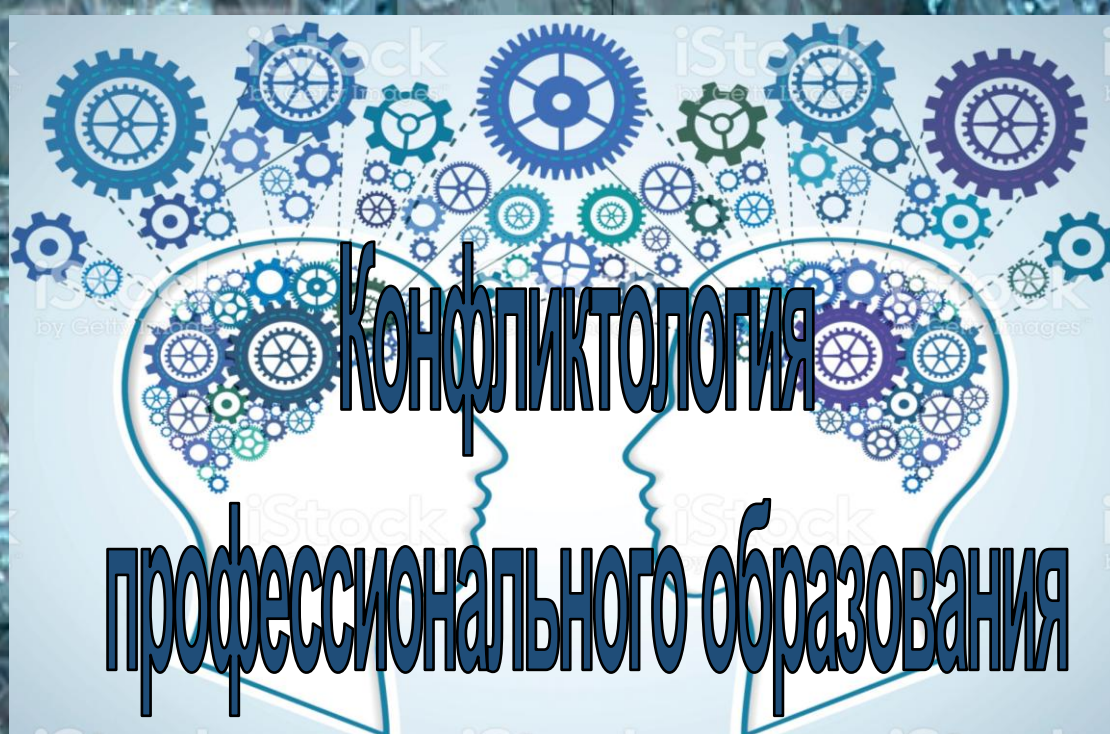


Е.В. Рябина



**Конфликтология**  
**профессионального образования**

Монография

*Е.В. Рябинина*

**Конфликтология  
профессионального образования**

**Монография**

Челябинск

2016



ДК 373.7:151.8

ББК 74.47:88.5

К 64

Рябина Е.В. Конфликтология профессионального образования [Текст] : монография / Е.В. Рябина. – Челябинск : Изд-во Цицеро, 2017. – 148 с. – В печатном варианте 128 с.

ISBN 978-5-91283-854-5

В данной научной работе представлены наиболее актуальные проблемы конфликтологии профессионального обучения: теоретико-методологический анализ история проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе; подготовка педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческом коллективе; специфика конфликтного поведения студентов в коллективе; теоретико-методические аспекты процесса управления конфликтами в профессиональном образовании; проблема развития медиации в профессиональном образовании; сущность процесса развития профессиональной конфликтологической компетентности.

*Рецензенты:*

*Е.А. Гнатышина, – д-р пед. наук, профессор*

*С.Г. Литке, – канд. психол. наук*

©Рябина Е.В., 2017

## Оглавление

Ведение.....	6
<b>ГЛАВА 1. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ</b>	
1.1. Современные задачи конфликтологии: теоретико-методологический анализ.....	9
1.2. История проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе.....	16
1.3. Подготовка педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческом коллективе .....	19
1.3.1. Модель подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе .....	33
1.3.2. Педагогические условия подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами .....	36
1.3.3. Научно-педагогическое сопровождение проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческой группе .....	42
<b>ГЛАВА 2. СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ</b>	
2.1. Основы конфликтного поведения студентов в группе.....	47
2.2. Возрастные особенности конфликтного поведения в студенческом коллективе.....	53
2.3. Гендерные различия проявления конфликтности в студенческой группе...	64
2.4. Основные стратегии поведения студентов в конфликте.....	71
<b>ГЛАВА 3. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ</b>	
3.1. Особенности процесса управления конфликтами в студенческом коллективе.....	76

3.2. Прогнозирование студенческих конфликтов в деятельности педагогов профессионального обучения.....	78
3.3. Подготовка педагогов профессионального обучения к профилактике межличностных конфликтов .....	88
3.4. Психологические упражнения и возможность их использования в профилактике студенческих конфликтов .....	92
3.5. Процесс стимулирования конфликтов в коллективе.....	97
<b>ГЛАВА 4. ПРОБЛЕМА РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ</b>	
4.1. Сущность процесса развития профессиональной конфликтологической компетентности.....	107
4.2. Конфликтологическая компетентность как составляющая профессиональной мобильности личности.....	110
4.3. Медиация в работе педагога профессионального обучения.....	115
4.4. Сетевой медиативный центр: на примере профессиональных образовательных организаций.....	126
4.5. Процесс организации медиативной службы в профессиональной образовательной организации.....	132
Заключение.....	132
Библиографический список .....	140

## **Введение**

Современные реалии жизни не похожи на те, что были десять лет назад. Ритм жизни постоянно ускоряется и время становится наиболее ценным ресурсом. Важнейшим качеством любого квалифицированного специалиста становится умение управлять временем, организовывать его и постоянно находится на актуальном профессиональном уровне. Подобный «режим» включает тенденции, неблагоприятно отражающиеся на психологическом здоровье тех самых специалистов: снижение уровня стрессоустойчивости, эмоциональный дисбаланс, психосоматические заболевания, повышение уровня агрессивности и, как следствие, высокий уровень конфликтности.

Поэтому актуальным остается вопрос к качеству и уровню профессиональной подготовки высокообразованных, компетентных, с высоким уровнем творческой активности специалистов, владеющих техниками управления конфликтами и способных найти применение своим знаниям и умениям в различных сферах деятельности.

Для решения этого вопроса, нам необходимо обратиться к системе профессионального образования. Эта, быстро реагирующая на запрос работодателей, система должна включать в себя необходимые компоненты, для отклика.

В данной научной работе представлены наиболее актуальные проблемы конфликтологии профессионального обучения: теоретико-методологический анализ история проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе; подготовка педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческом коллективе; модель подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе; педагогические условия подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами; научно-педагогическое сопровождение проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческой группе.

Социально-экономические изменения, происходящие в стране в настоящее время, ведут к формированию новых идеологических позиций современной молодежи, которые, все чаще, становятся причинами возникновения студенческих конфликтов.

Мы посчитали необходимым, затронуть вопрос специфики конфликтного поведения студентов в коллективе: основы конфликтного поведения студентов в группе; возрастные особенности конфликтного поведения в студенческом коллективе; гендерные различия проявления конфликтности в студенческой группе; основные стратегии поведения студентов в конфликте.

Также, в монографии рассмотрены теоретико-методические аспекты процесса управления конфликтами в профессиональном образовании: особенности процесса управления конфликтами в студенческом коллективе; прогнозирование студенческих конфликтов в деятельности педагогов профессионального обучения; подготовка педагогов профессионального обучения к профилактике межличностных конфликтов; процесс стимулирования конфликтов в коллективе.

Еще одним важным аспектом является проблема развития медиации в профессиональном образовании. Усиливающиеся миграционные процессы, обостряют межнациональные и межконфессиональные проблемы, приводящие к росту социального и психологического напряжения, озлобленности и конфликтности среди населения. В этой связи возникает необходимость в формировании навыка умения жить в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог.

Проблемы человеческих взаимоотношений и разрешения межличностных конфликтов могут эффективно преодолеваются в процессе медиации, которая способна охватить все сферы человеческой жизнедеятельности.

Для этого стоит обратиться к пониманию сущности процесса развития профессиональной конфликтологической компетентности, а также конфликтологической компетентности как составляющей профессиональной мобильности личности; медиации в работе педагога профессионального

обучения; сетевой медиативный центр: на примере профессиональных образовательных организаций и процессе организации медиативной службы в образовательной организации.

В данной монографии предпринята попытка обобщения и анализа материала в области конфликтологии профессионального образования, который может быть использован для дальнейших научных изысканий в данной сфере.



# **ГЛАВА 1. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

## **1.1. Современные задачи конфликтологии: теоретико-методологический анализ**

В XXI веке общество столкнулось с проблемами, которые затрагивают самые глубокие основы существования человеческой цивилизации. Причинами их возникновения является жизнедеятельность человека, а их разрешение невозможно без его сознательного и прицельного вмешательства. Широкомасштабный характер данных вопросов предусматривает участие всех стран мира.

Взаимосвязь мировых проблем с социальными, экономическими и политическими расхождениями современного мира, неизбежно вызывает конфронтацию мнений, позиций различных слоев населения, социальных групп, конфессий, общественных субкультур и т.д.

На современном этапе своего развития наука конфликтология претерпевает существенные изменения - из социально-психологической области она все больше смещается в политическую нишу, что объясняется социально-политическими трансформациями и кризисным характером нынешнего развития общества в экономико-политической сфере.

Актуальные проблемы становления конфликтологии представлены неопределенно и предусматривают системный подход к рассмотрению.

Для проведения теоретико-методологического анализа современных конфликтологических проблем важно учитывать наиболее значимые направления исследований в области конфликтологии в конце XX века, к которым относятся:

- исследование прикладных аспектов конфликта различного типа, составляющих предмет специальной конфликтологии;
- математическое моделирование и применение компьютерных технологий в процессе изучения конфликтов;
- диагностика межличностных конфликтов;

- разработка и применение моделей урегулирования и разрешения противоборств;

- определение объекта и содержания категории конфликта;

- установление причин, субъектов и условий возникновения конфронтации, их влияние на межличностные отношения.

Теоретический и практический уровень исследований в области конфликтов прошлого века, характеризуется отнесением конфликта к социально-психологическим категориям и явлениям.

Анализ публикаций с 1924 по 1995 гг. проведенные ведущими учеными (А. Анцупов, А. Шипилов) в данной области, демонстрирует такие основные задачи, постановка и решение которых формируют область познания конфликтологии: понятие общественного конфликта; типология конфликтов; историография конфликтов; развитие конфликта; сущность конфликта; динамическая модель конфликта; диагностика конфликта; профилактика и урегулирование конфликта; и др.

Далее, необходимо отметить, ведущие теории конфликта как социально-психологического феномена:

– Социал-дарвинизм (Т. Мальтус, Г. Спенсер, Т. Гоббс, Л. Гумплович, У. Самнер);

– Основные положения Марковского учения о конфликте;

– Социальная напряженность в теории социального действия (Т. Парсонс);

– Концепция позитивно-функционального конфликта (Л. Козер).

– «Индустриальная школа», К. Боуллинга;

– «Конфликтная модель общества» Р. Дарендорфа;

– Психодинамическая модель конфликта (З. Фрейд, К. Хорни, К.Г. Юнг и др.);

– Значение феномена конфликта в социологии Г. Зиммеля.

Говоря об отечественных исследованиях в области конфликтологии, отметим:

– исследования Н.В. Гришиной, нацеленные на изучение общенаучной теории конфликта, философских, социологических и психологических подходов к ее рассмотрению;

– работы А. Анцупова и А. Шипилова, включающие теоретико-методологические основы отечественной конфликтологии;

– труды А.Г. Здравомыслова по систематизации проблем конфликта в области социологии;

– проблемы юридического конфликта в трудах А.В. Дмитриева и В.Н. Кудрявцева;

– изыскания Н.Ф. Вишняковой, содержащие психологические аспекты конфликтологической проблематики: типология конфликта, прикладные исследования в области управления конфликтами;

– труды Е.М. Бабосова, характеризующиеся социально-философской проблематикой конфликтологии.

Следует сказать, что конфликтология прошлого XX века демонстрирует: конфликт, как обязательной характеристики социальных взаимоотношений; возможности конфронтации в различных формах; концепции управляемости конфликтом.

В процессе своего становления и развития наука конфликтология непрерывно обращалась к психологии в поисках познания сущности конфликта и методов борьбы с ним. В трудах основоположников конфликтологии затрагивается сущность психических явлений конфликтного взаимодействия: эмоции, чувства, мысли, установки, мотивы и т.п.

На сегодняшний день конфликтология, также «ощущает» на себе большое влияние психологии: признание роли психологических факторов в развитии конфликтов; необходимость применения психологических приемов для урегулирования разногласий.

Необходимо отметить, что в настоящее время теория конфликтов имеет иную конкретизацию, что отражено в нашем исследовании.

Нами было проанализировано более 160 диссертационных исследований за 2010-2015гг. в области конфликтологии. На основе данного анализа получены следующие результаты: политические конфликты 62,1%, которые включают этнические и национальные конфликты (8,1%), межгосударственные и региональные конфликты (15,5%) и различные виды политических конфликтов (13,4%), терроризм и экстремизм (25,1%); философско-социологический и психологический анализ конфликтов 14,7%; организационные конфликты 8,5%; педагогические конфликты 7,4%; межкультурные и социокультурные конфликты 2,9%; юридические конфликты 2,9 %; экономические конфликты 1,5%.



Рисунок – 1. Теоретико-методологический анализ диссертационных исследований в области конфликтологии.

Данные диаграммы четко отражают характер сложившихся направлений исследований в области конфликтологии, и подчеркивают ее политическую склонность.

Рассмотрим более подробно тематику исследований в различных областях конфликтологии на современном этапе развития науки.

Общую тематику политических конфликтов мы условно разделили на следующие виды: терроризм и экстремизм, межгосударственные и

региональные конфликты, этнополитические и национальные конфликты, общие аспекты изучения политических конфликтов.

Рост террористической активности и экстремизма стал новой глобальной проблемой во всем мире, что, в свою очередь, послужило повышению числа исследований в данной области. Среди авторов, изучающих данную проблематику, необходимо отметить: Масычева П. В. (Конструирование этнокультурной толерантности в контексте противодействия экстремизму) [56]; Муращенкову Н. В. (Социально-психологические детерминанты представлений молодежи об экстремизме и патриотизме); Степанову Е. А. (Терроризм в асимметричном конфликте на локально-региональном и глобальном уровнях: идеологические и организационные) [78] и др.

Межгосударственные и региональные конфликты также имеют высокий процент исследований (15,5%) политических конфликтов и подробно изучены в трудах: Андрианова Н.С. (Грузино-юго-осетинский конфликт: специфика политического урегулирования); Баймлер О.Р. (Национально-культурная автономия в системе технологий предотвращения и урегулирования внутригосударственных конфликтов); Кольба А. И. (Политическое управление конфликтами в регионах современной России); Котова М.Н. (Методика прогнозирования направлений развития международных конфликтов); Штански Н.В. (Проблемы урегулирования конфликта в Приднестровье/Молдове: международные аспекты) и др.

Общие вопросы по изучению политических конфликтов рассмотрены в трудах: Горностаева А. В. (Политические конфликты в истории современной России по свидетельствам представителей английской и американской общественности) [31]; Насыбуллина А. А. (Регулирование социальных конфликтов в избирательном процессе в современной России) [59]; Петрушина А.В. (Протестное участие молодежи в современном российском обществе) и др.

Говоря об этнических и национальных конфликтах, необходимо отметить исследования следующих авторов: Ахмадиеву Л. А. (Дискурсивный анализ практик социального конструирования межэтнического конфликта в печатных

и электронных масс-медиа) [13]; Бердникова А.Е. (Этнополитический субрегиональный конфликт в трансформирующейся международной системе: взаимосвязи и взаимовлияния) [19]; Невзорова М.В. (Паттерны взаимодействия акторов этнополитического конфликта на территории непризнанных государств: балканский и кавказский регионы); Черных О.О. (Этносоциальные конфликты в структуре информационного общества: социально-философский анализ) и др.

Следующим направлением конфликтологических исследований являются работы, имеющие философско-социологический и психологический анализ конфликта. К ним относятся труды: Галиахметова Р. Н. (Социально-философский анализ конфликта); Камневой Н. А. (Гендерная обусловленность стилевых паттернов поведения в межличностном конфликтном взаимодействии); Пехтерева В.В. (Детерминанты типов реагирования военнослужащих на конфликт); Сыбеновой Н.Н. (Социальный конфликт: синергетический анализ); Хачатуровой М.Р. (Личностные предикторы совладающего поведения в ситуации межличностного конфликта) и др.

Еще одним направлением, требующим внимания, является организационная конфликтология, которая включает исследования трудовых конфликтов и процессы управления ими. Данное направление включает работы следующих авторов: Бурмистрова Н.Н. (Представления о третьей стороне как фактор оценки эффективности разрешения организационного конфликта); Пахомова, Ю.А. (Управление трудовыми конфликтами в организациях потребительской кооперации) [22]; Деккушева А.Д. (Конфликт в организации: социологический анализ); Журавлев И.М. (Снижение социальной напряженности как фактор эффективного управления персоналом организации) [40]; Соловьёв А.В. (Коллективные трудовые конфликты: сущность, формы и способы преодоления в современной России) и др.

Область педагогических конфликтов в теоретико-методологическом анализе диссертационных исследований составляет низкий процент от общего числа исследований (7,4%), что, по нашему мнению, связано с низкой



рентабельностью данной профессии и отсутствием интереса государства к исследованиям в данной области. Здесь следует отметить такие труды, как Социальные представления преподавателей вуза о поведении в конфликте со студентами (Астраханцева Ю. Л.) [13]; Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников (Почекаева И.С.); Социально-психологическая специфика конфликта в подростковой манипуляции педагогами (Харченко М.В.).

Социокультурные аспекты изучения конфликтов рассмотрены в трудах: Рябовой Е.Л. (Культура конфликтного взаимодействия в современном российском социуме как фактор общественной стабилизации) [74]; Самойловой О. М. (Социокультурные конфликты в пограничном пространстве Российской Федерации: сущность, содержание, особенности проявления и разрешения: социально-философский анализ) и др.

Правовые конфликты и способы их урегулирования представлены трудами: Елисеева Д.Б. (Роль медиации в разрешении правовых конфликтов: теоретико-правовой анализ) [39]; Емельянова Н.С. (Криминологическое исследование конфликтов с участием осужденных); Эрлих М.Е. (Конфликт интересов в процессе несостоятельности (банкротства): правовые средства разрешения).

Также, новой и малоизученной областью является экономическая конфликтология. Исследования в этом направлении представлены работами: Каргиновой В.В. (Преодоление конфликтов интересов экономических субъектов: роль трансакционных издержек); Саниным В.В. (Баланс и конфликт финансовых и интересов стейкхолдеров в корпоративной стратегии холдинга).

Подводя итог, можно утверждать, что исследования в области конфликтологии остаются крайне актуальными, но их психологическая сущность, все больше, приобретает политическую окраску. Причиной тому является активная внешне политическая позиция Российской Федерации, рост межнационального экстремизма, разрастание исламского фундаментализма, увеличение числа внутригосударственных конфликтов и многое другое.

Также необходимо отметить, что представленный нами теоретико-методологический анализ исследований в области конфликтологии, безусловно, не является конечным и может быть продолжен.

