
САЗОНОВА О.В.,
кандидат психологічних наук,
доцент,
Національний університет
«Львівська політехніка»,
м. Львів

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ВИКЛАДАЧІВ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Стаття присвячена дослідженню конфліктологічної компетентності як складової професіоналізму діяльності та професіоналізму особистості педагога. Експериментальна частина роботи досліджує зв'язок між конфліктологічною компетентністю, рівнем конфліктності, рівнем управління міжособистісними конфліктами та стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій у викладачів вищих навчальних закладів. Отримана інформація може мати багатоцільове використання в психолого-педагогічній практиці для особистісно-професійного розвитку сучасних педагогів.

Ключові слова: професійна компетентність, конфліктологічна компетентність, рівень конфліктності, управління конфліктами, стратегії розв'язання конфліктних ситуацій.

Статья посвящена исследованию конфликтологической компетентности как составляющей профессионализма деятельности и профессионализма личности педагога. Экспериментальная часть исследует связь между конфликтологической компетентностью, уровнем конфликтности, уровнем управления конфликтами и стратегиями разрешения конфликтных ситуаций в высших учебных заведениях. Полученная информация может иметь многоцелевое применение в психолого-педагогической практике для личностно-профессионального развития современных преподавателей.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, конфликтологическая компетентность, уровень конфликтности, управление конфликтами, стратегии разрешения конфликтных ситуаций.

This article devoted to exploration of conflictological competence as a component of professional activities and professionalism of educators person. Educational process can't avoid emergence of different kinds of conflict. But conflict is an index of development, a factor of dynamic stability. The ability to control conflicts in affective way are important component of pedagogical activity. Conflictological competence is a vector unity of professional activities and professional identity of educator. That's why we can rightly understood conflictological competence as such kind of integrative competence, which level affect in all aspects of life and professional activities. This development should be taken as one of the areas of personal-professional high ways development of modern educators. Experimental part explores the link between conflictological competence, the level of conflict, the level of conflictsituations and resolution strategies of conflict situations in institution of higher learning. Information can be obtained as multipurpose use in psycho-pedagogical practice for personal-professional development of modern educators.

The keywords: *the professional competence, the conflictological competence, the level of conflict, the conflict management, the resolution strategies of conflict situations.*

Постановка проблеми. В культурно-історичній концепції педагогічний процес є конфліктом, тобто зіткненням діяльностей, яке призводить при взаємодії його учасників до виникнення нового змісту. І тому, головним завданням навчально-виховного процесу є перетворення конфлікту, який виникає на природній основі, у конструктивний і продуктивний шлях подальшого розвитку навчального процесу. Важлива роль у виконанні цього завдання покладається саме на викладача, як керівника навчально-виховного процесу, що залежить, в свою чергу, від рівня їх професійної компетентності [4, 6]. У формуванні та підвищенні рівня професійної компетентності особистості фахівця значну роль відіграють психолого-педагогічні знання та усвідомлення педагогами їх ролі у міжособистісній взаємодії [2, 3, 4].

В зв'язку з цим актуальним є вивчен-

ня конфліктологічної компетентності викладачів, оскільки саме вони визначають динаміку розвитку навчального процесу, а також дослідження з проблем формування у викладачів знань, вмінь та навичок вирішення та попередження педагогічних конфліктів [1, 3].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В останні роки досить активно досліджується проблема конфліктологічної компетентності особистості. У психолого-педагогічній літературі цей напрямок досліджень репрезентовано широким колом науковців (Л.М. Карамушка, І.В. Козич, Ю.О.Костюшко, І.Л. Рудзевич, К.І. Загітова та інші). З'явилось чимало робіт, в яких розглядаються питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності різних спеціалістів (В.В.Базелюк, Г.С.Бережна, Е.Н.Богданов,

О.І.Денисов, В.Г.Зазикін, Е.Е.Ефімова, М.М.Каппапов, Л.А.Петровська, В.В. Рогачев, Б.І.Хасан, Л.Н.Цой).

Конфлікти у педагогічному процесі за своєю природою є міжособистісними. Вони пов'язані з порушенням взаємозв'язків у процесі спільної педагогічної діяльності. Учасники педагогічного процесу є різнорідними, чим і пояснюються можливі розходження ціннісних орієнтацій, розбіжності між старшим і молодшим поколіннями, що може викликати нетерпимість у спілкуванні один з одним. Причому конфлікти в педагогічній системі народжуються як на ґрунті принципових розходжень інтересів, цінностей, переконань, мотивів діяльності тощо, так і на основі щоденних, побутових розбіжностей певних думок і міркувань, сподівань і прагнень, настроїв і очікувань [2].

