

- Режим доступу до стор. : [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/NiO/2011\\_4\\_1/statti/Byla.htm](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/NiO/2011_4_1/statti/Byla.htm)
2. Буркова Л. В. Визначення класу соціономічних професій / Л. В.Буркова // Практична психологія та соціальна робота. – 2010. - №7. – С. 68-73.
  3. Вайнола Р. Х. Технології соціально-педагогічної роботи : [курс лекцій для студ. спец. 6.010105 «Соціальна педагогіка»] / Ренате Хейкієвна Вайнола. – К. : КМПУ імені Б. Д. Грінченка, 2008. – 152 с.
  4. Кочарян А. Б. Виховання культури користувача Інтернету. Безпека у Всесвітній мережі / А. Кочарян, Н. Гущина. – К., 2011. – 100 с.
  5. Он-ляндія – безпечна веб- країна [Електронний ресурс] – Режим доступу до стор. : <http://www.onlandia.org.ua/>

In the article the author highlights the results of research with specialists of sociology sphere about their knowledge risks in the Internet and the attitude to the problem of safe behavior teenagers' in the Internet. The author reviews developed and realized technology of training the specialists of sociology sphere to the formation of teenagers' safe behavior in the Internet.

**Keywords:** technology, training, specialist of sociology sphere, safe behavior, Internet, teenagers.

*Отримано 25.04.2012*

**УДК 037.378**

*М.А. Трухан*

## **ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ**

У статті розглянуті сучасні аспекти змісту та сутності підготовки майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів. Особлива увага приділена формуванню фахових знань, вмінь та навичок як вагомої складової становлення спеціаліста.

**Ключові слова:** професійна підготовка, конфліктологічна

компетентність, професійні конфлікти, конфліктологічні знання.

Однією з найважливіших тенденцій сучасного світу стало усвідомлення того, що стійкий розвиток суспільства, а також подолання проблем, з якими воно стикається, залежать від стану освіти країни та рівня освіченості її громадян. Сьогодні стає все більш очевидним, що лише професіонали можуть забезпечити виживання суспільства, його розвиток. Ефективне функціонування всіх державних та суспільних структур значною мірою залежить від рівня фахової підготовки співробітників до роботи в установах та організаціях певного спрямування. А відтак не менш важливим є питання фахової підготовки спеціалістів до роботи з різного роду конфліктами, які виникають у всіх сферах життєдіяльності.

Конфлікти супроводжують нас у всіх галузях життя. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому й постала проблема підготовки майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів. Особливо вона актуалізується щодо випускників вищих навчальних закладів, які повинні навчитися вирішувати та управляти конфліктними ситуаціями. У навчальний процес вводяться нові програми й курси, впроваджуються нові технології навчання, а проблема як існувала, так і існує.

Актуальність розв'язання професійних конфліктів не нова. Вона була предметом дослідження багатьох учених. Проблемі вирішення професійних конфліктів приділяли увагу В. М. Бехтерєв, Н. А. Березовін, Д. І. Бех, П. П. Блонський, А. М. Гірник, І. А. Зязюн, В. О. Кан-Калик, Г. А. Ковальов, Я. Л. Коломінський, Н. В. Кузьміна, М. І. Леонов, А. Р. Лурія, А. С. Макаренко, В. М. М'ясищев, В. П. Пантюшин, Н. І. Пов'якель, В. А. Семиченко. Були з'ясовані конфліктні закономірності, суть, динаміка, досвід вирішення, прогнозування, запобігання, а саме: всебічний аналіз конфліктів, їх запобігання і розв'язання (А. Анцупов, Г. Балл, В. Басова, С. Гиренко, В. Журавльов, О. Ковальов, Я. Коломінський, О. Лукашонок, М. Рибаківа, Є. Хаустова, А. Шкіль, Є. Шумилін та ін.); аналіз конфлікту як активного засобу виявлення та формування моральної зрілості (В. Афонькова, Т. Драгунова, А. Зосимовський, Є. Родченкова, О. Слапогузова та ін.); аналіз особливостей соціально-педагогічних конфліктів у вищих навчальних закладах (Г. Козирєв, П. Куконков, С. Пащенко, Г. Шевченко та ін.).

