

УДК 37.013.42-051

DOI 10.31654/2663-4902-2024-PP-3-125-131

Хлебик С.Р.

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи
Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя
hlebiksvetlana606@gmail.com
orcid.org/0000-0002-8272-1252

**КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА
У ФОРМУВАННІ ГУМАНІСТИЧНИХ ВІДНОСИН УЧАСНИКІВ
ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ**

Провідним принципом сучасної освіти є гуманізація і демократизація освітнього простору, що ставить на порядок денний питання формування гуманістичних взаємовідносин учасників освітнього процесу, попередження ескалації напруженості і непорозуміння у вирішенні спірних питань.

Виходячи з особливостей освітнього процесу закладу освіти, відмінностями у віці, досвіді, поглядах, цінностях учасників освітніх відносин спілкування між ними потребує своєчасного попередження його деструктивних форм та компетентного вирішення виникаючих протиріч. Здатність соціального педагога конструктивно взаємодіяти в конфліктній ситуації з усіма учасниками процесу визначається рівнем сформованості його конфліктологічної компетентності.

Набір методів ефективного вирішення конфліктних ситуацій, що існує в практиці соціального педагога, часто не включає авторитарне втручання. Як наслідок, отримані результати не знімають самої суті протиріччя і тому мають нестійкий характер.

Тому, метою даної статті є теоретичне обґрунтування конфліктологічної компетентності соціального педагога як здатності конструктивно взаємодіяти у конфліктній ситуації з метою гуманізації відносин учасників освітнього процесу.

Для її реалізації в статті розглянуто зміст і сутнісні характеристики конфліктологічної компетентності соціального педагога закладу освіти. Проаналізовано особливості її реалізації у гуманізації міжособистісної взаємодії учасників освітнього простору установи, охарактеризовано підходи до її реалізації в різних формах практичної діяльності фахівця.

У статті теоретично обґрунтовано конфліктологічну компетентність соціального педагога як мистецтво володіння «ключами» комунікації у формуванні гуманістичних відносин учасників освітнього процесу.

Матеріали наукової статті можуть бути використані в практичній діяльності соціальних педагогів закладів освіти, інших установах і організація орієнтованих на соціальне виховання дітей та молоді.

Ключові слова: гуманістичні відносини, освітнє середовище, конфлікт, конфліктологічна компетентність, соціальний педагог.

Постановка проблеми Реформування системи освіти в Україні висуває нові вимоги щодо рівня знань, вмінь та компетентностей соціальних педагогів, професія яких в останні роки стала однією із найбільш затребуваних і популярних не лише в нашій країні, а й в усьому світі.

Сьогодні у світі військові конфлікти стають все частіше реальною дійсністю, тому, важливість збереження освіти в умовах воєнного стану стає критичною.

Особливо це стосується шкільної системи, яка часто є первинним ланцюгом передачі знань і цінностей новому поколінню.

Воєнний стан залишає великий слід на психіці дітей та педагогічного персоналу. Посттравматичний стрес впливає на навчальний процес, знижуючи концентрацію та підвищуючи рівень стресу серед учнів та вчителів. Дослідження М. Джонсона (Johnson, 2020) вказує на те, що посттравматичний стрес в умовах воєнного стану є серйозною перешкодою для нормального навчання та соціального розвитку. Війна створила нові виклики в системі освіти, які можливо подолати тільки в співпраці та взаєморозумінні всіх учасників освітнього процесу з пріоритетом найкращих інтересів дитини.

Відсутність належним чином організованого освітнього процесу задля створення безпечної, позитивної атмосфери в школі, посилення ролі соціального педагога закладу освіти у вирішенні цього завдання і відповідна його підготовка через формування конфліктологічної компетентності призведе до зростання кількості проявів нестандартної поведінки учнів, створення конфліктних ситуацій у взаємодії учасників освітнього процесу (особливо в закладах з великою кількістю внутрішньо переміщених осіб).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Важливим завданням соціально-педагогічної роботи у кожному закладі освіти є вирішення проблеми шкільних конфліктів, створення відповідних соціально-педагогічних умов для їх попередження та профілактики. Застосування ефективних інноваційних педагогічних стратегій та технологій у формуванні безконфліктного і безпечного шкільного середовища, гуманізації відносин учасників освітнього процесу, створення гармонійного середовища для взаємодії та спілкування є запорукою ефективності цієї роботи.

