

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

*Бояр Д.С. Формирование конфликтологической компетентности педагога // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2016. – № 06 (июнь). – АРТ 53-эл. – 0,4 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>*

### **РУБРИКА: ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ**

**Бояр Д.С.,**

Студент 4-го курса, факультет психологии

*Научный руководитель:* Шалагилова К.С., к. психол. н., доцент

ФГБОУ ВПО «Тульский государственный педагогический университет

имени Л. Н. Толстого университет»,

г. Тула, Российская Федерация

#### **Формирование конфликтологической компетентности педагога**

Конфликт как социально - психологический феномен является закономерной и неотъемлемой характеристикой социальных отношений. Конфликты играют важнейшую роль в жизни отдельного человека, развитии семьи, жизнедеятельности школы, любой организации, государства, общества и человечества в целом. Ни коллектив, ни личность не могут развиваться бесконфликтно, наличие конфликтов есть показатель нормального развития.

Внутришкольные конфликты повседневны. Современные школьники конфликтуют между собой и с учителями. Помимо этого, достаточно часто возникают конфликты и по поводу обучения в школе между родителями и детьми. Проводимые среди школьников старших классов опросы

**Всероссийское СМИ**

**«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»**

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

**Сайт:** [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

**e-mail:** [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

свидетельствуют, что наиболее актуальными выпускники считают для себя конфликты в следующих системных парах: ученики – родители, ученики – учителя, ученики – ученики. Ситуации в указанных системах вполне объяснимы.

Во-первых, конфликты между людьми вообще неизбежны, а между детьми, как активно развивающимися субъектами – регулярны. Дети, как правило, не имеющие опыта разрешения конфликтов и, тем более, не осознающие процессов своего взросления и постепенного вхождения во взрослый мир, не могут самостоятельно выйти из той или иной жизненной ситуации.

Во-вторых, родители, которых так же, как и нынешних детей, никто не учил, каковы причины тех или иных проблем детей и каким образом можно успешно разрешать конфликты, приобретая и наращивая опыт и знания, часто совершают ошибки, иногда – непоправимые.

В-третьих, даже профессиональные и опытные педагоги в силу разных причин и обстоятельств сами допускают в своей работе ошибки при возникновении конфликтов в школе.

Кроме того, современные исследователи отмечают, что конфликтность образовательной реальности имеет тенденцию к разрастанию вглубь (конфликты становятся более острыми) и вширь (появляются новые виды конфликтов).

В контексте вышесказанного одной из характерных особенностей педагогической деятельности учителя является то, что он должен владеть не только теорией и современной технологией обучения и воспитания, но и

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

уметь разрешать конфликты, возникающие в отношениях с учениками, коллегами по работе, администрацией школы.

Анализ литературы позволяет утверждать, что уже на протяжении достаточно длительного периода времени имеет место стабильный интерес к изучению различных аспектов и форм конфликтологической компетентности, а сама категория «конфликтологическая компетентность» занимает одно из центральных мест в гуманитарных науках.

Основой исследования «конфликтологической компетентности» вообще и применительно к педагогической деятельности в частности следует считать научные исследования в области конфликтологии, как зарубежных ученых (Дж. Бердон, Р. Дариндорф, М. Дойч, В. Зигерт, Г. Зиммель, Х. Корнелиус, Е. Мелибруда, В. Сатир и др.), так и отечественных (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, Е.И. Степанов и др.).

Различные аспекты проблемы формирования конфликтологической компетентности педагогов затронуты в работах О. А. Ивановой (система подготовки педагога к взаимодействию в конфликтной образовательной среде; 3.3. Дринка (формирование конфликтологической компетентности, дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач); Д.В. Гореловой (формирование у будущих учителей профессионально-педагогической готовности к диагностике и разрешению конфликтных ситуаций в ученической среде); М.И. Реутова (подготовка будущих учителей к ведению переговоров при разрешении конфликтных ситуаций в школе) и др.

