

**159.9.075. ОБУЧЕНИЕ ПЕДАГОГОВ НАВКАМ КОНСТРУКТИВНОГО
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

Оплачкина А.И.

Тульский государственный педагогический университет имени Л. Н. Толстого

Тула, Россия

В данной статье рассмотрено понятие конфликт, его специфическое проявление в педагогической деятельности. Представлен анализ формирования конструктивных способов разрешения конфликтов среди педагогов. Раскрыты особенности конструктивного поведения личности в конфликте. Выявлены основные виды поведения личности в конфликте. Приведены основные факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов среди педагогов. В результате проведенного исследования было выявлено, что большинство педагогов являются компетентными в вопросе конструктивного разрешения конфликтов. Большая часть педагогов демонстрирует средний уровень коммуникативной толерантности и обладают высокой эмоциональной отзывчивостью. Это положительно сказывается на создании благоприятного социально-психологического климата в коллективе. Значительно снижает риск возникновения конфликтных ситуаций. В целях профилактики могут быть предложены рекомендации для развития конфликтологических навыков среди педагогов.

Ключевые слова: конфликт, конструктивное разрешение, управление конфликтом

TRAINING TEACHERS THE SKILLS OF CONSTRUCTIVE CONFLICT RESOLUTION.

Oplachkina A.I.

Tula State Teachers Training University

Tula, Russia

This article discusses the concept of conflict, its specific manifestation in pedagogical activities. The analysis of the formation of constructive ways of resolving conflicts among teachers. The features of constructive behavior of the individual in conflict. The basic types of individual behavior in the conflict. The main factors influencing the emergence and development of conflict among educators. In the result of the study revealed that the majority of teachers are competent in the matter of constructive conflict resolution. The majority of teachers shows the average level of communicative tolerance and have a high emotional responsiveness. This has a positive effect on the creation of favorable socio-psychological climate in the team. Significantly reduces the risk of conflict. Prevention can be offered recommendations.

The basic types of individual behavior in the conflict.

Конфликт является важной неотъемлемой частью жизни, как отдельного человека, так и общества в целом. Он представляет собой столкновение, спровоцированное противоречиями взглядов, интересов в процессе взаимодействия больших и малых социальных групп. Конфликты могут проявляться практически во всех сферах деятельности человека. Важной особенностью является умение предвидеть конфликт и своевременно его предотвратить, приводя конфликтующие стороны к единому мнению.

По Мерлину, психологический конфликт - это «состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности» [7].

Проблема конструктивного разрешения конфликтов заключается в создании условий взаимоотношений людей, которые сводят к минимуму риск возникновения конфликтов между ними. Среди зарубежных психологических исследователей конфликта выделяются (З. Фрейд, Альфред Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, Г. Салливан, С. Сигеле, К. Лоренц, Н. Миллер, К. Левин, А. Бассе, А. Бандура, Г. Гурвич, Д. Мид, Д. Шпигель). В отечественных исследованиях конфликта значимы труды (Е. Дубовской Р. Кричевского, А. Сухова, А. Бодалева, В. Казанцева).

Большое значение имеют конфликты, возникающие в учебной сфере. На сегодняшний день становится популярным формирование конфликтологических компетенций у педагогов. Педагог должен обладать навыками, позволяющими предвидеть и уметь конструктивно разрешить конфликт в учебно-педагогической сфере. Виды педагогических конфликтов исследовались (Ф. Аланом, С. Е. Аксененко, А. Я. Анцуповым, Ю. В. Гиппенрейтер, А. И. Донцовым, Б. П. Жизневским, Я. Л. Коломинским, Д. М. Маллаевым, Л. А. Петровской, Т. А. Репиной, А. А. Рояк, М. М. Рыбаковой, А. И. Шипиловым)

Педагогическая деятельность предполагает общение с большим количеством людей, относящихся к разным возрастным категориям и имеющим различный социальный статус, что неизбежно приводит к конфликтам.

