

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ У СТУДЕНТІВ ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

У статті розглянуто проблему формування конфліктологічних компетенцій у студентів вищих навчальних закладів. Обґрунтовано суть, структуру та функції конфліктологічних компетенцій студентів та запропоновано модель їх формування та розвитку.

Ключові слова: студент, компетенція, компетентність, ціннісні орієнтації, інтерактивні методи, конфліктологічні компетенції.

The paper considers the problem of formation of conflict of competence in university students. The fundamentals of the structure and functions of conflict competence of students and asked to model their formation and development.

Keywords: student competence, competence, values, interactive methods. conflict of competence.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. Конфлікти супроводжують суспільство в усіх сферах людської діяльності уже впродовж багатьох століть, тому виникла об'єктивна необхідність застосування певних вмінь, навичок та характеристик особистості для попередження, конструктивного розвитку та вирішення конфліктних ситуацій без надання соціальної шкоди. Отже виникла необхідність формування конфліктологічної культури працівників. Кожен випускник ВНЗ, як майбутній працівник і потенційний керівник, повинен володіти найвищим рівнем конфліктологічної культури і, звісно, конфліктологічними компетенціями.

Процес формування конфліктологічних компетенцій керівника у студентів вищів є складним, тривалим але актуальним, адже навчання у ВНЗ – важливий етап у професійному становленні особистості. Ці питання хвилюють багатьох науковців, але конкретні соціально-педагогічні дії, організаційні та управлінські механізми щодо їх формування залишаються, поки що, не вирішеними.

Аналіз досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання проблеми. До дослідження поняття «конфліктологічна компетентність» у своїх наукових працях зверталась низка дослідників: зокрема, зміст поняття розглядали А. Анцупов, Є. Богданов, В. Зазакін, Н. Самсонова, Л. Цой, А. Шипілов, І. Козич. Проте в літературі досі не існує єдиного розуміння цього поняття.

На сьогоднішній день наукові пошуки спрямовуються на вивчення таких теоретичних і практичних завдань як формування конфліктологічної компетентності (Г. С. Бережна, М. С. Бондаренко, О. І. Денисов, О. Є. Єфімова, Д. В. Івченко, І. В. Козич, А. О. Лукашенко), конфліктологічної компетенції (Г. В. Антонов, Є. М. Сгонникова), готовності до розв'язання професійних конфліктологічних завдань (З. З. Дринка, Г. М. Болтунова), досвіду конструктивного розв'язання конфліктів (О. В. Афанасов, В. С. Смирнов), підготовки до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту (С. М. Ємельянов, Ю. О. Костюшко, Л. М. Цой).

Мета даної статті полягає у теоретичному обґрунтуванні суті, структури та функцій конфліктологічних компетенцій студента та розробці системи її формування і розвитку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Навчання у ВНЗ – важливий етап у професійному становленні особистості. В цей період починається засвоєння професійної ролі, відбувається первинна професійна адаптація. Майбутній фахівець у своєму розвитку проходить шлях від початкового інтересу і загального позитивного ставлення до професії, до оволодіння професійними знаннями, усвідомлення змісту і цілей професійної діяльності, засвоєння професійної етики, формування системи професійних ставлень – позиції професіонала, знаходження своєї "професійної ніші", індивідуальної професійної ролі. Всі ці

процеси, зрозуміло, продовжуватимуться у реальній професійній діяльності, але починаються і формуються вони саме в ході навчання в системі професійної освіти.

Для формування конфліктологічних компетенцій в управлінні конфліктами у студентів вузу необхідні такі педагогічні умови: 1) формування ціннісних орієнтацій гуманістичного спілкування і комунікативних якостей у студентів при вирішенні виробничих завдань; 2) інтеграція знань студентів, отриманих в ході професійної підготовки, при впровадженні і вивченні спецкурсу «Управління конфліктами в організації», 3) закріплення досвіду ділового спілкування студентів шляхом застосування інтерактивних методів навчання при вивченні економічних дисциплін.

Формування ціннісних орієнтацій у процесі навчання визначається, з одного боку, особистісними особливостями, розвитком і усвідомленням своїх інтересів і цінностей, а з іншого боку, соціальними факторами. При цьому в основі загального механізму формування цінностей лежить, перш за все, діалоговий стиль спілкування. Такий механізм повинен виступати як процес передачі і прийняття знання, що має смислове навантаження. До ціннісних орієнтацій гуманістичного спілкування студентів вузу ми відносимо емпатію, повагу до особистості, конструктивну критику.

