

К ПРОБЛЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Коростелева Наталья Александровна

Кандидат педагогических наук, доцент, Сибирский
университет потребительской кооперации
(г. Новосибирск)
korostel_@mail.ru

ON THE PROBLEM OF FORMATION OF CONFLICTOLOGICAL CULTURE OF PARTICIPANTS IN THE EDUCATIONAL PROCESS

N. Korosteleva

Summary: In the article, the author analyzes the concept of conflict and conflictological culture, identifies the main components of the conflictological culture of the individual. The results of the study of the level of formation of the components of the conflictological culture of participants in the educational process, as well as the results of a survey to study the attitude of respondents to conflict situations, their frequency and causes of occurrence in the educational process of the university are presented. Conclusions are drawn about the need to implement a set of measures that provide both theoretical and practical training of participants in the educational process on the readiness and ability of the individual to identify, analyze and constructively resolve conflict situations that make up the conflictological culture of the individual.

Keywords: conflict, pedagogy, conflictological culture, pedagogical activity, participants in the educational process, constructive interaction, teachers, students, confrontation.

Аннотация: В статье автором проанализировано понятие конфликт и конфликтологическая культура, определены основные компоненты конфликтологической культуры личности. Представлены результаты исследования уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры участников образовательного процесса, а также результаты анкетирования, по изучению отношения респондентов к конфликтным ситуациям, их частоте и причинам возникновения в образовательном процессе вуза. Строятся выводы о необходимости реализации комплекса мер, обеспечивающих как теоретическую, так и практическую подготовку участников образовательного процесса по вопросам готовности и способности личности к выявлению, анализу и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, составляющих конфликтологическую культуру личности.

Ключевые слова: конфликт, педагогика, конфликтологическая культура, педагогическая деятельность, участники образовательного процесса, конструктивное взаимодействие, педагоги, обучающиеся, конфронтация.

Важнейшим условием качественного и комплексного управления образовательным процессом является необходимость учета человеческих ресурсов. Оптимальное использование профессиональных, личностных и психологических потенциалов участников образовательного процесса, своевременное предупреждение конфликтов в образовательной среде, формирование конфликтологической культуры личности - все это способствует обеспечению стабильности в повышении качества образовательного процесса.

Конфликт в образовательной деятельности неизбежно разрушает систему отношений вызывая глубокий стресс у участников образовательного процесса, неудовлетворенность своей деятельностью, снижает интерес к обучению, уменьшает роль нравственного воспитания в образовании и т.д.

Тем не менее, конфликты между участниками образовательного процесса являются неизбежными, а иногда даже и необходимыми в педагогическом общении. Поскольку избежать педагогических конфликтов невозможно, то педагогу следует обладать совокупностью знаний о природе конфликта, его видах, причинах воз-

никновения и способах эффективного разрешения, что, по нашему мнению, будет способствовать развитию конфликтологической культуры его личности. Такой педагог в процессе корректного управления возникающими учебными конфликтными ситуациями будет оказывать положительное влияние на формирование конфликтологической культуры обучающихся.

При этом проблема формирования конфликтологической культуры участников конфронтации свидетельствует о том, что конфликт — это не та ситуация, которой можно эффективно управлять, опираясь на жизненный опыт или здравый рассудок. Для того чтобы оказывать влияние на педагогический конфликт, необходимо иметь хорошо развитые теоретические знания и понимание закономерностей его развития, а также динамики, причин и методов разрешения. Такое понимание возможно только тогда, когда теоретические знания интегрированы с практическим опытом по созданию конфликтологической культуры.

Н.Т. Рожков проанализировав исследования в области педагогических конфликтов, пришел к выводу, что для обеспечения высокой эффективности индивидуаль-

ной и совместной деятельности коллектива, предупреждение конфликтов является более важным процессом, чем непосредственно диагностика данного явления [1]. Процесс формирования конфликтологической культуры участников образовательной деятельности, по его мнению, можно отнести к мерам предупреждения педагогических конфликтов.

Для дальнейшего изучения проблемы формирования конфликтологической культуры участников образовательного процесса необходимо сформулировать определение этого понятия и выделить его основные составляющие. В связи с чем целесообразно проанализировать термин «конфликт», как центральное понятие данного явления, который в научной литературе имеет множество различных дефиниций. В толковом словаре С.И. Ожегова, к примеру, понятие «конфликт» трактуется как: «... это определенное столкновение или серьезное разногласие, борьба» [2].

