

Юлія Гордієнко–
Східноєвропейський
національний університет імені
Лесі Українки (м. Луцьк)

Конфліктологічна компетентність як показник рефлексивно-поведінкового компонента педагогічної толерантності майбутніх учителів

У статті відображено результати теоретичного аналізу наукових підходів щодо визначення явища конфліктологічної компетентності як показника рефлексивно-поведінкового компонента педагогічної толерантності учителів іноземних мов початкової школи. Розкрито змістову сутність поняття «конфліктологічна компетентність». Виявлено, що у трактуваннях означуваного поняття простежується тяжіння до категорії «стратегії поведінки», та визначено функції конфліктологічної компетентності. Розглянуто види педагогічних конфліктів та причини їхнього виникнення, схарактеризовано особливості конфліктів у взаємодії між учителем та учнями. Привернуто увагу до негативних та позитивних функцій педагогічних конфліктів. Виділено комплекс умінь та навичок, які потрібно розвивати у процесі конфліктологічної професійної підготовки майбутніх учителів. Розглянуто стратегії виходу з конфлікту. Визначено, що толерантний учитель повинен бути обізнаним з різними стилями поведінки, але надавати перевагу співпраці як найбільш ефективному способу вирішення конфліктних ситуацій.

Ключові слова: педагогічна толерантність, конфліктологічна компетентність, педагогічний конфлікт, конфліктна ситуація, стратегія виходу з конфлікту, співпраця.

Постановка проблеми. Сутність поняття толерантності передбачає існування різноманітних відмінностей і протиріч, які можуть спровокувати виникнення конфліктних ситуацій у будь-якій галузі діяльності особистості. Конфлікти в освітній сфері обумовлені особливостями навчально-виховного процесу. Вважаємо конфліктологічну компетентність майбутніх учителів іноземних мов початкової школи показником рефлексивно-поведінкового компонента педагогічної толерантності, від якого залежить ефективність педагога у процесі вирішення та попередження конфліктних явищ, а у практичних уміннях учителя налагоджувати конструктивну взаємодію з іншими суб'єктами навчання в умовах конфлікту проявляється рівень сформованості його педагогічної толерантності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Конфліктологічна компетентність є предметом дослідження таких науковців, як Г. Болтунова, А. Левкович, Л. Цой, М. Ебзеєв, С. Філь, Т. Саралієва, І. Нікуліна, Б. Хасан та інші. Педагогічні конфлікти вивчають С. Баникіна, М. Клименских, М. Рибакіна, А. Маркова, А. Анцупов, О. Грейліх, М. Трухан, Н. Яричев, Т. Браніцька. І. Ващенко, Л. Котлова досліджують конфліктостійкість людини, яка визначає її поведінку у проблемних ситуаціях. Такі вчені-конфліктологи, як М. Примуш, А. Гірник, В. Орлянський, А. Ішмуратов, М. Пірен, В. Джелалі, Н. Грішина, Л. Скібіцька вивчають різні стратегії та тактики виходу з конфліктних ситуацій. У психолого-педагогічній науковій літературі лише окремі дослідники, зокрема А. Анцупов, М. Мириманова, І. Козич, М. Ебзеєв, О. Грейліх, пов'язують конфліктологічну компетентність педагога та його толерантність, проте досі у педагогічних дослідженнях конфліктологічна компетентність не визначалась показником педагогічної толерантності учителя. Таким чином, **мета** статті – з'ясувати сутність конфліктологічної компетентності як показника педагогічної толерантності майбутніх учителів іноземних мов початкової школи. Здійснення мети передбачає вирішення наступних **завдань**: розглянути різні підходи до визначення конфліктологічної компетентності учителя; з'ясувати причини та функції педагогічних конфліктів та стратегії вирішення конфліктних ситуацій у навчальних закладах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Значення конфліктологічної компетентності педагога важко переоцінити на сучасному етапі розвитку освітньої галузі. Продуктивність діяльності учителя у значній мірі залежить від його умінь використовувати

у своїй роботі висновки, зроблені фахівцями у сфері конфліктології, для того, щоб попереджати, регулювати та конструктивно вирішувати різноманітні конфліктні ситуації, якими насичений навчально-виховний процес у будь-якому освітньому закладі.