Между тем, несмотря на значительное количество работ, посвященных обеспечению процесса формирования конфликтологической компетентности педагога, современные педагогии не обладают полным набором

**Всероссийское СМИ**

**«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»**

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

компетенций, позволяющим им принимать адекватные решения в конфликтных ситуациях, предотвращать возникновение конфликтов, выступать в роли медиатора, минимизировать возможность проявления деструктивных форм конфликтов, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативного влияния и последствий конфликтов.

Исследование по изучению особенностей формирования конфликтологической компетентности педагогов проводилось на базе одного из центров г. Тула. Выборку составили 20 педагогов, имеющих различный стаж педагогической деятельности. Возраст испытуемых от 25 до 65 лет.

Для изучения особенностей конфликтологической компетентности педагогов нами была составлена диагностическая программа, представленная следующими методиками - Методика К. Томаса «Поведение в конфликте», «Диагностика агрессивного поведения» (авторы А. Басс, А. Дарки), Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера, Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор Бойко В.В), Методика «Диагностика социальной эмпатии».

Анализ результатов констатирующего этапа эксперимента позволяет утверждать, в выборке педагогов наиболее предпочитаемой стратегией поведения в конфликте является «приспособление. Данна стратегия выявлена у 36% опрошенных. Для педагогов, предпочитающих приспособление свойственно принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

24% педагогов, участвующих в исследовании предпочитают «избегание». Для типа поведения избегание (характерно отсутствие стремления к кооперации и тенденции к достижению собственных целей.

**Всероссийское СМИ**

**«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»**

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

Одинаковое количество опрошенных - по 16% предпочитают такие «полярные» стили поведения в конфликте как «соперничество» и «компромисс». Для типа поведения соперничество характерно стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Тип поведения компромисс характеризует, готовность поступиться своими интересами или частично учесть интересы своего оппонента.

Лишь 8% респондентов готовы к «сотрудничеству», т. е. поиску решения, учитывающего интересы обеих сторон.

У 65 % респондентов - средний уровень агрессии. Испытуемые, относящиеся к этой категории, хорошо знают и принимают нормы и правила поведения, но иногда нарушают их. Нарушая правила, они не оправдывают себя, стремясь избежать негативной оценки окружающих.

У 15% испытуемых- низкий уровень враждебности; им свойственен низкий уровень поведенческой регуляции, нарушение межличностных отношений, недостаточная социальная зрелость, нарушения дисциплинарных и моральных норм поведения, отсутствие адекватной самооценки и реального восприятия действительности, низкие адаптационные возможности. У 55 % опрошенных - средний уровень враждебности.

У большинства педагогов в выборке - 64% - средний уровень коммуникативного контроля, который проявляется в искреннем, но не сдержанном эмоциональном проявлении. Данная категория педагогов во многом считаются в своем поведении с окружающими людьми.

Большинство опрошенных педагогов имеют средний уровень коммуникативной толерантности и средний уровень эмпатических тенденций.

При этом, коэффициент корреляции свидетельствует о наличии прямой зависимости между способом поведения в конфликте и уровнем агрессивности.

Смысл формирования конфликтологической компетентности педагога заключается в расширении его возможностей, повышении способностей и четком определении мотивов, которые бы оптимально соответствовали требованиям педагогической деятельности в условиях конфликтогенной образовательной среды.

Конфликтологические задачи в деятельности педагогов общеобразовательной школы носят инвариантно-дифференцированный характер и представлены следующими группами задач:

- по мониторингу конфликта;
- по профилактике и предупреждению конфликта;
- по стимулированию конструктивных конфликтов;
- по разрешению конфликта;
- по моделированию воспитывающих и обучающих конфликтных ситуаций;
- по оказанию психологической помощи в конфликте;
- по организации конфликтологического просвещения (конфликтологического обучения).

Задачи по оказанию психологической помощи в конфликте и организации конфликтологического просвещения являются специфичными задачами сферы психолого-педагогического сопровождения. Задачи по моделированию воспитывающих и обучающих конфликтных ситуаций являются особенностью сферы учебно-воспитательного взаимодействия.

