

*М.С. Кутас*  
кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри психології,  
Університет економіки та права «КРОК»

## **Необхідність розвитку асертивності як складової конфліктологічної компетентності педагога**

*Здійснено аналіз понять «конфліктологічна компетентність», «асертивність», «асертивна поведінка». Подані результати дослідження рівня конфліктності серед фахівців ВНЗ та рівня їхньої асертивності. На основі кореляційного аналізу доведено, що асертивність позитивно впливає на конфліктність.*

*Ключові слова:* конфліктність, рівень конфліктності, конфліктологічна компетентність, асертивність, педагог.

*М.С. Кутас*  
кандидат психологических наук,  
доцент кафедры психологии,  
Университет экономики и права «КРОК»

## **Необходимость развития асертивности как составляющей конфликтологической компетентности педагога**

*Осуществлен анализ понятий «конфликтологическая компетентность», «асертивность», «асертивное поведение». Представлены результаты исследования уровня конфликтности среди специалистов ВУЗ и уровня их асертивности. На основе корреляционного анализа доказано, что асертивность позитивно влияет на конфликтность.*

*Ключевые слова:* конфликтность, уровень конфликтности, конфликтологическая компетентность, асертивность, педагог.

*M. Kutas*  
PhD in Psychology,  
Associate Professor of KROK University  
Psychology Chair

## **The importance of assertiveness development as a constituent part of teaching staff conflictology competence**

*The article under review analyzes the 'conflictology competence', 'assertiveness', 'assertive behavior' notions. Thus, it offers the results of the research as regards higher educational institution teachers proneness to conflicts along with the level of their assertiveness. Through correlation analysis, it has been proved, that the assertiveness positively influences proneness to conflicts.*

*Keywords:* conflict, level of conflict, conflictological competence, assertiveness, and teacher.

**Постановка проблеми**

Сьогодні конфліктологічна проблематика стає предметом уваги дедалі більшої кількості науковців, оскільки організаціям бракує кваліфікованих фахівців, які володіють навичками ефективної комунікації та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Уміння будувати стосунки на основі співробітництва та конструктивної взаємодії позитивно впливає на професійну діяльність, що безпосередньо сприяє налагодженню психологічного клімату та гармонійному розвитку взаємин у колективі. Високий рівень конфліктогенності педагогічного середовища в освітніх закладах зумовлює актуальність розвитку конфліктологічної компетентності у співробітників освітніх організацій. Таким чином, вивчення психологічних чинників, які впливають на формування конфліктологічної компетентності, набуває пріоритетного значення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Група учених (Г.С. Бережна [2], Є.М. Богданов [3], В.Г. Зазикін [5], О.Є. Єфімова [6], М.М. Кашапов [9], Л.А. Петровська [12], Б.І. Хасан [16], Л.М. Цой [17]) розглядала у своїх працях питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності фахівців різноманітних напрямів. Організаційні конфлікти у освітніх закладах вивчалися психологами О.І. Бондарчук, Л.М. Карамушкою [8], Т.М. Дзюбою [4], які розглядали конфлікти такого типу, по-перше, як процес і наслідок дії протиріч і недоліків у функціонуванні організації, а по-друге, як наслідок порушень психологічних зав'язків, що забезпечують стабільність організації, між персоналом [8].

Велику небезпеку становить невміння передбачати конфліктну ситуацію, а постійна загроза виникнення конфліктів у педагогічному середовищі призводить до появи синдрому «професійного вигорання». Учені, які досліджували причини зародження конфліктів у педагогічному колективі (А.Я. Анцупов [1], А.І. Шипілов

[1], М.М. Рибаківа [13], С.Ю. Тьоміна [15], В.А. Семиченко [14]), виділяють наступні особливості педагогічних конфліктів:

- конфлікти у педагогічній діяльності на тривалий час погіршують взаємовідносини;

- викликають незадоволення роботою у викладачів;

- міжособистісні конфлікти у системі «студент – викладач» погіршують психологічний стан усіх учасників конфлікту, призводять до виникнення стресу;

- конфлікти мають негативний вплив на навчальну діяльність, призводять до ігнорування студентами вимог викладачів;

- педагог відчуває свою велику відповідальність за педагогічно правильне вирішення конфліктних ситуацій, що слугує зразком та приймається учнями за норму;

- різний соціальний статус учасників конфліктів впливає на їхню поведінку;

- різниця у життєвому досвіді учасників конфлікту породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів;

- конфлікт у педагогічному середовищі легше попередити, ніж успішно вирішити.