Різні аспекти даної проблеми розглядаються у дослідженнях вітчизняних та зарубіжних вчених. Загальні основи вивчення сутності конфлікту, його причин і шляхів вирішення досліджені в працях вітчизняних науковців Г. Ложкіна, М. Пірен, Н. Пов'якель та інших авторів. Проблема застосування медіації для вирішення шкільних конфліктів у контексті загальних досліджень професійної діяльності соціального педагога висвітлена в роботах О.Безпалько, І. Зверєвої, А. Капської, П. Шептенко.

Такі вітчизняні науковці, як Т. Алексєєнко, С. Архипова, Р. Вайнола, Л. Завацька, О. Карпенко розглядають можливості використання інших соціально-педагогічних технологій у профілактиці конфліктів, попередження або вирішення конфліктної ситуації через формування гуманістичних відносин у шкільному середовищі. Наукові дослідження низки вітчизняних учених (А. Гірник, І. Зязюна, В. Кременя, Г. Ложкіна, Н. Ничкало, О. Пометун, І. Тітаренко та ін.) присвячено теоретичним та методичним засадам формування професійної компетентності працівників освіти. В їх дослідженнях доведено, що інтегративний зміст соціально-педагогічної роботи в закладі освіти передбачає формування та постійне вдосконалення конфліктологічної компетентності фахівця у формуванні гуманістичного, безпечного, толерантного спілкування і взаємодії учасників освітнього процесу

Значущою характеристикою соціального педагога закладу освіти стає не лише його професійна компетентність, але й наявність певних особистісних якостей. Серед них визначаються здатність орієнтуватись у швидкоплинних умовах професійної діяльності, ефективно та конструктивно діяти в конфліктогенному середовищі, приймати самостійні рішення у вирішенні нестандартних ситуацій, що виникають у його роботі, бути мобільним, динамічним і конструктивним.

Конфліктологічна компетентність соціального педагога передбачає не тільки формування та розвиток конфліктологічних умінь і навичок, але й набуття практичного досвіду вирішення конфліктів, формування гуманістичних відносин учасників освітнього процесу.

Мета статті – теоретично обґрунтувати конфліктологічну компетентність соціального педагога як здатність конструктивно взаємодіяти у конфліктній ситуації з метою гуманізації відносин учасників освітнього процесу.

Виклад основного матеріалу. Сучасне українське суспільство перед значною кількістю соціальних викликів, пов'язаних з агресивною війною РФ проти нашої країни. Негативні наслідки цих подій виявляються в різних сферах життя, в тому числі зі зростаючою кількістю конфліктних ситуацій шкільному середовищі.

Шкільні конфлікти можуть бути спричинені різними факторами, такими як різниці світоглядних позицій, культурні та етнічні розбіжності, взаємні неприязні стосунки та багато іншого. Деструктивні конфлікти, які можуть виникати у середовищі закладів освіти негативно впливають на навчальний процес і їх психологічний стан їх учасників. Конфлікти в школі можуть мати серйозні наслідки для учнів, включаючи погіршення академічних досягнень, невротичні розлади, відчуття соціальної відчуженості та втрату мотивації до навчання.

У вирішенні цієї проблеми як в умовах сучасної ситуації, так і попередження посилення деструктивності конфліктів учасників освітнього середовища у майбутньому, особливої актуальності набуває проблема конфліктологічної компетентності соціального педагога закладу освіти. Її реалізація фахівцем не стільки в традиційних формах роботи, скільки у пошуку нових форм і методів організації безпечного середовища для всіх учасників педагогічного процесу, формування гуманістичних відносин у закладі освіти є важливим кроком на шляху післявоєнного відновлення розвитку демократичного українського суспільства.

У сучасній психолого-педагогічних джерелах існують різні визначення поняття «конфліктологічна компетентність», які сформувалися у процесі розвитку педагогічної конфліктології як науки. Вітчизняні вчені визначають цей термін і як психологічну особливість особистості, і як інтегроване утворення, і як підсистему та т. і.