Кожна особистість в тій чи іншій мірі є конфліктною і належить до певного типу конфліктних особистостей. І тому викладач, діяльність якого пов'язана з формуванням та вихованням майбутнього покоління, зобов'язаний знати та вміти правильно поводитися з аудиторією враховуючи індивідуальні особливості кожного. Для цього він повинен працювати над собою, тобто володіти найважливішими якостями педагога - методами саморегуляції, розвивати емпатійність, чуйність, гуманність, урівноваженість.

Завданням викладача є позитивно впливати на учня та студента, викликати у нього позитивні емоції, оскільки це є однією з важливих умов успішності його діяльності. Крім того, в процесі спілкування з викладачем на прикладі його ставлення до самого себе, до знань, праці формується система особистісної сфери учня та студента. Викладач повинен об'єктивно оцінювати себе, свої здібності і можливості, безпристрасно помічати і своєчасно виправляти кожний свій негідний, неетичний вчинок. [6].

Педагогічний конфлікт, як і будь-який інший, виникає із конфліктних

ситуацій, у ході яких відбувається усвідомлення потенційними учасниками протистояння (студентами, викладачами або/і керівництвом) протиріч, які виникають. Кожний конфлікт у педагогічній практиці – це гостра ситуація, яка, однак, може сприяти усвідомленню проблем між особистісного спілкування, моральних законів. Отже, важливо подивитися на конфлікт як на спонтанно виниклі або спеціально створені суперечності у стосунках між викладачем і студентами, які за умови конструктивного розв'язання призводять до позитивних змін у стосунках його учасників, їхнього розвитку і розвитку всього колективу.

Викладачеві не слід боятися конфлікту. Якщо він виникне, треба опановувати технологію поведінки у конфліктній ситуації.

Суттєвим у педагогічному конфлікті є його прогнозування. Це стосується як викладацького середовища, так і студентського. Важливо пам'ятати, що конфліктна ситуація не обов'язково переростає у конфлікт, а тому важливо проаналізувати її таким чином, щоб опоненти зуміли задовольнити свої потреби мирно, із урахуванням реальних можливостей і по-розумному. Саме розум у педагогічному середовищі повинен бути мірилом і оцінкою подальшого розвитку конфліктних взаємодій.

Якщо конфліктна ситуація все ж таки переросла в конфлікт, конструктивне вирішення конфлікту залежить від об'єктивного розуміння його суті, причин і механізму виникнення всіма його учасниками, а також їхнім прагненням якомога швидше позитивно його розв'язати без упередженого негативного ставлення до опонентів, скептицизму, зловживання владою або службовим становищем. В зв'язку з цим велике значення мають педагогічна майстерність і етика, навички педагогічного спілкування, врахування індивідуальних психологічних особливостей учасників педагогічної взаємодії тощо. Гідна поведінка педагога в конфлікті визначає його професійну май-

стерність та людську гідність, оскільки у педагогічному конфлікті переможців немає.

Варто пам'ятати, що вчасно невіршений конфлікт, так само як і вчасно не вилікувана хвороба, через певний період часу може дати серйозні ускладнення, тому треба вчасно розкривати назрілі протиріччя, ставити правильний діагноз «хвороби» і знаходити засоби «видачування». Зрозуміло, що ініціатива у врегулюванні педагогічного конфлікту повинна належати педагогові, як більш професійно підготовленій особі [5].

Мета роботи полягає у експериментальному визначенні співвідношення між конфліктологічною компетентністю, рівнем конфліктності, рівнем управління міжособистісними конфліктами та стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій у викладачів вищих навчальних закладів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Емпірична частина була проведена на базі двох вищих навчальних закладів. В дослідженні приймало участь 60 респондентів. Експериментальна частина поділялась на наступні частини.

1. Визначення рівня конфліктологічної компетентності у вирішенні конфліктів. (за методикою П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)
2. Визначення рівня конфліктності особистості викладача.
3. Визначення стратегій, які використовують викладачі у розв'язання конфліктних ситуацій (за методикою Д.Джонсона і Ф.Джонсона, адаптований варіант Т.Д.Кушнірук)
4. Визначення рівня управління між-

особистісними конфліктами у викладачів (за методикою Д.А.Веттен, К.С.Камерон)

5. Визначення кореляційного зв'язку між рівнем компетентності у вирішенні конфліктів, рівнем конфліктності, стилями розв'язання конфліктних ситуацій та управління міжособистісними конфліктами.

За результатами визначення рівня конфліктологічної компетентності у вирішенні конфліктів виявилось, що у двох навчальних закладах у викладачів переважає *низький рівень* компетентності у вирішенні у конфліктів. Тобто викладачі не вміють вчасно діагностувати та попереджувати виникнення передконфліктної та конфліктної ситуації, виявляти причини та можливі наслідки конфліктів різного походження, учасників та зацікавлених осіб, оперативно визначити динаміку та напрямки розвитку конфлікту, можливості його вирішення на різних стадіях, в конкретних умовах, зокрема, із залученням медіатора або третьої сторони.

