

4. Богданов І. Т. Засоби інформаційних технологій, їх практичні можливості, дидактична доцільність використання й упровадження / І. Т. Богданов, О. В. Сергєєв // матеріали наук.-практ. конф. «Інформаційні технології в освіті». — Бердянськ : БДПІ. — 2001. — С. 284-289.

5. Пінчук О. П. Використання мультимедійних продуктів у системі загальної середньої освіти / О. П. Пінчук // [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/ITZN/em4/content/07popeso.htm>.

УДК 378: 372.461

Т.Р. Браніцька, м. Вінниця, Україна / T. Branitska, Vinnytsia, Ukraine  
e-mail: [tatjana\\_rom@mail.ru](mailto:tatjana_rom@mail.ru)

## ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

**Анотація.** У статті зроблено аналіз сучасних педагогічних методик та технологій формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій у ВНЗ. Розглянуті сучасні інноваційні, інтерактивні технології формування конфліктологічної культури студентів.

Професійна підготовка майбутніх фахівців соціономічних професій у вищому навчальному закладі забезпечується технологіями особистісно орієнтованого навчання, проблемного навчання, моделювання майбутньої професійної діяльності, тренінговими технологіями, технологіями контекстного навчання, посткомунікативної рефлексії, інтерактивними технологіями, технологіями «кейс-методу», технологіями проблемного навчання та розвитку критичного мислення.

Використання педагогічних інноваційних, інтерактивних технологій дозволяє покращити якість конфліктологічної підготовки студентів, сприяє особистісному розвитку та формуванню їх конфліктологічної культури, а отже, і професійної підготовки.

**Ключові слова:** конфліктологічна культура, педагогічна технологія, інноваційні технології, інтерактивні форми навчання, фахівці соціономічних професій.

### *Technologies of conflictological culture formation with the future experts of socionomical shere in the educational process*

**Annotation.** In this article the analysis of modern pedagogical procedures and technologies of formation of conflictological culture with the future experts of socionomical shere in high school is made. Modern innovative technologies of formation conflictological culture with students are considered.

Vocational training of the future experts socionomical shere in the higher educational institution is provided with technologies personally-oriented training, problem training, modelling of the future professional work, training technologies, technologies of contextual training, postcommunicative reflexion, interactive technologies, the discussion organisations, technology of «case-method», technology of development of critical thinking and problem training.

The use of innovative pedagogical technologies of formation conflictological cultures with students allows to improve their quality conflictological preparations and promotes development of their professional competence.

**Keywords:** conflictological culture, pedagogical technology, innovative technologies, experts of socionomical shere.

### **Постановка проблеми та її актуальність.**

Сучасний етап розвитку освіти в Україні потребує підвищення відповідальності навчальних закладів за формування особистості студента, його виховання та підготовку до реалій сьогодення, постійним складником якого є конфлікти. Тому удосконалення конфліктологічної підготовки у вищій школі є однією з актуальних проблем сучасних педагогічних досліджень. Це потребує суттєвих інноваційних кроків в інтенсивному впровадженні та використанні передових педагогічних технологій підготовки фахівців для різних галузей.

Специфіка соціономічних професій полягає в тому, що в них людина або спільність людей існує не як соціальне середовище, умова діяльності, а як об'єкт і предмет діяльності, в якій конфлікти неминучі. Тому виникає необхідність посилення психологічної, а отже,

і конфліктологічної складової в процесі професійного навчання фахівців соціономічних професій.

Володіння конфліктологічною культурою дозволить кожному фахівцю соціономічної сфери – педагогу, психологу, соціальному працівнику – передбачати появу конфліктних ситуацій, прогнозувати можливий хід конфліктного протистояння і поведінки учасників конфлікту, уміти впливати на опонентів і перебіг конфлікту, за необхідності – ефективно розв'язувати їх.

Стає актуальною проблема пошуку та застосування ефективних педагогічних технологій формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій.

На нашу думку, найбільш продуктивними та ефективними педагогічними технологіями формування конфліктологічної культури є інтерактивні

методи навчання, які дозволяють студенту активно і творчо користуватися знаннями у житті .

**Метою** статті є аналіз сучасних педагогічних методик та технологій формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій .

