

УДК 378.014.5:316.485

DOI: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2024.316395>

Лариса Довгань, кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри іноземної філології та перекладу
Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ

РОЗВИТОК НАВИЧОК ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТІВ-ФІЛОЛОГІВ У СУЧАСНИХ ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У статті висвітлено теоретичні підходи до формування вмінь ефективно врегулювати конфлікти в сучасній вищій школі. Обґрунтовано актуальність володіння навичками управління конфліктами для перекладачів, що має стати важливим елементом на шляху удосконалення освітніх програм ЗВО. Охарактеризовано поняття "конфлікт" та виокремлено теоретичні підходи до управління конфліктами. Встановлено, що освітній процес у закладах вищої освіти повинен будуватися на активній імплементації сучасних методик формування навичок врегулювання конфліктів, реалізацією відповідних навчальних дисциплін та активною позицією навчально-педагогічних працівників.

Ключові слова: вища школа; заклади вищої освіти; педагогічні конфлікти; управління конфліктами; теоретичні підходи; узагальнення; освітній процес.

Літ. 11.

Larysa Dovhan, Ph.D. (Pedagogy), Associate Professor of the
Foreign Philology and Translation Department,
Vinnytsia Institute of Trade and Economics of KNUTE

CONFLICT RESOLUTION SKILLS DEVELOPMENT IN PHILOLOGY STUDENTS AT MODERN HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS

The article highlights theoretical approaches to conflict management and fostering conflict resolution skills in philology students at modern higher education institutions. The concept of "conflict" is defined as a unique type of social interaction that arises from irreconcilable contradictions between the goals, interests, or behavioral models of individuals or groups. Special attention is paid to the issue of managing pedagogical conflicts, which is an important element of strategies for improving educational activities in higher education.

The article presents and characterizes the following theoretical approaches to managing pedagogical conflicts in higher education institutions: the dual concern theory, the contingency theory, the complexity theory, and the theory of disruptive innovations. It is emphasized that pedagogical conflicts are exacerbated by stress factors associated with war, the forced displacement of students and educators, and the remote learning format, which does not always facilitate effective communication.

It is also stated that the educational process in higher education institutions should be built on the close interaction between effective teaching methods and activities of educators. It is underlined that modern challenges require higher education leaders and academic staff to master contemporary conflict prevention and resolution techniques.

Possible ways of developing conflict resolution skills in philology students have been outlined, including interactive learning methods; communication skills training; study of the theory of conflict theory; project activity; self-education. It is concluded that conflict resolution skills are an integral part of a translator's professional competence as they ensure effective communication, tackle misunderstandings, promote trusting relationships with clients and colleagues, foster building a professional career. Researching theoretical approaches to conflict management is crucial for ensuring the stability of the educational process, adapting to new conditions, and preparing future generations of professionals capable of constructive addressing complex situations.

Keywords: higher education; higher education institutions; pedagogical conflicts; conflict management; theoretical approaches; generalization; educational process.

Постановка проблеми. Сучасне освітнє середовище стає дедалі складнішим і багатограннішим. Поширення цифрових технологій, вплив соціальних та політичних змін, виклики, пов'язані з пандемією та військовими конфліктами, створюють умови для виникнення численних конфліктних ситуацій.

Уміння ефективно управляти конфліктними ситуаціями є невід'ємною складовою успішної роботи перекладача. Ця професія передбачає постійну

взаємодію з людьми, які є представниками різних культур, поглядів та цінностей. Нерозуміння неоднозначності мови, певних мовних та культурних відмінностей може призвести до виникнення непорозуміння і конфліктів. Часто перекладачі працюють в умовах дедлайнів, що може підвищувати рівень стресу і збільшувати ймовірність виникнення конфліктів. Окрім того, перекладачі часто працюють в команді з іншими фахівцями, що може призводити до розбіжностей у поглядах і методах роботи.

