

**КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ОСВІТЯНИНА ЯК  
БАЗОВА СКЛАДОВА ПЕДАГОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ****Агалець І. О.,**

кандидат педагогічних наук, доцент, старший науковий співробітник відділу наукової реферативної та аналітичної інформації у сфері освіти Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського

**Ключові слова:** конфліктологічна культура, освітянин, психологічний клімат, причини конфліктів, педагогічний імідж, конфліктні ситуації, педагогічна компетентність.

**Key words:** conflict culture, teacher, psychological climate, causes of conflicts, pedagogical image, conflict situations, pedagogical competence.

У статті висвітлено проблему обґрунтування необхідності формування майбутніми освітянами конфліктологічної культури як провідної складової педагогічного іміджу освітянина, його компетентності. Обстоюється позиція про те, що однією з вагомих складових іміджу освітянина, його професійної компетентності є конфліктологічна культура. Здійснено теоретичний аналіз наукових джерел з означеної проблеми. Звернуто увагу на те, що педагогічна система є досить конфліктогенною, оскільки в ній здійснюються вплив як на кожному особистість колективу молоді, що навчається, так і педагогічного. Виокремлено основні ланки педагогічної системи, які акцентують увагу на можливості виникнення конфліктів: «освітянин – студент», «освітянин – освітянин», «освітянин-керівник – освітянин-підлеглий». Висловлено авторське бачення щодо вимог до системи професійної підготов-

ки освітянина. Розкрито сутність управлінської діяльності. З'ясовано, що педагогічні конфлікти виникають у результаті професійної та міжособистісної взаємодії учасників. Схарактеризовано основні функції конфліктів – деструктивну і конструктивну. Наголошено на тому, що міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі найчастіше виникають внаслідок порушень морально-етичних, культурних норм статусно-рольових взаємовідносин. Проранжовано об'єктивні й суб'єктивні причини конфліктних ситуацій підсистеми «освітянин – адміністрація».

**Постановка проблеми.** Важливе місце у реалізації стратегічних завдань сучасного українського суспільства належить освіті, значення якої зростає у зв'язку з подоланням негативних ідеологічних і ментальних наслідків минулого. Реалізація цих завдань стоїть перед освітою загалом і навчальними закладами як освітніми ланками. Це

передусім орієнтація на загальнолюдські цінності та соціально-економічний розвиток, за якими стоїть якісне вдосконалення педагогічної системи в цілому і зокрема, навчально-виховного процесу. Таке бачення проблеми потребує підвищення рівня однієї із складових професійної компетентності освітянина – педагогічного іміджу.

Проте сьогодні спостерігається протиріччя між необхідністю оновлення системи діяльності навчальних закладів та недостатньою готовністю освітян вирішувати нестандартні завдання, психолого-педагогічною неготовністю до професійної діяльності в нових умовах; вибором найефективніших шляхів управління навчально-виховним процесом, розпізнання психологічних проблем спілкування викладачів та підростаючого покоління, створення сприятливого соціально-психологічного клімату як для професорсько-викладацького складу, так і для учнівської або студентської молоді, що сприятиме ефективній комунікації в навчальному закладі.

Вирішення цих протиріч визначається психолого-педагогічною готовністю майбутнього освітянина до професійної діяльності, в якій на першому плані постає психологія управління, що вивчає психологічні закономірності управлінської діяльності, добір і навчання кадрів.

Однією з вагомих складових іміджу освітянина, його професійної компетентності є конфліктологічна культура.

Визначено, що «<...> конфлікт – крайнє загострення суперечностей,

особливостей, вид фрустрації, при якій перешкода не дає задовольнити потребу [9, 72]. Педагогічний конфлікт виникає в результаті професійної і міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу; проявляється у формі загострення суб'єкт-суб'єктних протиріч, яка передбачає конструктивне переведення зіткнення сторін конфлікту в зацікавлене усунення його причин [4, 440].

