

### ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ

У статті розглянуто питання про конфліктологічну компетентність майбутніх офіцерів-прикордонників. Подано шляхи формування трьох конфліктологічних умінь: бачити та розуміти конфлікт; прогнозувати й оцінювати наслідки конфлікту; ~~володіння~~ володіти засобами діагностування, ~~попередження~~ запобігання та розв'язання конфлікту, використання конфлікту з виховною метою.

**Ключові слова:** майбутні офіцери-прикордонники, конфліктологія, компетентність, конфліктологічна компетентність, конфліктологічні вміння.

В умовах постійного розвитку всіх сфер суспільства конфлікти – звичайне і досить ~~розповсюджене~~ поширене явище, уникнути якого повністю неможливо. Проте спроби вирішувати конфлікти, що виникають, виключно на основі здорового глузду часто зазнають невдачі. Навіть багатий життєвий досвід далеко не завжди допомагає в конфліктних ситуаціях. Нагромадження емпіричного матеріалу та проблеми, що виникають, спонукали до виокремлення у самостійну галузь наукового знання – конфліктологію.<sup>1</sup>

Особлива роль конфліктології в сучасному світі пов'язана з тим, що будова будь-якого розвинутого суспільства передбачає високу культуру поведінки особистостей і соціальних груп у процесах соціальної взаємодії й спілкування, у тому числі у конфліктних ситуаціях. Саме ця культура непомітно, але постійно впливає на весь хід процесів розвитку в цілому і на особистість кожного з учасників зокрема. Наповнене позитивними емоціями, з повагою та довірою спілкування та взаємодія сприяють саморозвитку та самореалізації людини. Коли ж такі відносини ~~заміняються~~ замінюються недовірою, ворожістю, конфронтацією, то це, навпаки, часто призводить до того, що не тільки розбудовується будь-яка спільна діяльність, а й відбувається деградація необхідних для нормального життя людських якостей. Це є особливим моментом у підготовці майбутніх офіцерів-прикордонників, оскільки за службовим обов'язком вони прилучаються до роботи в пунктах пропуску через державний кордон, тому повинні вміти уникати конфліктів, або вміти їх розв'язати.

**Метою** ~~Мета статті~~ – визначити особливості формування конфліктологічної компетентності майбутніх офіцерів-прикордонників.

Закінчуючи ВНЗ, курсант потрапляє в умови потенційно конфліктогенного професійного середовища, у якому має ефективно діяти, вирішуючи як власне фахові, так і соціально-психологічні завдання. Конфліктологічна компетентність, як вид соціально-психологічної компетентності, має забезпечити успішність вирішення офіцером завдань щодо управління конфліктом у процесі здійснення професійної діяльності та доцільного впливу на середовище своєї діяльності.

Усвідомлення того, що конфліктологічну компетентність можна і потрібно формувати в процесі підготовки курсанта, породжує завдання теоретичного, ме-

тодичного й організаційного забезпечення конфліктологічної освіти. Слід визнати, що конфліктологічна компетенція не є новою, а так чи інакше набувалася курсантом разом із досвідом службової діяльності. Інша справа, що процес цей відбувався тривалий час, нецілеспрямовано та переважно методом спроб і помилок. Певною мірою розвиток соціально-психологічної, зокрема і конфліктологічної компетенції відбувається у період навчання на основі вирішення тих завдань, які ставить перед курсантом життя. Водночас стихійність цього процесу як результат має різні рівні сформованості конфліктологічної компетенції у випускників і, відповідно, різну готовність до дій у конфліктогенному професійному середовищі. Зрозуміло, що низький рівень конфліктологічної компетенції може за певних умов загальмувати професійну кар'єру молодого офіцера, загострити внутрішньоособисті конфлікти, бути причиною стресів і розчарувань.