В свою очередь зарубежный ученый Л. Козер, один из основоположников современной социологии конфликта, в своих работах детерминирует «конфликт» как борьбу ценностей и амбиций за определенный социальный статус, власть или материальные ресурсы, в которой одна сторона стремится нейтрализовать или нанести ущерб другой [3].

Например, в исследованиях известного конфликтолога А.Я. Анцупова, конфликт понимается как проявление ситуативной дисгармонии в характере межличностного, группового или социального противоречия и вызывается неприемлемым поведением одного из взаимодействующих субъектов по отношению к другому, которое в их общении вызывает у другого чувство отвращения, гнева, обиды, протеста или стыда [4].

Более развернутое определение конфликта дает один из ведущих российских социологов, профессор

А.Г. Здравомыслов в своей книге, посвященной социологии конфликта и антикризисному управлению в России: «конфликт - это важнейший аспект человеческих отношений в обществе, своеобразная клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или реальными субъектами социального действия, мотивированными конфликтующими ценностями и нормами, интересами и потребностями» [5].

По мнению Т.Е. Майоровой, конфликт является одной из важных отличительных особенностей любого взаимодействия, как внутреннего, так и внешнего. При этом автор считает, что не всякое взаимодействие можно причислить к конфликтному, это скорее будет, зависит от наличия трудностей в его разрешении. Если взаимодействие происходит автоматически с использованием имеющихся человеческих ресурсов, следуя известной ранее схеме, то конфликтный аспект не фиксируется, и в этом случае проблемное взаимодействие разрешается само собой и просто не требует внимания [6].

Иными словами, проблема возникновения феномена конфликта связана не только с характеристиками взаимодействия, но и с его интенсивностью. Конфликтное взаимодействие имеет свои границы, и видимые части таких интенсивных взаимодействий часто обозначают как конфликт, который и требует особого внимания.

Исходя из приведенных выше определений, основные характеристики конфликта как социального явления можно представить следующим образом (рисунок 1):

Таким образом, можно сделать вывод, что конфликты - это вид социального взаимодействия, характеризующийся различиями в восприятии интересов, убеждений и ценностей участвующих сторон и изменениями в поведении, наносящими взаимный ущерб. В результате анализа научных исследований выяснилось, также, что среди ученых нет единого определения и понятию «кон-

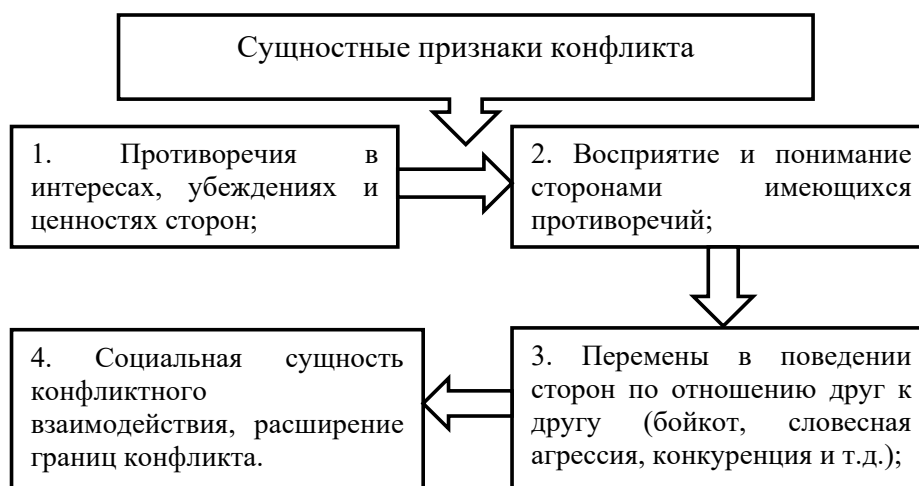


Рис. 1. Сущностные признаки конфликта

фликтологическая культура».

К примеру, Н.В. Самсонова пишет: «Конфликтологическая культура человека складывается из его желания (потребности, готовности) и умения предотвращать и разрешать социальные конфликты (межличностные, межэтнические, межнациональные)» [7].

Н.В. Куклевой в свою очередь, характеризует конфликтологическую культуру личности, как способность распознать и готовность предотвратить или конструктивно разрешить конфликт для достижения высоких результатов в социально значимой совместной деятельности [8].

Основой содержательной характеристикой конфликтологической культуры, В.Г. Зызыкин считает когнитивно-контролируемую подструктуру профессионально важных аспектов личности, куда включает соответствующие знания и компетенции в сфере конфликтов [9].