## **1.2. История проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе**

Повышение требований к молодым специалистам, появление новых типов образовательных учреждений вызывают необходимость изменения системы профессионально-педагогической подготовки с целью повышения педагогического мастерства будущего педагога в области управления, позволяющего успешно осуществлять свою деятельность в новых условиях.

Решение данной проблемы, на наш взгляд, необходимо начать с изучения вопроса познания конфликтов в педагогическом процессе. На наш взгляд, метод периодизации поможет будущему педагогу открыть уже познанные аспекты и стороны конфликтов в педагогическом процессе, определить ведущие позиции ученых по данной проблеме, а также обозначить дальнейшие перспективы ее изучения.

В ходе изучения проблемы познания конфликтов в педагогическом процессе нами было выделено два неравных отрезка времени. Первый из них, длившийся более двух тысячелетий, - *донаучный*, характеризуется накоплением конфликтологических идей (VII в. до н.э. – XX в.):

- первые, дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы, оказавшие существенное влияние на формирование теории конфликта, относятся к VII - VI в. до н. э.;

- конфликт, понимаемый как крайняя форма обострения противоречия или война, получил отражение в трудах Августина, Фомы Аквинского, Аристотеля, Ф. Бэкона, Гераклита, Т. Гоббса, Г. Грация, Платона, Э. Роттердамского, Эпикура и других философов [33];

- понимание современных концепций в области педагогических конфликтов невозможно без изучения педагогического наследия прошлого

времени, которое позволяет выявить основные концепции (социал-дарвинизм, диалектический подход, социология конфликта и др.) развития теории конфликта.

*Второй временной отрезок, насчитывающий менее ста лет, по праву можно назвать историей научной разработки проблемы.*

Историография проблемы подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами разделена нами условно на четыре периода.

*1. 1917г.- сер. 30-х гг. XX века* – период формирования конфликтологических идей и «опосредованной» разработки вопросов, связанных с подготовкой педагогов к управлению конфликтами. Данный период характеризуется сменой образовательной парадигмы и началом семидесятичетырехлетнего советского периода познания конфликтов в педагогической сфере вообще и в советской школе в частности.

Педология 20-х - начала 30-х годов XX века характеризуется большим количеством разнообразных подходов (типологический, социогенетический, биогенетический, культурно-исторический, социальная обусловленность конфликтов) к познанию проблемы конфликтов в педагогике. Взгляды отечественных ученых на природу познания и разрешения конфликтов в учебном процессе были противоположными идеологической концепции большевиков в этом вопросе. Начало изучения трудных моментов и конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагогов приходится на 1928г [14].

Достаточно основательно исследован процессуальный аспект конфликтов, связанный с влиянием школьного коллектива на личность ребенка, а также с коррекционной работой с трудными школьниками. Недостаточно внимания обращалось на профессиональную подготовку педагогов, способных реализовать прогрессивные начинания ученых по проблеме конфликтов в практику работы школы.

*2. сер. 30-х – кон. 50-х гг. XX века* – период стагнации в развитии проблемы познания конфликтов с одной стороны и необходимостью

всестороннего изучения проблемы в нравственном воспитании школьников и коммунистической направленностью нравственного воспитания, исключающей возможность выбора альтернативной системы взглядов на явление конфликта в процессе становления личности школьника, с другой [37].

Стагнация вопроса о конфликтах в педагогике усилилась в период Великой Отечественной войны (1941-1945), когда масса детей была лишена возможности учиться, а многие педагоги отдали свою жизнь в борьбе с агрессором во время войны. Коммунистическая мораль подавляла естественный ход развития и адекватного разрешения конфликтов в педагогическом процессе школы, формируя при этом идеологический стереотип на понимание проблемы нравственного воспитания школьников в педагогике.

*3. кон.50-х – нач.80-х XX века* – период непосредственной разработки психолого-педагогических основ проблемы познания конфликтов в педагогическом процессе.

Процесс познания проблемы конфликта в педагогическом процессе школы, находится под мощным идеологическим давлением со стороны государственных органов управления страной, сохраняется монополия коммунистических предписаний в изучении данного явления в педагогике.

В 60-е гг. возрастает ежегодное количество публикаций по проблеме конфликтов в педагогическом процессе школы, а проблема конфликтов в студенческом коллективе впервые рассматривается в рамках педагогической науки, что в дальнейшем послужило ее развитию. Зарождаются различные подходы к проблеме управления. Проблема подготовки педагога стала решаться на основе выявленных закономерностей учебно-воспитательного процесса, структуры педагогической деятельности.

*4. кон. 80-х гг. – наше время* – период комплексного изучения проблемы подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе, характеризуется коренными изменениями, произошедшими в жизни российского общества в целом. Безусловно, эти изменения не могли не

затронуть отечественную систему образования вообще и не отразиться на педагогической проблематике конфликта в частности.

В этот период времени происходит всплеск педагогических разработок и идей. Появляются первые работы в области управления конфликтами в педагогическом процессе. В 90-е годы в русле педагогической науки предприняты попытки теоретического осмысления накопившегося фактологического материала по проблеме конфликтов в педагогическом процессе школы. Проблема познания конфликтов в школе начинает активно разрабатываться в недрах самой педагогической науки. XXI век характеризуется появлением большого количества исследований в области педагогических конфликтов.

### **1.3. Подготовка педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческом коллективе**

Достижение высокого уровня конфликтологической компетентности будущими специалистами, в широком смысле слова, представляет собой стратегическую цель профессионального образования, с другой стороны, в условиях современной организации образовательных процессов эта цель в лучшем случае достигается лишь частично, а наиболее распространено достижение обратного эффекта, т.е. усиление в процессе образования конфликтологической некомпетентности.

Конфликтологическая компетентность должна формироваться в образовательном процессе, цель которого должна состоять не столько в усвоении информации, сколько в том, чтобы привить навыки самостоятельного критического мышления, сделать интеллект пластичным к усвоению новых знаний, сформировать социальную и мобильную зрелость. Такая установка характерна для «инновационных», «развивающих», «критических», «деятельностных» концепций образования.

Будущие педагога должны четко осознавать, что их профессиональная деятельность связана с конфликтами. Им необходимы знания, раскрывающие не

только механизмы развития и закономерности разворачивания студенческих конфликтов, но и процессы, влияющие на психику человека, на его когнитивные возможности в пограничных ситуациях. Педагог должен быть готов не только находиться в эпицентре конфликта, но и управлять им.

Образовательный процесс может быть рассмотрен как первый этап в процессе формирования конфликтологической компетентности. Учебный процесс неизбежно представляет собой конфликтную ситуацию. Однако очень редки, можно сказать, единичны такие случаи, когда реальный конфликт становится предметом профессиональной диагностики с применением методов, осваиваемых конфликтующими сторонами в учебном процессе.

Наше исследование показало, что многие студенты (75,1%) оценивают уровень своих знаний в области управления студенческими конфликтами достаточно низко. В качестве причин такого положения дел студенты называют неудовлетворенность методической организацией учебного процесса. Более того, 70,7% будущих педагогов отметили, что учебная деятельность в большей степени связана с чтением учебника и лекций психолого-педагогических и общепрофессиональных дисциплин, чем с освоением практической деятельности по управлению конфликтами в студенческом коллективе [87].

Итак, обращаясь к вопросу подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе, необходимо отметить, что формирование конфликтологической компетенции должно основываться на следующих разделах [81]:

1. Теоретические знания в области конфликтологии (педагогической, психологической, социологической и т.д.).

2. Владение основными видами деятельности управления студенческими конфликтами: профилактики, прогнозирования, регулирования, разрешения и минимизации деструктивных форм конфликта.

3. Формирование профессионального типа мышления, включающего рефлексивность, методологичность, саногенность, объемность, креативность.

4. Владение технологиями психогигиены и стрессоустойчивости в



конфликтах.

Педагогические конфликты представлены в работах таких исследователей, как А.А. Бодалев, Н.В. Гришина, В.И. Журавлев, М.М. Кашапов, А.А. Крылов, О.В. Лишин, М.М. Рыбакова, Н.И. Шевандрин, В.А. Якунина и др.

*Студенческий конфликт* мы рассматриваем как столкновение противоречивых позиций, мнений обучающихся по какому-либо аспекту их жизнедеятельности, характеризующееся нарушением взаимосвязей поведенческого и личностного характера между ними, а также различными вариантами исхода, требующими своего решения [87].

Вслед за А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым под *управлением конфликтами* мы понимаем сознательную деятельность, осуществляемую по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющую целью изменение естественной динамики конфликта [66].

Под *педагогическим управлением конфликтами* в студенческом коллективе мы понимаем целенаправленное воздействие педагога на обучаемых с целью позитивного изменения межличностных отношений участников конфликтного взаимодействия в процессе обучения [87].

Особое внимание стоит уделить концепциям управляемости конфликта [27].

С.Хилл, В.Ури, Б.Л.Еремин утверждают объективную неуправляемость конфликта. Создание системы разрешения конфликта похоже на создание системы контролирования дождей. Как и ливень, конфликт неизбежен. Кроме того, эта деятельность не всегда возможна, а иногда вообще не стоит вести конфликт к его разрешению, иногда достаточно его завершить на каком-то этапе.

***Факторы неуправляемости конфликта по Л.Гринхелгу:***

- одна или обе стороны могут желать продолжения конфликта;
- эмоциональные отношения сторон таковы, что конструктивное взаимодействие невозможно;

- конфликт есть верхушка айсберга, и его разрешение не имеет значительного влияния на глубокие антагонистические корни;

***и Л.Крисбергу:***

- участники рассматривают свои интересы как взаимоисключающие и воспринимают конфликт как борьбу;
- различия в восприятии сути конфликта связаны либо с изначальными расхождениями в ценностях сторон, либо с разной интерпретацией сути происходящего;
- институционализация конфликта, которая его определенным образом консервирует.

***Роль стереотипа ритуальной агрессивности (В.Лефевр) в культуре.***

***Факторы использования силовых методов при разрешении конфликта (П.Карневал, Д.Пруитт):***

- трудности в коммуникации сторон, ведущие к непониманию друг друга;
- низкий уровень доверия между сторонами;
- убежденность, что методами борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров;
- ответная реакция на силовые действия другой стороны;
- доминирование в культуре тенденций соперничества (К.Хорни), агрессивная концепция среды.

***Факторы управляемости конфликта (Р.Дарендорф и М.Дойч):***

- признание участниками самого факта конфликта, признание существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции;
- направленность работы с конфликтом на регулирование самих проявлений конфликта, предполагающее отказ от бесполезных попыток устранения причин;
- организация конфликтных групп с целью манифестации конфликта;
- согласие сторон относительно соблюдения определенных правил игры, что, собственно, и делает возможной эффективную коммуникацию между ними.

Обобщая изложенное, отметим, что управляемость студенческого конфликта напрямую зависит от возрастной категории конфликтующих, так например, конфликты между подростками более ценностно ориентированы, нежели в младшем школьном возрасте.

Также необходимо рассмотреть основные технологии управления процессом протекания студенческого конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, административные [81].

*Информационные технологии управления студенческим конфликтом* создают условия для полной информации противоборствующих сторон в конфликте; исключают искажения информации, подачу устаревшей информации, использование соперниками слухов.

*Коммуникативные технологии управления конфликтом* призваны наладить непосредственное общение между учащимися и их сторонниками; направить общение в конструктивное русло; создать условия для общения, в которых соперники, не перебивая друг друга, выслушивают другую сторону.

*Социально-психологические технологии управления студенческим конфликтом* направлены на подключение к разрешению конфликта авторитетных лидеров (формальных и неформальных); исключение афиширования конфликта, чтобы не создавать напряженности, которая может повлиять на работоспособность коллектива и ухудшить психологический климат; проведение бесед, убеждений, разъяснений и т.п.

*Административные технологии управления конфликтом* — это передвижение кадров; использование методов поощрения и наказания.

Таким образом, теоретико-методологической основой процесса подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе являются теории конфликта (А.Я. Анцупов, Е.М. Бабосов, А.А. Бондаренко, Н.В. Гришина, С.М. Емельянов, А.И. Шпилов и др.); теоретические основы содержания конфликтов в педагогическом процессе (К.В. Багмет, С.В. Баныкина, М.М. Рыбакова, С.Ю. Темина и др.); модели формирования конфликтологической компетентности будущих педагогов (Б.С.

Аминев, С.В. Баныкина, З.З. Дринка, Е.Е. Ефимова, Н.В. Самсонова и др.); теории управляемости конфликта (Л.Гринхелг, Л.Крисберг, В.Лефевр, П.Карневал, Д.Пруитт, Р.Дарендорф, М.Дойч и К.Хорни); технологии управления [87].

Как было указано выше, конфликтологическая компетентность будущих педагогов должна включать овладение основными видами деятельности по управлению конфликтами в студенческом коллективе: профилактика, прогнозирование, урегулирование и разрешение.

Мы, вслед за Анцуповым А.Я., Шпиловым А.И. определяем *профилактику* конфликтов как вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта [87].

Цель профилактики студенческих конфликтов — создание таких условий обучения и взаимодействия обучающихся, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

В психологическом, индивидуальном плане устранение причин конфликта тесно связано с воздействием на мотивацию участников и предполагает выдвижение контрмотивов, которые заблокировали бы первоначальные агрессивные намерения конфликтующих сторон. Особое значение имеет предупреждение межличностных криминальных конфликтов, сопряженных с насилием, что нередко встречается в подростковых конфликтах.

Надежный путь предупреждения конфликта — налаживание и укрепление сотрудничества. Конфликтологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества, которые необходимо рассмотреть в рамках студенческого коллектива:

- согласие, состоящее в том, что возможного противника вовлекают в совместную деятельность;
- практическая эмпатия, предполагающая «вхождение» в положение соперника, понимание его трудностей, выражение сочувствия и готовности ему помочь;

– уважительное отношение к сопернику, хотя интересы обоих в данное время и расходятся;

– исключение социальной дискриминации, которое запрещает подчеркивание различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другим;

– неразделение заслуг – этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды;

– психологический настрой;

– психологическое «поглаживание», которое означает поддержание хорошего настроения, положительных эмоций.

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять педагоги, психологи, социальные работники и социальные педагоги – т. е. специалисты, имеющие специфическую профессиональную подготовку в области конфликтов. Она может вестись по четырем основным направлениям:

1) создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций;

2) оптимизация организационно-управленческих условий (важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов);

3) устранение социально-психологических причин конфликтов;

4) блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Профилактика студенческих конфликтов должна вестись одновременно по всем четырем направлениям.

В качестве примера по овладению навыками профилактики студенческих конфликтов, приведем задания из разработанного нами учебно-методического комплекса «Управление конфликтами в студенческом коллективе». Будущим педагогам предлагается рассмотреть следующие формы профилактики и разработать годовой план профилактических мероприятий [76].

1. Экскурсии просветительские.

2. Экскурсии общекультурной направленности (театры, выставки, кино, музеи.).

3. Проведение тематических классных часов, праздников, мероприятий, дискотек, чаепитий.

4. Беседы со специалистами.

5. Психологические тренинги: на сплочение коллектива обучающихся; на снятие эмоционального напряжения; на доверие и взаимодействие обучающихся; на снижение агрессии.

6. Беседы.

7. Сюжетно-ролевые игры (бесконфликтное поведение, переговоры).

8. Круглый стол.

9. «Анонимная почта», «Стена плача».

10. Студенческое посредничество.

11. Театрализованные постановки.

Далее студентам предлагается заполнить таблицу «Формы профилактических действий студенческих конфликтов с учетом возрастных особенностей детей».

Таблица 1.

<b>Возрастная категория обучающихся</b>	<b>Формы профилактических действий</b>

Подводя итоги, необходимо отметить, что профилактическую работу может проводить не только психолог, но и педагог, куратор. Профилактика студенческих конфликтов требует меньше затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.

*Прогнозирование* представляет собой предвидение возможности возникновения и развития студенческого конфликта, возможных вариантов поведения обучающихся в конфликте и определение путей его разрешения.

Конфликты возникают не в силу проявления объективных обстоятельств, а в результате их неправильного субъективного восприятия и оценки людьми. На основе факторов межличностных конфликтов, по В. Линкольну [27], нами были



выделены причины возникновения студенческих конфликтов, которые рассматриваются в таблице 2.

Таблица 2.

### Основные причины возникновения студенческих конфликтов

Причины и их основное содержание	Формы проявления
<b>Информационные.</b> Неприемлемость информации для одной из сторон	Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факты; неадекватные акценты; барьеры коммуникации
<b>Поведенческие.</b> Неуместность, грубость, бестактность и т. п.	Стремление к превосходству; проявление агрессивности; эгоизма; нарушение обещаний; произвольное нарушение комфортных отношений
<b>Отношения.</b> Неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами	Дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; низкий уровень доверия и авторитетности
<b>Ценностные.</b> Противоположность принципов поведения	Верования и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)
<b>Структурные.</b> Относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению	Власть, система управления; нормы поведения, правила игры и т.п.; социальная принадлежность

Таким образом, предложенная классификация позволит будущим специалистам определить причины возникновения, степень выраженности и глубину конфликтного взаимодействия обучающихся, что является необходимым в процессе управления конфликтами в студенческом коллективе.

Для овладения навыками прогнозирования конфликтов студентам предлагается следующее задание: представьте конкретный конфликт и проанализируйте его по схеме [76].

Схема анализа

1. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими учащимися?

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из обучающихся и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям, направленным на нанесение ущерба "противнику". Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (беседа с завучем, директором).

Среди управляющих воздействий по отношению к конфликту центральное место занимает его разрешение. Далеко не все ученические конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно уметь конструктивно выходить из конфликта.

В конфликтологии стало традиционным завершающий этап в динамике конфликта обозначать термином *разрешение конфликта*. Однако многие авторы используют и другие понятия, которые отражают специфику и полноту прекращения конфликтных действий, например, «затухание» (В. Бойко, А. Ковалев), «преодоление» (Н. Феденко, В. Галицкий), «пресечение» (А. Каменев), «пригашение» (А. Рапопорт), «саморазрешение» (А. Анцупов),

«угашение» (В. Добрович), «урегулирование» (А. Хилл), «устранение» (Р. Аккоф, Ф. Эмери), «улаживание» (А. Гозман) и др. Сложность и многовариантность развития конфликта предполагают неоднозначность в способах и формах его завершения. Из указанных понятий наиболее широким является *завершение конфликта*, которое заключается в окончании конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт представлены на рисунке 2.

*Разрешение конфликта* — это совместная деятельность его, участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению [81].

*Урегулирование конфликта* отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона (медиатор). Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия [81].

Важен вопрос о критериях разрешенности конфликта. По мнению американского конфликтолога М. Дойча, основным критерием разрешения конфликта является удовлетворенность сторон его результатами.