У третини респондентів виявився середній рівень конфліктологічної компетентності.

Високого рівня компетентності при вирішенні конфліктів не спостерігається в даних вибірках. (табл. 1)

Дослідження рівня особистісної конфліктності показав наступні результати. У двох навчальних закладах переважає *середній рівень* конфліктності. Люди з середнім рівнем конфліктності конфліктують лише в тому випадку, якщо немає іншого виходу, і інші засоби вичерпані. Вони досить гнучкі особистості у взаємостосунках, але важко змінюють думку про лю-

Табл.1. Результати дослідження конфліктологічної компетентності викладачів

Рівень конфліктологічної компетентності	1 вищий навчальний заклад	2 вищий навчальний заклад
Високий рівень	0 %	0 %
Середній рівень	33,3 %	30 %
Низький рівень	66,6 %	70 %

Табл.2. Результати оцінки рівня особистісної конфліктності

Рівень особистісної конфліктності	1 вищий навчальний заклад	2 вищий навчальний заклад
Вищий за середній рівень	36,6 %	26,6 %
Середній рівень	43,3 %	56,6 %
Нижчий за середній рівень	10 %	6,6 %
Високий рівень	6,6 %	10 %
Низький рівень	3,3 %	0 %

дину. Перш ніж перейти до дружніх стосунків, вони деякий час вивчають людину, тому вони схильні змінювати думку про людину в кращий бік, аніж в гірший. Вони відкриті до компромісних рішень, вони твердо відстоюють свою думку, не думаючи про те, яким чином це позначиться на їхній професійній кар'єрі або приятельських стосунках. Та це не дозволяє їм виходити за межі коректності й принижуватись. Навпаки, це викликає повагу до них з боку оточення. Через це конфліктні стосунки для них є швидше тактикою, чим образом життя.

Варто зазначити, те що у двох навчальних закладів викладачам не є притаманний низький рівень конфліктності. (табл.2)

Дослідження домінуючих стратегій поведінки при розв'язанні конфліктів показав наступні результати. В першому навчальному закладі домінуючою стратегією є *втеча*. Такі люди втікають і ховаються у свій панцир, щоб обминати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків; тримаються далі як від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей,

до яких він причетний. Почувають себе безпомічними, вважають, що намагатися вирішувати конфлікт – справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

Для другого навчального закладу переважаючою виявилась *стратегія згладжування*. Для таких людей стосунки з іншими людьми найважливіші, а власні цілі, навпроти, не мають великого значення. Хочуть подобатися, хочуть, щоб їх усі любили й цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії й упевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Заради збереження стосунків, вони готові пожертвувати особистими цілями. Намагаються залагодити конфлікт, боячись зіпсувати стосунки. (табл.3)

Варто звернути увагу те, що викладачі у двох навчальних закладах відповіли, що *стратегію компроміс* використовують найменше при конфліктах.

Узагальнені результати досліджен-

Табл.3. Результати дослідження стратегій розв'язання конфліктних ситуацій

Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій	1 вищий навчальний заклад	2 вищий навчальний заклад
Втеча	33,3 %	36,6 %
Примус	20 %	23,3 %
Згладжування	30 %	36,6 %
Компроміс	10 %	16,6 %
Конфронтація	23,3 %	20 %

Табл.4. Рівень управління міжособистісними конфліктами

Рівень управління міжособистісними конфліктами	1 вищий навчальний заклад	2 вищий навчальний заклад
Високий рівень	6,6 %	0 %
Середній рівень	50 %	53,3 %
Низький рівень	40 %	46,6 %

ня рівня управління міжособистісними конфліктами показують, що викладачі обох навчальних закладів мають середній рівень. Такі люди знаходять спільну мову, передають правильну інформацію, прислухаються один до одного. У колективі присутня хороша атмосфера, звичайно, трапляються суперечки, але її учасники вміло знаходять вихід з ситуації, яка складається. (табл.4)

Визначення зв'язку між рівнем конфліктологічної компетентності у вирішенні конфліктів, рівнем конфліктності, стилями розв'язання конфліктних ситуацій та рівнем управління міжособистісними стосунками викладачів у двох навчальних закладів було здійснено з допомогою кореляційного аналізу.

Аналізуючи результати кореляційного аналізу можна зробити наступні висновки.

З віком викладачі не схильні йти на компроміс у конфліктних ситуаціях. Вони воліють відстоювати власну позицію.