До розгляду поняття “конфліктологічна компетенція” у своїх наукових працях зверталось багато дослідників. Зокрема, зміст поняття “конфліктологічна компетенція” розглядали А. Анцупов, Є. Богданов, В. Зазикін, Н. Самсонова, Л. Цой, А. Шипілов [1; 3; 12; 13], педагогічні умови її формування – С. Баникіна [2], специфіку понять “конфліктна компетентність” та “конфліктологічна компетентність” – Б. Хасан [13; 14], вивченням процесу формування конфліктологічної компетентності у представників окремих спеціальностей займались І. Козич й А. Лукашенко [7; 9]. Також тим чи іншим проблемам конфліктологічної компетентності присвятили свої дослідження В. Базелюк, Т. Баранова, І. Зимня, Л. Комалов, Т. Саралієв, О. Сгоннікова та ін. Але питання цілеспрямованого формування конфліктологічної компетентності саме курсантів, майбутніх офіцерів прикордонних військ, на наш погляд, потребує узагальнення й систематизації.

Для початку розглянемо поняття “конфліктологічна готовність” та “конфліктологічна компетентність”. Конфліктологічна готовність трактується як готовність або здібність спеціаліста до розв'язання професійних конфліктологічних завдань [6]. Г. Болтунова, розглядаючи формування конфліктологічної готовності студента – майбутнього фахівця як суб'єкта навчальної діяльності, виділяє у її складі три конфліктологічні вміння: 1) бачити та розуміти конфлікт; 2) прогнозувати й оцінювати наслідки конфлікту; 3) володіти засобами діагностування, ~~нередження~~ запобігання та розв'язання конфлікту, використання конфлікту з виховною метою [4].

Поняття конфліктологічної компетентності є відносно новим, хоча мова про необхідність формування цієї когнітивної підструктури в контексті розвитку професіоналізму йшла давно. Так, Н. Гришина у 80-х рр. ХХ ст. використовувала визначення “компетентність керівника відносно складних, суперечливих ситуацій у відносинах між людьми”, у яке вона вклала: розуміння сутності суперечності та формування конструктивного погляду на проблему конфліктів в організації; вміння проаналізувати ситуації, що виникають, визначити причини їх виникнення; навички управління конфліктними явищами ~~в-у~~ своєму колективі, вміння надавати конструктивної форми розбіжностям у міжособистісній взаємодії; вміння передбачати можливі наслідки ситуації, що виникла, мінімізувати негативні наслідки й отримувати позитивне із цих конфліктів. У свою чергу, В. Шепель, говорячи про ефективне управління в екстремальних ситуаціях, особливо виділяв вміння управлінського спілкування в гостро конфліктних ситуаціях, що, на його думку, забезпечує зниження емоційної гостроти конфлікту, негативного психічного напруження опонентів відносно один до одного, забезпечують

створення передумов для конструктивного діалогу [1415]. Л. Петровська, висвітлюючи проблему компетентності у спілкуванні в–у своєму посібнику стосовно сфери конфліктних ситуацій, використовувала термін конфліктна компетентність. Вона визначає конфліктну компетентність як складне інтегральне утворення особистості, що включає в себе компетентність людини у власному “Я” (Я-компетентність, адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі, у потенціалі іншого учасника (учасників) та ситуаційна компетентність), знання про конфлікт, суб’єктивну позицію, володіння широким спектром стратегій поведінки в конфлікті, адекватне їх використання (обов’язкове володіння стратегіями співробітництва без ігнорування інших), культура саморегуляції, перш за все емоційної [11].

Подальші дослідження підводять до поняття конфліктологічної компетентності, яке різні автори трактують як:

– інформаційна когнітивно-регуляторна підсистема професіоналізму, що пов’язана з умінням керувати конфліктом і розв’язувати його – вид професійної готовності фахівця виконувати певні трудові функції в професійному конфліктогенному середовищі та включає в себе властивості перцептивної, комунікативної, міжособистісної й управлінської компетентностей, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності [5];

– здатність людини переводити деструктивні процеси в конфлікті в конструктивне русло, розвиватися самостійно, підсилюючи свій інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал у конфлікті, створювати умови для виходу ситуації на якісно новий рівень розвитку, виробляти нові норми взаємодії у конфліктах, які поки відсутні в суспільстві;

– здатність діючої особи у реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту, розвиток обізнаності про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін і вміння надати допомогу в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [8].