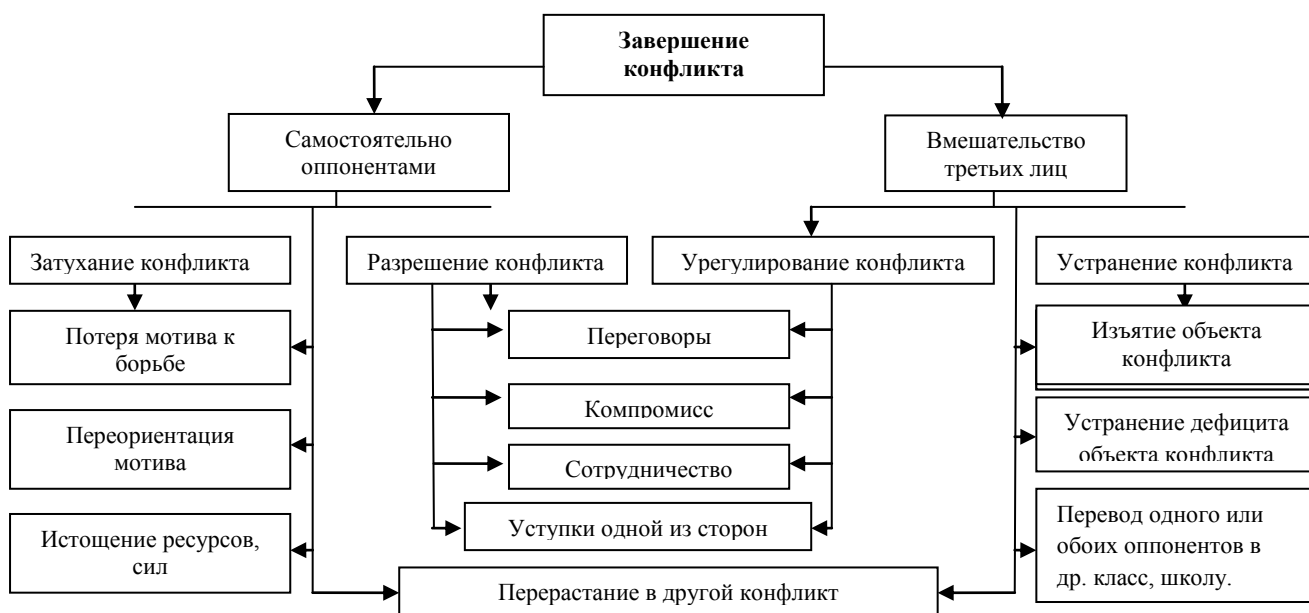


Рисунок - 2. Основные формы завершения конфликта

Отечественный педагог В.М. Афонькова выделила следующие критерии разрешенности конфликта: прекращение противодействия; устранение травмирующих факторов; достижение цели одной из конфликтующих сторон; изменение позиции индивида; формирование навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

Разрешение студенческого конфликта представляет собой многоступенчатый: процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий.

Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор оппонентом стратегии выхода из него. Решающим для исхода конфликта зачастую становятся стратегии взаимодействия, развиваемые его участниками [27].

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе. Напомним, что выделяют пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление (К. Томас). Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно указывают на личностные особенности оппонента, уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, значимость решаемой проблемы, длительность конфликта и др.

Рассмотрим целесообразность применения данных стратегий в студенческом конфликте [66].

*Соперничество* заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Многие исследователи считают данную стратегию ущербной для решения проблем, так как она не предоставляет возможности оппоненту реализовать свои интересы. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени и высокой вероятности опасных последствий.

*Компромисс* состоит в желании обучающихся завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований; готовностью признать претензии другой стороны, частично обоснованными; готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворение временным решением.

*Приспособление* или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают разные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, незначительность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, полученный в ходе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на другой исход, давление третьей стороны.

*Уход от решения проблемы* или избегание, является попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. Отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно разговор идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на затянувшийся конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

*Сотрудничество* считается наиболее эффективной стратегией поведения в студенческом конфликте. Оно предполагает направленность участников на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективно в ситуациях: 1) сильной взаимозависимости оппонентов; 2) важности решения для обеих сторон; 3) непредубежденности участников.

Представленные способы разрешения конфликта на практике реализуются путем силового подавления одной из сторон (третьим лицом) или путем переговоров (компромисс, сотрудничество, а иногда и уступка). Силовое подавление — это продолжение применения стратегии соперничества. В этом случае сильная сторона достигает своих целей, добивается от оппонента отказа от первоначальных требований. Если же стороны понимают, что проблема важна для каждой из них и она стоит того, чтобы ее решить с учетом обоюдных интересов, то они используют путь переговоров.

В качестве примера на овладение навыками разрешения и регулирования конфликтов в студенческом коллективе, мы приводим следующее задание: проанализируйте предложенную вам педагогическую ситуацию, определите стратегии поведения участников конфликта, выберите оптимальное решение для данной ситуации и обоснуйте свой выбор [76].

### **Задача 1.**

Между двумя вашими обучающимися возник конфликт, который мешает им успешно заниматься. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Итак, подготовка будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе как процесс овладения конфликтологической компетентностью должна основываться на теоретических знаниях в области конфликтологии (основные понятия, концепции управляемости конфликта, технологии управления) и овладении основными видами деятельности управления студенческими конфликтами: профилактики, прогнозирования, регулирования, разрешения и минимизации деструктивных форм конфликта.



### **1.3.1. Модель подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в коллективе**

Сегодня осуществляется качественно новое развитие профессионального образования во всех странах, которому должно соответствовать принципиально новое управление, опирающееся на иные теоретико-методические подходы, которые учитывали бы мировой опыт, так как прежние, дающие положительные результаты работы образовательных учреждений, не позволяют уже достичь желаемых целей и результатов в инновационном режиме.

В связи с этим в качестве теоретико-методической основы повышения квалификации педагогов в сфере управления конфликтами в студенческом коллективе нами избрана интеграция компетентностного, типологического и партисипативного подходов (А.С. Белкин, П.Я. Гальперин, В.В. Краевский, Т.М. Ковалева, А.Н. Леонтьев, М.Н. Скаткин, И.Д. Фрумин, К.Г. Юнг, А.Ф. Лазурский, Е.В. Гаврилов, Е.В. Грош, И.В. Кравченко, Е.Ю. Никитина, О.Н. Перова и др.), которая обеспечивает целостное развитие коммуникативной и профессиональной компетенции в решении конфликтных ситуаций; непосредственное участие будущих специалистов в самоорганизации и самоуправлении совместной деятельностью с целью взаимного контроля, взаимопомощи; активное вовлечение в процесс познания каждого студента, позволяет реализовать им свой интеллектуальный и личностный потенциал, что сказывается на повышении эффективности учебного процесса [61].

Ведущими идеями интеграции компетентностного, типологического и партисипативного подходов в подготовке будущего педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе являются: а) компетенции (когнитивная, психологическая, коммуникативная, профессиональная и др.) выполняющие образовательную, развивающую и конструктивную функции; б) влияние студентов на разрешение значимых конфликтных ситуаций; совместное принятие и исполнение решений преподавателем и специалистом; диалогическое взаимодействие преподавателя и студента, основанное на паритетных началах; добровольность и заинтересованность всех участников

образовательного процесса; коллективная ответственность; в) актуализация потенциалов саморазвития участников образовательного процесса; г) необходимости системного использования соучаствующего стиля обучения.

На основе данной интеграции была спроектирована модель подготовки педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе, представленная следующими структурными компонентами (рис. 1):

1. Целевой – определение целей подготовки педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе.

2. Организационно-исполнительный – определение этапов подготовки педагога профессионального образования к управлению конфликтами в студенческом коллективе и комплекса педагогических условий, обеспечивающих их реализацию.

3. Содержательный – интеграция управленческого, психолого-педагогического и технологического блоков, каждый из которых предполагает определенные знания и частные умения, необходимые для подготовки педагога в области управления.

4. Оценочно-результативный – выявление показателей подготовки педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе.

Разрабатывая компонентный состав модели подготовки педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе, мы исходили из положения В.А. Сластенина о том, что сложившиеся структурно-содержательные и процессуальные компоненты современного педагогического образования не соответствуют природе профессиональной деятельности педагога, ибо она является одновременно и массовой, и творческой [62].

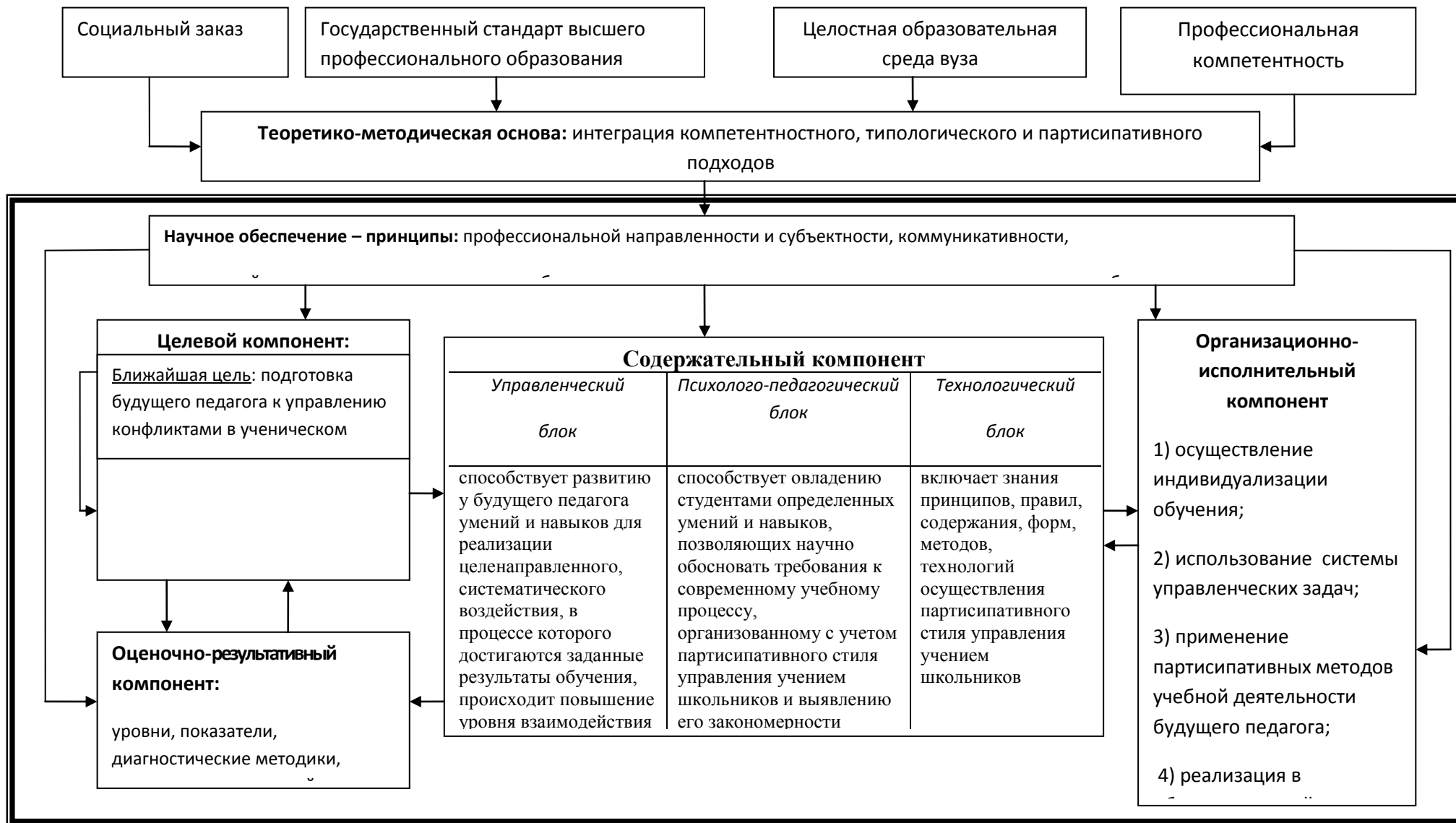


Рисунок – 3. Модель подготовки педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе

Модель подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческой группе представляет собой систему, эффективно функционирующую и развивающуюся лишь при наличии определенного комплекса педагогических условий:

- использование системы управленческих задач;
- применение партисипативных методов учебной деятельности педагога;
- осуществление индивидуализации обучения;
- реализация в образовательный процесс высшей педагогической школы курса «Управление конфликтами».

### **1.3.2 Педагогические условия подготовки педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе**

Подготовка педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе представляет собой систему, которая, в свою очередь, может эффективно функционировать лишь при наличии определенного комплекса педагогических условий.

Под *педагогическими условиями* подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе мы понимаем комплекс взаимосвязанных между собой средств учебного процесса, который способствует максимальной реализации внутренних возможностей студентов в освоении знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления управления конфликтами обучающихся и обеспечивает переход будущих специалистов на более высокий уровень данной деятельности.

Анализ психолого-педагогической и управленческой литературы, обобщение педагогического опыта, собственные изыскания по данному направлению привели нас к выявлению следующих педагогических условий эффективной подготовки педагога к управлению конфликтами в студенческом коллективе:

- осуществление индивидуализации обучения;

- использование системы управленческо-партисипативных задач;
- применение партисипативных методов учебной деятельности будущего педагога;
- реализация в образовательный процесс высшей педагогической школы курса «Управление конфликтами».

Рассмотрим сущность и эффективность выделенного нами комплекса педагогических условий.

Первым педагогическим условием является *осуществление индивидуализации обучения.*

Основная цель осуществления индивидуализации в обучении заключается не столько в обеспечении необходимого минимума в усвоении знаний, умений и навыков, сколько в обеспечении максимально возможной глубины в овладении материалом, надлежащего развития способностей каждого обучающихся, наибольших сдвигов в развитии навыков управления конфликтами.

Индивидуализация обучения в этом процессе осуществляется на следующих этапах:

1. Систематическое изучение каждого студента с целью выявления индивидуальных (типологических) особенностей.
2. Постановка ближайших управленческо-партисипативных задач в работе с каждым студентом.
3. Выбор и применение наиболее эффективных средств управления в постановке учебных задач с учетом типологических особенностей специалистов.
4. Решение конфликтных ситуаций с целью овладения необходимыми управленческими знаниями, умениями и навыками.
5. Контроль за деятельностью каждого студента с целью выявления трудностей при решении конфликтных ситуаций.
6. Устранение возникающих трудностей в решении конфликтных ситуаций путем применения косвенных (выражение мнения обучающихся в опросах,

анкетах, путем голосования и т.д.) и прямых (применяются в процессе непосредственного общения будущего педагога и обучающихся в различных конфигурациях в ходе осуществления друг с другом совместной деятельности. Как правило, это консультация, совет, убеждение, рекомендация, собеседование, просьба и т.д.). партисипативных методов

#### 7. Организация самостоятельной работы будущих специалистов.

Таким образом, фактором эффективности осуществления индивидуализации обучения при подготовке является профессиональная компетенция преподавателя в реализации принципа индивидуального подхода.

Вторым педагогическим условием является система управленческо-партисипативных задач.

Анализ работ по данной проблеме позволил нам солидаризироваться с мнением Е.Ю. Никитиной, которая рассматривает задачу как результат осознания будущим учителем необходимости выполнения управленческих действий в условиях модели, где управленческие действия включают потребность – мотив - цель - способ – результат [57, с.59].

При этом под управленческо-партисипативной задачей нами понимается заданная цель подготовки на освоение будущим специалистом правил продуктивного взаимодействия, эффективных коммуникативных технологий для управления конфликтами в студенческом коллективе. Управленческо-партисипативная направленность заданной деятельности специалиста обеспечивается за счет специального профессионально-ориентированного опыта, вводимого в образовательный процесс подготовки специалистов к управлению конфликтами в студенческом коллективе посредством такого рода задач.

На основании изложенного опишем методику классификации типов представленных нами управленческо-партисипативных задач. Мы различаем три группы педагогических задач по временному признаку: стратегические, тактические и оперативные. В таблице 3. приведены типы управленческих задач и их перечень.

Таблица 3.

Управленческо-партисипативные задачи подготовки педагогов к управлению конфликтами в коллективе

Типы задач	Перечень задач
<b>Стратегические</b> (формирование у студентов системы знаний и умений в области управления конфликтами)	1. Задачи, связанные с развитием представлений о себе как о субъекте управления конфликтами в студенческом коллективе. 2. Задачи, связанные с развитием осознания важности управления конфликтами в студенческом коллективе. 3. Задачи, связанные с выявлением различных точек зрения на проблему управления конфликтами в студенческом коллективе. 4. Задачи, связанные с умением выявлять актуальные проблемы управления конфликтами в студенческом коллективе.
<b>Тактические</b> (результате решения которых студент добывает новые для него знания в области управления конфликтами или способы решения конфликтных ситуаций на основе известных ему знаний и способов решения)	5. Задачи на выполнение соответствия теории и практики управления конфликтами в студенческом коллективе. 6. Задачи на освоение педагогических теорий, относящихся к проблеме подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе. 7. Задачи, направленные на овладение конкретными методиками подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе. 8. Задачи, связанные с корректировкой форм использования результатов самонаблюдений и самооценки в процессе управления конфликтами в студенческом коллективе.
<b>Оперативные</b> (которые требуют для своего решения коммуникативно-компетентных навыков и умений оперативно решать возникшие конфликтные ситуации)	9. Задачи, направленные на усвоение понятий в области управления конфликтами в студенческом коллективе. 10. Задачи, направленные на активизацию познавательной деятельности в области управления конфликтами в студенческом коллективе. 11. Задачи, направленные на анализ психолого-педагогической, управленческой литературы по проблеме управления конфликтами в студенческом коллективе.

Таким образом, в основу положенной нами содержательной классификации управленческо-партисипативных задач заложена структура подготовки педагога, включающая в себя управленческий, психолого-педагогический и технологический компоненты.

Третьим педагогическим условием является применение партисипативных методов учебной деятельности педагога.

В самом общем значении метод определяется как способ достижения цели, определенным образом упорядоченная деятельность [57, с.384].

Мы в своем исследовании вслед за Е.Ю. Никитиной, будем рассматривать партисипативные методы учебной деятельности будущих педагогов, как способ организации управленческого взаимодействия, побуждающего субъектов образовательного процесса к деятельности, направленной на достижение компетентности в области управления конфликтами в студенческом коллективе. Попробуем спроецировать их на предмет своего исследования (Таблица 4.).

Таблица 4.

Партисипативные методы подготовки педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе

Группы методов	Пассивные методы(условия)	Активные методы (воздействия)
Социальные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создание равных возможностей для всех обучающихся независимо от их реальных учебных возможностей для высказывания своего мнения, предложений, критики;</li> <li>- ликвидация запретных для обсуждения зон;</li> <li>- доступность учебной информации;</li> <li>закрепление идеи сотрудничества как принципа ценности студенческого коллектива;</li> <li>- создание возможностей для интенсивного делового и неформального общения обучающихся;</li> <li>- формирование и развитие организационной культуры на основные идеи сотрудничества</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- широкое информирование студентов по всем актуальным вопросам управления конфликтами в студенческом коллективе;</li> <li>- формирование учебных групп и привлечение субъектов образования к принятию решения в управлении конфликтами по принципу заинтересованности, значимости проблемы для них</li> </ul>
Психологические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психологическая атмосфера толерантности и эмпатии;</li> <li>- доброжелательные межличностные отношения в учебной группе;</li> <li>- низкая конфликтность; демократический стиль общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выведение из учебной группы студентов, ухудшающих психологический климат;</li> <li>персональное психологическое консультирование студентов;</li> <li>формирование учебных групп с учетом типологической совместимости;</li> <li>- развитие у педагогов мотивов сотрудничества</li> </ul>
Организационные	Установление правил:	- ротация студентов в учебных



онные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- педагог профессионального обучения не имеет права принимать единолично важные решения в аспекте исследуемой проблемы;</li> <li>- обязательно определение границ участия и единоначалия, обязательность вынесения работы по разрешению определенных проблем на учебную группу.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>группах с переходом ролей;</li> <li>- организация кооперативной совместной деятельности преподавателя и педагога в области управления конфликтами в студенческом коллективе.</li> </ul>
-------	---	--

Четвертым условием является *реализация в образовательный процесс высшей педагогической школы курса «Управление конфликтами»*. Опытно-поисковая работа показала, что в процессе изучения спецкурса создаются специальные условия, в которых педагог профессионального обучения, опираясь на полученные в высшей педагогической школе управленческие, психолого-педагогические и технологические знания в области педагогического управления конфликтами в студенческом коллективе, овладевает искомым качеством.