Конфликтологическая культура личности в исследованиях А.А. Кузиной трактуется как набор знаний, компетенций и навыков, позволяющих цивилизованно общаться и выбирать приемлемые алгоритмы действий в конфликтных ситуациях, осознание многозначности и многомерности мира, эмпатию, рефлексивность, толерантность и личностные ценности, направленные на конструктивный диалог [10].

Отсюда следует, что культура поведения в конфликтных ситуациях или конфликтологическая культура личности - это способность человека, проявляющаяся в умении разрешать противоречия и регулировать расхождения конструктивным способом.

Конфликтологическая культура участников образовательного процесса характеризуется признанием и принятием педагогического конфликта как неотъемлемой части их взаимодействия, с последующим приобретением и использованием специальных, профессионально ориентированных, конфликтологических знаний, направленных на снижение напряжения и преодоление кризисного развития в ситуациях педагогического конфликта.

Основные составляющие и процесс формирования конфликтологической культуры личности также определяется учеными по-разному.

И.С. Почекаева отмечает, что процесс формирования конфликтологической культуры личности охватывает три ключевых компонента:

- теоретические знания о природе, структуре и динамике конфликта, видах и способах его разрешения, что является частью рационального компонента;

- эмоциональное состояние личности в конфликтной ситуации, рефлексивная составляющая, а также проявление или отсутствие эмпатии к оппоненту, определяют эмоциональный компонент;
- практические умения и система навыков для конструктивного разрешения конфликта, составляет поведенческий компонент [11].

Ученый, доктор педагогических наук Н.У. Ярычев также разделяет конфликтологическую культуру личности на несколько элементов, такие как:

1. Теоретические представления личности о конфликте - когнитивный элемент.
2. Знание механизмов восприятия человека человеком и взаимопонимание в процессе взаимодействия - перцептивный элемент.
3. Учет ценностей ненасилия, жизни, «непохожести» - аксиологический элемент.
4. Способность обрабатывать информацию и выбирать конструктивные способы разрешения конфликта - мыследеятельностный элемент.
5. Коммуникативные навыки и творческие способности индивидов в конфликтном взаимодействии - коммуникативно-творческий элемент [12].

Доктор психологических наук М.М. Кашапов, в основе конфликтологической культуры личности видит такой компонент, как конфликтоустойчивость. Ученый склонен считать, что конфликтоустойчивость личности характеризуется способностью проявлять инициативу в разрешении конфликтов, сохранять контроль над собой, а также видеть конфликтные ситуации не только изнутри, но и вовне «глазами оппонента» [13].

Н.В. Самсонова анализируя структуру конфликтологической культуры личности, определяет конфликтологическую готовность, как ее важнейший элемент. По ее мнению, конфликтологическая готовность включает в себя различные виды осведомленности о возможных последствиях профессионального конфликта, а также знание вероятностных эффективных моделей поведения и способов действия в конфликтных ситуациях [7].

Для нашего практического исследования интерес представляет концепция О.И. Щербаковой, в соответствии с которой конфликтологическая культура – это высшая степень конфликтологического образования человека, формирование которого проходит несколько уровней [14]:

Первый базовый уровень - конфликтологическая грамотность, характеризующаяся интуитивным пониманием важности конструктивного разрешения конфликтов при недостаточном знании механизмов и методов анализа конфликтов.



Рис. 2. Составляющие конфликтологической культуры личности

Второй основной уровень - конфликтологическая компетентность, которая может быть сформирована и развита только в процессе профессиональной подготовки, включающая в себя комплекс научных знаний и практических умений в области конфликтов.

Третий высший уровень – собственно конфликтологическая культура личности, в которую входят различные составляющие «культуры», взаимосвязанные между собой и влияющие друг на друга как единый комплекс (рисунок 2).

Таким образом, конфликтологическая культура личности является продуктом социальной жизни и профессиональной деятельности людей, представляет собой разновидность общей культуры, формирующейся в рамках определенной системы и проявляющейся не только в индивидуальных знаниях о конфликте, но и в готовности и способности людей выявлять, анализировать и разрешать конфликты.

На основе проведенного теоретического анализа было организовано практическое исследование уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры у педагогов и обучающихся одного из вузов Новосибирска (Сибирского университета потребительской кооперации – СибУПК). В исследование приняли участие педагоги кафедр торгово-технологического факультета в количестве 45 человек и обучающиеся 3-4 курсов направления профессиональной подготовки «Психолого-педагогическое образование» в количестве 50 человек.

