

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ

Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра педагогіки та освітнього менеджменту

Ільницька Ірина Петрівна

**РОЗВИТОК КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У
МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ**

Спеціальність: 011 Освітні, педагогічні науки

РЕФЕРАТ

магістерської роботи
за освітньо-науковою програмою

Освітні, педагогічні науки (Педагогіка вищої школи)

Умань – 2022

Магістерською роботою є рукопис

Роботу виконано в Уманському державному педагогічному університеті
імені Павла Тичини

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК: кандидат педагогічних наук, доцент
кафедри педагогіки та освітнього менеджменту
Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини
Стеценко Н.М.

РЕЦЕНЗЕНТ: декан факультету дошкільної та спеціальної
освіти, кандидат педагогічних наук, доцент
Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини
Попиченко С. С.

Захист відбудеться 18 травня 2022 р. о 9.00 год. на засіданні ЕК кафедри
педагогіки та освітнього менеджменту

З роботою можна ознайомитись на кафедрі педагогіки та освітнього
менеджменту, за адресою: 20308, м. Умань вул. Садова, 28, ауд. № 316.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Реформування системи освіти в Україні висуває нові вимоги щодо рівня знань, вмінь та компетентностей психологів, професія яких в останні роки стала однією із найзатребуваніших і найпопулярніших не лише в нашій країні, а й в усьому світі.

Основною характеристикою психолога є його компетентність, яка проявляється у здатності орієнтуватись у нестандартних ситуаціях, що виникають у його професійній діяльності, коли необхідно приймати самостійні рішення, бути мобільним, динамічним і конструктивним.

Проблема формування висококваліфікованого конкурентоспроможного фахівця є основним завданням закладів вищої освіти у підготовці майбутніх психологів, які здатні не лише презентувати себе, а й знаходити вихід із складних конфліктологічних ситуацій, які виникають у різних життєвих обставинах. Тому конфліктологічна компетентність як невід'ємна складова професійно-педагогічної компетентності психологів є важливою характеристикою фахівця.

Формування конфліктологічної компетентності майбутнього психолога передбачає отримання конфліктологічних знань як виду професійних знань та набуття умінь застосування цих знань: вміння розрізнити конфліктну ситуацію та прогнозувати її, оцінювати наслідки конфлікту; володіти навичками попередження та вирішення конфлікту; вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти; володіти навичками усунення негативних наслідків конфліктів тощо.

Складні умови сучасного життя обумовлюють актуальність конфліктологічної проблематики, яка розглядається в усіх напрямках професійної підготовки фахівця, в тому числі і в педагогічній освіті. Отримавши диплом спеціаліста, молодий психолог потрапляє в умови потенційного конфліктного середовища як у професійній діяльності, так і в соціумі загалом. Таке середовище передбачає вирішення як фахових, так і соціально-психологічних, міжособистісних проблем.

Робота у школі передбачає вирішення конфліктних ситуацій в різних системах та зв'язках: «учень-учень», «учитель-учень», «учитель-батьки», «учитель-учитель», «учитель-адміністрація» та інших. Споконвічною проблемою залишається вирішення конфліктних ситуацій в системі «учень-учень». Міжнародне дослідження дитячого фонду ООН – ЮНІСЕФ вказує, що половина опитаних учнів віком від 13 до 15 років (приблизно 150 мільйонів) зазнавали насильство від своїх однолітків у шкільному середовищі. Результати опитування, що проводилось в Україні серед підлітків 11-17 років, вказують, що 67% респондентів повідомили, що зіштовхувалися з булінгом за останні місяці. Зокрема 24% зазначили, що були постраждалими від булінгу, а 40% з них нікому не повідомляли про дані випадки. Вказані випадки свідчать про те, що в окремих закладах освіти відсутній або недостатній алгоритм дій адміністрації та колективу загалом щодо створення системи протидії булінгу (цькування). В тому числі, недостатня робота проводиться щодо попередження конфліктних ситуацій та їх вирішення.