Школа – это не только учебный процесс, но и групповое взаимодействие совершенно разных людей. В ходе таких взаимодействий возникают разногласия, которые участники стремятся разрешать различными способами.

Педагогическая сфера является важным социальным институтом, направленным на формирование личности. Поэтому здесь крайне важны благоприятные социально-психологические условия. В процессе обучения педагог может сталкиваться с

конфликтами различного характера. Они могут возникать между учениками в борьбе за лидерство, между учителем и учеником, вызванные нарушением правил, между учителем и родителем, вставшим на защиту своего ребенка. Педагог занимает особое место в проблеме предотвращения конфликтов. Важность и актуальность рассматриваемой проблемы послужили основанием для определения темы исследования: Обучение педагогов навыкам конструктивного решения конфликтов.

С целью выявления поведения педагогов в конфликтных ситуациях было проведено исследование. В нашем исследовании принял участие педагогический коллектив МКОУ ПЗСОШ №2 п. Полотняный Завод, Калужской области. Выборку составили 20 педагогов, имеющих различный стаж педагогической деятельности. Возраст испытуемых от 25 до 65 лет. Ниже в таблице 1 представлен ряд диагностических методик, направленных на исследование личностных особенностей конфликтности педагогов.

Таблица 1

Структура и содержание диагностической программы для изучения личностных особенностей поведения в конфликтных ситуациях.

Критерии	Показатели	Диагностика
Способ поведения в конфликте: (соревнование, сотрудничество, приспособление, компромисс, избегание)	Выявление поведения личности в конфликтной ситуации	Методика К. Томаса «Поведение в конфликте»
Коммуникативная толерантность	Определение уровня коммуникативной толерантности	Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор Бойко В.В)
Эмпатия	Оценка эмпатических тенденций личности	Методика «Диагностика социальной эмпатии»
Агрессивность, враждебность	Диагностика особенностей враждебности, агрессивности	«Диагностика агрессивного поведения» (авторы А. Басс, А. Дарки)
Самоконтроль в общении	Изучение уровня коммуникативного контроля.	Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера

Констатирующий этап исследования проводится с 27.09.2016 по 31.10.2016. На данном этапе осуществляется диагностика личностных особенностей поведения педагогов в конфликтных ситуациях.

Результаты диагностики педагогов по методике «Поведение в конфликте» К. Томаса представлены в таблице 2 и на рисунке 1.

Таблица 2

**Результаты диагностики педагогов по методике
«Поведение в конфликте» К. Томаса**

Количество педагогов в %	Способы поведения в конфликтной ситуации				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
	15	20	25	20	20

