

Казначеев Александр Валерьевич

преподаватель

ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИН России»

г. Самара, Самарская область

СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

***Аннотация:** в образовательном учреждении повышенное внимание уделяется реализации коммуникативного потенциала личности и созданию комфортной образовательной среды для двустороннего общения. Решающим фактором профессионального развития педагога является умение выступать субъектом педагогической деятельности и выстраивать диалогическое межличностное взаимодействие. Оптимальным результатом диалогических взаимодействий является овладение педагогом определенным набором знаний, которые можно рассматривать как критерии профессионального роста. Статья посвящена вопросам разрешения конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений.*

***Ключевые слова:** образовательные учреждения, педагогическая практика, педагогическое управление, конфликт, диалогическое взаимодействие, конфликтологическая компетентность.*

Педагогический конфликт – это конфликт, затрагивающий учебно-воспитательный процесс и имеющий некоторые особенности субъектов (их противоречие), а также эмоциональный фон протекания. Основными причинами конфликтов в образовательном учреждении являются: высокие требования к преподавателю (руководителю) со стороны образовательной системы (эффективная профессиональная деятельность предполагает больших интеллектуальных, эмоциональных и психических затрат); высокие требования со стороны родителей (оценка роли педагога в образовательном процессе); низкая культура общения в педагогических коллективах [1].

В настоящее время существует несколько форм управления конфликтами в контексте образовательной среды: прогнозирование (представление о возможном конфликте); профилактика (предотвращение возникновения конфликта); стимулирование (создание конструктивных конфликтных ситуаций, являющихся движущей силой прогрессивных преобразований); регулирование (педагогическое воздействие на конфликтную ситуацию с целью ее смягчения или ослабления); разрешение конфликта (завершающая стадия, на которой конфликт можно считать исчерпанным). Также могут быть использованы инновационные подходы. Например, современным методом является создание в учебном учреждении службы медиации и примирения, основной задачей которой является разрешение педагогических конфликтов (устранение причины). Деятельность этой службы должна осуществляться по специально разработанным программам восстановления, охватывающим случаи различной сложности.

Несмотря на негативную окраску понятия «конфликт» при ответственном и грамотном отношении к конфликтной ситуации, он может выполнять и конструктивные функции для каждого из участников конфликтного взаимодействия. Так, к конструктивным функциям относятся: снижение общего напряжения; оптимизация межличностных отношений; сплочение коллектива; осознание собственной значимости в коллективе; поиск продуктивных решений. К деструктивным функциям конфликта следует отнести: истощение личностных ресурсов; разрушение и ухудшение существующих связей; ослабление целостного единства; подавление инициативы; увеличение агрессии; формирование «образа врага».

В образовательном учреждении участниками конфликтов являются обучающиеся, родители, преподаватели, администрация – данных лиц можно объединить в три системы взаимоотношений. Первая система: «взрослый-взрослый». Например, преподаватель и администрация. Здесь причиной конфликта может стать разделение власти, неопределенность рабочих задач. Вторая – «взрослый-обучающийся» (например, преподаватель и студент). Причинами конфликта могут стать трудности в поддержании статуса, столкновение противоположных взглядов. Третья – «обучающийся-обучающийся» (учебная

группа и другая учебная группа). Пример причины конфликта – выяснение социальной значимости.

Уровень конфликтологической компетентности проявляется в моделях поведения, используемых в профессиональной деятельности, связанной с управлением конфликтами. Так, модель поведения «наблюдатель» (низкий уровень конфликтологической компетентности) характеризуется полным невмешательством в конфликтные ситуации (избеганием). При этом невмешательство может быть обусловлено тем, что преподаватель (руководитель) не умеет распознавать признаки конфликта, либо относится к ним с пренебрежением. Данная модель поведения формируется под влиянием отсутствия необходимых знаний и навыков решения сложных ситуаций, а также под влиянием личностных качеств, таких как высокий уровень личностной тревожности, низкая самооценка личных и профессиональных качеств, высокая конформность.