Однак, ми маємо усі підстави для ствердження того факту, що проблемі підготовки майбутнього соціального педагога до розв'язання професійних конфліктів не було приділено достатньо уваги. Саме це і зумовило вибір теми даної статті. Отже, метою нашої статті є

визначення змісту підготовки майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів та особливостей її формування.

Роль соціального педагога у розв'язанні професійних конфліктів є багатогранною і відповідальною. Професійна підготовка в даному напрямі передбачає опанування студентами цілим комплексом знань, умінь і навичок.

Конфліктологічна компетентність соціального педагога, охоплюючи всі сфери функціонально цілісної психіки особистості, вимагає: спрямованості педагога на здійснення антиконфліктної діяльності (ненасильницьку особистісно-професійну діяльність, встановлення педагогічно доцільних взаємин з оточенням, коректну поведінку, безконфліктне спілкування), сформованості інтересу до проблем педагогічного врегулювання конфліктів, позитивної мотивації й потреби в пізнанні, самопізнанні, саморозвитку; особистісно і професійно значущих якостей (відповідальності, толерантності, витримки, врівноваженості, емпатії, перцептивних здібностей тощо); сукупності психолого-педагогічних і конфліктологічних знань, оволодіння якими забезпечує теоретичну готовність педагога до здійснення антиконфліктної діяльності; сукупності вмінь, якість засвоєння й узагальнення яких необхідні для успішної практичної антиконфліктної діяльності педагога; розвиненості здібностей аналізу, самоаналізу, самооцінки, осмислення, рефлексії своєї поведінки, вчинків, стосунків з оточенням і корекції результатів власної діяльності.

Г. Болтунова, розкриваючи практичну складову конфліктологічної компетентності, виокремлює три вміння [1, с. 65-67]:

- 1) бачення і розуміння конфлікту;
- 2) вміння прогнозувати й оцінювати наслідки конфлікту;
- 3) володіння засобами діагностування, попередження і вирішення конфлікту, використання конфлікту у виховних цілях.

На нашу думку, окреслені вміння лежать в основі ефективного вирішення майбутнім соціальним педагогом різного роду професійних конфліктів.

Проблема подолання професійної конфліктності, пов'язана із фаховою підготовкою студентів, сьогодні є надзвичайно актуальною, оскільки існує нагальна необхідність поглиблення демократизації та гуманізації навчання і виховання майбутніх фахівців. Протягом тривалого часу цій проблемі не приділялася належна увага. Теорія та практика конфлікту мала фрагментарний характер. Саме явище конфліктності розглядалось однобічно – як небажане.

Проаналізувавши зміст, засоби та методи професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ, ми виявили суперечність між вимогами до сучасного фахівця – випускника вищого навчального закладу,

спроможного виконувати професійні функції у конфліктогенному середовищі, та відсутністю їх дидактичного забезпечення у процесі фахової підготовки .

Навчання майбутніх соціальних педагогів щодо розв'язання професійних конфліктів – це складний і багатофакторний процес, основою якого є деякі суперечності між фаховим та індивідуальним у структурі особистості [2]. Власне підготовка майбутніх соціальних педагогів – процес засвоєння індивідом відповідних цінностей і норм соціально-педагогічної діяльності, залучення до фахової діяльності з метою ефективного розв'язання професійних конфліктів.