Для оценки уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры участников образовательного процесса использовался тест-опросник О.И. Щербаковой, состоящий из 20 пар противоположных суждений-характеристик, отражающих разнообразные аспекты конфликтологической культуры личности.

В методике представлены следующие суждения: «культура мышления» - психолого-педагогическая природа, структура и динамика конфликта, его типы, возможные причины и теоретические представления об эффективных решениях (рациональный компонент); «культура чувств и эмоций» - саморегуляция эмоционально-чувственной сферы, работа с негативными эмоциями в ситуациях конфликтного взаимодействия, проявление эмпатии (эмоциональный компонент); «культура общения и поведения» - коммуникативная саморегуляция, готовность вступать в диалог, а также обладание системой практических умений и навыков по возможному предупреждению или конструктивному разрешению конфликтов (поведенческий компонент).

До исследования уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры, было проведено анкетирование по изучению отношения респондентов к конфликтным ситуациям, частоте и причинам их возникновения в воспитательно-образовательном процессе вуза (таблица 1).

Как видно из таблицы, значительное количество педагогов и обучающихся «часто» и «иногда» становятся участниками конфликтов, но если педагоги положитель-

Таблица 1.

Результаты анкетирования педагогов и обучающихся 3-4 курса.

Вопрос	Как часто вы становитесь участником конфликта или конфликтной ситуации?			
Ответы	Часто	Иногда	Никогда	Затрудняюсь ответить
Педагоги	40%	53%	7%	0%
Студенты	40%	42%	10%	8%
Вопрос	Ваше отношение к конфликтам и конфликтным ситуациям?			
Ответы	Отрицательное	Положительное	Нейтральное	Затрудняюсь ответить
Педагоги	22%	34%	44%	0%
Студенты	44%	10%	38%	8%
Вопрос	Основные причины возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций в воспитательно-образовательном процессе?			
Педагоги	40%	31%	18%	11%
Ответы	Нарушение норм поведения и общения	Неподготовленность к занятиям	Негативное отношение к изучаемому предмету	Пропуски занятий, опоздания
Студенты	36%	24%	20%	20%
Ответы	Несправедливое оценивание	Неподготовленность к занятиям	Нарушение норм поведения и общения	Внешний вид

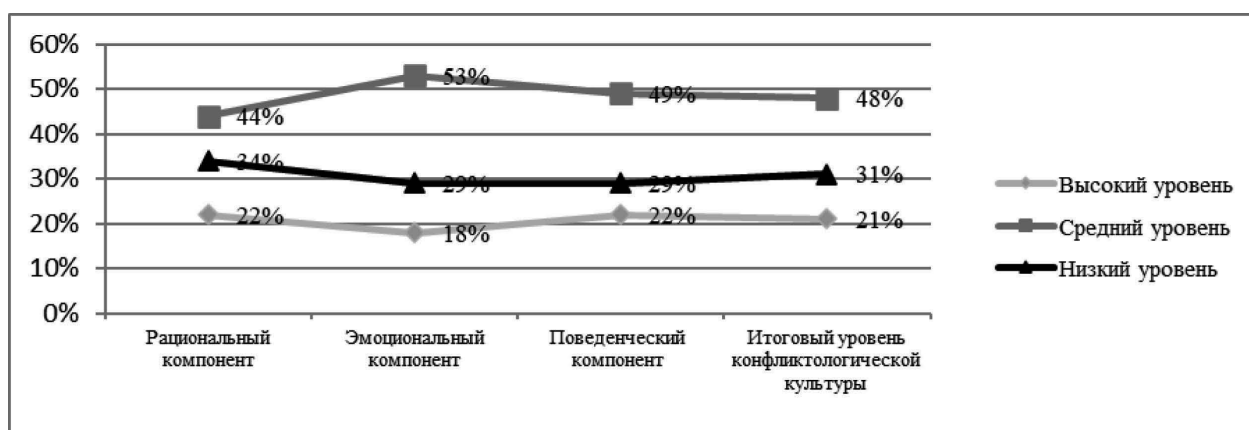


Рис. 3. Результаты исследования уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры педагогов

но относятся к конфликтным ситуациям (вероятнее, в связи с законом «противоречия движущие силы развития»), то большинство обучающихся относятся к конфликтам отрицательно.

