

## **ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ПІД ЧАС ЗАНЯТЬ З АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ**

### **STUDENTS' CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE FORMATION DURING ENGLISH CLASSES**

Черниш Л. М.,

старший викладач

кафедри педагогіки, іноземної філології та перекладу

Харківського національного економічного університету імені С. Кузнеця

Статтю присвячено висвітленню підходів до формування конфліктологічної компетентності студентів під час занять з англійської мови. Представлено підходи до визначення конфліктологічної компетентності (система наукових знань про конфлікт та умінь ними керувати; складник комунікативної компетенції, спрямованої на вирішення непорозумінь між особистостями; здатність особи або групи осіб переводити деструктивні процеси в конструктивне русло, займатися саморозвитком, підсилюючи інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал у конфлікті). Визначено основні функції конфліктологічної компетентності: *інтегративну* (інтеграція і стабілізація відносин у колективі, розрядка напруження у міжособистісних і міжгрупових стосунках, консолідація формальних і неформальних груп); *навчальну* (уміння конструктивно вирішувати та попереджувати конфлікти або набуття досвіду конструктивної поведінки під час конфлікту); *комунікативну* (уміння організовувати конструктивний діалог, користуватися вербальними та невербальними засобами спілкування для вирішення конфліктної ситуації); *рефлексивну* (усвідомлення себе і оточуючого світу, аналізу причинно-наслідкових зв'язків, стимулюванні до саморозвитку та праці над власними помилками);

*профілактичну* (зняття напруження у спілкуванні між учасниками на ранніх стадіях і уміння попередження розвитку конфліктної ситуації), *інноваційну* (вирішення протиріч учасників конфліктної ситуації, усвідомлення особистостями конфліктної взаємодії як власних інтересів, так і інтересів іншої сторони); *регулятивну* (врегулювання протиріч, які виникають у процесі соціальної взаємодії). Представлено підходи до формування конфліктологічної компетенції під час занять з англійської мови (проведення профілактичних бесід, організація рольових ігор, в яких студенти презентують відповідні конфліктні ситуації із їх подальшим обговоренням, міні-презентації щодо типів конфліктів та можливих шляхів їх вирішення, організація таких видів діяльності як «Creative response» і «Managing Emotions»). Установлено, що ці види діяльності дозволяють студентам зрозуміти моделі поведінки під час конфліктів та водночас підвищити рівень усного мовлення англійською мовою.

**Ключові слова:** конфліктологічна компетенція, студенти, функції конфліктологічної компетентності, види діяльності, етапи формування конфліктологічної ситуації

The article is devoted to the approaches to the formation of students' conflictological competence during English classes. Approaches to the definition of conflictological competence (system of scientific knowledge about conflict and the ability to manage them; a component of communicative competence aimed at resolving misunderstandings between individuals; ability of a person or group of persons to turn destructive processes into a constructive direction, practice self-development, strengthening the intellectual, emotional and psychological potential in conflict) are presented. The main functions of conflictological competence are determined: *integrative* (integration and stabilization of relations in the team, detente in interpersonal and intergroup relations, consolidation of formal and informal groups); *educational* (ability to constructively resolve and prevent conflicts or gain experience of constructive behavior during conflict);

*communicative* (ability to organize constructive dialogue, use verbal and nonverbal means of communication to resolve conflict situations); *reflexive* (awareness of oneself and the world around, analysis of causal relationships, stimulation to self-development and work on one's own mistakes); *preventive* (relieving tension in communication between participants in the early stages and the ability to prevent the development of a conflict situation), *innovative* (resolving the contradictions of participants in a conflict situation, awareness of individuals of conflict interaction and their own interests and the interests of the other party); *regulatory* (settlement of contradictions that arise in the process of social interaction). Approaches to the formation of conflictological competence during English classes (preventive discussions, organization of role-playing games in which students present relevant conflict situations and are engaged in further discussion, preparation of mini-presentations on types of conflicts and possible ways to resolve them, organization of such activities as "Creative response" and "Managing Emotions"). It has been established that these activities allow students to understand patterns of behavior during conflicts and at the same time increase the level of oral English practice.