Ці ідеї представлені в наукових розвідках А. Гірник, Т. Дзюба, О. Климентьєва, І. Козич, Л. Котлова, Н. Кошечко, Л. Мухіна, І. Тітаренко, С. Філь та інші. Так, І. Козич конфліктологічну компетентність, розглядає як одну із необхідних складових частин професійної компетентності, яка передбачає мистецтво індивідуальної роботи з особистістю, володіння різноманітними «ключами» комунікації, спеціальними методами організації власної психіки, засобами зниження рівня емоційного напруження і тривожності [3]. Т. Дзюба вважає, що конфліктологічна компетентність – це вміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та його подолання. Такої ж думки притримується й А. Гірник [2]. На думку О. Климентьєвої, конфліктологічна компетентність є інтегрованим особистісним утворенням, яке відображає теоретичну підготовку та практичну готовність майбутнього фахівця до попередження та ефективного вирішення конфліктів, що значить готовність до здійснення безконфліктної професійної діяльності [5] Конфліктологічну компетентність розглядають як складову соціально-психологічної компетентності; як складову загальної комунікативної компетентності; як окремий вид професійної компетентності, що має зв'язки з іншими видами компетентностей [7].

Зміст поняття конфліктологічної компетентності включає, перш за все, здатність фахівця розуміти й аналізувати, а також прогнозувати можливі конфліктні ситуації, спираючись на систему відповідних знань. Водночас, конфліктологічна компетентність передбачає наявність значимої практичної складової, тобто умінь і навичок роботи у полі конфліктних явищ чи ситуацій. А саме – прикладне застосування конфліктологічних, психологічних і педагогічних знань у професійній діяльності дає змогу фахівцеві якнайкраще вирішити конфліктну ситуацію, врахувавши інтереси всіх сторін та реалізувати при цьому стратегії взаємодії та співпраці.

Посилення ролі і значення соціального педагога у формуванні гуманістичних відносин учасників освітнього процесу, необхідність пошуку нових форм і методів реалізації конфліктологічної компетентності соціального педагога підтвердило

розробка і експериментальне впровадження моделі «Мирна школа». Експериментальне впровадження моделі підготовлено Українським НМЦ практичної психології і соціальної роботи спільно з Інститутом модернізації змісту освіти за підтримки ГО «Інститут миру і порозуміння», Програмного офісу forum ZFD в Україні (Forum Civil Peace ServiceUkraine) та Громадянської служби миру Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Експеримент мав на меті теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити ефективність застосування моделі «Мирна школа» як системної соціальної технології організації освітнього процесу, що сприяє створенню безпечного середовища у шкільній громаді та формуванню компетенцій задля гуманізації відносин між учасниками освітнього процесу.

Модель «Мирна школа» – це підхід та практичні інструменти, які забезпечують включення усіх учасників освітнього процесу у розбудову системи конструктивної комунікації та взаємодії, системи ефективного вирішення та попередження конфліктів, проявів булінгу, агресії та насильницької поведінки у закладі освіти. В рамках цієї Моделі інтегруються кращі вітчизняні та міжнародні практики, які впроваджуються за принципом системності. Саме тому Модель є актуальною для освітнього середовища України в усіх її компонентах: «Відновна школа» («Restorative School»), «Шкільна служба порозуміння», «Resilience» («Життестійкість»), «Культура добросусідства». В основу роботи проекту покладено відновний підхід, головною метою якого є створення безпечного та інклюзивного середовища в освітньому середовищі за рахунок формування у учасників шкільної взаємодії розуміння про те, що конфлікт-це нормальне явище. Шляхом конструктивного виходу з нього є набуття певних знань про його структуру, стадії розвитку, уміння визначити характер перебігу (рівень деструктивного впливу на подальший розвиток ситуації), сформованість гуманістичних відносин між учасниками взаємодії.

«Відновна школа» («Restorative School») базується на принципах відновного підходу та впровадження відновних практик в життя шкільної спільноти. Вона спрямована на формування партнерських стосунків та ефективної комунікації між педагогами, учнями та батьками під керівництвом соціального педагога. Її завдання – сприяти якісному освітньому процесу за сучасних ризиків. Основним організаційним ядром «Мирної школи» є «Шкільна служба порозуміння». Це структура у своїй діяльності передбачає використання професійних підходів до вирішення конфліктів, навчання конструктивним моделям поведінки та комунікації. Саме рівень конфліктологічної компетентності керівника «Служби» в особі соціального педагога забезпечує ефективність її роботи, дозволяє використовувати технологію «рівний рівному» в новому контексті.