При анализе основных причин конфликта между педагогами и обучающимися, в качестве первой причины обучающиеся назвали «несправедливая субъективная оценка устных ответов и практических работ», вторая – «недостаточная подготовка к занятиям и невыполнение заданий». Педагоги основными причинами конфликтов с обучающимися отметили «нарушение норм поведения и общения, бестактность», а также «неподготовленность к занятиям, невыполнение заданных работ».

Далее на рисунках 3 и 4 представлены результаты исследования уровня сформированности конфликтологической культуры участников образовательного процесса по всем трем компонентам (в % соотношении).

Диагностика уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры педагогов показала, что существуют определенные проблемы, связанные с такими явлениями как: отсутствие системы знаний о природе конфликта (рациональный компонент), неразвитость эмпатии (эмоциональный компонент) и дефицит практических умений и навыков по разрешению конфликтных ситуаций (поведенческий компонент).

Анализ результатов исследования педагогов по сформированности рационального компонента конфликтологической культуры показал, что информированность педагогов о конфликтах неоднозначна. Большинство педагогов (34%) не видят различий в видах конфликтов, рассматривая их только как нежелательное явление в образовательном процессе. Фактическое отсутствие знаний наблюдалось по наиболее важным в работе педагога вопросам – прогнозирование и предупреждение конфликтов, технологии их разрешения, т.е. тех, которые являются фундаментом осво-

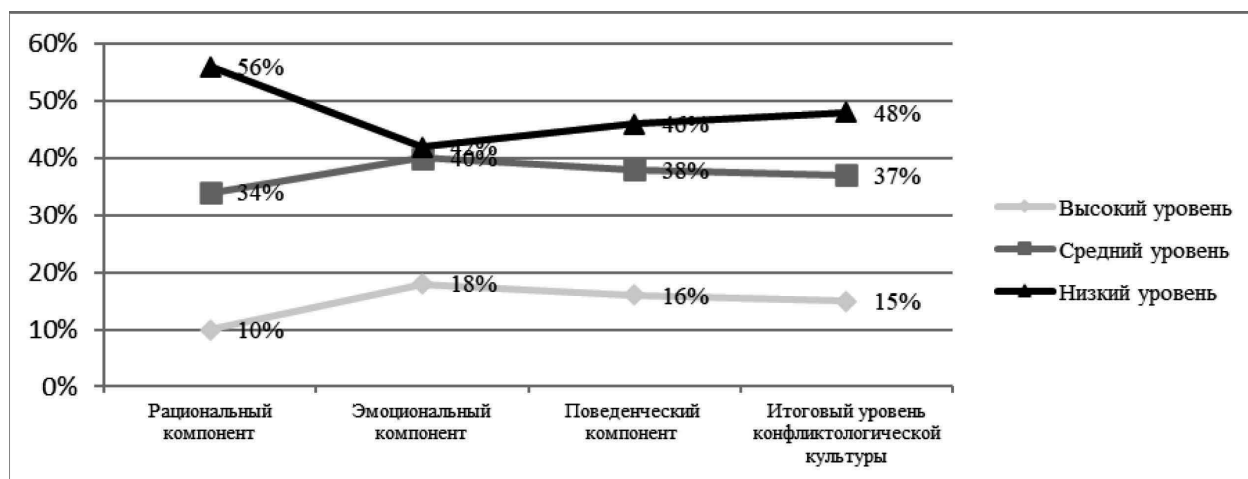


Рис. 4. Результаты исследования уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры обучающихся 3-4 курсов

ения практических навыков и умений (44%).

Результаты сформированности эмоционального компонента конфликтологической культуры педагогов показали средний уровень (53%) способности поставить себя на место другого, понять, проявить чувство сопереживания, а также готовность к рефлексивным действиям, но также у определенного количества педагогов (29%) была зафиксирована неразвитость эмпатии.

Поведенческий компонент конфликтологической культуры педагогов также имеет достаточный уровень и характеризуется наличием системы практических навыков и умений по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов, а также хорошо развитой коммуникативной саморегуляцией (49% респондентов). В целом итоговый уровень сформированности конфликтологической культуры педагогов кафедр торгово-технологического факультета находится на среднем уровне 48%, высокий уровень отмечен у 21% респондентов и низкий показатель имеют 31% респондентов.

Результаты исследования уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры обучающихся показали превалирование низких показателей по всем компонентам.