**Key words:** conflictological competence, students, functions of conflictological competence, types of activity, stages of formation of conflictological situation.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Якісна підготовка сучасних спеціалістів у різних галузях вимагає не тільки надання студентам ґрунтовних знань та умінь за фахом, але й підготовку молодих людей до спілкування із людьми різних політичних та культурних поглядів та уподобань. Саме тому, необхідно прищеплювати студентам розуміння прийняття різних точок зору, повагу до культурних цінностей інших народів. Досягненню цієї мети значною мірою сприяє формування конфліктологічної компетентності студентів, адже завдяки цій компетенції студенти зможуть толерантно ставитися та коректно реагувати навіть на діаметрально протилежні точки зору.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** засвідчив, що проблема конфліктологічної компетентності досить широко висвітлюється в науковій літературі. Так, науковцями розкрито підходи до формування конфліктологічної компетентності різних соціальних груп: майбутніх вчителів у педагогічних університетах (В. Базелюк,) державних службовців (Д. Івченко), старшокласників (І. Козич); розвиток конфліктологічної культури проаналізовано О. Щербаковою; до питання конфліктологічної компетенції як фактору особистісного розвитку зверталася Л. Котлова.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Разом із тим, вважаємо, що потенціал занять з англійської мови для формування конфліктологічної компетентності студентів недостатньо представлено у науковій літературі.

Отже, **метою** публікації є аналіз підходів до формування конфліктологічної компетенції студентів у науковій літературі та висвітлення власного досвіду роботи зі студентами у цьому напрямку під час занять з англійської мови.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасне суспільство характеризується полікультурністю, різними політичними, релігійними та соціальними поглядами. Тому, необхідно вчити студентів толерантно ставитися один до одного та поважати погляди інших людей. Цьому значною мірою сприяє формування у молодих людей конфліктологічної компетентності.

Аналіз наукової літератури засвідчив, що наразі не існує єдиного визначення конфліктологічної компетентності та загально прийнятого підходу до розкриття цього педагогічно-психологічного феномену. Так, О. Щербакова визначає конфліктологічну компетентність як систему наукових знань про конфлікт та уміння ними керувати. Ці знання і уміння цілеспрямовано розвиваються у процесі спеціальної підготовки відповідно до навчальної ситуації та професійної взаємодії учасників. Ця взаємодія передбачає певний рівень умінь, знань та властивостей щодо аналізу, управління та самоуправління конфліктами в процесі оволодіння

теоретичними знаннями щодо психології конфлікту [10, с. 57]. Л. Петровська вважає, що конфліктологічна компетенція є складником комунікативної компетенції, спрямованої на вирішення непорозумінь між особистостями [7, с. 42].

Л. Цой розглядає конфліктологічну компетенцію як здатність особи або групи осіб переводити деструктивні процеси в конструктивне русло, займатися саморозвитком, підсилюючи інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал у конфлікті, створювати умови для переведення ситуації на якісно новий рівень розвитку, вдосконалювати норми взаємодії у конфліктах [9, с. 23].

Конфліктологічна компетенція включає у себе декілька елементів, серед яких можна виділити вміння правильно поводити себе у соціальних ситуаціях, визначати особливості та емоційні стани інших людей, обирати адекватні способи вирішення конфліктів [4].

Період навчання у закладах вищої освіти відіграє дуже важливу роль у формуванні конфліктологічної компетенції, адже саме у цей час відбувається становлення особистості, поглядів на доросле життя, розуміння місця власного «Я» у соціальних відносинах. Зазначимо, що сутність сформованості конфліктологічної компетентності студентів розкривається здебільше через притаманні їй функції, серед яких можна виділити:

- інтегративну функцію;
- навчальну функцію;
- комунікативну функцію;
- рефлексивну функцію;
- профілактичну функцію;
- інноваційну функцію;
- регулятивну функцію.

Розглянемо кожну із зазначених функцій більш детально. Так, однією із основних функцій є інтегративна функція, яка спрямована на інтеграцію і стабілізацію відносин у колективі. Інтегративна функція впливає на розрядку

напруження у міжособистісних і міжгрупових стосунках, узгодження індивідуальних і колективних інтересів, консолідацію формальних і неформальних груп, поглиблення і стабілізацію загальних інтересів.