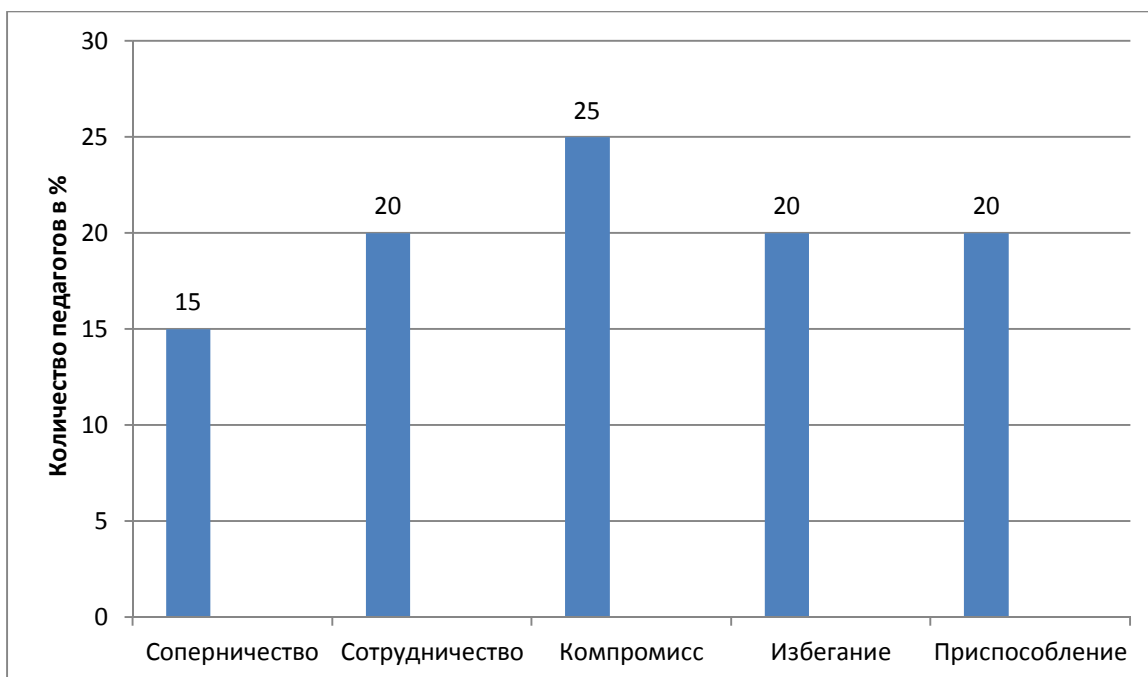


Рис.1. Результаты диагностики педагогов по методике «Поведение в конфликте» К. Томаса

Анализируя данные полученные в результате проведения методики «Поведение в конфликте» К. Томаса у 25% педагогов предпочтительным стилем поведения в конфликте был выявлен «компромисс». Для педагогов, предпочитающих компромисс характерно соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Одинаковое количество опрошенных – по 20 % предпочитают такие способы поведения в конфликте как «сотрудничество», «избегание» и «приспособление». Для способа поведения сотрудничество характерен поиск решения, учитывающего интересы обеих сторон. Способ поведения избегание характеризует отсутствие стремления к кооперации и тенденции к достижению собственных целей. Такой способ поведения, как приспособление характеризует принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

15 % опрошенных предпочитают «избегание», т. е. отсутствие стремления к кооперации и тенденции к достижению собственных целей.

Результаты диагностики педагогов по методике «Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор Бойко В.В) представлены в таблице 3 и на рисунке 2.

Таблица 3

Результаты диагностики педагогов по методике «Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор Бойко В.В)

Количество педагогов в %	Уровень коммуникативной толерантности		
	Высокий	Средний	Низкий
	35	40	25