У наукових дослідженнях існують різні підходи до визначення конфліктологічної компетентності, яку розуміють як:

- складову частину професійної компетентності учителя, яка передбачає організацію безконфліктної продуктивної взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу та сприяє попередженню та конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій [6, С. 47];

- професійну обізнаність про діапазон можливих стратегій сторін конфлікту та уміння сприяти у реалізації конструктивної взаємодії у конфліктній ситуації, характеристиками якої є цілеспрямованість, соціальність, комунікативність, рефлексивність та здатність до розвитку [12, С. 128];

- інтегральну соціально-психологічну якість, яка обумовлює здатність конструктивно взаємодіяти у професійному середовищі шляхом вибору ефективних стратегій поведінки, спілкування та взаємодії, допомагає гармонізувати взаємовідносини

суб'єктів освітнього процесу та гарантувати ефективність професійної діяльності, тобто готовність до професійної взаємодії у конфліктогенному середовищі [4, С. 177];

- здатність мінімізувати деструктивні форми конфліктної взаємодії у педагогічних ситуаціях за допомогою різних стратегій поведінки [9, С. 333].

Деякі дослідники розмежовують терміни «конфліктологічна компетентність» та «конфліктна компетентність». Зокрема Б. Хасан розглядає конфліктну компетентність як важливу характеристику професіоналізму, структурний елемент комунікативної компетентності, уміння «утримувати протиріччя у продуктивній конфліктній формі, яка сприяє його вирішенню» [11, С. 9]. Дослідник пропонує два рівні професійної конфліктної компетентності. Перший передбачає здатність розпізнавати ознаки конфлікту та зосереджувати увагу на суперечностях, які його спричиняють, а також володіння способами урегулювання конфліктних ситуацій. Другий рівень передбачає уміння проектувати конфлікти, потрібні для розвитку особистості, втілювати їх у процесі безпосередньої інтеракції, використовуючи продуктивні способи міжособистісної взаємодії учасників конфлікту [11, С. 9].

Зміст конфліктологічної компетентності педагога найбільш повно виражається у її функціях. Так, Т. Саралієва виділяє інформаційну (виокремлення позитивних аспектів конфлікту, оцінка інформації, знань та уявлень про дійсність), регулятивну (здатність виконувати посередницьку діяльність у конфлікті), оптимізуючу (здатність використовувати різні стратегії та техніки для зменшення деструктивних форм конфлікту, пошуки позитивних способів вирішення конфліктних ситуацій), рефлексивну (реконструкція суперечностей та пошук причин їхнього виникнення) та профілактичну (мінімізація напруги між сторонами конфлікту) функції [9, С. 334].

Традиційно у конфліктології та психології конфлікти розподіляють на інтрасуб'єктні (психологічні конфлікти внутрішнього світу особистості) та інтерсуб'єктні (інтерперсональні, міжособистісні та міжгрупові). У педагогіці увага науковців зосереджена на дослідженні міжособистісних конфліктів, основою яких є суперечності в освітньому середовищі.

Педагогічний конфлікт – гостра форма прояву суб'єктно-суб'єктних протиріч, яка виникає як результат професійної та міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу, викликає у них негативний емоційний фон спілкування та передбачає «конструктивне переведення зіткнення сторін конфлікту у зацікавлене усунення його причин» [2, С. 11 – 12].

