

УДК 378.376

## ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ЯК ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА

Трухан М.А.

*У статті висвітлено сутність конфліктів в освітньому середовищі та проаналізовано процес доцільності цілеспрямованого формування конфліктологічної готовності майбутніх фахівців. Основна увага зосереджена на дослідженні готовності майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів.*

*Ключові слова:* професійні конфлікти, причини та функції професійних конфліктів, конфліктологічна готовність.

*В статье рассматривается сущность конфликтов в образовательной среде, а также проанализировано целесообразность целенаправленного формирования конфликтологической готовности будущих специалистов. Основное внимание сосредоточено на исследовании готовности будущих социальных педагогов к решению профессиональных конфликтов.*

*Ключевые слова:* профессиональные конфликты, причины и функции профессиональных конфликтов, конфликтологическая готовность.

*The article highlights the nature of conflicts in the educational environment and analyzes the process and expediency of purposeful formation of prospective specialists' conflictological preparedness. The focus of the research is on the preparedness of future social pedagogues for professional conflict resolution.*

*Key words:* professional conflicts, causes and functions of professional conflicts, conflictological preparedness.

Конфлікт як соціальний феномен глибоко проник у всі сфери життя людини. Не є винятком і педагогічне середовище освітніх закладів, де гостро постала проблема зростання конфліктності в навчально-виховному процесі. Це спричинено соціально-економічними умовами та специфічними проблемами самого педагогічного середовища. Розв'язання актуальних завдань вітчизняної освітньої галузі ускладнюється наявністю недоліків та труднощів у педагогічній взаємодії між усіма учасниками педагогічного процесу, що обумовлює зростання конфліктності та зниження ефективності навчально-виховного процесу.

Враховуючи вагомість означеного кола питань, у психолого-педагогічній літературі приділено значну увагу проблемі конфліктів. Зокрема, предметом численних досліджень стали форми вияву конфліктів, їх причини, поведінкова характеристика суб'єктів, схильних до конфліктної взаємодії. На необхідність вивчення конфліктів у педагогічному процесі звертали увагу ще в свій час відомі вітчизняні психологи і педагоги: В.Бехтерев, П.Блонський, А.Макаренко, В.Сухомлинський. Проблему виникнення конфліктів у педагогічній взаємодії розвивали у своїх працях Н.Грішина,

М.Пірен, Н.Пов'якель, Е.Уткін. Безпосередньо висвітленню питання розв'язання конфліктів у соціально-педагогічному середовищі присвятили свої наукові розробки Є.Бабасов, В.Ратніков, Г.Козирев та ін.

Однак досі не з'ясовано всі аспекти зазначеної проблеми. З урахуванням цього ми визначили **метою статті** проаналізувати сутність конфліктів в освітньому середовищі та з'ясувати процес доцільності цілеспрямованого формування конфліктологічної готовності майбутніх фахівців.

Зазначимо, що сам по собі процес виникнення конфліктів у професійній діяльності фахівців соціальної сфери зумовлений його логікою і специфікою. Конфлікти присутні в їх діяльності, оскільки вони працюють у системі "людина – людина", а тому випускники ВНЗ не завжди готові вести навчально-виховну роботу в умовах конфліктних ситуацій і, отже, можуть бути самі джерелом конфліктних відносин.

Проблема професійних конфліктів існує повсюдно. Наприклад, французький соціолог Бенатов Гурней у книзі "Введення в науку управління" пише: "Всі ми хотіли б повністю уникнути конфліктів. Але це абсурдна мрія" [6, с. 16]. Аналіз наукових праць

учених [4; 6; 7; 10;] свідчить, що конфлікт – явище завжди не бажане і що його необхідно за можливості уникати або негайно вирішувати. У цілому, мабуть, він таким і є – меншою мірою для однієї із сторін. Так, через професійні конфлікти, на думку наукових дослідників [7; 3], втрачається до 15% робочого часу. Така думка прослідковується й у працях авторів, які поділяють концепцію бюрократичного управління М.Вебера, належать до школи наукового управління або адміністративної школи. Представники школи “людських стосунків” також схилились до висновку, що професійних конфліктів треба уникати і це можна робити досить ефективно. З їхньої точки зору, запобігти переходу проблемної ситуації у конфліктну можуть, наприклад, гарні відносини співробітників організації [3, с. 310].