Емпатія – розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ. Емпатія ґрунтується на вмінні правильно уявляти собі, що відбувається всередині іншої людини, що вона переживає, до чого прагне, як сприймає і оцінює себе і навколишній світ. Здатність дивитися на людей і сприймати різні події їхніми очима має надзвичайно важливе значення для розуміння оточуючих.

Під повагою до особистості ми розуміємо безумовне і безоціночне прийняття партнера по спілкуванню, колегу як цілісної особистості. Повага до особистості виражається у визнанні її єдиною цінністю первинного порядку, щодо якої визначаються всі інші вторинні цінності.

Конструктивна критика проявляються в умінні самостійно відстоювати свої переконання і знаходити відповіді на заперечення; в умінні аналізувати інформацію, думку для оцінки та перевірки достовірності. У зміст критичності включається не тільки «оцінка», а й уміння діалектичного мислення: уміння науково використовувати наукові методи, принципи і правила логіки (аргументація, доказ, спростування).

Аналізуючи особистісні якості майбутнього фахівця ми визначили, що необхідними якостями в спілкуванні для нього є толерантність, рефлексія, комунікабельність і конфліктність.

Толерантність – терпимість до чужого способу життя, поведінки, звичаїв, почуттів, думок, ідей, вірувань. Словові відтінки поняття «толерантність» досить різноманітні. У ньому перетинаються, такі взаємно вживані значення: стійкість, витривалість, терпимість, допустимі відхилення.

Рефлексивність. Вчені розглядають рефлексію як теоретичну діяльність людини, спрямовану на осмислення ним навколишнього світу, усвідомлення себе в цьому світі, своєї діяльності, того, як його сприймають, оцінюють. Рефлексія включає розуміння і оцінку іншого. За допомогою рефлексії досягається співставлення своїх уявлень, цінностей, думок з цінностями, думками, уявленнями інших людей, групи, суспільства, нарешті, з загальнолюдськими. Найважливішою особливістю рефлексії є її здатність керувати власною активністю відповідно до особистісних цінностей, формувати і перемикаються на нові механізми у зв'язку зі зміненими умовами, цілями, завданнями діяльності.

Комунікабельність. В процесі адаптації людини в соціумі велике значення має рівень розвитку його комунікабельності, тобто здібності особистості до спілкування, до встановлення контактів і зв'язків. Комунікабельність вчені розуміють як здатність людей встановлювати ділові контакти, зв'язки, відносини, готовність і вміння легко встановлювати, підтримувати і зберігати позитивні контакти в спілкуванні і взаємодії з оточуючими.

Конфліктність. Поняття «конфліктність особистості» означає стан готовності до конфліктів, рівень її залученості в розвиток конфліктів. Під конфліктністю особистості, зазвичай, розуміють її інтегральну властивість, що відбиває частоту вступу людини в

міжособистісні конфлікти [4, 154].

Таким чином, ціннісними орієнтаціями гуманістичного спілкування студентів є емпатія, повага до партнера, конструктивна критика; а комунікативними якостями – толерантність, рефлексія, комунікабельність, конфліктність.

Відсутність безперервності і наступності в отриманні знань є «вузьким місцем» у підготовці майбутнього фахівця до здійснення діяльності в економічній сфері навіть на рівні теоретичного знання. Тому ми вважаємо, що необхідне впровадження спеціального курсу «Управління конфліктами в організації», що сприятиме не тільки формуванню знань про конфлікти, а й інтеграції, знань, отриманих в ході професійної підготовки при вивченні економічних дисциплін.

Впровадження спеціального курсу «Управління конфліктами в організації», в освітній процес усіх вищих навчальних закладів України дозволить:

- навчити студентів методам конструктивної взаємодії і діалогу один з одним;
- сформувати рефлексивність у студентів в реальному конфлікті;
- розвинути у студентів теоретичні навички з аналізу конфліктних ситуацій, визначення ролі і значення конфліктів в економічній діяльності;
- сформувати професійні навички з профілактики конфліктних ситуацій на макрорівні, мезорівні і мікрорівні;
- навчити студентів самостійно з'ясовувати причини виникнення, способи вирішення і можливі наслідки конфліктів;
- сформувати у студентів практичні знання щодо попередження та прогнозування конфліктних взаємин між суб'єктами економічної діяльності з урахуванням умов ринкового середовища.