На курс «Управление конфликтами в студенческом коллективе» отводится по два часа в неделю. Каждая тема затрагивает различные аспекты общей теории конфликта.

Спецкурс предусматривает зачет, который выставляется слушателям при условии глубокого изучения проблемы управления конфликтами в студенческом коллективе теоретически и на практике, активного участия на практических и лабораторных занятиях, выполнения заданий, разработки и исследования одной из актуальных проблем управления конфликтами в студенческом коллективе. По окончании данного курса студенты должны уметь: вести беседу в конфликтных ситуациях, создать благоприятный психологический климат в коллективе, определять стили конфликтного поведения, прогнозировать развитие конфликтной ситуации, предупреждать возникновение конфликтов в студенческом коллективе, регулировать конфликтные взаимодействия обучающихся, разрешать конфликты в студенческом коллективе.

### **1.3.3. Научно-педагогическое сопровождение проблемы подготовки педагогов профессионального обучения к управлению конфликтами в студенческой группе**

В ходе перестройки среднего и высшего образования, открываются новые возможности для подготовки педагога. О необходимости достижения соответствующего профессионального уровня говорится и в Законе Российской Федерации «Об образовании», где сформулированы основные требования к содержанию образования, которое должно обеспечить развитие личности в системе интеграции различных видов культур: «Высшее профессиональное образования имеет целью подготовку и переподготовку специалистов соответствующего уровня, удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования» [41].

На сегодняшний день в отечественном высшем профессиональном образовании не в полной мере созданы условия для формирования адекватной педагогической позиции на процесс управления конфликтами в образовательном процессе школы, что, в конечном итоге, безусловно отражается на характере взаимодействий между участниками образовательного процесса в современной школе.

Таким образом, актуальность данной проблемы обусловлена усугубляющейся тенденцией направленности конфликтов между субъектами образовательного процесса и уровнем компетентности будущих педагогов к ослаблению и нейтрализации конфликтных взаимодействий в студенческом коллективе.

При подготовке педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе, метод периодизации поможет будущему специалисту открыть уже познанные аспекты и стороны конфликтов в педагогическом процессе, определить ведущие позиции ученых по данной проблеме, а также обозначить дальнейшие перспективы ее изучения.

В ходе изучения проблемы познания конфликтов в педагогическом процессе нами было выделено два неравных отрезка времени. Первый из них,

длившийся более двух тысячелетий, - донаучный, характеризуется накоплением конфликтологических идей (VIIв. до н.э. – XX в.).

Второй временной отрезок, насчитывающий менее ста лет, по праву можно назвать историей научной разработки проблемы.

Историография проблемы подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами разделена нами условно на четыре периода:

1. 1917г.- сер. 30-х гг. XX века – период формирования конфликтологических идей и «опосредованной» разработки вопросов, связанных с подготовкой педагогов к управлению конфликтами.

2. сер. 30-х – кон. 50-х гг. XX века – период стагнации в развитии проблемы познания конфликтов.

3. кон.50-х – нач.80-х XX века – период непосредственной разработки психолого-педагогических основ проблемы познания конфликтов в педагогическом процессе.

4. кон. 80-х гг. – наше время – период комплексного изучения проблемы подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе.

Анализ научной литературы по проблеме исследования позволил нам выделить понятие «конфликт» на различных уровнях познания, способствующие достижению объективной истины о конфликтах в педагогическом процессе школы и на этой основе преобразования педагогической действительности.

Большой интерес для нашего исследования представляет понятие «Конфликт» на педагогическом уровне.

Нам импонирует мнение В.В. Базелюка о том, что конфликты в образовательной сфере проявляется в столкновении противоречивых тенденций, подходов, позиций сторон по какому-либо аспекту образовательной проблематики с определенным количеством активных субъектов, направленном на преодоление возникающих противоречий в процессе функционирования и

развития образовательной системы, характеризующееся определенным исходом [15].

Кроме того, *студенческий конфликт* мы рассматриваем как столкновение противоречивых позиций сторон с определенным количеством активных субъектов педагогического процесса по какой-либо педагогической ситуации, характеризующейся нарушением взаимосвязей делового, поведенческого, личностного характера между ними, требующей своего решения.

В целях нашего исследования, мы убеждены в необходимости обращения к теории управления. Именно управленческая деятельность, ориентированная на решение конкретных целей и построенная в соответствии с педагогическими принципами, обеспечивает, по данным нашего исследования, необходимый результат в подготовке педагогов к управлению конфликтами [26]. Понятие «управление» является основным в теории управления, а также в науке о процессах управления в педагогических системах.

В связи с этим понятию «управление» в педагогических исследованиях присуща определенная специфика, которая заключается в особом значении субъект - субъектных отношений, что говорит о необходимости выдвигать на передний план цели, связанные с внутренними потребностями развития обучаемых [26].

Вслед за А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым мы под управлением конфликтами понимаем сознательную деятельность, осуществляемую по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющую целью изменение естественной динамики конфликта [11].

Наиболее важным для нашего исследования представляется определение педагогического управления, данное Е.Е. Тонковым, характеризующееся формированием антиконфликтной направленности субъектов [11].

Под педагогическим управлением конфликтами в студенческом коллективе мы понимаем целенаправленное воздействие преподавателя на

обучаемых с целью позитивного изменения межличностных отношений участников конфликтного взаимодействия.

Педагогическое управление конфликтами в студенческом коллективе как сложный процесс включает виды деятельности, подробное описание которых представлено в таблице 5.

Таблица 5.

Виды деятельности управления конфликтами

Вид деятельности	Характеристика	Основные положения
Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности	вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.	- изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми; - изучение индивидуально-психологических особенностей.
Предупреждение конфликта	вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта	- основывается на прогнозировании; - является составной частью общего процесса управления системой.
Стимулирование конфликта	вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта.	педагога должен быть готов к конструктивному управлению.
Регулирование конфликта	вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения.	- признание реальности конфликта; - достижение соглашения между конфликтующими сторонами; - создание соответствующих органов по регулированию конфликтного взаимодействия.
Разрешение конфликта	вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта	полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций.

Таким образом, содержание управления конфликтами находится в строгом соответствии с их динамикой, а основная цель управления конфликтами заключаться в предотвращении деструктивных конфликтов и адекватном разрешении конструктивных.

Говоря об управлении конфликтами, необходимо особо подчеркнуть вопрос подготовки педагогов к управлению конфликтами.

Так, *управленческая подготовка педагогов* предполагает овладение знаниями теоретических и прикладных основ педагогического управления, первоначальными управленческими умениями, опытом эмоционально ценностных отношений к объектам и субъектам управления, выраженными в управленческой культуре [34]. Подготовка будущих педагогов к управлению конфликтами, на наш взгляд, является частью их общепедагогической подготовки.

В связи с этим *подготовка педагогов к управлению конфликтами* понимается нами как процесс овладения теоретическими знаниями и практическими умениями педагогического управления, основными видами деятельности управления (прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение) конфликтами в студенческом коллективе.

Таким образом, подготовка компетентного педагога в области управления конфликтами предполагает высокий уровень общей и профессиональной культуры, фундаментальные знания в области методологии, педагогики, психологии и управления.

Сегодня осуществляется качественно новое развитие образования во всех странах, которому должно соответствовать принципиально новое управление, опирающееся на иные теоретико-методические подходы, которые учитывали бы мировой опыт, так как прежние, дающие положительные результаты работы образовательных учреждений, не позволяют уже достичь желаемых целей и результатов в инновационном режиме.

## **ГЛАВА 2. СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ**

### **2.1. Основы конфликтного поведения студентов в группе**

Конфликт как социально-психологический феномен является неотъемлемой характеристикой любой учебной группы. Ни коллектив, ни личность не могут развиваться бесконфликтно, наличие конфликтов - показатель нормального развития. Конфликты возникают в любой плоскости человеческих взаимоотношений, и, система высшего образования не является исключением.

Студенчество - это особая социальная категория, специфическая общность людей, целенаправленно, систематически овладевающая знаниями и профессиональными умениями. В студенческом коллективе отражается все многообразие общества: различные социально-экономическое благополучие, морально-нравственные ценности, идеологические установки и т.п. В силу этого, в ней могут возникать самые разнообразные конфликты.

В студенческой группе имеют место конфликты различного вида и уровня, наиболее распространенными среди которых являются: внутриличностный конфликт: вызванный внутригрупповыми проблемами; межличностный конфликт: ценностно-нормативный, статусно-ролевой, психологической несовместимости; конфликт между группой (подгруппой) и членами группы; конфликт между подгруппами в отдельной группе; конфликт между формальной и неформальной системами отношений; межгрупповые конфликты.

На наш взгляд, вопрос конфликтного поведения студентов в учебной группе является весьма актуальным и требующим особого рассмотрения.

Представители ситуационного подхода дают свою интерпретацию природы возникновения конфликтов и определения конфликтности. У. Клар конфликтной личностью называет человека, который является участником конфликтных взаимодействий, то есть имеет повышенную склонность к

восприятию ситуаций как конфликтных или определяет ее как склонную к конфликтному реагированию на те или иные обстоятельства.

По К. Хорни, конфликтность может быть характеристикой "невротической личности", т.е. человек невротиически реагирует на жизненные ситуации, которые у здорового человека не вызывают конфликта вообще [83].

Измотанный тревожными факторами, человек ищет пути к безопасному существованию, выживанию в угрожающем мире. Несмотря на свою слабость и страх, он бессознательно формирует свои тактические действия в соответствии с силами, действующими в его окружении. Поступая таким образом, он не только создает стратегии поведения для данного случая, но и развивает устойчивые наклонности своего характера, становящиеся частью его и личности.

Когда человек движется против людей, он принимает и считает само собой разумеющимся состояние вражды с окружающими его людьми и побуждается, сознательно или бессознательно, к борьбе с ними. Он решительно не доверяет чувствам и намерениям других в отношении самого себя. Он хочет быть более сильным и нанести им поражение, частично для своей собственной защиты, частично из-за мести [83].

В работах В.И. Илийчука, Л.О. Петровской, В.И. Ващенко, конфликтность определяется как перманентная черта личности, которая аккумулируется ее природными задатками и социальным опытом.

Конфликтность предусматривает определенный уровень психической напряженности. Он может быть разным для разных людей, что связано с уровнем психологической устойчивости человека. Психически стойкие и психически нестойкие студенты в сложных ситуациях ведут себя по-разному. У психически неустойчивых людей отсутствуют эффективные способы преодоления преград, поэтому иногда наблюдается явление самоиндукции негативного эмоционального напряжения: дезорганизованное поведение усиливает стрессовое состояние, которое еще больше дезорганизует поведение, что ведет к возникновению "волны дезорганизации" [70].



О. В. Наконечная, Г. А. Шевчук, А. С. Шевчук выделяют ряд компонентов конфликтности:

- эмоциональный компонент (состояние личности в ситуации межличностного взаимодействия, неумение управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях);

- волевой компонент (неспособность личности к сознательной мобилизации сил и самоконтролю);

- познавательный компонент (включает уровень восприятия провокационных действий оппонента, субъективность, неумение анализировать и прогнозировать ситуацию);

- мотивационный компонент (отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые не благоприятствуют адекватному поведению в конфликте и решению проблемы);

- психомоторный компонент (неумение владеть своим телом, управлять жестиком и мимикой) [68].

Соглашаясь с вышеуказанными авторами, что конфликтность является чертой личности, первичными факторами которой выступают природные задатки и социальный опыт, можно допустить, что есть три вида психологических детерминант конфликтности студентов:

1) детерминанты, связанные с психофизиологическими особенностями развития (перенесенные травмы мозга или инфекции, наследственные болезни, отставание умственного развития, особенности нервной системы, в частности, процессов возбуждения и торможения);

2) собственно психологические детерминанты - особенности личности (половозрастные особенности, ситуация внутрисемейного развития, уровень самооценки, акцентуации характера);

3) социальные детерминанты - факторы микро- и макросреды.

Соответственно определению понятия "конфликтность" эти детерминанты включают социальный опыт человека: социальную некомпетентность (недостаточный уровень способов социального реагирования) [67].

Иногда понятие «агрессивность» употребляется как синонимичное с понятием «конфликтность». Такое смешение понятий осуществляется не случайно, а на том основании, что в исследованиях выявляются корреляционные связи между агрессивностью и конфликтностью, а также однотипные корреляции обоих этих понятий с рядом других личностных свойств (наступательность, вспыльчивость, обидчивость, нетерпимость и др.).

В работах Л. И. Божович, Л. С. Славиной, Б. С. Волкова, В. И. Илийчука конфликтное поведение рассматривается как результат внутренних и внешних противоречий между обществом, средой и самим студентом. Это результат внутренних и внешних противоречий между потребностью в самоутверждении и возможностью ее удовлетворения, между самооценкой и оценкой группы, между требованиями группы и собственными установками и убеждениями, то есть конфликтное поведение выступает как склонность индивида к конфликтному поведению при взаимодействии личностных факторов и факторов внешней среды [2].

Необходимо различать чувство враждебности и конфликтное поведение, если конфликт ведет к изменению предшествующих условий отношений сторон, то простая враждебность необязательно приводит к таким последствиям и может оставить все на своих местах.

Накопившаяся враждебность и агрессивные предрасположенности могут выплеснуться не только против их непосредственного объекта, но и против замещающих его объектов.

Если конфликтное поведение по отношению к самому объекту враждебности каким-то образом заблокировано, то чувства враждебности могут переходить на замещающие объекты и замещающее удовлетворение может достигаться просто путем снятия напряжения. В обоих случаях следствием оказывается сохранение исходных отношений.

Таким образом, для того чтобы адекватно проанализировать данный тезис, нужно придерживаться различия между чувствами враждебности и их поведенческими проявлениями. Надо еще добавить, что в поведении эти

чувства могут выражаться, по крайней мере, в трех формах: прямое выражение враждебности у студентов по отношению к человеку или группе, являющимся источником фрустрации; перенос враждебного поведения на замещающие объекты и работа по снятию напряжения, обеспечивающая удовлетворение сама по себе, не требуя для этого ни подлинного, ни замещающего объекта.

Есть случаи, когда враждебность действительно направляется на непосредственный объект, но она также может быть выражена и косвенным образом или даже вовсе не преднамеренно. Соответствующее различие сформулировал З. Фрейд, обращая внимание на остроумие, как средство замещения выражения враждебности.

Поскольку замещающие средства, такие, как остроумие, могут и не повлечь за собой изменений в отношениях между студентами (особенно если объект агрессивного остроумия не осознает причины и смысла острот), они дают возможность более слабым детям выразить свои чувства, не изменяя условия отношений. Подобное противостояние часто незаметно переходит в простое замещающее удовольствие, функционально эквивалентное снятию напряжения.

На этих и других подобных примерах мы видим, что, хотя выражение враждебности имеет место, структура отношений как таковых остается неизменной. Если конфликт меняет условия отношений, то простое выражение чувств враждебности – нет.

Введенное нами различие между замещением средств и замещением объекта имеет огромное значение, поскольку в случае замещения средств (остроумие, театр и т. п.) конфликт не возникает. Однако в агрессии против замещающих объектов (иная другая форма поиска «козлов отпущения»), несмотря на то, что исходные взаимоотношения не затрагиваются (агрессия направлена в другую сторону), возникает новая конфликтная ситуация – в отношениях с замещающим объектом. Этот второй тип отношений содержит условия для возникновения «нереалистического» конфликта.

Современная массовая культура служит средством освобождения от фрустраций, открывая возможности замещающего выражения строго запрещенных импульсов враждебности.

В данном контексте уместно обратиться к хорошо известному механизму поиска «козла отпущения», действующему в групповых конфликтах между студентами.

Общедоступный характер институтов, выполняющих роль «защитных клапанов», приводит к смещению целей у людей: они не ставят более перед собой задачу исправить неудовлетворительную ситуацию, им нужно всего лишь снять вызванную ею напряженность. Сама же ситуация не меняется либо продолжает ухудшаться.

Открытая агрессия приносит больше удовлетворения, чем скрытая.

Однако отношения между одноклассниками могут быть столь хрупкими, что не смогут выдержать конфликта. В таком случае для продолжения отношений требуется замещающий объект.

Есть ситуации, когда конфликт возникает исключительно из агрессивных импульсов, ищущих выхода независимо от того, каков их объект, и когда выбор объекта совершенно случаен. В таких случаях ограничений не существует, поскольку важно не достижение результата, а скорее выражение агрессивных эмоций, вызывающих взрыв.

В этом разделении конфликта как средства и конфликта как цели самой по себе содержится критерий различия между реалистическим и нереалистическим конфликтом. Конфликты, возникающие из-за неудовлетворения специфических требований в рамках отношений и ожидаемых выгод студентов и направленные на предполагаемый фрустрирующий объект, могут считаться реалистическими конфликтами в той мере, в какой они являются средствами достижения определенного результата. Нереалистические конфликты порождены не антагонизмом целей участников, а необходимостью разрядки, по крайней мере у одного из них. В этом случае выбор соперника не

связан напрямую ни с проблемой, по которой идет спор, ни с необходимостью достижения определенного результата.

Таким образом, конфликт в студенческом коллективе, вызванный необходимостью освободиться от агрессивного напряжения, менее «стабилен», чем реалистический конфликт. Лежащую в его основе агрессивность можно легко направить по другим каналам именно потому, что она не связана напрямую с объектом, ставшим мишенью «по обстоятельствам». Она может проявиться совсем иначе, если выбранный объект уже недоступен [29].

## **2.2. Возрастные особенности конфликтного поведения**

У детей при вступлении в контакт агрессия является средством проверки на прочность. Соприкасаясь, друг с другом, они выясняют, кто кого может «съесть», после чего акт поедания и подчинения производится незамедлительно. Тот факт, что объектом насилия со стороны обучающихся являются сверстники, обучающиеся младших классов и даже педагога, объясняется очень просто – легкой доступностью добычи. Американский психолог А. Точ доказал, что у детей словесные оскорбления особенно часто провоцируют агрессивное поведение и применение физической силы, если несут угрозу репутации, мужскому достоинству и ведут к публичному унижению. Вероятность применения силы в ответ на оскорбление особенно велика, когда трудно избежать столкновения и когда провоцируемые действия носят серьезный и повторяющийся характер.

Конфликты между детьми возникают не только в ситуации конкуренции и борьбы за лидерство, но и некомпетентных действий или оценок педагогов. Проявление агрессивности у детей главным образом зависит от реакции отношения родителей и значимых взрослых к тем или иным формам поведения. Если родители и педагоги не замечают или относятся терпимо к любым проявлениям агрессии, то в результате возникают символические формы агрессии, такие, как упрямство, раздражительность, злость, вандализм и другие виды сопротивления [32].

Статус агрессора и жертвы могут быстро меняться или переходят из одного в другой. С целью определения и классификации типичных агрессоров и жертв можно использовать исследования норвежского ученого Д. Олвеуса. «Агрессорами», согласно его данным, являются примерно 8-10% общей выборки проведенного им школьного опроса, а «типичными жертвами» — примерно 7% школьников. 3—4 % опрошенных в равной степени являются как обидчиками, так и жертвами. Почти четверть обучающихся он причисляет к «эпизодическим обидчикам», так как они нерегулярно проявляют себя в качестве школьных правонарушителей. Более половины школьников исследователь характеризует как «не участвующих».

