




МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И
ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК


**Профилактика и разрешение конфликтов в профессиональной
образовательной организации**

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность программы магистратуры
«Менеджмент профессионального образования»
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:
79,57% авторского текста

Работа рекомендована к защите
«17» января 2022 г.
Зав. кафедрой ПППО и ПМ
 Корнеева Н.Ю.

Выполнил:
Студент группы ЗФ-309-174-2-1
Миниахметова Гульнара Руслановна

Научный руководитель:
д.п.н., профессор
Уварина Наталья Викторовна 

Челябинск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
ГЛАВА 1 Теоретические основы проблемы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.....	12
1.1 Исследование проблемы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации в психологии и педагогике.....	12
1.2 Содержание и структура программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации	22
1.3 Организационно-педагогические условия программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации	31
Выводы по главе 1	40
ГЛАВА 2 Содержание и результаты опытно-экспериментальной работы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации (на примере колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)	41
2.1 Цель, задачи и организация опытно-экспериментальной работы в профессиональной образовательной организации	41
2.2 Реализация условий программы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации	59
2.3 Анализ динамики и результатов опытно-экспериментальной работы	68
Выводы по главе 2	71
Заключение	72
Список использованных источников	75
Приложения	85

ВВЕДЕНИЕ

Конфликт (от лат. столкновение) — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов или мнений двух или более людей [54].

В образовательной организации проблемы управления конфликтами становится одной из актуальных в педагогической деятельности. Основная задача педагогического управления конфликтами в образовательной организации — предупреждение возникновения нежелательных, негативного плана конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера. Управление педагогическим конфликтом — это его перевод в рациональное русло взаимодействия людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение субъектов образовательного пространства с целью достижения желаемых результатов.

В настоящее время профилактика, предотвращение и решение конфликтных ситуаций в условиях образовательной среды выступают довольно значительной проблемой. Это обусловлено тем, что в условиях профессиональной образовательной деятельности нередко приходится находить компромисс и приходить к общему решению важных вопросов, что, безусловно, не может проходить без наличия различного рода конфликтных ситуаций.

Педагогические конфликты вызваны целым рядом обстоятельств:

Во-первых, деятельность педагогических работников является одной из стрессогенных. Например, исследования психологии труда, которые проводились в нашей стране в 1950-е гг., свидетельствуют, что работа учителя по своей психофизиологической напряженности приравнивалась к деятельности альпинистов и летчиков-испытателей. Сегодня деятельность педагогических работников стала еще более напряженной и интенсивной.

Во-вторых, деятельность педагогического работника связана с контролем и оценкой обучающихся, оценочная модель взаимодействия

переносится и на других людей. Категоричная, неадекватная оценка человека, события, явления, так как иногда не учитываются все обстоятельства и условия, является источником конфликтов.

В учебном заведении можно выделить четыре типа конфликта:

1. Внутрличностный: в этом случае сторонами конфликта могут выступать две или более составляющих одной и той же личности, например, отдельные черты, типы или инстанции. В этом случае мы имеем дело с конфликтогенным столкновением отдельных особенностей личности и поведения человека.

2. Межличностный конфликт возникает между двумя (или более) отдельными личностями. При этом наблюдается конфронтация по поводу потребностей, мотивов, целей, ценностей и/или установок.

3. Личностно-групповой конфликт возникает чаще всего из-за несоответствия поведения личности с требованиями группы.

4. Межгрупповой. В этом случае может происходить столкновение стереотипов поведения, норм, целей или ценностей различных групп.

Разрешение конфликта - это частичное или полное устранение причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта. Частичное разрешение конфликта может достигаться при прекращении внешнего конфликтного поведения сторон, но при сохранении внутреннего, интеллектуального и эмоционального напряжения, породившего конфликтное поведение. Полное разрешение конфликта достигается только тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации - и на внешнем, и на внутреннем уровне. Такой полный результат достигается, например, при удовлетворении всех справедливых требований конфликтующей стороны.

В рамках исследования была рассмотрена профилактика конфликтов. Особое значение профилактика конфликтов имеет для образовательных организаций. Это связано с тем, что образовательный процесс является

многофакторным, на достижение результатов в котором оказывает воздействие бесконечное количество моментов.

Образовательная среда представляет собой комплекс возможностей для формирования и развития личностных качеств, получения новых знаний и закрепление имеющихся умений, а также подразумевает наличие форм воспитательной деятельности. Образовательная среда включает в свой состав педагогов, руководящих лиц образовательного учреждения, учеников и их родителей. Каждый участник, несомненно, обладает собственным мнением и видением мира, что приводит к ряду разногласий.

Если конфликт не удастся урегулировать своевременно, то в него могут быть вовлечены новые участники, например, администрация учебного заведения, которая можно занять позицию арбитра в конфликте, либо встать на защиту одной из сторон, и тогда число возможных вариантов развития конфликта значительно увеличится.

При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимоотношения, деструктивный конфликт - в конструктивный. Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций.

Итак, адекватность восприятия конфликта, готовность к обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместная деятельность по урегулированию существующих проблем способствуют превращению оппонентов в союзников и даже друзей.

Проблема конфликтов и пути ее решения в образовательных организациях рассматривалась в работах В.М. Афоньковой, А.С. Белкина, А.А. Бодалева, А.Р. Георгиян, Е.А. Гнатышиной, А.А. Ершова, Б.П. Жизневского, Я.Л. Коломинского, З.К. Малиевой, Е.Я. Мелибруды, Р.Х. Шакурова и др.

Согласно мнению ряда специалистов, существование такого явления, как педагогический конфликт, объясняется комплексной природой

взаимоотношений, которые происходят между субъектами образовательной среды.

Исследователи, занимавшиеся проблемой управления педагогическими конфликтами в образовательной организации, предлагали разные пути ее решения. Так, по мнению Б.А. Тахохова, одним из путей разрешения конфликта является общение, диалог, позволяющий выразить свои мысли, чувства, намерения, желания, волю, обеспечивающее реализацию взаимодействия в обществе.

Л.А. Петровская считает, что разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации, во-вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющих у сторон. Причем возможно, как полное, так и частичное разрешение конфликта на объективном или на субъективных уровнях.

Представляется вполне закономерным, что первыми к изучению конфликтов в отечественной науке обратились педагоги и психологи. В 20-30 годы Л.С. Выготский, А.С. Залужный и др. исследовали противоречия в процессе воспитания детей без акцентирования внимания на проблеме конфликта. В 1964 г. выходит статья Б.Т. Лихачева «О конфликте в детском коллективе». Начиная с середины 70-х годов наблюдается устойчивый рост интереса педагогов к изучению проблемы конфликта.

В настоящее время проблема конфликта и его предупреждения исследуется в педагогике многими авторами:

- анализ конфликтов в педагогическом процессе (Э.И. Киршбаум, М.М. Рыбакова, Е.А. Соколова);
- конфликты в педагогических коллективах и способы их преодоления (И.П. Башкатов, А.Ф. Пеленев, Т.А. Чистякова, В.В. Тарабаева);
- преодоление конфликтов в коллективах обучаемых (С.Г. Шуман, М.М. Хвиль, М.М. Яценко);

- подготовка педагогов к предупреждению и разрешению конфликтов в педагогических коллективах и среди учащихся (Г.М. Болтунова, О.В. Лишин, М.О. Новодворская).

- проблемы предупреждения конфликтов между педагогами и родителями (Ш.М. Дундуа).

По мнению А.Ф. Ануфриева, конфликты, возникающие в педагогических коллективах, являются межличностными, и часто их провоцируют особенности организационно-технологической, социально-экономической, административно-управленческой, внеформальной, социально-психологической, социокультурной подсистем организации. Изучение факторов, провоцирующих возникновение межличностных конфликтов педагогов, актуально, поскольку такие конфликты оказывают заметное влияние на социально-психологический климат коллектива и косвенно воздействуют на качество его работы. В практике уровень качества выполняемой работы редко связывают непосредственно с состоянием взаимоотношений в коллективе [8].

По мнению В.И. Долговой, у педагогов, испытывающих личностные противоречия между требуемой мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, появляются устойчивые отрицательные психические состояния, проявляющиеся в перенапряжении и переутомлении, что приводит к деформации личности. Деформация личности связана с нервно-психическим напряжением и ведет к появлению множества негативных черт, к эмоциональному и физическому истощению, симптоматически проявляющемуся в виде психосоматических заболеваний. Все это объясняется проявлением синдрома эмоционального выгорания и его взаимосвязью с профессиональной деформацией педагогов [25, с.106].

А.Ю. Воротникова в своих исследованиях рассмотрела организационные профилактические меры [18, с.4]:

1. Создание благоприятных предпосылок для жизнедеятельности работников в организации: справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе.

2. Периодическое приведение структуры организации и малых групп коллектива в соответствие с решаемыми задачами.

3. Четкая организация труда и любой иной общественно полезной деятельности.

4. Четкое определение должностных обязанностей и компетенций, мер ответственности и полномочий.

5. Повышение квалификации руководящих работников, работа над их личностным ростом в плане формирования терпеливости, реальности, открытости и откровенности, а также совершенствование стиля общения с подчиненными.

6. Работа над расширением кругозора всех сотрудников и совершенствованием их умений здорового общения.

7. Оптимизация взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками на основе снятия противоречий между формальной и неформальной структурами коллектива, обеспечение осознания единства стоящих перед ними задач.

Анализ выполненных исследований показывает, что они направлены на изучение проблемы предупреждения и разрешения конфликтов в стабильных коллективах.

Таким образом, данная проблема обусловила выбор темы исследования: «Профилактика и разрешение конфликтов в профессиональной образовательной организации».

Цель исследования: выявить и экспериментально проверить основные организационно-педагогические условия профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Объектом исследования: управление конфликтами в профессиональной образовательной организации.

Предмет исследования: профилактика и разрешение конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Гипотеза исследования заключается в предположении, что с помощью работы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации произойдет повышение эффективности работы колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

В соответствии с намеченной целью в диссертации ставились и решались следующие основные задачи:

1. Уточнить представление о сущности, содержании и особенностях процесса профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации в коллективе.

2. Выявить состояние, динамику и тенденции процесса профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.

3. Разработать, экспериментально проверить и обосновать основные пути и условия профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Научная новизна. Выявлены этапы, направления и современные тенденции профилактики и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации в психолого-педагогических и методических исследованиях использования. Разработана программа по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации. Разработаны рекомендации по разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Методы исследования:

Теоретический: анализ литературы по исследуемой проблеме, обобщение, систематизация и сравнение.

Эмпирический: исследование уровня конфликтов педагогов в профессиональной образовательной организации, опросы и диагностические методики, в них вошло:

1. Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности».
2. Методика «Шкала оценки качества жизни».
3. Диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости».

Использование данных методик (по мере кадровых изменений педагогического коллектива, при составлении программ развития, программ экспериментальной работы, при подведении итогов работы за определенный период времени) позволяет не только выявить межличностные конфликты, но и провести профилактическую работу по предупреждению конфликтных ситуаций. Обратит внимание членов педагогического коллектива, администрации на возможность возникновения разного рода конфликтов.

Эмпирическая база и выборка исследования: в исследовании приняли участие педагоги колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» в количестве 15 человек.

Теоретическая значимость:

1. Проведен анализ проблемы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.
2. Определена и выявлена структура программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.
3. Проведен анализ темы исследования. Проведено доказательство необходимости дальнейшего исследования профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Практическая значимость исследования:

- 1) описанные и проанализированные в работе особенности профилактики и разрешения конфликтов помогают лучше понять специфику конфликтов в профессиональной образовательной организации;
- 2) результаты проведенного анализа могут быть использованы для колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Структура магистерской диссертации работы включает в себя введение, теоретическую и эмпирическую главу, заключение, список использованных источников и приложения.

Во введении обоснована проблема и актуальность исследования, определены объект, предмет, задачи и методы исследования, сформулирована гипотеза исследования, раскрыта научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования.

В первой главе «Теоретические основы проблемы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации» описаны проблемы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации в психологии и педагогике; рассмотрено содержание и структура программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации; проанализированы организационно-педагогические условия программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Во второй главе «Содержание и результаты опытно-экспериментальной работы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации» определены цель, задачи и организация опытно-экспериментальной работы в профессиональной образовательной организации; сформирована реализация условий программы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации; проведен анализ динамики и результатов опытно-экспериментальной работы.

В заключении отражены основные выводы по работе.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ ПРОФИЛАКТИКИ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Исследование проблемы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации в психологии и педагогике

В современном мире возникла острая проблема, характеризующаяся устойчивой тенденцией снижения готовности педагогов к объективному реагированию на конфликты студентов в социуме. Преподаватели стремятся разрешать конфликты разными средствами, нередко они доминирует репрессивной средой в колледже. Репрессивная среда, всегда негативно влияет на обучение студентов. Отметим, что репрессивная среда в традиционном образовательном учреждении, является ненормальной психологической ситуацией, которая основана на постоянном и открытом принуждении (педагога и студента) [11].

Благодаря тому, что современные образовательные организации идут в ногу со временем, внедряя новые механизмы управления конфликтами, можно сгладить негативные стороны, а также опираясь на опыт прошлого можно использовать позитивные стороны.

Проблема недостаточной изученности конфликта в педагогике стоит достаточно остро, решением для данного вопроса является разработка новых подходов к историко-педагогическому исследованию, которая затруднена из-за многих ее аспектов. На сегодняшний день границы методологии российской педагогической конфликтологии до сих пор четко не обозначены, а система принципов не структурирована. В рамках педагогического процесса именно конфликт занимает довольно значимый аспект. Целостное исследование конфликта позволяет обратить внимание на все характеристики и стадии конфликта, а также пути его разрешения. На

основе комплексного изучения появляется возможность для выстраивания грамотной методологической системы практического изучения конфликта.

Такой феномен, как конфликт, целесообразно рассматривать именно с иерархической точки зрения, с целью тщательного поэтапного изучения конфликта. В рамках такой иерархии методический подход способствует детальному изучению и дополнению существующих положений в области анализа конфликтов.

Одной из таких методических концепций является концепция четырех уровней И. В. Блауберга и Э.Г. Юдина. В основе данной концепции конфликт рассматривается в ключе исследований различного вида педагогических взаимодействий. В этом ключе данное исследование целесообразно проводить по четырем уровням, а именно на уровне общепhilosophического анализа, общенаучного анализа, методического и конкретно-научного анализа [16].

Ряд диалектических подходов и выстроенной структурной и функциональной системы отмечается в ходе общепhilosophического анализа (уровня).

Если рассматривать конфликт с точки зрения функционализма структуры, то любая возникшая конфликтная ситуация понимается, как дисфункция либо искажение. Данную теорию активно поддерживают в своих научных трудах Т. Парсон и Э. Мэйо. Ученые понимают конфликт, как своего рода болезнь социума, которая должна быть вылечена. То есть конфликт выступает чем-то ненормальным. Идет упор на механизмы социальных систем, которые стремятся поддерживать баланс, чтобы оставаться в сфере индивидуальной ценностно-ориентированной интеграции, и действовать в соответствии с требованиями [17].

С другой стороны, ряд исследователей рассматривает конфликт, как созидательный процесс. К такому мнению в своих научных трудах в рамках диалектической концепции пришли Л. Козер и Р. Дарендорф. То есть в данном ключе конфликт выступает нормальным и приемлемым явлением

социума и носит исключительно функциональный характер. В этом плане вероятнее всего наибольшую эффективность окажет именно регулирование конфликтов, а не стремление к полному искоренению конфликтных ситуаций [7].

На основе этого формируется ряд подходов системного характера, строящихся на общенаучном уровне.

Методологическая концепция изучения проблемы конфликта указывает на то, что конфликт, как полноценный аспект, должен рассматриваться комплексно, с позиции целостного подхода. Подтверждением тому служит тот факт, что конфликт выступает скорее системой этапов, а не отдельным явлением. Поэтому зарождение, кульминацию и завершение конфликтной ситуации следует рассматривать с точки зрения комплексности и целостности. Подобно этому образовательную и культурную среды таким же образом следует изучать с точки зрения целостности [90].

В своем научном труде Н.К. Сергеев уделяет особое внимание применению вышеупомянутого целостного подхода и его реализации. Ученый описал ряд этапов, которые можно применять в ходе изучения обширной проблемы конфликтов. Целостный подход представляет собой совокупность этапов. На первом этапе происходит общее изучение существующих подходов к изучению данной проблемы. На последующем этапе особое внимание уделяется существующим трудам, описывающим проблему конфликтов. После этого собирается база полученных знаний и концепции и природе конфликтов, о способах их формирования и общих характеристиках. Впоследствии проводится ретроспекция и анализ собранной информации по конкретной проблеме.

При соблюдении вышеперечисленных этапов, в рамках изучения обширной проблемы конфликта, появляется возможность грамотного моделирования общих и специфических характеристик возникновения,

развития и прекращения конфликтных ситуаций в условиях педагогической деятельности России.

Таким образом, педагогическая конфликтология изучается комплексно, с учетом собранной теоретической базы, что способствует наработке и развитию знаний в области разрешения конфликтов в педагогике России.

Важность системного подхода в изучении такого явления, как конфликт, также была подчеркнута в трудах А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова. Авторы исследования утверждают, что конфликт представляет собой комплексную системную структуру взаимосвязанности всех ее элементов. Именно за счет комплексности конфликта, как явления, следует применять системный подход, позволяющий охватить внутренние и внешние его составные части [9].

На основании вышесказанного, обозначим ключевые термины, относящиеся к конфликтности педагогов в образовательной организации:

Конфликт – это негативная ситуация, где каждый участник спора старается отстоять свое мнение несмотря на рассуждения оппонента. Данный спор может вылиться в долгий конфликт, который испортит общение между двумя лицами [74, с.60].