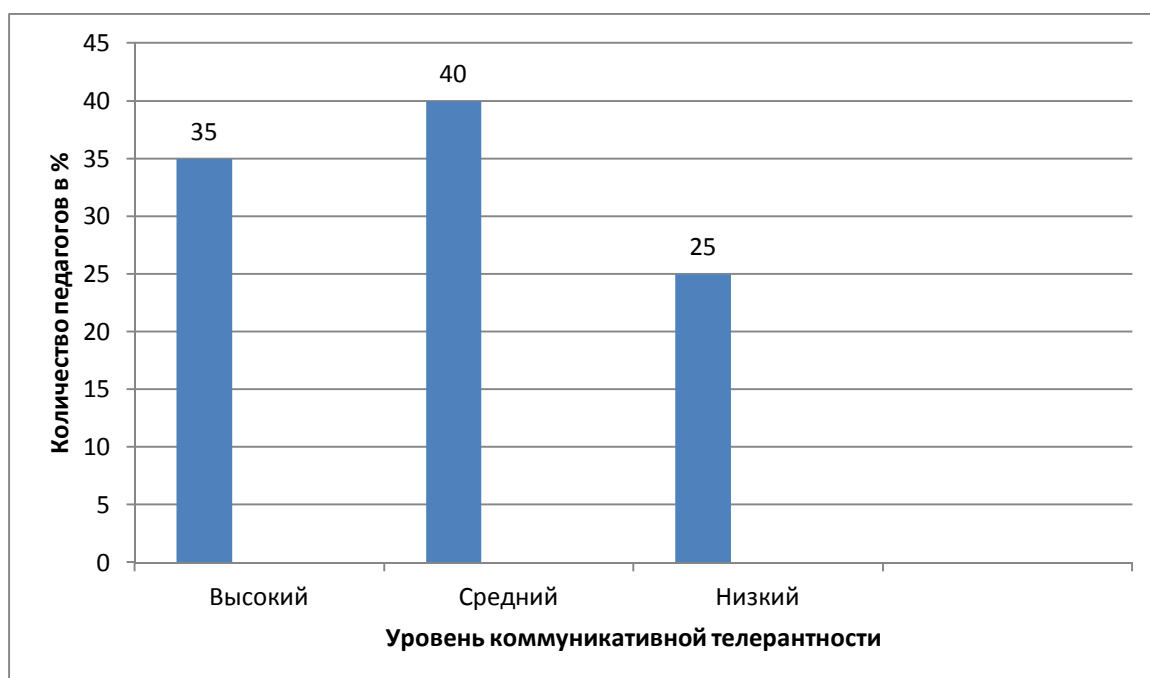


Рис. 2. Результаты диагностики педагогов по методике «Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» (автор Бойко В.В)

Анализ результатов представленных в таблице 3 и на рисунке 2 позволяют утверждать, что большинство педагогов - 40% имеют средний уровень коммуникативной толерантности.

35 % педагогов имеют высокий уровень коммуникативной толерантности. Человек, обладающий высоким уровнем коммуникативной толерантности, достаточно уравновешен, предсказуем в своих отношениях к партнерам и совместим с очень разными людьми. Благодаря этим достоинствам создается психологически комфортная обстановка для совместной деятельности, достижения синергического эффекта. Общаясь с толерантной личностью, вы испытываете комфортное состояние.

У 25 % опрошенных был выявлен низкий уровень коммуникативной толерантности. Для педагогов с низким уровнем коммуникативной толерантности характерно: категоричность в оценках людей, неумение сглаживать неприятные чувства, неумение или неготовность принимать индивидуальность других людей, неумение приспособливаться к привычкам других.

Результаты диагностики педагогов по методике «Методика «Диагностика социальной эмпатии» представлены в таблице 4 и на рисунке 3.

Таблица 4.

Результаты диагностики педагогов по методике «Методика «Диагностика социальной эмпатии»

Количество педагогов в %	Уровень социальной эмпатии		
	Высокий	Средний	Низкий
	45	30	25