Під поняттям «конфліктологічна компетентність» розуміють систему наукових знань про конфлікт та вмінь управляти ними. Серед основних причин виникнення конфліктів виділяють недостатню сформовану конфліктологічну компетентність (М. Леонов [11], О. Щербакова [19], Б. Хасан [16], Л. Ярослав [20] та ін.). Вчені К. Рунде та Т. Фланеган [21] визначають конфліктологічну компетентність як здатність розвивати та використовувати когнітивні, емоційні та поведінкові навички, які підвищують продуктивні наслідки конфлікту та одночасно знижують імовірність його ескалації.

Незважаючи на переважно негативний вплив, який конфлікти чинять на трудову діяльність та психологічний стан її учасників, ми вважаємо, що конфлікти не можуть бути повністю спрогнозовані та попереджені, а тому важливо спрямовувати психопрофілактичну роботу не на упередження самих конфліктів, а на вироблення у трудового колективу позитивного став-

лення до самого феномену «конфлікт» як до рушійної сили, спрямованої на розвиток не лише організаційної діяльності, а й вдосконалення міжособистісних взаємовідносин.

Створення позитивного соціально-психологічного клімату насамперед дасть змогу оптимізувати роботу педагогічного колективу. Адже особливість педагогічної праці полягає у тому, що накопичені знання, докладені зусилля, отриманий досвід та навички є результативними лише за умови, якщо вони узгоджуються з діями усього педагогічного колективу, підтримуються адміністрацією і, таким чином, спрямовані на досягнення спільної мети [8].

### ***Не вирішені раніше частини загальної проблеми***

Незважаючи на велику кількість проведених досліджень в області конфліктології, рівень конфліктогенності в освітніх організаціях залишається високим. Це негативно впливає як на діяльність фахівців ВНЗ, так і якість освітніх послуг. Зокрема, не були раніше детально вивчені взаємозв'язки між особистісними якостями і професійними характеристиками та рівнем конфліктності викладача, як і не були визначені психологічні чинники, які впливають на рівень конфліктності фахівців вищих навчальних закладів.

### ***Формулювання цілей статті***

Метою дослідження передбачено узагальнити поняття «конфліктологічна компетентність», визначити рівень конфліктності фахівців ВНЗ та виявити, чи існує взаємозв'язок між рівнем асертивності фахівців вищих навчальних закладів та рівнем їхньої конфліктності.

### ***Виклад основного матеріалу дослідження***

Вертикальні конфлікти, або конфлікти рангової природи, становлять 70-80% від усієї кількості конфліктів в організаціях закритого типу [10, с. 6]. Як правило, вертикальні конфлікти є менш емоційно гострими на відміну від горизонтальних конфліктів, оскільки підлеглі зазвичай відчувають страх перед керівниками. Проте

вертикальні конфлікти завжди супроводжуються незадоволенням працівників, небажанням виконувати роботу, у результаті чого знижується продуктивність трудової діяльності.

У будь-якому випадку конфлікт або гальмує розвиток організації і створює додаткові проблеми, вимагаючи залучення додаткових ресурсів на вирішення, або навпаки – стає своєрідним акселератором розвитку, сприяючи вирішенню низки існуючих проблем. Створення емоційно позитивного психологічного клімату в колективі та комфортних умов праці, надання працівникам можливості бути почутим керівництвом та вирішувати професійно важливі питання допомагає попередити переважну більшість вертикальних конфліктів.

Для вивчення психологічної готовності до взаємодії в умовах конфлікту ми обрали психодіагностичні методики, які забезпечують вірогідні та інструментально підтверджені психологічні знання про рівень сформованості психологічної готовності фахівця до ефективного вирішення поставлених завдань в умовах конфлікту [4].

Результати діагностики когнітивного, операційного та особистісного компонентів психологічної готовності фахівців ВНЗ до взаємодії в умовах конфлікту відображені у таблиці 1.

