

Есть указания на амбициозность, харизматичность, лидерские качества, целеустремленность, оптимизм, стойкость, гуманность, скромность. Отмечается эмпатийность, доброжелательность и отзывчивость, терпеливость, открытость, коммуникабельность, способность отстаивать свое мнение. Значимыми являются: образованность, эрудированность, высокий уровень интеллекта, критичность мышления, требовательность.

В ответах на четвертый вопрос наиболее часто встречались следующие утверждения: спокойствие, позитивное состояние, конструктивная критика, обоснованные замечания, поддержка, индивидуальный подход.

Выводы.

Образ идеального преподавателя в представлениях студентов – это набор личностных и профессиональных качеств, особенностей поведения и отношение к студентам. Он может служить ориентиром (или образцом) для преподавателя, желающего оказать максимально позитивное влияние на студентов, которое, в сочетании с профессиональной компетентностью, будет усиливать их мотивацию к обучению.

КОФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

А.А. Фролова

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С. П. Королёва*

В последнее время психологи и социологи в своих работах отмечают резкий рост конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества. В большинстве случаев конфликты ухудшают социально-психологический климат коллектива, снижают его работоспособность, могут спровоцировать текучесть кадров. Повышение уровня конфликтности отмечается и в образовательных учреждениях (В.И. Волович, А.А. Гордеев, А.С. Гусева, Л.И. Ермаченко, Е.В. Зайцева, В.В. Козлов и др.), что отрицательно сказывается на качестве учебного процесса.

Конфликтогенность образовательной среды во многом обусловлена разнородностью состава образовательной организации, большим количеством субъектов (учащийся, педагог, родитель, руководитель, технический персонал), каждый из которых имеет собственное мнение,

свои желания и потребности, которые могут быть основой возникновения споров, ссор, конфликтных ситуаций, конфликтов в образовательной организации. Не менее острой в образовательной среде становится проблема пропагандируемой политики насилия. Вопрос предупреждения ситуаций насилия в системе образования очень актуален. По данным Организации объединенных наций насилию в школе подвергается каждый десятый школьник в мире, и этот показатель ежегодно растет (Всемирный доклад 2006 г. о насилии в отношении детей), а в последние годы не редки случаи проявления агрессии и насилия со стороны учеников к преподавателям.

Образовательный процесс в современной социальной ситуации становится все более открытым и выходит за рамки образовательного учреждения в связи с вовлечением родителей в образовательное пространство. Включение семьи в образовательный процесс предполагает не только активное участие родителей в школьной жизни, умение защищать ребенка от морально-психологических травм, поиск разного рода несоответствий качества образовательного процесса, обнаружение некомпетентности со стороны педагогического состава. Интеграция родителей в образовательное пространство требует усилий, подготовки к продуктивному педагогическому общению, дополнительных знаний в области конфликтологии.

Разные уровни общей и педагогической культуры, непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса и несогласованность стратегии и тактики воспитания ребенка провоцирует постоянные конфликты родителей, педагогов, менеджеров в образовании. Изменение социально-психологического статуса педагога ведет к снижению его моральной власти. На этом фоне отмечается трансформация идей авторитета, проблема снижения доверия к педагогам, что ведет к падению уровня образования в целом. Обусловлено это переходом от «авторитета власти» к «власти авторитета» [1, с.78].

Таким образом, изменение субъектной позиции родителей, которые считают себя потребителями образовательных услуг, десакрализация педагогического авторитета, рост агрессивности в обществе, в подростковой среде в частности, многие другие причины заставляют обратиться к актуальной проблеме урегулирования образовательных конфликтов. Ключевая роль в данном процессе остаётся за руководителями образовательных учреждений, которые в среднем от 20 до 40% времени,

проведенного на работе, тратят на решение конфликтных ситуаций [4, с.67]. Поэтому можно предположить, что важным профессиональным качеством любого руководителя является умение взаимодействовать с окружающими в условиях зарождающегося и уже возникшего конфликта, а также его готовность принимать правильные решения в конфликтных ситуациях.