Розвиток у майбутніх філологів-перекладачів навичок залагодження конфліктів має вирішальне значення для підвищення їхнього емоційного інтелекту та формування навичок міжособистісної комунікації. Ці навички дозволяють студентам конструктивно урегулювати конфліктні ситуації, тим самим сприяючи формуванню гармонійного навчального середовища, веденню відкритого діалогу і досягненню взаєморозуміння. Оскільки філологія часто передбачає вивчення різноманітних культурних і мовних контекстів, здатність залучати різні точки зору є особливо важливою, що робить навчання усувати конфлікти відповідним освітнім пріоритетом.

Природа конфліктів не завжди є деструктивною, оскільки вони можуть виступати каталізатором позитивних змін, якщо ними управляти правильно. Розробка і впровадження теоретично обґрунтованих підходів може перетворити конфлікти на джерело інновацій, підвищення якості освітнього процесу та зміцнення міжособистісних стосунків у студентському й викладацькому середовищі вищої освіти, що є особливо важливим для забезпечення стійкості закладів освіти до внутрішніх і зовнішніх викликів.

На важливість, актуальність і можливу практичну цінність результатів наукового дослідження означеної проблематики також вказує той факт, що в багатьох українських ЗВО впроваджено викладання конфліктології як обов'язкового освітнього компонента для підготовки фахівців у галузях політології, права, менеджменту, філології тощо, відкриваються нові освітні програми, які спрямовані на підготовку спеціалістів із конфліктології.

Дослідження теоретичних підходів до формування навичок вирішення конфліктів у вищій школі є надзвичайно важливим для забезпечення стабільності освітнього процесу, адаптації до нових умов і формування майбутніх поколінь фахівців, здатних до конструктивного урегулювання складних ситуацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню питань природи конфлікту та вирішення педагогічних конфліктів присвячують свої праці низка українських та закордонних вчених, зокрема, В. Андрущенко, А. Бандурка, В. Боднар, Л. Волченко, С. Гарькавець, С. Калаур, Є. Опря, О. Сорока та інші. Незважаючи на вагомість напрацьованого наукового доробку, подальшого дослідження потребує проблематика теоретичного обґрунтування підходів до формування навичок управління конфліктами в філологів-перекладачів у сучасних ЗВО.

Метою статті є узагальнення та висвітлення теоретичних підходів до формування навичок залагоджувати конфлікти у філологів-перекладачів у закладах вищої освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Конфлікт (від лат. “conflictus” – зіткнення) – це розходження або протилежність інтересів сторін, несумісність позицій двох чи більше суб'єктів правовідносин, що може призводити до моральної або матеріальної шкоди для однієї чи обох сторін. Термін “конфлікт” зазвичай використовується для позначення ситуацій, у яких почуття, думки та дії зосереджуються на протистоянні, ворожості та незгоді, які мають затяжний характер. Конфлікт сам собою не є негативним чи руйнівним явищем; навпаки, він часто відіграє ключову роль у трансформації та змінах [7]. Скажімо, С. Гарькавець і Л. Волченко вважають конфлікт унікальним видом соціальної взаємодії, що виникає на основі непримиренних суперечностей між цілями, інтересами або моделями поведінки окремих осіб чи груп. Дослідники відзначають, що конфлікт супроводжується глибокими психологічними реакціями, які часто набувають негативного забарвлення, і проявляється у формі протистояння сторін, зумовленим значущими та складними для врегулювання суперечностями. Це явище має багатогранну природу, що відображає вплив культурного контексту. Культурні особливості визначають не лише причини та динаміку конфліктів, але й способи їх регулювання [2]. Таким чином, конфлікт є не лише проявом суперечностей між сторонами, але й соціально-культурним феноменом, який здатен впливати на динаміку взаємин, трансформуючи як окремих його учасників, так і усе соціальне середовище.

Конфлікти, з одного боку, можуть негативно впливати на міжособистісну комунікацію й ефективність виконання професійних обов'язків перекладачів, але, з іншого, вони відкривають можливості для конструктивного вирішення складних ситуацій. Щоб перетворити конфлікти на позитивний стимул для особистісного та професійного розвитку, потрібен високий рівень готовності до управління конфліктними ситуаціями [3]. Формування такої готовності потребує відповідної професійної підготовки перекладача.