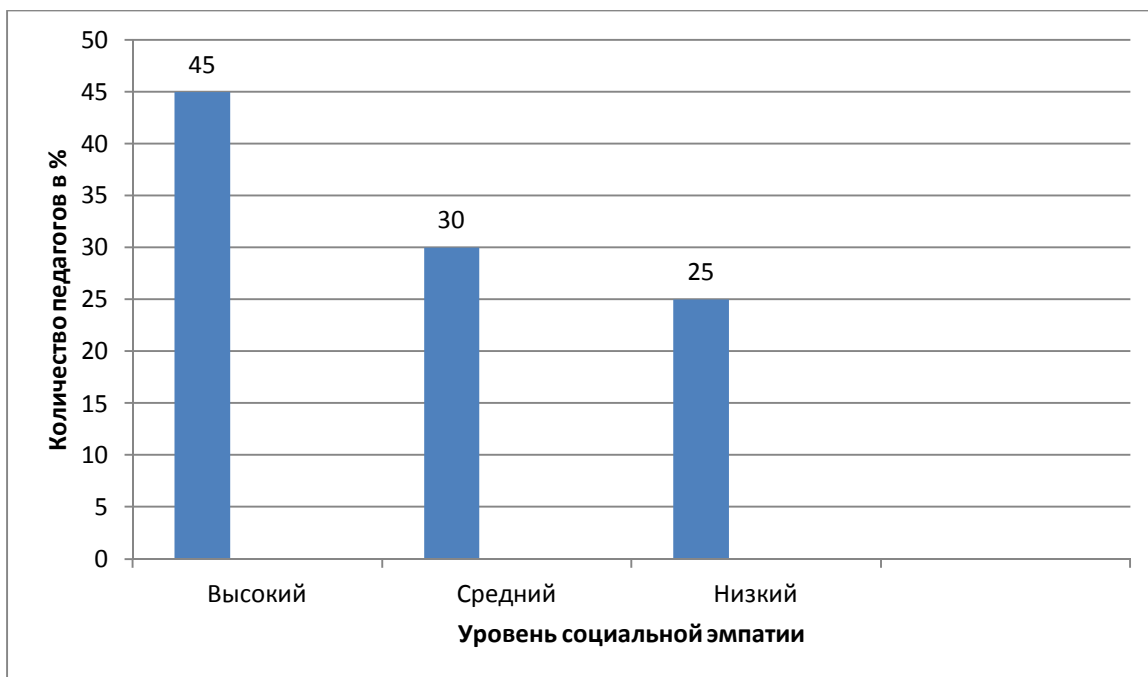


Рис. 3. Результаты диагностики педагогов по методике «Методика «Диагностика социальной эмпатии»

Анализ результатов, представленных в таблице 4 и на рисунке 3, позволяет выявить, что у большинства опрошенных - 45 % преобладает высокий уровень социальной эмпатии. Для педагогов с таким результатом характерна высокая эмоциональная отзывчивость на переживания людей.

У 30% опрошенных выявлен средний уровень эмоциональной отзывчивости.

У 25% опрошенных был выявлен низкий уровень социальной эмпатии. Люди с таким типом социальной эмпатии демонстрируют неумение в форме сочувствия и сопереживания.

Результаты диагностики педагогов по методике «Опросник уровня агрессивности Басса-Дарки» представлены в таблице 5 и на рисунке 4.

Рисунок 4

Результаты диагностики по методике

«Опросник уровня агрессивности Басса-Дарки»

Количество педагогов в %	Уровень агрессивности					
	Индекс агрессивности			Индекс враждебности		
	Высокий	Средний	Низкий	Высокий	Средний	Низкий
	15	50	35	25	45	30

