



УДК 37.08

УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

И. В. Кошкина

Кошкина Ирина Владимировна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры методологии образования, Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, Россия
E-mail: kafpndo@mail.ru

Изложены результаты изучения проблемы формирования конфликтологической компетентности у воспитателей дошкольной образовательной организации. Представлены результаты эмпирического исследования, выполненного на базе дошкольной образовательной организации г. Саратова с применением диагностического инструментария: методики К. Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте», экспресс-методики оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (О. С. Михайлюка, Л. Ю. Шалыто), теста на оценку уровня конфликтности личности В. М. Андреева, методики «Оценка психологического климата в педагогическом коллективе», методики определения уровней сработанности и совместимости (Н. Н. Обозова). Установлены стили поведения воспитателей в конфликтной ситуации, определена взаимозависимость между уровнем конфликтности личности, стажем работы и возрастом, определены показатели степени благоприятности социально-психологического климата в коллективе. Прикладной аспект исследуемой проблемы может быть реализован в психолого-педагогической практике дошкольных образовательных организаций.

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая компетентность, дошкольная образовательная организация, педагогический коллектив, психологический климат.

DOI: 10.18500/2304-9790-2017-6-1-10-14

Введение

Исследователи проблем управления педагогическим коллективом долгое время считали, что конфликтная ситуация в коллективе может являться одним из признаков неэффективного управления им и, как следствие, недостаточно эффективной деятельности организации. В настоящее время теоретики и практики управления все чаще высказывают точку зрения, что некоторые конфликты в организации, достаточно эффективно функционирующей, в которой складываются гармоничные взаимоотношения, возможны и в некоторых ситуациях даже желательны. Педагогический коллектив дошкольной образовательной организации имеет специфические особенности: во-первых, в таких коллективах работают преимущественно женщины и конфликты могут быть связаны с их личными потребностями, например, распределением отпусков, необходимостью заменять друг друга



из-за болезни ребенка одной и др.; во-вторых, причинами конфликтов могут быть препятствия, связанные с основной целью трудовой деятельности – получением материального и морального удовлетворения от выполненной работы.

Теоретический анализ проблемы

Ученые, занимающиеся в разных сферах природой возникновения конфликтов, выделяют многочисленные причины их возникновения, но условно их можно разделить на группы: организационные, социальные и личностные. К организационным относятся те, что мешают выполнению трудовых обязанностей: неблагоприятные условия труда, разные точки зрения на выполнение профессиональных задач, несовершенство системы оплаты труда, особенно в связи с распределением стимулирующих доплат. К социальным причинам конфликтов в дошкольных образовательных организациях можно отнести: негативные установки по отношению друг к другу, конкурентность, нарушение норм делового общения; к личностным причинам относятся: психологическая несовместимость, неадекватность внутренней установки статусу.

Как известно, конфликт по характеру своего развития и результату бывает конструктивным, который может положительно влиять на результативность педагогического процесса и служить источником саморазвития членов педагогического коллектива, но бывает и деструктивным, ухудшающим психологический климат в коллективе, когда у педагогов появляются чувства тревоги, неуверенности в своих способностях. Конструктивный конфликт создает условия для развития организации, способствует взаимопониманию, укреплению взаимного доверия, может усилить сплоченность, совершенствовать структуру коллектива, а главное, создавать благоприятные условия для творческого отношения к образовательному процессу. Таким образом, не только управленцы, но и воспитатели должны быть подготовлены к управлению конфликтами.

