

РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

А. А. Омельченко,
ООО «Санкт-Петербургский институт
дополнительного профессионального образования
для психологов и психотерапевтов»,
Санкт-Петербург, Российская Федерация
e-mail: amelyanovitchanastasia@yandex.by

Аннотация: в статье раскрывается сущность понятия «конфликт», анализируются причины организационных конфликтов, стратегии поведения в конфликте, технологии управленческой деятельности по развитию конфликтологической компетентности педагогических работников.

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, педагогические работники, причины организационных конфликтов, стратегии поведения в конфликте, технологии управленческой деятельности.

Annotation: the article reveals the essence of the concept of “conflict”, analyzes the causes of organizational conflicts, strategies of behavior in conflict, technologies of management activities for the development of conflict management competence of teaching staff

Keywords: conflict management competence, teaching staff, causes of organizational conflicts, strategies of behavior in conflict, technologies of management activities.

Конфликт как социально-психологическое явление, его структура, функции, виды и способы разрешения являются предметом изучения социологии, философии, психологии, педагогики. Психологические аспекты конфликтов, включающие методы их профилактики и разрешения, наиболее предметно рассматриваются в специальной области научного знания – конфликтологии.

На сегодняшний день утверждением, не требующим дополнительных доказательств, является следующее: любая социальная среда в независимости от ее структурной сложности и характера функционирования подвержена риску возникновения конфликтов [1; с. 17]. Учреждение образования как разновидность такой среды обладает повышенным уровнем риска возникновения конфликтов.

Под понятием «конфликт» подразумевается противоречие, возникающее между субъектами социальной коммуникации по причине имеющихся различий интересов, мотивов, потребностей, ценностей, целей, мнений [2; с. 7].

Теоретические знания о конфликте, способах их решения, управления ими является неотъемлемой частью профессионального развития личности, особенно если мы говорим о педагогических работниках. Конфликтологическая компетентность позволяет работнику в первую очередь воспринимать конфликт не как негативное явление в коммуникации, а как возможность, механизм естественного развития сторон, улучшение социального климата в педагогическом коллективе [2; с. 127]. Однако наше общество по сей день

ориентируется на жизненный опыт, специфику характера, веру в манипулирование «противником». В результате мы получаем только негативные эмоции.

Поведение личности в конфликтологической ситуации отличается большой вариативностью и определяется многообразием объективных и субъективных факторов. Зарубежные исследователи (К. У. Томас и Р. Х. Килменн) предложили пять стратегий поведения в конфликте: соперничество, компромисс, приспособление, избегание и сотрудничество [4; с. 64-65]. Остановимся на них более подробно.

1. Соперничество (конфронтация): активное стремление одной из сторон удовлетворить свои интересы в ущерб другой стороны. Стилль соперничества является предпочтительным при следующих условиях: выраженной ориентации на победу, обладании властью и авторитетом, уверенности в своих силах. Ориентация на соперничество может успешно работать в деятельности руководителя при необходимости принятия непопулярного решения. Не рекомендуется использовать стратегию соперничества при недостатке власти и авторитета, а также в близких личных отношениях.

2. Компромисс: стремление сторон урегулировать конфликт на основе взаимных уступок. Стратегия компромисса является приемлемой при равенстве позиций соперничающих сторон, одинаковой власти, в ситуации, когда предмет спора не носит принципиального характера и стороны могут без труда пойти на определенные уступки.

3. Приспособление: стремление сгладить противоречия с целью сохранения благоприятных отношений. Приспособление в конфликтологической ситуации более уместно, когда для одной из сторон исход конфликта не имеет существенного значения, признается недостаток власти или шансов на победу и когда стороны стремятся сохранить стабильность в отношениях.

4. Избегание или уход: пассивная стратегия, нежелание вовлекаться в конфликт, уход от решения конфликта. Стратегия избегания может быть успешной, если проблема не обладает высокой значимостью для субъекта конфликта, и он не стремится тратить время и силы на ее решение.

5. Сотрудничество: стремление сторон к максимальному удовлетворению взаимных интересов. Сотрудничество можно рассматривать как наиболее оптимальную стратегию в конфликтологической ситуации. Целью сотрудничества является разработка долгосрочного взаимовыгодного решения, что требует взаимных усилий, времени, зрелой, взвешенной позиции субъектов конфликта.

Как видим, каждая стратегия поведения в конфликте имеет свои преимущества и ограничения, зависит от конкретной ситуации конфликта, целей и опыта конфликтующих сторон. Гибкость поведения в конфликте предполагает использование разнообразного репертуара стратегий, понимание важности достижения соглашения и сохранение отношений в долгосрочной перспективе.

Общее понимание конфликтологической компетентности описывается в

работах О. И. Денисова, А. К. Марковой, А.Б. Немковой, Л.А. Петровской, Б. И. Хасана и др. [6; с. 9]. Конфликтная компетентность рассматривается как:

- умения и навыки в области конструктивного общения, направленные на профилактику конфликтных ситуаций (Л.А. Петровская);
- способность к позитивному разрешению конфликтов (Б. И. Хасан);
- способность профессионала эффективно трудиться в условиях межличностных конфликтах, успешно профилировать и разрешать конфликтные ситуации (О. И. Денисов);
- готовность минимизировать деструктивные проявления, при необходимости выполняя роль медиатора в разрешении конфликта (А.Б. Немкова).