Опанування соціальним педагогом методикою «Resilience» («Життестійкість»), дозволяє формувати у членів шкільного колективу незадежно від віку і статусу, здатності конструктивного опанування стресовою ситуацією, формує уміння задіяти внутрішні та зовнішні ресурс для виходу із ситуації із збереженням власної рівноваги, підтримки своєї цінності і можливості подальшого повноцінного існування.

Підтримка і заохочення соціальним педагогом вияву культури поведінки учасниками конфліктної ситуації сприяє формуванню навичок взаєморозуміння та мирного співіснування у культурному різноманітті, поваги до відмінностей різних людей у суспільстві загалом та шкільному середовищі, зокрема.

Практичне запровадження Моделі «Мирна школа» сприяє формуванню безпечного середовища у шкільній громаді та формування гуманістичних відносин між учасниками освітнього процесу. Обґрунтовані методи і методики визначення її ефективності спрямовані на підвищенні кваліфікації працівників психологічної служби, інших педагогічних працівників; підвищенні культури міжособистісних взаємовідносин усіх учасників освітнього процесу.

Сформованість конфліктологічної компетентності соціального педагога передбачає: наявність конфліктологічних знань; володіння соціальними технологіями профілактики, управління та мінімізації прояву деструктивних форм конфлікту; сформованість професійного типу мислення; володіння технологіями психогігієни і стресостійкості в конфліктах. Ці показники є важливими для організації успішної роботи соціального педагога у реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі закладу освіти, перетворення його з метою попередження негативних конфліктів та посилення їх деструктивного впливу.

Висновки та перспективи подальших розвідок Конфліктологічна компетентність соціального педагога закладу освіти включає значущий практичний аспект, який означає здатність та вміння ефективно діяти в сфері конфліктних явищ і ситуацій. Це передбачає практичне використання конфліктологічних, психологічних та педагогічних знань для розробки і використання стратегій поведінки у формуванні безпечного освітнього середовища. Такі навички допомагають фахівцеві максимально ефективно розв'язувати конфліктні ситуації у професійній діяльності, враховуючи інтереси всіх залучених сторін та втілюючи стратегії співпраці, гуманізації стосунків всіх учасників освітнього процесу.

Перспективи подальших наукових розвідок вбачаємо у теоретичному обґрунтуванні і методичній розробці форм і методів роботи соціального педагога закладу освіти щодо подолання бар'єрів у спілкуванні, попередження чи успішного розв'язання можливих конфліктних ситуацій у освітньому середовищі, активного запровадження відновних практик, які є ціннісно-орієнтованими і формують у всіх учасників освітнього процесу повагу і розуміння важливості ціннісного виміру в стосунках між ними.

Література

1. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 407 с.
2. Гірник А. М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця. *Соціально-гуманітарні вектори педагогіки вищої освіти*: зб. матеріалів III Міжнар. наук. конф. (м. Харків, ХНТУСГ імені П. Василенка, 13–14 трав. 2011 р). Харків, 2011. С. 19–22.
3. Козич І. Модель формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. Запоріжжя, 2008. № 1. С. 110–118.
4. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів. *Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Умань, 20–21 травня 2014 р.). Умань, 2014. С. 180–184.
5. Климентьева О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців. *Педагогіка та психологія: збірник наук. праць*. Харк. нац. пед. університет ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2015. С. 269–276.
6. Тітаренко І. І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю: дис... канд. пед. наук. 13.00.04. Київ, 2018. URL: <https://docplayer.net/82564050-Titarenko-irina-igorivna-disertaciya.html>
7. Ягупов В. В., Свистун В. І. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти. *Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія»*. Київ, 2012. Т. 71. С. 3–8.

