

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учреждения образования «Белорусский государственный
педагогический университет имени Максима Танка»

На правах рукописи

УДК _____

Жерко
Дарья Иосифовна

**Взаимосвязь конфликтного поведения и эмпатии у руководителей
учреждений образования**

Диссертация на соискание академической степени
магистра психологических наук
по специальности 1-23 80 03 Психология

Научный руководитель:
Грицевич Татьяна
Дмитриевна,
кандидат психологических
наук, доцент

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

«__» _____ 20__ г.

Минск, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭМПАТИИ У РУКОВОДИТЕЛЕЙ	7
1.1 Конфликтное поведение как психологический феномен.....	7
1.2 Причины, стратегии и стили конфликтного поведения.....	15
1.3 Понятие «эмпатия» и её роль в эффективности руководства коллективом.....	20
1.4 Руководители учреждений образования как особая социальная группа.....	25
ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ.....	40
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭМПАТИИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЙ ОБРАЗОВАНИЯ	42
2.1 Организация исследования и его психодиагностический инструментарий	42
2.2 Результаты диагностики преобладающих стилей поведения в конflikте и общего уровня конфликтности	47
2.3 Уровень эмпатии и особенности эмоционального интеллекта	
2.4 Взаимосвязь конфликтного поведения и эмпатии руководителей учреждений образования	
ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ.....	65
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	66
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	71
ПРИЛОЖЕНИЯ	

ВВЕДЕНИЕ

Во все времена политикой любого государства является проведение целенаправленной работы по укреплению государства и его руководящих структур. Прежде всего, начать работу в этом направлении следует с образования, которое обеспечивает создание мощных интеллектуальных и духовных ресурсов, способствующих более интенсивному развитию государства во всех областях. Учреждения образования являются одной из таких основополагающих структур, а руководитель учреждения — главой этой структуры.

Термин «менеджмент» означает управление людьми, а «руководитель» — «ведущий за руку». Практика показывает, что одни руководители умело ведут людей за собой, справляясь с возникающими трудностями, другие же в подобных условиях вызывают недоверие со стороны подчиненных и терпят неудачу. Эффективное управление предполагает способность разделить своё видение проблем с другими — мотивировать их для достижения поставленных целей, т. е. управлять не людьми, а быть совместно с ними. Так как и люди, и ситуации непрерывно изменяются, руководитель обязан быть достаточно гибким, чтобы приспособиться к непрекращающимся переменам. Осознание того, как управлять человеческими ресурсами, — важнейшие составляющие действенного управления. Всё это свидетельствует о том, что управленческая деятельность относится к такому виду деятельности, которая требует специфических личностных свойств, определяющих конкретную личность профессионально пригодной к управлению [24, с. 219—220]. Следовательно, конфликтное поведение личности и эмпатия являются одними из основных психологических качеств личности, определяющих его, и представляют собой два противоборствующих качества, препятствующих, с одной стороны, и способствующих, с другой, — действенному управлению. Руководящий работник чаще других взаимодействует с людьми, каждый из которых имеет свои индивидуально-психологические особенности: характер, темперамент, коммуникативные способности, уровень развития эмпатии, а также собственные идеи, мысли, взгляды. Развитие эмпатии на достаточном уровне позволяет одной из конфликтующих сторон в определенный момент понять мотивы и цели противоборствующей стороны и, таким образом, избежать конфликтного взаимодействия. Следует отметить, что на современном этапе проблема проявления конфликтного поведения и эмпатии, а также взаимосвязи конфликтного поведения и эмпатии у руководителей учреждений образования не достаточно исследована, что и определяет актуальность темы исследования.

Объект исследования: конфликтное поведение руководителей учреждений образования.

Предмет исследования: взаимосвязь конфликтного поведения и эмпатии у руководителей учреждений образования.

Цель исследования: выявление взаимосвязи конфликтного поведения и эмпатии у руководителей учреждений образования.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач:**

1. Проанализировать и систематизировать имеющиеся данные об основных понятиях исследования (конфликтность, эмпатия).
2. Выявить основные способы поведения в конфликте.
3. Выявить уровень эмпатии и эмоционального интеллекта у руководителей учреждений образования.
4. Установить взаимосвязь конфликтного поведения и эмпатии у руководителей учреждений образования.

Методы исследования: анализ имеющейся психолого-педагогической литературы по изучаемой проблеме, опросные методы (анкетирование), метод тестов, методы статистической обработки полученных результатов исследования.

Методологическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых, посвященных проблеме конфликтного поведения (Е.П. Ильина, К.У. Томаса, Р.Х. Килменна, С.М. Емельянова и др.) и эмпатии (В.В. Бойко, М. Дэвиса, А.А. Меграбяна, И.А. Юсупова, М. Хоффман и др.).

Исследование проводилось на базе учреждений образования Барановичского и Несвижского районов.

Элементом научной новизны является то, что проведенное исследование позволило выявить взаимосвязь конфликтного поведения и эмоционального интеллекта, а также отдельных компонентов эмпатии у руководителей учреждений образования.

Достоверность и надежность результатов, полученных в процессе исследования, обеспечивается обоснованностью исходных теоретико-методологических положений, комплексным применением различных методов исследования, адекватных предмету и его задачам, значительным объемом и репрезентативностью выборки, применением методов статистической обработки данных.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что полученные результаты дополняют научные представления о психологии конфликтного поведения и проявлении эмпатии у руководителей учреждений образования.

Практическая значимость работы определяется возможностью использования, полученных результатов исследования для улучшения социально-психологического климата педагогических коллективов учреждений образования, профилактики возникновения возможных конфликтов и оптимизации взаимоотношений между руководителем и подчиненными в педагогическом коллективе, как начальниками отделов образования, так и социально-психологической службой учреждений образования и методических кабинетов.

Эмпирические результаты могут быть положены в основу учебных спецкурсов, учебных дисциплин при подготовке специалистов профессии «человек-человек»; преподавателей и психологов в системе высшего и среднего профессионального образования; могут быть использованы в образовательном процессе учреждений высшего и среднего специального образования при изложении отдельных тем по дисциплинам «Теория и методика профессиональной деятельности психолога» (раздел «Конфликтология и тренинг разрешения конфликтов», «Методика преподавания психологии»), «Психология управления», «Развитие эмпатических способностей педагогов», «Методика преподавания психологии» и т. д., а также институтов повышения квалификации руководящих работников, психологических и педагогических кадров, которые оказывают непосредственную помощь и поддержку руководителям учреждений образования.