В качестве из наиболее распространенных и целесообразных форм организации работы с педагогами видится нам форма тренинга. При

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

определении содержания и структуры конфликтологической компетентности мы воспользовались идеей И.А. Зимней о характеристиках, представляющих определенные аспекты содержания компетенции.

Мотивационный аспект-готовность к проявлению, система побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражает внутренних побуждающих сил, которое благоприятствует адекватному поведению в конфликте. Свойства мотивации конфликта проявляются через *признаки конфликтности* в интеллектуально, мотивационной сферах индивидуальности.

Когнитивный аспект - знания о конфликте, его профилактике, возможных стратегиях его разрешения, ведении переговоров; уровень восприятия существующих и возможных действий оппонента.

Поведенческий аспект - умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное, что подразумевает владений совокупностью необходимых умений таких, как реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения и управления конфликтами; рефлексивное слушание; ясная и точная передача собственной точки зрения и позиции; установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров; анализ и критическая оценка действий конфликтующих сторон; принятие взвешенных и ответственных решений.

Конфликтологическая компетентность, являясь важной составляющей профессиональной компетентности педагога, тесно связана с другими видами компетентности: социально-психологической, психолого-педагогической, социально-перцептивной.

Среди методов формирования конфликтологической компетентности педагога выделяют следующие: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенную тренировку; посредническую деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения [1].

Социально-психологический тренинг (СПТ). Исследования, проведенные в последнее время отечественными социальными психологами (Е. Барановым, А. Гончаровым, В. Девятко, Ю. Емельяновым, А. Лесовиком, И. Ламановым, Л. Петровской, В. Федотовым), показывают, что СПТ может быть использован для коррекции поведения личности в конфликте. Базовые методы СПТ составляют групповая дискуссия и игровые методы [2].

Групповая дискуссия как метод СПТ представляет собой коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью прийти к общему мнению по ней. В ходе дискуссии происходит сопоставление мнению по обсуждаемой проблеме. Ее ценность состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя дискуссии каждый участник тренинга получает возможность увидеть, сколь велики индивидуальные различия людей в восприятии и объяснении одних и тех же конфликтных ситуаций. [5]

1. Среди игровых методов СПТ наибольшее распространение получили метод деловой игры и метод ролевой игры [2].

В деловой игре больше внимание уделяется отработке взаимодействия участников игры в ситуациях конфликта. И гораздо меньше внимания — анализу межличностных отношений, причин и мотивов поступков участников конфликтной ситуации. По мнению психологов, основной акцент здесь делается на инструментальный аспект обучения [2].

В ролевой игре предмет изучения составляют закономерности межличностного общения, понимаемого в единстве трех его сторон:

коммуникативной, перцептивной и интерактивной. Ролевая игра — это групповая дискуссия, но «в лицах», где каждому из участвующих предлагается исполнить роль в соответствии с его представлениями о характере поведения участника конфликта, а также ситуации, которую предлагается разыграть по ролям. Остальные участники тренинга выступают в качестве зрителей-экспертов, которым предстоит обсудить, чья линия поведения была более верной [2].

Индивидуальное психоконсультирование. Психологическое консультирование рассматривается как способ оказания психологической помощи, направленной на изменение мировосприятия и поведения личности. Психолог в ходе консультирования создает условия для изменения консультируемого. Ключом к этому изменению являются терапевтические отношения между консультантом и обратившимся к нему человеком. С помощью психологического консультирования зачастую обеспечиваются позитивные изменения в конфликтном поведении людей, обратившихся за помощью [2].

Аутогенная тренировка (АТ). Предполагает освоение человеком приемов мышечной релаксации, самовнушения, развития концентрации внимания и силы представлений, умений контролировать свое поведение. С помощью АТ возможно управление своим психическим состоянием, снижение ситуативной тревожности и агрессивности [2].