**Аналіз досліджень і публікацій.** Застосування педагогічних методик та технологій формування професійної компетентності фахівця у навчально-виховному процесі розглядаються в наукових роботах К. Абульханової-Славської, О. Бодальова, А. Деркач, Є. Зеєра, І. Зимней, Е. Клімова, Н. Левітова, В. Лозової, М. Микитюка, В. Семіченко та багатьох інших вчених. Питання конфліктологічної компетентності висвітлюються у роботах А. Анцупова, О. Бандурки, І. Ващенко, Н. Гришиної, М. Пірен, Н. Пов'якель, Н. Самсонової, Л. Петровської та інших.

Окремі компоненти конфліктологічної культури фахівця отримали обґрунтування у працях Г. Антонова, С. Гиренко, Є. Дурманенко, Н. Підбуцької, Н. Самсонової. Науковцями Б. Алишевим, Т. Чистяковою, Г. Болтуновою досліджено професійну конфліктологічну підготовку педагогів.

**Виклад основного матеріалу.** Сутність технології навчання полягає в побудові системи навчальних завдань і розробці алгоритму дії студента. Аналіз психолого-педагогічної літератури засвідчує існування таких словосполучень, як «педагогічна технологія», «навчальна технологія», «технологія навчання», «технологія виховання», «технологія розвитку особистості», «технологія особистісного впливу», «технологія творчої діяльності» тощо [7, с. 5].

Більшість дослідників розглядають поняття «технологія навчання» у психологічному і педагогічному аспекті, тобто як спосіб взаємодії суб'єктів. Так, Л. Байкова технологією вважає певну послідовність операцій, дій, спрямованих на досягнення навчально-виховної мети [2, с. 13]. В. Беспалько педагогічною технологією вважає систему, в якій послідовно втілюється на практиці заздалегідь спроектований навчально-виховний процес [3]. Н. Щуркова розглядає її як суму науково обґрунтованих заходів виховного впливу на людину чи групу людей, окрему галузь професійної підготовки фахівця, пов'язану з його творчістю і майстерністю [7].

Загальновідомо, що провідним елементом застосування будь-якої педагогічної техніки є педагогічна операція. Її результатом є цілеспрямовані зміни відносин між колективом і особою, що супроводжується вдосконаленням обох сторін, придбанням нового знання, розвитком здібностей, особистісним зростанням. Сукупність педагогічних операцій, які мають логічну послідовність, спрямовані на досягнення значущої педагогічної мети, складають зміст педагогічної технології.

С. Смірнов визначає три підходи до визначення технології навчання: технологія як приватна методика, спрямована на досягнення окремо поставленої мети (технологія організації індивідуальної, парної та

групової діяльності); технологія як педагогічна система в цілому; технологія як деякий алгоритм, оптимальний для досягнення конкретної мети.

Аналіз діяльності педагогів і практичних психологів показує, що професійні труднощі найчастіше пов'язані з технологічними аспектами практичної роботи, починаючи із загальної організації праці, шляхів і способів взаємодії з дорослими та дітьми і закінчуючи конкретними методиками, що використовуються в роботі з різними віковими групами. Тому дуже важливо у підготовці майбутніх фахівців соціономічної сфери зробити акцент на прикладному характері одержаних знань.

Студентам необхідно володіти технологією попередження конфліктів – сукупністю знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовністю дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких розвивається протиріччя. Саме тому потрібно їх навчити вмінню своєчасно усвідомити, що спілкування стало передконфліктним, і зрозуміти необхідність повернення до нормального спілкування; виховувати терпимість до інакомислення; розвивати вміння розуміти партнера; навчити турбуватись про зниження ступеня своєї агресивності і тривожності; формувати вміння проявляти зацікавленість в партнері; здатність зберігати конструктивні способи взаємодії з оточуючими в складних ситуаціях, тобто конфліктостійкість; збереження почуття гумору.

Також викладачі навчають студентів способам і прийомам впливу на поведінку опонента, що полягають у наступному: не вимагати від оточуючих неможливого, враховувати їхню здатність до різних видів діяльності; не прагнути перевиховувати людину шляхом прямих впливів; вчасно інформувати оточуючих про обмеження своїх інтересів; не розширювати сферу протидії, не збільшувати кількості обговорюваних проблем; намагатися розташувати до себе партнера, хоча б іноді посміхатися; використовувати конструктивну критику.

