

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

Макаров С.А. Современные технологии управления конфликтами профессиональной образовательной организации // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2020. – №6 (июнь). – АРТ 89-эл. – 0,3 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ

УДК 377.36

Макаров Сергей Александрович

студент 2 курса магистратуры, профессионально-педагогический институт

Научный руководитель: Коняева Е. А., к.п.н., доцент

ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный

гуманитарно-педагогический университет»

г. Челябинск, Российская Федерация

e-mail: SergMakarow@yandex.ru

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация. В статье рассмотрены психологические особенности педагогического конфликта, основные методы предупреждения и урегулирования конфликтов в образовательных учреждениях среднего профессионального образования.

Ключевые слова: конфликт; причины конфликтов; методы и технологии управления конфликтами; медиация.

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

Makarov Sergey

2nd year master's student, professional pedagogical Institute

Scientific supervisor: Konyaeva E. A., Ph. D., associate Professor

South Ural state humanitarian and pedagogical University,

Chelyabinsk, Russian Federation

MODERN TECHNOLOGIES OF CONFLICT MANAGEMENT IN PROFESSIONAL EDUCATIONAL ORGANIZATIONS

Abstract: The article deals with the psychological features of pedagogical conflict, the main methods of conflict prevention and resolution in educational institutions of secondary vocational education.

Keywords: conflict; causes of conflicts; methods and technologies of conflict management; mediation.

В каждой организации на всех ее уровнях является злободневной тема конфликтов. Существует данная проблема и в образовательных учреждениях. Конфликтное взаимодействие участников педагогического процесса снижает эффективность учебно-воспитательной деятельности, вносит дополнительные трудности в процесс развития личности студента.

К проблеме конфликтов в образовательных учреждениях, разработке инструментов для управления ими обращались многие исследователи: С.В. Банькина, Т.Ю. Большаков, Ю.Ю. Бочарова, В.И. Журавлев, Е.И. Кокконен, Н.И. Кузнецов, Н.Б. Карабущенко и другие. Теоретический анализ показал, что полученные этими исследователями результаты не охватывают многих нюансов конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях, что требует дальнейшего изучения.

Цель данной статьи — осветить современное состояние, проблемы и перспективы технологий управления конфликтами в образовательных учреждениях среднего профессионального образования.

По утверждению психологов, конфликты всегда возникают в процессе тесного общения людей. Конфликтные ситуации существуют ровно столько, сколько существует человечество. Имеется много различных определений конфликта, в которых подчеркивается наличие противоречия, которое принимает форму разногласий во взаимодействии людей. Конфликт — социально-психологическое явление, способ взаимодействия людей при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон [10].

Конфликт в педагогическом процессе нуждается в немедленном решении. Психологи-исследователи указывают на то, что у большинства педагогов наблюдается стремление подавлять конфликты, а не продуктивно использовать их в своей деятельности. В связи с этим возникает необходимость формирования инновационного отношения к конфликтам, то есть выработки умений и навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях участников образовательного процесса. Конфликтологи подчеркивают, что эффективно воздействовать на конфликт можно только в том случае, если понятны истинные причины его возникновения, известны закономерности его развития и механизмы его разрешения.

Любой конфликт содержит конструктивные и деструктивные компоненты. Конфликт деструктивен, если он дестабилизирует эмоциональное состояние человека и вызывает стресс; укрепляет низкую самооценку; разрушает межличностное общение, поляризует группы людей; вызывает проявления физического и психологического насилия [2].

Конфликт конструктивен, если он улучшает взаимодействие; дает выход скопившимся отрицательным эмоциям; признает взаимозависимость и способствует сплочению коллектива, становлению общего группового

мнения; помогает эффективно взаимодействовать в процессе решения проблемных ситуаций [3].

В современных исследованиях особое внимание уделяется причинам возникновения педагогических конфликтов. Эти причины связаны с особенностями учебно-воспитательного процесса и обусловлены:

- недостатками в организации процесса обучения;
- личностными особенностями участников учебного процесса;
- психологическими особенностями взаимодействия в образовательной среде [7].

Недостатки организации учебно-воспитательного процесса проявляются в неудобном расписании занятий, в неравномерном распределении педагогической нагрузки, в административных и финансовых злоупотреблениях.

Причины конфликтов, обусловленные личностными особенностями оппонентов, психологи связывают с понятием «конфликтная личность». Выделены следующие характеристики конфликтного человека:

- проблемы с самооценкой (завышенная или заниженная, которая может не соответствовать адекватной оценке окружающих людей);
- стремление к превосходству в любой ситуации;
- собственные нормы поведения, идущие вразрез с нормами поведения, существующими в данной организации или группе людей;
- некоторые критические в данном аспекте рассмотренные черты характера: вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность и другие [2].