Також проблеми виникають і в системі «учитель-адміністрація». Під впливом трансформаційних процесів в суспільстві та зміни діючих соціальних структур спостерігається зростання конфліктів і серед педагогічних працівників та адміністрації.

Тому робота психолога у закладі освіти є надзвичайно важливою, а отримані ним знання та уміння у закладі вищої освіти дають змогу вирішувати увесь спектр завдань, що стосуються не тільки вирішення конфліктних ситуацій, але й їх попередження та урегулювання.

Актуальність формування конфліктологічної компетентності майбутнього психолога ще більше посилюється в умовах визвольної війни з окупантами – російською федерацією. Вони руйнують наші міста та вбивають цивільне населення. Війна посилює кризовий стан економіки та культури, збільшує різкі протистояння, міжособистісні конфлікти та інші протиріччя, які виникають у різних сферах життя людей.

Нині випускники закладів вищої освіти не завжди готові вести свою освітню діяльність в нових умовах, особливо, коли конфліктні ситуації виникають на міжнаціональному ґрунті і, таким чином, самі можуть стати джерелом конфліктних взаємин. Таким чином, важливість підготовки психологів та формування конфліктологічної компетентності не викликає сумніву.

Питання конфліктології як науки у різні роки вивчали такі учені як: П. Прибудько, А. Берlach, В. Кондрюкова, В. Криволапчук, О. Поліщук, А. Анцупов, А. Малишев, А. Бандурка, В. Друзь, Л. Ємельяненко, В. Петюх, Л. Торгова, А. Гриненко, І. Ващенко, М. Кляп, І. Русинка, Л. Герасіна, М. Требін, В. Воднік, В. Петрінко. Проблеми вирішення соціально-педагогічних конфліктів у закладах освіти та загалом питання педагогічної конфліктології вивчали: Н. Кошечко, Н. Гордієнко, С. Казакова, І. Козич, С. Пашенко, В. Ковальчук, А. Анцупов, А. Шипілов, Т. Куценко, В. Галузьяк, І. Холковська, Г. Антонов, О. Іонова та інші. З'явилося чимало робіт, в яких розглядаються питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності різних спеціалістів: Б. Якимчук, Т. Браніцька, М. Кляп, Л. Мухіна, С. Філь, Л. Кайдалова, Н. Альохіна, Н. Шварп, О. Цісецький.

На актуальність підготовки психологів вказує і розроблений Міністерством освіти і науки України професійний стандарт «Практичний психолог закладу освіти», який був затверджений наказом Мінекономіки від 24.11.2020 № 2425.

Аналіз філософських, соціологічних, психологічних і педагогічних досліджень дає змогу зробити висновок, що проблема підготовки психологів є актуальна. Разом з тим, існує протиріччя між потребою підготовки висококваліфікованих психологів, які готові до роботи у закладі освіти та мають відповідні компетентності в сфері врегулювання конфліктних ситуацій і недостатньо сформованою конфліктологічною компетентністю майбутнього фахівця.

Враховуючи соціальне значення і наукову актуальність означеної проблеми, її недостатню теоретичну та практичну розробленість, а також реальну потребу удосконалення процесу розвитку конфліктологічної компетентності психолога обрано тему кваліфікаційної роботи: «Розвиток конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів».

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні шляхів удосконалення процесу розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.

Завдання дослідження:

1. З'ясувати сутність ключових понять дослідження.
2. Розкрити ознаки та структуру конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців.
3. З'ясувати особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців.
4. Обґрунтувати шляхи удосконалення процесу розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх психологів.

Предмет дослідження – процес розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.