Конфликты в образовательной среде являются предметом исследования в трудах: И.П. Башкатова, Д. Ванек, Т.В. Драгуновой, В.И. Журавлева, В.А. Кан-Калика, Э.И. Киришбаум, О.В. Кузьменковой, К.М. Левитан, Ф. Ман, Л.М. Митиной, М.М. Рыбаковой, Д.И. Фельдштейна и другие.

Также имеются данные о конфликтах в педагогическом коллективе, между руководителем образовательного учреждения и педагогами (Б.С. Алишев, Т.А. Чистякова). Изучается конфликтность педагогов в контексте проблемы профессионального выгорания (М.В. Борисова), профессиональной деформации личности педагога (И.А. Нагорнов). Рассматриваются методы урегулирования конфликтов в педагогическом коллективе (М.М. Кашапов). Все это позволяет говорить о более широком содержании понятия предмета конфликтологии в сфере образования.

Впервые термин конфликтологическая компетентность был введён Б.И. Хасаном, который трактует ее как способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [8, с.186]. В Педагогическом энциклопедическом словаре конфликтологическая компетентность определяется как способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта [2, с.264]. С.В. Банькина определяет данное понятие как «способность к управлению конфликтом». Оно включает в себя анализ вопросов, связанных с предотвращением, симптоматикой, диагностикой, прогнозированием, ослаблением, контролированием кон-

фликтов, оптимизацией взаимодействия, повышением социально-психологической компетентности в общении.

В силу различного понимания конфликтологической компетентности разными исследователями в настоящее время не существует устойчивого ее определения. Однако многие исследователи отмечают, что одним из чрезвычайно важных профессиональных качеств руководителя является его способность разрешать, предотвращать конфликты и взаимодействовать с другими людьми в конфликте.

Без знания причин конфликта трудно понять механизмы развития и завершения конфликтов, а тем более заниматься их профилактикой, разрешением и предотвращением. Рассматриваем типологию конфликтов в школе (Г. Л. Воронин), наибольший интерес для нас представляют конфликты «администратор-учитель», «администратор-родитель».

Среди специфических причин возникновения конфликтов между педагогом и администрацией учебного заведения можно выделить наиболее значимые: перекладывание на педагога чужих обязанностей; незапланированные (неожиданные) формы контроля за деятельностью педагога; нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда педагога; неравномерная загруженность педагогов общественными поручениями; нарушение принципа индивидуального подхода к личности педагога; необъективное или неравномерное распределение ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения); косвенное «сталкивание» учителей (сравнение классов по успеваемости, исполнительской дисциплине) [7, с.123-127].

Наиболее актуальными причинами возникновения конфликтных ситуаций между родителем и администрацией являются: разные уровни общей и педагогической культуры, несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»); непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эффективности от многих факторов, помимо школы и семьи; различие в отношении к ребенку как к личности; разные представления сторон о методах обучения и средствах воспитания.

Причины конфликтных ситуаций всегда обуславливают их особенность, среди которых можно выделить: разница в жизненном опыте участников, который в свою очередь порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов; профессиональная позиция педагога-администратора в конфликте обязывает его взять на

себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы участников; участники конфликтов имеют разный социальный статус, чем и определяется и их поведение в конфликте; различное понимание событий и их причин.

Одним из первых ученых, поставивших проблему конфликтологической компетентности на концептуальном уровне, является В.Г. Зазыкин. Дальнейшее развитие данная проблема получила в работах О.И. Денисова, который рассмотрел структуру конфликтологической компетентности, включающую шесть составляющих. Гностическую компоненту конфликтологической компетентности составляют знания о причинах появления конфликта, закономерностях его развития и протекания, знание психологических характеристик конфликтной личности и пр. Проектировочная компонента состоит из умения предвосхищать поведение оппонентов в ходе конфликта, развитие конфликта, его последствия для организации и оппонентов. Регулятивная (конструктивная) компонента конфликтологической компетентности предполагает способность личности к сознательному управлению собой и своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Коммуникативная компонента включает в себя умения осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний. Умение конструктивно общаться, эмоциональная зрелость и степень уверенности в себе и собственном профессиональном выборе являются важными факторами, определяющими позитивный стиль взаимодействия [5, с.7]. Рефлексивно-статусный компонент определяется уровнем рефлексивной культуры, умением организовать процесс самопознания, реагировать адекватно ситуации, целям и задачам управления конфликтами. Нормативный компонент конфликтологической компетентности включает знания о нормативных и морально-нравственных регуляторах поведения в условиях управления и разрешения конфликтов, о корпоративной и профессиональной управленческой культуре, об этических нормах поведения по отношению к участникам конфликта [3, с. 167-171].

