



Психологические особенности формирования конфликтологической компетентности у педагогов

Рустамова Сурайё Шахобовна,

Старший преподаватель кафедры узбекского и иностранных языков Ташкентского
государственного медицинского университета

Abstract. The article analyses the nature and content of conflicts arising in the educational environment between its subjects. The phenomenon of conflict competence discussed in the article is presented as a priority personal trait of a teacher, allowing them to interact productively with other subjects of the educational process and build a trajectory of constructive dialogue on a non-conflict basis.

Key words: conflict, teacher, student, communication, emotion, self-control, educational process, intellect, mental health.

Введение. В настоящее время одной из наиболее актуальных проблем является создание здоровой психологической среды в коллективах системы непрерывного образования и, посредством этого, повышение эффективности учебно-воспитательной работы. Ведь развитие и перспективы нашей республики во многом зависят от эффективности системы образования, уровня профессионального мастерства, высокого интеллектуального потенциала и психологической устойчивости подготавливаемых специалистов. Для этого необходимо оздоровление социально-психологического климата педагогических коллективов, улучшение межличностных отношений между педагогами, а также формирование у них психологической бодрости, удовлетворённости своей деятельностью и чувства гордости за неё.

Известно, что педагогический процесс имеет сложную структуру и строится на основе сотрудничества личности педагога и обучающегося. Взаимоотношения между учеником и учителем тесно связаны с уровнем сформированности коммуникативных навыков. Особенно неправильное использование навыков общения приводит к взаимному непониманию и возникновению различных конфликтных ситуаций. Выявление таких конфликтных ситуаций и изучение психологических механизмов их предотвращения являются актуальными задачами. Конфликты и трудности в межличностных отношениях между учителем и учеником, возникающие в учебном процессе, безусловно, отрицательно влияют на эффективность обучения.

Анализ литературы. Как показывают исследования, большинство конфликтных ситуаций, возникающих в педагогической деятельности, обусловлены недостаточным знанием педагогами психолого-педагогических основ межличностных отношений и психологии общения. Это, в свою очередь, указывает на необходимость овладения педагогами современными знаниями в области психологии общения и межличностных отношений. Ещё одной причиной роста конфликтов в педагогической деятельности, по нашему мнению, является изменение общества, образа жизни людей и их психологии. Исходя из этого, мы поставили перед собой цель научного исследования проблемы конфликтов в педагогической деятельности.

Одной из сложных и значимых проблем педагогической психологии является проблема психологического общения в повседневной деятельности человека и барьеров,



возникающих в этом процессе. Вопросы понимания, интерпретации речи и диалоговых форм общения были отмечены и проанализированы ещё Цицероном в контексте представлений человека о мире. С середины прошлого века данная проблема стала объектом специальных исследований в рамках коммуникативно-информационной теории, социально-психологической теории и когнитивной психологии. Она изучалась Д. Ката, Л. Ли, Г. Лассуэллом, М. Андерсоном, Е. С. Кузьминым, Б. Д. Парыгиным, Б. Ф. Ломовым, Я. Л. Коломинским, Е. А. Климовым и другими.

Одно из первых определений конфликта было дано известным американским исследователем Л. Козером. Он оказал значительное влияние на раскрытие природы конфликта. По мнению Л. Козера, конфликт — это «борьба, возникающая в результате дефицита власти, статуса или ресурсов, позволяющая удовлетворять собственные интересы и стремления путём устранения, ограничения или нейтрализации целей противника».

По мнению С. Л. Рубинштейна, препятствие является одним из условий возникновения проблемной ситуации и действий с учётом понимания процесса деятельности. В педагогической деятельности оно может рассматриваться как фактор поиска новых средств и способов выхода из «препятственных» условий, возникших в результате интеллектуальной активности человека. В связи с этим в педагогическом процессе выделяются как позитивные, так и негативные функции конфликта.

А. К. Маркова выделяет две позитивные функции конфликта:

- а) индикаторную — привлечение внимания ученика, например, указание на его ошибки и трудности;
- б) стимулирующую — активизацию деятельности учителя, анализ и преодоление возникших конфликтов, повышение профессионального мастерства.