Відповідно до визначених завдань було використано такі методи дослідження:

теоретичні: аналіз філософської, психолого-педагогічної, дидактичної, методичної літератури з досліджуваної проблеми для визначення ролі та значення розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів, а також порівняння й зіставлення різних поглядів на обрану проблему;

емпіричні: спостереження, анкетування, бесіди, методи експертних оцінок, тестування, педагогічний експеримент для виявлення результативності експериментальної роботи.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилось на базі Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

У дослідженні взяло участь 47 студентів факультету соціальної та психологічної освіти, які здобувають освіту за освітньо-професійною програмою 053 «Психологія» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Теоретичне значення дослідження полягає у розкритті особливостей розвитку конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів у процесі їх професійної підготовки; здійсненні аналізу освітніх програм із метою з'ясування потенційних можливостей для розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів, розкритті шляхів та засобів розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає у можливості використання результатів дослідження у педагогічній практиці освітніх закладів для підготовки психологів, а також у системі підвищення кваліфікації фахівців-психологів.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати кваліфікаційної роботи обговорювались на засіданнях кафедри педагогіки та освітнього менеджменту Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини, XII Всеукраїнській студентській науковій Інтернет-конференції «Сучасні інформаційні технології в освіті і науці», яка відбулася у квітні 2021 р., V Всеукраїнські читання «Психологічні ресурси особистості у кризових ситуаціях», яка відбулася у квітні 2022 р.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, що нараховує 80 найменувань. Робота містить 4 таблиць, 13 рисунків. Загальний обсяг роботи – 110 сторінок. Основний зміст роботи викладено на 82 сторінках.

У першому розділі «**Теоретичні основи розвитку конфліктологічної компетентності психологів**» здійснено аналіз таких понять як «конфлікт», «конфліктологія», «конфліктологічна компетентність» та «конфліктна компетентність». З'ясовано, що поняття «конфліктологічна компетентність»

як похідна від терміну «конфліктологія» є більш комплексним та має широкий спектр ознак.

Досліджено, що в українській педагогічній науці існують різні підходи до визначення поняття «конфліктологічна компетентність». Ми дійшли висновку, що при визначенні даного поняття доцільно виходити з того, що конфліктологія – це, перш за все, система знань і особлива міждисциплінарна галузь, предметом вивчення якої є практика роботи з конфліктними явищами різного роду, що виникають у різноманітних сферах людської взаємодії. Відтак, поняття конфліктологічної компетентності передбачає, перш за все, здатність фахівця розуміти й аналізувати, а також прогнозувати можливі конфліктні ситуації, спираючись на систему відповідних знань. Водночас, конфліктологічна компетентність (як і конфліктна компетентність) передбачає наявність значущої практичної складової, тобто умінь і навичок роботи у полі конфліктних явищ чи ситуацій, а саме прикладне застосування конфліктологічних, психологічних і педагогічних знань щодо стратегій поведіння із конфліктами та у конфліктах, що в реальному житті й професійній діяльності дає змогу фахівцеві якнайкраще вирішити конфліктну ситуацію, врахувавши інтереси всіх задіяних сторін та реалізуючи при цьому стратегію співпраці.

Досліджено структуру конфліктологічної компетентності та визначено, що до неї входять такі компоненти: когнітивний, операційний, мотиваційно-ціннісний, рефлексивно-регулятивний та експерієнтальний.

Вивчення проблеми формування конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів дало змогу виявити взаємопов'язані шляхи даного процесу: 1) опанування конфліктологічних дисциплін; 2) розвиток соціально-психологічної компетентності в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін; 3) моделювання діяльності в конфліктогенному професійному середовищі в процесі викладання фахово-орієнтованих дисциплін; 4) засвоєння окремих конфліктологічних умінь в результаті вивчення загальноосвітніх дисциплін.

У другому розділі «Удосконалення процесу розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів» проаналізовано особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів в процесі їх професійної підготовки шляхом аналізу освітніх програм підготовки. Виявлено, що практична складова вимагає підсилення. Найбільші можливості для розвитку даної компетентності закладені в дисциплінах «Психологія конфлікту», «Організація і методика соціально-психологічного тренінгу» та «Методика роботи психолога».

