

БИБЛИОТЕКА ЖУРНАЛА ДИРЕКТОР ШКОЛЫ

управление

№ 5, 2012



С.В. Баныкина

## Конфликтологическая компетентность руководителя



**Банькина Светлана Викторовна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры человековедения и физической культуры Педагогической академии последипломного образования. Автор концепции и создания первой в России конфликтологической службы образовательного учреждения. Автор разработки российской модели конфликтологического образования. Автор образовательных программ дополнительного профессионального образования и учебных модулей. Автор многочисленных исследований и публикаций по проблемам человековедческой компетентности руководителей. Светлана Викторовна обучает персонал, проводит тренинги, научно-практические семинары по проблемам делового и межличностного общения, формирования коллектива и эффективной команды, лидерства, профилактики и регулирования конфликтов, повышения коммуникативной, конфликтологической компетентности и стрессоустойчивости личности; консультирует по вопросам повышения личной эффективности и профессиональной успешности руководителя и проблемам управления конфликтами в коллективе.

Библиотека журнала «Директор школы»  
Выпуск № 5, 2012 год

**С.В. Баныкина**

# **Конфликтологическая компетентность руководителя**

Ответственный редактор —  
кандидат педагогических наук М.А. Ушакова

Москва • «СЕНТЯБРЬ» •

УДК 373.1.014  
ББК 74.204  
Г93

Библиотека журнала «Директор школы» основана в 1995 году.  
Выходит 8 раз в год.

Г93

**С.В. Баныкина.** Конфликтологическая компетентность руководителя. — М.: Сентябрь, 2012. — 192 с.  
ISBN 9785-88753-135-9

Книга посвящена чрезвычайно важной для директоров образовательных учреждений теме — умению работать с конфликтами в коллективе, предупреждать их и успешно решать. Автор рассказывает не только об основах педагогической конфликтологии, но и типах конфликтов, их конструктивных и деструктивных функциях, способах конфликтовать грамотно. Особую практическую значимость имеет раздел книги об организации конфликтологической службы в школе, основных направлениях ее работы. С целью практического овладения умениями работать с конфликтами автор включил в книгу большое количество приложений для руководителей: образовательных программ, анкет и тестов, рекомендаций, вопросов для размышлений, заданий для руководителя.

УДК 373.1.014

© Баныкина С.В., 2012  
© Издательская фирма «Сентябрь», 2012

Москва, 2012

# Содержание

<b>Вместо предисловия .....</b>	<b>7</b>
<b>Введение .....</b>	<b>10</b>
<b>Конфликтологическая компетентность современного руководителя .....</b>	<b>13</b>
Конфликтологическое образование руководителя: соответ- ствие социальным вызовам и требованиям времени .....	13
Конфликтологическая компетентность — приоритетная составляющая профессионализма руководителя .....	18
<b>Эта интересная наука о конфликтах .....</b>	<b>26</b>
Для чего и для кого нужна конфликтология? .....	26
Уникальность и универсальность конфликтологии .....	31
<b>Основы педагогической конфликтологии — для руководителя .....</b>	<b>33</b>
Конфликтogenность и конфликтность личности и социума ...	33
Конфликт — ключевое понятие конфликтологии .....	40
Как руководителю использовать знания о конфликте в практической деятельности? .....	43
<b>Конфликт: это зло или благо для руководителя? .....</b>	<b>50</b>
Типология конфликтов .....	50
Конструктивные и деструктивные функции конфликта .....	52
Почему мы конфликтуем? .....	56
<b>Как предупреждать конфликты? .....</b>	<b>63</b>
Эффективные меры и способы предупреждения конфликтов .....	63
Будем мыслить позитивно! .....	69
Управление негативными эмоциями в конфликте .....	72
Владение эффективными коммуникациями .....	79
Сохраняем «взрослое состояние» в общении .....	82

Святая наука — услышать друг друга .....	86
Верный способ нравиться людям .....	91
<b>Как конфликтовать грамотно .....</b>	<b>96</b>
«Мы премудры: мы выход в конфликтах нашли» .....	96
Межличностные методы разрешения конфликтов .....	99
Алгоритм анализа, выработки и принятия решения руководителем по преодолению конфликта .....	109
Руководитель — наставник и помощник при разрешении и регулировании конфликтов в педагогическом коллективе .....	113
Методы и способы разрешения конфликтов .....	123
<b>Как организовать конфликтологическую службу в школе ..</b>	<b>132</b>
Для чего нужна конфликтологическая служба в школе? ....	132
Основные направления работы службы .....	134
Сотрудничество педагогов и школьников .....	136
Первые шаги по организации деятельности конфликтологической службы .....	139
Значение конфликтологической службы в управлении конфликтами в школе .....	139
<b>Заключение .....</b>	<b>142</b>
<b>Приложение 1.</b> Анкета экспресс-опроса для руководителей ....	147
<b>Приложение 2.</b> Анкета для прогноза и оценки ситуации в коллективе педагогов .....	150
<b>Приложение 3.</b> Анкета ознакомительная на определение морально-психологического климата в школе .....	153
<b>Приложение 4.</b> Анкета для опроса руководителей образовательных учреждений по проблеме модернизации образования .....	156
<b>Приложение 5.</b> Программы элективных курсов человековедче- ской направленности для организации предпрофильного обучения в 9-х классах средней школы .....	164
<b>Используемая литература .....</b>	<b>187</b>

## Вместо предисловия

**Ч**то такое конфликт? Хорошо это или плохо? Возможно ли создать имидж «неконфликтного человека»? Умеем ли мы общаться без конфликтов? Стоит ли? Является ли конфликтность одной из реальных характеристик деятельности современного руководителя в отношениях с людьми? На все эти непростые вопросы дает ответ наука о технологии упреждения и разрешения конфликтов — конфликтология. Уверена, что один из главных секретов создания привлекательного имиджа, деловой репутации и личной эффективности руководителя кроется в знании и практическом использовании основ этой науки.

В каждом из нас бьет ключ жизненных противоречий. Нам свойственно не со всем соглашаться, не все принимать, быть чем-то неудовлетворенным. В менеджменте даже существует принцип: если двое во всем согласны, то один из них лишний. Определенный потенциал противоречий (конфликтогенность) заложен в каждом человеке. Однако это внутренне присущее индивиду свойство становится вредоносным, если человек не умеет регулировать свою конфликтогенность, не может придавать ей достойную форму или непринципиален в своих противоречиях.

Значит, конфликт неизбежен? Вовсе нет. Не все противоречия перерастают в конфликт. И не каждая конфликтная ситуация, возникающая между людьми, обязательно завершается конфликтом.