Третьою педагогічною умовою формування конфліктологічних компетенцій в управлінні конфліктами у студентів вузу є закріплення досвіду ділового спілкування студентів шляхом застосування інтерактивних методів навчання при вивченні економічних дисциплін.

При інтерактивній взаємодії в процесі отримання освіти викладач спілкується не прямо з кожним студентом і не з усією групою відразу (фронтально), а опосередковано з кожним студентом через навчальну групу і / або засоби навчання. В ході такого спілкування відбувається не тільки процес пізнання, процес особистісного зростання студентів, а й процес взаємодії особистостей, де кожен має право висловити свою точку зору, відстоювати свою позицію, грати свою роль. Таким чином, використання інтерактивних методів повинно включати дії, які допомагають студентам розвивати оцінне і критичне мислення в реальних конфліктних ситуаціях і у виробленні рішень, набути досвіду, необхідного для подальшої ефективної роботи над аналогічними проблемами.

Інтерактивні методи включають в себе використання лекційних плакатів, схем та інших наочних посібників, коротких демонстрацій, рольових ігор та тренувальних вправ. Інтерактивне навчання – це спеціальна форма організації освітнього процесу, суть якої полягає у спільній діяльності студентів над освоєнням навчального матеріалу, в обміні знаннями, ідеями, способами діяльності. Інтерактивна діяльність на заняттях передбачає організацію і розвиток діалогового спілкування, яке веде до взаєморозуміння, взаємодії, до спільного вирішення загальних, але значимих для кожного учасника завдань. Інтерактивні методи навчання повинні цілеспрямовано застосовуватися для вирішення проблем, властивих характеру майбутньої економічної діяльності [4, 154]. Це актуалізує суб'єктну позицію студентів вузу через включення методів і прийомів самопізнання, участь у конфліктних ситуаціях, в групових дискусіях, сюжетно-рольових іграх, особистісно та професійно значущих, оволодіння технологіями рефлексивного управління розв'язання конфліктів. Враховуючи класифікацію інтерактивних методів, серед яких виділяють групові та індивідуальні методи навчання, ми визначили, що для закріплення досвіду ділового спілкування у студентів найбільш ефективними методами є: проблемний метод, ігрові, дискусійні, метод кейс-стаді, «мозковий штурм».

Представлена нами інтерактивна методика реалізації педагогічних умов припускає, що, з одного боку, вони є відносно самостійними, а з іншого – взаємопов'язаними,

взаємодоповнюючими, обумовлюють одне одного і впливають на результат в даному поєднанні, так як складають єдиний комплекс.

Висновки. Таким чином, ми визначили, що конфліктологічна компетентність студента представляє собою певним чином структуровану систему знань про конфлікти, умінь управляти ними і переживань, що визначають успішність регуляції його діяльності та поведінки. Необхідно зазначити, що саме інтерактивні методи навчання, засновані на груповій і суб'єкт-суб'єктній взаємодії, зворотному зв'язку між її учасниками, їх прямій взаємодії, досвіді взаємодії в конфлікті, на грі або аналізі ситуацій, сприяє активізації навчального процесу та закріпленні отриманих знань з управління конфліктами. Перевагами запропонованої системи є комплексний підхід до формування та розвитку конфліктологічних компетенцій у студентів ВНЗ та її постійний розвиток впродовж усього трудового життя.

Література

1. Кляп М. Структура та зміст конфліктологічної компетентності. Доступний з: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Pippo/2010_5/Kliar.
2. Компетентнісний підхід в освіті. Проблеми, поняття, інструментарій // *Зарубіжна література*. – 2006 – №23 (47). – С. 16-28.
3. Носков І. В., Кальянов А. В., Єфросиніна О. В. Компетентність як складова підготовки фахівців у гуманітарному вищому навчальному закладі // *Соціальна психологія*. - 2006. - № 5. - С. 111-121.
4. Савинкова Т. А. Формирование компетентности в управлении экономическими конфликтами у студентов ВУЗа. – *Магнитогорск*. – 2009. – 194 с.
5. Цісецький О. Є., Зборовська Х. І. Конфліктологічна компетентність керівника // *Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє: Щорічник*. – За заг. ред. М. В. Лазаровича. – Тернопіль: Видавництво ТНЕУ «Економічна думка», 2012.
6. Цой Л. Н. *Практическая конфликтология*. – М.: 2001. – 233 с.