Запропоновано шляхи та засоби розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів. Зокрема, описано тренінговий комплекс як найперспективніший метод професійної підготовки майбутніх психологів до розв'язання конфліктів. Розроблений нами тренінговий комплекс був спрямований на досягнення стратегічної мети – удосконалення фахової компетентності студентів та формування у них досвіду, здібностей, особистісних і професійних якостей для ефективного розв'язання конфліктного протистояння в майбутній професійній діяльності.

Здійснено діагностику рівнів розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів за допомогою питань та завдань відкритої та закритої анкет, опитування та бесід для конкретизації відповідей на поставлені питання анкети, а також самооцінки рівня готовності щодо вмінь розв'язувати конфліктні ситуації в стандартних та нестандартних умовах у міжособистісних стосунках різного типу людей.

Для діагностування сформованості рівня розвитку конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів було розроблено 3 рівні (високий, середній і низький), які мають комплексний характер і дають системне уявлення про наявність всіх компонентів, якими характеризується конфліктологічна компетентність.

Результати проведеного дослідження дають змогу зробити висновок, що запропоновані шляхи та засоби розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів сприяють підвищенню

конфліктологічних знань, умінь та навичок використання технологій ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті; виявленню механізмів та причин соціальних конфліктів; визначенню етапів виникнення конфлікту з метою подальшого його розв'язання; розпізнаванню внутрішньо-особистісних конфліктів; виявленню основних етапів переговорного процесу; визначенню шляхів розв'язання конфліктів; використання отриманих знань для попередження та регулювання конфліктів. Володіння майбутніми психологами методами та прийомами врегулювання конфліктних ситуацій підвищує ефективність професійної підготовки фахівців.

ВИСНОВКИ

Існування суспільства неможливе без виникнення конфліктів, адже усі люди мають власні потреби, інтереси та погляди, які часто не співпадають з потребами та інтересами інших. Тому вкрай важливим є володіти необхідними знаннями та навичками вирішення подібних конфліктних ситуацій, особливо це стосується психологів, професійна діяльність яких безпосередньо пов'язана з налагодженням міжособистісних взаємовідносин.

На основі здійсненого теоретико-методологічного аналізу проблематики конфліктологічної компетентності, ми можемо зробити наступні висновки:

1. Аналіз наукової літератури дав змогу з'ясувати, що ключовими поняттями дослідження є: «конфлікт», «конфліктологія», «педагогічна конфліктологія», «конфліктологічна компетентність» та «конфліктна компетентність».

В результаті аналізу виявлено, що поняття «конфліктологічна компетентність» як похідна від терміну «конфліктологія» є більш широким і комплексним, ніж «конфліктна компетентність».

Конфліктологічну компетентність доцільно трактувати відповідно до місця і значення такої компетентності в житті людини загалом та в професійній діяльності:

- як складову соціально-психологічної компетентності;

- як складову загальної комунікативної компетентності;
- як окремий вид професійної компетентності;
- у співвідношенні із соціальною компетентністю.

У нашій роботі ми надаємо перевагу такому трактуванню: «конфліктологічна компетентність – це здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти у конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації, реалізуючи стратегію співпраці».

2. В ході аналізу ознак та розкриття структури конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців виявлено, що конфліктологічна компетентність є багатограним феноменом. Її сутність та характеристики структурних компонентів залежать від теоретико-методологічної позиції її дослідження.

Нами проаналізовано декілька наукових підходів до формування структури конфліктологічної компетентності. В ході вивчення цих підходів, з'ясовано, що кожна проаналізована структура містить компоненти, які відповідають: за знання (інформаційний, раціональний, когнітивний); за вміння (операційний, поведінковий, перцептивний); мотивацію (аксіологічний, емоційний). Відповідно до цього, модель конфліктологічної компетентності містить методичний, теоретичний, практичний та технологійний блоки.