Социальный конфликт – это конфликт, который происходит в обществе, например, на работе. Социальный конфликт подразумевает собой разногласия двух или нескольких личностей в взглядах и мнениях, которые стараются занять лидерство в обществе, окружающих их.

Педагогический конфликт представляет собой противостояние, возникающее в условиях образовательной среды, в рамках которой выстраивается комплексная система взаимоотношений педагогов и обучающихся. Во многих случаях такого рода конфликт происходит по инициативе педагога, который хочет утвердить свою позицию и не готов рассматривать мнение студента. Если студент пытается доказать, что он

прав, учитель может влиять на его успеваемость с помощью снижения оценок [88, с.123].

Социальная напряженность – это уровень недовольства педагога или педагогического состава положением дел на сегодняшний день. Такое недовольство выражается в открытой форме.

Ориентация – это действия педагога, направленные на оценку проблемных ситуаций в образовательной деятельности. Ориентация настроена на планирование поведения педагога в конфликтных ситуациях.

Ценностная ориентация представляет собой целостный комплекс ценностных ориентиров, которые он демонстрирует, как в профессиональной среде, так и в условиях обычной жизнедеятельности.

Качество жизни – это комплексное понятие, которое изучают разные науки о человеке, в том числе социология, экономика, политология, медицина. Качество жизни несомненно связано с субъективным восприятием самого человека. То есть человек может сам определить, насколько качественно он живёт. Поэтому и критерии будут у каждого человека всегда будут свои [80, с.22].

В педагогической и психологической литературе был изучен смысл конфликтных ситуаций на уровне между педагогами в образовательной среде. Часто отмечается, что педагоги сами провоцируют конфликт, не зная, как поступить с агрессивным студентом. Поэтому преподаватель должен уметь контролировать поведение студентов через оценку их поступков при недостаточной информации об обстоятельствах и истинных причинах конфликта.

Также выявленной проблемой является то, что педагоги не всегда бывают свидетелями жизни своих студентов, поэтому могут лишь предполагать или додумывать мотивы их поступков в образовательной среде. Это и свидетельствует о причине ошибок при оценке поведения студентов, вызывая вполне оправданное возмущение обучающихся.

Далее рассмотрим особенности конфликтов у педагогического состава в образовательной организации. К ним отнесем [35]:

1. Ответственность преподавателя, а также верность его решения педагогических проблем. Это происходит потому что у каждого педагога они естественным образом отличаются.

2. Разница в жизненном опыте педагогов. Преподаватель в 30 лет может рассуждать иначе, чем педагог со стажем в 25 лет

3. Различное понимание происходящих событий. Здесь каждый педагог может по-разному решать проблемные ситуации у студентов в ходе обучения, основываясь на свой жизненный опыт и знания.

Стоит обозначить, что конфликты у педагогического состава изучены в меньшей степени по сравнению с другими его разновидностями. Потому как, зачастую конфликты между педагогами более многообразные и сложные, чем со студентами.

Конфликты во взаимоотношениях с педагогами отличаются:

1. Характером и содержанием деятельности педагогов. Конфликты в данном случае возникают потому, что один педагог зависит от того, что обучение на одном уроке, может зависеть знания на другом. К примеру, если ученик плохо знает алгебру, вероятнее всего ему тяжело будет даваться и геометрия.

2. Женский коллектив среди педагогического состава. Конфликты у женщин как правило носят личный и глубокий характер и изучается в индивидуальном рассмотрении.

3. Современный уклад жизни, жизненные ценности. Данный конфликт происходит потому что взрослые люди, в отличие от студентов привержены социальному и экономическому давлению окружающей среды. Поэтому могут быть излишне агрессивными на мнения других людей о уровне их жизни.

Далее рассмотрим проблему профилактики конфликтов. Комплексное изучение конфликта подразумевает также и изучение такой важной стадии

конфликта, как его предотвращение или профилактика возникновения конфликта [87].

Поэтому на текущем этапе изучения этого вопроса необходимо рассмотреть предотвращение деструктивных тенденций в конфликте, возможность управления конфликтными ситуациями, способы разрешения конфликтов, способы их решения в условиях современности.

Профилактика конфликтов представляет собой совокупность средств и мер, применение которых направлено на искоренение противостояний и конфликтных ситуаций в социуме [13, с.150].

На данном этапе следует наиболее подробно рассмотреть ряд профилактических средств и мер, направленных на искоренение конфликтных ситуаций [15]:

1. Формирование благоприятной профессиональной и образовательной среды. Данный аспект включает в себя грамотное распределение имеющихся материальных и технических благ в коллективе. Распространение и поддержание традиций в коллективе, которые направлены на создание благоприятного трудового настроения.

2. Формирование профессиональной среды в соответствии со стоящим перечнем задач. Данный аспект включает в себя психологический отбор специалистов, поддержание в коллективе социальных норм. Важное место также занимает мотивационная сторона, способствующая благоприятному рабочему климату и эффективной профессиональной реализации сотрудников. Данный аспект также включает в себя этап подведения итогов и систему поощрения.

3. Добавление общественно-полезной деятельности. Данная мера профилактики способствует расширению профессиональных качеств сотрудников, а также позволяет добавить нравственность в рабочий подход.

4. Конкретное и ясное определение профессиональных обязанностей и область применения сотрудниками полученных компетенций. В рамках данного аспекта учитывается также и распределение полномочий.

5. Организация возможностей для повышения квалификации работников. В данном аспекте учитывается, как улучшение и приобретение новых профессиональных качеств, так и работа над личностными качествами сотрудников.

6. Совершенствование коммуникативных навыков сотрудников, а также расширение знаний о предметных областях и компетенциях.

7. Формирование взаимосвязей всех элементов и участников организационной структуры. В данном аспекте особое внимание следует уделить сглаживанию формальных и неформальных основ коллективных взаимодействий и сплочению сотрудников перед стоящими задачами.

На данном этапе следует рассмотреть профилактические меры психологического и педагогического характера.

1. Прогнозирование негативных тенденций в рамках конфликтных ситуаций, с точки зрения психологического рассмотрения:

- диагностическое выявление временного периода и конкретной ситуации, при которой возникло конфликтное столкновение;

- проведение анализирующей деятельности возникновения и течения конфликта, а также выявление ряда характерных закономерностей;

- наблюдение и выявление факторов, отвечающих за провоцирование либо разжигание конфликтных ситуаций в коллективе, с точки зрения социального и психологического рассмотрения. Стоит заметить, что наблюдение на уровне психологического фактора позволяет заметить ряд негативных поведенческих тенденций в коллективе, а также нередко выделить конкретного субъекта, с большей частотой провоцирующего других сотрудников на конфликт.

2. Профилактика возникновения конфликтов происходит на основе следующих принципов:

- грамотное разрешение конфликтов с позиции учета интересов всех участников возникшей конфликтной ситуации. Рассмотрение возникающих конфликтных ситуаций с психологической и педагогической точки зрения.

Подробное изучение ситуаций, которые знаменуют собой начало конфликтного противостояния либо служат провоцирующим источником возникающих споров и недопониманий, которые впоследствии приводят к конфликтам;

- проведение четкой параллели взаимодействия сотрудников в ходе профессиональной деятельности. Донесение до сотрудников важности сохранения дружественных отношений внутри коллектива, а также проговаривание негативных последствий наличия коллективных разногласий и конфликтной атмосферы;

- обеспечение благоприятными условиями профессиональную среду, позволяющую каждому сотруднику и коллективу в целом чувствовать себя комфортно. Это можно обеспечить за счет согласования мнений и интересов, постановка общих приоритетов организации и донесение их до сотрудников. Проведение анализа продуктивных и непродуктивных способов и форм взаимодействия сотрудников.

3. Частичное или полное предотвращение возникновения конфликтной ситуации:

- частичное предотвращение подразумевает искоренение лишь одной причины или источника возникновения конфликтной ситуации;

- полная форма предотвращения конфликтной ситуации подразумевает воздействие на все причины или источники возникновения конфликтной ситуации и полную их нейтрализацию. Важным фактором успешного полного предотвращения конфликтной ситуации является то, что конфликт должен находиться в стадии противоречия, то есть до того момента, как данный конфликт перейдет в стадию открытого противостояния.

Следует отметить ряд основных признаков:

- проявление напряженности в плане эмоционального выражения. В этом случае готовность к конфликту может выражаться интонацией голоса, мимикой, чрезмерное возбуждение или резкая заторможенность действий;

- проявление готовности к конфликту в плане интеллектуального выражения. В данном случае противостояние может возникать через выражение несогласия с довольно значимыми вопросами профессионального плана.

Именно руководствующее лицо образовательной организации несет ответственность за профилактику конфликтных явлений. Эффективность решения возникающих конфликтных ситуаций зависит от личностных качеств руководителя. К таким качествам следует отнести:

- авторитетность, владение необходимыми профессиональными компетенциями;

- решительность и способность к конструктивным действиям в оценке работы сотрудников;

- готовность провести четкий и точный анализ уже возникшей либо возникающей конфликтной ситуации, способность выявлять цели конфликтующих сторон, которые влияют на степень развернутости конфликта.

Одной из важнейших характеристик профилактики конфликта является разграничение между собой вышеперечисленных профилактических мер. Проводя меры профилактики возникновения конфликтных ситуаций в коллективе, следует обращать внимание на сотрудников, которые с большей вероятностью расположены к инициированию конфликтных ситуаций [87, с.95].

В ходе проведения профилактических мер следует также отметить большую зону ответственности руководителей. Руководящие лица выступают своего рода примером для всего коллектива, демонстрируя способы взаимодействия и решения разного рода вопросов со своими сотрудниками.

1.2 Содержание и структура программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации

На протяжении всей истории отечественной педагогики, проблема установления дружественных отношений педагогов в образовательной организации была предметом внимания многих исследователей [26].

Теоретические наработки в области конфликторазрешения в образовательной организации сегодня активно разрабатывается А.С. Белкиным, Ф.М. Бородкиной, Е.Е. Вендровой, В.Д. Жаворонковым, И.С. Зиминой, Л.А. Петровской, Н.В. Самоукиной и другими.

Одним их важных моментов конфликтологии является предупреждения и разрешения конфликтов. В этом ключе возникающие конфликтные ситуации понимаются не только как противостояние сторон, но как выявление и последующее применение целого ряда способов предотвращения возникновения конфликта.

Особое внимание в своем труде Н.Ф. Вешнякова уделяла выстраиванию принципов управления возникающими в педагогической среде конфликтными ситуациями:

1. Принцип заинтересованности в эффективном разрешении конфликтных ситуаций. Данный принцип подразумевает понимание значения возникшей конфликтной ситуации, а также эффективное применение возникшего конфликта с целью личностного роста участников.

2. Принцип системности находит свое применение в процессе проведения анализа возникшей конфликтной ситуации на всех уровнях: начальном, кульминационном и завершающем.

3. Принцип двустороннего анализа конфликтной ситуации. Данный принцип направлен на изучение возникшего конфликта с точки зрения каждого участника данной конфликтной ситуации. Здесь также учитываются личностные приоритеты и особенности участников конфликта.

4. Принцип нейтралитета. Данный принцип подчеркивает важность непредвзятого отношения к возникшей конфликтной ситуации. Именно благодаря нейтральной позиции возможен наиболее грамотный анализ позиций всех участников конфликта.

5. Принцип предотвращения конфликтов нацелен на разрешение возникающих конфликтных ситуаций не только в стадии открытого противостояния, но также и на стадии потенциально возникающих конфликтов. В рамках педагогической среды наибольшей частотой обладают именно так называемые потенциальные конфликты.

Конфликтное поведение может обладать некоторой системностью в плане характеристики действий участников конфликтной ситуации. Так, следует выделять пять стилей такого рода поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, компромисс и сотрудничество.

Уклонение конфликта чаще всего характеризуется тем, что педагог замечает противостояние на стадии зарождения конфликта, но не предпринимает никаких действий для предотвращения развертывания конфликта. Исход в данном случае может быть, как положительным – нарастающее противостояние проходит само собой, так и отрицательным – конфликт переходит из стадии зарождения в полноценное открытое противостояние [11].

Уклонение педагогом от содействия сокращению конфликтных ситуаций способствует тому, что педагог теряет контроль над регулированием или управлением конфликтными ситуациями, возникающими в образовательной среде. Следует, однако заметить, что уклонение, как прием, имеет место быть в случае незначительных противостояний интересов [62, с.60].

В рамках уклонения от конфликтной ситуации может быть отмечен прием приспособления. То есть участник конфликтной ситуации стремится сохранить взаимоотношения с оппонентом, путем выражения согласия на его точку зрения либо предлагая компромисс. Однако данная тактика может

быть пагубной, если конфликтная ситуация носит собой серьезный характер и требует строгого решения возникшей проблемы.

Тактика конфронтации характеризуется направленностью участника конфликта на достижение собственной цели упорными усилиями и открытой настойчивостью. Данная тактика бывает достаточно эффективной в рамках организационного периода, а также с целью уберечь обучающихся от пагубных действий. Следует отметить, что данная тактика носит весьма краткосрочный характер.

Взаимные уступки могут служить характерной чертой такой тактики, как компромисс. Данная тактика способствует разрешению возникшей конфликтной ситуации мирным путем. Однако нередко при применении компромисса отмечается тот факт, что интересы конфликтующих сторон не могут быть удовлетворены в полной мере. Однако подобного рода мирное решение противостояния вполне эффективно и благоприятно влияет на общую социальную и психологическую среду. Данная тактика также носит характер оптимальности. В рамках компромисса педагог должен способствовать обучающимся идти на уступки с целью прекращения конфликтного противостояния.

Соглашение, основанное на сотрудничестве, характеризуется отсутствием возражений при принятии общего решения. В рамках данного приема педагогом учитываются желания и интересы ученика, но также и берется в расчет соблюдение образовательных задач. На практике прием сотрудничества может выражаться в добавлении к образовательному процессу дополнительной деятельности, а именно различных предметных кружков и факультативов. В этом ключе сотрудничество проявляется в том, что и педагог, и ученики стремятся поддерживать образовательный процесс, договариваясь лишь о форме получения знаний, не нанося вред целостному образовательному процессу.

Разрешение конфликта представляет собой взаимодействие участников конфликта, направленное на решение поднятой проблемы и

прекращения столкновения. Разрешение конфликта подразумевает активные действия со стороны всех участников столкновения. В недавнем времени образовательные учреждения стали привлекать различных медиаторов и социальных работников для грамотного и своевременного, насколько это возможно, решения педагогических конфликтов [34].

Помимо активного привлечения помощи со стороны социальных работников, начали свое существование так называемые службы примирения, которые в настоящее время добились всероссийского уровня популярности. Главная характеристика таких служб – конструктивность. Именно за счет принципа конструктивности данные службы помогают педагогам, обучающимся и их родителям найти решение возникшей конфликтной ситуации. Также подобного рода службы помогают выстроить систему профилактических действий и приемов по предотвращению возникновения различного рода педагогических конфликтных ситуаций.

Процесс разрешения конфликтных ситуаций следует рассматривать, как целостный комплекс, включающий в себя анализ возникшей ситуации, оценку происходящего и мнений участников конфликта, а также и подбор наиболее эффективного средства решения возникшей конфликтной ситуации.

Этап аналитических действий подразумевает проведение сбора необходимой информации и характеристик, касательно определенной конфликтной ситуации. На данном этапе производится сбор информации об участниках конфликтной ситуации, их позиций и точек зрения, которые не могут сосуществовать, определяются также, как явные, так и скрытые причины возникновения определенной конфликтной ситуации.

На этапе прогнозирования производится оценка возможных способов решения возникшей конфликтной ситуации, которые наибольшим образом удовлетворят всех участников конфликтного столкновения.

Грамотно подобранные способы разрешения конфликтной ситуации основываются на заранее продуманных действиях по их реализации.

Завершение конфликтной ситуации, как отдельный этап, характеризуется проведением анализа своих действий и ошибочных суждений со стороны всех участников конфликта.

Так называемая медиация выступает важным звеном в процессе разрешения возникшей конфликтной ситуации. Именно третья сторона сохраняет нейтралитет и наиболее подходящим способом может проанализировать и охарактеризовать возникшую конфликтную ситуацию.

В этом ключе отмечается важность отслеживания педагогом общего социального и психологического климата в коллективе, чтобы предотвратить возможные ситуации конфликтного характера. Именно на основании собранной в ходе анализа информации и характеристики, педагогом составляется перечень наиболее подходящих, благоприятных и эффективных способов и приемов разрешения возникающих конфликтных ситуаций.

За навыки эффективного и грамотного подбора наиболее подходящих средств и приемов разрешения конфликтных ситуаций отвечает конфликтологическая компетентность. Благодаря данному набору знаний, у педагога появляется компетенция в области разрешения конфликтов, которая обладает следующими характеристиками [25, с.106]:

- позволяет определить социальное взаимодействие, которое имеет предрасположенность к возникновению конфликтной ситуации;

- способствует формированию важных социальных и коммуникативных навыков, которые позволяют понимать и принимать противоположные точки зрения, в зависимости от статуса, рода деятельности и характера личности каждого участника конфликтной ситуации;

- способствует разрешению и снижению общего напряжения, как психологического, так и социального до момента разрастания конфликтной ситуации;

- позволяет сформировать конструктивный подход к различным путям управления возникающими в образовательном процессе конфликтными ситуациями.

Целый ряд конфликтов, возникающих в образовательном и педагогическом процессе вполне возможно искоренить на стадии зарождения. На это оказывает существенное влияние грамотно выстроенная воспитательная и учебная работа в колледже. В этой связи уделяется внимание поддержанию дисциплины и участие педагогов в социальном взаимодействии учеников [14, с.71].