Когда в школе речь заходит об агрессорах, то практически сразу имеются в виду обучающийся с более низкой успеваемостью, отвергающие школу, обремененные семейными и личными проблемами. Кроме того, агрессивное поведение наблюдается у физически развитых детей без явных проблем с успеваемостью, из внешне благополучных и здоровых семей. Наконец, агрессорами или возмутителями спокойствия могут быть дети с психическими и физическими отклонениями.

Среди жертв отмечают «пассивные» и «провоцирующие» жертвы. Типично пассивными жертвами являются спокойные, сдержанные, боязливые дети. Они имеют заниженную самооценку, чувствуют себя менее привлекательными, физически слабее сверстников и в момент нападения отступают или реагируют слезами, бегством. В школе или на улице социально изолированы и замкнуты, так как имеют мало знакомых и друзей, из-за чего их называют индивидуалистами, изгоями или аутсайдерами.

Другая группа – «провоцирующие жертвы», могут одновременно демонстрировать образцы боязливого и агрессивного поведения. Частично у провоцирующих жертв обнаруживаются те же признаки, что и у агрессоров. Такие подростки импульсивны, легко ранимы и «постоянно готовы к борьбе». Своим неадекватным поведением они провоцируют агрессию со стороны окружающих и легко позволяют вовлечь себя в насильственные действия. С

одной стороны они являются жертвами, а с другой – пытаются терроризировать более слабых и незащищенных сверстников. Провоцирующие жертвы нелюбимы как среди сверстников, так и среди взрослых. Их поведение свидетельствует о том, что во многих ситуациях, связанных с агрессией и насилием, невозможно провести четкой границы между типичными жертвами и агрессорами.

Практически в каждом классе имеются дети, которые являются мишенью («козлами отпущения») для окружающих. Их постоянно дразнят, обругивают, унижают или бьют. Их вещи и предметы разбрасывают по классу или прячут. На переменах им постоянно приходится скрываться от кого-нибудь или находиться рядом с педагогами, для них свойственны нестандартные поступки и замкнутость.

На Западе эту форму насилия среди школьников называют моббингом (в России можно использовать термин «прессинг»). Объясняя этот феномен, сами дети свидетельствуют, что «они» – «лохи» – выглядят «иначе» (например, отличаются внешне, по характеру), чем все «мы», поэтому постоянно подвергаются нападкам и т.д. Агрессия и прессинг, исходящие от окружающих людей, ввергают таких детей в депрессивное состояние, которое отрицательно сказывается не только на развитии психики, но приводит к снижению самооценки, мотивации, потере аппетита, различным фобиям, в особо экстремальных случаях – к суициду. Вследствие всех этих явлений наблюдается общее снижение работоспособности, изоляция от окружающих, бегство из школы или активное враждебное отношение к ней, асоциальные поступки.

Рассмотрим более подробно возрастные особенности конфликтного поведения в студенческом коллективе.

Агрессивное поведение, наблюдаемое в детстве, в дальнейшем зачастую приводит к проблемам с социальной адаптацией.

Конфликты играют существенную роль в формировании новых черт характера и в перестройке личности обучающегося, а их решение представляет собой форму развития - происходит смена структуры личности и формирование

новых отношений. Конфликт переводит человека на качественно новый уровень взаимодействия, который сопровождается ценностной переориентацией, осознанием и формированием личностных и групповых интересов, изменением коммуникативной структуры, разрушением старых и созданием новых схем легитимизации [54].

Для студенческого возраста характерны следующие особенности проявления агрессивного поведения: импульсивность, эмоциональность, вспыльчивость, подозрительность и настороженность, враждебность, перекладывание вины за затеянную ими ссору на других.

Агрессивный студент, используя любую возможность, стремится разозлить педагога, сверстников. Он «не успокаивается» до тех пор, пока педагоги не взорвутся, а сверстники не вступят в конфронтацию. Такие студенты часто не могут сами оценить свою агрессивность.

Агрессивное поведение, направленное против сверстников, встречается гораздо чаще, чем против взрослых. Во-первых, со сверстниками обучающийся сталкивается ежедневно. Во-вторых, будучи слабым сам, он ищет жертву заведомо слабее себя, что вообще свойственно для тех, кто желает самоутвердиться.

Студенты, завоевавшие себе сомнительную популярность «агрессора» в школе, теряют свой статус и становятся менее уважаемыми и влиятельными в дальнейшем, но не настолько нелюбимыми, как типичные жертвы. Большинство агрессоров – самоуверенные, сильные личности, с демонстративной, провокационной манерой поведения.

Уровень выраженности агрессивных реакций коррелирует с самооценкой обучающегося. Общая тенденция здесь заключается в наличии прямой связи: чем выше уровень самооценки, тем выше показатели общей агрессии и различных ее составляющих.

А.А. Бодалев [21] считает, что оценка студента другого человека и его действий является простым повторением оценки авторитетным для него



взрослым. Родители являются эталоном, по которому дети сверяют и строят свое поведение.

И.А. Фурманов [80] полагает, что агрессивное поведение подростка, как правило, бывает направленно против взрослых и родственников. Оно выражается во враждебности, словесной брани, наглости, непокорности и негативизме, постоянной лжи, прогулах и вандализме. Подростки с этим типом нарушений обычно даже не стараются скрыть свое антисоциальное поведение. Они часто рано начинают вовлекаться в сексуальные отношения, курить, употреблять алкоголь и наркотики. Агрессивное антисоциальное поведение может носить форму хулиганства, физической агрессии и жестокости по отношению к сверстникам. В тяжелых случаях наблюдаются дезорганизация поведения, воровство и физическое насилие.

У многих из этих обучающихся нарушаются социальные связи, что проявляется в невозможности установить нормальные контакты со сверстниками. Такие дети могут быть аутичными или держаться изолированно. Некоторые из них дружат с гораздо более старшими или, наоборот, более младшими, чем они, или же имеют поверхностные отношения с другими сверстниками.

Для большинства студентов, отнесенных к агрессивному одиночному типу, свойственна низкая самооценка, хотя они иногда проецируют образ жестокости. Характерно, что они никогда не заступаются за других, даже если это им выгодно. Их эгоцентризм проявляется в готовности манипулировать другими в свою пользу, без малейшей попытки добиться взаимности. Они не интересуются чувствами, желаниями и благополучием других людей. Редко испытывают чувство вины или угрызения совести за свое бездушное поведение и стараются обвинить других. Эти студенты часто испытывают фрустрацию, имеют гипертрофированную потребность в зависимости, совершенно не подчиняются дисциплине. Их недостаточная социабельность проявляется в чрезмерной агрессивности почти во всех социальных аспектах и в недостаточности сексуального торможения.

Кроме агрессивного нарушения одиночного типа И.А. Фурманов [80] выделяет групповой агрессивный тип. Характерной доминирующей особенностью является агрессивное поведение, проявляющееся в основном в виде групповой активности в компании сверстников обычно вне дома. Оно включает прогулы, акты вандализма, физическое насилие или выпады против других, воровство, а также незначительные правонарушения и антисоциальные поступки.

Важной и постоянной динамической характеристикой такого поведения является значительное влияние группы сверстников на поступки и их чрезвычайная потребность в зависимости, выражающаяся в необходимости быть членом группы. Поэтому обучающиеся с такими нарушениями обычно дружат со сверстниками. Они часто обнаруживают интерес к благополучию своих друзей или членов своей группы и не склонны обвинять их или доносить на них. Существенной особенностью нарушения поведения с непокорностью и непослушанием является вызывающее поведение с негативизмом, враждебностью, часто направленное против родителей или педагогов. Эти действия, встречающиеся при других формах расстройств поведения, однако, не включают более серьезных проявлений в виде насилия над другими людьми. Диагностическими критериями для такого типа нарушений поведения являются: импульсивность, раздражительность, открытое или скрытое сопротивление требованиям окружающих, обидчивость и подозрительность, недоброжелательность и мстительность.

Студенты с указанными признаками спорят с взрослыми, теряют терпение, легко раздражаются, бранятся, сердятся, возмущаются. Они часто не выполняют просьб и требований, чем провоцируют конфликты с окружающими. Пытаются обвинить других в своих собственных ошибках и трудностях. Это почти всегда проявляется дома и в образовательной организации, при взаимодействии с родителями или взрослыми, сверстниками, которых студент хорошо знает.

Нарушения в виде непослушания всегда препятствуют нормальным взаимоотношениям с другими людьми и успешному обучению. У таких студентов часто нет друзей, они недовольны тем, как складываются взаимоотношения со взрослыми и сверстниками. Несмотря на нормальный интеллект, они плохо учатся или совсем не успевают, поскольку не хотят ни в чем участвовать. Помимо того, сопротивляются требованиям и хотят решать свои задачи без посторонней помощи. Психологами доказано, что у агрессивного подростка имеются нарушения в области восприятия. Данные нарушения тем более выражены, чем более неоднозначной является конфликтная ситуация (когда неясно, создана она непреднамеренно или намеренно). Агрессивные подростки склонны приписывать окружающим дурные намерения, а неагрессивные – видят в их действиях результат собственной ошибки. К недостаточности когнитивных процессов относят: неспособность к эмпатии, ограниченность возможных стратегий преодоления конфликтов, фокусирование на конечной цели вместо обдумывания промежуточных шагов, непонимание мотивов, определяющих поступки, а также недостаточный уровень самоконтроля.

Отношения подростков и педагогов сопровождаются конфликтами деятельности, отношений и поведения. Педагогические конфликты имеют особенности, связанные со спецификой учебной деятельности, отличиями в статусе и возрасте сторон [38].

Конфликты подростков и родителей обусловлены деструктивностью внутрисемейных отношений, недостатками в воспитании, индивидуально-психологическими изменениями в психическом развитии подростков и индивидуальными особенностями самих взрослых. Конфликтное поведение обучающихся возникает тогда, когда не учитываются индивидуальные особенности, возрастные изменения в психике, когда не меняются форма и содержание общения взрослых. Неконфликтным отношениям взрослых и подростков благоприятствует повышение педагогической культуры родителей,

организация семьи на коллективной основе, подкрепление вербальных требований интересом родителей к внутреннему миру их детей [38].

Понятие юности тесно связано с понятием переходного возраста, центральным биологическим процессом которого является половое созревание. В физиологии этот процесс условно подразделяется на три фазы: 1) препубертатный, подготовительный период, 2) собственно пубертатный период, в течение которого осуществляются основные процессы полового созревания, и 3) постпубертатный период, когда организм достигает полной биологической зрелости. Если совместить это деление с привычными возрастными категориями, препубертатный период соответствует предподростковому или младшему подростковому, пубертатный – подростковому, постпубертатный – юношескому возрасту [23,46].

Юность - период в развитии человека, который завершает процессы физического созревания человека. Психологическое содержание этого этапа связано с развитием самосознания, решением задач профессионального самоопределения и социального становления вступлением во взрослую жизнь.

В ранней юности формируются познавательные и профессиональные интересы, потребность в труде, способность строить жизненные планы, общественная активность. В юношеском возрасте окончательно преодолевается свойственная предшествующим этапам онтогенеза зависимость от взрослых и утверждается самостоятельность личности.

Юность - напряженный период социализации, а также формирования нравственного сознания, выработки ценностных ориентации и идеалов, устойчивого мировоззрения, гражданских качеств личности. Ответственные и сложные задачи, стоящие перед индивидом в юношеском возрасте, при неблагоприятных общественных или микросоциальных условиях могут приводить к острым психологическим конфликтам и глубоким переживаниям, к кризисному протеканию юности.

Юношеский возраст по сравнению с подростковому характеризуется большей дифференцированностью эмоциональных реакций и способов

выражения эмоциональных состояний, а также повышением самоконтроля и саморегуляции. Тем не менее «в качестве общих особенностей этого возраста отмечается изменчивость настроения с переходами от безудержного веселья к унынию и сочетание ряда полярных качеств, выступающих попеременно [23,82].

Хотя уровень сознательного самоконтроля у юношей гораздо выше, чем у подростков, они чаще всего жалуются на свое слабование, неустойчивость, подверженность внешним влияниям и такие характерологические черты, как капризность, ненадежность, обидчивость. Так называемые немотивированные поступки, частые в юношеском возрасте, вовсе не беспричинны. Просто их мотивы вследствие тех или иных обстоятельств не осознаются юношей и не поддаются логическому анализу. Чтобы понять их, «следует четко разграничивать напряженность, а нередко — и внутреннюю конфликтность психики и социальную конфликтность поведения» [7]. Многие внутренние и внешние конфликты, традиционно относимые на счет юношеской гиперсексуальности, обусловлены прежде всего тем, что сексуальное влечение и поведение в юношеском возрасте не находят признания и символизации в культуре и потому кажутся опасными и разрушительными.

Трудности юношеского возраста могут порой служить причиной возникновения отклонений в развитии и различных формах неадекватного поведения. Так, потребность в самовоспитании, свойственная лицам этого возраста, может реализоваться неправильными и ошибочными методами, стремлением развивать у себя асоциальные качества.

Хотя в юношеском возрасте и формируется ярко выраженная направленность личности в виде определенных целей и перспектив жизни, установок, ориентаций и идеалов, однако общение в преступной среде, преступная деятельность существенно искажают направленность их личности, порождая противоречивость во взглядах и убеждениях, ценностях и ориентациях.

Нравственное сознание в этом возрасте может получить искаженное направление развития, порождая нравственный нигилизм, специфическое понимание товарищества, дружбы, честности, трансформируемых в ложное товарищество, круговую поруку и т.п. [28]

В юношеском возрасте изменяется положение человека в системе общественных отношений, обусловленное изменением характера деятельности, которая выходит за пределы школы, требует выполнения от юношества различных общественных функций. Изменяется его роль в семье, неформальной группе, в ближайшем микроокружении, поскольку он приобретает статус взрослого. Однако, считаясь взрослым, он находится в фактической материальной зависимости от родителей, что может вызвать у него внутреннее состояние дискомфорта, проявляющееся в упрямстве, реакциях протеста.

В юношеском возрасте могут происходить изменения в социальном статусе личности в связи с окончанием школы, поступлением в вуз, на работу, что требует адаптации к новым условиям деятельности и социальному окружению. Нередко этот процесс связан с большими трудностями из-за смены референтной группы. Существенно ослабляется социальный контроль из-за снижения интенсивности связей с семьей и взрослыми, что нередко служит причиной становления его на асоциальный путь.

Психология общения в юношеском возрасте строится на основе противоречивого переплетения двух потребностей: обособления (приватизации) и аффилиации, т. е. потребности в принадлежности, включенности в какую-то группу или общность.

Юношеские группы удовлетворяют в первую очередь потребность в свободном, нерегламентированном взрослыми общении. Свободное общение – не просто способ проведения досуга, но и средство самовыражения, установления новых человеческих контактов, из которых постепенно выкристаллизовывается что-то интимное, исключительно свое. Юношеское общение поначалу неизбежно экстенсивно, требует частой смены ситуаций и

довольно широкого круга участников. Принадлежность к компании повышает уверенность в себе и дает дополнительные возможности самоутверждения.

Юношеские группы и их соперничество – всеобщий факт человеческой истории. Территориальное деление дополняется и усугубляется социально-экономическим: город/пригород, центр/периферия, богатые/бедные и др.

Коммуникативная компетенция человека формируется на основе знаний, навыков и способов общения в коллективе. Этапы компетенции включают обучение человека, активное использование знаний и их устарения. Для того, чтобы компетенция студентов находилась на должном уровне, этими процессами необходимо управлять как на уровне учебного учреждения (оценки имеющихся ресурсов, их сопоставление с потребностями, принятия решений по достижению необходимого уровня компетенции), так и на уровне отдельной личности (повышение знаний и умений, улучшение навыков общения и т. п.).

Гармония в отношениях нарушается и в случае изменения баланса взаимных услуг. Состояние напряжения, что провоцирует начало конфликта, чаще всего связано с тем, что человек, который сделал услугу коллеге ожидает от него аналогичных действий, но не получает желаемого.

Психологами установлен ряд аспектов, усиливающих напряжение и агрессию у студентов: повышение голоса, изменение тона на устрашающий; демонстрация власти; крик, негодование; агрессивные позы и жесты; сарказм, насмешки; оценка личности обучающихся и его близких (черты характера, внешность, национальность и т.п.); использование физической силы; втягивание в конфликт других людей; настаивание на своей правоте; нотации, проповеди; угрозы или наказания; оправдания, защита; обобщения типа: «Все вы одинаковые»; придирки; сравнения с другими детьми; команды, жесткие требования, давления; подкуп, награды; передразнивания.

### **2.3. Гендерные различия проявления конфликтности в студенческой группе**

В системе вузовского образования, в отличие от школьного, родители уже не играют столь существенную роль в педагогическом процессе, а студенты являются вполне самостоятельными субъектами процесса обучения. Поэтому в системе вузовского образования можно выделить три основные группы конфликтов (три уровня взаимодействия):

1. Конфликты типа «общество - вуз»;
2. Конфликты типа «ректорат - вузовский коллектив»;
3. Конфликты типа: «студент - преподаватель», «преподаватель – преподаватель», «студент - студент»

Взаимодействие по линии «преподаватель - студент» является одним из основных во всем социально-педагогическом процессе. Именно здесь происходит непосредственная «передача» всего многообразия знаний, информации, установок, ценностных ориентаций и т. д., аккумулированных в системе высшего образования.

Специфика конфликтов типа «преподаватель - студент» и «студент - преподаватель» (в отличие от конфликтов типа «педагог профессионального обучения - обучающийся») заключается в том, что студент в значительно большей степени является самостоятельным субъектом педагогического процесса. По сути, он выступает «заказчиком» типа образования и способен осознанно оценивать «предлагаемый ему товар».

Другая особенность во взаимодействии «преподаватель - студент» (характерная прежде всего для российского высшего образования) заключается в том, что преподаватель, обладая высоким профессиональным статусом в вузовской среде, в повседневной жизни низведен до самого низкого уровня. Нередки случаи, когда студенты из более благополучных социальных слоев смотрят на преподавателей как на неудачников. И эта особенность также стимулирует конфликтность.



Во взаимодействиях студентов и преподавателей наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:

- различия в ценностных ориентациях;
- бестактность в общении;
- различия во взаимных ожиданиях;
- уровень профессионализма преподавателя и успеваемость студентов.

Формы общения преподавателей и студентов во многом зависят от социокультурных и индивидуально-психологических качеств взаимодействующих субъектов, а также от установившихся в вузовском коллективе традиций, норм и правил общения.

Различия во взаимных ожиданиях преподавателей и студентов охватывают широкий круг проблем от ценностных ориентаций до качества получаемых знаний и эффективности их усвоения. Значительная часть конфликтов типа «студент – преподаватель» возникает из-за низкого профессионального уровня преподавателей. Такого мнения придерживаются 33% опрошенных студентов. Многих студентов не устраивает догматизм и отрыв общественно-политических наук от реальной жизни. Свое негативное отношение к программам учебного курса по социально-экономическим дисциплинам высказал каждый третий студент.

В свою очередь, низкую эффективность учебного процесса и конфликтность в общении преподаватели объясняют следующими причинами:

- иждивенческое отношение к учебе, лень, нежелание учиться (такого мнения придерживаются каждый третий преподаватель респондент);
- слабая базовая подготовка по гуманитарным наукам, отсутствие у студентов самостоятельного мышления, низкий уровень общей образованности и политической культуры, непонимание ими значимости дисциплин (13% опрошенных);
- отсутствие интереса к учебе и к будущей профессии (69%);
- завышенная самооценка (30%).