Навчальна функція конфліктологічної компетентності має на меті уміння конструктивно вирішувати та попереджувати конфлікти, а у разі неможливості уникнення конфлікту - набуття досвіду конструктивної поведінки під час конфлікту та засвоєння досвіду використання всіх функцій конфліктологічної компетентності.

Комунікативна функція передбачає уміння організовувати конструктивний діалог, користуватися вербальними та невербальними засобами спілкування для вирішення конфліктної ситуації, чітко висловлювати та аргументувати власну позицію у ситуації, що склалася, не ображаючи почуття опонента.

У рамках конфліктологічної компетентності рефлексивна функція полягає в усвідомленні себе і оточуючого світу, аналізу причинно-наслідкових зв'язків, стимулюванні до саморозвитку та праці над власними помилками, умінні застосовувати набутий досвід у подальшому.

Профілактична функція спрямована на зняття напруження у спілкуванні між учасниками на ранніх стадіях і уміння попередження розвитку конфліктної ситуації.

Інноваційна функція відповідає за вирішення протиріч учасників конфліктної ситуації, забезпечує перехід колективу до нового стану з новими кількісними та якісними показниками. Встановлюється нова система відносин або адаптація старої системи відносин до реалій, спрямованих на вирішення конфлікту. У рамках цієї функції конфліктологічної компетентності відбувається усвідомлення особистостями конфліктної взаємодії як власних інтересів, так і інтересів іншої сторони.

Регулятивна функція спрямована на врегулювання протиріч, які виникають у процесі соціальної взаємодії. Вони можуть мати як об'єктивний,

так і суб'єктивний характер і їх вирішення спрямовано на корекцію та регуляцію особистісної поведінки [1; 2; 5;8].

Враховуючи специфіку майбутньої професійної діяльності студентів-економістів протягом занять з англійської мови ми намагаємося організувати навчально-виховну роботу щодо формування у молодих людей конфліктологічної компетентності для моделювання можливих конфліктів та шляхів їх вирішення.

Ми солідарні з науковцями, що сформованість у студентів конфліктологічної компетентності передбачає наявність у них таких властивостей як:

- знання щодо типів конфліктів та засобів їх вирішення;
- конструктивне ставлення до конфліктів;
- розвинуті комунікативні вміння, спрямовані на подолання конфліктної ситуації;
- володіння широким спектром стратегій поведінки під час конфліктних ситуацій;
- емоційна стійкість;
- відсутність конфліктофобії;
- усвідомлення переводу деструктивного конфлікту в конструктивний [3; 6; 11; 12].

Для формування у студентів знань та умінь, які є необхідним елементом конфліктологічної компетентності під час занять з англійської мови ми проводимо як профілактичні бесіди англійською мовою, так і надаємо студентам змогу змодельовати конфліктну ситуацію із її подальшим обговоренням та пропозиціями щодо її можливого вирішення. Зазначимо, що як правило, такі форми роботи ми проводимо або на старших курсах, або зі студентами молодших курсів, де рівень володіння мовою є не нижчим, ніж В1.

Під час організації усної практики ми пропонуємо студентам сформулювати визначення конфлікту та визначити більш розповсюджені

причини виникнення конфліктних ситуацій, відповіді на запитання є конфлікти природнім явищем чи ні. З досвіду роботи можна зазначити, що студенти жваво приймають участь у обговоренні таких питань, адже вони пов'язані із ситуаціями із повсякденного життя, отже це частково надає їм можливість вирішити власні проблеми або подивитися на них з іншого боку. До того ж, обговорення конфліктних ситуацій надає можливість студентам усвідомити власну реакцію на конфліктну ситуацію і зрозуміти взаємозв'язок між сприйняттям ситуації і вибором стратегії реагування та визначити цінності, на які варто орієнтуватися під час виникнення конфліктної ситуації.