У педагогічній науковій літературі існують різні класифікації конфліктів. Так, виділяють конфлікти, які виникають безпосередньо у процесі навчальної діяльності; «конфлікти очікувань» як реакція на поведінку, що не відповідає прийнятним нормам взаємовідносин між учителем та учнями; «конфлікти міжособистісної невідповідності», які з'являються у результаті особистісних особливостей учасників процесу навчання [5, С. 8]. С. Баникіна основою типології педагогічних конфліктів вважає характер взаємодії суб'єктів навчально-виховного процесу та виділяє наступні види: «учитель - учень», «учитель - адміністратор», «учитель - батьки», «учитель – учитель», «учень – учень» [2]. Схожої позиції дотримується М. Рибакіна, вважаючи потенційно конфліктогенними такі педагогічні ситуації, як конфлікти діяльності (пов'язані з успішністю, виконанням навчальних завдань), конфлікти поведінки (виникають як наслідок порушення правил поведінки у школі та поза нею), конфлікти відносин (проблеми у сфері емоційних особистісних відносин між учителем та учнями у процесі спілкування) [8].

Аналіз психолого-педагогічної наукової літератури дає підстави визначити причини виникнення педагогічних конфліктів: 1) об'єктивні – особливості умов педагогічної діяльності на певній території та у конкретному навчальному закладі; 2) суб'єктивні – індивідуально-психологічні та світоглядні відмінності учасників освітнього процесу. Найбільший інтерес у контексті нашого дослідження викликають конфлікти між учителем та учнями. До найпоширеніших причин виникнення такого виду конфліктів вважаємо доцільним віднести: низький рівень комунікативної культури; недостатню здатність педагога передбачати поведінку учнів на уроці; прагнення учителя зберегти свій соціальний статус будь-якими засобами, у тому числі за рахунок зниження статусу учнів; обмеженість інформації про мотиви вчинків дітей; надмірна суворість, використання каральних методів впливу; низький рівень самоконтролю; нестача педагогічних здібностей; невміння організувати роботу у колективі; суб'єктивізм учителя в оцінці вчинків учня та перенесення негативних оцінок з вчинків на особистість дитини загалом [8].

На думку А. Маркової, об'єктивною причиною педагогічних конфліктів є «рольова асиметрія учасників педагогічного процесу», а суб'єктивними – низький рівень спілкування, нетерпимість, «блокування потреби у рівності», властиве педагогам прагнення втручатись у життя інших [7, С. 102 – 103].

Вищезазначені джерела виникнення конфліктних ситуацій у педагогічній діяльності учителя суперечать принципам толерантної взаємодії між учасниками навчального процесу та вказують швидше на професійну неуспішність учителя, ніж на провину учнів у створенні конфліктної атмосфери у навчанні.

Конфлікти у взаємодії між учителем та учнями мають свої особливості: 1) відповідальність учителя за правильне вирішення проблемних ситуацій; 2) поведінка учасників конфлікту визначається їхнім соціальним статусом; 3) ступінь відповідальності за помилки у вирішенні конфліктів залежить від життєвого досвіду учасників конфлікту; 4) відмінності у розумінні подій та причин їх виникнення учасниками конфлікту; 5) конфлікт має виховний вплив на учнів, які є свідками та опосередкованими учасниками конфлікту; 6) професійна позиція учителя змушує його брати на себе ініціативу у вирішенні конфлікту, враховуючи перш за все інтереси дитини; 7) помилки педагога у вирішенні конфлікту спричиняють виникнення нових конфліктних ситуацій; 8) конфлікти легше попереджувати, ніж вирішувати успішно [1, С. 194].

Педагогічний конфлікт здатен як сприяти розвитку особистості, так і виступати руйнівним фактором у цьому процесі. Конструктивність чи деструктивність педагогічного конфлікту залежить від рівня сформованості конфліктологічної компетентності учителя, яка передбачає наявність умінь зупинити конфлікт, перевести взаємовідносини суб'єктів конфлікту на рівень прийнятних для них стосунків з емоційно-напружених у ділові.