До інтерактивних технологій формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій відносимо: особистісно орієнтоване навчання, проблемне навчання, моделювання майбутньої професійної діяльності, тренінгові технології, технології контекстного навчання, посткомунікативна рефлексія, занурення студентів у професійну діяльність, інтерактивні технології, технологія організації дискусії в конфлікті, технологія «кейс-методу», технологія розвитку критичного мислення та ін.

Погоджуємось з думкою С. Гіренко, що метою застосування інтерактивних технологій в навчальному процесі є формування конфліктологічної компетентності, відпрацювання різноманітних форм впливу на учасників конфлікту та його процес, оволодіння механізмами управління конфліктними станами та комунікаціями, прийняття конструктивних

рішень в ситуації конфлікту, корекція власного життєвого конфліктологічного досвіду [10].

Дослідження Б. Хасана та В. Серікова показали, що формування особистісного досвіду людини і формування її конфліктологічної компетентності взаємопов'язано. Подолання проблем у становленні особистісного досвіду і є оволодінням конфліктологічною компетентністю.

Специфіка особистісного досвіду, як компонента в змісті освіти, полягає в тому, що він одночасно має і змістовний і процесуальний аспекти.

Особистісний досвід людини-це особливе власне життя людини, ціннісна установка, що склалася у неї в процесі життя, її переживання, переосмислення того, що може бути пов'язане з виконуваною предметною діяльністю (розв'язання завдань, проблем, конфліктів, виконанням вправ, спілкуванням і т.п.). Особистісний досвід у загальному вигляді – це досвід осмисленої і рефлексованої поведінки у соціумі. Тому студентам необхідно розвивати свій рефлексивний потенціал, оволодівати навичками самоаналізу й цілісного аналізу ситуації спілкування, необхідно вчитись працювати в ситуації «тут і тепер», розвивати вміння займати партнерську позицію, здійснювати реальне управління груповим процесом.

Такі свої вміння та здібності студенти мають можливість розвивати на групових заняттях, особливо при застосуванні інтерактивних технологій навчання таких як: активне спілкування (діалог), систематичне обговорення та аналіз проблем, помилкових дій однієї групи, взаємний обмін позиціями та оцінками. Розвиток рефлексивних здібностей, здатності ставати на позицію іншого (розуміти мотивацію опонента), розвиток умінь групового співробітництва для досягнення спільної мети, формування цінності колективних зусиль для подолання конфлікту ефективно відбувається в процесі використання інтерактивних технологій навчання.

В рамках контекстного навчання (включення в навчальний процес конфліктних ситуацій, реально існуючих в професійному середовищі) на заняттях студентами розв'язуються різні ситуативні проблемні задачі й розробляються найбільш ефективні методи, прийоми, способи й форми вирішення конфліктів. Занурення студентів у професійну діяльність, ділові ігри та проблемні ситуації позитивно мотивують до навчальної діяльності, пробуджують інтерес до процесу пізнання конфліктів.

Технологія розвитку критичного мислення спрямована на формування у студентів вмінь досліджувати об'єкт та предмет конфлікту, конструктивно вирішувати суперечки, принципово ставлячись до проблеми, а не опонента, вмінь об'єктивно та аргументовано відстоювати власну точку зору в конфлікті.

В основі активного спілкування в процесі формування конфліктологічної культури студентів

лежить психологічний принцип єдності діяльності, свідомості та спілкування (О. Леонт'єв). Активна навчальна цілеспрямована взаємодія розвиває творчі здібності особистості, що є дуже важливим чинником розв'язання нестандартних конфліктних ситуацій [5].

Занурення студентів у професійну діяльність розкриває здібності та мислення, сприяє повнішому виразу особових якостей взаєморозуміння, стимулює пізнавальну активність студентів.

Однією з умов ефективності застосування інтерактивного навчання є організація групової роботи, оскільки інтерактивне навчання – це навчання, побудоване на груповій взаємодії, співпраці, кооперації, коли навчальний процес відбувається у спільній груповій діяльності [4].

Л. Гейхман розглядає взаємодію як відносини між людьми, «коли вони в процесі вирішення спільних завдань, впливаючи один на одного, доповнюючи один одного, успішно розв'язують ці завдання». При цьому «відбуваються зміни в кожному із суб'єктів, і в тих об'єктах, на які спрямована взаємодія» [4, с. 136].