Таким чином, переживання освітянина, пов'язані з почуттями некомпетентності – не вмінні попереджати і розв'язувати конфліктні ситуації, а це неузгодження дій у педагогічному процесі як управлінських, так і навчально-виховних. Адже здатність будувати конструктивні відносини з оточуючими й ефективно долати конфліктні ситуації є важливим показником розвитку особистості. Характерні для кожної особистості способи поведінки у конфліктних ситуаціях виникають на всіх етапах її соціалізації, у процесі активного опанування нею соціо професійних відносин, її інтеграції в широкий спектр міжособистісних взаємин.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Сучасні психолого-педагогічні дослідження свідчать про те, що останнім часом конфліктологічна проблематика набула великої значущості в педагогічній освіті. Певні фахові вимоги, декларовані нормативно-правовою базою держави (Закони України «Про освіту», «Про вищу освіту», Державна програма «Вчитель», Національна доктрина розвитку освіти України у XXI столітті тощо), об-

ґрунтують компетентність освітянина-керівника, а точніше його імідж, що безпосередньо впливає на рівень сформованості мотиваційної сфери і ціннісних орієнтацій учителя-вихователя-викладача, його педагогічного мислення, гуманізації і психологізації, педагогічної відповідальності, постійного самовдосконалення рівня набутої освіченості.

Саме тому виникає проблема браку кваліфікованих фахівців, які володіють навичками конструктивної педагогіки, ефективного поведінкового спілкування та вміють вчасно розпізнавати, запобігати, розв'язувати та конструктивно використовувати конфліктні ситуації [1, 54-73].

Головним інструментом особистості освітянина і відповідно його іміджу є професійна компетентність. Професійно компетентною є праця освітянина та освітянина-керівника, в якій на досить високому рівні здійснюється педагогічна діяльність, спілкування, реалізується сама особистість, і досягаються високі результати підлеглих. При цьому компетентність освітянина визначається також співвідношенням його професійних знань і умінь, психолого-педагогічних здібностей і якостей як менеджера освітнього процесу. Одним із критеріїв ефективності такої діяльності є створення сприятливого психологічного клімату і формування високого рівня міжособистісних відносин у колективі, які повинні цілеспрямовано формуватися освітянином-керівником, тобто створені такі умови, що сприятимуть про-

дуктивній діяльності колективу.

Людина стає суб'єктом у процесі діяльності та спілкування, тобто бере участь у формуванні навколишнього світу через взаємовплив особистості на особистість. «У спілкуванні завжди відбувається своєрідна взаємодія інтелекту людей, їхньої емоції і волі, а це означає, що фактично постійно відбувається взаємодія характерів, і більш того, взаємодія особистостей. Основними функціями педагогічного спілкування можна вважати інтерактивну і афективну. Інтерактивна функція педагогічного спілкування передбачає обмін образами, ідеями і діями, а афективна - емоційну стимуляцію, розрядку, полегшення, психологічний комфорт і контроль афекту, його нейтралізацію» [7, 67]. Зазначимо, що педагогічна система є досить конфліктогенною, оскільки в ній здійснюється вплив як на кожен особистість учнівського або студентського колективу, так і педагогічного.

Значна кількість досліджень присвячена вивченню конфліктів у педагогічному процесі. Дослідники виділяють основні ланки педагогічної системи, зокрема тоді, коли йдеться про виникнення конфліктів у випадках, які за різних умов можуть бути конфліктогенними: «освітянин – учень/студент», «освітянин – освітянин», «освітянин-керівник – освітянин-підлеглий».

