

Д. Г. НАУРЗАЛИНА, Б. К. АЛЬМУРЗАЕВА

(Актюбинский региональный государственный университет им. К. Жубанова, Актюбинск, Казахстан)

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ РЕШЕНИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

**Аннотация.** Главной целью любого общества, претендующего на гуманизм в отношении составляющих его людей, является создание условий для раскрытия возможностей человека, актуализации его способностей творчески проявить себя, самовыразиться, самоутвердиться, реализовать свою потребность быть личностью принятой и признанной обществом, стать подлинным субъектом своей судьбы.

В настоящее время резко изменилась ситуация развития детства. Напряженная социальная, экономическая, демографическая, экологическая ситуация обуславливает нарастание негативных тенденций в становлении личности подрастающих поколений. Среди них особую тревогу вызывают прогрессирующая отчужденность, повышенная тревожность детей, возрастание их жестокости, агрессивности, потенциальной конфликтности.

Проблема взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту для современной высшей школы. Новое качество работы университета невозможно без ее решения, а гуманная идея педагогического сотрудничества может превратиться в очередной лозунг, если не будут найдены конкретные пути ее реализации. В отечественной психологии конфликт рассматривается в рамках нескольких направлений. В теории деятельности конфликт интерпретируется с помощью структурных компонентов деятельности (мотив, отношение, цели), являющихся основаниями для конфликта, и с позиции деятельности как условия возникновения конфликта (А. Н. Леонтьев, В. Н. Мясичев, В. С. Мерлин). В рамках теории развития личности конфликт описывают как психологическое явление, сопровождающее процесс развития личности и проявляющееся в ситуациях, когда человек переживает возрастные кризисы (Л. С. Выготский, Л. И. Божович). Тема педагогических конфликтов в наши дни, когда вопрос качества образования является значимым не только для высшей школы, но и для общества в целом, является особенно актуальной. В статье рассматриваются психологические методы и способы решения конфликтных ситуаций.

**Ключевые понятия:** конфликт, система образования, стратегии решения конфликтных ситуаций.

**Тірек сөздер:** шиеленіс, білім жүйесі, шиеленіс жағдайларын шешу стратегиялары.

**Keywords:** the conflict, the education system, strategies for addressing the conflict situation.

Казахстанская образовательная система, в силу сложившихся в стране социально-экономических и политических условий, оказалась в сложном положении, и жизнь педагогического коллектива зачастую просто пронизана конфликтными ситуациями.

В конфликтологии педагогические конфликты принято делить по основе содержания ситуации их возникновения на конфликты деятельности, конфликты поведения и конфликты отношения. Конфликты поведения возникают по поводу нарушения учениками правил поведения в школе, на уроках, вне школы. Конфликты поведения могут вырастать из конфликтов деятельности и чаще появляются у учителей, которые контактируют с детьми только на уроках и в учебной деятельности. Реже такие конфликты встречаются у тех учителей, которые имеют более развернутые контакты с детьми: учителей начальных классов и классных руководителей.

В основе конфликтов поведения или поступков лежат совершенно разные мотивы. Наблюдая сам поступок, учитель оказывается в очень трудной ситуации необходимости выхода на истинные мотивы поведения. Что бы не совершать ошибки в таких конфликтах учитель должен не только хорошо понимать личность конкретного ученика, но и знать современные обстоятельства его жизни и ситуативные побуждения, которые вызвали наблюдаемый поступок.

По мнению А. Б. Добрович, управление конфликтом со стороны взрослого требует от него уверенности в двух вещах:

– во-первых, учитель должен ответить себе на вопрос, насколько он способен трезво анализировать свои собственные конфликты, возвышаясь над самим собой как над фигурой в шахматной партии.

– во-вторых, должна быть уверенность в том, что вы самый умный и опытный собеседник [1].

При управлении конфликтом, участником которого является сам учитель он может пользоваться не только описанными нами пятью стилями разрешения конфликтных ситуаций (конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение и приспособление), но и прибегать к третьей силе, к посреднику. Чаще всего в школах в этой роли выступают административные работники: директора, завучи.

