

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)

*Оплачкина А.И., Шалагинова К.С. К вопросу о необходимости организации работы с педагогами по формированию навыков конструктивного разрешения конфликтов // Академия педагогических идей «Новация». – 2017. – № 04 (апрель). – АРТ 27-эл. – 0,3 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>*

**РУБРИКА: ПСИХОЛОГИЯ**

УДК 159.9.075

**Оплачкина Анастасия Игоревна,**  
студентка 4-го курса, факультет психологии  
ФГБОУ ВПО «Тульский государственный  
педагогический университет  
имени Л. Н. Толстого  
г. Тула, Российская Федерация

**Шалагинова Ксения Сергеевна**  
кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии  
ФГБОУ ВПО «Тульский государственный  
педагогический университет  
имени Л. Н. Толстого  
г. Тула, Российская Федерация  
e-mail: [shalaginvaksenija99@yandex.ru](mailto:shalaginvaksenija99@yandex.ru)

**К ВОПРОСУ О НЕОБХОДИМОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С  
ПЕДАГОГАМИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ НАВЫКОВ  
КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

*Аннотация:* В статье обоснована необходимость работы с педагогами по повышению конфликтологической компетентности, представлены результаты диагностики педагогов, дано описание программа, направленной на понимание психологической сущности конфликта, специфики его протекания, осознание негативных эмоций.

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)

*Ключевые слова:* конфликт, разрешение, конфликтологическая  
КОМПЕТЕНТНОСТЬ

**Oplachena Anastasia**  
student

Tula State Teachers Training University

Tula, Russian Federation

**Shalaginova Ksenia**

associate Professor

Tula State Teachers Training University

Tula, Russian Federation

**TO THE QUESTION ON NECESSITY OF ORGANIZATION OF WORK  
WITH TEACHERS ON DEVELOPMENT OF SKILLS OF  
CONSTRUCTIVE CONFLICT RESOLUTION**

*Abstract:* the article substantiates the need to work with teachers to improve conflictological competence, presents the results of the diagnostic of teachers, the description of program is aimed at understanding the psychological nature of the conflict, the nature of the flow, awareness of negative emotions.

*Key words:* conflict, resolution, conflictological competence.

В повседневной жизни отсутствие споров и ссор явление редкое. Чтобы противоречия, возникающие внутри социума, не приводили к большим или маленьким катастрофам, нужно научиться управлять конфликтами.

Школьные конфликты обычно затрагивают интересы детей младшего, среднего и старшего возраста, их родителей и учителей, а в некоторых случаях представителей администрации.

Профилактика и разрешение конфликтов, возникающих в школьной среде, требуют тщательного и вдумчивого подхода. Социальное неравенство, возрастные и физиологические особенности, все это сказывается на выстраивании взаимоотношений между представителями разных социальных категорий. Кроме того в своих исследованиях мы неоднократно говорили о тенденции конфликтности образовательной реальности к разрастанию вглубь (конфликты становятся более острыми) и вширь (появляются новые виды конфликтов), лишенности большинства конфликтов конструктивного начала [4].

Вышесказанное позволяет говорить о важности выстраивания бесконфликтного взаимоотношения не только между учениками, но и между учителем и учеником, между учителями и родителями. Это важные условия необходимые для организации здорового уклада школьной жизни и хорошая профилактика социального конфликта.

Преодоление противоречий, которые приводят к конфликту – это всегда прогресс. Если же для его урегулирования пришлось прибегнуть к применению консервативных методов, то вероятен риск начать движение вспять, иными словами, прийти к регрессу.

Способы профилактики конфликтов заключаются в выявлении противоречий, которые стали причиной возникновения разногласий субъектов. Профилактика конфликтов предполагает выявление источников возникновения деструктивной ситуации.

Конфликт в образовательных учреждениях может возникнуть в рамках одного трудового коллектива, в результате столкновения интересов, связанных с организацией трудового процесса. Его могут вызвать как должностные так и неформальные взаимоотношения между членами коллектива.

В настоящее время в психолого-педагогической теории и практике накоплен достаточно богатый опыт разрешения возникающих противоречий. С целью урегулирования возникшей конфликтной ситуации, педагогу в первую очередь необходимо дать правильную оценку конфликту и проанализировать его. Создание достаточной информационной базы для возможности принятия решения и получения наилучшего результата выхода из конфликтной ситуации будет являться ключевой задачей такого анализа.

А. Добрович предложил в качестве способа разрешения конфликтной ситуации привлечение третьей стороны, например другого преподавателя или представителя администрации. Третьей стороне необходимо провести поочередно беседы с каждым из противостоящих. При этом следует выслушать их мнение о причине конфликта, собрать данные о конфликте и об индивидах. После чего приглашаются, оба оппонента и им предоставляется возможность высказаться и предложить собственное решение.

Другой путь разрешения конфликтов заключается в предоставлении возможности конфликтующим сторонам высказать накопившиеся претензии или требования при коллективе. Решение принимается коллективно, основываясь на суждениях каждого участника [2].