Асертивність – це здатність особистості вільно і відкрито заявляти про свої бажання, вимоги і домагатися їх втілення. Це вміння оптимально реагувати на зауваження, справедливу і несправедливу критику і рішуче говорити собі і оточуючим «ні», коли цього вимагають обставини. Не оволодівши азами асертивності, важко досягти вирішення завдання за наявності перешкод, змінювати, коли це необхідно, тактику своєї поведінки.

Чеські психологи В. Каппоні та Т. Новак розглядають асертивність як гармонійне поєднання особистісних якостей людини, що відображаються у формі конкретних світоглядних позицій і позитивної спрямованості та проявляються у знаннях про людську сутність, в уміннях і навичках ефективного взаємодії. Асертивність – це

<b>Когнітивний компонент психологічної готовності фахівців ВНЗ до взаємодії в умовах конфлікту (у % від кількості опитаних)</b>					
<b>Методика дослідження</b>	<b>Рівень розвитку компоненту</b>				
	низький	середній	високий		
Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен)	40,9	59,1	-		
<b>Операційний компонент психологічної готовності фахівців ВНЗ до взаємодії в умовах конфлікту (у % від кількості опитаних)</b>					
<b>Методика дослідження</b>	<b>Стратегія поведінки під час конфлікту, яку найчастіше обирали респонденти</b>				
	Втеча	Примус	Згладжування	Компроміс	Конфронтація
Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т.Д. Кушнірук)	20,4	18,2	34,1	2,3	25%
<b>Особистісний компонент психологічної готовності фахівців ВНЗ до взаємодії в умовах конфлікту (у % від кількості опитаних)</b>					
<b>Методика дослідження</b>	<b>Переважаючий стан</b>				
	Тривожність	Фрустрація	Агресивність	Ригідність	
Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (адаптований варіант методики Г. Айзенка)	13,6	15,9	47,8	22,7	
<b>Методика дослідження</b>	<b>Рівні конфліктності особистості</b>				
	Низький	Нижчий за середній	Середній	Вищий за середній	Високий
Оцінка рівня конфліктності особистості	-	13,7	47,7	34,1	4,5

спосіб організації своєї поведінки, уміння формулювати особисті потреби і бажання, прагнення до честолюбства у досягненні поставлених цілей, шанобливе ставлення до людей, а головне – пошана і любов до себе [7]. Асертивність – це якість, яка відображає адекватний рівень мотивації досягнень, відчуття упевненості у собі, емоційно-ціннісні установки, які інтегруючись, трансформуються у відчуття власної гідності і самоповагу.

З метою визначення рівня асертивності серед фахівців ВНЗ було проведено дослідження за допомогою методики Левінсона (діагностики здатності до асертивності) [18]. Результати дослідження представлені у таблиці 2.

Більш низькі показники вказують на ступінь асертивності нижчу середнього (пасивну поведінку), вищі показники – про ступінь вищу середнього (агресивну поведінку).

## Особливості прояву асертивної поведінки

Методика дослідження	Фахівці ВНЗ		
	пасивна поведінка	асертивна поведінка	агресивна поведінка
Методика Левінсона (діагностика здатності до асертивності)	6,8 %	72,7 %	20,5 %

Для перевірки наявності зв'язку між рівнем конфліктності фахівців ВНЗ та їхньою асертивністю був проведений кореляційний аналіз. Результати кореляційного аналізу відображені у таблиці 3.

Між рівнями асертивності респондентів та рівнями їхньої конфліктності були виявлені сильні прямі кореляційні зв'язки ( $r_p = 0,773$ ,  $p < 0,01$ ). Тобто, ті респонденти, для яких характерний високий рівень конфліктності, отримали високі показники за шкалою асертивності (агресивна поведінка). Для респондентів з середнім рівнем конфліктності характерна асертивна поведінка. Можемо стверджувати, що рівень асертивності особистості впливає на її рівень конфліктності, а тому асертивність належить до ряду психологічних чинників, які впливають на конфліктологічну компетентність фахівців освітніх організацій.