У процесі такої діяльності особистість не тільки краще пізнає себе, порівнюючи з іншими, а й опановує новий досвід діяльності та відносин. Тому така діяльність має будуватися на глибокому знанні педагогом психологічних основ групових процесів.

У межах «Тренінгу спілкування» у студентів розвивається власний стиль спілкування, формуються комунікативні навички, удосконалюється культура мовлення. Адже метою цього тренінгу є практичне ознайомлення студентів з психологічними особливостями спілкування, основними перешкодами в процесі спілкування, засобами та прийомами побудови ефективного спілкування.

Такий вид технології забезпечує розвиток у студентів вмінь: вести діалог; ставити запитання; аналізувати проблемні ситуації та розробляти план їх розв'язання; володіти культурою слухання та говоріння; моделювати ситуації та виробляти правильний стиль спілкування; виступати перед аудиторією; переконувати співрозмовника.

Тренінгова форма роботи дозволяє студентам не лише засвоїти ефективні технології (методи, техніки, навички, прийоми) вирішення конфліктних ситуацій, але й визначити певні індивідуально-психологічні особливості особистості, що впливають на зниження ефективності поведінки у конфліктних ситуаціях і внести корективи в свою поведінку.

Тренінг, як вид технології формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця соціономічної сфери може сприяти формуванню стійких умінь та навичок та забезпечити сформованість у фахівця соціономічної сфери конфліктологічних знань, конфліктологічної готовності та конфліктологічної компетентності як компонентів розвитку конфліктологічної культури.

Застосування тренінгу як педагогічного засобу формування конфліктологічної культури студентів

дозволить: розширити діапазон педагогічних засобів вищої школи, пасивну форму отримання інформації і знань студентами перевести в інтерактивний режим, дати більший обсяг знань необхідних для управління конфліктом на стадії навчання у вищій школі [10].

Використання інтерактивної взаємодії в педагогічному процесі забезпечує кожному студентові:

- набуття досвіду активного засвоєння змісту навчального матеріалу та засвоєння способів конструктивної міжособистісної взаємодії;
- розвиток особистісних якостей, щодо формування конфліктологічної культури особистості;
- розвиток особистісної та соціальної рефлексії, навичок і вмінь аналізу та самоаналізу;
- прийняття норм і правил спільної діяльності, засвоєння нового емоційного досвіду, переживань;
- розвиток навичок спілкування;
- досвід рольової поведінки, набутий у процесі зміни соціальних ролей залежно від контексту ситуації;
- формування та розвиток здатності розв'язувати конфлікти, вміння знаходити компроміс;
- нестандартне ставлення до опанування навчального матеріалу, високий рівень мотивації учіння.

Отже, інтерактивне навчання має вагомий розвивальний потенціал і забезпечує максимальну активність студентів у процесі формування конфліктологічної культури під час навчання у вищому навчальному закладі.

Наступною ефективною інтерактивною формою навчання є пост-комунікативна рефлексія. Застосування цього методу в комплексі з опануванням знань, вмінь та формуванням особистісних якостей студентів, що є підґрунтям здатності до ефективної міжособистісної взаємодії, забезпечує розвиток рефлексивного компонента студентів. Посткомунікативна рефлексія є важливою складовою інтерактивного навчання.

Рефлексія може бути груповою та стосуватися заняття в цілому, окремого його етапу чи епізоду, стосовно діяльності мікрогрупи або індивідуальною (аналіз власної поведінки, досягнень, продуктивних способів дій та ставлень) [8].

Рефлексія процесу формування конфліктологічної культури допомагає кожному студентові визначити його особистий рівень досягнень, вдосконалити процес особистісного розвитку, створити сприятливу та комфортну атмосферу, викладачеві – краще організувати роботу. Але найголовнішим у цьому процесі є обґрунтування саме тих чинників, які сприяють ефективній міжособистісній і груповій взаємодії, опанування рефлексивних умінь і здатності використовувати їх у майбутньому, у процесі вибудови як особистісних, так і професійних відносин.

У процесі рефлексії створюються умови

формування таких соціально значущих якостей, як толерантність, терпимість, готовність до сприйняття інших поглядів та ставлень.

Характер формування конфліктологічної культури – з одного боку, та контекстний характер навчання у вищому навчальному закладі – з іншого зумовлюють ефективність її формування за методом кейсів, ситуацій чи прецедентів.