Для розуміння причин виникнення педагогічного конфлікту у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів ключовою є взаємодія об’єктивних та суб’єктивних передумов. Таким чином, конфлікт – це прояв об’єктивних або суб’єктивних протиріч, що виражається в протиборстві сторін. Конфлікт виникає тоді, коли наявні об’єктивні умови та спостерігається достатньо висока активність суб’єктивного фактора. У педагогічному спілкуванні розкривається індивідуально-суб’єктивна своєрідність як педагога, так і учня. Конфліктність їх взаємодії, як стверджують науковці [1], детермінована також індивідуальними особливостями, відмінностями емоційних станів, віку, рівнів інтелекту, ерудиції, життєвого досвіду, культури, вихованості, виконуваних соціальних ролей. Конфлікти, що ґрунтуються на суперечностях, які виникають у навчально-виховному процесі у разі зіткнення вимог, інтересів педагогів, тих, хто навчається, батьків, керівників, потребують гармонізації відносин у системах “вчитель – учень”, “вчитель – учні”, “вчитель – вчитель”, “вчитель – батьки”, “вчитель – керівник”.

У цілому можна констатувати, що конфлікти які виникають у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів, за своєю природою є міжособистісними. За визначенням фахівців, між-особистісний конфлікт – зіткнення людей, що взаємодіють, чії цілі, інтереси, цінності, норми поведінки або методи роботи взаємно виключають одне одного або заважають, протидіють, несумісні в даній ситуації [9]. Вони пов’язані з порушенням взаємозв’язків у процесі спільної педагогічної діяльності. Це можуть бути ділові зв’язки між учителями, керівниками з приводу педагогічної діяльності, а також “рольові зв’язки”, що виникають з необхідності дотримання правил, норм, відповідно до фахової етики. Можливі вони й у сфері особистісних взаємозв’язків між педагогами у процесі спільної діяльності.

Науковці виділяють три групи конфліктів у педагогічному колективі, а саме:

1. Фахові конфлікти, які виникають як реакція на порушення ділових зразків та появу перешкод на шляху до мети у професійно-педагогічній діяльності і є наслідком низького рівня компетентності учителя, нерозуміння ним мети діяльності, безініціативності в роботі тощо.

2. Конфлікти сподівань (очікувань), які породжує невідповідність між поведінкою педагога і нормами взаємовідносин у педагогічному колективі (нетактов-

ність стосовно колег і учнів, порушення норм фахової етики, невиконання вимог колективу). Вони виникають у рвазі порушення взаємозв’язків “рольового” характеру.

3. Конфлікти особистісної несумісності, які є наслідком особистісних якостей, характерів учасників педагогічного процесу. У їх основі лежить нестриманість, завищена самооцінка, зарозумілість, емоційна нестійкість, надмірна вразливість. Конфлікти у педагогічному колективі можуть виникати з реальних протиріч або за їх відсутності – внаслідок спотворених уявлень окремих осіб про певні аспекти життєвості [5].

Зазначимо, що конфлікт у педагогічному колективі містить загострене, часто до крайності, протиріччя, яке психологічно і становить джерело конфлікту. Наші власні спостереження дають можливість для констатації таких фактів, що протиріччя між учителями виникають там, де існує неузгодженість у: знаннях, уміннях, здібностях, особистих якостях; функціях управління; емоційних, психічних та інших процесах; цілях, засобах, методах діяльності; мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях; поглядах, переконаннях; розумінні, інтерпретації інформації; очікуваннях, позиціях; оцінках, самооцінках.

О.Поєнко [8, с. 19–20] наголошує на тому, що в загальному плані причинами педагогічних конфліктів можуть бути певні дії та характер спілкування педагога, а також загальні обставини у школі, а саме:

1) неможливість вчителя прогнозувати на уроці поведінку учнів;

2) несподіваний хід уроку, викликає у педагога роздратованість та прагнення якими завгодно засобами перешкодити цьому;

3) недостатня інформація про причини того, що відбулося, ускладнює вибір оптимальної поведінки та відповідного обставині тону звернення;

4) прагнення будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус.

Встановлено, що професійні конфлікти у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів виконують як негативні (деструктивні), так і позитивні (конструктивні) функції. Наприклад, Г.Козирев вважає, що конфлікт несе в собі негативні функції, коли: веде до безладу і нестабільності; суспільство не в змозі забезпечити мир і порядок; боротьба ведеться насильницькими методами; наслідком конфлікту є великі матеріальні і моральні втрати; виникає загроза життю і здоров’ю людей. А.Анцупов та А.Шипілов визначають такі позитивні функції конфліктів, а саме: конфлікти повністю або частково усувають суперечності, що виникають через недосконалість організації діяльності, помилки управління; дозволяють більш глибоко оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що беруть участь у ньому; дозволяють послабити психологічну напруженість. Також конфлікти можуть стимулювати самоорганізацію, цілеспрямованість і розвиток систем.