**Висновки**

Таким чином, у результаті проведеного дослідження було встановлено, що для значної кількості фахівців ВНЗ характерним залишається низький рівень розвитку когнітивного компонента психологічної готовності до взаємодії в умовах конфлікту, що вказує на те, що викладачам бракує саме знань як про саму сутність конфлікту, так і про знаходження правильного виходу з конфліктних ситуацій. Крім того, у меншій половині респондентів виявився середній рівень конфліктності, який і корелює з асертивністю, оскільки передбачає насамперед схильність до пошуку компромісу, а також відстоювання власної точки зору. Проведений кореляційний аналіз підтвердив, що рівень конфліктності особистості знаходиться у прямій залежності від рівня асертивності.

Таблиця 3

## Результати кореляційного аналізу рівня конфліктності та асертивності особистості

	Рівень конфліктності особистості
Рівень асертивності особистості	0,773(**)

\*\*  $p < 0,01$

**Література**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. – [3-е изд.]. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
2. Бережная Г.С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.08 / Бережная Г. С. – Калининград, 2009. – 43 с.
3. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте: учеб. пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зыбкин. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
4. Дзюба Т.М. Комплекс методик для диагностики психологической готовности керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / За наук. ред. Л.М. Карамушки. – Полтава: ПОІППО, 2005. – 64 с.
5. Зыбкин В.Г. Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма государственных служащих // Российское государство и государственная служба на современном этапе: Матер. науч.-практ. конф., Москва, 1988 г. – С. 67-71.

6. Ефимова Е.Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Е.Е. Ефимова. – Волгоград, 2001. – 189 с.
7. Каппони В. Как делать все по-своему / В. Каппони, Т. Новак. – СПб., 1995. – 125 с.
8. Карамушка Л.М. Особливості вияву організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах / Л.М. Карамушка, О.Б. Радченко // Актуальні проблеми психології. – 2012. – Т. 1, Вип. 35. – С. 78-82. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsub\\_2012\\_1\\_35\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsub_2012_1_35_19)
9. Кашапов М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / Ин-т «Открытое общество», Междунар. акад. психол. наук, Яросл. регион. отд-ние РПО. – М. ; Ярославль : Ремдер, 2003. – 182 с.
10. Конфлікт в освітньому середовищі як потреба змін: Матеріали обласної науково-практичної Інтернет-конференції (20.09.11 – 15.10.11, м. Черкаси) / за ред. Т.Б. Артеменко, В.М. Боголія. – Черкаси: ЧОІПОПП, 2012. – 110 с.
11. Леонов Н.И. Конфликтология : Учеб. пособие / Н.И. Леонов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж : Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – 232 с.
12. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник Московского университета. Сер.14. Психология. – 1997. – № 4. – С.41-45. 7. Словарь иностранных слов и выражений. – Минск: Современный литератор, 1999. – 575 с.
13. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе / М.М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 128 с.
14. Семиченко В.А. Психологія педагогічної діяльності: навч. посібник для студ. вищих пед. навч. закл. / В.А. Семиченко. – К.: Вища школа, 2004. – 336 с.
15. Темина С.Ю. Конфликты школы или «школа конфликтов»? (Введение в конфликтологию образования) / С.Ю. Темина. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2002. – 144 с.
16. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб. : Питер, 2003. – 250 с.
17. Цой Л.Н. Практическая конфликтология / Л.Н. Цой. – М. : Социол. шк. конфликтологии, 2005. – 233 с.
18. Шпалинский В.В. Психология менеджмента: Учебное пособие. 2-е изд. / В.В. Шпалинский. – М.: Изд-во УРАО, 2003. – 184 с.
19. Щербакова О.И. Развитие конфликтологической культуры личности // Высшее образование сегодня. – 2008. – № 10. – С. 56-59.
20. Ярослав Л.О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження. [Електронний ресурс] : Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2009. – Режим доступу : [http://novyn.kpi.ua/2009-1/12\\_Yaroslav.pdf](http://novyn.kpi.ua/2009-1/12_Yaroslav.pdf)
21. Runde C. Developing Your Conflict Competence: A Hands-On Guide for Leaders, Managers, Facilitators, and Teams / C. Runde, T. Flanagan. – San Francisco : Jossey-Bass., 2010. – 280 p.