Формування конфліктологічної компетенції щодо розв'язання професійних конфліктів під час підготовки майбутніх фахівців виявляється в функціях [3, с. 8]:

- мобілізаційній (здатність розглядати конфлікт в якості невід'ємної складової нашого життя і не уникати конфліктної взаємодії);

- інформативній (здатність до неоднозначного трактування конфліктної взаємодії та бачення перспектив її вирішення, тобто виокремлення позитивних ознак конфлікту і тверезу оцінку наявних фактів, інформації, знань або уявлень про реальність);

- прогностичній (здатність застосовувати різні техніки для мінімізації деструктивних форм конфлікту і переведення їх у позитивне русло);

- регулятивній (здатність здійснювати діяльність посередника або медіатора, тобто, з'ясувавши позиції, інтереси та цілі учасників конфлікту, посередник здійснює збалансоване вирішення конфлікту);

- ціннісній (здатність змінювати ставлення до конфлікту в умовах розширення контактів, діяльності);

- рефлексивній (здатність до реконструкції ускладнень, що з'являються, і визначення їх причин). Ця функція забезпечує розвиток образу Я людини і дозволяє їй не лише виконувати певну діяльність, але й знати, як їй це робити;

- інтегративній (є провідною, а її призначення полягає в тому, щоб дана компетенція носила продуктивний характер).

Майбутній соціальний педагог повинен засвоїти методологічні, соціологічні, політичні та історичні знання, на основі яких зможе запобігати конфліктним ситуаціям та виявляти шляхи подолання міжособистісних конфліктів. Фахівець, який володіє такими знаннями, підготовлений до професійної діяльності на всіх рівнях труднощів: від міжособистісних (конфліктні ситуації та конфлікти з суб'єктами професійної діяльності) до внутрішньоособистісних (подолання внутрішньоособистісних рольових, когнітивних, мотиваційних конфліктів).

В. Трубочкін визначає такі рівні та моделі формування компетентності у розв'язанні професійних конфліктів:

1) знаннєвий, освітньо-дисциплінарна модель (оформлення конфліктної компетентності з частини комунікативної в самостійний вид професійно-психологічної компетентності; розуміння конфліктної компетентності як інтегративної, практично орієнтованої базової схеми навчальної дисципліни і конфліктологічного знання в цілому);

2) особистісний, структурно-рівнева модель (трансформація знаннєвої в експертно-особистісну модель конфліктної компетентності);

3) практично-технологічна модель (організаційно-технологічне розгортання, проектування й експлікація компетентної конфліктної практики);

4) культурно-онтологічна модель (визначення культурних меж і тенденцій розвитку конфліктної реальності) [4].

При підготовці майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів формувати конфліктологічну компетенцію шляхом пізнавальної та перетворюючої діяльності, а конфліктологічну готовність розглядати в якості перехідного етапу від пізнання конфліктогенного середовища до його перетворення на основі:

- інтелектуальних (зняття невизначеності ситуації);
- ситуативних (пошук у самому собі мобілізуючих факторів для виходу з конфліктної ситуації);
- ретроспективної (аналіз власного досвіду з метою його актуалізації в конфліктній ситуації);
- перспективної (самоактуалізація конфліктної позиції) рефлексії.
- На нашу думку, процес формування вмій розв'язання професійних конфліктів має рівневий характер:
- низький (деструктивний), який передбачає поганий рівень або відсутність знань (наявність загальних уявлень) про техніки вирішення конфлікту;
- середній (непродуктивний), характеризується проявом інтересу до конфліктологічних знань, здібностями до часткової модифікації наявної системи знань про конструктивне вирішення конфлікту залежно від ситуації;
- високий (конструктивний), характеризується позитивною "Я-концепцією", розвинутими рефлексивними здібностями як відносно себе, так і відносно партнера і ситуації в цілому, як результат – наявність антиципованих здібностей (здібності передбачати результат дії).

Критерієм виділення рівнів виступає ступінь стійкості використання технік, спрямованих на конструктивне вирішення

конфлікту. Ефективним є алгоритм продуктивного розвитку професійного вміння розв'язання конфлікту у три етапи:

- накопичення і розуміння конфліктологічних знань;
- формування необхідних умінь, навичок та якостей;
- рефлексія власної діяльності й якостей, що виступають

стимулом підвищення компетентності [5, с. 9].