Каждая компетенция подразумевает уровень развитости определенных знаний и умений для реализации определенной деятельности. Следовательно, каждый компонент содержит умения и способности, которые необходимо развивать руководителю образовательного учреж-

дения для эффективной управленческой деятельности. Необходимый набор знаний, умений и навыков можно разделить на три уровня.

Когнитивный уровень предполагает способность личности анализировать конфликтную ситуацию, свое поведение в ней, выделять структурные компоненты. На этом уровне происходит развитие гностической, проектировочной и нормативной компоненты конфликтологической компетентности. Для совершенствования руководителю необходимо развивать интеллект, любознательность, тренировать память, получать теоретические знания в области конфликтологии, анализировать их с уже имеющимся опытом.

Мотивационный уровень предполагает направленность личности на конструктивное разрешение конфликта и включает в себя коммуникативную и рефлексивно-статусную компоненту конфликтологической компетентности. На этом уровне руководителю необходимо не только знать, но и применять эффективные стратегии поведения в конфликте, а также проявлять развитость коммуникативной компетентности, избегать резких оценок действий оппонента, соблюдая необходимую сдержанность и внимательность. В коммуникативно компетентном поведении чрезвычайно важна самонастройка и саморегуляция, предполагающая преодоление барьеров общения и грамотное распределение своих ресурсов в общении. Развитая коммуникативная компетентность связана с развитием способности субъективного контроля умением брать на себя ответственность за происходящее в ситуациях межличностного взаимодействия [6, с. 104].

Регулятивный уровень конфликтологической компетентности является высшим и включает в себя регулятивную (конструктивную) компоненту, предполагающую умение воздействовать на мотивы и цели оппонентов конфликтного противоборства, умение осуществлять профилактику конфликта и разрешать его на справедливой основе и брать на себя ответственность за все свои действия в конфликте.

Характеристики конфликтологической компетентности доказывают ее многосоставность, сложность и важность для личности руководителя образовательного учреждения. Они могут служить методологическим ориентиром для дальнейшего изучения конфликтологической компетентности, условий и факторов ее развития у руководителей.

Успех в управлении конфликтами в образовательном учреждении напрямую зависит от уровня общей культуры руководителя образова-

тельного учреждения, его коммуникативного потенциала, готовности и умений снижать уровень эмоционального напряжения участников за счет более осознанного использования инновационных и творческих типов конфликтов. Повышение конфликтологической компетентности руководителя позитивно скажется на поведении педагогического состава, всего школьного коллектива, а также будет способствовать росту новой организационной культуры взаимоотношений.

Библиографический список

1. Абрамова, И.Г. Активные методы обучения в системе высшего образования / И.Г. Абрамова. М.: Гардарики, 2008. 368 с.
2. Коджаспирова Г. М., Педагогический словарь: для студ. высш. и сред. пед. учеб. заведений / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. М.: Издательский центр «Академия», 2000.176 с.
3. Крохина В. В., Абдалина Л.В. Общая характеристика и содержание конфликтологической компетентности руководителя // Вестник ТГУ, выпуск 12 (92). 2010. С. 167-171.
4. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф., Основы менеджмента. М.: Дело, 1997. 704 с.
5. Сысоева Е.Ю. Этические и коммуникативные аспекты культуры педагога. Самара. Изд-во «Самарский университет», 2012. 108 с.
6. Сысоева Е.Ю. Развитие коммуникативной компетентности преподавателя вуза в системе повышения квалификации//Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал)№ 11 (67), 2016. С.102-112.
7. Шараева Л. Г. Разрешение конфликтов в образовательной организации [Текст] // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2016 г.). М.: Буки-Веди, 2016. – 230с.
8. Якоби Т.А., Динамика вертикального конфликта в деятельности руководителей образовательных учреждений: Дис. ... канд. психол. наук. – Ставрополь, 2003.181 с.