Так, у багатьох дослідженнях розглянуто особливості педагогічних конфліктів (Н. П. Анікеєва, І. Д. Бех, Н. В. Жутікова, А. С. Макаренко,

М. М. Рибаківа, Л. М. Карамушка, О. Б. Радченко, Ю. П. Черненко); підготовку до вирішення конфліктних ситуацій та медіаторства (В. Л. Андрєєнкова, Ю. К. Ємельянов, Т. Ю. Осипова, К. В. Розум, Т. С. Яценко); питання стилю поведінки керівника у конфлікті (Л. Е Орбан-Лембрик, Г. В. Осовська); визначення умов профілактики і подолання конфліктних ситуацій (А. Я. Анцупов, О.Є. Гуменюк, Ю. П. Черненко); готовність молодих педагогів до конфліктної взаємодії (С. Д. Максименко, І. Л. Холковська, Т. Д. Щербан) та ін.

Серйозні здобутки з дослідження міжособистісних конфліктів можуть сприяти глибшому розумінню природи психологічних процесів і явищ, покращенню психологічного клімату через повагу до особистості кожного члена колективу закладу освіти.

**Метою статті** є теоретичне обґрунтування необхідності набуття майбутніми освітянами конфліктологічної культури як провідної складової педагогічного іміджу освітянина, його компетентності.

**Виклад основного матеріалу.** Аналізуючи позиції науковців, які розглядають питання конфліктологічної культури освітянина, було зроблено висновок, що вимоги до системи професійної підготовки освітянина такі: потреба в безперервному розширенні й оновленні знань – інтелектуальний потенціал; здорова незадоволеність досягнутим, тобто потреба в творчому зростанні професійного рівня; уміння бути вихователем і організатором у

колективі, що означає психологічну спрямованість на педагогічну діяльність, особисту дисциплінованість, толерантність до незвичного; уміння працювати з окремим індивідумом; моральне здоров'я, вольові якості; обов'язкова вимогливість до власного зовнішнього вигляду, який є взірцем, розвинений естетичний смак.

Перераховані якості дають цілковите уявлення про те, яким має бути імідж майбутнього фахівця в галузі освіти як викладача, так і керівника освітнього навчального закладу.

Тож педагогічна діяльність – це вид соціокультурної діяльності, що спрямована на передачу накопичених людською цивілізацією культурних надбань і досвіду, створення умов для всебічно гармонійного розвитку підростаючого покоління і підготовку його до виконання певних соціальних ролей у суспільстві [5]. Сучасне покоління фахівців, покликане вміло керувати та контролювати процеси конфліктних відносин і професійно їх розв'язувати.

Акцентуючи увагу на необхідності набуття освітянами конфліктологічних знань і умінь як провідної складової педагогічного іміджу освітянина – його компетентності, необхідно звернутися до розкриття змісту причин конфліктів, які трапляються у сфері управління.

Сутність управлінської діяльності полягає в цілеспрямованому впливі освітянина як менеджера освітнього процесу на колектив колег і молодь, що навчається, шляхом науково об-

ґрунтованого планування, організації і контролю їхньої діяльності та має включати в себе знання і вміння управління конфліктом, тобто впливати на динаміку конфлікту в інтересах розвитку чи руйнування проблемної ситуації, оскільки конфлікти в свою чергу впливають на навчальний і виховний процеси.

Сполучним елементом проблемних відносин є предмет і об'єкт конфлікту. Під предметом конфлікту розуміється проблема чи проблемне питання, вирішення яких опоненти вбачають відповідно до своїх переконань, інтересів. До об'єкта конфлікту може відноситись моральна або матеріальна зацікавленість сторін конфлікту.

А. А. Калюжний, зазначає, що «Предмет педагогічного конфлікту характеризується категоріями організації навчально-виховного процесу, а рівень освіченості й вихованості часто виступає в якості об'єкта протиріч» [7, 191], тобто це те, через що виникає конфлікт.

З'ясовано, що педагогічні конфлікти виникають у результаті професійної і міжособистісної взаємодії учасників. Усі педагогічні конфлікти умовно поділяються на три групи, а саме [4]: мотиваційні, що виникають між професорсько-викладацьким складом та молоддю через слабку навчальну мотивацію останніх; конфлікти, пов'язані з недоліками в організації навчально-виховного процесу в навчальному закладі; конфлікти взаємодій, які відбуваються з об'єктивних і суб'єктивних причин, через особистіс-

ні ціннісні орієнтації та цільові установки. До найпоширеніших конфліктів належать міжособистісні.