Якщо звернутися до класифікації методів навчання Ю. Бабанського, котрий виокремлює три групи методів: стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності; організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності; контролю і самоконтролю, стає зрозумілим, що метод кейсів вирішує всі три групи завдань та реалізує три невід'ємні компоненти діяльності: мотивацію, організацію та контроль [1].

Технологія застосування методу кейсів така: студентам пропонують опис певної реальної чи уявної конфліктної ситуації. Наприклад, залагодження конфлікту, в якому кожна зі сторін має свою точку зору, ситуація обговорення та вибору найкращого способу розв'язання проблеми, напрацювання альтернативних варіантів реагування.

Комплексний характер методу кейсів реалізується у поєднанні таких методів навчання, як мозковий штурм, моделювання майбутньої професійної ситуації, дискусія. Ці методи сприяють розвитку та формуванню конфліктологічної культури особистості студентів.

В процесі використання кейс – методу основне місце належить дискусії, під час якої розвивається самостійність мислення студентів, умінням аргументувати й обґрунтовувати свою точку зору [6, с. 178].

Метод кейсів набуває дедалі більшої популярності серед студентів і викладачів, бо забезпечує засвоєння теоретичних положень й опанування практичних аспектів використання засвоєного матеріалу.

**Висновки.** Організація навчального процесу в інтерактивній формі змінює звичну його логіку: процес вибудовується не від теорії до практики, а від формування нового досвіду до його теоретичного осмислення через застосування інтерактивних методів навчання.

Так, професійна підготовка майбутніх фахівців соціономічних професій у вищому навчальному закладі забезпечується технологіями особистісно орієнтованого навчання, проблемного навчання, моделювання майбутньої професійної діяльності, тренінговими технологіями, технологіями контекстного навчання, посткомунікативної рефлексії, інтерактивними технологіями, технологією «кейс-методу», технологією розвитку критичного мислення та проблемного навчання.

Використання інноваційних педагогічних технологій формування конфліктологічної культури у

студентів, на нашу думку, дозволяє покращити якість їх конфліктологічної підготовки та сприяє розвитку їх професійної компетентності.

В подальшому уваги потребує питання узгодження конкретних прийомів й технологій

навчання з професійною спеціалізацією фахівців соціономічних професій педагогів, психологів, соціальних працівників тощо.

#### Література:

1. Бабанский Ю.К. Интенсификация процесса обучения / Ю. К. Бабанский. – М. : Знание, 1987. – 80 с.
2. Бланшар К. Лидерство: к вершинам успеха / Кен Бланшар ; пер. с англ. под ред. Т. Ю. Ковалевой. – С.Пб. : Питер, 2008. – 368 с.
3. Борсук Р. Лидер для других: программа создания лидера по Методу Сильвы / Роман Борсук. – С.Пб. [и др.] : Питер, 2007. – 158 с.
4. Гейхман Л. К. Обучение общению во взаимодействии : интерактивный подход / Л. К. Гейхман // Образование и наука. – 2002. – № 3. – С. 134-139.
5. Леонтьев О.М. Діяльність. Свідомість. Особистість. / О.М. Леонтьєв. – М.: Политиздат, 1982. – 304 с.,
6. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Междунар. гуманит. фонд «Знание», 1996. – 312 с.
7. Стрельников В. Ю. Сучасні технології навчання у вищій школі : модульний посібник для слухачів авторських курсів підвищення кваліфікації викладачів МІПК ПУЕТ / В. Ю. Стрельников, І. Г. Брітченко. – Полтава : ПУЕТ, 2013. – 309 с.
8. Хьелл Л. Теории личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. с англ. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2006. – 607 с.
9. Технології формування конфліктологічної культури викладача [Електронний ресурс]: Гіренко С.П. Педагогічні технології формування конфліктологічної культури курсантів у ВНЗ МВС України. Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/old\\_jrn/Soc\\_Gum/pspo/2010\\_28\\_1/girenko.pdf](http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/pspo/2010_28_1/girenko.pdf) – Назва з екрану. – Дата звернення: 25.04.2016.
10. Актуальные проблемы гостинично – туристического бизнеса и сервиса [Електронний ресурс]: Земан Е.Ю. Тренинг как метод формирования конфликтологической культуры студентов – менеджеров. Режим доступу: (<http://dspace.nbu.gov.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/46443/70-Zeman.pdf?sequence=1>) - Назва з екрану. – Дата звернення: 25.04.2016.