Даний механізм виступає мобілізатором розширення сфери професійного бачення і підвищення професіоналізму.

На думку Г. Любімова, компетентність фахівців, що займаються врегулюванням конфліктів, полягає в оволодінні емоціями, уточненні своїх побажань і можливостей, формуванні установки на співпрацю, а не конфронтацію [6]. Подібне розуміння конфліктної компетентності можна віднайти і у працях А. Кулікова, А. Шипілова та ін. Так, А. Куліков під конфліктною компетентністю розуміє сукупність знань (про себе, підлеглих, конфлікти і способи їх попередження та вирішення), умінь (застосування цих знань у практичній діяльності), а також психічні та соціально-психічні якості та властивості особистості, що забезпечують безконфліктну взаємодію із партнерами в діяльності, дозволяють ефективно керувати конфліктами, що виникають, і досягати їх конструктивного вирішення.

Таким чином, підготовка майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів є характеристикою високої обізнаності особистості, здатності прогнозувати, попереджувати і вирішувати конфлікти незалежно від способів їх формування. На відміну від конфліктної компетентності, на нашу думку, розв'язання професійних конфліктів визначається знаннями, уміннями й особистісними якостями, сформованими під час освоєння відповідних дисциплін у закладах освіти.

Для ефективного розв'язання професійних конфліктів соціальний педагог повинен володіти знаннями про: причини появи конфлікту, закономірності його розвитку й перебігу, поведінки, спілкування і діяльності опонентів у конфліктному протистоянні, їх психічні стани, психологічні характеристики конфліктної особистості, нормативні та моральні регулятори поведінки в умовах управління і вирішення конфліктів, прийоми і методи подолання конфліктних ситуацій.

Володіння системою знань про конфлікт створює передумову для формування прагнень застосувати отримані знання у професійній діяльності, для вирішення проблем самовдосконалення як індивідуального, так і професійного рівня. Тому для ефективного розв'язання професійних конфліктів відносять вміння реалізації здобутих під час навчання знань:

- конструктивне ставлення до конфліктів;

- володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях;
- вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникають;
- наявність навичок управління конфліктними явищами ;
- розвиток здатності до рефлексивного аналізу;
- вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, що виникає;
- вміння передбачати можливі наслідки складних міжособистісних ситуацій;
- вміння конструктивно регулювати суперечності та конфлікти, вміння усунути негативні наслідки конфліктів.

До вимог формування вмінь розв'язання професійних конфліктів ми додатково відносимо такі уміння:

- знижувати рівень власної тривожності й агресивності;
- керувати своїм психічним станом;
- зберігати конфліктостійкість;
- здійснювати адекватну оцінку конфлікту й обґрунтований прогноз варіантів його подальшого розвитку;
- розуміти завдання, що постали перед нею на кожному етапі розвитку конфлікту;
- здійснювати контроль за поведінкою учасників конфлікту;
- здійснювати надійне доведення інформації до кожного з них під час розвитку конфлікту;
- узгоджувати рішення і взаємодію у процесі розв'язання конфлікту.

Здатність до розв'язання професійних конфліктів соціальним педагогом під час навчання формується як якість майбутнього фахівця, яка є особливо важливою для розуміння психологічної сутності особистісного аспекту конфлікту.

Готовність майбутнього соціального педагога до розв'язання професійних конфліктів містить у собі різноманітні установки на усвідомлення конфліктологічного завдання, моделі ймовірної конфліктної поведінки, визначення специфічних способів діяльності у професійному конфлікті, оцінку своїх можливостей відповідно до майбутніх перешкод, необхідність результату в процесі вирішення конфлікту і конструктивну конфліктну позицію фахівця. До показників готовності розв'язання професійних конфліктів відносяться:

- 1) оптимальний вибір фахівцем конфліктної стратегії;
- 2) самоуправління негативними емоційними станами в конфліктній ситуації;

3) здатність до управління (впливу) опонентом професійного конфлікту в результаті рефлексивного самовизначення на основі конструктивної конфліктної позиції.