В своем научном труде В.И. Андреев разработал ряд этапов разрешения конфликтных ситуаций [5, с.37]:

1. Определение участников конфликтного столкновения.
2. Выявление причин возникновения конфликтов, а также интересов, которые преследуют участники конфликта.
3. Анализ ранее установленного взаимодействия между участниками конфликта.
4. Подробный анализ реальной причины разворачивания конфликта.
5. Оценка готовности участников конфликта к нахождению решения возникшего конфликта.
6. Выявление точек зрения третьих сторон конфликта, которые также заинтересованы в его разрешении.
7. Подбор наиболее эффективных и действенных методов и приемов разрешения возникшей конфликтной ситуации, которые отвечают характеру конструктивности.

Следует также упомянуть тот факт, что руководящее лицо отдельной образовательной организации может выступать одной из сторон конфликтной ситуации. Однако в этом случае происходит совмещение ролей – руководитель является участником конфликта, но также и выступает тем, в чьи обязанности входит урегулирование подобного рода конфликтных ситуаций. В этом случае руководителю необходимо овладеть

навыками предотвращения и прогнозирования возможных конфликтных ситуаций, особенно тех, в которых он может оказаться одним из участников.

Технология управления конфликтом представляет собой работу руководителя в ситуации непосредственного конфликта, с четким соответствием поставленным этапам [31]:

Первый этап.

Анализ конфликта.

Анализ выступает одной из главенствующих основ разрешения любой возникающей конфликтной ситуации. В обязанности руководителя входит знакомство с первопричиной конфликта, как явной, так и скрытой. Руководитель выслушивает конфликтующие стороны, анализирует обстоятельства возникновения определенной конфликтной ситуации. Важным моментом выступает тот факт, что явная причина конфликта может иметь свое скрытое так называемое предисловие. Противостояние или конфликт сторон может возникать не только в социальном ключе, но также и затрагивать различного рода экономические и юридические вопросы. В этом случае в задачи руководителя также входит и изучение специальной литературы, соответствующей вопросам, возникающим в процессе конфликта.

Второй этап.

Подбор стратегии.

Подбор стратегии, как этап, наступает после выполненного анализа конфликтной ситуации и использованной участниками конфликта возможности высказать и подкрепить доказательствами свою точку зрения. Выбор стратегии решения конфликтной ситуации руководителем всегда подразумевает учет интересов третьей стороны, в данном случае объекта – образовательного учреждения. Это происходит с той целью, чтобы выбранной стратегией разрешения конфликта не нанести вред образовательному процессу в целом.

Третий этап.

Подбор и применение приемов и методов разрешения конфликтной ситуации.

На основе проделанного анализа, руководитель делает выбор в пользу наиболее подходящей и эффективной стратегии разрешения возникшей конфликтной ситуации. Таким же образом руководящее лицо подбирает наиболее эффективные методы управления конфликтной ситуацией. Одними из которых выступают именно административные методы:

- 1) применение властных полномочий;
- 2) документ, закрепляющий решение конфликтной ситуации;
- 3) применение ряда ограничений по отношению к участникам конфликта;
- 4) перераспределение должностных обязанностей участников конфликта.

Безусловно, ввиду своего статуса руководитель имеет право на применение данной категории методов, но также могут возникать конфликтные ситуации такого уровня, разрешение которых возможно только посредством применения вышеперечисленных административных методов. Такие методы относятся к прямому типу методов регулирования, тогда как в некоторых конфликтных ситуациях целесообразнее применять методы непрямого воздействия. К таким могут относиться медиация и переговоры.

Переговоры являются таким методом регулирования конфликтов, в ходе которых происходит обсуждение, способствующее объединению конфликтующих сторон в решении разногласий. Данный метод выступает в качестве продолжения конфликта, и при грамотном его применении знаменует собой завершение конфликтной ситуации. На данном этапе следует отметить грамотное построение переговоров по следующим этапам:

- 1) подготовительный этап;
- 2) выбор позиционных тезисов со стороны каждого конфликтующего участника;

- 3) поиск удовлетворяющего всех участников конфликта решения;
- 4) завершающий этап и прекращение конфликтной ситуации.

В некоторых случаях, для наиболее качественного ведения переговоров, подключается третья нейтральная сторона или медиатор [73].

Медиация представляет собой своего рода технику искоренения конфликта, путем оказания содействия конфликтующим сторонам в поиске наиболее подходящего всем участникам конфликта решения. С помощью такой технологии, как медиация, наиболее эффективно решаются конфликты между сторонами, взаимодействие которых необходимо сохранить в условиях профессиональной деятельности, например среди педагогов в образовательном учреждении. Следует выделить ряд принципов, которые используются в рамках применения медиации [85]:

- 1) добровольное согласие нейтральной стороны на участие в разрешении конфликтной ситуации;
- 2) сохранение конфиденциальности переговоров;
- 3) нейтральная сторона не занимает одну из конфликтующих сторон, а продолжает рационально и конструктивно разрешать конфликт.

На данном этапе следует выявить следующие этапы проведения медиации:

- 1) представление третьей стороны участникам конфликта;
- 2) установление ряда правил предстоящих переговоров;
- 3) предоставление слова каждому из участников конфликта;
- 4) проговаривание участниками конфликтов своих чувств и совместное формулирование возникшей проблемы;
- 5) совместное составление возможных решений возникшей проблемы;
- 6) проговаривание мер наказания в случае нарушения соглашения сторонами конфликтной ситуации.

Четвертый этап. Принятие решения.

После того, как были проведены переговоры с участниками конфликта, а также руководителем были применены различного рода методы и приемы разрешения конфликтов, подводятся итоги конфликтной ситуации. Если того требуют обстоятельства, руководитель принимает дополнительные решения касательно проработанной конфликтной ситуации.

Изучая целостную концепцию конфликтов необходимо обратить внимание на такой важный аспект, как профилактика либо предотвращение конфликтных ситуаций. В основе профилактики конфликтных ситуаций лежит такое качество руководителя, как предусмотрительность. Анализируя профессиональную среду, руководитель должен подмечать, как личностные черты сотрудников, так и возможное возникновение затруднительных и спорных моментов в педагогическом процессе. Существует следующий ряд мер предупреждения конфликтов [38]:

- 1) ясность постановки профессиональных задач, а также повсеместное их распределение по сотрудникам;
- 2) построение благоприятной рабочей среды;
- 3) анализ и предугадывание возможных проблем и спорных ситуаций;
- 4) выстраивание четкой системы разрешения спорных ситуаций в образовательном процессе;
- 5) проведение тренинговой деятельности по сплочению коллектива и обучению решения конфликтных ситуаций.

1.3 Организационно-педагогические условия программы профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной образовательной организации

Образовательная среда представляет собой целый ряд возможностей для обучения и саморазвития. В этом процессе задействованы студенты, родители, профессорско-преподавательский состав, руководство учебных заведений. У каждого участника образовательной среды имеется свое

мнение, свой взгляд на те или иные ситуации, которые могут возникать в процессе реализации образовательных задач. Такие характерные черты нередко могут выступать поводом для появления конфликтных ситуаций [56].

Благоприятная психологическая и социальная среда в коллективе способствуют наиболее эффективному проведению обучающих действий. Однако постоянное наличие конфликтных ситуаций может неблагоприятно влиять на обучение.

Противостояния или конфликты в рамках образовательного процесса могут возникать вследствие различий у участников конфликта. К таким различиям могут быть отнесены разнонаправленность целей, противостояние в способах достижения поставленных целей, разных подходах к коммуникации, распределению ресурсов, а также и различия в психологическом восприятии той или иной ситуации. Данный спектр причин фигурирует в таких типах конфликтов, как личностные, межгрупповые и внутригрупповые [86, с.93].

Управление конфликтами представляет собой выстроенную систему по минимизации конфликтов, воздействующую непосредственно на поведение участников того или иного конфликта.

С целью разрешения возникшей конфликтной ситуации необходима осведомленность обо всех чертах конфликтной ситуации, а именно о причине конфликта, которая может быть, как скрытой, так и явной. Необходимо также провести анализ конфликтной ситуации, в ходе которого будут выяснены позиции участников конфликта, а также интересы участников. Необходимо проявлять справедливые действия по отношению к участнику, который изначально инициировал конфликтную ситуацию. Следует минимизировать количество возникающих в конфликтной ситуации претензий. Руководитель следует осознавать и контролировать действия.

Разрешения конфликта представляет собой процесс решения возникшей проблемы путем нахождения компромисса между участниками конфликта [61].

Конфликт может быть characterized отсутствием универсальности. Данная характеристика подразумевает, что каждая возникшая конфликтная ситуация требует погружения и детального анализа, так как в образовательном учреждении нередко могут сталкиваться между собой, как интересы, так и цели, которые преследуют участники. Из-за такой многогранности требуется детальное изучение каждой возникшей конфликтной ситуации.

Участниками конфликтов в образовательной организации могут быть преподаватели и студенты, преподаватели и родители, сами студенты. Именно педагог способствует разрешению конфликта, путем полного управления возникшей конфликтной ситуацией. Эффективность и так называемый успех при выходе из конфликтной ситуации зависит от эрудиции педагога, от психологических и педагогических знаний и умений их грамотно применять.

Следует учитывать тот факт, что не всегда конфликтная ситуация должна решаться уже в стадии открытого противостояния. В большинстве случаев существует возможность преодоления конфликта. Причиной тому служит тот факт, что стадии конфликта не имеют четких рамок их продолжительности.

Существует ряд следующих условий, которые необходимо учитывать при конструктивном решении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной среде:

- 1) осознанное сокращение действий и высказываний, приводящих к усилению конфликта;
- 2) выстраивание доверительных отношений и открытости между участниками конфликтной ситуации, выявление явных и скрытых причин конфликта;

3) внедрение современных средств и технологий в образовательный процесс, выстраивая тем самым благоприятную и привычную атмосферу для обучающихся;

4) использование таких педагогических техник и форм воспитания, которые направлены на формирование у обучающихся необходимых навыков критического мышления, сочувствия, грамотного коммуникативного взаимодействия;

5) построение открытого и доброжелательного взаимодействия между обучающимися;

6) привлечение обучающихся к коллективному анализу складывающихся ситуаций;

7) построение благоприятной среды, как среди обучающихся, так и внутри педагогического состава учебного заведения, призыв педагогов к грамотной и эффективной реализации своих преподавательских обязанностей;

8) формирование такой образовательной среды, в которой каждый обучающийся мог бы реализовать свой потенциал, опираясь на доступные в образовательном учреждении предметные и пространственные качества;

9) формирование качеств нравственного и социального характера, с помощью которых каждый обучающийся сможет реализовать свой потенциал и проявить свои личностные качества, в рамках образовательного процесса;

10) обучение педагогов грамотному реагированию в возникающих конфликтных ситуациях;

11) повышение уровня психологических и педагогических знаний, а также их грамотного применения в рамках образовательной среды;

12) формирование стремления педагогов к улучшению своих профессиональных компетенций.

В целом стратегия, построенная с целью разрешения возникающих конфликтных ситуаций, включает в себя обширный перечень способов и

мер, которые способствуют искоренению конфликтных ситуаций в стадии зарождения. То есть одной из задач руководителей является постоянное наблюдение и анализ взаимодействий участников образовательного процесса, с целью отслеживания потенциальных конфликтных ситуаций и предотвращение их появления [3].

Руководству профессионального образовательного учреждения важно знать ключевые виды профилактических мер по избеганию конфликтов в коллективе. Рассмотрим несколько ситуаций, относящихся к коммуникационным приемам [83, с.176]:

- 1) рассмотреть все факты, в котором прав каждый из спорщиков, затем сказать кто не прав в конкретных моментах;
- 2) рассмотреть проблему в формате шутки;
- 3) сменить тему на более позитивную;
- 4) уступить одному из лиц, участвующих в споре (такой прием возможен если второму проблема не так важна);
- 5) предложить вернуться к спору позже, тогда, когда все участники спора готовы будут решить проблемную ситуацию.

Помимо прочего необходимо обладать знаниями и навыками анализа сложившейся обстановки. Представляется необходимым грамотно подобрать место и выявить наиболее благоприятную обстановку. Важно использовать такой набор слов и реплик, который будет наиболее эффективно воздействовать на разрешение конфликтной ситуации.

В целом комплекс мер по разрешению конфликтов направлен на искоренение проблемы, существование которой возникло задолго до развертывания уже открытого конфликта. Такой комплекс мер по разрешению конфликтных ситуаций состоит из распознавания проблемной, спорной ситуации, выбор грамотных способов ее разрешения, а также и самой практики устранения возникшего конфликта.

Наиболее эффективной формой воздействия на существующей конфликт следует считать соединений форм воздействия вышеназванных

двух стратегий. Однако это создает определенные трудности ввиду наличия противоречий.

Одним из таких противоречий является внесение новшеств в рабочий процесс, которые, несомненно, повлекут за собой наличие конфликтных ситуаций и разного рода несогласий. Именно поэтому внесение новшеств следует учитывать при прогнозировании конфликтных ситуаций.

С целью наиболее эффективного применения стратегии предотвращения конфликтных ситуаций необходимо следовать ряду принципов:

1) понимать сущность конфликта и помнить о последствиях конфликта в образовательной среде;

2) проводить прогноз по возможным вариантам конфликтов, которые могут встречать в коллективе и анализировать их исход;

3) учитывать сведения о сотрудниках и целых отделах организации, которые могут выражать несогласия с теми или иными преобразованиями в учреждении;

4) организовывать профилактические беседы и работу с сотрудниками, донося информацию о нововведениях и разъясняя спорные вопросы и проявлять личностный подход к сотрудникам;

5) осуществлять преобразования в организации таким образом, чтобы сотрудники были вовлечены в процесс обсуждения и подготовки нововведений, тем самым высказывая свои мнения и интересы в форме обсуждения, а не на стадии сформировавшегося противостояния.

В таблице 1 рассмотрим методы разрешения конфликтов в образовательной организации.

Таблица 1 – Методы разрешения конфликтов в образовательной организации

Методы разрешения конфликтов в образовательной организации	Описание метода
1	2
<p>Организационно-структурные методы устранения конфликтов отвечают за регулирование работы целостной организационной структуры учреждения</p>	<p>- Ясность постановки профессиональных задач, а также повсеместное их распределение по сотрудникам, с указанием их зоны ответственности. При возникновении конфликтной ситуации, споры и недопонимания разрешаются с опорой на закрепленные в организационной структуре документы. Опора на закрепленные нормы представляет собой эффективный метод борьбы с возможными конфликтами в будущем.</p> <p>- Применение механизмов и стратегий координации, которые действуют в организации. К таким можно отнести различные группы, которые осуществляют свою работу в области образования, а также различного рода служб интеграционного характера. Область деятельности таких служб построена вокруг разработки целей существующих в организации подразделений.</p> <p>- Сплочение коллектива за счет совместной деятельности по наработке и выполнению общих задач и целей организации. Если сотрудники преследуют общую цель, то возникновение столкновений интересов и других конфликтных ситуаций в значительной мере сокращается.</p> <p>- С помощью внедрения комплекса поощрений исключается основа для возникновения конфликтных ситуаций.</p>
<p>Управление конфликтными ситуациями с помощью административных методов позволяет использовать директивные приемы.</p>	<p>Объединяя сотрудников в подразделения по целям и задачам, снижает уровень возникновения конфликтных ситуаций за счет отсутствия столкновения интересов.</p>

Продолжение таблицы 1

1	2
<p>Управление конфликтом межличностными методами подразумевает уклонение, противоборство, адаптацию, компромисс и сотрудничество.</p>	<p>Сохраняя нейтралитет и незаинтересованность в возникшем конфликте или недопонимании (то есть зарожении конфликта), человек использует прием уклонения.</p> <p>Противоборство, как позиция в конфликте, подразумевает навязывание и настойчивость в отношении собственной позиции, в независимости от интересов других участников.</p> <p>Такой прием, как приспособление, позволяет сгладить развернувшийся конфликт. Руководитель в данном случае стремится при любом раскладе сохранить дружественную атмосферу в коллективе. В данном случае конфликт может утихнуть, однако проблема, послужившая началом конфликтной ситуации, останется нерешенной.</p> <p>Такой прием разрешения конфликтной ситуации, как компромисс, предполагает разрешение открытого противостояния за счет учета интересов всех сторон конфликта. Однако в данном случае не могут быть учтены все интересы сторон, а только лишь их часть, которая в наибольшей степени удовлетворяет всех участников конфликтной ситуации.</p>

Следует заметить довольно существенный факт – предупреждение конфликтов представляет собой более легкую задачу, чем непосредственное решение уже существующей конфликтной ситуации. Предупреждение или профилактика возникновения конфликтных ситуаций представляет собой спектр мер, направленных на минимизацию негативных ситуаций в организации [2].

Другими словами, профилактика конфликтных ситуаций и является предупреждением возникновения конфликтов. В основе подобного рода профилактических действий лежит направленность на минимизацию конфликтных ситуаций и обеспечение такой атмосферы в организации, которая бы благоприятно влияла на развитие крепких взаимоотношений.

В ряде случаев практика профилактики конфликтов считается легче, чем разрешение открытого противостояния, так как позволяет предупреждать и прогнозировать возникающие недовольства:

- 1) формирование благоприятной профессиональной среды для педагогов;
- 2) равномерное распределение имеющихся в образовательной организации ресурсов;
- 3) разработка методов разрешения ситуаций, которые носят предконфликтный характер;
- 4) подготовка и работа над компетентностью педагогов.

Выводы по главе 1

В первой главе исследования было определено, что для любого образовательного учреждения конфликт является довольно распространенным явлением.