Модель «судья» (средний уровень конфликтологической компетентности) предполагает легкое распознавание признаков конфликтной ситуации и идентификацию конфликтующих сторон, однако мотивы и действия участников оцениваются исходя исключительно из личной позиции. Возможно, в этом случае произойдет разрешение конфликтной ситуации. Тем не менее требуемый уровень удовлетворенности сторон конфликта достигнут не будет, сохранятся негативные эмоции и переживания, и конфликт перейдет в латентное состояние.

Модель поведения «медиатор» (высокий уровень конфликтологической компетентности) характеризуется тем, что преподаватель (руководитель) своевременно обращает внимание на конфликтные ситуации, прилагает необходимые усилия для того, чтобы разрешение конфликта было максимально эффективным и учитывало интересы каждой из сторон. Преподаватель (руководитель)-медиатор выступает в качестве третьей стороны, позволяя конфликтующим сторонам самостоятельно прийти к определенным соглашениям и найти выход из кризисной ситуации. Он обладает достаточными знаниями технологий, позволяющих организовать взаимодействие конфликтующих сторон для достижения максимальной степени удовлетворения от разрешения конфликта [2].

Умение расставлять приоритеты в конфликтной ситуации обеспечивается некоторыми личными характеристиками, например, внутренним спокойствием, объективностью и дальновидностью. Сложность феномена конфликтологической компетентности преподавателя или руководителя образовательного учреждения, заключается в том, что этот феномен входит как в состав социально-психологических, так и в состав профессиональных компетенций. Поэтому аспекты конфликтологической компетентности недостаточно рассматривать только применительно к деятельности образовательного учреждения, а необходимо обратить внимание на более широкий спектр, обеспечивающий развитие данной компетентности в различных аспектах социального взаимодействия.

Разрешать конфликты можно путем нескольких стратегий поведения. Чаще выбирается такая стратегия, как компромисс – конфликтующие снижают свои требования, уступают в своих интересах. Выбор данной стратегии свидетельствует о высокой степени коллективизма, стремлении находить точки соприкосновения, достигать согласия, устанавливать связи и улучшать отношения. В результате встречного движения каждая из сторон добивается частичного удовлетворения своего пожелания и частичного выполнения пожелания другой стороны. На втором месте стратегия сотрудничества, далее стратегия соперничества и стратегия избегания. Последний режим реализуется в случае, когда человек не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки наилучшего решения и уклоняется от разрешения конфликта [3].

Критерий эффективности управления конфликтами в образовательном учреждении раскрывается через качество деятельности руководителя (преподавателя), направленной на своевременную диагностику и помощь участникам конфликтов (прежде всего латентных) в изменении их взглядов на предмет конфликта, с целью недопущения его перехода в острую фазу с вовлечением большого количества участников.

В качестве профилактики конфликтов в образовательном учреждении можно порекомендовать следующие мероприятия: создание благоприятного психологического климата; реализацию принципов гуманности во взаимоот-

ношениях участников образовательных отношений; разработку и внедрение качественных локальных нормативных актов учреждения как регуляторов взаимоотношений.

Список литературы

1. Курочкина А.А. Сущность педагогических конфликтов и их профилактика / А.А. Курочкина, С.Н. Махновец // Молодежь и государство: научно-методологические, социально-педагогические и психологические аспекты развития современного образования. Международный и российский опыт: сборник трудов X Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – 2020. – С. 124–130. – EDN NHEYTC
2. Кашапов М.М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М.М. Кашапов, Ю.С. Филатова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2024. – 216 с. EDN VKSYRN
3. Слободчикова Ю.В. Психологические стратегии решения конфликтов в управлении организацией / Ю.В. Слободчикова, И.В. Семчук // Проблемы современного образования. – 2021. – №6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3EhYkx> (дата обращения: 05.11.2024). – DOI 10.31862/2218-8711-2021-6-35-47. – EDN QDKKTG