Подготовленность и способность не только выполнять свои трудовые функции в конфликтной среде, но и преобразовывать ее для успешного выполнения профессиональных задач являются важными составляющими профессиональной компетентности. Для обозна-



чения этой способности психологи используют близкие по содержанию понятия – «конфликтная компетентность» (Л. А. Петровская, Б. И. Хасан) и «конфликтологическая компетентность» (Н. И. Леонов, В. Г. Зазыкин, Л. Н. Цой). Впервые применительно к сфере конфликтных ситуаций термин «конфликтная компетентность» использовала Л. А. Петровская. Она рассматривает данное понятие как «сложное интегральное образование личности, включающее в себя компетентность человека в собственном “Я” (“Я-компетентность”, его адекватная ориентация в собственном психологическом потенциале, а также в потенциале другого участника (участников) и ситуационная компетентность), знания о конфликте, субъективную позицию (рефлексивная культура, умение наблюдать за собой и партнером “со стороны”), владение достаточно широким спектром стратегий поведения в конфликте и адекватное их использование (обязательное владение сотрудничающими стратегиями без игнорирования остальных), культуру саморегуляции, прежде всего, эмоциональной» [1, с. 42].

Таким образом, в качестве психологических составляющих конфликтной компетентности личности можно выделить когнитивный компонент, творческое мышление, открытость, конфликтоустойчивость, владение эмоциями, установку на сотрудничество, рефлексивную и культуру саморегуляции, коммуникативные способности. Нет единого подхода к выделению структурных компонентов конфликтологической компетентности, как и единых критериев выделения ее составляющих. В. Г. Зазыкин рассматривает «конфликтологическую компетентность» как когнитивно-регуляторную подсистему профессионально значимой стороны личности и деятельности, позволяющую предвосхищать конфликты, эффективно управлять ими, разрешать на объективной основе, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативного влияния и последствий конфликтов, она включает соответствующие специальные знания и умения [2].

Н. И. Леонов считает, что конфликтологическая компетентность представляет собой сложное интегральное образование и является видом коммуникативной компетентности, так как обладает ее существенными качественными признаками. По его мнению, «конфликтологическая компетентность — это системное, многокомпонентное образование профессионально важных, социально-психологических, операциональных и поведенческих особенностей педагога, способствующее конструктивному разрешению конфликтов между субъектами образовательного пространства» [3, с. 426]. Изучая конфликтологическую компетентность

руководителя, исследователи [2, 3] отмечают, что она является сложным свойством личности, в структуре которой имеются интегративные взаимосвязанные качественные компоненты – характеристики, отражающие общую внутреннюю инвариантную структуру конфликтологической компетентности. Обобщая результаты исследований, можно отметить, что конфликтологическая компетентность является важнейшей составляющей в структуре профессиональной компетентности, ее роль изучалась в основном по отношению к руководителям организаций и совсем мало исследована по отношению к сотрудникам педагогического коллектива. Сама категория «конфликтологическая компетентность педагога» требует должного насыщения эмпирическим содержанием и доказательств влияния на качество целостного педагогического процесса в дошкольной образовательной организации.

Выборка, методики и методы исследования

Мы провели исследование в дошкольной образовательной организации, чтобы определить особенности управления конфликтами в педагогическом коллективе и формирования конфликтологической компетентности у воспитателей. В исследовании приняли участие 38 человек, из них 22 воспитателя в возрасте от 24 до 58 лет и 16 младших воспитателей в возрасте от 21 года до 56 лет.

Использована система диагностических методик: методика К. Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте», экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (О. С. Михайлюка, Л. Ю. Шальто), тест на оценку уровня конфликтности личности В. М. Андреева, методика «Оценка психологического климата в педагогическом коллективе», методика определения уровней сработанности и совместимости (Н. Н. Обозова). Эта система диагностики позволила нам сделать некоторые выводы об уровне сформированности конфликтологической компетентности у воспитателей данного педагогического коллектива.