Так, Н. П. Волкова «міжособистісний конфлікт» трактує як ситуацію «<...> взаємодії людей, за якої вони дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаються реалізувати їх у конкретній боротьбі, здобути обмежені ресурси, утвердити свої інтереси тощо» [3, 250].

М. В. Цюрупа розглядає «міжособистісний конфлікт» як «<...> конфлікт, коли дві чи більше осіб відчувають опір своєму вибору, поведінці, цілям, які вони вважають головними» [11, 72].

У практиці управління, конфлікти виконують дві основні функції - деструктивну і конструктивну, які в свою чергу несуть певне навантаження. Деструктивна - створює психологічне напруження, втрату часу на з'ясування відносин, знижує ефективність будь-якої діяльності. Конструктивна - покращує стосунки між опонентами, оскільки сприяє згуртуванню і об'єднанню опонентів, вносить корективи в методи діяльності, підсилює пізнавальну направленість. Наголосимо, що з урахуванням аналізу наукових джерел та власних спостережень під час вивчення визначеної проблеми, міжособистісні конфлікти в педагогічному колективі найчастіше виникають унаслідок порушень морально-етичних, культурних норм статусно-рольових взаємовідносин.

Отже, специфіка причин підсистеми «освітнянин – адміністрація» у сис-

темі освітнього діяльності передусім полягає у факторах управлінського процесу.

Наприклад, до об'єктивних причин конфлікту належить непідготовленість освітянина до керівної, управлінської діяльності, що є проблемою, тому що на практиці роль керівника певної освітньої ланки навчального закладу (факультету, кафедри, групи та ін.) виконують освітяни без належного рівня знань у галузі менеджменту, що позначається на виконанні професійних обов'язків. Зауважимо, що головною складовою конфлікту є об'єкт конфлікту, тобто мотивація – причини протистояння.

До суб'єктивних належать особистісні причини: необґрунтований контроль роботи підпорядкованих осіб, особливо у випадках, коли досвід підлеглих більший за досвід керівника. Наголосимо, що генерують, провокують конфлікти люди, схильні за своїми психічними якостями до протистоянь у спілкуванні. Виходячи з цього, окремо виділяємо причини особистісного характеру, які проявляються в конфліктогенних особистісних якостях: вибір керівником неадекватного ситуації стилю керівництва, низький рівень культури спілкування суб'єктів спілкування (як керівника, так і підлеглого), психологічне напруження відносин, надмірна завантаженість роботою, емоційна нестійкість, певна агресивність, раптова зміна поставлених завдань, скорочення штату співробітників, відсутня корпоративна допомога членів колективу один одному, втрата довіри між колегами тощо.

Зауважимо, що причини конфліктів проявляються в конкретних конфліктних ситуаціях, коли накопичені протиріччя в діяльності суб'єктів взаємодії створюють підґрунтя для реального протистояння між ними, і усунення яких є необхідною умовою розв'язання конфліктів.

Таким чином, конфлікти в педагогічному колективі навчального закладу виникають з реальних протиріч уявлень окремих членів колективу про виробничі аспекти професійно-педагогічної комунікації.

Варто зазначити, що попередження, прогнозування й профілактика конфліктів є також важливим аспектом управлінської діяльності з регулювання відносин. Як свідчить практика, багато зовнішніх стимулів, що спричиняють конфлікти, можна передбачити, попередити та розробити шляхи їх запобігання.

Більш детально розглянемо, яку дієвість мають вищезазначені елементи, а саме: попередження конфліктів дозволяє запобігати деструктивним наслідкам причин зіткнення; прогнозування конфліктів полягає в обґрунтованому припущенні про їх можливе виникнення і розвиток; профілактика конфліктів полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів взаємодії, яка виключає або мінімізує ймовірність виникнення конфліктів між ними [2, 397-456].