Наступний етап формування конфліктологічної компетенції можна умовно назвати «Creative response», основною метою якого є узагальнення досвіду студентів щодо стійких моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, отримання нових теоретичних знань з цього питання (це може відбуватися як у спонтанній мові викладача, так і заздалегідь підготовлених міні-доповідях або презентаціях студентів), відпрацювання базових комунікативних навичок, які є необхідними для виходу із конфліктної ситуації. Для цього ми проводимо зі студентами рольові ігри, які можна організувати як у міні групах, так і парах. Завдання студентів – англійською мовою розіграти конфліктну ситуацію та представити можливі шляхи її вирішення. Зазначимо, що як правило, ми намагаємося змоделювати конфліктні ситуації професійного спрямування, тобто змоделювати конфлікти, які можуть відбуватися між представниками банків або туроператорів та їх клієнтами. Досить дієвим та ефективним є представлення однієї і тієї ж конфліктної ситуації різними студентами, адже як засвідчила практика, студенти пропонують яскраві та неординарні вирішення однієї і тієї ж ситуації.

З нашої точки зору такі завдання дозволяють поєднати вивчення англійської мови та вдосконалити навички усного мовлення та отримати можливість увіяти себе у конфліктній ситуації та засвоїти різні сценарії вирішення конфліктів шляхом їх обговорення та порівняння. З точки зору



покращення мовленнєвих навичок студенти вчаться ставити запитання, виокремлювати ключові елементи мови, розширюють словниковий запас.

Третій етап формування конфліктологічної компетентності умовно можна назвати “Managing Emotions”, який спрямовано на відпрацювання навичок роботи з попередження й вирішення конфліктів та взаємодії з учасниками конфліктних ситуацій. Ми пропонуємо студентам проаналізувати власні почуття під час виникнення конфліктних ситуацій та описати засоби, які допомагають їм заспокоїтися та налаштуватися на конструктивний діалог.

**Висновки.** Підсумовуючи, зазначимо, що упровадження таких методів роботи під час занять з англійської мови дозволяє з одного боку сформулювати у студентів моделі конструктивної поведінки під час виникнення конфліктних ситуацій, підвищити рівень володіння відповідних знань, умінь та навичок, а з іншого сприяє підвищенню мотивації до вивчення англійської мови та розвитку мовленнєвих навичок.

У подальшому плануємо висвітлити досвід викладачів університетів США щодо формування конфліктологічної компетенції студентів з метою його творчого використання на теренах України.

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Базелюк В. В. Конфликтологическая подготовка будущего учителя в педагогическом вузе (методология, теория, практика): дис...доктора пед наук: 13.00.08. Челябинск. 2005. 402 с.

2. Воронцова О. В. Конфліктність та конфліктна компетентність особистості. *Збірник наукових праць «Вісник Національного університету водного господарства та природокористування»*. 2006. Вип. 3 (35). С. 302–307

3. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования. *Высшее образование сегодня*. 2003. № 5. С. 32-37.

4. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності старшокласників [Електронний ресурс] / І.В. Козич. – 2009. – С. 66– 69. – Режим доступу : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Nsod/2009\\_1/Kozich.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nsod/2009_1/Kozich.pdf)

5. Котлова Л.О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів. Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (Умань, 20-21 травня 2014 р.), Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. 2014. С. 180 – 184.

6. Нікіфорова Л. Б. Роль та значення емоційної культури в професійній діяльності майбутнього менеджера. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2007. Вип. 34. С. 111–114.

7. Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. *Вестник Московского университета*. Сер 14. Психология. 1997. № 4. С 41-45

8. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів-майбутніх фахівців соціономічних професій. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. Т. 123. С. 20-24

9. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга I. Москваю 2003. 233 с

10. Щербакова О. И. Развитие конфликтологической личности . *Высшее образование сегодня*. 2008. № 10. С. 56-59

11. Ягупов В. В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти. *Наукові записки Національного університету «КиєвоМогилянська академія»*. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2007. Т. 71. С. 3–8

12. Ярослав Л.О. Кофліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [novyn.kpi.ua/2009-1/12\\_Yaroslav.pdf](http://novyn.kpi.ua/2009-1/12_Yaroslav.pdf)