Результаты исследования и их обсуждение

Анализируя результаты по методике «Оценка способов реагирования в конфликте», мы отметили, что самыми приемлемыми стилями поведения среди педагогов являются компромисс и избегание, на третьем месте – приспособление, на 4-м – сотрудничество, на последнем – соперничество. Если воспитатель учитывает интересы всех сторон, принимающих участие в конфликте, не желает портить межличностные отношения, пытается решить разногласия, идя на уступки, то это свидетельствует о том, что он идет на ком-



промисс. Опираясь на мнение автора методики, можно отметить, что этот способ поведения является промежуточным, так как в нем совмещаются активная и пассивная формы реагирования на конфликтную ситуацию. Компромисс нельзя назвать эффективным способом разрешения конфликта, потому что противоречие, которое спровоцировало конфликт, не разрешилось, а завуалировалось, и создалась видимость, что конфликт исчерпан за счет некоторых уступок со стороны конфликтующих сторон. Стиль избегания предполагает пассивную форму поведения, при которой у конфликтующих сторон наблюдается стремление сгладить ситуацию. Конфликт в данном случае не исчезает, переводится в скрытую форму, а его решение откладывается на неопределенный срок. В нашем случае воспитатели теряют возможность влиять на развитие ситуации, так как отказываются от своей точки зрения, уклоняются от спора, не берут на себя ответственность за принятие решения. Происходит это, возможно, в силу нехватки аргументов для решения конфликта в свою пользу, что может привести к обиде и пассивности в работе.

Как было сказано выше, на третьем месте в нашем исследовании оказался такой стиль поведения в разрешении конфликта, как приспособление. Он, так же как и избегание, может характеризоваться пассивной формой поведения. Усилия воспитателей в этом случае направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с помощью тактики сглаживания разногласий в ущерб собственным интересам. Негативной стороной данного стиля является то, что не происходит серьезного обсуждения проблем, вызвавших конфликт. Конфликтующие стороны избегают вопросов, которые могут вызвать разногласия, в результате чего не удовлетворяются определенные потребности, что может привести к назреванию внутренних конфликтов.

Самым эффективным стилем при разрешении конфликтных ситуаций является сотрудничество. Существенное преимущество сотрудничества в том, что воспитатели находят наиболее приемлемое решение конфликтной ситуации, удовлетворяющее их потребности и интересы.

Воспитателей, которые продемонстрировали стиль соперничества, оказалось немного в данном коллективе. Соперничество, как известно, характеризуется активной формой достижения своих интересов, когда человек применяет все известные и доступные ему средства для достижения поставленных целей. Ситуация конфликта в этом случае воспринимается как крайне значимая, решается вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию и вызывает непримиримый антагонизм участников конфликта в случае их сопротивления. Мы получили невысокий показатель выбора данного стиля поведения

среди воспитателей: в данном педагогическом коллективе воспитатели не стараются переходить к конфронтации и не добиваются удовлетворения своих интересов в ущерб другим членам.

Анализируя показатели стилей поведения младших воспитателей, можно отметить, что сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление имеют приблизительно одинаковые значения, самым низким показателем характеризуется соперничество, так же, как и у воспитателей. Низкий показатель соперничества свидетельствует о том, что в целом данный коллектив не является конфликтным. Однако оптимальным поведением считается такое, в котором применяются все стратегии и обнаруживаются разнообразные стили, но в этом коллективе никто не владеет всеми стилями поведения в конфликтных ситуациях.

По тесту на оценку уровня конфликтности личности мы получили следующие результаты: у 5 воспитателей (22%) – высокий уровень конфликтности, у 14 воспитателей (64%) – средний, у 3 воспитателей (14%) – низкий; у младших воспитателей: у 6 человек – высокий (38%), у 4 (24%) – средний, у 6 (38%) – низкий. По данной методике уровень конфликтности в данном коллективе находится на среднем уровне. Мы проанализировали результаты и установили взаимосвязь между показателями конфликтности, возрастом и стажем: высокий уровень конфликтности наблюдался у воспитателей со стажем более 10 лет; у младших воспитателей со стажем более 10 лет низкий уровень конфликтности. Воспитатели в возрасте от сорока лет и больше демонстрируют средний и низкий уровни конфликтности, у младших воспитателей старше 45 лет уровень конфликтности низкий.