Підсумовуючи наведені визначення, ми використовуємо таке визначення: конфліктологічна компетентність – це навички індивідуальної роботи з особистістю, володіння різноманітними “ключами” комунікації, спеціальними методами організації власної психіки, засобами зниження рівня емоційного напруження і тривожності.

Конфліктологічна компетентність включає у себе: розуміння сутності суперечностей і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів; наявність вміння безконфліктного спілкування у складних ситуаціях, уміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникають; наявність навичок керування конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, який виникає; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; вміння конструктивно регулювати суперечності та конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів [11].

До конфліктологічної компетентності входять уміння: орієнтуватися у соціальних ситуаціях; правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; обирати адекватні способи поводження з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії.

На основі аналізу психолого-педагогічної літератури з проблематики конфліктологічної компетентності ми визначили її структурну характеристику:

1) мотиваційно-ціннісний компонент – система мотивів, ціннісних уявлень, спонук, ставлень людини до професійної діяльності, які залучають або перешкоджають вступу особистості до конфліктної взаємодії;

2) когнітивний компонент – знання з теорії та практики конфлікту, стилі конфліктної поведінки у різних ситуаціях, способи і прийоми попередження за-  
побігання, управління, розв'язання конфлікту;

3) емоційно-вольовий компонент – здатність до саморегуляції, самодисципліни, наявність самоконтролю, адаптаційної мобільності;

4) рефлексивний компонент – розуміння власних станів і дій у конфлікті та станів і дій інших суб'єктів конфлікту;

5) організаційно-діяльнісний компонент – оволодіння майбутніми офіцерами наочними конфліктологічними вміннями, що забезпечують здатність курсанта до практичної реалізації конфліктологічних знань і вмінь у сфері методології, теорії та практики розв'язання конфліктів.

Становлення конфліктологічної компетентності майбутнього офіцера-прикордонника – процес складний і багатоаспектний. Він ставить курсанта в нові умови, що стимулюють внутрішні сили саморозвитку особистості і, як результат, приводять до переосмислення попереднього досвіду.

Необхідними умовами організації й успішної реалізації вироблення конфліктологічної компетентності ми вважаємо дотримання таких принципів:

– суб'єкт-суб'єктного підходу в відносинах викладача і студентів, який передбачає рівноправність позицій викладача і студентів;

– самодіагностики розвитку рефлексивних здібностей, увага до власного “Я”, рух від розуміння групових процесів до розуміння категорії “Я” в ситуації;

– зворотного зв'язку. Завдяки зворотному зв'язку курсант може коригувати свою поведінку, замінюючи те, що не вийшло, на більш вдалі засоби впливу на навколишніх;

– доброзичливості атмосфери – формування позитивного ставлення до іншої людини.

На наш погляд, формування конфліктологічної компетентності у майбутнього фахівця, у тому числі й офіцера прикордонних військ, повинно здійснюватися за чотирма взаємопов'язаними шляхами:

1) опанування конфліктологічних дисциплін;

2) розвиток соціально-психологічної компетентності в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін;

3) моделювання діяльності в конфліктогенному професійному середовищі в процесі викладання фахово-орієнтованих дисциплін;

4) засвоєння окремих конфліктологічних умінь у результаті вивчення загальноосвітніх дисциплін.

Формування конфліктологічної компетентності у курсантів має таку мету – забезпечити психолого-педагогічні доцільні умови для формування у них сукупності особистісних якостей, розвиток яких свідчить про сформованість культури конфліктологічного мислення і готовності до конструктивного пово-  
дження у конфліктних ситуаціях – гнучкість мислення, увага до чужої точки зору, діалогізм свідомості, здатність аргументувати власну позицію, відкритість новим враженням та ідеям, рефлексія.