Конфликт является противоречием, которое возникает в трудовых отношениях и условиях, связанных с их обеспечением. В основе возникновения любого конфликта лежат противоречия и разногласии индивидов.

Также было определено:

- Основные отличия конфликтов во взаимоотношениях с педагогами.
- Изучены вопросы предотвращения и профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Было обозначено, что профилактика конфликтов представляет собой совокупность средств и мер, применение которых направлено на искоренение противостояний и конфликтных ситуаций в социуме.

- Изучены основные организационные профилактические меры, состоящие из 7 пунктов, к примеру, оптимизация взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками на основе снятия противоречий между формальной и неформальной структурами коллектива, обеспечение осознания единства стоящих перед ними задач.

- Разобран алгоритм управления конфликтами, состоящий из 4 пунктов, в него вошло: изучение конфликтной ситуации, выбор стратегии, выбор и реализация методов решения конфликтов и принятие решения.

В заключение рассмотрены методы разрешения конфликтов в образовательной организации.

ГЛАВА 2 СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ КОЛЛЕДЖА ФГБОУ ВО «ЮУРГГПУ»)

2.1 Цель, задачи и организация опытно-экспериментальной работы в профессиональной образовательной организации

Для данного исследования приняли участие педагоги колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» в количестве 15 человек. В ходе эксперимента были изучены причины конфликтов у педагогов, выявлены мероприятия по профилактики конфликтов и определены способы разрешения конфликтов при работе в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Для исследования были взяты разные возрастные категории педагогов, а именно:

- 1) 25-35 лет (3 человека);
- 2) 36-45 лет (5 человек);
- 3) 46-55 лет (2 человека);
- 4) 56-65 лет (3 человека);
- 5) старше 66 лет (2 человека).

Из-за того, что в колледже есть педагоги разных возрастных категорий образуется конфликтные ситуации, которые следует рассмотреть:

1. Конструктивные конфликты. Такие конфликты связаны с управленческими, трудовыми вопросами, а также жизнью в рамках коллектива колледжа.

2. Деструктивные конфликты. Такие конфликты проявляются из-за расхождения взглядов педагогов. В данном случае могут встречаться нарушения социальных норм и непонимания взглядов коллег.

Выбирая вариант решения конфликта рассматривается индивидуальный случай каждой ситуации. Разновидность категорий

решения конфликтов, представляет собой сложный процесс, в который входит элемент, проявляющийся на разных уровнях взаимодействия.

Конфликт в колледже подразумевает конфликт противоположных точек зрения двух и более педагогов. Если происходит столкновение взглядов и никто в них не уступает, то отношения между участниками спора могут испортиться на долгий период. Конфликты мешают или делают невозможным совместную деятельность.

Помимо названных причин следует отметить еще фактор пола, возраста и культурной среды. Рассмотрим каждый пункт подробнее:

1. Фактор пола. Было отмечено, что женщины более конфликтны, чем мужчины, это объясняется тем, что женщины более эмоциональны и ранимы. Мужской пол же более сдержан и зачастую держит свои эмоции в себе. Мужчины обидчивые, и так просто не могут забыть причину конфликта. Педагоги мужского пола могут дольше терпеть проблемные ситуации на работе и держать в себе негативное отношение к другим участникам учебного процесса. Поэтому в исследовании мы рассмотрим педагогов-женщин, для более правильного анализа и уяснения причин конфликтов у женского пола в колледже. Ведь женщины не держат в себе отрицательные эмоции и могут легко отходить от переживаний и успокаиваться.

2. Фактор возраста. Психологами было отмечено, что с увеличением возраста педагога уменьшается количество конфликтов. Конфликты с коллегами с возрастом становятся менее интересным педагогам, и они меньше высказывают свою точку зрения другим. Поэтому нами были рассмотрены педагоги разного возраста от 25 лет до пожилых педагогов, которым свыше 66 лет. Так как каждый возраст уникален, и у всех могут возникать разные конфликты, согласно их возрасту, темпераменту и социальной обстановки.

3. Фактор культурной среды. В наше время существует множество причин для конфликта в колледже (разные взгляд поколений, взгляды на

обучение, на воспитание студентов и т.д.). Также встречаются случаи, что педагоги не удовлетворены своей жизнью, и находятся в постоянном стрессе или угнетении и «выплескивают» свои проблемы на окружающих. Данный феномен больше всего чувствуют на себе студенты, так как они больше всего общаются с педагогом во время занятий. Поэтому нами будут рассмотрены методики, способствующие понять, почему педагоги могут быть не удовлетворены своей жизнью.

Целью работы является выявить влияние на уровень конфликтности педагогов колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» таких психологических факторов конфликтного поведения как удовлетворенность качеством жизни и уровень зрелости личности педагогов.

Согласно гипотезе и цели исследования для решения поставленных задач, в работе использовались следующие методы:

- Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» (Приложение 1);
- Методика «Шкала оценки качества жизни» (Приложение 2);
- Диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости» (Приложение 3).

Также отметим, что выбранные нами методики были выбраны потому что:

1. Методики апробированы и надежны, соответствуют целям и задачам эксперимента.
2. Данные методики позволяют определить уровень конфликтности педагогов, а также способствуют уяснению их причин.

Далее подробно рассмотрим выбранные нами методики более подробно:

1. Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности». Опрос разработан автором О.Л. Гончаровым. В опрос входит 12 вопросов, ответы на которых производятся в закрытой форме с помощью ответов «да» или «нет».

Данный опрос помогает определить уровень конфликтности 15 испытуемых педагогов и определить проблемные моменты у них. Опрос способствует уяснению личностных качеств педагога, к примеру, вспыльчивый ли педагог или сдержанный.

Отметим, что в данном опросе педагог сам оценивает себя, это способствует самокритики личности. Педагог сам в ходе прохождения опроса может понять, где ведет себя не верно и проанализировать почему так происходит. Поэтому данный опрос поможет в исследовании понять суть личности каждого педагога.

2. Методика «Шкала оценки качества жизни». Предлагаемая методика содержит 36 вопросов, относящихся к удовлетворенности в следующих категориях индивидуальной жизни:

- работа,
- личные достижения,
- здоровье,
- общение с близкими людьми,
- поддержка (внутренняя и внешняя-социальная),
- оптимистичность,
- напряженность (физический и психологический дискомфорт),
- самоконтроль,
- негативные эмоции (настроение).

Вследствие чего, эта методика может выявить сферы жизнедеятельности, вызывающие наибольший дискомфорт или неудовлетворенность. Данная методика имеет преимущества, как и для колледжа, которая поможет определить проблемы педагога.

Помощь для педагога состоит в том, что преподаватель может сам понять причины своей неудовлетворенности в жизни. Из этого следует данный опрос может мотивировать педагога иначе относиться к колледжу и своей работе.

Остановившись на педагогическом составе колледжа, данная методика сможет выявить причины внутренних конфликтов педагогов и разработать профилактические мероприятия по их изменению.

3. Диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости». Представляет собой довольно трудоемкий качественный анализ, включающий несколько этапов.

Полученные ответы-ассоциации распределяются с помощью определенных критериев по четырем уровням личностной зрелости. Подсчитывается процент ответов-ассоциаций, относящихся к тому или иному уровню, и определяется преобладающий уровень личностной зрелости.

Для категоризации уровней личностной зрелости составлена «система координат», ось X которой включает в себя:

- полюса ориентация на других («—»);
- ориентация на себя («+»);
- ось Y же включает полюса дихотомичное восприятие мира («—»);
- целостное восприятие мира («+»).

Данная методика помогает психологам понять те факторы, которые наиболее важны для педагогов. Методика поможет понять, что педагогам не хватает для удовлетворения жизнью. Методика полезна для педагогического коллектива, для помощи педагогам научиться получать удовольствие от жизни и радоваться своей работе. Что в свою очередь благоприятно повлияет на студентов, обучающихся у данного педагога.

Далее рассмотрим результаты, которые показали испытуемые, после проведения представленных выше методик.

В первую очередь была проведен опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности». Рассмотрим результаты первого опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» (Приложение 1).

Рассмотрим результаты по каждому испытуемому в таблице 2, где за каждый ответ «да» начисляется балл.

Таблица 2 – Результаты педагогов по опросу «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»

№ испытуемого	Количество ответов «да»	Количество ответов «нет»
1	6	6
2	5	7
3	9	3
4	6	6
5	7	5
6	5	7
7	6	6
8	4	8
9	6	6
10	5	7
11	5	7
12	5	7
13	9	3
14	9	3
15	6	6

Количество баллов соответствует количеству положительных ответов:

- от 9 до 12 баллов – высокий показатели конфликтности педагога;
- от 5 до 8 баллов – средний показатель конфликтности педагога;
- до 4 баллов – низкий показатель конфликтности педагога.

На рисунке 1 рассмотрим показатели педагогов.



Рисунок 1 – Показатели опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»

После проведенного опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» было выявлено, что не все преподаватели могут сдерживать своих эмоций, любят поспорить, зачастую считают, что лишь они правы. Это говорит о том, что в аудиториях таких преподавателей конфликты могут встречаться часто. А также выявлено, что в данных аудиториях средний уровень конфликтов, так как результаты методики показали значения от 5 до 8 баллов.

Для выявления причин конфликтов у педагогов колледжа изучим «Шкалу оценки качества жизни». Рассмотрим средние результаты педагогов по каждому пункту в диаграммах.

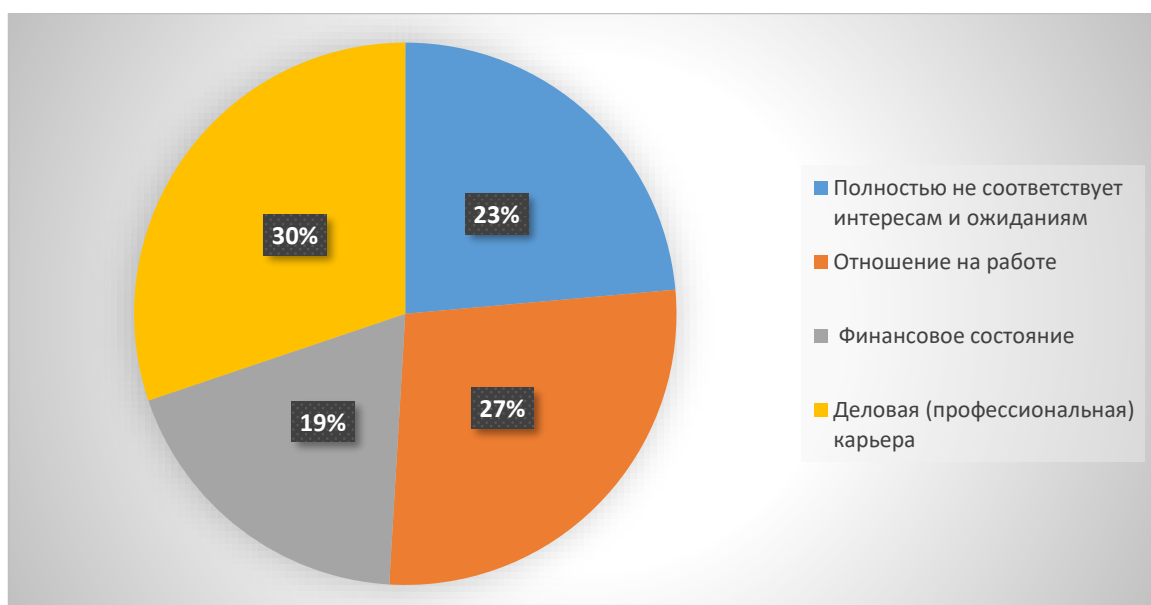


Рисунок 2 – Шкала работа

На рисунке 2 нами было выявлено, что в большей степени испытуемые педагоги удовлетворены своей профессией, на втором месте отношения на работе с коллегами, начальством и детьми, на третьем месте общая значимость работы в жизни испытуемых. Меньше всего педагоги не удовлетворены своей заработной платой.

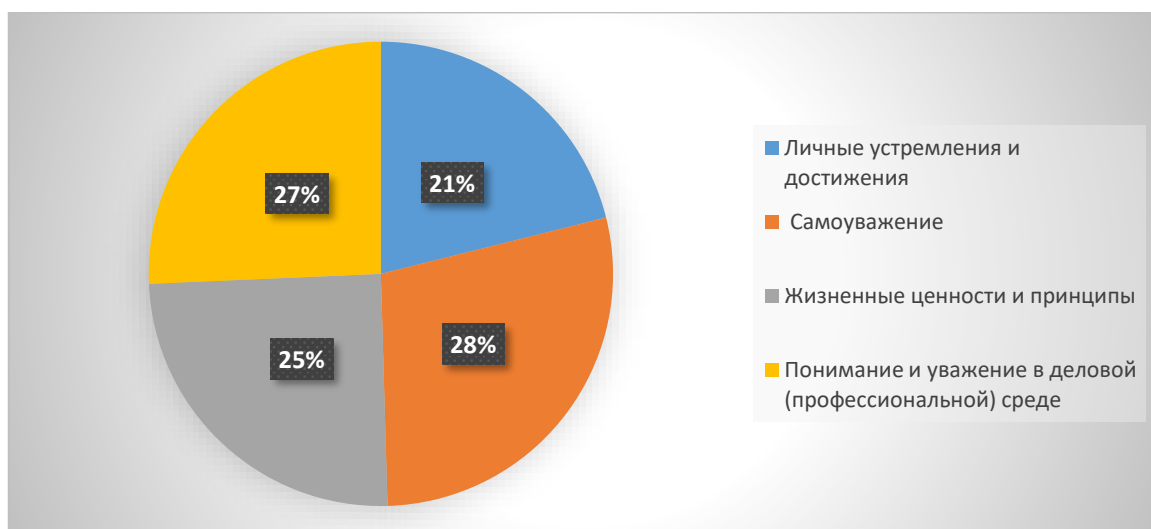


Рисунок 3 – Личные достижения

Из полученных результатов на рисунке 3 выявилось, что в большей степени испытуемые педагоги испытывают самоуважение, они понимают, что достигли некой планки, которой гордятся. На втором и третьем месте заняли результаты на вопросы о жизненных ценностях и понимание и уважение в

деловой среде. Здесь шкала показала, что испытуемые в меру довольны своими достижениями. В меньшей степени педагоги не удовлетворены личными устремлениями и достижениями, как показала шкала здесь более половины ответили 23 балла за ответ (в среднем).

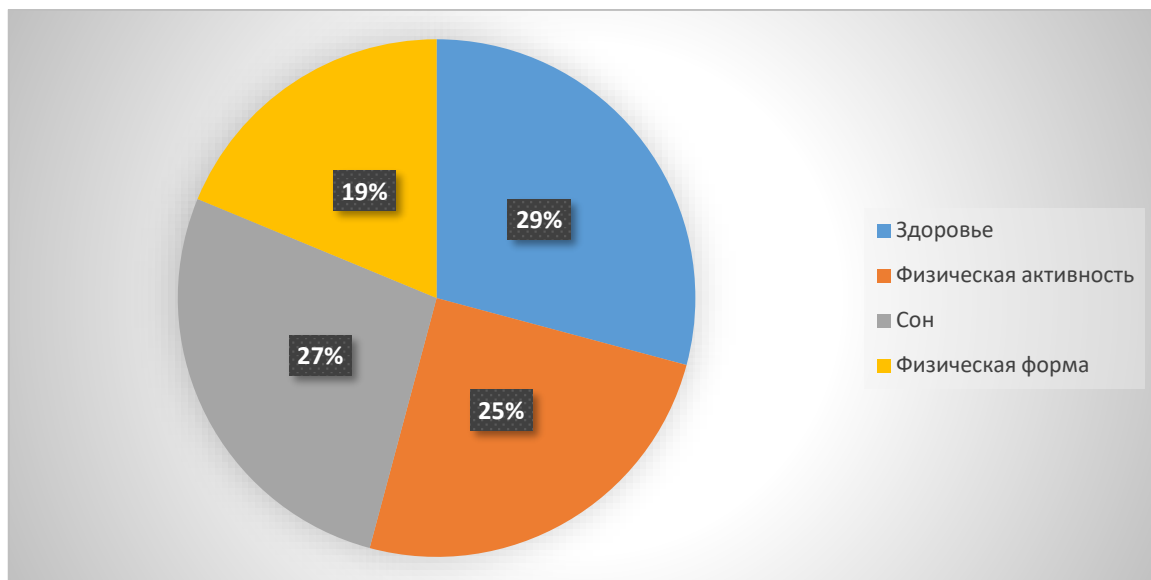


Рисунок 4 – Шкала здоровья

Из полученных результатов на рисунке 4 вывнилось, что педагоги удовлетворены своим сном, на втором месте – здоровьем, на третьем месте – физической активностью. В меньшей степени у педагогов удовлетворенность своей физической формой, больше половины отметили, что хотели бы снизить вес или подкачаться.