При этом для учителя характерно состояние сомнения, возникающее как результат неадекватного решения сложной педагогической или коммуникативной задачи, связанной с ошибкой. Одни считают, что в педагогической деятельности нельзя допускать ошибок, другие же рассматривают их как необходимое и неизбежное явление.

А. К. Маркова также выделяет негативные функции конфликта, которые имеют два аспекта:

- а) стрессогенный — при отсутствии условий для преодоления трудностей или при отсутствии удовлетворённости ситуацией (например, заниженная самооценка и др.);
- б) деструктивный — приводит к разрушению деятельности, прекращению усилий по преодолению трудностей, уходу из школы или профессии.

Известный польский социолог Я. Щепаньский рассматривал конфликт как столкновение, возникающее в результате различий в установках, целях и отношениях людей к конкретному объекту или ситуации.

В исследованиях С. В. Кондраева изучалась взаимосвязь между планом понимания педагогом членов коллектива и характерными для него средствами педагогического воздействия. Уровень понимания педагогом своих коллег сопоставляется с уровнем его педагогической деятельности. Очевидно, что у учителей с высоким уровнем деятельности на первом месте находятся организационные средства воздействия. У педагогов с низким уровнем деятельности преобладает ориентация на жёсткую дисциплину. При недостаточном внимании к организации деятельности педагогического коллектива приходится тратить больше времени и сил на поддержание дисциплины. Именно в таких ситуациях возникают трудности в организационно-сплочённом процессе.

Также выявлена зависимость видов вербального воздействия педагога на членов коллектива от уровня его профессиональной деятельности и способности понимать



учеников. У учителей с высоким уровнем деятельности выявлено 34 способа вербального воздействия, тогда как у учителей с низким уровнем — всего 24. Системы вербального воздействия у педагогов с высоким и низким уровнем различаются не только количественно, но и качественно.

С. В. Кондратьева установила, что учителя с высоким уровнем профессиональной деятельности чаще используют следующие способы словесного воздействия (в порядке значимости): инструктаж, изменение громкости голоса, обращение по фамилии, поощрение, юмор. Учителя с низким уровнем деятельности чаще говорят повышенным голосом или обращаются к ученикам по имени и отчеству, но реже используют юмор и поощрение. Они также реже прибегают к инструктажу, поскольку больше ориентированы на поддержание дисциплины, чем на формирование осознанного отношения учащихся к учебной деятельности.

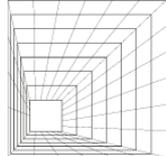
К психологическим компонентам компетентности личности в устойчивости к конфликтам относятся когнитивный компонент, творческое мышление, открытость, устойчивость к конфликтам, эмоциональный контроль, кооперативный стиль мышления, рефлексивность, культура самоуправления и коммуникативные навыки. Единого подхода к определению структуры компетентности конфликтной устойчивости не существует, так же как и единых критериев её оценки. В. Г. Зазыкин рассматривает «устойчивость к конфликтам» как когнитивно-регулятивную подсистему профессионально значимых качеств личности и деятельности, которая позволяет прогнозировать конфликты, эффективно управлять ими, объективно разрешать их и оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативных последствий конфликта. Она включает специализированные знания и навыки.

Н. И. Леонов считает конфликтологическую компетентность сложным, целостным образованием и разновидностью коммуникативной компетентности, поскольку она обладает значимыми качественными характеристиками. По его мнению, «конфликтологическая компетентность — это системное, многокомпонентное развитие профессионально значимых, социально-психологических, операциональных и поведенческих характеристик педагога, способствующих конструктивному разрешению конфликтов между участниками образовательного пространства».