Соціальний педагог, який володіє умінням ефективного розв'язання конфліктів, підготовлений до професійної діяльності на всіх рівнях труднощів: від міжособистісних (конфліктні ситуації та конфлікти з суб'єктами професійної діяльності) до внутрішньоособистісних (подолання внутрішньоособистісних рольових, когнітивних, мотиваційних) конфліктів. А відтак, розвиток вміння ефективного розв'язання професійних конфліктів має базуватися на конфліктологічній грамотності та конфліктологічній компетентності людини, утворюючи разом із ними конфліктологічну освіту (конфліктологічну підготовку) особистості. При цьому важлива роль відводиться усвідомленню контексту: контексти поведінки опонента в конфліктній ситуації; зовнішні контексти вибору стратегії поведінки в конфліктній ситуації; внутрішні контексти вибору стратегії поведінки в конфлікті; динаміка (стадії) конфлікту як контекст його управління.

Як бачимо, наявність конфліктологічних знань вкрай потрібна сучасному фахівцеві для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі та перетворення його з метою попередження негативних конфліктів. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до розв'язання конфліктів є складовою частиною професіоналізму і реалізується на соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності. Цим рівням відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності, а їх сформованість виступає основою й умовою для успішного розв'язання конфлікту.

Отже, фахова підготовка майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів є вагомою складовою становлення спеціаліста.

### **Список використаних джерел**

1. Болтунова Г. М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе / Г.М. Болтунова // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе и школе : межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – С. 65–67.
2. Нестерова Л. В. Концептуальні засади науково-методичного забезпечення професійної підготовки кваліфікованих робітників / Л. В. Нестерова. // Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання: тези доповідей звітної науково-практичної конференції (м. Київ, 29-30 березня



2010 р.) / Інститут професійно-технічної освіти НАПН України / За ред. В. О. Радкевич. – К.: ІІТО НАПН України, 2010. – С. 110-112.

3. *Вербицкий А. А.* Новая образовательная парадигма и контекстное обучение / *А. А. Вербицкий.* – М. : Исследовательский центр проблемы качества подготовки специалистов, 1999. – 75 с.
4. *Трубочкин В. П.* Концептуальные смыслы конфликтной компетентности / *В. П. Трубочкин* // Актуальные проблемы совершенствования работы с кадрами правоохранительных органов : матер. межведомств. науч.-практ. конф., Москва, 8 июня 2004 г. / Акад. упр. МВД России. – М., 2004. – С. 331–335.
5. *Денисов О. И.* Развитие конфликтологической компетентности руководителя : дис. ... канд. психол. наук : 19.00. 13 / *Денисов Олег Иванович.* – М., 2000. – 168 с.
6. *Любимова Г. Ю.* Психология конфликта / *Г. Ю. Любимова.* – М. : Педагогическое общество России, 2004. – 160 с.

The article deals with modern aspects of the content and nature of future social workers to resolve trade conflicts. Special attention is paid to the formation of professional knowledge and skills as an essential component of becoming a specialist.

**Keywords:** vocational training, conflict competence, professional conflicts, conflict knowledge.

*Отримано 25.2.2012*

**УДК 378.14:37.06**

***Н. В Хворостовська***

### **ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНЬОГО УЧИТЕЛЯ**

Аналіз професійної діяльності молодих учителів дозволяє зробити висновок, що у зв'язку з недостатньою ефективністю практичної спрямованості навчання студентів рівень розвитку їх комунікативних умінь не відповідає сучасним вимогам. Автором з'ясовано сутність та зміст комунікативних умінь майбутніх учителів; визначено педагогічні