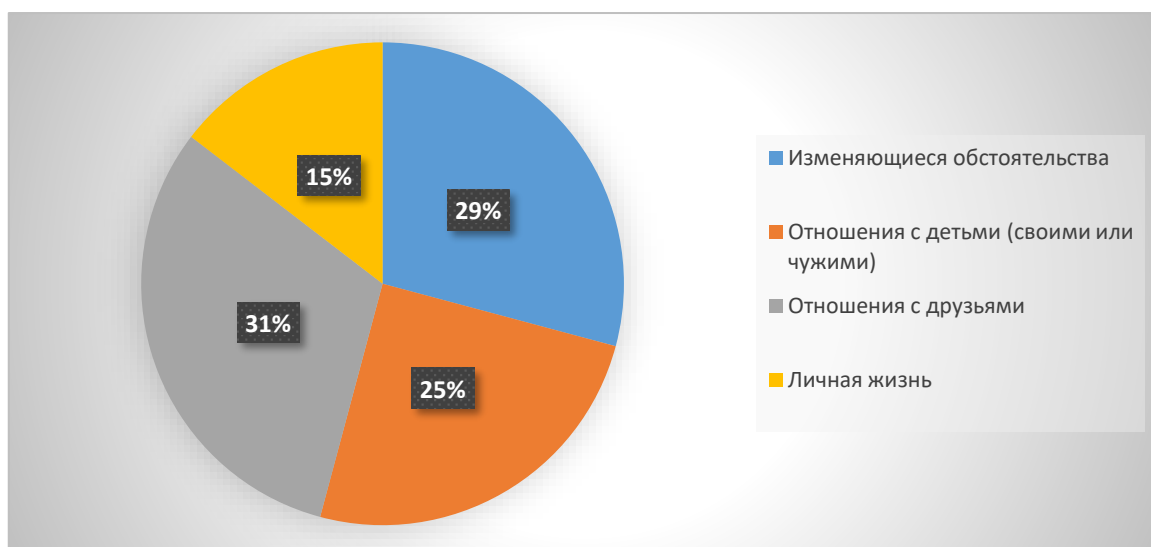


Рисунок 5 – Шкала общения с близкими людьми (друзья, родственники)

Из полученных результатов на рисунке 5 выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены своими отношениями с друзьями, на втором месте изменяющимися обстоятельствами в жизни, отношениями со своими детьми и студентами, но в меньшей степени удовлетворены личной жизнью – это обозначает что часть педагогов не замужем.

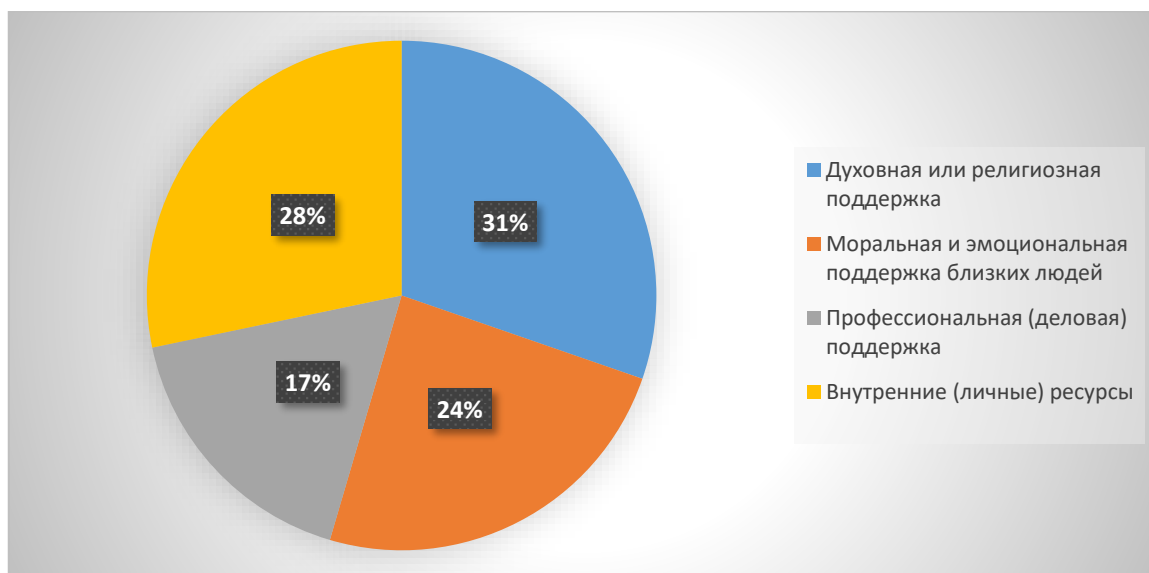


Рисунок 6 – Шкала поддержки (внутренняя и внешняя)

Из полученных результатов на рисунке 6 выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены духовной и религиозной поддержкой, на втором месте внутренними ресурсами, моральной и эмоциональной поддержкой от близких людей. В меньшей степени удовлетворены профессиональной поддержкой от коллег и начальства.



Рисунок 7 – Шкала оптимистичности

Из полученных результатов на рисунке 7 выявилось, что педагоги в большей степени не теряют оптимистический взгляд к жизни и стараются отмечать все хорошее.

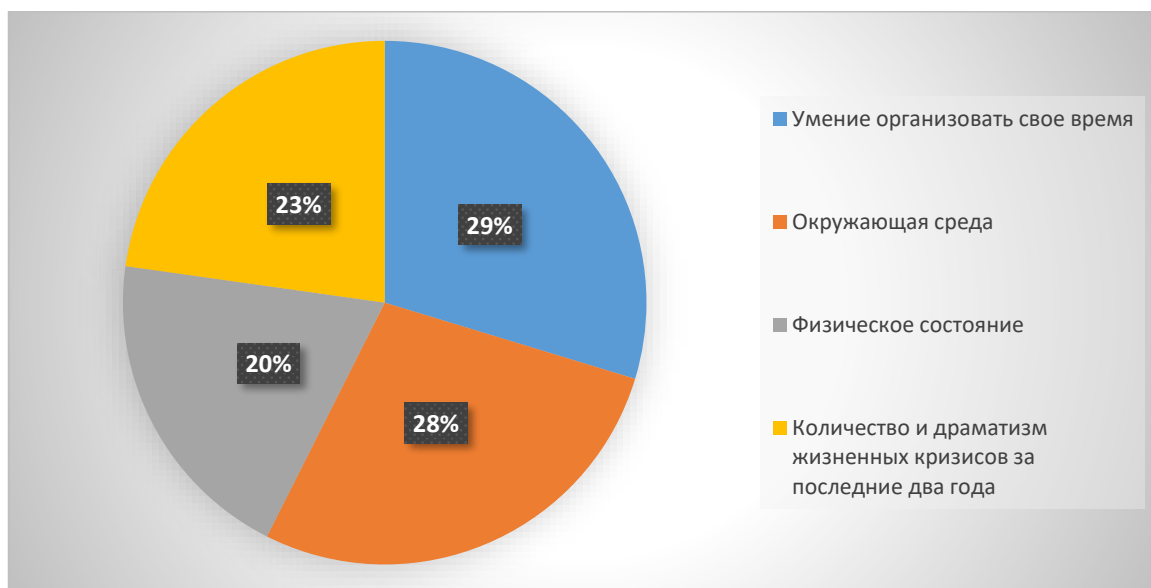


Рисунок 8 – Шкала напряженности

Из полученных результатов на рисунке 8 выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены своим умением организовать свое время, и окружающей средой. В меньшей степени удовлетворенность у педагогов происходит по физическому состоянию и кризисам за последние два года.

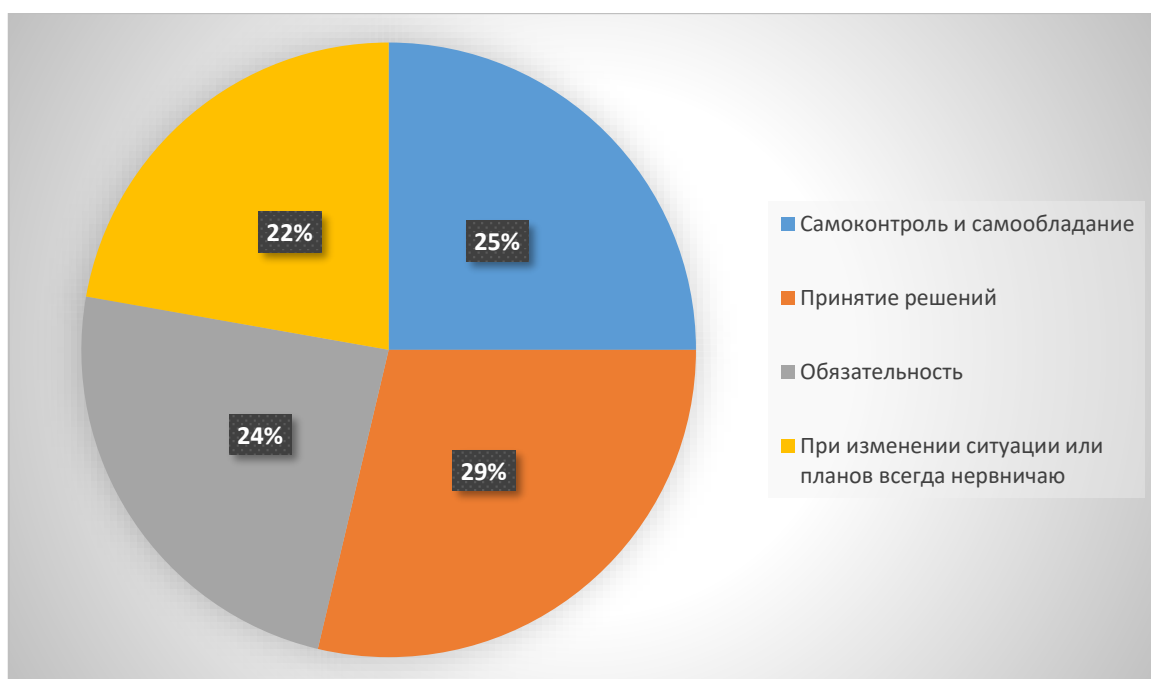


Рисунок 9 – Шкала самоконтроля

Из полученных результатов на рисунке 9 выявилось, что педагоги по трем первым вопросам получили от 25 баллов, и лишь переживают в случаях, когда ситуация меняется (менее 24 баллов).

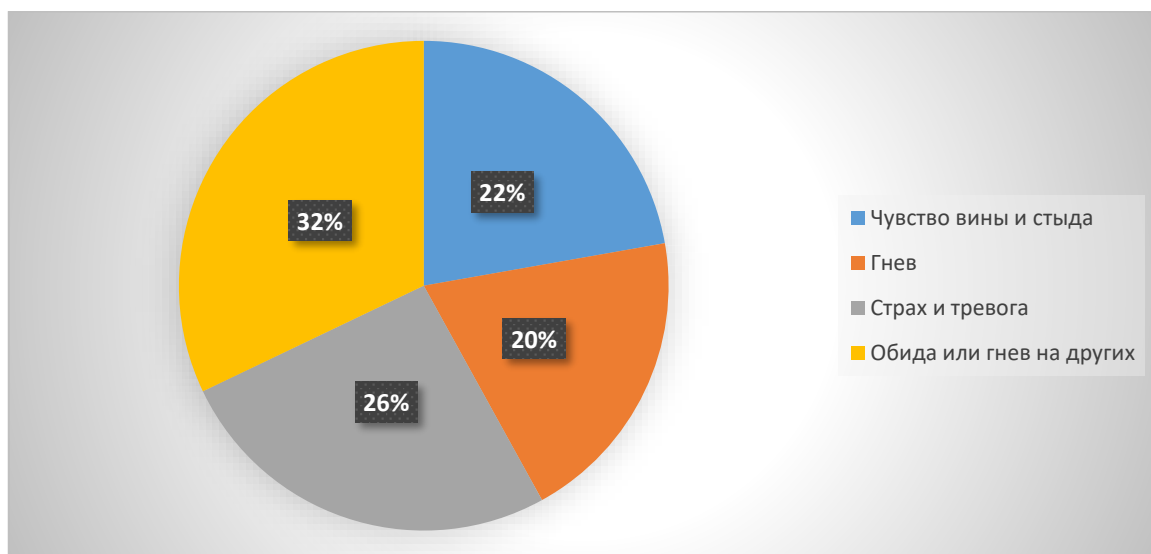


Рисунок 10 – Шкала негативных эмоций

Из полученных результатов на рисунке 10 выявилось, что педагоги в большей степени не испытывают чувства вины и стыда, гнева или страха и тревог, но в некоторых случаях отмечены обиды или гнев на других людей.

В заключение будет рассмотрена диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости» (таблица 3).

Таблица 3 – Результаты методики «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости»

Испытуемый	Ориентация на себя	Ориентация на соблюдения социальных норм и правил	Ориентация на самопознание	Ориентация на самореализацию
1	2	3	4	5
1	1	0	0	0
2	0	1	0	0
3	0	0	1	0
4	1	0	0	0
5	0	0	1	0
6	0	0	0	1
7	1	0	0	0
8	0	0	0	1
9	0	0	0	1

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4	5
10	1	0	0	0
11	0	1	0	0
12	1	0	0	0
13	0	0	0	1
14	0	0	0	1
15	1	0	0	0

Данная методика свидетельствует о том, что у 6 испытуемых существует ориентация на самосохранение, то есть для них важны в большей степени их комфортная жизнь, к примеру, машина, своя квартира.

У 2 испытуемых выявился 2 уровень, это говорит о том, что этим педагогам важно мнение окружающих, и чтобы все было идеально. Эти педагоги хотят всем нравиться.

У 2 испытуемых выявился 3 уровень, это говорит о том, что педагогам важно быть самими собой, они живут в гармонии с собой.

У 5 испытуемых выявился 4 уровень, это говорит о том, что педагоги стараются реализовать свои возможности, достичь своих целей.

Данные результаты гласят о том, что неудовлетворенность у педагогов значительно выше, чем удовлетворенность во всех рассмотренных нами факторов.

Далее рассмотрим причины неудовлетворенности педагогов в колледже. Профессиональная деятельность занимает важное место в жизни любого человека. Благодаря ей у человека появляется возможность реализовать свои разнообразные способности и личностный потенциал. Однако исследования, проведенные среди педагогов, констатируют, что многие из них испытывают неудовлетворенность своей деятельностью: нарастает физическая и эмоциональная напряженность, преобладают негативные эмоции.

Причины неудовлетворенности у каждого педагога разные, однако, можно отметить типичные причины этой неудовлетворенности:

недостаточное материальное и моральное вознаграждение; низкий авторитет в обществе; неуважительное отношение к педагогу со стороны студентов; грубость администрации.

Когда у педагога возникает чувство неудовлетворенности, это свидетельствует о том, что появились нарушения в его профессиональном развитии. Нарастающая неудовлетворенность работой, а, следовательно, и собой в ней подтверждают о возникновении профессионального кризиса, который может возникнуть независимо от возраста или профессионального стажа.

В процессе выполнения профессиональной деятельности постоянно происходит развитие личности. Однако профессиональное развитие личности сопровождается как личностными приобретениями и ростом, так и потерями и разрушениям.

К объективным причинам, вызывающим профессиональные деструкции, относятся:

- ухудшение социально-экономических условий жизнедеятельности. К ним можно отнести сокращение рабочих мест, неудовлетворительная зарплата и другие недовольства;

- неудовлетворенность супружескими отношениями. Если семья не является «тихой гаванью», где учитель может чувствовать себя комфортно, получить поддержку любимого человека, то весь свой потенциал он переносит на работу, что порождает другую деформацию;

- возрастные психологические изменения: ухудшение здоровья, ослабление психических процессов. Это ведет к снижению работоспособности, профессиональной усталости;

- содержание преподаваемого педагогом учебного предмета. Деструкции учителей математики отличаются от деструкций учителей, например, гуманитарного профиля;

- внешняя и внутренняя оценка успешности профессиональной деятельности. Внешняя оценка успешности опирается на высокую оценку

результатов работы, эффективность взаимодействия с коллегами и учащимися, инициативность работника, отрицательное оценивание этих параметров может привести к деструктивным проявлениям личности.

Внутренняя оценка успешности профессиональной деятельности является результатом совпадения вознаграждения за труд с представлением педагога о результативности своего труда. Если же вознаграждения и представления не совпадают, то это также может привести к личностным деструкциям;

- организация профессионально-образовательного процесса, качества управления, профессионализма руководителя;

- эмоциональная насыщенность педагогической деятельности, которая приводит к повышенной раздражительности, тревожности, нервным срывам. Часто повторяющиеся отрицательные эмоциональные состояния ведут к стрессу, а далее и к дистрессу. Все это способствует формированию синдрома «эмоционального выгорания».

Группа субъективных причин, вызывающих профессиональные деструкции, включает в себя:

- объективное чувство остановки в развитии. Если педагог обладает высокой степенью активности, то в данной ситуации испытывает дискомфорт и неудовлетворенность своим положением в коллективе;

- предел развития уровня образования и профессионализма. Причинами предела развития может стать неудовлетворенность имиджем профессии, низкой зарплатой, отсутствием моральных стимулов;

- полная поглощенность профессиональной деятельностью. Педагоги, которые все время проводят на работе с целью достижения признания успеха, иногда серьезно нарушают профессиональную этику, проявляют жестокость во взаимоотношениях, становятся конфликтными;

- выученная беспомощность – это привычка жить, не оказывая сопротивления, не принимая ответственности на себя. Когда педагог многократно убеждается в непродуктивности и ненужности собственных

действий и поступков. Развитию выученной беспомощности способствует авторитарный стиль управления педагогическим персоналом;

- профессиональный маргинализм (личностная позиция непричастности). Профессионально маргинальный педагог не идентифицирует себя с педагогической деятельностью, не принимает на себя ответственности за происходящее в колледже, не разделяет гуманистические ценности.

Данная проблема на сегодняшний день является актуальной, поэтому перед психологами института повышения квалификации в рамках системы дополнительного образования стоит задача оказывать психологическую помощь педагогам. Коррекция и профилактика различных профессиональных деструкций педагогов достигается с помощью индивидуального психологического консультирования, тренингов, лекций, круглых столов, деловых игр.

Появление деструкций в профессии педагога влечет за собой такие негативные факторы как:

- снижение продуктивности;
- снижение профессиональной мотивации педагогов;
- изменения отношения к студентам;
- ухудшение психологического состояния.