При взаимодействии педагога с обучающимися в учебном заведении могут возникать конфликты, связанные с необъективной оценкой учебных достижений, предвзятым отношением педагога к студентам, неинтересным

проведением занятий, неподготовленностью студентов к занятиям, нарушениями учебной дисциплины и так далее. Когда во взаимодействии нарастает взаимное недовольство, тогда возникает вероятность столкновений и недоразумений.

Психологические особенности педагогических работников, влияющие на интенсивность конфликтов, можно разделить на функциональные и нравственно-коммуникативные. Первые связаны с профессиональной деятельностью, вторые — с межличностным общением.

Признание конфликта закономерным явлением определяет возможность управления им. Традиционно выделяются следующие виды управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликтов. Основными направлениями управления конфликтами в современном образовательном процессе являются следующие:

- предупреждение конфликтов, связанных с организацией и содержанием обучения;
- устранение деструктивного компонента возникших конфликтов;
- реализация конструктивного потенциала всех видов конфликтов;
- обучение участников учебного процесса навыкам конструктивного разрешения конфликтов.

Большое значение имеет предупреждение конфликтных ситуаций. Здесь выделяют следующие методы:

- создание условий, предотвращающих деструктивное развитие предконфликтной ситуации;
- оптимизация организационно-управленческой работы образовательного учреждения;

- устранение социально-психологических причин возникновения конфликтов (проведение тренинговой работы по личностному развитию и т.д.) [6].

Очень важно создавать благоприятную, комфортную атмосферу в учебном заведении, так как неблагоприятный климат затрудняет и общение, и равноправное существование всех участников учебно-воспитательного процесса. Атмосферу межличностных отношений создают сами их участники, и именно в силах педагога установить такое взаимодействие, которое будет способствовать личностному развитию обеих сторон педагогического процесса. Для эффективного урегулирования столкновения сторон позиция педагога должна изменяться в зависимости от вида конфликта [6].

Процесс регулирования конфликта сопровождается применением различных методов. Ликвидация недостатка информации по спорным вопросам, исключение различного рода ложных сведений о позициях и интересах сторон, устранение слухов, сплетен о поведении субъектов. Эти и другие действия по информационному обеспечению управления конфликтной ситуацией оказывают эффективное влияние на снижение уровня конфликтных взаимоотношений [8, 9].

Не меньшую роль играет коммуникация в управлении конфликтом. В процессе общения формируются сходные установки, ценности, суждения, переживания, нейтрализуются и преобразуются негативные эмоции, коммуникативные барьеры.

Совершенствование организационной дисциплины, разумное применение координационных методов воздействия на группы и отдельных людей (например, использование методов поощрения или наказания за те или иные действия), содействуют сведению на нет конфликтной ситуации и развитию отношений сотрудничества между людьми в организации.

Существуют следующие социально-психологические методы предупреждения возникновения конфликтов:

- метод согласия (создание условий, исключающих противоречие интересов);
- метод практической эмпатии (доброжелательность, отсутствие немотивированной агрессивности, готовность оказать партнеру помощь);
- метод исключения социальной дискриминации (недопустимость подчеркивания различий между партнерами);
- метод психологического «поглаживания» (последовательная деятельность по поддержанию хорошего настроения, положительных эмоций)

Большое значение для успешного урегулирования конфликтов имеет образовательный вектор. Систематическое обучение студенческой молодежи бесконфликтному общению дает возможность приобрести умения предотвращать конфликт, самостоятельно выходить из него, стабилизируя свое эмоциональное состояние, правильно вести себя в ситуации конфронтации, не допуская возникновения самого противостояния, а также грамотно регулировать сам конфликт.

На практике особое внимание уделяется методам разрешения конфликта. Во всех многообразных их формах реализуются различные виды завершения:

- принуждение к прекращению конфликта путем полного подчинения одной стороны другой; суть этого приема состоит в безоговорочном прекращении конфликтных действий с применением строгой и официальной аргументации;

- преобразование поведения обеих конфликтующих сторон в направлении согласования их интересов и позиций на новой основе; взаимовыгодное решение проблемы, которое устроит обе стороны;
- взаимное примирение противоборствующих агентов на основе компромисса; может обеспечить временное решение, предоставив время для дальнейшего поиска взаимовыгодного решения;
- уход от конфликта как попытка выйти из противостояния с минимальными потерями; дает время лучше подготовиться и собрать информацию перед дальнейшими действиями или применяется, когда имеются более важные проблемы [10].