В студенческой группе имеют место конфликты различного вида и уровня, наиболее распространенными среди которых являются: внутриличностный конфликт: вызванный внутригрупповыми проблемами; межличностный конфликт: ценностно-нормативный, статусно-ролевой, психологической несовместимости; конфликт между группой (подгруппой) и членами группы; конфликт между подгруппами в отдельной группе; конфликт между формальной и неформальной системами отношений; межгрупповые конфликты.

На наш взгляд, вопрос конфликтного поведения студентов в учебной группе является весьма актуальным и требующим особого рассмотрения.

Представители ситуационного подхода дают свою интерпретацию природы возникновения конфликтов и определения конфликтности. У. Клар конфликтной личностью называет человека, который является участником конфликтных взаимодействий, то есть имеет повышенную склонность к восприятию ситуаций как конфликтных или определяет ее как склонную к конфликтному реагированию на те или иные обстоятельства.

По К. Хорни, конфликтность может быть характеристикой "невротической личности", т.е. человек невротически реагирует на жизненные ситуации, которые у здорового человека не вызывают конфликта вообще [79].

Измотанный тревожными факторами, человек ищет пути к безопасному существованию, выживанию в угрожающем мире. Несмотря на свою слабость и страх, он бессознательно формирует свои тактические действия в соответствии с силами, действующими в его окружении. Поступая таким образом, он не только создает стратегии поведения для данного случая, но и развивает устойчивые наклонности своего характера, становящиеся частью его и личности.

Когда человек движется против людей, он принимает и считает само собой разумеющимся состояние вражды с окружающими его людьми и побуждается, сознательно или бессознательно, к борьбе с ними. Он решительно не доверяет чувствам и намерениям других в отношении самого себя. Он хочет быть более

сильным и нанести им поражение, частично для своей собственной защиты, частично из-за мести [79].

В работах В.И. Илийчука, Л.О. Петровской, В.И. Ващенко, конфликтность определяется как перманентная черта личности, которая аккумулируется ее природными задатками и социальным опытом.

Конфликтность предусматривает определенный уровень психической напряженности. Он может быть разным для разных людей, что связано с уровнем психологической устойчивости человека. Психически стойкие и психически нестойкие студенты в сложных ситуациях ведут себя по-разному. У психически неустойчивых людей отсутствуют эффективные способы преодоления преград, поэтому иногда наблюдается явление самоиндукции негативного эмоционального напряжения: дезорганизованное поведение усиливает стрессовое состояние, которое еще больше дезорганизует поведение, что ведет к возникновению «волны дезорганизации» [29].

О. В. Наконечная, Г. А. Шевчук, А. С. Шевчук выделяют ряд компонентов конфликтности:

- эмоциональный компонент (состояние личности в ситуации межличностного взаимодействия, неумение управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях);
- волевой компонент (неспособность личности к сознательной мобилизации сил и самоконтролю);
- познавательный компонент (включает уровень восприятия провокационных действий оппонента, субъективность, неумение анализировать и прогнозировать ситуацию);
- мотивационный компонент (отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые не благоприятствуют адекватному поведению в конфликте и решению проблемы);
- психомоторный компонент (неумение владеть своим телом, управлять жестикомикой и мимикой) [67].

Соглашаясь с вышеуказанными авторами, что конфликтность является чертой личности, первичными факторами которой выступают природные задатки и социальный опыт, можно допустить, что есть три вида психологических детерминант конфликтности студентов:

- детерминанты, связанные с психофизиологическими особенностями развития (перенесенные травмы мозга или инфекции, наследственные болезни, отставание умственного развития, особенности нервной системы, в частности, процессов возбуждения и торможения);
- собственно психологические детерминанты - особенности личности (половозрастные особенности, ситуация внутрисемейного развития, уровень самооценки, акцентуации характера);
- социальные детерминанты - факторы микро- и макросреды.

Иногда понятие «агрессивность» употребляется как синонимичное с понятием «конфликтность». Такое смешение понятий осуществляется не случайно, а на том основании, что в исследованиях выявляются корреляционные связи между агрессивностью и конфликтностью, а также однотипные корреляции обоих этих понятий с рядом других личностных свойств (наступательность, вспыльчивость, обидчивость, нетерпимость и др.).

Важным аспектом в процессе рассмотрения вопроса конфликтного поведения в студентском коллективе являются гендерные различия проявления конфликтности (агрессии).

Агрессоры – это чаще всего лица мужского пола. «Типичные агрессоры» ведут себя вызывающе по отношению к ровесникам и взрослым. Они импульсивны, доминантны, менее чувствительны к боли и предпочитают насилие как наиболее удобное средство для разрешения спорных и конфликтных ситуаций. Кроме того, «агрессоров» отличает низкий порог фрустрации и недостаточный контроль в ситуации аффекта. Они физически сильнее своих сверстников, прежде всего тех, кого они преследуют и выбирают в качестве «жертвы».

Согласно наблюдениям норвежского ученого и педагога Д. Олвеуса, юноши чаще выступают в роли агрессоров, чем девушки. Хотя девушки демонстрируют значительно меньше агрессии и насилия, это не означает, что они вообще не замешаны в конфликтных ситуациях. В. Хайтмайер считает, что современные девушки не всегда ведут себя только корректно и «примерно». Девушки иначе втянуты в насильственные действия, чем юноши: например, как «закулисные силы» или как «зрители, выражающие одобрение аплодисментами». Они могут быть подлыми, коварными, хитрыми и вероломными, тайно высмеивать одноклассников и отрицательно высказываться о преподавателях. Если у юношей преимущественно доминирует физическая агрессия, то у девушек на первый план выступают косвенная агрессия и негативизм, проявляющиеся в сплетнях, «язвительных замечаниях», интригах, «пустых разговорах», «перешептываниях за спиной», «манипулировании кругом друзей и подруг» и подстрекательстве, которые иногда провоцируют физическую агрессию со стороны мужчин. Таким образом, девушки проецируют на юношей неосуществленные потребности во власти. Они «заставляют принимать решительные меры», «заставляют бороться», испытывая при этом чувство защищенности и безопасности. Ответные действия с их стороны выражаются в поощрении победителя или выражении жалости к побежденному.

Для мужчин наиболее характерно не столько предпочтение агрессии по критерию «вербальная – физическая», сколько выражение ее в прямой, открытой форме и непосредственно с конфликтующим.

Максимальные показатели проявления всех форм агрессии (как физической, так и вербальной) обнаруживаются именно в подростковом возрасте. Но динамика роста физической и вербальной агрессии по мере взросления неодинакова: проявления физической агрессии, хотя и увеличиваются, но не значительно. А вот проявления вербальной агрессии растут существенно более быстрыми темпами [29].

Необходимо различать чувство враждебности и конфликтное поведение, если конфликт ведет к изменению предшествующих условий отношений сторон, то простая враждебность необязательно приводит к таким последствиям и может оставить все на своих местах.

Накопившаяся враждебность и агрессивные предрасположенности могут выплеснуться не только против их непосредственного объекта, но и против замещающих его объектов.

Если конфликтное поведение по отношению к самому объекту враждебности каким-то образом заблокировано, то чувства враждебности могут переходить на замещающие объекты и замещающее удовлетворение может достигаться просто путем снятия напряжения. В обоих случаях следствием оказывается сохранение исходных отношений.

Таким образом, для того чтобы адекватно проанализировать данный тезис, нужно придерживаться различия между чувствами враждебности и их поведенческими проявлениями. Надо еще добавить, что в поведении эти чувства могут выражаться, по крайней мере, в трех формах: прямое выражение враждебности у студентов (как юноши, так и девушки) по отношению к человеку или группе, являющимся источником фрустрации; перенос враждебного поведения на замещающие объекты и работа по снятию напряжения, обеспечивающая удовлетворение сама по себе, не требуя для этого ни подлинного, ни замещающего объекта.

Есть случаи, когда враждебность действительно направляется на непосредственный объект, но она также может быть выражена и косвенным образом или даже вовсе не преднамеренно. Соответствующее различие сформулировал З. Фрейд, обсуждая остроумие, как средство замещения выражения враждебности.

Такой формой замещения наиболее часто пользуются юноши, девушки же предпочитают явную вербальную агрессию.

Поскольку замещающие средства, такие, как остроумие, могут и не повлечь за собой изменений в отношениях между студентами (особенно если

объект агрессивного остроумия не осознает причины и смысла острот), они дают возможность более слабым детям выразить свои чувства, не изменяя условия отношений. Подобное противостояние часто незаметно переходит в простое замещающее удовольствие, функционально эквивалентное снятию напряжения [29].

Психологи экспериментально показали, что открытая агрессия приносит больше удовлетворения, чем скрытая.

Однако отношения между одноклассниками могут быть столь хрупкими, что не смогут выдержать конфликта. В таком случае для продолжения отношений требуется замещающий объект.

Подводя итоги отметим, что существуют ситуации, когда конфликт возникает исключительно из агрессивных импульсов, ищущих выхода независимо от того, каков их объект, и когда выбор объекта совершенно случаен. В таких случаях гендерных различий не существует, поскольку важно не достижение результата, а скорее выражение агрессивных эмоций. Физическая агрессия в этом возрасте не является доминантной. Следует отметить также, что, независимо от возраста, у мужчин все формы агрессивного поведения выражены ярче, чем у девушек.

#### **2.4. Ведущие стратегии поведения в конфликте**

Как часто бывает, что люди, взаимодействуя друг с другом, приходят к конфликтной ситуации. Тут же подрываются отношения, долго таится обида, получаются нелепые ситуации. Конфликты в основном возникают из-за чувства соперничества, зависти, стремления быть первым в каком-либо вопросе, нетерпимости друг к другу.

Конфликт может появиться из ниоткуда. Чаще всего к конфликтам приводят слова, поступки, действия или бездействия, что проявляется агрессией.

Отмечу, что конфликтные ситуации были, есть и будут. Всегда есть столкновение мнений, столкновение характеров, столкновение темпераментов и тому подобное. Конечно, столкновения неизбежны, но они могут быть быстро разрешены.

Для того чтобы разрешить ту или иную проблему, эффективнее всего прийти к ее совместному обсуждению. Для этого руководитель должен выступить в роли нейтральной стороны, организовать встречу для поиска решения проблемы и смягчить негативное восприятие конфликтующих сторон.

В конфликтных ситуациях каждый ведет себя по-разному. Успешный управленец будет стараться разрешать конфликты сразу же, после его образования. Если конфликт затянется, то может «развалиться» коллектив, командный дух, что приведет к некачественной работе персонала фирмы. Конфликт может привести к затяжным постконфликтным переживаниям и снижению производительности труда.

Специалисту необходимо владеть умениями и навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций. Если конфликт произошел между несколькими руководителями организации, то это может негативно отразиться не только на участниках конфликта, но и на их подчиненных, которые попадают под их «горячую руку».

Психолог К. Томас классифицировал способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации. Для удобства их можно представить и в виде образов животных [72]:

- I. Соревнование (конкуренция) – «акула»;
- II. Приспособление (улаживание) – «плюшевый мишка»;
- III. Избегание (уклонение) – «черепашка»;
- IV. Компромисс – «лиса»;
- V. Сотрудничество – «сова».



Соревнование по-другому еще называют сопротивление, противоборство, конкуренция, доминирование, конфронтация. Это тип взаимодействия, при котором человек явно противопоставляет себя оппоненту. Четко прослеживается нежелание взаимодействовать эффективно друг с другом, настаивание на своем, уверенность, что из ситуации победителем выходит только один, а также стремление добиться только своих потребностей и целей, не учитывая интересы других.

Лидер ведет себя как хищник, как акула. Постоянно нападает, подавляет, соперничает и выходит победителем.

Положительными чертами представленного процесса являются: эффективность в достижении необходимых результатов, отстаивание своих интересов.

Отрицательные черты: непродолжительность отношений и взаимодействия между участниками противоборства, стресс (на почве психических расстройств), иногда недолго срочность результатов.

Приспособление – явление, при котором один из партнеров приносит в жертву собственные цели и способствует достижению целей другого, чтобы избежать противоборства. Обычно такой позиции придерживаются люди с заниженной самооценкой, которые не считают, что их идеи и мысли имеют место и должны привлекаться во внимание.

Плюшевый мишка недаром является прототипом приспособления. Такие люди мягкие, покладистые, добродушные. Не хотят и не готовы противоречить. У них хорошо развит инстинкт самосохранения.

Положительные черты: сохранение доверительных и дружеских отношений между людьми, незначительные затраты физического и психического здоровья.

К отрицательным чертам относятся: неэффективная стратегия, так как не происходит разрешения конфликта, отрицательные эмоции уступившего человека (разочарование, обида и тому подобное), не затрагивается суть проблематики, потеря взаимопонимания и уважения.

Уход от проблемы, откладывание ситуации – все это является признаками избегания конфликтных ситуаций. Характерно активное не сотрудничество одной из сторон, пассивность.

Люди-черепахи прячутся под своим панцирем. Не готовы идти на взаимодействие в данный момент. Могут оценить риск и постараться его избежать.

Положительные черты уклонения от конфликта: данная стратегия хороша, если предмет конфликта не значителен.

Отрицательные черты: снижение самооценки, неуверенность в своих силах, «растянутость» конфликта (долго не решается ситуация), вследствие чего формируется напряжение и неудовлетворенность.

Компромиссом является взаимодействие, характерное тем, что партнеры по общению в чем-то содействуют в достижении цели, а в чем-то противодействуют друг другу.

Лисы очень хитры и осторожны. Чаще всего эти тактики очень действенны. Такие люди действуют, только хорошо все обдумав, взвесив все «за» и «против», а также прослеживается точный расчет.

Положительными чертами являются: готовность уступить, баланс взаимоотношений, успешность решения вопросов.

Отрицательные черты: не может быть постоянным решением проблемы, так как человек не может жертвовать своими интересами постоянно.

Сотрудничество – поведение, при котором обе стороны конфликта содействуют друг с другом в достижении индивидуальных и общих целей совместной деятельности. Считается самым эффективным способом взаимодействия. Прослеживается взаимодействие субъектов конфликта на взаимовыгодных условиях.

Недаром символ мудрости – сова. Такие люди явно видят и заявляют о проблеме, выражают свои потребности и интересы. Настроены на прекращение конфликта, его полном разрешении.

Положительными чертами представленного процесса являются: стремление слышать и слушать, учитываются не только собственные интересы, но и интересы партнера, взаимное уважение, отношение доверия, стабильность ситуации, положительный благоприятный эффект взаимодействия.

Отрицательными чертами представленного процесса являются: разрешение конфликта может быть затянуто.

Каждая конкретная ситуация требует использования соответствующей стратегии, которая отвечает поставленным целям и задачам. Выбор оптимальной линии поведения участников конфликтного взаимодействия позволит им выйти из ситуации с наименьшими потерями, а также с пользой друг для друга.

В любом вопросе следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам и при котором человек чувствует себя комфортно.

Проанализировав представленные стили поведения, можно сказать, что каждая стратегия уникальна. Во всех них есть свои плюсы и минусы. Но, все же, на мой взгляд, самой эффективной и действительно является стратегия сотрудничества. Человек может как угодно долго сопротивляться, но все же сдается и идет либо на компромисс, либо на сотрудничество.

Проблема возникновения конфликтных ситуаций актуальна, так как каждый человек, находясь в социуме, сталкивается с этим.

Конфликты могут возникать во всех сферах деятельности человека. педагогу необходимо вовремя понимать причины возникновения конфликта и стараться их устранять. Чтобы успешно решить конфликтную ситуацию, необходимо тщательно ее проанализировать.

Умелое разрешение конфликта может быть получено при учете руководителя фирмы личностных качеств каждого члена коллектива, его темперамента, характера, интересов. Это приводит к развитию коллективизма, где ссоры не затрагивают душевные качества сотрудника.

## **ГЛАВА 3. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

### **3.1. Особенности процесса управления конфликтами в студенческом коллективе**

Студенческий коллектив, как и любой другой студенческий коллектив, имеет свою структуру, функции и динамику развития. Не является исключением и наличие конфликтов в студенческом коллективе. Ранее мы описывали основные причины возникновения конфликтов:

- Информационные. Неприемлемость информации для одной из сторон
- Поведенческие. Неуместность, грубость, бестактность и т. п.
- Отношения. Неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами
- Ценностные. Противоположность принципов поведения
- Структурные. Относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению

Конфликт является управляемым процессом, причем с высокой вероятностью того, что исход управляемого конфликта будет иметь конструктивный характер, т.е. после окончания конфликта отношения взаимодействующих сторон будут более совершенными [33].

Конфликты являются естественной частью социальной жизни человека, они превращаются в проблему только в результате неконструктивного управления ими. Общая стратегия и принципы управления конфликтом определяют, будет ли исход конфликта конструктивным или деструктивным.

Действия по нейтрализации конфронтационных устремлений участников конфликтов укладываются в рамки некоторых общих правил, выведенных из имеющегося опыта разрешения таких конфликтов. В их числе:

- 1) легитимация конфликта - официальное признание существующими властными структурами и конфликтующими сторонами наличия самой проблемы (предмета конфликта), нуждающейся в обсуждении и разрешении;

2) институционализация конфликта - выработка признаваемых обеими сторонами правил, норм, регламента цивилизованного конфликтного поведения;

3) целесообразность перевода конфликта в юридическую плоскость;

4) введение института посредничества при организации переговорного процесса;

5) информационное обеспечение урегулирования конфликта, то есть открытость, "прозрачность" переговоров, доступность и объективность информации о ходе развития конфликта для всех заинтересованных граждан и др. [36].

Для достижения конструктивного исхода конфликта управление им должно обеспечить вывод участников конфликта из процесса, в котором одни выигрывают, а другие проигрывают, и вовлечение их в процесс достижения общих целей, где выигрывают все. Управление процессом конфликта в основном сводится к:

1. Организации кооперативного отношения к решению проблемы конфликта;

2. Фокусированию решения конфликта на интересах взаимодействующих сторон, а не на их позициях;

3. Усилению открытого, честного и взаимно уважительного коммуникативного процесса таким образом, чтобы стороны могли ясно выражать и эмпатически понимать интересы друг друга;

4. Уменьшению провокаций и ошибок в понимании, которые ведут к защитным действиям и развитию деструктивной ориентации на выигрыш-проигрыш;

5. Стимулированию расширения диапазона выбора для решения проблем в случае расходящихся интересов конфликтующих сторон;

6. Развитию норм, правил, процедур, тактик, внешних ресурсов и средств, которые поддерживают переговоры и предотвращают уход от них;

7. Отделению споров между участниками конфликта от решаемых задач;

8. Использованию развитой системы критериев [44].

Управление процессом конфликта при помощи медиатора (в данном случае, педагог профессионального обучения) требует высокого доверия участников конфликтного взаимодействия к медиатору, при этом, если обращение к медиатору является совместной просьбой сторон конфликта, шансы на успех выше, чем в случае обращения одной стороны.

В работе медиатора различают следующие тактики:

1. логическую, сводящуюся к анализу случаев, обсуждению расхождений, подготовке соглашений и т. д.,

2. агрессивную, представляющую собой принуждение, угрозы незаключения соглашения и т.д.,

3. патерналистскую, когда медиатор исполняет роль «отца-мудреца», обсуждает соглашения по отдельности с каждой из сторон, дает советы каждой из них, поощряет одобрением и т. д.

