінарах з проблем управління конфліктами, організація просвітницької діяльності серед учнівського колективу з проблеми конфліктів, створення системи ефективного стимулювання безконфліктних учнів визначає особливості формування професіоналізму вчителів загальноосвітніх навчальних закладів в управлінні конфліктами.

Визначені педагогічні умови є відображенням тенденцій розвитку системи освіти, які впливають на підвищення рівня вимог до діяльності вчителів ЗОШ і спрямовані на загальну мету формування професіоналізму вчителів в управлінні конфліктами.

Ця проблема не вичерпує всіх аспектів формування професіоналізму вчителів загальноосвітньої школи, тому подальшого розкриття потребують способи підвищення професіоналізму вчителів в управлінні конфліктами.

### **Список використаної літератури**

- 1. Комінко С.** Психологія в менеджменті : навч. посіб. / С. Комінко, Л. Курант, О. Самборська, Т. Федотюк, С. Ніколенко. – Тернопіль : Тернопільська академія народного господарства, 1999. – 400 с.  
**2. Кузьмина Н. В.** Предмет акмеологии / Н. В. Кузьмина. – СПб. : Питер, 2000. – 186 с.  
**3. Психолого-педагогический** словарь для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / [под ред. П. И. Пидкасистого]. – Ростов-н/Д : Феникс, 1998. – 544 с.  
**4. Скотт Д. Г.** Конфликты. Пути их преодоления / Д. Г. Скотт. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 192 с.  
**5. Сорочан Т. М.** Підготовка керівників шкіл до управлінської діяльності: теорія та практика. Монографія / Т. М. Сорочан. – Луганськ : Знання 2005. – 384 с.

### **Хорошевська І. В. Педагогічні умови формування професіоналізму вчителів загальноосвітньої школи в управлінні конфліктами**

У статті розкриваються педагогічні умови формування професіоналізму вчителів загальноосвітніх навчальних закладів в управлінні конфліктами, об'єднані в три блоки: соціально-психологічні, організаційно-педагогічні та психолого-педагогічні; докладно характеризуються психолого-педагогічні умови, до яких належать самоосвіта вчителів та участь у психолого-педагогічних семінарах з проблем управління конфліктами; організація просвітницької діяльності в учнівському колективі з проблем конфліктів; створення системи ефективного стимулювання безконфліктних учнів.

*Ключові слова:* педагогічні умови, професіоналізм учителя, управління конфліктами.

### **Хорошевская И. В. Педагогические условия формирования профессионализма учителей общеобразовательной школы в управлении конфликтами**

В статье раскрываются педагогические условия формирования профессионализма учителей общеобразовательных учебных заведений в управлении конфликтами, объединенные в три блока: социально-психологические, организационно-педагогические и психолого-педагогические; подробно характеризуются психолого-педагогические

условия, к которым относятся самообразование учителей и участие в психолого-педагогических семинарах по проблемам управления конфликтами, организация просветительской деятельности в ученическом коллективе по проблемам конфликтов, создание системы эффективного стимулирования бесконфликтных учащихся.

*Ключевые слова:* педагогические условия, профессионализм учителя, управления конфликтами.

**Khoroshevska I. V. Pedagogical conditions of forming of professionalism of teachers of secondary school in the management of conflicts**

The article deals with the pedagogical conditions of professionalism of teachers of secondary education institutions in the management of conflicts, combined in three blocks: social and psychological, organizational and pedagogical and psychological and pedagogical; psychological-pedagogical conditions, which include self-education of teachers and participate in the psychological-pedagogical seminars on the issues of conflict management, organization of educational activities in pupils team on the problems of conflicts, creation of effective system of stimulation of conflict-free of the pupils, are detailed.

*Key words:* pedagogical conditions, the professionalism of teachers, management of conflicts.

Стаття надійшла до редакції 21.09.2012 р.

Прийнято до друку 26.10.2012 р.