Педагогічні конфлікти мають свої особливості, які відрізняють їх від інших конфліктів у сфері соціальної взаємодії. Серед таких специфічних характеристик можна виділити наступні:

- відповідальність педагога за педагогічно правильно вирішення проблемних ситуацій, оскільки будь-який навчальний заклад – це, перш за все, доступна для віку учнів модель суспільства, де вони засвоюють норми відносин між людьми;

- учасники конфлікту мають різний соціальний статус (педагог – учень), чим і визначається їх поведінка в конфлікті;

- різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки у разі вирішення конфліктів;

- різне розуміння подій і їх причин (конфлікт “очима педагога” і “очима учня” бачиться по-різному);

- присутність інших учнів у ситуації зіткнення педагога і окремого учня робить їх не просто свідками, а учасниками конфлікту, а конфлікт набуває виховного сенсу і для них [5].

Тому практика школи вимагає розв’язання проблеми підготовки професійно-компетентних соціально-педагогічних кадрів, які володіють методами передбачення, запобігання, регулювання конфліктів, що виникають у педагогічному процесі загальноосвітніх навчальних закладів. Отже, майбутніх соціальних педагогів необхідно орієнтувати у процесі їх професійної підготовки на розуміння неминучості конфліктів у різних сферах діяльності людини, в тому числі й педагогічній.

Важливою умовою формування готовності майбутніх соціальних педагогів до розв’язання професійних конфліктів є наявність відповідних якостей, і, в першу чергу, схильностей та здібностей особистості до майбутньої діяльності. Готовність до діяльності з розв’язання професійних конфліктів розвивається на основі засвоєння загальних та професійних знань, формування вмій і навичок, удосконалення сформованих професійно важливих якостей особистості. Також слід зазначити, що наявність певних знань, умінь та навичок у галузі конфліктології вимагає від соціального педагога розвиток особистісно-професійних якостей, які дозволяють ефективно застосовувати ці знання, вміння та навички для вмілого керування конфліктом.

Отже, рівень готовності майбутніх соціальних педагогів до розв’язання професійних конфліктів, на нашу думку, перш за все залежить від умінь соціального педагога формулювати цілі, бачити пріоритетні напрями у вирішенні конфліктів, а також від того, який він як особистість, як суб’єкт педагогічної діяльності.

Встановлено, що сьогодні немає єдиних підходів до визначення критеріїв і показників оцінки рівня конфліктологічної готовності майбутніх соціальних педагогів, ми виявили ті, які, на наш погляд, дозволяють оцінити як зовнішні, так і внутрішні сторони конфліктологічної готовності професіонала. Для визначення критеріїв готовності майбутніх соціальних педагогів до розв’язання професійних конфліктів нами було проаналізовано наукову літературу з цього питання.

Під час розробки критеріїв розвитку готовності майбутніх соціальних педагогів до розв’язання професійних конфліктів ми врахували вимоги, яким ці критерії повинні відповідати, зокрема: відображати найбільш суттєві, стійкі та повторювані показники сформованості якостей особистості соціального педагога; бути об’єктивними, тобто відображати ознаки, властиві предмету, незалежно від волі та свідомості суб’єкта; об’єктивно оцінювати результат педагогічного впливу на особистість соціального педагога; охоплювати всі основні види життєдіяльності (навчальну, науково-дослідну, суспільну, оперативно-службову діяльність та ін.); бути простими, зручними в роботі [2, с. 93].

На основі опрацювання різноманітних підходів науковців з досліджуваної проблематики, ми згрупували критерії та показники готовності майбутніх соціальних педагогів до розв’язання професійних конфліктів, які представлено в табл. 1.1.

Мотиваційний критерій у структурі готовності соціального педагога до розв’язання професійних конфліктів полягає у формуванні стійкої позитивної мотивації до конфліктологічної діяльності. Гносеологічний виявляється у рівні теоретико-методологічної підготовки фахівця, його конфліктологічних знань,

Таблиця 1

**Критерії та показники готовності майбутніх соціальних педагогів до розв’язання професійних конфліктів**

Критерії	Показники, що характеризують рівень готовності до розв’язання професійних конфліктів
<b>Мотиваційний</b> (позитивна мотивація, конструктивне ставлення до професійних конфліктів)	- сформованість мотивів безконфліктної взаємодії; - інтерес до конфліктологічної підготовки; - мотивація до успіху; - прагнення до вдосконалення, професійний ріст
<b>Гносеологічний</b> (сформованість конфліктологічних знань)	- знання структури та динаміки міжособистісних конфліктів; - знання прав і обов’язків сторін, які беруть участь у конфлікті, а також третьої сторони – медіатора; - знання про залежність основних параметрів конфлікту від особистісних особливостей опонентів; - знання технологій розв’язання педагогічного конфлікту
<b>Операційний</b> (володіння уміньми та навичками, професійно-важливими якостями)	- діагностично-прогностичні уміньми та навички; - регулятивні уміньми та навички; - уміньми використовувати досвід вирішення конфліктів; - рефлексія
<b>Особистісний</b> (сформованість особистісних якостей)	- емпатія; - емоційна стійкість; - дисциплінованість; - гуманістичні ідеали, взаємодія на принципах ненасилля, діалогічності

зокрема, структури та динаміки міжособистісних конфліктів, прав і обов'язків сторін, які беруть участь у конфлікті, а також третьої сторони – медіатора, залежності основних параметрів конфлікту від особистісних особливостей опонентів і беззаперечно самих технологій розв'язання педагогічного конфлікту. Операційний полягає у рівні оволодіння майбутнім соціальним педагогом практичними вміннями та навичками, необхідними для розв'язання професійних конфліктів. Особистісний – сформованість особистісних якостей. Готовність визначається станом сформованості кожного із перерахованих критеріїв.