Виділили те, що ми розуміємо під формуванням. Під формуванням розуміємо спеціально організовану, цілеспрямовану систему дій викладача, яка має забезпечити реалізацію психологічних закономірностей розвитку конфліктогенних якостей особистості та закономірностей педагогічної діяльності в єдності. Сучасне розуміння процесу формування у педагогіці пов'язується із процесом управління. Так, О. Гребенюк установив, що формування особистості – це процес управління розвитком індивідуальності. При цьому під “управлінням” автор розуміє основне значення слова, а саме “вплив” на ті чи інші компоненти. Що стосується процесу управління конфліктом, то дослідники в галузі конфліктології також фіксують значення “вплив” на елементи конфліктної ситуації з метою попередження і вирішення різних видів конфліктів [12; 13].

У нашому дослідженні формування розглядаємо як процес, у якому одна спеціально створена конфліктна ситуація змінює іншу, при цьому кожна з них підпорядкована вирішенню конкретної (досягненню мети формування конфліктологічної компетентності).

Формування конфліктологічної компетентності розгортається у такій послідовності:

1) змістовий етап, мета якого – нагромадження необхідного обсягу конфліктологічних знань;

2) формування відповідної науково-понятійної бази знань;

3) формування комунікативної (вміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їх особистісних і емоційних станів) бази навичок;

4) формування конструктивної бази, спрямованої на формування готовності до продуктивної взаємодії, навички ~~конструктивного~~ конструктивної ~~поводження~~ поведінки в конфлікті, уміння контролювати свій емоційний стан;

5) формування особистісної бази, що припускає прийняття толерантності, конфліктологічної компетентності як результату вільного морального вибору.

Формування конфліктологічної компетентності – процес керований. Керувати процесом формування можливо, на наш погляд, двома шляхами: по-перше, непрямим шляхом, коли студенти не усвідомлюють формувальні дії з боку викладача. Цей шлях притаманний для традиційного підходу до професійної підготовки: студенти слухають лекції, виступають із доповідями, виконують завдання тощо. На нашу думку, цей підхід є малоефективним для формування компетентності. По-друге, безпосередньо, коли викладач використовує такі педагогічні прийоми і засоби взаємодії зі студентом, які розкривають для нього особистий смисл їхньої навчальної конфліктологічної діяльності (наприклад, пояснює ті психічні стани, які виникають у студентів у процесі вирішення навчально-професійних конфліктологічних завдань, пояснює значення конфліктологічних знань і вмінь для ефективності професійної діяльності спеціаліста). Саме цей підхід має бути головним, тому що для соціального педагога є актуальним розуміння необхідності та важливості конфліктологічних умінь, які мають сприяти оптимальності й ефективності їхньої професійної діяльності.

До педагогічних засобів формування конфліктологічної компетентності ми можемо зарахувати:

- зміст навчального матеріалу, зміст конфліктної ситуації;
- методи та форми навчання і виховання;

- особистісні та професійні якості викладача;
- міжособистісні відносини у навчальній групі.

Деяким засобам може відводитися домінуюча роль у навчальному процесі залежно від виконання домінуючих цілей і можливостей для реалізації таких цілей. На нашу думку, на кожному етапі формування слід застосовувати засоби більш високого рангу, тобто такі, які мають можливості більш цілісного впливу. Цілісність впливу засобів кожного з етапів процесу формування конфліктологічної компетентності підготовлена засобами попередніх етапів, які б актуалізували і закріплювали зв'язки компонентів конфліктологічної компетентності.

**Висновки.** Отже, навчальні ситуації у процесі формування конфліктологічної компетентності повинні імітувати умови конфліктної взаємодії в соціально-педагогічному процесі. Відібрані засоби (ситуації, ігри, завдання) повинні мати широкий спектр впливу на особистість студента і на рівень сформованості конфліктологічної компетентності.