Если перечисленные способы не способствуют успешному завершению педагогических конфликтов, то задачей руководителя будет применение санкций в обеих конфликтующих сторон или одной из них. В случаях, когда применение санкций не является эффективным средством, необходимо использовать способ разведения оппонентов по разным школам.

Конфликтная ситуация нередко зарождается вследствие стремления преподавателя утвердить собственную педагогическую позицию или протест участников против незаслуженного наказания, заниженной оценки. Проявляя правильную реакцию на школьников, учитель контролирует ситуацию.

Способы разрешения педагогических конфликтов включает арсенал действий следующего характера: конфликтогенный, конфликтотерпимый и конструктивный. Гнев, возмущение, негативное оценивание личности школьника являются действиями конфликтогенного характера. Уход от проблемы, затягивание процесса разрешения, компромисс – это все является конфликтотерпимыми средствами. Действия, направленные на изменение неконструктивного завершения ситуации, переключение внимания, относятся к конструктивным действиям.

Важно знать, что возникшую проблему лучше решить сообща, объединив усилия. Этому способствует анализ собственной позиции и действий. Выявление и принятие собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Необходимо понять интересы другого. Понять – не

**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)

значит принять и оправдать. Это расширит представление об оппоненте. Также целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. Не бывает абсолютно плохих или хороших людей, у каждого из нас свои недостатки. В каждом есть что-то хорошее, необходимо опираться на это.

В связи с поставленной проблемой нами была составлена диагностическая программа, направленная на изучение особенностей разрешения конфликтов современными педагогами. Исследование проводилось на базе МКОУ ПЗСОШ №2 Калужской области, п. Полотняный Завод. Выборку составили 20 педагогов, имеющих различный стаж педагогической деятельности. Возраст испытуемых от 25 до 65 лет.

В ходе экспериментального исследования нами были получены следующие результаты:

- в выборке педагогов наиболее предпочитаемой стратегией поведения в конфликте является «компромисс». Он был выявлен у 25% опрошенных. 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.

- У 50 % опрошенных - 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 30% опрошенных - низкий уровень враждебности. 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.

У 45% опрошенных - средний уровень.

- 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 30% опрошенных выявлен средний уровень эмоциональной отзывчивости.

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.

## 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)

Для формирования навыков конструктивного разрешения конфликтов среди педагогов нами была составлена программа, направленная на понимание психологической сущности конфликта, специфики его протекания, осознание негативных эмоций. В качестве основы при разработке программы мы использовали групповой психологический тренинг. Программа тренинга направлена на осознание индивидуальных качеств, препятствующих конструктивному разрешению конфликтных ситуаций.

Основной задачей тренинга является обучение эффективным поведенческим стратегиям профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. Ключевой ролью тренинга является помощь участникам в переводе агрессивных эмоций, негативно сказывающихся на протекании конфликтных ситуации, на более объективный и конструктивный уровень. Отдельное внимание уделяется работе с эмоциями человека, которые являются незаменимым спутником конфликтов.

Эффективность программы заключается в развитии эмоциональной сферы, повышении коммуникативных навыков, а также эмпатии и толерантности, что значительно способствует повышению уровня навыков конструктивного решения конфликтов.

Профилактика конфликтов также важна, как и умение конструктивно разрешать их. Она требует меньше сил, времени и средств, а также исключает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно решенный конфликт.

Методы профилактики конфликтов включают в себя комплекс мер, которые должны строго выполняться:

1. Необходимо развивать отношения социального партнерства как внутри педагогического коллектива и технического персонала, так и среди учеников. Необходимо проводить классные часы, направленные на воспитание духа коллективизма и социальной активности.
2. Руководитель должен выстраивать отношения внутри коллектива с учетом индивидуальных особенностей индивидуумов. При распределении задач необходимо учитывать симпатии и антипатии отдельных лиц.
3. Заведующие учебной частью и воспитательной работой должны ежедневно проводить мероприятия, направленные на сплочение и своевременно реагировать на возможные столкновения. Профилактика детских конфликтов во многом ложиться на плечи учителей, так как дети большую часть времени проводят в школе.

**Список использованной литературы:**

1. Волков, Б.С., Волкова, Н.В. Конфликтология [текст] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова - М.: Академический проект, 2005.
2. Добрович, А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения: Книга для учителя и родителей [текст] / А. Б. Добрович - Просвещение, 1987. 205с.
3. Козырев, Г. Основы конфликтологии [текст] / Г. Козырев - М.: Форум, 2010. 240с.
4. Шалагинова К.С. Проблема подготовки студентов педагогического вуза к конструктивному разрешению конфликтов в образовательном пространстве. В сборнике: Методологические проблемы междисциплинарных исследований в сфере наук об образовании Сборник материалов Всероссийской сетевой научно-практической конференции с международным участием, посвященной 90-летию академика РАО В. В. Краевского. 2016. С. 144-149.

*Дата поступления в редакцию: 24.04.2017 г.*

*Опубликовано: 26.04.2017 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2017*

*© Оплачкина А.И., Шалагинова К.С., 2017*