Враховуючи загальні ідеї філософів, психологів, педагогів про рівні розвитку, рівні готовності майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів розуміються нами як перехід готовності до розв'язання професійних конфліктів від нижчих рівнів до вищих.

Керуючись теоретичним досвідом визначення рівнів, ми умовно виділили низький, середній, достатній та високий рівні розвитку конфліктологічної готовності соціальних педагогів. Отже:

1. *Низький* рівень характеризується низькою мотивацією; недостатнім рівнем володіння практичними вміннями та навичками, необхідними для розв'язання професійних конфліктів; соціальний педагог не володіє належними знаннями структури та динаміки міжособистісних конфліктів, залежності основних параметрів конфлікту від особистісних особливостей опонентів і беззаперечно самих технологій розв'язання педагогічних конфліктів.

2. *Середній* рівень показує, що соціальний педагог володіє середнім рівнем мотивації; діє адекватно в стандартних умовах конфлікту; частково ознайомлений із конфліктологічними знаннями, зокрема, структурою та динамікою міжособистісних конфліктів, правами та обов'язками сторін, які беруть участь у конфлікті, а також третьої сторони – медіатора, залежністю основних параметрів конфлікту від особистісних особливостей опонентів і самими

технологіями розв'язання педагогічного конфлікту; на середньому рівні володіє практичними вміннями та навичками.

3. *Достатній* рівень характеризується достатньою мотивацією; належним рівнем володіння практичними вміннями та навичками, необхідними для розв'язання професійних конфліктів.

4. *Високий* рівень передбачає стійку позитивну мотивацію до конфліктологічної діяльності; володіння практичними вміннями та навичками, необхідними для розв'язання професійних конфліктів; сформованість особистісних якостей; глибокі конфліктологічні знання.

Відзначимо, що рівні диференціюються у міру вияву сукупності показників: низький – характеризується недостатнім виявом компонентів конфліктологічної готовності; середній – досить слабким проявом компонентів готовності до розв'язання професійних конфліктів; достатній – більшість компонентів конфліктологічної готовності є сформованими; високий – характеризується тим, що всі компоненти сформовані, соціальний педагог уміло використовує конфліктологічні знання у практичній діяльності.

**Висновок.** Готовність майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів – це завжди цілісний стан особистості педагога, який виражає її загальну та конфліктологічну культуру, ціннісні орієнтації і морально-психологічну здатність до даного виду діяльності. Цілеспрямоване формування конфліктологічної готовності студентів, майбутніх фахівців соціальної сфери, – важлива складова їх професійної підготовки.

Дослідження стану сформованості здатності майбутніх соціальних педагогів до розв'язання конфліктів у процесі реалізації професійної діяльності практично буде реалізоване нами, шляхом проведення анкетування та опитування, які допоможуть визначити рівень готовності майбутніх фахівців до розв'язання професійних конфліктів.

#### Література

1. Барановська Л. В. Спрямованість діяльності викладача вищого навчального закладу на попередження конфліктів за суб'єкт – суб'єктної взаємодії / Л. В. Барановська, А. І. Дьомін // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2009. – № 1. – 76 с.
2. Выготский Л. С. Педагогическая психология / Л. С. Выготский // Хрестоматия по возрастной и педагогической психологии. – М., 1980. – С. 49–53.
3. Власова О. І. Соціальна психологія організацій та управління : підручник / О. І. Власова, Ю. В. Николенко. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 398 с.
4. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : ВЦ "Академія", 2006. – 256 с.
5. Грейліх О. О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі / О. О. Грейліх // Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН / за ред. С. Д. Максименка. – Кам'янець Подільський : Аксіома, 2010. – Вип. 9. – 836 с.
6. Дьяченко М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – Минск : Изд-во БГУ, 1976. – 176 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навчальний посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2005. – 448 с. – С. 437
8. Поенко О. М. Розуміння вчителем особистості учня підліткового віку як фактор вирішення міжособистісних і педагогічних конфліктів : дис. ... канд. психол. наук / Поенко О. М. – К., 2001. – 199 с.
9. Харченко С. Я. Професійна етика соціального педагога : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ "ЛНУ імені Тараса Шевченка", 2009. – 562 с.
10. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.