Педагогічні конфлікти виконують як позитивні, так і негативні функції в освітніх закладах. До позитивних функцій належать: регулятивно-розвиваюча, психотерапевтична і полегшуюча, діагностична і пояснююча, функція згуртування, стимулювання особистісного розвитку. Серед негативних варто виділити стереотипізацію, маніпулятивне самоствердження учителя, погіршення міжособистісних взаємин та психологічного клімату, зменшення продуктивності педагогічної діяльності, неадекватне сприйняття як самого протиріччя, так і його учасників, руйнування партнерських взаємовідносин, збільшення протистояння [3, С. 61 – 62]. Як бачимо, педагогічні конфлікти містять у собі значний позитивний виховний потенціал, тому учителям не потрібно боятися виникнення конфліктних ситуацій у своїй діяльності. Однак, це не означає, що педагог не повинен докладати максимальних зусиль для профілактики конфліктних ситуацій.

У процесі професійної підготовки конфліктологічна компетентність формується під час вивчення таких дисциплін, як конфліктологія, педагогіка, соціальна психологія та інших. Проте, слід зауважити, що ці дисципліни швидше ознайомлюють студентів із правилами поведінки у конфліктах та способами їх вирішення, тобто формують конфліктологічну грамотність. Знання та навички, потрібні для урегулювання конфліктних ситуацій, здатні сформуватись лише за умови безпосередньої участі у реальних конфліктах у професійному середовищі. Цей факт повинен враховуватись у процесі професійної підготовки майбутніх учителів, а значить, умови навчання мають бути максимально наближеними до реальних та знайомити із проблемними ситуаціями, які сприяють розширенню особистісного досвіду студента.

Розвиток конфліктологічної культури учителя є засобом зменшення значення таких стресогенних факторів, як відсутність права на помилку, страх утратити роботу, незадоволеність професійним статусом, недооцінка керівництва та колег професійної значущості учителя, відсутність умов для самореалізації, постійне психічне напруження, тривожність та інших.

Аналіз наукових доробок з проблеми формування конфліктологічної компетентності майбутнього учителя дає підстави виділити комплекс умінь та навичок, які потрібно розвивати у процесі професійної підготовки. У контексті нашого дослідження вважаємо доцільним виділити знання, уміння та навички, які визначають особливості діяльності педагога в умовах конфлікту та співвідносяться з принципами толерантної взаємодії між учасниками конфліктних ситуацій, а саме: комунікативні, уміння передбачати поведінку інших у конфлікті, моделювати ситуації конструктивного вирішення конфліктів, повага до протилежної сторони, уміння застосовувати продуктивні технології конфліктної протидії, рефлексивність власної поведінки, врахування особистісних, психологічних, емоційних станів опонентів, уміння попереджати конфлікт та об'єктивно його вирішувати [4, С. 177].

Педагогічне середовище – динамічний соціокультурний простір, тому способи вирішення конфліктних ситуацій, актуальні для одного колективу, можуть виявитися неефективними в іншому. У контексті нашого дослідження стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях свідчать про рівень сформованості конфліктологічної компетентності учителя як показника його педагогічної толерантності. Вибір стратегії виходу з конфлікту безпосередньо впливає на спосіб його вирішення. Провідні стилі поведінки та механізми розв'язання конфліктних ситуацій відображені у сітці американських учених К. Томаса та Р. Кілмена, згідно з якою стиль поведінки залежить від реалізації особистісних чи групових інтересів та мірою активності або пасивності людини у процесі їх відстоювання [10, С. 206]. У конфліктології виділяють п'ять основних стратегій: компроміс, суперництво, уникнення, співробітництво та пристосування (за К. Томасом), які вважаємо доцільним розглядати і у контексті педагогічної діяльності.

Суперництво як стратегія виходу з конфліктних педагогічних ситуацій передбачає нав'язування опонентові кращого для себе рішення, тобто задоволення власних потреб за

рахунок ігнорування потреб та інтересів інших людей, зокрема учнів. Такий стиль поведінки може бути продуктивним серед учнів чи студентів, проте, суперництво між педагогом та вихованцями вважаємо деструктивною формою міжособистісної взаємодії, оскільки воно сприяє не вирішенню, а швидше відтермінуванню чи, навіть, загостренню конфліктних ситуацій у майбутньому.