Посредническая деятельность психолога по оказанию помощи в разрешении реальных конфликтов способствует выбору оптимальных способов взаимодействия с оппонентом. Индивидуальные беседы с психологом, подготовка к совместной встрече с оппонентом, совместная работа в триаде («Я» — «он» — «психолог») помогают человеку осознать

**Всероссийское СМИ**

**«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»**

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

нерациональность своего поведения, способствуют конструктивному разрешению межличностных противоречий [2].

Самоанализ своего поведения в конфликтной ситуации применяется, когда мы попадаем в конфликт, или после его завершения. При самоанализе конфликта важно соблюдение определенных принципов: объективности, нейтральности, беспристрастности, равенности критериев, отсутствия «двойного стандарта». Самоанализ, подкрепленный самонаблюдением, самоконтролем и самообладанием, позволяет совершенствовать стиль взаимодействия с людьми

Для работы с педагогами нами была разработана формирующая программа.

**Цель программы:** формирование конфликтологической компетентности педагогов.

**Задачи программы:**

- понимание педагогами психологической сущности конфликта, его специфики;
- осознание негативных эмоций, вызванных конфликтами, их проработка и отреагирование;
- формирование навыков конструктивного поведения в конфликтной ситуации;
- снижение уровня агрессивности, враждебности, конфликтности;
- развитие эмпатии, толерантности, повышение самоконтроля в общении. На основе анализа результатов проведенного исследования и литературы по проблеме исследования (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Гришина Н.В.) нами были разработаны рекомендации для педагогов.

*Общие рекомендации педагогам по решению конфликтной ситуации*

1. Признать существование конфликта.
2. Определить возможность переговоров. Увы, взрослые, а педагоги в особенности, чаще наставляют на путь истинный, но редко говорят с учениками на равных.
3. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
4. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

#### *Профилактика конфликтов*

Приведем несколько простейших примеров, описанных в психологической литературе.

1. Подавление собеседника выдержкой и спокойствием. Если в разговоре с вами ученик начинает нервничать и повышать голос, то первой вашей реакцией будет раздражение и повышение голоса. Постарайтесь подавить эту реакцию, отвечайте на бурные атаки собеседника ровным, спокойным, уверенным, а главное, доброжелательным тоном (иногда с легкой иронией), и вы скоро увидите, как ваш собеседник перейдет на спокойный тон.

2. Неожиданное решение. Чего обычно ждут от своего руководителя провинившиеся? Наказания. Это относится и к учащимся. А как относится педагог к недобросовестному, неисполнительному, отстающему ученику? Конечно, с неприязнью и недоверием. Очевидно, для всех вас эти ответы являются аксиомами. Откажитесь от них! Особенно тогда, когда вы чувствуете, знаете, понимаете, что ученик смирился со своим положением и не ждет от вас доброго слова, не говоря уже о доверии. Окажите ему предпочтение перед другими, дайте ему ответственное поручение. Делайте это гласно, высказывая уверенность, что он его выполнит. Большой воспитательный заряд несут эти решения. Они окрыляют ученика. Но делать это надо тогда, когда сумеете затронуть душу человека своим доверием, которое превосходит страх риска. Используйте оружие великодушия. Не бойтесь применять неожиданные для ученика решения. Не бойтесь рисковать.

3. Авансированная похвала. Дав кому-нибудь задание и не будучи уверенным в его своевременном и качественном выполнении, похвалите его, сказав, что никому другому не можете поручить столь ответственное дело. Вы убедитесь, что ваша похвала в аванс оправдала себя: ученик будет старателен.

### **Список использованной литературы:**

1. Андреева Г. М. Социальная психология. - М: Аспект Пресс, 2014. - 363 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - М.: Эксмо, 2011. - 512 с.

*Дата поступления в редакцию: 22.06.2016 г.*

*Опубликовано: 24.06.2016 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2016*

*© Бояр Д.С., 2016*