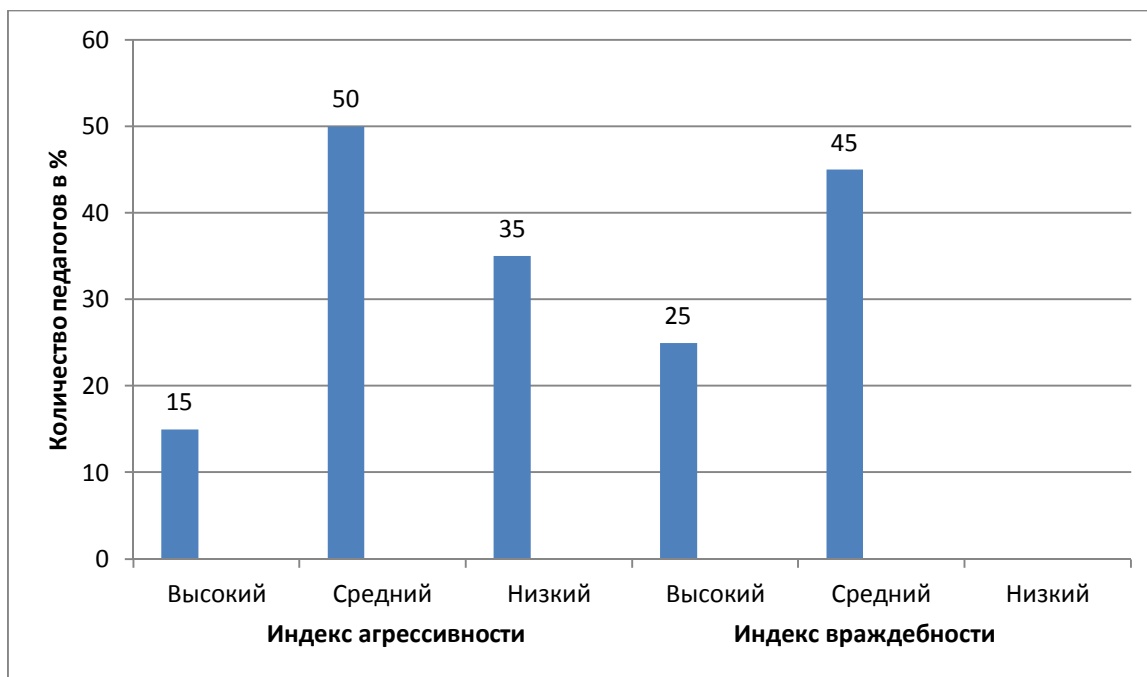


Рис.4. Результаты диагностики по методике «Опросник уровня агрессивности Басса-Дарки»

В результате проведения диагностики в выборке представлены испытуемые со следующими индексами агрессивности:

У 15% опрошенных - высокий уровень. Для испытуемых, относящихся к данной категории присуща эмоциональная грубость, озлобленность, неумение находить выход из трудных ситуаций, преобладание защитных механизмов над другими механизмами, регулирующими поведение. Вместе с тем среди агрессивных педагогов встречаются и те, у кого, агрессивность выступает средством поднятия престижа, демонстрация своей значимости, «статусности».

У 50 % опрошенных - средний уровень. 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 35% опрошенных – низкий уровень. Для испытуемых, относящихся к данной категории характерно пассивное неэмоциональное принятие себя, недостаточная самокритичность и некоторое недовольство при оценке собственных поступков, отсутствие тенденции к переосмыслению собственных качеств, не выраженность установки на самоизменение.

В результате проведения диагностики в выборке представлены испытуемые со следующими индексами враждебности:

У 25% опрошенных - высокий уровень. Для педагогов, относящихся к данной категории характерна высокая тревожность, мнительность, нерешительность, неуверенность в себе, особенно в условиях динамичной обстановки, дефицита времени и информации, повышенная ранимость и чувство неполноценности, бесконечный анализ своих действий, склонность к сомнениям, пониженной самооценке и недовольству собой; требовательность в выполнении формальностей.

У 45% опрошенных - средний уровень.

У 30% опрошенных - низкий уровень. Для них характерен 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.

Результаты диагностики педагогов по методике «Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера» представлены в таблице 6 и на рисунке 5.

Таблица 6

Результаты диагностики педагогов по методике «Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера»

Количество педагогов в %	Уровень коммуникативного контроля		
	Высокий	Средний	Низкий
	60	25	15



Рис.5 Результаты диагностики педагогов по методике «Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера»

Анализ результатов, представленных в таблице 6 и на рисунке 5 позволяет утверждать, что:

У 60% опрошенных наблюдается высокий уровень коммуникативного контроля. Педагоги, отнесшиеся к данной категории, легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменения ситуации, хорошо чувствуют, и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производят на окружающих.

У 25% опрошенных наблюдается средний уровень коммуникативного контроля. Данная категория педагогов во многом считаются в своем поведении с окружающими людьми.

У 15% опрошенных наблюдается низкий уровень коммуникативного контроля. Им свойственна способность к искреннему самораскрытию в общении, выраженная прямолинейность в общении. Их поведение устойчиво и нет мотивации к изменению в зависимости от ситуации.