За результатами наукових досліджень методологічного і теоретичного характеру, що засновані на осмисленні емпіричного матеріалу з висвітленої

проблеми, виокремлено взаємопов'язані компоненти конфліктологічної компетентності:

- мотиваційно-ціннісний компонент, що полягає в мотивації менеджера освітнього процесу на розв'язання конфліктів та побудову партнерських взаємовідносин;

- когнітивний компонент охоплює знання етичних принципів, нормативних і моральних регуляторів поведінкового спілкування, причин виникнення та стратегії розв'язання конфліктів;

- комунікативний - включає уміння проведення конструктивного діалогу (використовуючи методики та технології ефективного поведінкового спілкування), враховуючи емоційний стан учасників конфлікту, їх психологічні особливості [6, 37-45];

- рефлексивний компонент є необхідним елементом конструктивної взаємодії, що проявляється, по-перше, в усвідомленні освітянином способів діяльності, проблем і шляхів їх подолання; по-друге, у самоаналізі освітянина у власній поведінці й спілкуванні; по-третє, за необхідності впливати на опонента;

- емоційно-вольовий компонент має прояв у реалізації знань, умінь та навичок в умовах конфліктної взаємодії і формуванні сприятливого психологічного клімату для продуктивної діяльності членів колективу.

Але, поряд із цим, встановлено, що значна кількість освітян-керівників намагається ігнорувати конфліктні ситуації, а це не вирішує проблем або

питань, які постають, оскільки останні переростають у більш глибокі й стають вже деструктивними. Окрім того, з урахуванням аналізу наукових джерел, як наслідок, констатовано незворотні втрати робочого часу. Невміння знаходити оптимальні засоби та способи розв'язання конфліктних ситуацій пояснюються низьким рівнем конфліктологічної культури освітянина.

Поняття «конфліктологічна культура фахівця» детально проаналізовано Н. В. Самсоною, яка конфліктологічну культуру розуміє як якісну характеристику професійної життєдіяльності фахівця в конфліктологічному професійному середовищі. Вона вважає, що «Конфліктологічна культура, реалізуючи конструктивні функції конфлікту, сигналізує про спалахи соціальної напруженості, розширює можливості отримання інформації про стан організації (діагностується спеціально-професійна культура; збагачується інформаційна культура); сприяє глибшому пізнанню учасниками конфлікту один одного та конфліктної проблеми (конкретизуються об'єкти спеціально-професійної, психологічної, інформаційної та методологічної культури); послаблює психічну напруженість (підтримка функцій психологічної культури); створює інтелектуально-емоційну напруженість, яка супроводжує зіткнення різних стратегій пошуку вирішення проблем (активізація методологічної культури); в інноваційних процесах сприяє творчій ініціативі та професійному саморозвитку (активізація акмеологічної культури); попе-



реджає руйнівні протисторства учасників конфлікту і згуртовує членів трудового колективу (підтримка функцій комунікативної культури)» [8, 14].

Спираючись на це визначення, можна стверджувати, що конфліктологічній культурі фахівця властиво завоювання і використання особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань і вмінь, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і подальшій реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту.

Для того, щоб конфліктологічна культура знаходилась на належному рівні освітян, цим процесом необхідно керувати як на рівні організації, так і на рівні кожного співробітника, а це передбачає грамотне управління колективом не тільки в сфері професійної діяльності, але і в міжособистісних відносинах.

Таким чином, специфіка конфліктологічної культури створює можливість емоційно комфортної атмосфери, відчуття внутрішньої безпеки для співрозмовника, допомагає йому розібратися в своїх проблемах і самостійно знайти вихід з них, створює умови для розкриття індивідуальності. Мистецтво освітянина як менеджера освітнього процесу проявляється в тому, як він знаходить контакти і необхідну тональність спілкування зі співрозмовником (студентом/учнем або колегою) в різних ситуаціях, зокрема, яким способом організовує його роботу в навчально-виховному процесі, реалізуючи свої здібності та якості. І як наслідок - ефек-

тивне педагогічне спілкування завжди спрямоване на формування позитивної Я-концепції, на розвиток у співрозмовника впевненості в собі, у своїх силах, у своєму потенціалі [7].