Экспериментальное исследование. Педагогическое общение — это общение учителя с учеником. Эффективность педагогического общения определяется уровнем развития такта учителя и его коммуникативных способностей. С целью формирования у студентов коммуникативных и организаторских способностей используются тестовые методики изучения коммуникативных и организаторских качеств личности. Для исследования коммуникативных способностей педагогов была использована методика изучения коммуникативных и организаторских качеств личности. Данная методика направлена на выявление взаимосвязи между коммуникативными и организаторскими способностями, а также факторов, вызывающих возникновение конфликтов среди учащихся. Опросник методики состоит из 40 вопросов, из которых 20 направлены на изучение коммуникативных способностей.

На основе данной методики было изучено, что возникновение конфликтов между учителем и учеником может зависеть от уровня развитости их общения. Обработка результатов проводится следующим образом: ответы испытуемых сопоставляются с дешифратором, и подсчитывается количество вариантов, соответствующих коммуникативным и организаторским способностям. Коэффициенты оценки вычисляются по следующим формулам:

$(K_k) = \text{количество правильных ответов} \times 0,05$



(Кт) = количество правильных ответов $\times 0,05$

Полученные у испытуемых результаты были проанализированы количественно и качественно, а результаты количественного анализа представлены в следующей таблице.

Испытуемые	Очень высокий	Высокий	средне	Ниже среднего	Низкий
учитель	11%	22%	33%	16%	18%
студент	4%	8%	24%	30%	34%

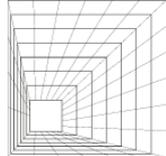
На основе результатов таблицы был проведён следующий качественный анализ. У 18% и 33% испытуемых были зафиксированы низкие показатели, что свидетельствует о слабом уровне коммуникативных и организаторских способностей. У них проявляются такие качества, как застенчивость при вступлении в общение, склонность к изоляции, нежелание присоединиться к окружающим. Также у этих испытуемых наблюдаются трудности в организации окружающих и сплочении коллектива. Недостаточная коммуникабельность приводит к затруднениям в установлении отношений со студентами.

Показатель ниже среднего у преподавателей составил 16%, а у студентов — 30%. Это говорит о том, что коммуникативные и организаторские способности у данных испытуемых развиты ниже среднего уровня. У них слабо выражено стремление к общению: они не чувствуют себя свободно в группе, предпочитают проводить время в одиночестве, ограничивают круг знакомств, испытывают трудности при установлении контактов и выступлении перед аудиторией, а также склонны избегать самостоятельного принятия решений в ряде ситуаций.

Средний уровень показателей был выявлен у 33% и 24% испытуемых. В этом случае коммуникативные и организаторские способности находятся на среднем уровне развития. Такие люди стремятся к общению, не ограничивают количество знакомств, умеют отстаивать свою точку зрения, планируют свою деятельность, однако их способности характеризуются недостаточной устойчивостью. Для повышения эффективности им необходимо работать над собой, развивать речевую культуру и совершенствовать организаторские качества, воспитывая соответствующие личностные свойства.

Особо следует отметить, что у 22% и 8% испытуемых коммуникативные и организаторские способности находятся на высоком уровне. Они не теряются в новых ситуациях, легко устанавливают контакты с окружающими, постоянно стремятся расширять круг знакомств, активно участвуют в общественной деятельности, помогают близким и друзьям, принимают участие в организации общественных мероприятий и способны самостоятельно принимать решения в сложных ситуациях. Для них не требуется внешнего принуждения — они действуют по собственной инициативе и с внутренней мотивацией.

Педагоги с очень высокими показателями испытывают выраженную потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно к ней стремятся. Они быстро находят выход из сложных ситуаций, свободно чувствуют себя в новом коллективе, проявляют инициативу, предпочитают самостоятельно принимать решения в ответственных или сложных ситуациях, умеют отстаивать своё мнение, а окружающие часто прислушиваются к их позиции. Они способны оживить незнакомый коллектив, любят организовывать различные мероприятия и стремятся к деятельности, удовлетворяющей их коммуникативные и организаторские потребности.



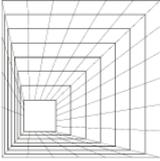
Результаты методики показывают, что высокий уровень развитости коммуникабельности личности позволяет предотвращать различные неблагоприятные ситуации, возникающие в образовательном процессе. Это также способствует повышению эффективности учебной деятельности, правильной организации сотрудничества между преподавателем и студентом, конструктивному разрешению конфликтов и установлению дружеских отношений со студентами.