Анализируя показатели степени благоприятности социально-психологического климата в коллективе, мы констатировали его среднюю степень. Однако если рассматривать результаты теста каждого члена коллектива, то у воспитателей результаты теста находятся в интервале от -17 до $+33$, а у младших воспитателей этот диапазон составляет от -6 до $+23$, что означает более благоприятный климат для младших воспитателей.

Результаты по методике определения уровней сработанности и совместимости (Н. Н. Обозова) для воспитателей: сработанность: отличная – у 91%, хорошая – у 9%, удовлетворительная – 0%; совместимость: отличная – у 82%, хорошая – 0% удовлетворительная – у 18%; для младших воспитателей: сработанность: отличная – у 82% хорошая – у 9%, удовлетворительная – у 9%; совместимость: отличная – у 55%, хорошая – у 36%, удовлетворительная – у 9%. Заметим, что сработанность во всех группах на высоком уровне, результаты обследования показали: в одной



из групп сумма баллов, набранных двумя партнерами, равна 11, что свидетельствует об отличной сработанности, но сумма баллов одного из педагогов равна единице, т.е. одному партнеру в паре работать комфортно, а другому некомфортно: эта ситуация может привести к конфликту.

На основе показателей по экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе мы сделали выводы, что большинству членов коллектива комфортно работать в нём, а конфликтные ситуации касаются преимущественно профессиональной деятельности, например, выбора примерных образовательных программ, распределения текущих обязанностей, выходящих за рамки профессиональной деятельности, т.е. общественной нагрузки. Половина членов коллектива отметили нежелание общаться с другими членами в сфере досуга. Данная методика позволила диагностировать три компонента психологического климата: эмоциональный, поведенческий и когнитивный; зафиксированы благоприятные результаты эмоционального и когнитивного компонентов у воспитателей и эмоционального у младших воспитателей, но у них ниже нормы поведенческий и когнитивный компоненты, что может свидетельствовать о недостаточном хороших знаниях, касающихся деловых качеств и особенностей характера других членов коллектива. На основе полученных данных мы разработали рекомендации.

Заключение

Опираясь на результаты, полученные в процессе исследования в конкретной дошкольной образовательной организации, мы разработали основные направления улучшения социально-психологического климата: совершенствование управленческой структуры, работа по формированию педагогического коллектива, развитие конфликтологической компетентности. Все направления тесно взаимосвязаны, и решение задач каждого из них будет необходимым условием совершенствования конфликтологической компетентности всех сотрудников дошкольной образовательной организации и улучшения психологического климата.

Совершенствование управленческой структуры включает следующие задачи:

1) расстановку кадров для работы в одной группе имеет смысл проводить, обращая внимание на совместимость и сработанность воспитателей, с опорой на научные данные по изучению психологических качеств работников;

2) изучить должностные инструкции, обращая внимание на детали, описывающие сходные и различные степени участия воспитателей и младших воспитателей в образовательном процессе;

3) при появлении новых воспитателей создавать условия для эффективного знакомства их с коллективом, например, возможность работать в разных возрастных группах;

4) при составлении основных локальных документов, регламентирующих образовательную деятельность (основную образовательную программу), создавать творческие группы на основе разных критериев объединения: по желанию, трудовому стажу, творческой активности и др.

Чтобы сформировать педагогический коллектив, необходимо продумать мероприятия, в которых раскрывались бы деловые и личностные качества всех его членов, создавать условия для конкурентноспособности сотрудников с целью повышения качественных характеристик образовательного процесса, например, проводить конкурсы профессионального мастерства.

Развитие конфликтологической компетенции всех сотрудников дошкольной образовательной организации зависит от уровня методической работы, поэтому необходимо совершенствовать формы и методы деятельности методического объединения. Заместителю заведующего по организации методической работы мы рекомендуем использовать ролевые и деловые игры, консультации, практические семинары, чтобы понять природу межличностных противоречий и конфликтов в профессиональной сфере, объяснить и оценить возникающие конфликтные ситуации, предвидеть последствия типичных конфликтов в профессиональной педагогической среде, устранить причины конфликтных ситуаций, уметь неконфликтно общаться.