Компроміс передбачає, що вирішення конфлікту можливе лише через взаємні поступки опонентів. Така стратегія продуктивна, якщо поступки не носять односторонній характер, а кожна з конфлікуючих сторін готова поступитися часткою власних інтересів та вимог заради спільної справи, визнати претензії іншого хоч би частково. Компроміс – це певний баланс у взаєминах між педагогом та учнями, але не остаточне вирішення проблеми.

Пристосування – добровільна або вимушена відмова від відстоювання власних інтересів і позицій. Така стратегія виправдана, якщо педагог усвідомлює свою неправоту, прагне зберегти передусім добрі стосунки з опонентом, залежить від нього певною мірою, або ж проблема носить несуттєвий характер. Конформізм суперечить толерантності, оскільки спонукає до пасивності чи, навіть, байдужості, які не повинні бути властиві толерантному педагогові.

Уникнення передбачає прагнення не вирішити конфлікт, а вийти з нього з мінімальними затратами зусиль. Стратегія ухилення означає, що учасники конфлікту не докладають спільних зусиль, тобто взаємодія між ними відсутня, що суперечить принципам толерантності.

Співпраця є найбільш ефективною активною стратегією поведінки у конфлікті, яка передбачає пошуки максимально конструктивних способів вирішення проблемних ситуацій. У педагогічних конфліктах толерантний педагог хоч і відрізняється від учня за рівнем досвіду та соціальним статусом, сприймає його як рівного собі партнера та обов'язково враховує інтереси вихованця у вирішенні суперечностей, залучає його до конструювання шляхів виходу з конфліктів. Це активна стратегія, спрямована як на результат діяльності, так і на поліпшення стосунків з учасниками навчального процесу.

Висновки і перспективи подальших розвідок. Отже, толерантний педагог з достатньо сформованим рівнем конфліктологічної компетентності повинен усвідомлювати, що конфлікти виникатимуть у професійній діяльності, та не боятися їхньої появи, бути готовим шукати способи конструктивного вирішення конфліктів, вміти переводити їх у позитивне русло, застосовуючи різні стратегії виходу з конфліктних ситуацій та надаючи перевагу тактиці співпраці, використовувати відповідні знання, уміння та навички для індивідуального підходу до кожної конфліктної ситуації, аналізувати досвід з метою мінімізації перспектив виникнення нових педагогічних конфліктів.

Перспективою подальшого дослідження є опис результатів проведеної діагностики рівнів сформованості показників рефлексивно-поведінкового компонента педагогічної толерантності майбутніх учителів іноземних мов початкової школи.

Джерела та література:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с.
2. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития / С. В. Баныкина // Современная конфликтология в контексте культуры мира / под ред. Е. И. Степанова. – М.: УРСС, 2001. – 457 с.
3. Грейліх О. О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі / О. О. Грейліх // Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – 2010. – Вип. 9. – С. 56 – 65.

4. Эбзеев М. М., Семенова Ф. О. Формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста в процессе обучения в вузе / М. М. Эбзеев, Ф. О. Семенова // Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта. – № 10 (92). – 2012. – С. 174 – 178.
5. Клименских М. В. Педагогические конфликты в школе : [учеб. пособие] / М. В. Клименских, И. А. Ершова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федерал. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 76 с.
6. Левкович А. Конфліктологічна компетентність майбутнього вчителя початкової школи: теоретичний аналіз. / А. Левкович // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. – № 1. – 2015. – С. 46 – 50.
7. Маркова А. К. Психология труда учителя: Кн. для учителя. / А. К. Маркова — М. : Просвещение, 1993. — 192 с.
8. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе : книга для учителя. / М. М. Рыбакова. — М. : Просвещение, 1991. – 127с.
9. Саралиева Т. Р. Конфликтологическая компетентность учителя общеобразовательной школы как научное понятие. / Т. Р. Саралиева // Сибирский педагогический журнал. – № 10. – 2011. – С. 329 – 335.
10. Соціальна педагогіка: теорія, технології та історія : навч.-метод. посіб. Для підгот. до держ. атест. студ. за овіт.-кваліф. рівнем «бакалавр» / за ред. П. М. Гусака, І. Є. Остапйовського. – Луцьк : Вежа-Друк, 2013. – 324с.
11. Хасан Б. И. Психология конфликта : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2006. – 192с.
12. Цой Л. Н. Современные образовательные технологии в обучении HR-менеджеров: путь к конфликтологической компетенции / Л. Н. Цой. – Журнал «Кадровик», 2012. – № 3. – С. 122 – 128. Электронный ресурс. Режим доступа : <http://conflictmanagement.ru/>.