Самое главное препятствие к конструктивной работе с конфликтом – это нежелание разрешать его. Стороны не стремятся к разрешению конфликта, когда сохранение конфликтных отношений создает какие-то преимущества сторонам, или одной из них. Поскольку конфликт – это изменение структуры принятого взаимодействия, разрыв сложившихся отношений со всеми присущими им правилами и взаимными обязательствами.

Таким образом, управление конфликтами в студенческом коллективе, является необходимым условием осуществления эффективной профессиональной подготовки.

### **3.2. Прогнозирование студенческих конфликтов в деятельности педагога профессионального обучения**

Эффективность профессиональной деятельности педагога зависит от многих факторов: характера профессиональной среды, уровня профессионализма, наличия развитой профессиональной культуры и т.д. Среди

них значительное место принадлежит умению управлять студенческими конфликтами. Неразрешенный студенческий конфликт оказывает негативное последствие на результативность учебной деятельности, что, в свою очередь, говорит о необходимости обладания учителем соответствующей профессиональной компетентности.

Современный педагог профессионального обучения должен быть подготовлен не только реализовывать профессиональные задачи в условиях конфликтогенной профессиональной среды, но и преобразовывать ее с целью предупреждения негативных студенческих конфликтов. Для решения этой задачи педагогу необходимы знания, раскрывающие механизмы развития и закономерности разворачивания студенческих конфликтов, причины возникновения конфликтов и возможные поведенческие реакции обучающихся. Педагог должен быть готов не только находиться в эпицентре конфликта, но и управлять им.

Эффективное управление студенческим конфликтом напрямую зависит от умения педагога спрогнозировать его течение и предвидеть возможные исходы столкновения сторон.

Научное предвидение и социальное прогнозирование должны содержать в себе ответ на вопросы, что может совершиться и в какой форме, когда этого следует ожидать, какова мера вероятности данного прогноза.

**Прогноз** – это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения.

Можно выделить четыре основных типа прогнозов [35]:

*Поисковые* – составляются для выявления возможного образа будущего, отправляясь от реалистических оценок, существующих в настоящее время тенденций развития в различных сферах общественной деятельности;

*Нормативные* – ориентированы на достижение в будущем определенных целей и содержат практические рекомендации для осуществления программ развития;

*Аналитические* – предназначены для определения в научных целях познавательной ценности методов и средств исследования будущего;

*прогнозы-предостережения* – составляются для непосредственного воздействия на сознание и поведение людей с целью заставить их предотвратить предполагаемое будущее.

Различия между этими типами прогнозов условны.

Деятельность по управлению студенческими конфликтами более эффективна, если осуществляется на ранних этапах возникновения противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Заблаговременное обнаружение противоречий, развитие которых может привести к конфликтам в студенческом коллективе, обеспечивается прогнозированием.

*Прогнозирование студенческого конфликта* – это обоснованное предположение возникновения противоречий во мнениях, позициях обучающихся, а также выявление особенностей его дальнейшего развития и определение возможных последствий [87].

Опыт прогнозирования накоплен в различных областях научного знания.

В практике прогнозирования в различных областях научного знания используется комплекс разнообразных методов: фактографический, статистический, прогнозная экстраполяция, прогнозная интерполяция, метод исторической аналогии, метод математического моделирования, метод экспертных оценок и т. д.

В след за Вершининым М.С. мы выделяем различные классификации прогнозирования конфликтов в студенческом коллективе:

1. По основным типам:

- поисковое (определение возможных состояний явления в будущем);
- нормативное (определение путей и сроков достижения возможных состояний явления, принимаемых в качестве цели).

2. По периоду упреждения:



- оперативное (до 1 месяца);
- краткосрочное (от 1 месяца до 1 года);
- среднесрочное (от 1 года до 5 лет);
- долгосрочное (от 5 лет до 15 лет);
- сверхдолгосрочное (более 15 лет).

3. По сферам предсказания (внутриполитическое, внешнеполитическое).

Определены также основные *принципы прогнозирования*: системность, согласованность, непрерывность, верифицируемость, альтернативность, рентабельность.

Прогнозирование межличностного студенческого конфликта ставит перед собой следующие задачи:

- определить возможность возникновения конфликта с упреждением во времени;
- выявить варианты развития конфликта в студенческом коллективе;
- определить возможные варианты поведения обучающихся в конфликте;
- определить возможные пути разрешения студенческого конфликта.

Далее нами выделены этапы прогнозирования студенческих конфликтов:

1. *Предпрогнозная ориентация* предполагает конфликтологическую и управленческую компетентность педагога; психологическую готовность к прогнозированию студенческих конфликтов.

2. *Сбор данных прогнозного фона* включает анализ индивидуально психологических особенностей обучающихся; изучение типов конфликтных личностей; определение стратегий поведения в конфликте; проведение социометрии; выявление возможных причин конфликта в студенческом коллективе.

Разработка базовой модели представлена на рисунке 4.



Рисунок – 4. Модель прогнозирования конфликтов в студенческом коллективе.

3. *Выработка рекомендаций* включает составление плана действий педагога по предотвращению или урегулированию студенческого конфликта. Выбору стиля медиативной техники, определение необходимости ведения переговоров. Проведение профилактической работы по недопущению возникновения конфликта в студенческом коллективе.

В задачу прогноза не входит получение ответа на вопрос "что будет", он отвечает на вопрос – «что будет, если будут иметь место определенные основания» [12].

В том случае, когда студенческий конфликт развился и приобрел собственную динамику, прогнозируется уже ход его развития и возможные перспективы его реализации и разрешения.

Прогнозы конфликтных ситуаций между учащимися, также как и других социальных феноменов, могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными. Прогнозирование конфликтной ситуации особенно важно для предотвращения развития конфликта. Пограничность ситуации конфликта, ситуативность и непредсказуемость последствий делают проблематичным

изучение поэтапного становления и развития конфликта в студенческом коллективе.

Структура противоречия, не перешедшего в конфликт, включает две группы явлений: объективная жизненная ситуация, в которой находятся противоборствующие стороны, и сами эти стороны — обучающиеся, имеющие определенные интересы и ценности.

Конфликты возникают не в силу проявления объективных обстоятельств, а в результате их неправильного субъективного восприятия и оценки людьми.

Таким образом, предложенная классификация позволит педагогам определить причины возникновения, степень выраженности и глубину конфликтного взаимодействия обучающихся, что является необходимым в процессе управления конфликтами.

Основными субъектами студенческого конфликта являются обучающиеся различных возрастных категорий. Следует заметить, что прогнозирование конфликтов в студенческом коллективе не детерминировано по возрастам.

Ученические конфликты возникают и развиваются в недрах социальной структуры. Социальное неравенство — основная детерминанта конфликта в студенческом коллективе.

Исходным пунктом прогностического анализа студенческого конфликта является определение противоречия между обучающимися, обусловившего данную проблемную ситуацию, которая может породить конфликт.

Далее, педагогу необходимо выявить тенденции изменения ситуации, развития противоречий, раскрытия проблемы. Эта мыслительная операция включает описание событийного ряда, то есть совокупности событий, выявляющих проблему во взаимодействии обучающихся, а также прослеживание объективной последовательности и взаимосвязи событий — логики конфликтного процесса. Это позволит описать круг обучающихся, вступающих в противостояние, а также предмет данного противостояния.

Затем в анализ проблемной ситуации включаются принципы и нормы функционирования данного коллектива, временные и пространственные

факторы его изменения, социально-психологические условия. В результате этого анализа могут быть разработаны возможные сценарии прогноза конфликтной ситуации.

Описание событийного ряда и анализ логики процесса изменения ситуации не позволяют однозначно предсказать возможный студенческий конфликт, так как на процесс его формирования влияет ряд трудно учитываемых явлений, в основном субъективного порядка, таких как эмоциональный настрой обучающихся, уровень толерантности, агрессивность, уровень тревожности и т. д. Таким образом, можно говорить только о выработке вариантов ожидаемых проявлений конфликтной ситуации. Прогнозирование конфликта является предпосылкой его предотвращения.

Прогнозирование различных видов студенческих конфликтов представлено в таблице 6.

Таблица 6.

### Прогнозирование студенческих конфликтов

<b>Сфера студенческого конфликта</b>	<b>Виды прогностических действий медиатора</b>
Межличностная сфера	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение индивидуально-психологических особенностей обучающихся, вступивших в конфликт;</li> <li>2. Выявление истинной причины противоборства;</li> <li>3. Выявление внутренние мотивы противоборствующих сторон;</li> <li>4. Выявление варианты развития студенческого конфликта;</li> <li>5. Определение возможных стратегий поведения обучающихся в конфликте;</li> <li>6. Определение возможные пути исхода и разрешения конфликта.</li> </ol>
Межгрупповое взаимодействие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение психологических особенностей групп, вступивших в конфликт;</li> <li>2. Выявление истинной причины противостояния групп;</li> <li>3. Изучение и анализ общественного мнения, групповых мотивов и ценностей;</li> <li>4. Определение лидера в группах, вступивших в противостояние;</li> <li>5. Выявление варианты развития межгруппового студенческого конфликта;</li> <li>6. Определение возможные пути исхода, разрешения.</li> </ol>
Личность и группа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение индивидуально-психологических</li> </ol>

	особенностей обучающихся, вступивших в конфликт; 2. Выявление истинной причины непринятия группой личности; 3. Изучение и анализ общественного мнения, групповых мотивов и ценностей; 4. Определение типа конфликтной личности учащегося; 5. Выявить варианты развития студенческого конфликта; 6. Определение возможные пути разрешения.
--	--

В существующих условиях прогнозирование конфликта возможно лишь на короткий срок и с небольшой долей вероятности. Для того чтобы прогнозирование было осуществимо, необходимо, чтобы конфликтология сформировала четкие объяснительные модели конфликтов. Но чаще предконфликтная ситуация имеет достаточную для предупреждения продолжительность.

В конфликтологии существует понятие конфликтных или трудных людей. Это люди, с которыми затруднено общение, конфликты с которыми легко возникают, но сложно разрешаются. Типологий трудных людей довольно много, наиболее развернутой и полной представляется классификация Е.Н. Ивановой [7].

#### 1. Трудные для конкретного человека:

- объективно трудные: проблемы во взаимодействии с ними обусловлены существующими различиями;

- субъективно трудные: проблемы во взаимодействии с ними обусловлены личными проекциями (любая проекция может чему-то научить, если возможно ее осознание) или неадекватным прошлым поведением (возможно изменение своего психического состояния налаживание контактов или исправление ситуации).

2. Временно трудные (общение с ними обуславливает возможность ситуативного конфликта): те, кто находится в сложном или неадекватном психическом состоянии (болезнь, опьянение, психическое расстройство, люди в состоянии стресса, фрустрации, кризиса, чем-то напуганные личности, влюбленные и т.д.). Решение проблемы, в данном случае, временно невозможно.

### Классификация конфликтогенных личностей

Тип конфликтогенной личности	Способы взаимодействия
<p><b>Шермановский танк/ паровой каток</b>  Дети этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно по причине того, что боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• уклонение от встречи при незначительном предмете разногласий</li> <li>• эмоционально подготовиться к встрече</li> <li>• заранее установить пределы уступок</li> <li>• сознательно использовать психическую защиту</li> <li>• определить свою роль как роль миротворца</li> <li>• дать ему спустить пар, спокойно выслушав его</li> <li>• постараться привлечь его внимание</li> <li>• получив его внимание, поторопиться высказаться</li> <li>• говорить кратко и ясно</li> <li>• признать справедливость тех претензий, которые действительно таковы</li> <li>• стремиться к быстрому завершению разговора</li> <li>• не дать волю эмоциям и после разговора</li> </ul>
<p><b>Снайпер/скрытый агрессор</b>  Стремится причинить неприятности с помощью закулисных махинаций. Убежден в своей правоте, в том, что выполняет роль тайного мстителя, что восстанавливает справедливость.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаружить снайпера, выведя его из засады</li> <li>• спросить напрямую, чем он недоволен, желательно публично</li> <li>• сохранять хладнокровие</li> <li>• в ответ на предъявленное сказать «Ну и что?»</li> </ul>
<p><b>Крикун / «Разгневанный ребенок».</b>  Как правило, также вспышки бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сохранить вежливость</li> <li>• не переходить на предложенный стиль разговора</li> <li>• проявить понимание и сочувствие</li> </ul>
<p><b>Всезнайка</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• считаться с его мнением</li> <li>• не спорить с ним</li> <li>• не настаивать на продолжении встречи</li> <li>• извлечь пользу из его идей, сделав его значимой фигурой наставником, экспертом</li> </ul>
<p><b>Пессимист</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• попытаться найти в его соображениях рациональное зерно, внимательно относиться к его доводам</li> <li>• дать ему время на размышления</li> <li>• согласиться и даже утрировать те трудности, которые он видит</li> <li>• опередить пессимиста в негативных высказываниях</li> <li>• сделать пессимиста своим союзником, используя его как критика</li> </ul>
<p><b>Пассивно-агрессивный</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• не рассчитывать на него в выполнении сложных заданий</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• не принимать «близко к сердцу» его проделки</li> <li>• не проявлять внешне гнев и разочарование, к проявлению которого он как раз и стремится</li> <li>• добиться, чтобы он точно сам записал, что от него ожидается и сохранить копию его обязательств для последующего предъявления</li> <li>• четко обрисовывать последствия невыполнения им поставленных задач</li> <li>• контролировать ход выполнения обещанного, не критиковать его пока он не сделал ничего плохого, не программировать его на невыполнение</li> </ul>
Сверхпокладистый	<ul style="list-style-type: none"> <li>• показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны</li> <li>• проверять реальность выполнения его обещаний</li> <li>• уточнять сроки</li> <li>• поощрять высказывать сомнения в возможности реализации планов с учетом всех обстоятельств</li> <li>• выражать ему симпатию</li> <li>• создавать для него обстановку социального принятия, чтобы ему не было нужды добиваться вашего расположения</li> </ul>
Жалобщик «Жалобщики», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• выслушать, возвращая ему ощущение собственной значимости и давая возможность выразить свои чувства</li> <li>• дать понять, что вы поняли и оценили проблему</li> <li>• ни в коем случае не соглашаться с ними, провоцируя на проявление внимания к их трудностям, перевести разговор на другую тему</li> <li>• отказаться от попыток доказать их неправоту</li> <li>• переключить его внимание на варианты решения проблемы, т.е. помочь ему понять, что надо двигаться дальше</li> <li>• просить излагать проблему кратко и по существу</li> </ul>
Молчун/тихоня Причины скрытности таких детей могут быть самыми разными (враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др.), и успех общения будет зависеть от того, известна ли вам эта причина.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• преодоление замкнутости ключ к разрешению конфликта</li> <li>• для вскрытия сути проблемы необходимо заставить человека высказаться, задавая вопросы, на которые нельзя было бы получить простые односложные ответы да/нет</li> <li>• продемонстрировать сочувственное отношение при получении любого ответа</li> <li>• дать ему время выговориться и отнестись к этому с благодарностью</li> <li>• сохранять чувство меры, не настаивать на продолжении разговора, независимо от результата</li> </ul>

Данная классификация поможет педагогам и психологам определить возможные эмоциональные реакции обучающихся на конфликтную ситуацию. Предвидение возможных вариантов развития событий создает условия для

результативного управления ими. Прогнозирование возникновения конфликтов является главной предпосылкой эффективной деятельности по их предупреждению. Прогнозирование конфликтов выступают направлениями управленческой деятельности по регулированию социальных противоречий.

Исследования психологов показывают, что точный прогноз проблемной ситуации в межличностных отношениях играет немалую роль в недопущении ее эскалации и, следовательно, успешном разрешении. Неопределенность конфликтной ситуации в студенческом коллективе заключается в вероятном характере адекватности действий сторон, многовариантности поведения, неизбежной фрагментарности учета факторов ситуации и в искажении восприятия ситуации в целом.

Поэтому готовность педагога прогнозировать развитие конфликтной ситуации в студенческом коллективе значительно снижает величину этой неопределенности и, следовательно, повышает вероятность оптимального разрешения противоречия.

### **3.3 . Подготовка педагогов профессионального обучения к профилактике студенческих конфликтов**

Все большую актуальность приобретает проблема управления студенческими конфликтами, эффективность которого достигается посредством профилактики.

Профила́ктика (др.-греч. Prophylaktikos – предохранительный) – комплекс различного рода мероприятий, направленных на предупреждение какого-либо явления и/или устранение факторов риска.

Профилактические мероприятия – важнейшая составляющая системы здравоохранения, направленная на формирование у населения медико-социальной активности и мотивации на здоровый образ жизни.

Профилактика конфликтов – это вид управленческой деятельности, которая заключается в своевременном распознавании, устранении или



ослаблении конфликтных факторов и ограничении, таким образом, возможности их возникновения или деструктивного решения в будущем. Это такая организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которое исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. определяют профилактику конфликтов как вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта; основывается на прогнозировании; является составной частью общего процесса управления системой [4].

Профилактику конфликтов разделяют на *первичную* и *вторичную*. Первичная профилактика заключается в психологическом образовании возможных участников конфликта. Вторичную профилактику связано с проведением непосредственной работы по снижению уровня напряженности в конфликтных группах. При этом следует учитывать и анализировать конфликтогены, т.е. все то, что может вызвать конфликт (слово, действие или бездействие, невербальные проявления и т.п.).

Работа по профилактике конфликтов в студенческой группе должна проводиться руководителями, ведущими специалистами, психологами и конфликтологами по следующим основным направлениям: создание условий, способствующих профилактике деструктивных конфликтов, оптимизация организационно-управленческих решений (создание благоприятных условий для жизнедеятельности студентов, объективная оценка их знаний, справедливое распределение благ и т. п.); управление коммуникативной компетенцией работников; устранения социально-психологических и личностных причин конфликтов. Управление компетенцией, хотя и являются составной частью управленческой деятельности, но выделяется в отдельное направление из-за его значимости [28].

Профилактика студенческих конфликтов заключается в организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключит или сведет к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактика конфликтов – это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов – создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Надежный путь предупреждения конфликта – налаживание и укрепление сотрудничества. Конфликтологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества:

- согласие, состоящее в том, что возможного противника вовлекают в совместную деятельность;

- практическая эмпатия, предполагающая «вхождение» в положение партнера, понимание его трудностей, выражение сочувствия и готовности ему помочь;

- сохранение репутации партнера, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данное время и расходятся;

- взаимное дополнение партнеров, которое состоит в использовании таких черт будущего соперника, которыми не обладает первый субъект;

- исключение социальной дискриминации, которое запрещает подчеркивание различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другим;

- неразделение заслуг – этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды;

- психологический настрой;

- психологическое «поглаживание», которое означает поддержание хорошего настроения, положительных эмоций.

Существуют объективные обстоятельства, способствующие профилактике деструктивных конфликтов:

1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности обучающихся в учебном заведении. К ним в первую очередь можно отнести: возможность самореализации обучающихся; условия обучения; взаимоотношения, складывающиеся с коллективом, педагогами; здоровье обучающихся; отношения в семье; наличие времени для полноценного отдыха и т.д.

2. К объективным условиям предупреждения межличностных конфликтов относится справедливое и гласное распределение существующих благ.

3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

4. Успокаивающая материальная среда, окружающая обучающихся. К факторам материальной среды, способствующим уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку учебных аудиторий, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других показателей, окраску помещений в спокойные тона, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов.

К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы [33]:

- структурно-организационные условия предупреждения конфликтов, как социальной группы. Максимальное соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ним задачам (старосты, актив группы, неформальные лидеры);

- лично-функциональные условия предупреждения конфликтов (соответствие обучающихся максимальным требованиям, которые может предъявить к нему учебная организация);

- ситуативно-управленческие условия (принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов обучения педагогами).