Одним із видів конфліктів є педагогічні, які дослідники М. Кривцова та О. Сорока розглядають, як особливу форму загострення взаємних суперечностей між суб'єктами освітнього процесу, що створює напружений емоційний клімат у спілкуванні. Водночас цей вид конфлікту передбачає можливість трансформації його причин у конструктивну взаємодію, спрямовану на усунення першоджерел суперечностей і відновлення гармонійного середовища взаєморозуміння [4]. Педагогічні конфлікти, відображають загострення суперечностей між учасниками освітнього процесу, що створює емоційну напругу у спілкуванні. Емоційна напруга може перешкоджати ефективному навчанню, спро-

вокувати втрату мотивації здобувачів вищої освіти або навіть призвести до відчуження у взаєминах між учасниками освітнього процесу. Трансформація педагогічних конфліктів у конструктивну взаємодію є необхідною для створення гармонійного середовища, яке сприятиме розвитку творчого потенціалу, взаємоповаги та продуктивної співпраці. Врегулювання таких конфліктів у закладах вищої освіти, на наш погляд, є одним із ключових завдань, адже вони впливають і на якість освітнього процесу, і на емоційний стан здобувачів вищої освіти і викладачів, і, в підсумку, на загальний клімат навчального середовища.

Особливе значення педагогічних конфліктів у вищій школі зумовлене складністю їхнього контексту, адже вони відбуваються в умовах взаємодії різних культур, цінностей, рівнів компетенції та очікувань. Усунення причин конфліктів і трансформація їх у конструктивну форму дозволяє не лише врегулювати суперечності, але й підвищити якість освітніх послуг, зміцнити довіру між учасниками освітнього процесу та створити середовище, яке сприяє академічній і професійній самореалізації.

Таким чином, управління педагогічними конфліктами є важливим елементом стратегій удосконалення освітньої діяльності у закладах вищої освіти, яка має базуватися на відповідному теоретико-методологічному підґрунті, передбачати застосування для їх реалізації науково-обґрунтованих методів та методик.

Теоретичну базу управління педагогічними конфліктами у закладах вищої освіти, з нашої точки зору, обґрунтували учені Y. Lukman, S. Balkaran, N. Makwane, які в своєму дослідженні проблематики управління конфліктами у вищій школі використовують підходи таких теорій: подвійного інтересу (зацікавленості), контингентності, складності, підричних інновацій [9].

Кожна із них – і взята окремо, і в комплексі, дає можливість глибше зрозуміти багатогранність конфліктів в освітньому середовищі вищої школи та запропонувати відповідні методи їх вирішення.

Теорія подвійного інтересу акцентує увагу на балансі між досягненням власних цілей та врахуванням інтересів інших сторін, що є критично важливим у закладах вищої освіти, де взаємодіють різноманітні зацікавлені сторони, такі як здобувачі, викладачі та адміністрація. Теорія стверджує, що в конфліктних ситуаціях учасники можуть вибирати між наполегливістю і емпатією, вимір наполегливості стосується рівня турботи про власні потреби й інтереси.

Теорія контингентності підкреслює необхідність адаптивного підходу, що враховує унікальні обставини кожного конфлікту, дозволяючи обирати найефективнішу стратегію управління. Ця теорія

стверджує, що немає універсального підходу до управління конфліктами, і відсутній єдиний оптимальний спосіб організації або управління організацією. Контингентний підхід, також відомий як ситуаційний, заснований на припущенні, що освітні менеджери повинні завжди знаходити найбільш відповідний підхід для управління своєю організацією, виходячи з ситуації, що склалася, і обставин, які визначають, яка теорія або підхід найкраще послугує розв'язанню проблеми.

Застосування теорії складності зумовлено тим, що конфлікти у вищій школі можуть мати багатовірневу природу – від внутрішньоособистісних до міжгрупових. Вони характеризуються нелінійністю та численними причинами, але освітній менеджер може зрозуміти, як починається конфлікт, визначити його масштаб. Ця теорія дозволяє зрозуміти динаміку конфліктів і знайти способи їх трансформації у напрямі конструктивної взаємодії, адаптувати стратегії управління до конкретних ситуацій.