References

1. Ancupov A. A., Baklanovskij S. V. Konfliktologija v shemah i kommentariâh: Učebnoe posobie. / A. A. Ancupov, S. V. Baklanovskij. – 2-e izd., pererab. – SPb. : Piter, 2009. – 304 s.
2. Banykina S. V. Pedagogičeskaâ konfliktologija: sostoânie, problemy issledovaniâ perspektivy razvitiâ / S. V. Banykina // Sovremennaâ konfliktologija v kontekste kul' tury mira / pod I red. E. I. Stepanova. – M.: URSS, 2001. – 457 s.
3. Grejlîh O. O. Psihologičnî osoblivostî mîžosobistisnih konfliktiv u pedagogičnomu kolektivî / O. O. Grejlîh // Zbirnik naukovih prac' K-PNU imenî Ivana Ogiênka, Institutu psihologii im. G. S. Kostûka APN Ukraïni. – 2010. – Vip. 9. – S. 56 – 65.
4. Èbzeev M. M., Semenova F. O. Formirovanie konfliktologičeskoj kompetentnosti budušego specialista v processe obučenîâ v vuze / M. M. Èbzeev, F. O. Semenova // Učenyje zapiski universiteta imeni P. F. Lesgafta. – # 10 (92). – 2012. – S. 174 – 178.
5. Klimenskih M. V. Pedagogičeskie konfliktky v škole : [učeb. posobie] / M. V. Klimenskih, I. A. Eršova ; M-vo obrazovaniâ i nauki Ros. Federacii, Ural. federal. un-t. – Ekaterinburg: Izd-vo Ural. un-ta, 2015. – 76 s.
6. Levkovič A. Konfliktologična kompetentnist' majbutn' ogo včitelâ počatkovoï školi: teoretičnij analiz. / A. Levkovič // Naukovij visnik Shidnoëvrops' kogo nacional' nogo unïversitetu imenî Lesî Ukraïnki. – # 1. – 2015. – S. 46 – 50.
7. Markova A. K. Psihologija truda učitelâ: Kn. dlâ učitelâ. / A. K. Markova — M. : Prosvešenie, 1993. — 192 s.
8. Rybakova M. M. Konflikt i vzaimodejstvie v pedagogičeskom processe : kniga dlâ učitelâ. / M. M. Rybakova. — M. : Prosvešenie, 1991. – 127s.

9. Saralievа T. R. Konfliktologičeskâ kompetentnost' učitelâ obšebrozovatel' noj školy kak naučnoe ponâtie. / T. R. Saralievа // Šibirskij pedagogičeskij žurnal. – # 10. – 2011. – S. 329 – 335.

10. Social' na pedagogika: teoriâ, tehnologii ta istoriâ : navč.-metod. posib. Dlâ pidgot. do derž. atest. stud. za ovit.-kvalif. rìvnem «bakalavr» / za red. P. M. Gusaka, Ī. È. Ostapjovs' kogo. – Luc' k : Veža-Druk, 2013. – 324s.

11. Hasan B. I. Psihologiâ konflikta : učeb. posobie dlâ stud. vysš. učeb. zavedenij / B. I. Hasan, P. A. Sergomanov. – 2-e izd., ster. – M. : Izdatel' skij centr «Akademiâ», 2006. – 192s.