References

1. Vashchenko, I.V. & Kliap, M.I. (2013). *Konfliktolohiia ta teoriia perehovoriv* [Conflictology and negotiation theory]. Kyiv: Znannia [in Ukrainian].
2. Hirnyk, A.M. (2011). *Konfliktolohichna kompetentnist yak skladova profesiinoi kompetentnosti suchasnoho fakhivtsia* [Conflictological competence as a component of the professional competence of a modern specialist]. *Sotsialno-humanitarni vektory pedahohiky*

vysshoi osvity – Social and humanitarian vectors of higher education pedagogy. Kharkiv [in Ukrainian].

3. Kozych, I. (2008). Model formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti sotsialnoho pedahoha v umovakh mahistratury [A model of the formation of conflict-related competence of a social pedagogue in the conditions of a master's degree]. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu – Bulletin of Zaporizhzhya National University*. No 1. Pp. 110–118 Zaporizhzhia [in Ukrainian].

4. Kotlova, L.O. (2014). Formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti maibutnikh praktychnykh psykholohiv [Formation of conflict-related competence of future practical psychologists]. *Praktychna psykholohiia osvity XXI st.: problemy ta perspektyvy – Practical psychology of education of the 21st century*. Uman [in Ukrainian].

5. Klymentieva, O.S. (2015). Konfliktolohichna kompetentnist yak skladova profesionalizmu maibutnikh pravookhorontsiv [Conflictological competence as a component of the professionalism of future law enforcement officers]. *Pedahohika ta psykholohiia – Pedagogy and psychology*. Pp. 269–276 [in Ukrainian].

6. Titarenko, I.I. (2018). Pedahohichni umovy formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv z reklamy i zviaskiv z hromadskistiю [Pedagogical conditions for the formation of conflict-related competence of future specialists in advertising and public relations]. Candidate's thesis. Kyiv. URL: <https://docplayer.net/82564050-Titarenko-irina-igorivna-disertaciya.html> [in Ukrainian].

7. Yahupov, V.V. & Svystun V.I. (2012). Kompetentnisnyi pidkhid do pidhotovky fakhivtsiv u systemi vyshchoi osvity [A competent approach to the training of specialists in the higher education system]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Kyievo-Mohylianska akademiia» – Scientific notes of the National University "Kyiv-Mohyla Academy"*. Vol. 71. Pp. 3–8. Kyiv [in Ukrainian].

Khliebik S.

Candidate of Pedagogical Sciences,
Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work,
Nizhyn Gogol State University
hlebiiksvetlana606@gmail.com
orcid.org/0000-0002-8272-1252

CONFLICTOLOGY COMPETENCE OF THE SOCIAL EDUCATOR IN THE FORMATION OF HUMANISTIC RELATIONS OF THE PARTICIPANTS OF THE EDUCATIONAL PROCESS

Relevance of research. The leading principle of modern education is the humanization and democratization of the educational space. Therefore, the issue of forming humanistic relationships among participants in the educational process, preventing the escalation of tensions and misunderstandings in resolving controversial issues is definitely relevant.

The purpose of this article is, based on the scientific analysis of scientific literature, to theoretically substantiate the conflict-related competence of a social pedagogue as the ability to constructively interact in a conflict situation with the aim of humanizing the relations of participants in the educational process

The article examines the content and essential characteristics of the conflict-related competence of a social pedagogue of an educational institution. The peculiarities of its implementation in the humanization of interpersonal interaction of the participants of the institution's educational space are analyzed, the approaches to its implementation in various forms of the specialist's practical activity are characterized.

The structure of the "Peaceful School" model is presented and analyzed. The experimental implementation of the model was prepared by the Ukrainian National Center

for Practical Psychology and Social Work together with the Institute for the Modernization of the Content of Education.

It is substantiated that the use of practical tools and social technologies of the Model contributes to the formation of a safe environment in the school community and the formation of humanistic relations between the participants of the educational process.

The model is relevant for the educational environment of Ukraine in all its components: "Restorative School", "School Understanding Service", "Resilience", "Culture of good neighborliness".

The theoretical importance of the work carried out: the article theoretically substantiates the conflictual competence of the social pedagogue as the art of possessing the "keys" of communication in the formation of humanistic relations of participants in the educational process.

The practical significance of the work – the materials of the scientific article can be used in the practical activities of social pedagogues of educational institutions, other institutions and organizations focused on the social education of children and youth

Key words: humanistic relations, educational environment, conflict, conflict-related competence, social pedagogue.