Под конфликтной компетентностью педагогических работников учреждения образования понимается устоявшаяся комплексная система знаний, профессиональных качеств, приобретенных умений и практических навыков, позволяющая эффективно осуществлять профилактику конфликтных ситуаций, решать их, позволяющая снизить риск негативных последствий конфликтов. Следует также обратить внимание на наличие структуры конфликтологической компетентности педагогических работников. Данная структура состоит из таких компонентов как когнитивный (группа знаний о конфликте); мотивационный (позиция преподавателя формируется на основе конструктивности при разрешении конфликта, преподаватель принимает эффективное тактическое решение при выборе стратегии разрешения конфликта) и регулятивный (возможность самостоятельно контролировать эмоциональное состояние в ситуации конфликта).

Учреждения образования выделяются интенсивностью конфликтов по всем линиям взаимодействия: «преподаватель-слушатель», «слушатель-слушатель», «преподаватель-преподаватель», «преподаватель-администрация» и др. В литературе выделяют основные причины конфликтов, которые встречаются в коллективах учреждения образования:

1) организационные факторы: неопределенность функциональных обязанностей сотрудников, размытость требований, нарушение режима труда и отдыха, наличие оплачиваемых переработок и др.;

2) управленческие факторы: изъяны управленческой системы, превалирование авторитарного и либерального типа руководства, неимение честной обратной реакции от подчиненных;

3) материально-технические факторы: отсутствие оплаты за переработки, нехватка материальных ресурсов, слабое финансирование, старое техническое оборудование и пр.;

4) социально-психологические факторы: отрицательная психологическая атмосфера, отсутствие группового единства в коллективе и пр.

Причины конфликтов объединяют шаблонность мышления педагогических работников, дефицит гибкости и толерантности, недостаточный уровень культуры в образовательной среде. Ценностный барьер между представителями старшего поколения педагогических работников и слушателей повышает

конфликтогенность преподавательского социума. Отдельной причиной педагогических конфликтов А. А. Кузина называет несформированность конфликтологической компетентности у субъектов педагогического взаимодействия [3; с. 12]. Преподаватели не отличаются высоким уровнем осведомленности о природе педагогических конфликтов, причинах, несформированностью способности прогнозировать ход конфликта, предусматривать его разрушительные последствия, отсутствием навыков для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Многие исследователи выделяют такую типологию конфликтов в педагогической среде [2; с. 13; 4, с. 28]:

- конфликт поведения: возникает при нарушении обучающимися поведенческих норм в образовательном учреждении;
- конфликт деятельности: случается во время занятий, причиной является подача материала слушателям, непониманием теоретического материала со стороны слушателей. Трудности при запоминании материала, сложность практических заданий, неуспеваемость, критика со стороны преподавателя служит механизмом для начала конфликтной ситуации;
- конфликт отношений: является итогом непонимания между преподавателем и слушателем в рамках отношений, не относящихся к учебному процессу, но являющейся важной составляющей воспитательного процесса [5; с. 18].

Вышеуказанные определения позволяют сделать вывод, что конфликтная компетентность, проявляется в ситуациях межличностного и профессионального взаимодействия и включает способность индивида анализировать конфликтную ситуацию, прогнозировать ее развитие, направить конфликт в конструктивное русло. Успешная профилактика конфликтов является составляющей частью конфликтологической компетентности.

Разработка технологии управленческой деятельности по развитию конфликтологической компетентности педагогических работников, включает организационные условия, основы, методы и формы реализации, нормативно-правовое, документационное и методическое обеспечение, критерии эффективности. Суть управленческой деятельности по развитию конфликтологической компетентности преподавательского состава учреждения образования включает проведение определенной кадровой политики, развитие стиля управления, разработку процедур урегулирования и разрешения конфликтов, социально-психологическую работу с преподавателями, направленную на формирование составляющих конфликтологической компетентности, используя метод просвещения, активного обучения. Управленческая деятельность по развитию конфликтологической компетентности педагогических работников в качестве обязательного компонента включает мониторинг конфликтности образовательного процесса [4; с. 44].

Совершенствование конфликтологической компетентности педагогических работников учреждения образования реализуется широким

спектром форм и методов работы. Он включает в себя использование различных программ совершенствования конфликтологической компетентности педагогов, проведение курсов повышения квалификации, использование выездных семинаров, мастер-классов, вебинаров, видеоконференций, специальных тренингов [5; с. 20]. Большим потенциалом в этом направлении обладает формирование и функционирование внутриорганизационной службы медиации).

Таким образом, рассматривая конфликт как естественное состояние любой социальной системы, его основная причина видится в соперничестве за ценности и социальный статус. Ряд исследователей акцентируют внимание на позитивной роли конфликта в обнаружении намерений и интересов субъектов социального взаимодействия и необходимости совершенствования управленческой деятельности по формированию конфликтологической компетентности педагогических работников учреждения образования.

Список использованных источников

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Уч. для вузов / А. Я. Анцупов, А.И. Шипилов – 2-е изд. перераб. и доп. – Москва: Юнитиана, 2002. – 591 с.
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань 2008. – 544 с.
3. Кузина, А. А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.01 / А.А. Кузина. – Москва, 2007. – 25 с.
4. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова. – Екатеринбург: Изд-во Российского государств. профессионально-педагогич. ун-та, 2013. – 229 с.
5. Леонов, Н. И. Конфликтология. Учебное пособие / Н. И. Леонов. – Москва: Юрайт, 2019. – 396 с.
6. Хасан, Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск: Фонд ментал. здоровья, 1996. – 157 с.