Заключение. Компетентность позволяет педагогам выстраивать культурное общение, выбирать адекватные стратегии поведения и эффективно разрешать конфликты, что является ключом к успешной профессиональной деятельности. По результатам изучения социально-психологических факторов, вызывающих конфликты в педагогической деятельности, были сделаны следующие выводы:

1. Конфликты в педагогической деятельности обусловлены множеством социально-психологических факторов, а также зависят от стиля управления учебно-воспитательным процессом и межличностными отношениями со стороны преподавателя.
2. Конфликты в педагогической деятельности связаны с уровнем коммуникабельности педагогического коллектива, в частности преподавателей и студентов, а также с уровнем психолого-педагогических знаний в области общения и межличностных отношений.
3. Конфликты в педагогической деятельности зависят от особенностей реализации межличностных отношений между учителем и учеником и степени их взаимной приемлемости.

Литература

1. Гришина Н. В. “Психология конфликта”. – СПб. Издательство «Питер», 2000. – 464 с.
2. Ефимова Н. С. “Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие”. – М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2006. – 192 с.
3. “История социологии” / под ред. А. М. Ельсукова. – Минск: Вышэйшая школа, 1997. – С. 215.
4. Рубинштейн С. Л. “Основы общей психологии”. – М.: Учпедгиз, 1957. – С. 676–677.
5. Чалдини Р. “Психология влияния”. – СПб.: Питер, 2004. – 286 с.
6. Зызыкин В. Г., Карпенко А. С. “Психологическая компетентность руководителя”. – М., 2008. – 376 с.
7. Леонов Н. И. Конфликтологическая компетентность педагога // “Психология образования в XXI веке: теория и практика”: материалы Междунар. науч.-практ. конф. к 80-летию Волгоградского гос. соц.-пед. ун-та (Волгоград, 14–16 сентября 2011 г.) / ред. Т. Ю. Андрющенко, А. Г. Криский, О. П. Меркулова. – Волгоград, 2011. – С. 425–428.
8. Abrayeva, S. (2022). DYU GARA ASARLARIDAGI FRAZEOLOGIK BIRLIKLANING FUNKSIONAL STILISTIK VAZIFALARI.
9. Esonovna, A. S. (2023). ZAMONAVIY TIBBIYOTNING TERMINOLOGIK TIZIMI. Новости образования: исследование в XXI веке, 1(9), 1324-1327.
10. Esonovna, A. S. (2023). TIBBIYOT TERMINOLOGIASIDA LOTIN VA YUNON TILLARINING ANAMIYATI.
11. Абраева, Ш. Э. (2023). ЛОТИН ВА ЮНОН МОРФЕМЛАРИНИНГ ТИББИЁТ МАТНЛАРИДА ТАҚСИМЛАНИШИ ВА ҚЎЛЛАНИЛИШИ. Научный импульс, 325.
12. Esonovna, A. S. (2020). Linguistic features of Latin and Greek synonymous morphemes in the lexical system of the french language. International scientific review, (LXXII), 47-48.
13. Abraeva, S. E. (2021). Linguistic Features Of Latin And Greek Synonymous Morphemes In The Lexical System Of The French Language (Based On Medical Texts). The American Journal of Social Science and Education Innovations, 3(05), 172-174.



-
14. Gulfura, T., Bobojonova, S., Shakhnoza, A., Komila, S., & Doniyor, A. (2019). The role of task based learning in teaching English.
 15. Abrayeva, S. E. (2024). THEORETICAL BASIS OF PHRASELOGICAL UNITS IN THE FRENCH LANGUAGE. *World of Scientific news in Science*, 2(2), 929-936.
 16. Abrayeva, S. E. (2024). LOTIN VA YUNON ASLI TIBBIY ATAMALARNING QO‘LLASH USULLARI BO‘YICHA QIYOSIY XARAKTERISTIKALAR. *Academic research in educational sciences*, (1), 400-403.