

Тараненко Виктория Евгеньевна

студентка

Топчий Инна Владимировна

канд. филол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

***Аннотация:** в статье рассматриваются стратегии управления конфликтами в образовательной среде с учетом психолого-педагогических аспектов. Описаны основные психологические факторы, влияющие на конфликты, такие как эмоциональный интеллект, самооценка и коммуникативные навыки. Подчеркивается значимость педагогического подхода, включающего создание позитивного учебного климата, обучение навыкам разрешения конфликтов и педагогическое моделирование. Представлены ключевые стратегии управления конфликтами, включая профилактику, посредничество, активное слушание, разработку правил поведения и переговоры.*

***Ключевые слова:** управление конфликтами, образовательная среда, психолого-педагогические аспекты, эмоциональный интеллект, самооценка, коммуникативные навыки, позитивный учебный климат, профилактика конфликтов, посредничество, активное слушание, педагогическое моделирование, переговоры и компромиссы, правила поведения.*

Конфликты в образовательной среде являются неотъемлемой частью учебного процесса. Они могут возникать между учащимися, преподавателями, а также между учащимися и преподавателями. Эффективное управление конфликтами требует понимания психолого-педагогических аспектов, что способствует созданию благоприятной учебной среды.

Проанализировав определения понятия «конфликт», которые встречаются в психолого-педагогической литературе, пришли к выводу, что ни одно из них не может рассматриваться как универсальное, поскольку термин изучается с разных позиций, во внимание попадают различные его аспекты. В контексте настоящего исследования остановимся на точке зрения А.Г. Здравомыслова, который трактует понятие «конфликт» как «вариант взаимодействия людей в обществе, мотивационной стороной которого является противопоставление ценностям, правилам, интересам и потребностям» [1].

В этой статье рассмотрим основные стратегии управления конфликтами и их психологические и педагогические основы.

Психологические аспекты конфликтов.

Конфликты в образовательной среде часто обусловлены психологическими факторами, такими как личностные характеристики, эмоциональное состояние и уровень стрессоустойчивости участников. Учащиеся могут испытывать различные эмоции, включая страх, неуверенность, агрессию, что часто приводит к конфликтам.

Нередки случаи конфликтов, которые происходят между педагогами и руководителем. Анализируя причины конфликтных ситуаций, исследователи во многих случаях указывают, что их основной причиной является неудовлетворенность стилем управления руководителя.

Опыт показывает, что наиболее часто конфликты происходят в «сложных» коллективах, где функциональные обязанности работников схожи, тесно взаимосвязаны. Это обуславливает трудности в координации их действий и отношений как в сфере деловых, так и в сфере личных контактов. К числу таких коллективов относится и педагогический коллектив [3].

Основными психологическими аспектами, влияющими на конфликты, являются.

1. Эмоциональный интеллект: способность участников конфликта распознавать свои эмоции и эмоции других, управлять ими и эффективно их использовать.

2. Самооценка и уверенность в себе: низкая самооценка и неуверенность могут приводить к агрессивному или, наоборот, пассивному поведению в конфликтных ситуациях.

3. Коммуникативные навыки: умение четко выражать свои мысли и слушать других способствует предотвращению и разрешению конфликтов.

Педагогические аспекты конфликтов.

Педагогический аспект конфликтов связан с методами и подходами, которые используют преподаватели для их разрешения. Важными элементами здесь являются: Создание позитивного учебного климата: поддержка уважительных и доверительных отношений между всеми участниками образовательного процесса.

Обучение навыкам разрешения конфликтов: включение в учебные программы тренингов и занятий по развитию коммуникативных навыков, эмоционального интеллекта и стратегии управления конфликтами.

Педагогическое моделирование: демонстрация преподавателями эффективных способов разрешения конфликтов, что служит примером для учащихся.

Стратегии управления конфликтами.

Существует несколько стратегий управления конфликтами, которые можно применить в образовательной среде. Ключевыми из них являются:

Профилактика конфликтов: создание условий, минимизирующих вероятность возникновения конфликтов, обучение учащихся и преподавателей навыкам эффективного общения и сотрудничества.

Постоянное наблюдение за эмоциональным климатом в группе.

Посредничество: введение роли медиатора, который помогает сторонам конфликта найти компромиссное решение, проведение групповых дискуссий и консультаций для разрешения конфликтов.

Активное слушание и эмпатия: умение преподавателя внимательно слушать участников конфликта, понимая их чувства и эмоции, выражение эмпатии и поддержки, что способствует снижению напряженности.

Разработка правил и норм поведения: установление четких правил и норм, регламентирующих поведение учащихся и преподавателей, обеспечение справедливого и последовательного их применения.

Переговоры и компромиссы: поиск взаимовыгодных решений, удовлетворяющих все стороны конфликта, стремление к конструктивному диалогу и сотрудничеству.

Одним из основных показателей эффективного управления администрации организации выступает усовершенствование критериев оценки и взаимооценки результатов профессиональной деятельности, демократизация этого процесса: если сами учителя, оценивая деловые и личностные качества, выдвигают из своего общества конструктивных лидеров, это позволяет повышать работоспособность коллектива и минимизировать конфликтность [3].

Директор образовательной организации, который оправдывает надежды педагогов или превосходит их, несомненно, будет иметь эмоциональную поддержку коллектива, высокий неформальный статус и шансы на успех в работе. Поэтому самосовершенствование и самовоспитание тех черт своего характера, которые педагоги ценят в руководителе больше всего – целесообразно. Этим определяется его способность прогнозировать и сознательно регулировать свои отношения с педагогическим коллективом, находить взаимопонимание с ними [2].

Управление конфликтами в образовательной среде требует комплексного подхода, который включает понимание психологических и педагогических аспектов. Эффективное разрешение конфликтов способствует улучшению учебного процесса, развитию личностных качеств учащихся и созданию благоприятной образовательной среды. Применение различных стратегий управления конфликтами, таких как профилактика, посредничество, активное слушание, разработка правил и переговоры, позволяет успешно решать возникающие проблемы и способствует гармоничному развитию всех участников образовательного процесса.

Список литературы

1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с. EDN ZENZOT
2. Тренин Н.Н. Управление конфликтами / Н.Н. Тренин. – М.: Приор, 2001. – 96 с.
3. Шакуров Р.Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив / Р.Х. Шакуров. – М.: Просвещение, 1990. – 208 с.