Анализ результатов проведенного исследования позволяет сделать следующие выводы:

1. По результатам методики «Поведение в конфликте» К. Томаса можно утверждать, что для большинства педагогов наиболее предпочитаемым стилем поведения в конфликте является «компромисс» (25%). Для данного стиля поведения характерно соглашение между участниками конфликта. 20% педагогов предпочитают такие стили как «сотрудничество», «избегание» и «приспособление». Стиль поведения «сотрудничество» характеризуется поиском решения, учитывающего интересы обеих сторон. Избегание характеризуется отсутствием стремления достижения собственных целей. Приспособление характеризуется принесением в жертву своих интересов, ради интересов другого человека. 15% опрошенных предпочитают «избегание», т. е. отсутствие стремления к достижению собственных целей.

2. По результатам методики «Диагностика коммуникативной толерантности» (Бойко В.В) у 40% педагогов выявлен средний уровень коммуникативной толерантности. 35% педагогов имеют высокий уровень коммуникативной толерантности. Высокий уровень коммуникативной толерантности говорит о том, что испытуемые совместимы с разными людьми, уравновешенны. Общаясь с таким человеком вы испытываете комфортное состояние. У 25% опрошенных был выявлен низкий уровень коммуникативной толерантности. Для людей с таким типом характерна категоричность в оценках людей и неумение, сглаживать неприятные ситуации.

3. По результатам методики «Диагностика социальной эмпатии» для большинства педагогов характерен высокий уровень социальной эмпатии. Для них (45%) характерна

высокая эмоциональная отзывчивость на переживания людей. У 30% опрошенных выявлен средний уровень эмоциональной отзывчивости. Низкий уровень социальной эмпатии у 25 % опрошенных. Люди с таким типом демонстрируют неумение в форме сочувствия и сопереживания.

4. По результатам методики «Опросник уровня агрессивности Басса-Дарки» по индексу агрессивности: 15% опрошенных демонстрируют высокий уровень. Им присуща эмоциональная грубость, озлобленность, неумение находить выход из трудной ситуации. У 50% испытуемых выявлен средний уровень. Данный факт говорит о том, что такие люди хорошо знают и принимают нормы и правила поведения, но иногда нарушают их. 35% педагогов имеют низкий уровень. Для них характерно пассивное принятие себя, недостаточная самокритичность и недовольство при оценке собственных поступков. По индексу враждебности: 25% опрошенных имеют высокий уровень. Для них характерна высокая тревожность, мнительность, неуверенность в себе, бесконечный анализ своих действий. У 45% опрошенных – средний уровень. Низкий уровень демонстрируют 30% педагогов. Им свойственен низкий уровень поведенческой регуляции, недостаточная социальная зрелость, низкие адаптационные возможности.

5. По результатам методики «Тест на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера» большинство педагогов (60%) демонстрируют высокий уровень коммуникативного контроля. Для них характерна адаптация, быстрая реакция на изменение ситуации, чувствительность. У 25% опрошенных средний уровень коммуникативного контроля. Такие люди во многом считаются в своем поведении с окружающими. У 15% испытуемых был выявлен низкий уровень коммуникативного контроля. Им свойственна способность к искреннему самораскрытию в общении и выраженная прямолинейность.

Литература

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель [текст] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов - М., 2012.
2. Баданина, Л. П. Основы общей конфликтологии: учебное пособие [текст] / Л. П. Баданина - М: Флинта, 2012
3. Василькова, Т. А. Социальная педагогика: учебное пособие для вузов по спец [текст] / Т. А. Василькова, Ю. В. Василькова. - М. : КноРус, 2010. - 230 с.
4. Волков, Б.С., Волкова, Н.В. Конфликтология [текст] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова - М.: Академический проект, 2005.
5. Козырев, Г. Основы конфликтологии [текст] / Г. Козырев - М.: Форум, 2010. 240с.
6. Любимова, Г. Ю. Психология конфликта [текст] / Г. Ю. Любимова - М.: Педагогическое общество России, 2004. - 160с.
7. Мерлин, В. С. Проблемы экспериментальной психологии личности [текст] / В.С. Мерлин - Пермь: Пермский пед. ин-т, 1970.