Рациональный компонент конфликтологической культуры, включающий в себя теоретические представления о конфликте и возможности рационального анализа конфликтных ситуаций у большинства обучающихся (56%) не сформирован. Также как и эмоциональный компонент, характеризующийся способностью распознавать и управлять конструктивным и деструктивным характером своих переживаний, способностью сохранять эмоциональную устойчивость и проявлять эмпатию, толерантность в проблемных ситуациях сформирован на высоком уровне только

у 18% обучающихся, низкий уровень показали 42% респондентов. Поведенческий компонент конфликтологической культуры обучающихся, то есть умение предотвращать конфликты, не допуская их эскалации, а также управление конфликтами на всех стадиях, сформирован только у 16% участников исследования. Итоговый уровень сформированности конфликтологической культуры обучающихся 3-4 курсов направления профессиональной подготовки «Психолого-педагогическое образование» находится на низком уровне. Эти данные свидетельствуют о том, что развитие конфликтологической культуры, как педагогов, так и обучающихся является важнейшей проблемой, требующей решения в условиях жизнедеятельности образовательного учреждения.

Таким образом, результаты исследования указывают на необходимость реализации комплекса мер, обеспечивающих как теоретическую, так и практическую подготовку участников образовательного процесса по вопросам готовности и способности личности к выявлению, анализу и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, составляющих конфликтологическую культуру личности.

Сегодня преподавателям особенно важно регулярно развивать и совершенствовать собственную конфликтологическую культуру, так как именно она является основным фактором, определяющим успешность профессионального общения и деятельности педагога. Для этого необходимо расширять свой «поведенческий репертуар» в процессе общения со студентами, а этому может поспособствовать знакомство с различными методическими рекомендациями и исследованиями, в том числе с информацией о возрастных особенностях, вызывающих конфликты, и механизмах взаимодействия с разными категориями обучающихся. Мастер-классы, семинары и тренинги позволят педагогам освоить основ-

ные принципы и приемы предупреждения конфликтов, приобрести практический опыт по управлению ими, для последующего влияния на развитие конфликтологической культуры обучающихся.

ЛИТЕРАТУРА

1. Рожков Н.Т. Педагогическая диагностика конфликтного поведения студентов средней профессиональной школы / Н.Т. Рожков. - М.: Изд-во МПГУ, 2017. 197 с.
2. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов. - М.: Мир и Образование, 2013. 1246 с.
3. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер. - М.: Идея-пресс, 2000. 192 с.
4. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: НОРМА, 2019. 344 с.
5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса / А.Г. Здравомыслов. - М.: Аспект Пресс, 1996. 194 с.
6. Майорова Т.Е. Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии студентов / Т.Е. Майорова // Известия ИГУ. Серия «Психология». 2021. Т.1. № 2. С. 63-79.
7. Самсонова Н.В. Педагогическое регулирование конфликтного девиантного поведения студентов интернациональной учебной группы / Самсонова Н.В., Пучкова В.А. // XVII Международная конференция «Новая психология профессионального труда педагога: от нестабильной реальности к устойчивому развитию» (Москва, Психологический институт РАО; 05-06.07.2021). С. 89-101.
8. Куклева Н.В. Формирование конфликтологической компетентности студентов университета, получающих дополнительную квалификацию «преподаватель» / Н.В. Куклева. - Ставрополь: Изд-во СтаГУ, 2016. 190с.
9. Зазыкин В.Г. Психолого-акмеологический подход в изучении и разрешении конфликтов. // Акмеология. 2014. № 3. С.26-31.
10. Кузина А.А. Особенности разрешения конфликтов в поликультурном образовательном пространстве университета / Кузина А.А., Мельничук А.В., Кара Л.Н. // Славянская педагогическая культура: научно-теоретический журнал МСАО им. Я.А. Коменского. 2015. №5. С.56-68.
11. Почкаева И.С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников. - Удмурт. гос. ун-т. - Пермь, 2015. 215с.
12. Ярычев Н.У. Конфликтологическая культура учителя как предмет теоретического анализа // Сибирский педагогический журнал. 2011. №3. С. 121-129.
13. Кашапов М.М. Психология конфликтной компетентности: учеб. пособие: Ярослав. гос. ун-т им. П.Г. Демидова. Ярославль: ЯрГУ, 2018. 128с.
14. Щербакова О.И. Проблема формирования конфликтологической культуры личности специалиста: реалии и возможности // Социально-экономические и психологические проблемы управления. Сборник научных статей по материалам I (IV) Международной научно-практической конференции. Московский государственный психолого-педагогический университет. Том 1. Часть 1. 2013. С. 347-357.

© Коростелева Наталья Александровна (korostel_@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»