Сформованість конфліктологічної компетентності передбачає наявність у майбутнього офіцера-прикордонника таких властивостей, як:

- поінформованість про конфлікти, типи конфліктів, засоби вирішення, володіння широким діапазоном стратегій поведінки у конфлікті;
- конструктивне ставлення до конфлікту, відсутність конфліктофобії;
- розвинуті комунікативні вміння, здатність “утримувати” конфлікт (не уникати конфліктної взаємодії);
- усвідомлення особистості партнера із взаємодії як цінності, як мети, а не засобу в конфліктній ситуації, емпатія та рефлексія;
- емоційна стійкість, усвідомлення переведення деструктивного конфлікту в конструктивний.

На формування таких властивостей будуть ~~направлені~~ спрямовані наші подальші дослідження.

#### Список використаної літератури

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Банькина С.В. Конфликтологическая компетентность педагога / С.В. Банькина. – Астрахань, 1997. – 169 с.
3. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте: учеб. пособ. / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – [2-е изд.]. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
4. Болтунова Г.М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе / Г.М. Болтунова // Межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – С. 65–67.
5. Денисов О.И. Проблема конфликтологической компетентности руководителя / О.И. Денисов. – М.: МААН, 2000. – 35 с.
6. Дринка З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач: автореф. дис. ...на соискание ученой степени канд. пед. наук / З.З. Дринка. – Калининград, 2000. – 20 с.
7. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. ...на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.05 / Ірина Володимирівна І.В. Козич. – Запоріжжя, 2008. – 254 с
8. Комалова Л.Р. Конфликтологическая компетентность как профессиональный принцип конструктивной коммуникации в конфликт [Электронный ресурс] / Л.Р. Комалова. – Режим доступа: <http://www.odn2.ru/index.php/biblioteka/31->

konfliktologiya/109-konfliktologicheskaya-kompetentnost-kak-professionalnyj-prinsip-konstruktivnoj-kommunikatsii-v-konflikte.

9. Лукашенко А.О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: дис. --- на здобуття науков. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / Антон Олександрович А.О. -Лукашенко. – Х., 2006. – 238 с.

10. Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды / Л.А. Петровская. – М.: Смысл, 2007. – 687 с.

11. Пивченко Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы: дис. на соискание ученой степени --- канд. пед. наук: 13.00.08 / Д.В. Пивченко. – Калининград, 2000. – 167 с.

12. Самсонова Н.В. Конфликтологическая компетентность специалиста / Н.В. Самсонова // Вуз-XXI и культура. – Казань, 2000. – С. 37–40.

12-13. Цой Л.Н. Практическая конфликтология / Л.Н. Цой. – М., 2001. – Кн. 1. – 233 с.

13-14. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск, 1996. – 99 с.

14-15. Шепель В.М. Управленческая психология / В.М. Шепель. – М.: Экономика, 1984. – 246 с.

Стаття надійшла до редакції 13.02.2013.

### **Мальцев А.Ю. Формирование конфликтологической компетенции будущих офицеров-пограничников**

*В статье рассмотрены вопросы о конфликтологической компетентности будущих офицеров-пограничников. Подано пути формирования трех конфликтологических умений: видеть и понимать конфликт; прогнозировать и оценивать последствия конфликта; овладение средствами диагностирования, предупреждение и решение конфликта, использование конфликта в воспитательных целях.*

**Ключевые слова:** будущие офицеры-пограничники, конфликтология, компетентность, конфликтологическая компетентность, конфликтологические умения.

### **Mal'tsev A.Yu. Formation conflictological competence of the future border guard officers**

*The questions about the competence of future conflictology border guard officers. Served three ways of forming conflictological ability to see and understand the conflict, the ability to predict and assess the impact of the conflict, grasping the tools of diagnosis, prevention and resolution of the conflict, the use of conflict for educational purposes.*

**Key words:** future officers, border guards, conflict, competence, conflictology competence, Conflict Management skills.

Формат: Список