Если педагог постоянно находится в стрессе это может повлечь за собой следующие проблемы:

- повышенный уровень тревожности;
- снижение стрессоустойчивости;
- неудовлетворенность собой;
- неудовлетворенность профессиональными качествами.

Профессиональным деструкциям в большей степени подтверждены профессии типа «человек-человек» так как:

- высокая умственная и психологическая нагрузка;

- высокая ответственность, поэтому возникает предрасположенность к стрессовым ситуациям.

Препятствующим факторам профессионального становления профессионализации является:

- невнимательность и неорганизованность педагога;
- упрямство и навязчивость;
- низкая коммуникабельность;
- бездейственность и безразличие к работе.

Стрессовая нагрузка педагогов колледжа ложится на эмоциональную сферу человека, а именно, на мыслительные и психические процессы, внимание, память, мышление и восприятие. Из этого следует сформированность качеств, необходимых для педагога будет зависть от его успешности усваивать информацию и продуктивной педагогической деятельности.

Анализ сформированной по профессиональной деструкции на педагогическую сферу позволяет отметить, что развитие устойчивой эмоциональности, самоконтроль и методики профилактики, способствуют эффективной деятельности педагога. Эти процессы взаимообусловлены и сказываются негативно, деформируя трудовой процесс педагога, но чем дольше педагог работает, тем больше его опыт в конфликтных ситуациях. У педагога с опытом формируется самоконтроль и саморефлексия, что способствует коррекции его деятельности.

На данный период в педагогике отсутствует педагогическая профилактика преодоления профессиональной деструкции и рекомендаций для специфики работы педагога. Поэтому существует потребность раскрытие основ профилактики и рекомендаций на всех этапах профессионализации личности. Рекомендации необходимы, как и молодому специалисту, так и тому, кто проработал в колледже много лет.

Отличительной чертой при разработке профилактики для молодого педагога является уровень получаемых знаний и получаемая информации

педагога. Характер и степень профессиональных деструкций будет зависеть, от характера профессиональной деятельности, на ранних этапах профессионализации это процесс обучения и вхождения в специальность. Доминирующим влиянием будут выступать возрастные психофизиологические изменения, приходящиеся на сложный период становления личности молодого специалиста, а также полная занятость учебным процессом, появление профессиональной усталости.

В профилактику конфликтности педагогов стоит включить:

1. Информационный компонент. Здесь педагога информируют о причинах возникновения конфликтов, их последствиях и вариантах решения данных проблем.

2. Диагностический компонент. Здесь анализируются этапы работы педагога, его особенности и динамика.

3. Обучающий компонент. Здесь рассматривается рефлексия педагога и производится профилактика, либо коррекция поведения педагога.

4. Консультирующий компонент. Это является самым популярным компонентом, где производятся семинары, проведение бесед и деловые игры для педагогов. На таких семинарах педагоги смогут понять, как бороться с конфликтными ситуациями.

5. Профилактический компонент. Здесь проводится профилактика с педагогами, которая включает в себя диагностику и выявление проблем в отношениях со студентами.

6. Коррекционный компонент. Здесь проводится коррекция поведения педагога, после рассмотрения совокупности применяемых организационных форм обучения. Это система приемов и методик психолого-педагогического изучения, обучения, влияния и воздействия на педагогов, объединенных одной целью профилактики профессиональных деструкций в образовательном процессе колледжа.

Из этого следует, система профилактики педагогической деятельности включает в себя три компонента: консультацию,

профилактику и коррекционные мероприятия. Построение работы с педагогами позволяет улучшить атмосферу на занятиях и способствовать минимизации конфликтных ситуаций со студентами, другими педагогами, родителями.

2.2 Реализация условий программы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации

После полученных результатов можно выделить основные проблемы, с которыми сталкиваются педагоги. К ним отнесем:

Объективные причины:

- неблагоприятные социально-экономические условия в жизни колледжа, к примеру, низкая оплата труда;
- трудоголизм из-за отсутствия личной жизни;
- психологические изменения, проявляющиеся из-за возраста педагога, к примеру, профессиональная усталость;
- введение занятий, к примеру, отличия работы педагогов гуманитарных наук от технических;
- успешность профессиональной деятельности, к примеру, вознаграждение труда за работу педагога;
- качество профессионально-образовательного процесса, к примеру, профессионализм педагога;
- нервные срывы, к примеру, эмоциональное выгорание педагога.

Субъективные причины:

- остановка в развитии, к примеру, если педагог является яркой и активной личностью;
- предел развития в колледже, к примеру, отсутствие моральных стимулов;
- поглощение педагога в работу, к примеру, нарушение этических норм, конфликты с другими педагогами из-за рабочих моментов;

- беспомощность педагога, к примеру, желание педагога не брать на себя инициативу.

- маргинализм, в данном случае к ней отнесем непричастность педагога.

Вышеназванные проблемы являются актуальными в колледже ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ». Коррекция и профилактика различных профессиональных деструкций педагогов достигается с помощью индивидуального психологического консультирования, тренингов, лекций, круглых столов, деловых игр.

Для программы профилактики и разрешения конфликтов в педагогическом коллективе был выбран семинар-практикум. Целью такого семинара является возможность дать педагогам знания их конфликтов, понять свои причины, причины своих коллег, понять последствия таких конфликтов, а также определить способы избавления от негативных эмоций.

К задачам семинара-практикума определим:

- необходимость повысить самооценку каждого педагога;
- развитие воображения;
- необходимость снятия эмоционального напряжения.

Для этого потребуются следующие оборудование:

- музыка для семинара;
- презентация о конфликтах;
- листки бумаги, ручки и карандаши;
- другие материалы для семинара.

Во время семинара-практикума использовались упражнения для педагогов, рассмотрим их в таблице 4.

Таблица 4 – Упражнения в рамках семинара-практикума

Упражнение	Описание
«Ассоциации»	<p>Работа с педагогами начинается с просьбы – Назовите свои ассоциации с понятием «конфликт».</p> <p>Затем задаются такие вопросы как:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Какой образ вы представляете при представлении конфликта? - Какие чувства вы испытываете при этом? - Какие еще ассоциации у вас с конфликтом? - Какие конфликты по вашему мнению нельзя разрешить? <p>Примером может служить два барана, которые не уступают дорогу друг другу.</p>
«Плюсы и минусы конфликта»	<p>Ведущий объясняет упражнение, где необходимо рассмотреть положительные и отрицательные стороны конфликта. Для этого участникам надо разделиться на две группы.</p> <p>Первая группа должна назвать «плюсы» конфликтных ситуаций, а вторая группа «минусы» (негативные моменты, встречающиеся при конфликтах).</p> <p>Работа производится следующим образом:</p> <p>Первая группа говорит: «С помощью конфликта можно решить...»</p> <p>Вторая группа говорит: «Зато из-за конфликта образуется...»</p> <p>Далее каждой группе дается 5 минут, где каждый называют свои «плюсы» и «минусы» негатива.</p> <p>В заключение называются конструктивные стороны конфликта (их плюсы и минусы). К примеру, конфликт помогает распознать настоящие отношение к человеку (плюс). Конфликт способствует ухудшению качества работы в колледже (минус).</p>
«Нарисуй конфликт»	<p>Упражнение основывается на воображение, где каждый педагог должен изобразить конфликт благодаря цвету, символу и образу. Данное упражнение выполняется в группе.</p>
«Музей обидных воспоминаний»	<p>Данное упражнение нужно для того, чтобы педагоги вспомнили случаи, когда их обижали определённые люди в их жизни. Необходимо вспомнить какие эмоции при обиде они чувствовали.</p> <p>Для данного упражнения каждый педагог должен выписать свои обиды на листок бумаги и мысленно проститься с ними, отпустив из своего сердца негативные установки.</p>
«Аплодисменты»	<p>Завершающее упражнение, где каждый педагог рисует на одной ладони улыбку, а на другой радость и аплодирует.</p>

Далее в рамках семинара-практикума была проведена презентация для педагогов, название которой «Профилактика конфликтов в педагогическом коллективе».

Презентация начинается с обоснованием конфликта, который встречается в повседневной жизни каждого человека. Конфликт может образовываться от негативных ситуаций, встречающиеся как на работе, так и дома.

Затем идет разбор понятия «конфликт». Совместно с участниками семинара было определено, что такое конфликт. Далее идут слайды с обоснованием проблемы конфликта в коллективе, где поясняется что даже в самом дружном коллективе могут возникать конфликтные ситуации.

Участниками конфликта могут быть:

- директор, ректор, декан, заведующий кафедры и т.д.;
- педагоги;
- родители студентов, студенты.

Рассмотрим причины возникновения конфликтов у педагогов.

- антипатия к другому педагогу;
- разные взгляды на профессиональные вопросы;
- нереализованность, ревность студентов к другому педагогу;
- малая заинтересованность к реализации образовательных программ колледжа;

- игнорирование мнений педагогического состава об обучении студентов;

- негативное взаимодействие в работе с другими педагогами.

Далее остановимся на конфликтах педагога с директором, ректором, деканом или заведующем кафедры. К ним отнесем следующие конфликты:

- разногласия учебных программ;
- педагогические принципы;
- неадекватная оценка труда;
- завышенные требования к педагогу

- стиль руководства;
- неоправданные ожидания от руководства.

К разногласиям с родителями можно отнести:

- психологические особенности студентов;
- плохое поведение студентов на занятиях;
- завышенные требования к студентам;
- неадекватная оценка знаний студента.

Вышеназванные конфликты, рассмотренные в презентации преподавателями, имеют положительные, а также отрицательные стороны.

К положительным можно отнести:

- самоорганизация педагогов;
- достижение целей на занятиях со студентами;
- развитие педагогической работы в коллективе.

К недостаткам можно отнести:

- дезорганизация в процессе работы педагога;
- не соблюдение традиций колледжа;
- ухудшение взаимоотношений в педагогическом коллективе.

Далее целесообразно рассмотреть главную причину конфликтов, которая встречается в колледже ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ», к ней относятся моральное и материальное удовлетворения труда педагогов в ходе работы.

Сюда можно отнести:

- Технологическая взаимосвязь педагогического состава, где работа одного педагога негативно влияет на работу других педагогов. Приведем пример. Один педагог некачественно выполняет свою работу, из-за этого студенты расслабляются на его занятиях и после этого мало уделяют внимания и на других занятиях.

- Проблемы с оборудованием. Эта проблема возникает из-за нехватки пособий, инструментов облегчающих обучение студентов и самих преподавателей. Данную проблему должен решать заведующий кафедры.

- Невыполнение функциональных обязанностей. В данном случае происходит не соблюдение правил, которые были привязаны преподавателями от руководства колледжа, либо наоборот руководство не выполняет свою работу в полноценном виде.

Далее следует остановиться на типах конфликта в колледже ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ», это необходимо чтобы понимать пути разрешения конфликтных ситуаций. Сюда стоит определить следующие типы конфликтов:

Тип 1. Реакция на препятствия достижения целей в рамках работы в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ». Примером тут может служить сложность выполнения трудовой деятельности из-за конкретной причины.

Тип 2. Реакция на препятствия достижения личных целей преподавателя. Примером тут может служить конфликт распределения обязанностей при групповой работе преподавателей. Также тут можно отнести недовольства из-за графика отпуска, графика работы и другие факторы, являющиеся не удобными преподавателю.

Тип 3. Несоответствующее поведение преподавателя. Примером тут может служить нарушение трудовой дисциплины другого преподавателя.

Тип 4. Личные конфликты между двумя преподавателями, либо преподавателем и руководителем. Примером может служить такие принципы как:

- обесценивание потребностей;
- антипатия к коллеге;
- различия интересов;
- разные трудовые ценности и т.д.

В заключение в презентации были рассмотрены типы конфликтной личности. Каждый преподаватель в рамках учебной программы может вести себя по-разному, у каждого есть свой стиль поведения. Стоит выделить три популярных типов личности:

- Демонстративный конфликтный тип – данный тип преподавателей хотят быть в центре внимания. Этот тип старается быть хорошим для всего педагогического состава. Этот преподаватель зависим от оценки окружающих его коллег и студентов.

- Неуправляемый тип – данный тип наиболее импульсивный, может вести себя агрессивно и игнорировать нормы поведения, расписанные в колледже ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ». У данного типа завышенная неадекватная самооценка, он может винить в своих неудачах других. Преподаватели этого типа конфликтны и плохо поддаются воспитательным мерам.

- Целенаправленный конфликтный тип – данный тип может использовать конфликт для достижений неких целей. Это активный тип, он может манипулировать, просчитывать варианты исхода событий. В споре доказывает свою правоту, напорист и подавляет своих коллег.

После просмотра презентации, преподавателям, участвующим в семинаре-практикуме, предлагается выполнить еще несколько упражнений. Рассмотрим их в таблице 5.

Таблица 5 – Итоговые упражнения

Название	Описание упражнения
1	2
«Изобрази»	<p>Каждому преподавателю дается на выбор один из типов конфликтных личностей, к ним было отнесено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстративный тип личности; - тип личности под названием «танк», являющийся упертым в достижение цели; - тип «пиявка», это название говорит само за себя, такой тип старается общаться со всеми и навязываться; - тип «обвинитель», этот тип во всех проблемах винит других, обосновывая свою невиновность; - тип «сплетник», этот тип не может удержаться и рассказывает всем все новости колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»; - тип «подлиза», это тип старается быть хорошим для руководства, также хочет иметь положительный взгляд со стороны своих коллег и студентов; - тип «обвиняющий критик», это тип постоянно находит негативные моменты в своей работе и демонстративно критикует их при своих коллегах, студентах и руководстве;

Продолжение таблицы 5

1	2
(Продолжение «Изобрази»)	<p>- тип «подстрекатель», этот тип старается быть хорошим для всего педагогического состава, при необходимости просит коллег выполнить негативные действия, которые помогут ему в своей рабочей деятельности, к примеру, попросить руководство изменить учебный план в свою пользу;</p> <p>- тип «ледышка», этот тип старается быть в стороне от остального педагогического состава, он не выходит в открытый конфликт, но при этом всегда делает так как хочет;</p> <p>- тип «конкурент», этот тип старается быть в центре внимания, он готов конкурировать со своими коллегами за любовь к студентам, руководству, родителей студентов;</p> <p>- тип «бессовестный лгунишка», это тип готов недоговаривать своим коллегам рабочую ситуацию на занятиях со своими студентами, он может приукрашивать ситуации в свою пользу;</p> <p>- тип «невежа», это тип может высказать в адрес другого преподавателя негативно, он не боится осуждений, демонстрируя свою точку зрения;</p> <p>- тип «втаптывающий в грязь», это тип, который готов рассказать о другом преподавателе все то, что он сделал, когда-либо неверно, он не боится негативных последствий, к примеру, из-за него могут уволить коллегу, также он может быть агрессивным к своим студентам и быть скрытым;</p> <p>- тип «болтун», этот тип любит общение, на своих занятиях он большое время тратит на личные разговоры со студентами, на переменах любит общение с коллегами, часто это приводит к негативным случаям;</p> <p>- тип «избегающий неприятностей», это тип, который старается быть в стороне во всех негативных ситуациях, он общителен и хочет быть хорошим, как и для коллег, так и для руководства.</p> <p>Далее преподавателям выдаются стили поведения, к ним отнесем:</p> <p>- «Конкуренция». В данном случае задача преподавателя будет конкурировать со своими коллегами, выигрывать в спорах согласно их типу.</p> <p>- «Приспособление». Не смотря их типу, преподаватель должен приспособиться к мнению других, при этом стараясь выиграть в споре.</p> <p>- «Компромисс». Здесь преподаватель будет искать вариант компромисса согласно своему типу.</p> <p>- «Сотрудничество». Здесь преподаватель будет искать преподавателей, которые согласны с его точкой зрения согласно своему типу.</p> <p>- «Избегание». Здесь преподаватель будет избегать демонстрирующий вид конфликта согласно своему типу.</p>

Продолжение таблицы 5

1	2
«Найди правильный ответ»	<p>Для этого упражнения преподавателям выдаются стили поведения из предыдущего упражнения и утверждения. Задачей участников будет соединить их.</p> <p>Пример: «Приспособление»: «Для того чтобы ты выиграл, мне придется отступить».</p>
«Яблоко и червячок»	<p>Преподавателей просят закрыть глаза и представить, что они яблоко. Они должны во всех красках представить яблоко, его цвет, аромат, и то что он весит на дереве. Далее к нему подползает червяк и хочет съесть.</p> <p>Задачей упражнения представить данную ситуацию и ответ червяку. Каждый преподаватель должен представить данный конфликт и его решение, а затем понять к какому конфликту он относится (его тип).</p> <p>Рассмотрим варианты возможных ответов по типу личности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Конкуренция»: «Я сейчас упаду с дерева и раздавлю тебя при падении!» - «Избегание»: «Смотри на другом дереве весит красивая груша, она намного вкуснее» - «Компромисс»: «Ты можешь откусить часть, но остальное оставь человеку, который меня заберет». - «Приспособление»: «Кусай меня, я согласна с данным исходом событий». - «Сотрудничество»: «Давай я тебе покажу вкусные яблоки, которые уже упали на землю, они такие же вкусные как и я».
«Все мы разные»	<p>Ведущий начинает свое речь с того, что каждый преподаватель разный, каждый имеет свой характер, интересы и ценности, но при этом всех объединяет педагогическая команда, в которой они работают.</p> <p>Далее ведущий задает следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Какие способы профилактики конфликтов являются эффективными в рамках педагогического коллектива? <p>Для ответа на вопрос даются несколько вариантов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) уютная и благоприятная атмосфера в колледже; 2) позитивный эмоционально-психологический климат; 3) внедрение психологической культуры, как и в кругу преподавателей, так и у руководителей; 4) саморегулирование эмоционального состояния; 5) предупреждать возникновение конфликта. <ul style="list-style-type: none"> - Какие объективные обстоятельства помогают профилактике деструктивного конфликта? <p>Для ответа на вопрос даются несколько вариантов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) создание благоприятных условий для работы преподавателей; 2) честное распределение материальных благ в коллективе; 3) внедрение нормативных процедур для разрешения предконфликтных ситуаций; 4) спокойная организационная среда, своевременные материальные выплаты.