Другие специалисты (Ф. Редлих, У. Миронов) также уверены в том, что, если они своевременно не выявляются, не проясняются и не разрешаются, то они имеют тенденцию эскалировать, причем особенно в группах. Эскалация конфликта означает: степень неудовлетворенности возрастает, область неудовлетворенности расширяется, число вовлеченных в конфликт персон увеличивается.

вается и происходит переход неудовлетворенности от содержания к межличностным отношениям. На высших ступенях эскалации конфликты становятся многослойными и касаются уже нескольких содержательных областей. Участниками могут стать и родительский комитет и родители детей, директор школы, учителя, «активисты – родители» и успешное разрешение подобных конфликтов может проходить только в виде собрания с обязательным участием третьей стороны [2].

**Конфликт**, по Г. М. Коджаспировой, А. Ю. Коджаспирову – столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме [3].

Нарушение одним из членов коллектива трудового сотрудничества. Большинство конфликтов связано с нарушением норм делового взаимодействия, т.е. обусловлено функциональными причинами: недобросовестностью, недисциплинированностью. Если нормы сотрудничества четко зафиксированы, то меньше условий для возникновения конфликта. Возможность возникновения конфликтов снижается, когда руководитель умеет правильно воспринимать критику, при простоте и скромности общения руководителя с подчиненными, умении убеждать людей, советоваться с подчиненными, прислушиваться к их мнению, при обоснованности требований, предъявляемых руководителем подчиненным, ясности и последовательности в руководстве, умении четко организовать трудовую деятельность подчиненных.

Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий.

Аналитический этап предполагает сбор и оценку информации по следующим проблемам:

- объект конфликта (материальный, социальный или идеальный; делим или неделим; может ли быть изъят или заменен; какова его доступность для каждой из сторон);

- оппонент (общие данные о нем, его психологические особенности; отношения оппонента с руководством; возможности по усилению своего ранга; его цели, интересы, позиция; правовые и нравственные основы его требований; предыдущие действия в конфликте, допущенные ошибки; в чем интересы совпадают, а в чем – нет и др.);

- собственная позиция (цели, ценности, интересы, действия в конфликте, допущенные ошибки; в чем – нет и др.);

- собственная позиция (цели, ценности, интересы, действия в конфликте; правовая и нравственная основы собственных требований, их аргументированность и доказательность; допущенные ошибки и возможность их признания перед оппонентом и др.);

- причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту;

- социальная среда (ситуация в организации, социальной группе; какие задачи решает организация, оппонент, как конфликт влияет на них; кто и как поддерживает каждого из оппонентов; какова реакция руководства, общественности, подчиненных, если они есть у оппонентов; что им известно о конфликте);

- вторичная рефлексия (представление субъекта о том, как он воспринимает меня, мое представление о конфликте и т.д.). Источниками информации выступают личные наблюдения, беседы с руководством, подчиненными, неформальными лидерами, своими друзьями и друзьями оппонентов, свидетелями конфликта [2].

На основе изучения психолого-педагогической литературы, передового опыта работы вузов, анализа различных видов деятельности были определены пути повышения эффективности в подготовке учителей к разрешению конфликтных ситуаций:

1. *Интеллектуалистический*: дать понятие о конфликте; раскрыть физиологическую природу конфликта; психологические основы конфликта; типологию конфликтов, конфликтных личностей, их характеристики; прогнозирование и профилактика конфликтов; возникновение, развитие и протекание конфликта, условий выхода, разрешение конфликта; искусство переговоров; урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медитация).

2. *Поведенческий*: научить психологическому анализу ситуаций и конфликтов, поиску вариантов разрешения, путей предупреждения или погашения конфликта, обучения навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения. Он предполагает обсуждение теоретических проблем, дискуссии, диспуты, деловые и личностно-ориентированные игры, имитационные тренинги, исследовательские задания, научно-практические конференции.

3. *Самопознание и самовоспитание личности* (самопознание – получение знания о себе, самовоспитание – формирование человеком своей личности в соответствии с сознательно поставленной целью) [4].