12. Coj L. N. Sovremennye obrazovatel' nye tehnologii v obučenii HR-menedžerov: put' k konfliktologičeskoi kompetencii / L. N. Coj. – Žurnal «Kadrovik», 2012. – # 3. – S. 122 – 128. Èlektronnyj resurs. Režim dostupa : <http://conflictmanagement.ru/>.

Гордиенко Юлия. Конфликтологическая компетентность как показатель рефлексивно-поведенческого компонента педагогической толерантности будущих учителей. В статье отражены результаты теоретического анализа научных подходов к определению явления конфликтологической компетентности как показателя рефлексивно-поведенческого компонента педагогической толерантности учителей иностранных языков начальной школы. Раскрыто содержательную сущность понятия «конфликтологическая компетентность». Выявлено, что в толкованиях исследуемого понятия прослеживается тяготение к категории «стратегии поведения», определены информационная, регулятивная, оптимизирующая, рефлексивная, профилактическая функции конфликтологической компетентности. Рассмотрены виды межличностных педагогических конфликтов, субъективные и объективные причины их возникновения, дана характеристика особенностям конфликтов во взаимодействии между учителем и учениками. Определено, что возникновение конфликтных ситуаций в образовательном процессе противоречит принципам толерантного взаимодействия между педагогом и воспитанниками, указывает скорее на профессиональную некомпетентность учителя, чем на вину учеников в создании конфликтной атмосферы в обучении. Привлечено внимание к отрицательным и позитивным функциям педагогических конфликтов. На основе анализа научной литературы выделен комплекс умений и навыков, которые нужно развивать в процессе профессиональной конфликтологической подготовки будущих учителей, а именно: коммуникативные, умения предвидеть поведение других в конфликтных ситуациях, моделировать способы конструктивного решения конфликтов, проявлять уважение к оппонентам, использовать продуктивные технологии конфликтного противодействия, учитывать различные особенности участников взаимодействия, предупреждать конфликты и рефлексировать собственное поведение. Рассмотрены стратегии выхода из конфликта: компромисс, соперничество, избегание, сотрудничество, приспособление. Определено, что толерантный учитель должен быть знаком с различными стилями поведения, но использовать преимущественно стратегию сотрудничества как наиболее эффективный способ разрешения конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: педагогическая толерантность, конфликтологическая компетентность, педагогический конфликт, конфликтная ситуация, стратегия решения конфликта, сотрудничество.

Gordienko Yulia. Conflictological competence as an indicator of the reflective and behavioral component of the pedagogical tolerance of future teachers. The article reflects the results of the theoretical analysis of scientific approaches to the definition of the phenomenon of conflictological competence as an indicator of the reflective and behavioral component of pedagogical tolerance of future teachers of foreign languages in the elementary school. It has been revealed that interpretations of the studied concept tend to include the category of "behaviour strategies". Informational, regulatory, facilitative, reflective, preventive functions of the conflictological competence have been defined. The article describes the types of pedagogical interpersonal conflicts, reasons for their occurrence, the characteristic features of conflicts in the interaction between teacher and students. It has been determined that the occurrence of conflict situations in the educational process is contrary to the principles of tolerant interaction between teacher and pupils, it rather indicates professional incompetence of the teacher than blames the students for creating the atmosphere of conflict in learning. The attention has been drawn to the negative and positive functions of pedagogical conflicts. The article highlights the complex of skills that need to be developed in the process of professional conflictological training of future teachers. Such strategies of the conflict resolution as compromise, competition, avoidance, cooperation, conformity have been considered. It has been determined that a tolerant teacher should be familiar with various styles of behavior, but use mainly the strategy of cooperation as the most effective method of conflict resolution.

Key words: pedagogical tolerance, conflictological competence, pedagogical conflict, conflict situation, strategy of conflict resolution, cooperation.