Продолжение таблицы 5

1	2
	- Какие мероприятия помогут сплотить коллектив? Для ответа на вопрос даются несколько вариантов: 1) мероприятия в кругу преподавателей; 2) мобилизация коллектива для решения проблем, которые встречаются в колледже; 3) тренинги; 4) упражнения на сплочение коллектива; 5) упражнения для профилактики и разрешения конфликтов; 6) метод игрового моделирования проблемных ситуаций; 7) обязательное уважение к каждому преподавателю.
«Произнести свое имя с разным усилием голоса»	Для данного упражнения необходимо встать в круг. Первый человек произносит свое имя шепотом, далее голос повышается у каждого преподавателя до крика. Далее упражнение выполняется в обратном порядке.
«Договориться без слов»	Данное упражнение выполняется без слов, к примеру, все должны построиться в шеренгу по дате своего рождения или росту.

Таким образом, было проведен семинар-практикум, который несомненно сплотил педагогический коллектив, каждый преподаватель задумался о своем поведении, рассмотрел виды конфликтов и понял, как можно их избегать.

2.3 Анализ динамики и результатов опытно-экспериментальной работы

Далее рассмотрим результаты, которые показали испытуемые, после проведения семинара-практикума. Для этого проведем повторно опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты повторного опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»

№ испытуемого	Количество ответов «да»	Количество ответов «нет»	Сумма баллов
1	2	3	4
1	3	9	3
2	3	9	3
3	5	7	5
4	4	8	4

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4
5	1	11	1
6	2	10	2
7	3	9	3
8	2	10	2
9	4	8	4
10	3	9	3
11	2	10	2
12	1	11	1
13	5	7	5
14	3	9	3
15	4	8	4

Подсчет результатов производился тем же вариантом, что и в первый раз.

- от 9 до 12 баллов – высокие показатели конфликтности педагога;
- от 5 до 8 баллов – средний показатель конфликтности педагога;
- до 4 баллов – низкий показатель конфликтности педагога.

На рисунке 11 рассмотрим показатели опроса педагогов.



Рисунок 11 – Показатели опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»

Согласно полученным результатам, было выявлено, что показатели уровня конфликтности значительно понизились. Семинар-практикум помог педагогам колледжа сплотиться, поработать в группах и узнать ближе своих

коллег. Многие поняли причины конфликтов, с которыми сталкиваются ежедневно в своей работе. Благодаря этому многие стали более лояльны друг к другу. Также стали больше общаться в кругу коллег и проговаривать свои недопонимания и обиды.

Для более возрастной категории педагогов стало открытие, что молодой состав ведут свои занятия по новым технологиям и методам, они стали чаще прислушиваться к ним и внедрять в свои дисциплины новшества. А молодой состав преподавателей стали более лояльны к возрастной категории, поддерживая их «старую закалку».

Конечно, семинар-практикум не может решить все конфликты, с которыми сталкивается педагогический состав постоянно. Поэтому такие семинары стоит проводить несколько раз в год. Помимо этого, рекомендуется включать в работу педагогов следующие мероприятия:

- общий досуг;
- общие мероприятия со студентами;
- включать в работу несколько преподавателей при творческих работах со студентами.

Также стоит отметить, что посещаемость студентов увеличилась, улучшилась общая атмосфера в аудиториях, это и поспособствовало минимизации конфликтных ситуаций со стороны педагогического состава.

Выводы по главе 2

Во второй главе исследования было проведено эмпирическое исследование, где рассматривалась гипотеза, которая гласит, что с помощью работы по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональной образовательной организации произойдет повышение эффективности работы колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Для данного доказательства были использованы следующие методы:

- опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»;
- методика «Шкала оценки качества жизни»;
- диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости».

Для исследования нами были взяты 15 педагогов колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

В ходе эксперимента было определено, что основные проблемы, с которыми сталкиваются педагоги является: неблагоприятные социально-экономические условия в жизни колледжа, трудоголизм из-за отсутствия личной жизни, успешность профессиональной деятельности, остановка в развитии и т.д.

Для программы профилактики и разрешения конфликтов в педагогическом коллективе был выбран семинар-практикум.

Согласно повторным результатам, было выявлено, что показатели уровня конфликтности значительно понизились. Семинар-практикум помог педагогам колледжа сплотиться, поработать в группах и узнать ближе своих коллег.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, в теоретической главе работы было рассмотрено:

- Педагогический конфликт является сложной системой отношений у учащихся с педагогом, а также в педагогическом составе. Конфликты во взаимоотношениях с педагогами имеют свои отличительные стороны, а именно: характером и содержанием деятельности педагогов, женском коллективе, современном укладе жизни и жизненных ценностей.

- К мерам по предупреждению конфликтов можно отнести: четкость требований и задач, знакомство с ними всех участников образовательного процесса; создание положительного микроклимата в коллективе; прогнозирование проблем, которые неизбежно или с большой долей вероятности могут спровоцировать конфликт; заранее продуманная и организованная система информирования, разъяснения спорных моментов в образовательном процессе; занятия и тренинги, направленные на развитие умений и навыков взаимодействия в конфликтных ситуациях.

- Для реализации стратегии предотвращения конфликтов в процессе преобразований рабочего процесса необходимо: понимать сущность конфликта; принимать во внимание информацию о работниках; планировать осуществление преобразований таким образом, чтобы работники могли в них участвовать и воспринимать их без стресса.

Во второй главе исследования были взяты педагоги колледжа ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» в количестве 15 человек. В ходе эксперимента были изучены причины конфликтов у педагогов, выявлены мероприятия по профилактике конфликтов и определены способы разрешения конфликтов при работе в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Для исследования были взяты разные возрастные категории педагогов, а именно: 25-35 лет (3 человека), 36-45 лет (5 человек), 46-55 лет (2 человека), 56-65 лет (3 человека) и старше 66 лет (2 человека).

Из-за того, что в колледже есть педагоги разных возрастных категорий образуются такие конфликтные ситуации, как конструктивные конфликты и деструктивные конфликты. Кроме этого причинами конфликтов служат: фактор пола, возраста, культурной среды.

Для решения поставленных задач, в работе использовались следующие методы:

- Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности».
- Методика «Шкала оценки качества жизни».
- Диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости».

После проведенного опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» было выявлено, что не все преподаватели могут сдерживать своих эмоций, любят поспорить, зачастую считают, что лишь они правы. Это говорит о том, что в аудиториях таких преподавателей конфликты могут встречаться часто. А также выявлено, что в данных аудиториях средний уровень конфликтов, так как результаты методики показали значения от 5 до 8 баллов.

Для выявления причин конфликтов у педагогов изучили «Шкалу оценки качества жизни», где было определено, что:

- меньше всего педагоги не удовлетворены своей заработной платой;
- педагоги не удовлетворены личными устремлениями и достижениями,
- у педагогов удовлетворенность своей физической нормой больше половины отметили, что хотели бы снизить вес или подкачаться;
- не удовлетворены личной жизнью;
- не удовлетворены профессиональной поддержкой от коллег и начальства;
- не удовлетворены своим физическим состоянием, а также у педагогов происходят кризисные ситуации за последние два года;

- педагоги в большей степени не испытывают чувства вины и стыда, гнева или страха и тревог, но в некоторых случаях отмечены обиды или гнев на своих коллег;

- некоторым педагогам важно мнение окружающих;

- некоторым педагогам важно быть самими собой, они живут в гармонии с собой;

- некоторые педагоги стараются реализовать свои возможности, достичь своих целей.

Для программы профилактики и разрешения конфликтов в педагогическом коллективе был выбран семинар-практикум. Целью такого семинара является возможность дать педагогам знания их конфликтов, понять свои причины, причины своих коллег, понять последствия таких конфликтов, а также определить способы избавления от негативных эмоций.

Семинар-практикум сплотил педагогический коллектив, каждый преподаватель задумался о своем поведении, рассмотрел виды конфликтов и понял, как можно их избегать.

В заключение были рассмотрены результаты, которые показали испытуемые, после проведения семинара-практикума.

Согласно полученным результатам, было выявлено, что показатели уровня конфликтности значительно понизились. Семинар-практикум помог педагогам колледжа сплотиться, поработать в группах и узнать ближе своих коллег. Многие поняли причины конфликтов, с которыми сталкиваются ежедневно в своей работе. Благодаря этому многие стали более лояльны друг к другу. Также стали больше общаться в кругу коллег и проговаривать свои недопонимания и обиды.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агаджанова М.А. Современные настольные игры как инновационная психолого-педагогическая технология профилактики синдрома эмоционального выгорания педагогов // Сборник материалов Ежегодной международной научно-практической конференции «Воспитание и обучение детей младшего возраста». 2016. №5.
2. Адонина Л. В., Вишнякова А. В., Кузёма Т. Б., Шутова О. А. Фасилитация как средство профилактики синдрома «Эмоционального выгорания» и устранения педагогических конфликтов // E-Scio. 2020.
3. Амбалова С.А. Личность и ее приобщение к социальному миру // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016. Т. 5. № 1 (14). С. 9-11.
4. Ананьев О.Г., Социальная работа в образовательных учреждениях. Учебное пособие / Рязань, 2020.
5. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Инфра-М, 2005. 142с.
6. Андрианов, А.С. О проблеме создания организационно-педагогических условий как фактора, влияющего на развитие личностно-профессиональных качеств сотрудников органов внутренних дел российской федерации / А.С. Андрианов // Вестник барнаульского юридического института МВД России. – 2016. – № 1 (30). – С.147-149.
7. Андрианов А.С. Особенности развития профессиональных качеств сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации / А.С. Андрианов // Проблемы современного педагогического образования. – 2016. – №50 (3). – С. 3-9.
8. Ануфриев А.Ф, Ефимова О.С. Исследование факторов возникновения межличностных конфликтов педагогов // Педагогика и психология образования. 2018. №2.
9. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов. СПб., 2018.

10. Анцупов, А. Я. Конфликтология: Схемы и комментарии / А. Я. Анцупов. – СПб.: Проспект, 2016. – 336 с.
11. Бекоева М.И. Проблема формирования способности личности к самореализации в философском, психологическом и педагогическом аспектах // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. 2015. № 1 (20). С. 25-28.
12. Бекоева М.И. Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов в коллективе // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2017. – № 4. – С. 277-280.
13. Бобровникова Н.С. Основы профилактики конфликтов в современной образовательной среде. В сборнике: Педагогика, психология, общество. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. 2020. С. 150-152.
14. Бунтовская Л.Л. Социально-психологические подходы к разрешению трудовых конфликтов / Современные научные исследования и разработки. – 2017. – № 3 (11). – С. 71-83
15. Ванюхина Н.В., Скоробогатова А.И. Профилактика коррупциогенного поведения в сфере образования // Карельский научный журнал. – 2013. – № 4. – С. 64-66.
16. Васильева А.С., Вокуева А.С., Николаева А.А. Влияние характерологических особенностей личности педагога на поведение в конфликтной ситуации // Вестник университета. – 2019. – № 2. – С. 157-163.
17. Вербицкий А.А., Щербакова О.И. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования. Москва, 2016.
18. Воротникова А.Ю. Профилактика конфликтных ситуаций в организации // Молодежь и наука. – 2016. – № 8. – С. 12.
19. Габдулхакова Л. К. Управление конфликтами в организации / Human Progress. – 2017. – Т. 3. – № 3. – С. 6.

20. Галкина, О. В. Организационно-педагогические условия как категория научно-педагогического исследования / О. В. Галкина // Известия Самарского научного центра РАН. – 2017. – №6-2. – С.30-36.
21. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. СПб., 2015.
22. Гончаров, М.А. Основы менеджмента в образовании: учебное пособие / М.А. Гончаров. – 3-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. 476 с.
23. Гордеева, И.С. Профилактика конфликтов на этапе профессионального самоопределения студентов образовательной организации / И.С. Гордеева, А.А. Рудницкая, Д.В. Сусоев // Мир педагогики и психологии. – 2016. – № 5. – С. 14-18.
24. Двучичанская, Н.Н. Повышение профессиональной компетентности выпускников колледжей, обучающихся в системе «колледж – вуз» / Н.Н. Двучичанская // Инновационные процессы в области химикопедагогического и естественнонаучного образования: материалы Всерос. научно-практич. конф.: в 2 т. Оренбург: ОГПУ, 2017. – Т.1. – С. 35-39.
25. Долгова В.И., Гольева Г.Ю., Кунилова А.А. Эмоциональное выгорание педагогов как деформация личности. Современные наукоемкие технологии. 2016. № 8-1. С. 106-110.
26. Зазыкин В.Г. Введение в психологию конфликтов (на примерах конфликтов в коллективных организациях) [Текст]: учеб. пособ. / В.Г. Зазыкин – М., Издательский центр «Академия», 2016 г – с 230 с.
27. Захарчук, Л. А. Управление конфликтами в системе образования / Л. А. Захарчук // Социология управления. – М. – 2016.
28. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект-Пресс, 2016. – 317 с.
29. Зинченко, В.П. Психологический словарь. – Психологический словарь / В.П. Зинченко, Б. Г Мещерякова. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Педагогика-Пресс, 2015. – 440 с.

30. Игебаева, Ф.А. Социальные конфликты и способы их решения. Социально-экономическое развитие общества: система образования и экономика знаний/ Ф.А. Игебаева // Сборник статей IV Международной научно-практической конференции. Пенза. 2017. – С.33-35.
31. Исаев Р.А. Предупреждение конфликтных ситуаций в трудовых коллективах / Экономика и управление: проблемы, решения. – 2016. – № 8. – С. 114-120.
32. Казаренков, В. И. Педагогическое взаимодействие технология и искусство / В. Казаренков. – М.: Просвещение, 2016.
33. Козлов Н.И. Психологос. Энциклопедия практической психологии. – М.: Юрайт. – 2017. – 1130 с.
34. Колмакова И.Г. Внутриличностный конфликт как психологическое условие жестко-ролевого и полиролевого поведения учителя. Вестник Удмуртского университета. Серия Философия. Психология. Педагогика. 2016. Т. 26. № 2. С. 88-92.
35. Калмыкова О.Ю., Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления. Интернет-журнал Науковедение. 2014. № 5 (24). С. 58.
36. Кибанов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Кибанов. – М.: ИНФРА – М, 2017. – 302 с.
37. Корнеева Н.Ю., Шаталова Е.И. Подготовка будущих педагогов к разрешению педагогических конфликтов в образовательной организации // Поволжский педагогический вестник. – 2015. – № 4 (9). – С. 142-148.
38. Кошечко Н. В. Профилактика синдрома «эмоционального профессионального выгорания» преподавателей вузов / Н. В. Кошечко // Вестник Киевского национального университета им. Т. Шевченко. Серия: Педагогика. Вып. 3. К.: Киевский университет, 2016. – С. 21-28.
39. Кочисов В.К., Гогицаева О.У. Психолого-педагогические аспекты социализации личности ребенка//Вектор науки Тольяттинского

государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2013. № 4 (15). С. 101-103.

40. Кручинин, В. А. Межличностные конфликты преподавателей высшей школы / В. А. Кручинин, Е. М. Федотова // Гуманизация образования. – 2015. – №6. – С.26-30.

41. Куцевич И.В. Управление конфликтом в трудовом коллективе. В сборнике: Инновационные технологии педагогики и психологии: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. – 2016. – С. 56-60.

42. Кулаева З.С., Каргиева З.К. Социальная среда как фактор эстетического воспитания // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2015. № 1 (20). С. 98-100.

43. Лугуева Н.М. Студенты как субъекты возникновения и преодоления конфликтов в межличностных отношениях // Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Психолого-педагогические науки. – 2019. – № 1. – С. 97-102.

44. Малиева З.К. Применение современных образовательных технологий в профилактике морального отчуждения студентов // Высшее образование в России. 2015. № 10. С. 126-132.

45. Малиева З.К. Проектирование воспитательно-развивающей среды вуза как условие профилактики и коррекции морального отчуждения студентов // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2015. № 4 (13). С. 67-70.

46. Малиева З.К. Роль современных образовательных технологий в решении проблемы морального отчуждения личности // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 6. С. 769.

47. Манохина С. Ю. Психология в конфликте: хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С. Ю. Манохина. – М.: Евразийский открытый институт, 2012. Р. 28.

48. Мартишина Н.В. Педагогическое общение и педагогическая конфликтология. Учебное пособие / Москва, 2020.
49. Меткин, М. В. Конфликтология / М. В.Меткин. – СПб. Министерство Российской Федерации по связи и информации Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича гуманитарный факультет. – 87 с.
50. Милькова, Е. В. Социальные проблемы студенческой молодежи (на примере студентов кемеровского государственного университета культуры и искусств) / Е. В. Милькова // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. – 2017. – №5. – С.104-110
51. Моложавенко А.В. Профессиональная подготовка педагогов-психологов в условиях гуманитаризации постдипломного образования. Киров, 2016.
52. Молчанова, Н. В. Особенности проявления поведенческой активности в межличностном конфликте / Н. В. Молчанова // Изв. Сарат. унта Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. – 2015. – №1 (13). – С.51-55
53. Мустафина А.А., Мокшина Н.Г. Теоретическое изучение проблемы профилактики конфликтного поведения у подростков. В сборнике: Актуальные вопросы современной науки. Сборник статей по материалам XII международной научно-практической конференции. В 3-х частях. 2018. С. 56-60.
54. Назарова А.Е. Стадии организационного конфликта // StudNet. 2021. №3.
55. Намдан С.С. К вопросу о понятии корпоративного конфликта / Вестник Тувинского государственного университета. – 2016. – №1(28). – С. 109-113.
56. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология. [Текст]: учеб. пособ. / Л.Ф. Обухова – М., 2016. – 24с.