Ефективне вирішення конфліктів залежить від цілої низки факторів, які визначають їхню динаміку та результат, зокрема таких [1]:

– Важливо, щоб учасники конфлікту усвідомлювали його природу та наявність, а також соціальну ситуацію, в якій вони перебувають. Це передбачає здатність розпізнавати ознаки протистояння, усвідомлювати власну роль у ньому та розуміти, що взаємне невдоволення чи антипатія можуть впливати на перебіг взаємодії.

– Необхідно враховувати соціально-психологічні чинники, які формують внутрішню мотивацію сторін конфлікту. Йдеться про цінності, реальні інтереси та приховані мотиви, що визначають готовність учасників брати участь у подоланні суперечностей та їхні підходи до досягнення компромісу.

– Важливо розуміти, як учасники формують суб'єктивне уявлення про конфліктну ситуацію. Це включає аналіз причин виникнення конфлікту, динаміки його розвитку та впливу особистісного сприйняття учасників на взаємодію.

– Критичним аспектом є здатність учасників до саморегуляції. Вони повинні вміти управляти своїми емоціями, проявляти стійкість до стресу та фрустрації, а також підтримувати контроль над своїми реакціями навіть у напружених ситуаціях.

– Конфліктологічна компетентність сторін становить визначальний фактор для досягнення конструктивного результату. Вона включає володіння необхідними знаннями, навичками і стратегіями, що дозволяють ефективно врегулювати складні ситуації, запобігаючи їхній ескаляції.

У сукупності ці теорії забезпечують комплексний підхід до формування навичок усувати конфлікти.

Існує декілька можливих шляхів формування навичок врегулювання конфліктів у студентів-

філологів, які можуть реалізовуватися як у процесі аудиторної, так і позааудиторної роботи студентів. Серед них можна виділити такі:

- інтерактивні методи навчання (рольові ігри, дискусії, дебати, кейси з реальних життєвих ситуацій, симуляція реальних ситуацій, що виникають під час перекладу);

- тренінги з комунікативних навичок (активне слухання, емпатія, невербальна комунікація, конструктивна критика);

- вивчення теорій конфліктології (аналіз різних типів конфліктів, стратегій їх подолання);

- розвиток емоційного інтелекту (усвідомлення своїх емоцій, управління ними, емпатія до інших);

- проєктна діяльність (розробка проєктів, пов'язаних із розв'язання реальних соціальних проблем).

- самоосвіта (вивчення літератури з психології, соціології, міжособистісної комунікації).

Підготовка перекладачів із розвиненими навичками врегулювання конфліктів та іншими м'якими компетентностями суттєво підвищує їхню конкурентоспроможність на ринку праці, оскільки вони сприяють ефективній комунікації, емоційній стійкості та здатності до конструктивного розв'язання проблем [10]. Такі компетенції дають змогу краще розуміти одне одного, знижувати напруження та знаходити спільні рішення, спрямовані на досягнення гармонії у професійному середовищі.

Окремо зазначимо, що освітній процес у закладах вищої освіти, на думку науковців, яку ми повністю поділяємо, повинен будуватися на тій самій взаємодії між ефективними методами викладання та активною позицією викладачів. Інакше кажучи, саме професійні компетентності, міждисциплінарні знання та педагогічна майстерність викладацького складу закладу вищої освіти відіграють ключову роль у забезпеченні результативності навчання і досягненні високої якості освітнього процесу [5; 6]. Вважаємо, що важливу роль в успішності управління конфліктами відіграє розвиток конфліктологічної компетентності серед усіх учасників освітнього процесу. Ця компетентність забезпечує можливість врегулювання складних ситуацій, запобігання їхній ескалації та відновлення позитивної взаємодії. Для досягнення цієї мети ЗВО повинні впроваджувати програми навчання навичок саморегуляції, управління емоціями, методів переговорів і медіації, а також сучасних методик усунення конфліктів.