Високий рівень особистісної конфліктності корелює зі стратегією примусу у розв'язанні конфліктних ситуаціях. Це пов'язано з тим, що при високій конфліктності люди не уміють контролювати і стримувати свої емоції, заставляють інших людей приймати сторону потрібного їм вирішення конфлікту. Для них головні власні переживання і цілі.

При домінуванні стратегії примусу, респонденти все менше вміють управляти міжособистісними стосунками. Це спричиняється тим, що вони не вміють співпрацювати з колегами і намагають-

ся перемагати їх, силоміць примушують приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають невелике значення.

Чим більше викладачі надають перевагу стратегіям згладжування і компромісу у розв'язанні конфліктних ситуацій, тим краще вони вміють управляти міжособистісними конфліктами. Для таких людей стосунки з іншими людьми найважливіші. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту або пожертвувати частиною своїх домагань під час конфлікту заради гармонії й упевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків.

Чим вищий рівень компетентності вирішення конфліктів, тим вищий рівень управління міжособистісними конфліктами. Така ситуація спричинена тим, що респонденти у своєму житті мають досвід у конфліктних ситуаціях і співпраці один з одним, знають як правильно поводитися і взаємодіяти.

Рівень конфліктологічної компетентності у вирішенні конфліктів не має кореляційних зв'язків з жодною із стратегій розв'язання конфліктних ситуацій.

Висновки. Навчально-виховний процес не може уникнути конфліктів. Зазвичай конфлікт сприймається як ненормальне явище: збій у роботі, перешкода для реалізації стратегічних цілей. Негативне сприйняття цілком обґрунтоване, тому що будь-який конфлікт несе в собі заряд величезної руйнівної сили: порушується процес нормального функціонування, руйнуються стосунки між людьми, нерідко

завдання розв'язання конфлікту супроводжується звільненням з роботи. Однак, відсутність конфліктів слід вважати свідченням застою, стагнації. Конфлікт — це показник розвитку, фактор динамічної стабільності організації.

Здатність ефективно справлятися з конфліктами є важливою складовою частиною педагогічної діяльності. Для педагога у навчально-виховному процесі необхідно володіти конфліктологічною компетентністю, завданням якої є запобігання виникненню негативної взаємодії, а також надання неминучим конфліктним ситуаціям конструктивного характеру.

Конфліктологічна компетентність — ілюстрація єдності професіоналізму діяльності та професіоналізму особистості педагога. Вона передбачає наявність знань про різні аспекти феномену конфлікту, володіння технологіями дій в ситуаціях складної міжособистісної взаємодії.

Підсумовуючи можна стверджувати, що конфліктологічна компетентність передбачає мистецтво управління конфліктами та вибору оптимальних стратегій поведінки, вміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту, володіння різноманітними «ключами» комунікації,

наявність навичок конструктивної поведінки в конфлікті та спрямованості на формування готовності до продуктивної взаємодії.

Здатність управляти конфліктами вимагає напруги, відповідальності, розуміння, маневреності тощо. Тому правомірно розуміти конфліктологічну компетентність як свого роду інтегративну компетентність, рівень якої впливає на всі сторони життя і професійну діяльність. Її розвиток слід розглядати як одне з магістральних напрямків особистісно-професійного розвитку сучасних педагогів.

Підвищення конфліктологічної компетентності у вирішенні конфліктів є необхідною умовою ефективності навчання і виховання сучасної молоді і важливим чинником професійного росту педагога.

Практичне використання отриманих результатів та перспективи подальших досліджень. Результати проведеного дослідження можуть мати багатоцільове використання в психолого-педагогічній практиці, оскільки розкривають зв'язок конфліктологічної компетентності з особистісними характеристиками, що, в свою чергу, може оптимізувати навчально-виховний процес.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гришина И. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000. — 464 с.
2. Дурманенко Є. А. Конфлікти в педагогічному середовищі: [монографія] / Євгенія Аристархівна Дурманенко. — Луцьк : РВВ „Вежа” Волин. держ. ун-ту імені Л. Українки, 2004. — 287 с.
3. Загітова К.І. Психологічні умови конструктивного вирішення конфліктів у професійних ситуаціях // Проблеми вищої педагогічної освіти у світлі рішень II Всеукраїнського з'їзду працівників освіти. — К.: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2002. — 4.2. — С 46 — 49.
4. Кушнірук Т.Д. Подолання конфліктності серед педагогів. Соціально педагогічний аспект // Практична психологія та соціальна робота. - !998. -№10. -с.29-33.
5. Мерзлякова Е.Л. Чему и как учить учителей. Тренинг эффективного педагогического общения. — СПб.: Речь, 2007. — 296 с.
6. Педагогічна майстерність: Підручник /За ред.. І.А.Зязюна. — К.: СПД Богданова А.М.,2008. — 376 с.