Найбільш прийнятною та повною, на нашу думку, є структура конфліктологічної компетентності, запропонована у роботі С.С.Філя, в якій визначено когнітивний, операційний, мотиваційно-ціннісний, рефлексивно-регулятивний та експеріентальний компоненти.

3. Вивчаючи питання розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з'ясовано, що цей процес може здійснюватися наступними шляхами: опанування конфліктологічних дисциплін; розвиток соціально-психологічної компетентності в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін; моделювання діяльності в конфліктогенному

професійному середовищі в процесі викладання фахово-орієнтованих дисциплін; засвоєння окремих конфліктологічних умінь в результаті вивчення загальноосвітніх дисциплін.

Нами також детально проаналізовано освітньо-професійну програму за спеціальністю 053 «Психологія» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини. Виявлено, що із переліку освітніх компонентів освітньо-професійної програми, найбільш сприятливими для розвитку конфліктологічної компетентності є такі: основи педагогіки, вступ до спеціальності, загальна психологія, психологія спілкування, гендерна психологія, диференційна психологія, експериментальна психологія, соціальна психологія, психологія особистості. У багатьох дисциплінах розкриваються близькі за змістом теми, що сприяє повторенню та закріпленню теоретичного матеріалу і можливості розгляду того чи іншого поняття чи ситуації з різних сторін. Проте, аналіз практичних та лабораторних занять аналізованих дисциплін показав, що практична складова вимагає підсилення.

4. Нами обґрунтовано шляхи удосконалення процесу розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.

Аналіз різних шляхів та засобів розвитку професійної компетентності майбутніх психологів показав, що одними з ефективних методів є методи активного навчання, коли суб'єкти освітнього процесу перебувають в тісному взаємозв'язку, діють з метою отримання знань та формування навичок, отримують зворотній зв'язок.

Для розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів нами обрано тренінгові технології. Тренінг розглядається нами як активна навчальна діяльність студентів, під час здійснення якої майбутні фахівці виконують тренінгові вправи, адаптовані до майбутньої професійної діяльності під керівництвом викладача-тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів, що відповідають сучасним вимогам до професійної діяльності.

У практичному контексті нами розроблений комплекс тренінгових занять на тему «Формування особистісних якостей у майбутніх психологів», який був інтегрований в межах дисциплін вибіркового циклу за спеціальністю 053 «Психологія» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Також розроблено комплекс вправ, які ми застосовували в межах тренінгів.

Для діагностики розвитку конфліктологічної компетентності нами визначено: високий, середній і низький рівні розвитку. Аналіз результатів педагогічного експерименту вказує на те, що рівень розвитку конфліктологічної компетентності на кінець експериментальної роботи в експериментальній і контрольній групах порівняно зріс. Так, високий рівень розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх психологів в експериментальній групі зріс на 17,3%, в той час, як в контрольній групі зростання відбулося на 3,8%. Середній рівень розвитку конфліктологічної компетентності в експериментальній групі також збільшився на 4,2%, а в контрольній – на 4,5 %. Низький рівень конфліктологічної компетентності в обох групах відповідно зменшився, в експериментальній групі – на 21,5%, а в контрольній – 8,3%.

Діагностика рівнів розвитку конфліктологічної компетентності у майбутніх психологів показала, що запропоновані нами шляхи та засоби розвитку конфліктологічної компетентності сприяють підвищенню конфліктологічних знань, умінь та навичок використання технологій ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.

Виконане дослідження має завершений характер, однак не вичерпало всіх аспектів піднятої проблеми. Потребує подальшого вивчення питання особливості використання сучасних інформаційних засобів під час проведення тренінгів, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів; визначення потенціалу діяльнісного та синергетичного підходів в контексті професійної підготовки психологів під час вивчення фахових дисциплін, тощо.