Вища освіта відіграє дедалі важливішу роль у досягненні глобальних цілей сталого розвитку, зокрема у контексті сприяння підтримання миру в регіонах, від конфліктів, воєн або перебувають на етапі відновлення [8]. Україна постраждала і продовжує страждати від воєнної агресії росії. В реаліях сьогодення вища освіта може хибно сприйматися як вторинний пріоритет, що знижує її потен-

ціал як інструмента для відновлення та соціальної згуртованості. Вища освіта сьогодні повинна розглядатися не як розкіш, а як стратегічно важливий елемент розвитку суспільства в умовах війни і післявоєнного відновлення, адже саме вона загалом сприяє зміцненню миру, соціальної стабільності та сталого прогресу.

Висновки. Формування навичок вирішення конфліктів в умовах вищої школи сьогодні набуває особливої важливості, адже вони суттєво впливають на ефективність освітнього процесу, психологічний комфорт здобувачів вищої освіти і викладачів, а також загальний клімат у закладі освіти. Здатність розпізнавати причини конфліктів та аналізувати їхню динаміку дозволяє зменшити емоційне напруження і спрямувати зусилля на конструктивне врегулювання суперечностей.

Освітнє середовище вищої школи має сприяти формуванню навичок усунення міжособистісних і міжгрупових конфліктів та бути платформою для навчання навичок взаємодії, комунікації та співпраці. В умовах повоєнного відновлення України заклади вищої освіти відіграватимуть ключову роль у підготовці фахівців, які здатні працювати в умовах криз і конфліктів. Розвиток конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сприятиме не лише гармонізації взаємин у закладах освіти, але й створенню суспільства, здатного ефективно врегульовувати суперечності та підтримувати соціальну згуртованість.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
2. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Особливості формування установки конкурентної віктимності в умовах збройного конфлікту – досвід мешканців Донбасу. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*. 2018. № 8 (12). pp. 37–41.
3. Калаур С.М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : монографія. Тернопіль : Осадца Ю.В., 2018. 456 с.
4. Кривцова М.С., Сорока О.В. Педагогічні конфлікти у вищих навчальних закладах: шляхи вирішення та профілактики. *Economics, Management, Law: Innovation Strategy: Collection of Scientific Articles*. Henan Science and Technology Press, Zhengzhou, China, 2016. С. 347–352.
5. Опря С.В., Єрмуракі П.П., Чернова Т.М., Горячев П.І., Белогрудова К.К., Донець О.Ю. Запобігання конфліктам та їх вирішення на заняттях у медичному університеті. *Одеський медичний журнал*. 2023. № 4 (185). С. 99–102. DOI: <https://doi.org/10.32782/2226-2008-2023-4-19>.
6. Поліщук І.І., Довгань Ю.В., Якушевська О.В. Освітній маркетинг в умовах економіки знань. *Інфраструктура ринку*. 2024. Вип. 78. С. 171–175. DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure78-32>.

7. Hill T. Taking Conflict Transformation Education Seriously. *The Future of Global Affairs*. Cham : Palgrave Macmillan, 2021. pp. 175–198. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-030-56470-4_8.

8. Kester K., Abura M., Sohn C. & Rho E. Higher education peacebuilding in conflict-affected societies: beyond the good/bad binary. *International Journal of Comparative Education and Development*. 2022. Vol. 24. No. 3/4. pp. 160–176.

9. Lukman Y., Balkaran S. & Makiwane N.B. Aligning Theories with Conflict Management in Higher Institutions of Learning: Averting Looming Crises to Ensure Success and Stability. *International Journal of Higher Education*. 2022. Vol. 11. No. 7. P. 55–63. URL: <https://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijhe/article/view/21453/13260>

10. Zamkova N., Polishchuk I., Dovhan Yu., Dovhan L. & Novytskyi R. Training of Future Logistics and Supply Chain Managers: A Competency Approach. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*. 2023. Vol. 1 (48). P. 427–440. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptop.148.2023.3946>.