Цікавою є думка Х. Корнеліус і Ш. Фейр, які рекомендують міжособистісні конфлікти використовувати як можливість для початку продуктивного спілкування [10, 86].

Освітянин, який володіє методиками запобігання, саморегулювання конфліктних ситуацій, стає взірцем раціонального поведінкового спілкування, ефективним комунікатором з оточуючими.

**Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі.** Вимоги до педагогічного іміджу освітянина постійно зростають, що пов'язано, зокрема, із новими соціальними запитами до рівня його компетентності й гуманізацією навчально-виховного процесу навчальних закладів різних типів. Тому потрібна перебудова ідейних і ментальних настанов освітян, переорієнтація на нові цінності в інтересах розвитку освітянина як суб'єкта навчально-виховного процесу.

Отже, формування й реалізація знань і вмінь з конфліктологічної культури у сфері професійно-педагогічної комунікації дають можливість аргументовано відстоювати свою позицію, напрацьовувати оптимальні стратегії поведінки (процесу перемовин) як власної, так і колективної, пропонувати співробітникам рекомендації (поради) щодо запобігання конфліктних ситуа-



цій, упереджувати появу конфліктів та уникнення деструктивних конфліктів. Сформовані знання трансформуються у конфліктологічну компетентність, створюють умови для можливості конструктивно співпрацювати та стають однією із провідних складових педагогічного іміджу освітянина, його педагогічної компетентності.

### Бібліографічний список

1. Агалець І. О. Конфліктологічна культура освітян – складова професійно-соціальної педагогічної компетентності (реферат. огляд) [Електронний ресурс] / І. О. Агалець // Аналіт. вісн. у сфері освіти і науки. - Київ, 2017. - Вип. 6. - С. 54-73.
2. URL: [http://dnpb.gov.ua/periodичні-видання-бібліотеки/13392-2/Analitichnuy\\_visnuk\\_2017-6.pdf](http://dnpb.gov.ua/periodичні-видання-бібліотеки/13392-2/Analitichnuy_visnuk_2017-6.pdf) (дата звернення: 01.10.17).
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учеб. для вузов. / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва: ЮНИТИ, 2000. – С. 397-456.
4. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Київ: ВЦ «Академія», 2006. – 256 с. (Альма-матер).
5. Гончаров М. А. Основы менеджмента в образовании: учеб. пособ. / М. А. Гончаров. – 2-е изд. стер. – Москва: КНОРУС, 2008. – 480 с.
6. Гура О. І. Педагогіка вищої школи: вступ до спеціальності: навч. посіб. / О. І. Гура. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
7. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – Санкт-Петербург: Питер, 2003. – 400 с.
8. Калюжный А. А. Психология формирования имиджа учителя / А. А. Калюжный. – Москва: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2004. – 222 с. – (Библиотека руководителя образовательного учреждения).
9. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: [моногр.] / Н. В. Самсонова. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. - 308 с.
10. Скрипченко О. В., Лисянська Т. М., Скрипченко Л. О. Довідник з педагогіки і психології / О. В. Скрипченко, Т. М. Лисянська, Л. О. Скрипченко. - Київ: Вид-во Нац. пед. ун-ту імені М. П. Драгоманова, 2000. – 216 с.
11. Хелена Корнелиус, Шошана Фэйр. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты: Практическое руководство по конфликтологии для предпринимателей, широкого круга читателей ; перевод П. Е. Патрушева. / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – Минск: АСТ Харвест, 1999. – 200 с.
12. Цюрупа М. В. Основы конфликтологии та теорії переговорів: навч. посіб. / М. В. Цюрупа. – Київ: Кондор, 2004. – 172 с.