Задача воспитания личности как субъекта собственной жизнедеятельности, способной самостоятельно и осознанно разрешать противоречия, возникающие во взаимоотношениях с окружающими людьми может быть успешно решена при активном распространении конфликтологических знаний совместными усилиями педагогической науки и практики. Изменения современной социокультурной ситуации вносят объективные коррективы в систему профессиональной подготовки педагога, требуют оснащение будущего специалиста передовыми образовательными технологиями (в соответствии со стандартами высшего педагогического образования). С этим связано обращение к новейшим методикам и исследованиям проблемы конфликта в педагогике.

#### ЛИТЕРАТУРА

- 1 Орлова Э.А., Филонов Л.Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации // Психология конфликта: Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – С. 380-403.
- 2 Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие. 3-е изд. – Минск: Университетское, 2002. – 318 с.
- 3 Андупов А.Я., Шипилов А.И. Исследование конфликтов в психологии // Психология конфликта: Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – С. 202-206.
- 4 Рыбакова М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 1991.

#### REFERENCES

- 1 Orlova Ye.A., Filonov L.B. Vzaimodejstvie v konfliktnoj situacii. Psihologija konflikta: Hrestomatija. Sost. i obshh. red. N. V. Grishinoj. SPb.: Piter, 2001. S. 380-403.
- 2 Vishnjakova N.F. Konfliktologija: Uchebnoe posobie. 3-e izd. Minsk: Universitetskoe, 2002. 318 s.
- 3 Ancupov A.Ja., Shipilov A.I. Issledovanie konfliktov v psihologii. Psihologija konflikta: Hrestomatija. Sost. i obshh. red. N. V. Grishinoj. SPb.: Piter, 2001. S. 202-206.
- 4 Rybakova M.M. Konflikty i vzaimodejstvie i pedagogicheskom processe. M.: Prosveshhenie, 1991.

#### Резюме

*Д. Г. Наурызалина, Б. К. Алмұрзаева*

(К. Жұбанов атындағы Ақтөбе өңірлік мемлекеттік университеті, Алматы, Қазақстан)

#### ПЕДАГОГИКАЛЫҚ КОНФЛИКТІ ШЕШУДІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ӨДІСІ

Тек қана мектеп үшін маңызды емес, сонымен қатар қоғам үшін де маңызды педагогикалық конфликт мәселесі қазіргі таңда өзекті мәселе болып табылады. Бұл мақалада конфликттік жағдайларды шешу тәсілдері мен психологиялық әдістері қарастырылады.

**Тірек сөздер:** шиеленіс, білім жүйесі, шиеленіс жағдайларын шешу стратегиялары.

#### Summary

*D. G. Naurzalina, B. K. Al'murzaeva*

(K. Zhubanov Aktobe regional state university, Aktobe, Kazakhstan)

#### PSYCHOLOGICAL METHODS OF SOLVING PEDAGOGICAL CONFLICT

Main goal of any society applying for humanity concerning people making it, it's a creation of conditions for disclosure of opportunities of the person, updating of his abilities creatively to prove, self-express, realize the requirement to be the personality accepted and recognized society, to become the original subject of his own destiny.

The situation of childhood development rapidly changed. The intense social, economic, demographic, ecological situation causes increase of negative tendencies in formation of the identity of younger generations. Among them the special alarm is caused by the progressing estrangement, the increased anxiety of children, increase of their cruelty, aggression, a potential conflict attitudes.

The problem of interaction of pedagogical process participants gains the increasing sharpness for the modern higher school. New quality of university work is impossible without its decision, and the humane idea of pedagogical cooperation can turn into the next slogan if concrete ways of its realization aren't found. In Soviet psychology the conflict is considered within several directions. In the activity theory the conflict is interpreted by means of structural components of activity (motive, attitudes, aim), being the bases for the conflict, and from an activity position as conditions of emergence of the conflict (A. N. Leontyev, V. N. Myasishchev, V. S. Merlin). Within the theory of personality development the conflict describe as the psychological phenomenon which is accompanying development of the personality and being shown in situations when the person endures age crises (L. S. Vygotsky, L. I. Bozhovich). The pedagogical conflicts are especially actual problem not only for a high school, but also for society as a whole. The question of education quality nowadays is area of scientific researches. In this article we considered psychological methods and ways of the solution of conflict situations.

**Keywords:** the conflict, the education system, strategies for addressing the conflict situation.

*Поступила 05.06.2014г.*