Также, урегулирование конфликтных ситуаций проводится путем переговоров и посредничества.

Переговоры — это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Этот процесс является некоторым продолжением конфликта и в то же время служит средством его преодоления.

Переговоры как метод решения конфликтов представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Для того, чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий: существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте; отсутствие значительного различия в возможностях субъектов конфликта; соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров; участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Переговоры в своем развитии проходят несколько этапов:

- подготовка к началу переговоров (до открытия переговоров);
- предварительный выбор позиций (первоначальные заявления участников об их позициях в данных переговорах);
- поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов);
- завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

Переговорный процесс проводят с участием посредника. Посредничество — это наиболее «универсальная и успешная» форма урегулирования разногласий при помощи третьего, независимого участника-посредника. Посредничество характеризуется нейтральностью, гибкостью, конфиденциальностью и другими признаками [5]. Задача посредника — помочь сторонам найти компромисс или прояснить позиции и ликвидировать недоразумение. Наряду с перечисленными методами регулирования конфликтов, развиваются современные технологии.

В настоящее время одной из форм посредничества является медиация. Медиация — технология урегулирования конфликтов с участием третьей нейтральной не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора. Медиатор помогает сторонам выработать приемлемые варианты решений. При этом стороны полностью контролируют процесс по урегулированию спора и условия его разрешения [1]. Медиация использует определенные принципы и действует в рамках следующих правил:

- посредничество всегда осуществляется на добровольной основе;
- стороны должны нести ответственность за результат;
- стороны должны быть заинтересованы в решении проблемы;

- оппоненты имеют право высказаться и не препятствовать высказываниям другой стороны;
- медиатор не должен выражать собственное мнение, предлагать решения и таким образом, брать на себя ответственность за урегулирование конфликтной ситуации;
- на определенном этапе медиатор обязан встречаться с каждой из сторон конфликта отдельно;
- медиатор должен быть нейтральным и объективным;
- конфликт разрешается путем мирных соглашений между самими участниками;
- система медиации должна быть гибкой, динамичной, позволяющей вовремя корректировать алгоритм действий — технологию, методику и условия посредничества [4].

Безусловно, широкое применение медиативных технологий не является панацеей от всех проблем, стоящих перед современным учебным заведением, однако результаты использования практики посредничества в урегулировании конфликтных ситуаций дают надежду на уменьшение агрессии в молодежной среде, повышение успеваемости, улучшение учебной дисциплины.

На сегодняшний день в психологии накоплен значительный объем знаний, позволяющий исследовать проблему конфликта в различных аспектах, досконально изучить данный вопрос и применять полученные знания на практике.

Проблема эффективного взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту для современной системы образования. Если бы конфликт понимался только как деструктивное явление, ведущее к дезорганизации образовательной системы, к нарушению ее нормального функционирования, то основная проблема отношения к

конфликту сводилась бы к его ликвидации — отмене, подавлению. Признание же конфликта закономерным явлением расширяет арсенал средств обращения с ним. Особое значение приобретают технологии управления конфликтом.

Управление конфликтами в системе образования возможно при следующих условиях: адекватное восприятие конфликтной ситуации; готовность к всестороннему обсуждению проблемы; взаимное доверие; совместная деятельность по преодолению существующей проблемы; психологическая грамотность участников образовательного процесса.

Технологии управления конфликтом в образовательном учреждении определяют целенаправленное воздействие на сам конфликт. Оно включает в себя прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; их урегулирование с помощью современных методов, в частности, с помощью медиации.

Список использованной литературы:

1. Азарнова А. Н. Медиация: искусство примерять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов [Текст] / А. Н. Азарнова. – М., 2015. – 288 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология [Текст]. / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов – СПб. – 2013. – 512 с.
3. Банькина С. В. Конфликтологическая компетентность педагога [Текст]. / С. В. Банькина. – Астрахань, 2009. – С. 149.
4. Бесемер Х. Медиация : посредничество в конфликтах [Текст] / Х. Бесемер. – М., 2004.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта : хрестоматия [Текст] / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008.
6. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009.
7. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии [Текст] / В. И. Журавлев. – М., 1988.
8. Лазукин А. Д. Конфликтология [Текст] / А. Д. Лазукин. – М. : Омега-Л, 2010.
9. Психология деловых конфликтов [Текст] : хрестоматия / ред.-сост. Д. Я. Райгородский. – Самара, 2007. – 768 с.
10. Психологический словарь [Текст] / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М., 1998. – 494 с.

Дата поступления в редакцию: 18.06.2020 г.

Опубликовано: 28.06.2020 г.

© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник», электронный журнал, 2020

© Макаров С.А., 2020