REFERENCES

1. Harkavets, S.O. & Volchenko, L.P. (2020). Konflikty v osvithomu seredovyshchi: diahnozyka ta praktyka vyryshennia : navchalno-metodychnyi posibnyk [Conflicts in the educational environment: diagnosis and practice of resolution: educational and methodological manual]. Kharkiv, 92 p. [in Ukrainian].

2. Harkavets, S.O. & Volchenko, L.P. (2018). Osoblyvosti formuvannia ustanovky konkurentnoi viktyvnosti v umovakh zbroinoho konfliktu – dosvid meshkantsiv Donbasu [Peculiarities of forming the attitude of competitive victimhood in the conditions of armed conflict – the experience of the residents of Donbas]. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*. No. 8 (12), pp. 37–41. [in Ukrainian].

3. Kalaur, S.M. (2018). Teoriia i metodyka profesiinnoi pidhotovky maibutnix fakhivtsiv sotsialnoi sfery do rozv'iazannia konfliktiv u profesiinii diialnosti [Theory and methodology of professional training of future specialists in the social sphere to resolve conflicts in professional activity: monograph]. Ternopil, 456 p. [in Ukrainian].

4. Kryvtsova, M.S. & Soroka, O.V. (2016). Pedahohichni konflikty u vyshchyykh navchalnykh zakladakh: shliakhy vyryshennia ta profilaktyky [Pedagogical conflicts in higher educational institutions: solutions and prevention]. *Economics, Management, Law: Innovation Strategy: Collection of Scientific Articles*. Henan Science and Technology Press, Zhengzhou, China, pp. 347–352. [in Ukrainian].

5. Opria, Ye.V., Yermuraki, P.P., Chernova, T.M., Horiachev, P.I., Bielohrudova, K.K. & Donets O.Yu. (2023). Zapobihannia konfliktam ta yikh vyryshennia na zaniattiakh u medychnomu universyteti [Conflict prevention and their resolution in classes at a medical university]. *Odesa Medical Journal*. No. 4 (185), pp. 99–102. DOI: <https://doi.org/10.32782/2226-2008-2023-4-19>. [in Ukrainian].

6. Polishchuk, I.I., Dovhan, Yu.V. & Yakushevskaya, O.V. (2024). Osvitnii marketynh v umovakh ekonomiky znan [Educational marketing in the conditions of the knowledge economy]. *Market infrastructure*. No. 78, pp. 171–175. DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure78-32>. [in Ukrainian].

7. Hill, T. (2021). Taking Conflict Transformation Education Seriously. *The Future of Global Affairs*. Cham: Palgrave Macmillan, pp.175–198. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-030-56470-4_8. [in English].

8. Kester, K., Abura, M., Sohn, C. & Rho, E. (2022). Higher education peacebuilding in conflict-affected societies: beyond the good/bad binary. *International Journal of Comparative Education and Development*. Vol. 24. No. 3/4, pp. 160–176. [in English].

9. Lukman, Y., Balkaran, S. & Makiwane, N. B. (2022). Aligning Theories with Conflict Management in Higher Institutions of Learning: Averting Looming Crises to Ensure Success and Stability. *International Journal of Higher Education*. Vol. 11. No. 7, pp. 55–63. Available at: <https://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijhe/article/view/21453/13260> [in English].

10. Zamkova, N., Polishchuk, I., Dovhan, Yu., Dovhan, L. & Novytskyi, R. (2023). Training of Future Logistics and Supply Chain Managers: A Competency Approach. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*. 2023. Vol. 1 (48), pp. 427–440. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptop.148.2023.3946>. [in English].

Стаття надійшла до редакції 12.11.2024



“Наше призначення не в тому, щоб намагатися ясно розгледіти те, що віддалене від нас і приховано в тумані, але в тому, щоб працювати над тим, що у нас під рукою”.

Томас Карлейль
британський письменник, філософ

“При риси роблять з людини диво – і це вищі дари Верховної Щедроти: плідний талант, глибокий розум, витончений і щасливий смак”.

Бальтасар Грасіан-і-Моралес
іспанський прозаїк