Библиографический список

1. Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтологической компетентности // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1997. № 4. С. 41–45.
2. Зазыкин В. Г., Карпенко А. С. Психологическая компетентность руководителя. М., 2008. 376 с.
3. Леонов Н. И. Конфликтологическая компетентность педагога // Психология образования в XXI веке : теория и практика : материалы Междунар. науч.-практ. конф. к 80-летию Волгогр. гос. соц.-пед. ун-та (Волгоград, 14–16 сентября 2011 г.) / ред. Т. Ю. Андрущенко, А. Г. Крицкий, О. П. Меркулова. Волгоград, 2011. С. 425–428.

Образец для цитирования:

Кошкина И. В. Условия формирования конфликтологической компетентности у педагогов дошкольной образовательной организации // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2017. Т. 6, вып. 1 (21). С. 10–14. DOI: 10.18500/2304-9790-2017-6-1-10-14.



Conditions of Conflict Competence Formation of Teachers in Pre-School Educational Institution

Irina V. Koshkina

Saratov State University
83, Astrakhanskaya str., Saratov, 410012, Russia
E-mail: kafpndo@mail.ru

The article presents the results of the study of conflict competence formation among teachers of pre-school educational institutions. The results of the empirical study were obtained on the basis of pre-school educational institution in Saratov, using following diagnostic tools: K. N. Thomas «Conflict Mode Instrument», express-method for assessing the psychological climate among staff (A. Mikhailuyuk, L. Yu. Sharyto), a test to assess the level of conflict intensity of an individual, «Assessment of psychological climate among teaching staff» method, a method of determining the team-work and compatibility levels (N. N. Obratsov). In a course of a research the following was determined: the models of behavior of educators in a conflict situation, the relationship between the conflict intensity, work record and age, the index of favorable psychological climate in the team. The applied aspect of the issue studied can be implemented in psychological and educational practice of pre-school educational institutions.

Key words: conflict, conflict management competence, pre-school educational institution, teaching staff, psychological climate.

References

1. Petrovskaya L. A. *K voprosu o prirode konfliktnoy kompetentnosti* (To issue about origin of conflict competence). *Vestn. Mosk. un-ta. Ser. 14. Psikhologiya* (The Moscow University Herald. Series 14. Psychology), 1997, no. 4, pp. 41–45 (in Russian).
2. Zazykin V. G., Karpenko A. S. *Psikhologicheskaya kompetentnost' rukovoditelya* (Manager's psychological competence). Moscow, 2008. 376 p. (in Russian).
3. Leonov N. I. *Konfliktologicheskaya kompetentnost' pedagoga* (Teacher's conflictology competence). *Psikhologiya obrazovaniya v XXI veke: teoriya i praktika: materialy Mezhdunar. nauch.-prakt. konfi. k 80-letiyu Volgogr. gos. sots.-ped. un-ta (Volgograd, 14–16 sentyabrya 2011 g.)* (Psychological education in XXI: theory and practice. Materials of the International scientific and practical conference to the 80th anniversary of Volgograd State Social-pedagogical University {Volgograd, 2011 September 14–16}). Eds. T. Yu. Andrushchenko, A. G. Kritskiy, O. P. Merkulova. Volgograd, 2011, pp. 425–428 (in Russian).

Cite this article as:

Koshkina I. V. Conditions of Conflict Competence Formation of Teachers in Pre-School Educational Institution. *Izv. Saratov Univ. (N.S.), Ser. Educational Acmeology. Developmental Psychology*, 2017, vol. 6, iss. 1 (21), pp. 10–14 (in Russian). DOI: 10.18500/2304-9790-2017-6-1-10-14.