57. Островский А.Н., Максудов Р.Р., Складчикова Е.С. Центр общественного взаимодействия. опыт и перспективы работы по профилактике и разрешению конфликтов на местном уровне с применением технологий социальной медиации. Методические рекомендации / Москва, 2019.
58. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – М.: Инфо-М, 2016. – 384 с.
59. Ракитина, К.А. Роль психологических теорий в практике разрешения и предупреждения конфликтов / К.А. Ракитина, Т.И. Никулина //Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». – 2015. – №1. – С.12-16.
60. Романченко М.А. Проблема управления конфликтами в трудовых коллективах //Молодежь и наука, 2013. № 2. С. 23.
61. Романюк Е.С., Тулупникова Т.Ю. Формирование навыков межкультурного общения и профилактика конфликтных ситуаций // Актуальные вопросы профессионального образования. – 2007. – Т. 4. – № 7 (33). – С. 123-125.
62. Рудницкая, А.А. Анализ и способы решения конфликтов в сфере профессионального образования / А.А. Рудницкая // Российско-китайский научный журнал «Содружество» / под редакцией Василевского А.В. – Новосибирск, 2016. – № 5 (4). – С. 60-61.
63. Рудницкая, А.А. Изучение причин межличностных конфликтов в студенческой среде / А.А. Рудницкая // В сборнике: Педагогика и педагогический процесс: современные тенденции и перспективы развития. Сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. – 2016. – С. 448-450.
64. Рудницкая, А.А. Коммуникативные способности в профессиональной деятельности руководителя образовательного учреждения. А.А. Рудницкая // Актуальные вопросы теории и практики педагогической науки: сборник научных трудов по материалам I

Международной научно-практической конференции 30 апреля 2016 г. Нижний Новгород: НОО «Профессиональная наука», 2016. – С.52-58.

65. Рудницкая, А.А. Организационно-педагогические условия профилактики межличностных конфликтов в профессионально-образовательной среде / А.А. Рудницкая, Н.А. Пахтусова // Современные тенденции в образовании: новые педагогические технологии и электронные средства обучения: сборник научных трудов по материалам I. Международной научно-практической конференции, 31 октября 2017 г. Екатеринбург: НОО «Профессиональная наука», 2017. – С. 197-200.

66. Свиридова Е.В. Психологические особенности личности, снижающие вероятность конфликтов в коллективе // Science Time. 2021.

67. Слюнько Н.Б. Деятельность социального педагога с семьей по профилактике и разрешению конфликтов в детско-родительских отношениях. В сборнике: Лучшая научно-исследовательская работа 2020. Сборник статей по материалам всероссийского научно-исследовательского конкурса. 2020. С. 88-93.

68. Слюнько Н.Б. Результаты исследования по профилактике и коррекции детско-родительских отношений (на примере МБДОУ ЦППМС "Семья"). В сборнике: Человек. Общество. Культура. Социализация. Материалы XVI Международной молодежной научно-практической конференции. 2020. С. 354-359.

69. Солдатова Р.М. Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации [Текст] / Р.М. Солдатова // Социс. – 2018. – № 2. – С. 16 – 21.

70. Спатарь, А. В. Основы управления конфликтами в организации / А. В. Спатарь // Проблемы современной экономики: материалы IV. Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). – Челябинск: Два комсомольца, 2015. – С. 95-98.

71. Степанова Н.В. Особенности адаптивного поведения в межличностных конфликтах // Концепт. – 2016. – № 9. – С. 119-124.

72. Столяренко Л.Д. Основы психологии [Текст]: учебник для студентов вузов / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Дону: Феникс, 2016. – 566с.
73. Судакова Т.М., Корягина С.А. Медиативные технологии в раннем и непосредственном предупреждении преступного поведения школьников. Известия Байкальского государственного университета. 2017. Т. 27. № 3. С. 425-433.
74. Суховеева О.И. Конфликт в организации – проблема или возможность? // Безопасность и охрана труда. – 2014. – № 4 (61). – С. 60-62.
75. Тагибова, А. А. Социокультурный конфликт: сущность, структура и характеристика / А. А. Тагибова // Теория и практика общественного развития. – 2016. – №10. – С.41-46.
76. Тесленко В.В. Повышение эффективности управления конфликтами в организации // Научные записки ОрелГИЭТ. – 2013. – № 2 (8). – С. 314-316.
77. Тренев, Н.Н. Управление конфликтами: Учебно-практическое пособие для вузов / Н.Н. Тренев. – М.: Приор, 2016. – 405 с.
78. Фили, Р. Управление организационными конфликтами/ Р. Фили. – М.: ЭКМОС, 2017. – 76 с.
79. Хадикова И.М. Условия развития психологической культуры личности студента // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2014. № 4 (19). С. 180-182.
80. Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – Красноярск-Москва, 2017. – 144 с.
81. Шавшаева Л.Ю., Самсоненко Л.С. Профессионально-личностное развитие психологов СПО в процессе повышения квалификации. Современные наукоемкие технологии. 2016. № 8-2. С. 388-392.
82. Шаповаленко И.В. Психология развития и возрастная психология: учебник [Текст]: учеб. пособ. / М.: Юрайт, 2015. – 567 с.

83. Шайхутдинова А.Ф., Перезова О.В. Управление конфликтными ситуациями и роль управленца в их профилактике // Инновационная наука. – 2017. – Т. 2. – № 4. – С. 176-179.

84. Чумаченко С.А. Тренинг как один из методов руководителя для урегулирования конфликтов в организации. В сборнике: Психология: Современные проблемы и перспективы. Сборник научных трудов. Москва, 2017. С. 120-128.

85. Чежина Я.В. Школьный психолог как медиатор конфликтов между педагогами и учащимися. Герценовские чтения: психологические исследования в образовании. 2018. № 1-2. С. 275-282.

86. Чекалдин А.М. Причины организационных конфликтов и способы их устранения // Вестник НГИЭИ. – 2015. – № 9 (52). – С. 73-77.

87. Чернякевич Е.Ю. Психологические особенности бесконфликтной личности // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. – 2020. – № 5. – С. 95-105.

88. Шараева, Л. Г. Разрешение конфликтов в образовательной организации / Л. Г. Шараева. — Текст : непосредственный // Актуальные вопросы экономики и управления. Москва : Буки-Веди, 2016. – С. 123-127.

89. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. [Текст]: учеб. пособ. / Г.Шварц – М.: Издательство Вернера Регена, 2017 – 310с.

90. Юренкова В.А., Душкин А.С., Кораблев С.Е. Психология конфликта. Учебное пособие / Санкт-Петербургский университет МВД России. Санкт-Петербург, 2014.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности

(автор О.Л. Гончарова)

Инструкция: ответьте на вопросы «да» или «нет».

1. Доставляет ли вам удовольствие доказывать свою точку зрения, спорить?
2. Тяжело ли вам удержаться от реплик в ваш адрес?
3. Прислушиваетесь ли вы к мнению других?
4. Вы болезненно отнеситесь к критике в ваш адрес?
5. Считаете ли вы себя вспыльчивым человеком?
6. Считаете ли вы себя спокойным человеком?
7. Свойственна ли вам агрессия?
8. Можете ли вы применить физическую силу к людям, если они не согласны с вашим мнением?
9. Трудно ли вас вывести из себя?
10. Стараетесь ли вы избегать споров?
11. Считаете ли вы, что компромисс – это лучший способ разрешения спора.
12. Считаете ли вы, что спор – это лучший способ разрешения конфликта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Шкала оценки качества жизни

Возраст _____, Пол _____, Профессия _____

Инструкция.

Пожалуйста, оцените степень удовлетворенности вашей жизнью по каждому пункту.

Таблица 2.1 – Оценка качества жизни

1. Работа (карьера)		
Полностью не соответствует интересам и ожиданиям		Полностью соответствует интересам и ожиданиям
2. Личные устремления и достижения		
Не достигли многих целей, часто чувствуете себя неудачником		Достигли многих целей, обычно чувствуете себя удачливым человеком
3. Здоровье		
Часто болею		Обычно здоров
4. Изменяющиеся обстоятельства		
Часто вызывают сильное переживание одиночества		Никогда не чувствую себя одиноко
5. Отношения с детьми (своими или чужими)		
Не вызывают радости		Всегда радуют
6. Отношения на работе (с коллегами, начальством и др.)		
Вызывают сильный дискомфорт (напряжение и неудовлетворенность)		Обычно гармоничные (приятные)
7. Отношения с друзьями		
Нет искренних дружеских отношений. Без теплоты и взаимопонимания		Близкие и теплые, чувствую их поддержку
8. Духовная или религиозная поддержка		
Несущественная (нет)		Сильная и существенная
9. Хорошее настроение, как правило, зависит		
От внешней ситуации (отношений с другими людьми)		От внутреннего самообладания (оптимизм, чувство юмора, жизнерадостность)
10. Умение организовать свое время		
Всегда не хватает, постоянное напряжение из-за дефицита времени		Время – мой союзник, умею хорошо организовать свое время
11. Окружающая среда		
Неприятна и опасна		Безопасна и комфортна

Продолжение таблицы 2.1

12. Физическое состояние		
Усталость, постоянное напряжение		Отличное, дееспособное
13. Финансовое состояние		
Неудовлетворительное, управляемое	плохо	Хорошее, стабильное
14. Количество и драматизм жизненных кризисов за последние два года		
Чрезмерное		Не было кризисов
15. Деловая (профессиональная) карьера		
Бесперспективна		Хорошие перспективы
16. Физическая активность		
Очень низкая и нерегулярная		Высокая и регулярная
17. Сон		
Часто плохой		Отличный и полноценный
18. Физическая форма		
Моя (неудовлетворенность)	проблема	Нет проблем
19. Самоконтроль и самообладание		
Неудовлетворительные		Всегда держусь на уровне
20. Принятие решений		
Всегда трудно принимаю ответственные решения		Легко принимаю решения
21. Обязательность		
Делаю только то, что могу, никогда не перенапрягаюсь		Беру на себя слишком много своих и чужих обязательств, часто беру на себя то, что должны делать другие
22. Чувство вины и стыда		
Очень часто		Никогда
23. При изменении ситуации или планов		
Всегда нервничаю		Легко приспосабливаюсь к любой новой ситуации
24. Гнев		
Я часто сержусь на себя или на других		Многие вещи я воспринимаю с легкостью и без раздражения
25. Самоуважение		
Я часто недоволен (недовольна) собой		В целом, я доволен (довольна) собой
26. Жизненные ценности и принципы		
Не всегда ясны, часто изменчивы		Всегда ясны и стабильны
27. Моральная и эмоциональная поддержка близких людей		
Минимальная (отсутствует)		Сильная и существенная
28. Чувство эмоциональной «приподнятости» и жизнерадостности		
Никогда		Очень часто

Продолжение таблицы 2.1

29. Личная жизнь		
Неудовлетворительная		Гармоничная и регулярная
30. Понимание и уважение в деловой (профессиональной) среде		
Очень низкое		Высокое
31. Страх и тревога		
Присутствуют ежедневно		Отсутствуют
32. Профессиональная (деловая) поддержка		
Отсутствует		Высокая
33. Обида или гнев на других		
Отсутствует		Очень часто
34. Настроение		
Почти всегда мрачное		Всегда жизнерадостное
35. В трудных жизненных ситуациях		
Всегда испытываю растерянность или чувство «безысходности»		Никогда не теряю надежду на благополучное разрешение ситуации
36. Внутренние (личные) ресурсы		
Чувствую истощенность внутренних резервов		Чувствую в себе огромные силы и ресурсы

В соответствии с ключом подсчитывается сумма баллов для каждой категории жизнедеятельности (9 субшкал, каждая содержит по 4 вопроса). Минимальная сумма для каждой субшкалы равна 4 баллам, максимальная – 40. Оценки по субшкалам соответствуют понятию удовлетворенности в различных областях жизнедеятельности. Чем меньше величина баллов, тем сильнее психическая напряженность и ниже удовлетворенность качеством жизни в данной области. Также подсчитывается общий индекс качества жизни (ИКЖ), равный среднему значению баллов, набранных по всем девяти субшкалам.

Оценка уровня удовлетворенности КЖ производится по общему ИКЖ в соответствии с данными в таблице 2.1. А по отдельным субшкалам качества жизни (таблица 2.2) определяются сферы наименьшей удовлетворенности. Полученная информация используется в последующей консультативно-профилактической и психокоррекционной работе с лицами, переживающими психологический стресс и выгорание.

Ключ.

1. Работа 1, 6,13,15.
 2. Личные достижения 2, 25, 26, 30.
 3. Здоровье 3, 16, 17, 18.
 4. Общение с близкими людьми (друзья, родственники) 4, 5, 7, 29.
 5. Поддержка (внутренняя и внешняя) 8, 27, 32, 36.
 6. Оптимистичность 9, -28, 34, -35.
 7. Напряженность 10, 11, 12, 14.
 8. Самоконтроль 19, 20, -21, 23.
 9. Негативные эмоции 22, 24, 31, -33.
- Обратные вопросы обозначены знаком «-».

Таблица 2.2 – Шкала оценки качества жизни

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Работа (карьера)	4-22	23-31	30 и >
Личные достижения и устремления	4-25	26-32	31 и >
Здоровье	4-25	26-33	32 и >
Общение с друзьями (близкими)	4-26	27-32	33 и >
Поддержка	4-22	23-31	30 и >
Оптимистичность	4-21	22-26	27 и >
Напряженность	4-22	23-29	30 и >
Самоконтроль	4-23	24-28	29 и >
Негативные эмоции	4-21	22-27	>

Таблица 2.3 – Оценка уровня удовлетворенности по общему индексу качества жизни (ИКЖ).

Индекс качества жизни (ИКЖ), баллы			
очень низкий (депрессивный)	низкий	средний	высокий
4-10	11-20	21-29	30-40

Очень низкий уровень ИЖК (таблица 2.3) характерен для депрессивных больных. Низкий уровень ИКЖ часто встречается у лиц, переживающих синдром выгорания. Для людей, имеющих высокий ИКЖ, характерны выраженная оптимистичность и активность жизненной позиции.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости

Авторы: Е. В. Каляева, Т. В. Прокофьева

Инструкция.

Вашему вниманию предлагается ряд слов. Подумайте, какие ассоциации вызывает каждое из этих слов, запишите их.

Предлагаются 35 характеристик, раскрывающих понятие «личностная зрелость»: свобода, доверие, человек, счастье, любить другого, любить себя, жизненный успех, здоровые отношения, брак (союз), семья, цель моей жизни, помогать, родина, дружба, время, жизнь, я, мир, мужчина, женщина, природа, красота, любознательность, иная точка зрения, развитие, ирония, старость, обязанность, верность, опыт, честь, быть волевым, нравственность, творчество, естественность.

Обработка данных представляет собой довольно трудоемкий качественный анализ, включающий несколько этапов. Полученные ответы-ассоциации распределяются с помощью определенных критериев по четырем уровням личностной зрелости. Подсчитывается процент ответов-ассоциаций, относящихся к тому или иному уровню, и определяется преобладающий уровень личностной зрелости. Для категоризации уровней личностной зрелости составлена «система координат», ось X которой включает в себя полюса ориентация на других («—»), ориентация на себя («+»); ось Y же включает полюса дихотомичное восприятие мира («—»), целостное восприятие мира («+»):

Уровень I: ориентация на самосохранение. Ориентация на удовлетворение своих потребностей. Эгоистическое, потребительское отношение к людям; деление их на хороших и плохих, нужных и ненужных, опасных и безопасных. Противостояние миру и как следствие необходимость отстаивать свои права, бороться за них. Гедонистическое

переживание (по Ф. Е. Василюку). Примеры ассоциаций: «мое», «баловать себя», «иметь машину».

Уровень II: ориентация на соблюдения социальных норм и правил. Человек воспринимает мир как некую систему правил и ограничений, которым необходимо следовать. Социально «правильное» поведение, стремление соблюдать общественные нормы (что люди скажут?). Критика менее агрессивная, с оглядкой на ближайшее окружение. Реалистическое переживание (по Ф. Е. Василюку). Примеры ассоциаций: «надо», «нужно выполнить», «должен».

Уровень III: ориентация на самопознание. Поиск смысла жизни, познание собственного Я, становление идентичности. Принятие уникальности собственного жизненного пути. Нравственность как «невидение» зла. Ценностное переживание (по Ф. Е. Василюку). Примеры ассоциаций: «быть собой», «знать, где путь», «найти себя».

Уровень IV: ориентация на самореализацию. Открытость миру. Реализация своих возможностей, своего жизненного пути через выбор и принятие решения. Уважение права другого на реализацию собственного пути. Нравственность как осознанный выбор. Творческое переживание (по Ф. Е. Василюку). Примеры ассоциаций: «свобода для», «дарить жизнь», «открытое сердце».

Соответственно условно можно выделить две большие группы — над ситуационная активность т. е. зрелая личность (то, что выше оси X), и адаптивная активность, т. е. незрелая личность (то, что ниже оси X), в каждую из которых входит по две подгруппы. Итого получаются четыре уровня личностной зрелости. Критерии отнесения ассоциаций к тому или иному уровню следующие: 1) содержание ассоциаций; 2) количество ассоциаций на одно слово; 3) разнообразие ассоциаций (их повторяемость); 4) количество метафоричных ассоциаций.