Социально-психологические способы предупреждения конфликтов носят более частный характер. В интересах предупреждения возникновения конкретных конфликтов можно использовать различные приемы, которых гораздо больше, чем условий и способов. Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Есть несколько соотношений, основных балансов, сознательное или несознательное нарушение которых может привести к конфликтам:

- баланс ролей (если человек принимает (интернализует) отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит);
- баланс взаимозависимости в решениях и действиях (каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости);
- баланс взаимных услуг (нарушение чревато напряженностью во взаимоотношениях обучающихся и возможным конфликтом);
- баланс ущерба (человеку свойственно чувство мести, поэтому важным условием профилактики является ненанесение ущерба окружающим в процессе взаимодействия с ними);
- сбалансированность самооценки и внешней оценки.

### **3.4 Психологические упражнения и возможность их использования в профилактике студенческих конфликтов**

В современных условиях развития Российского общества сформировалась четко выраженная потребность как в фундаментальных, так и в прикладных знаниях о сущности и способах предупреждения межличностных конфликтов. Решение данной проблемы может способствовать преодолению тех трудностей, которые обозначились в связи с необходимостью управления конфликтами в студенческой среде.

Студенческие конфликты нередко оказывают определяющее влияние на качество успеваемости, в целом, и качество жизни отдельных личностей, в частности. Возникают значительные трудности в обучении и межличностном взаимодействии студентов. Нарушение взаимосвязей групповой деятельности

по причине деструктивного межличностного конфликта в коллективе неизбежно ведет к потере эффективности качества учебной деятельности, возрастанию личной неудовлетворенности у каждого члена коллектива, нежеланию посещать учебную организацию и других негативных последствий.

Как показывает практика, межличностные конфликты в студенческой группе не относятся к тем явлениям и процессам, которыми можно эффективно управлять на основе только жизненного опыта. Для этого необходима стройная система теоретических и методических знаний по профилактике студенческих конфликтов.

Значимость проблемы исследования определяется тем, что за последнее время мы нередко становимся свидетелями упрощенных и поэтому неудачных подходов к оценке, предупреждению и разрешению межличностных конфликтов в коллективах. Чтобы этого избежать, каждый человек, и особенно руководитель, должны обладать необходимыми знаниями о конфликте как явлении, постоянно сопровождающем жизнь человека и оказывающее отрицательное влияние на развитие его профессиональной деятельности, состояние психического здоровья и жизни в целом.

Коммуникативная компетенция человека формируется на основе знаний, навыков и способов общения в коллективе. Этапы компетенции включают обучение человека, активное использование знаний и их устарения. Для того, чтобы компетенция студентов находилась на должном уровне, этими процессами необходимо управлять как на уровне учебного учреждения (оценки имеющихся ресурсов, их сопоставление с потребностями, принятия решений по достижению необходимого уровня компетенции), так и на уровне отдельной личности (повышение знаний и умений, улучшение навыков общения и т. п.).

Гармония в отношениях нарушается и в случае изменения баланса взаимных услуг. Состояние напряжения, что провоцирует начало конфликта, чаще всего связано с тем, что человек, который сделал услугу ожидает от него аналогичных действий, но не получает желаемого.

Профилактике конфликтов способствует также поддержание баланса между самооценкой и внешней оценкой человека. Из-за значительного расхождения между ними человек чувствует определенную меру психологической напряженности, что может спровоцировать развитие конфликтных отношений.

Предупреждение и профилактика конфликтов в коллективе во многом зависят также от учета личностных черт студентов (характера, темперамента и т. п.), уровня психологической совместимости обучающихся, соблюдения ими общепринятых норм и правил поведения и т.д.

Различные психологические упражнения и игры могут эффективно использоваться для профилактики студенческих конфликтов.

Ознакомительные (разогревающие) упражнения и игры направлены на раскрепощение, снятие эмоционального и физиологического напряжения. Выход негативных эмоций стабилизирует психологическое состояние человека и снижает уровень возникновения конфликтных ситуаций.

### **Занятие 1. Вводное. Ознакомительное**

Упражнение «Пересядьте все те...»

Цель: Раскрепощение, снятие напряжения

Упражнение «Коллективный счет»

Цель: разогревающая психотехника

Упражнение «Общий рассказ»

Цель: снятие напряжения.

Упражнение «Маленький секрет»

Цель: восстановление позитивного эмоционального состояния.

Еще одним способом профилактики конфликтов в студенческом коллективе являются упражнения и игры на сплочение. Как правило, группа всегда делится на подгруппы и взаимодействие между ними может ослабевать, что в дальнейшем приведет к конфликтным ситуациям.

### **Занятие 2. Групповое сплочение коллектива**

Упражнение «Носок-пятка»

Цель: снятие психофизического напряжения, раскрепощение.

Упражнение «Шеренга»

Цель: сплочение коллектива.

Упражнение «Слепые ежики»

Цель: групповое взаимодействие

Упражнение «Ущелье» (кратер)

Цель: групповое сплочение

Упражнение «Атомы молекулы»

Цель: групповое сплочение

Упражнения на коммуникативное взаимодействие направлены на сплочение, на развитие взаимопонимания между членами коллектива. Умение взаимодействовать с различными людьми является эффективным способом профилактики конфликтного поведения.

### **Занятие 3. Коммуникации**

Упражнение «Рука»

Цель: групповое сплочение

Упражнение «Скульптор и глина»

Цель: тактильное взаимодействие

Упражнение «Через стекло»

Цель: формирование взаимопонимания партнеров по общению

Упражнение «Пара»

Цель: формирование умения взаимодействовать в паре

Упражнение «Пожелание на день»

Цель: формирование позитивного настроения

Еще одним важным компонентом профилактики конфликтного поведения являются упражнения направленные на развитие толерантности у студентов. Высмеивание, подшучивание, насмешки и явное агрессивное поведение являются неотъемлемым показателем студенческих групп. Умение увидеть личность в другом человеке, непохожем на других, будет способствовать снижению уровня конфликтности в группе.

#### **Занятие 4. Толерантность**

Упражнение «Купе»

Цель: формирование толерантности

Упражнение «Черты терпимой личности»

Цель: оценка своих действий.

Упражнение «Преобразование»

Цель: оценка индивидуальности других людей.

Упражнение «Угадай, о ком идет речь»

Цель: отличие себя от других.

Упражнение «Чем мы похожи»

Цель: осознание принадлежности к своей группе.

#### **Занятие 5. Групповое взаимодействие**

Упражнение «ЕЖ-ЕЖ»

Цель: снятие эмоционального напряжения, осознание принадлежности к группе.

Упражнение «Бабкины нитки»

Цель: сплочение коллектива.

Упражнение «Бревно»

Цель: групповое сплочение.

Упражнение «Каждому по паре»

Цель: групповое взаимодействие участников.

Упражнение «Совместный рисунок»

Цель: групповое сплочение.

#### **Занятие 6. Групповое взаимодействие.**

Упражнение «Муха в квадрате»

Цель: совместная работа всей группы.

Упражнение «Хлопки»

Цель: совместная работа всей группы.

Упражнение «Горячий стул»

Цель: групповое взаимодействие, формирование объективной самооценки.



Упражнение «Фраза по кругу»

Цель: умение слушать другого.

### **Занятие 7. Заключительное. Подведение итогов**

Упражнение «Надо договориться»

Цель: групповое взаимодействие.

Упражнение «Сложные ситуации»

Цель: формирование умения выходить из сложной ситуации, решительность.

Упражнение «Музей обидных воспоминаний»

Цель: оценка своих обид на участников группы.

Упражнение «Водопад»

Цель: Релаксация, снятие эмоционального напряжения.

Упражнение «Волшебный магазин»

Цель: осознание себя и своих желаний.

Каждое упражнение предполагает анализ возникших ситуаций и высказывание участниками своих чувств.

Профилактике конфликтов способствует также поддержание баланса между самооценкой и внешней оценкой человека. Из-за значительного расхождения между ними человек чувствует определенную меру психологической напряженности, что может спровоцировать развитие конфликтных отношений.

Предупреждение и профилактика конфликтов в коллективе во многом зависят также от учета личностных черт студентов (характера, темперамента и т. п.), уровня психологической совместимости обучающихся, соблюдения ими общепринятых норм и правил поведения и т.д.

### **3.4. Стимулирование конфликтов**

Высказывание римского драматурга П. Теренция: «Сколько людей, столько мнений» наиболее точно характеризует суть возникновения конфликтов. Поскольку каждой точке зрения найдется множество доводов для

ее опровержения, что зачастую приводит к спорам. Необходимо ввести определение конфликта для его осознания: конфликт – это противоречие, возникающее между отдельными людьми или группами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласованности между двумя или более сторонами.

Основополагающая функция конфликта - это объединение, так задача решения общих проблем сплачивает группу посредством причастности к ее решению и взаимопонимания. Итогом разрешения конфликтов служит стабилизация социальной системы, поскольку источники недопонимания и разногласий ликвидируются. Кроме этого, конфликт интенсифицирует и стимулирует групповое творчество, мобилизует и направляет энергию на решение поставленных управленческих задач перед субъектами. Активизация анализа трудовых ситуаций происходит в процессе поиска путей разрешения конфликта, а также это позволяет разрабатывать новые подходы, идеи, инновационные технологии и так далее.

Далее отметим, конструктивные функции конфликта на личностном уровне.

1. Под познавательной функцией понимается проявление истинного характера, ценностей и мотивов поведения людей в трудных ситуациях; не случайно говорят «друг познается в беде». А также данную функцию нередко связывают с диагностикой силы противника.

2. Способность к самопознанию и адекватной самооценки личности.

3. Помощь в избавлении нежелательных свойств характера, например, чувства неполноценности, покорности, раболепия и т.п.

4. Важнейший фактор социализации человека, развития его как личности.

5. Адаптации человека в группе; во время конфликта происходит раскрытие характера человека и именно тогда можно сказать, принимают его члены группы или, наоборот, отвергают.

6. Конфликт помогает снять как стресс участникам конфликта, так и психическую напряженность в группе.

7. Конфликт выступает как средство удовлетворения потребностей личности, способом ее самореализации и самоутверждения.

Ссылаясь на мнение классика конфликтологии Льюиса Козера можно судить о том, что эти функции конфликтов, реализуемые только в условиях демократического, плюралистического общества, являются источником социального изменения и развития. В совершенно иных условиях данные функции могут служить средством конфронтации, вражды между группами и классами или источником разрушения социальных связей и даже самого общества, т.е. приводят к критическим последствиям.

Будем рассматривать данные функции как процесс обнаружения противоречий и проблем, а значит, подразумевает под собой форму положительной динамики организации. Развитие организации в своем начале проходит этап конфликтного потенциала (объективного или субъективного), на основании этого конфликт – это обязательный элемент культуры и жизни организации. Он характеризует конкурентоспособную и развивающуюся организацию, т.к. именно в таких организациях культура и конфликт термины взаимозаменяемы, и развитие одного невозможно без другого.

Предупреждение конфликта происходит при осознании конфликта как негативного явления, иначе можно говорить о проблеме его стимулирования, т.е. признание конфликта условием саморегулирования и самостоятельной коррекции системы, источником ее изменения и развития.

Прежде чем переходить к стимулированию, необходимо пояснить происхождение этого слова.

Стимул (от лат. stimulus- палка, при помощи которой погоняли животных) – побудительная причина, фактор, вызывающий реакцию или действие для достижения поставленных целей, задач.

При данном определении можно объяснить, что стимулирование конфликта предполагает вид деятельности субъекта управления, направленный

на провокацию конфликта. А какие методы, позволяют добиться желаемого, рассмотрим:

- Манипуляция коммуникациями, т.е. увеличение или уменьшение объемов информации, предоставление неясной, неточной, неправдивой или угрожающей информации, разглашение организационных тем за границы традиционных коммуникативных каналов.

- Изменения в структуре, такой как содержание деятельности, выполняемые задачи, реформирование структурных подразделений или всей организации в целом.

Вопрос в одновременном использовании противоположных по смыслу и значению понятий «предупреждение» и «стимулирование» конфликтов вытекает из развиваемой в данной статье предположения конфликта как явления закономерного в общественной жизни, не только негативного, разрушительного, но и конструктивного. Ибо, по мнению, древнегреческого историка Геродота: «Если не высказаны противоположные мнения, то не из чего выбирать наилучшее».

Умение эффективно разрешать и предупреждать социальные и трудовые конфликты относятся к ряду профессиональных полномочий управленца или менеджера любого уровня, а в современных организациях умение строить конструктивный конфликт фигурирует среди корпоративных ценностей. Приводя в наше рассуждение высказывание Георга Зиммеля «враждебность, наряду с симпатией, является основой человеческих отношений» дает шанс охарактеризовать отсутствие конфликтов, как неправдоподобные отношения.

Руководители зачастую прибегают к стимулированию конфликта, но к данной деятельности нужно подходить грамотно: учитывать индивидуальные особенности каждого человека в коллективе, прогнозировать их реакцию на провокации, объективно оценивать эмоциональный фон, уметь направить «конфликтную энергию» в нужное русло, предотвращать негативные последствия стачек, управлять происходящими событиями. Говоря о конфликтах их можно поделить на конфликты, которые носят конструктивный

характер, т.е. способствуют развитию сопряженной с ними социальной системы, при условии адекватной динамики конфликтов, и деструктивный характер, способствующих разрушению социальной системы.

Принимая сторону современного немецкого конфликтолога Р. Даренфорда, рассматривающего конфликт как неотъемлемый источник общественных изменений и развития (конструктивные конфликты), можно выделить функциональные, позитивные для организации результаты:

- Активизация модификаций, модернизаций, прогресса. Столкновение новых идей и форм организации с устоявшимися консервативными традициями невозможно без конфликта, ибо, как за новыми, так и за старыми идеями и формами организации всегда стоят определенные люди;

- Вынесение точных и полных высказываний, совместная работа над ними, гласность реальных позиций сторон по интересующим вопросам;

- Привлечение внимания, интересов и ресурсов для решения проблем, сопровождающееся экономией рабочего времени и средств организации. Повсеместно острые конфликты внутри организации обходят стороной из-за уважения к организационным нормам и традициям, а также из чувства вежливости к руководителю;

- Выработка чувства соучастия к принятию общих решений у участников конфликта, что, как следствие, облегчает реализацию данных процессов;

- Подбор и принятие взвешенных и обоснованных действий с целью доказать правильность своих суждений;

- Мотивация участников к взаимодействию и высвобождению новых продуманных эффективных решений, устраняющих саму проблему или ее значимость, что происходит путем понимания интересов друг друга и осознания невыгодности углубления конфликта;

- Синергизм как совместная деятельность для достижения общих целей, выступающая в объединении всех частей организации. Честное

соперничество, основанное на взаимном уважении и доверии, приводящее к сотрудничеству;

- Разрядка накаленных психологических взаимоотношений между людьми, путем выяснения интересов и позиций с каждой стороны;
- Переход от традиций группового мышления, конформизма, к развитию свободомыслия, индивидуальности работника;
- Привлечение неактивного числа сотрудников к решению организационных проблем с дальнейшим их личностным развитием;
- Поиск кулуарных групп и мелких фракций, а так же их лидеров, использование в дальнейшем данной информации для повышения эффективности управления;
- Формирование у участников конфликта умений и навыков элементарного решения возникающих проблем;
- Сплоченность коллектива при возникновении межгрупповых конфликтов. Данный аспект можно достичь путем отыскание общего врага, конкурента извне. Внешний конфликт способен погасить внутренние распри, причины которых со временем часто отпадают, утрачивают актуальность, остроту и забываются.

Кроме того, практика разрешения конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый «синдром покорности» - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности; В связи с эти люди перестают относиться к разногласиям как «злу», всегда приводящему к дурным последствиям.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что стимулирование подходит только для конструктивных конфликтов.

Возможно, для получения комплементарного результата необходимо соблюдать выполнения определенных условий, таких как: формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало; формирование умения анализировать конфликтные ситуации,

управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов, а также соблюдение принципов, сопутствующих разрешению конфликта.

Немаловажным критерием является обнаружение ресурсов в конфликтной ситуации, которые могут способствовать качественному развитию системы в организации. Перечислим основные ресурсы, которые используются в конфликтных ситуациях: концептуальные, исследовательские, нормативно-правовые, информационные, организационные, технические, инструментальные, образовательные, идеологические, финансовые, инновационные.

Сила конфликта в том, что он придает толчок к совершенствованию коллектива в организации, открывает дорогу инновациям, создает достаточный уровень напряженности, который благоприятно воздействует на интеллектуальную деятельность персонала. Изначально позитивная установка к конфликту упрощает конфликтный процесс в целом.

Как показала более чем десятилетняя практика, введение инновационной технологии обучения (ИНО) в вузы неизбежно сопровождается обнажением и обострением реальных противоречий в учебной организации, поэтому, если преподаватель (или руководитель) не владеет технологиями работы, с реально проявляющимися в учебном процессе конфликтами, применять ИНО в вузе опасно и не имеет смысла. Перечислим некоторые из основных проблем, сопровождающих процесс внедрения технологий инновационного обучения:

Конфликтофобия (страха перед конфликтами). Этот страх присущ большинству преподавателей. Это связано с тем, что конфликт не воспринимается как механизм разрешения противоречий, обеспечивающий развитие человека и общества. Большинство преподавателей к конфликтам относятся отрицательно, можно сказать агрессивно, т.к. негативный опыт конфликта имеется практически у каждого, позитивный опыт есть у единиц.

Имеющаяся теоретическая и практическая база позволяет признать конфликт как метод (конфликт-метод), используемый в процессе подготовки управленцев и формирования конфликтологической компетенции менеджеров.

«Конфликт - метод» - это путь познания и способ построения рациональной деятельности, а также освоения конфликтной действительности, с целью минимизации деструктивных элементов в конфликте и перевода конфликта в социально-позитивное русло.

Вводя понятие «конфликт-метод» в арсенал методов, поясним возможности конфликта как метода. Он позволяет:

1. Овладеть необходимыми навыками и умениями по управлению конфликтами;

2. Развивать рефлексивное мышление;

3. Минимизировать разрушительные последствия;

4. Вырабатывать стрессоустойчивые качества в конфликте;

5. Способствовать формированию конфликтологической компетенции

Конфликтующий человек рефлексирует любое воздействие, поэтому экспериментирование с конфликтом крайне затруднено и связано:

- с трудностями формулировки и указания целей и методов проведения диагностики конфликта;

- с трудностями определения действительных последствий воздействия на развитие конфликта и на поведенческие реакции конфликтующих субъектов;

- со сложностью определения взаимозависимости отдельных мероприятий, воздействующих на конфликт;

- с неэффективностью проведения многих мероприятий с целью влияния на конфликт .

Управление конфликтными ситуациями включает также познание механизмов развития конфликта и взятие под контроль конфликтующими сторонами те процессы, связи и отношения, которые зависят непосредственно от них.

В технологии должно быть предусмотрено использование конфликтогенных факторов, содержащих в себе информацию, приводящую к неудовлетворенности людей и к появлению противоречий между ними. Провоцирующим моментом является применение конфликтогена. Как уже было отмечено выше,



конфликтогеном может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие разность чувств, отношения, оценок конфликтующих субъектов. Конфликтоген может быть основанием конфликта, более того, один конфликтоген может породить несколько оснований конфликта, по которым может развиваться несколько конфликтов. Отсюда многомерность конфликта, протекающего по разным основаниям, что приводит к необходимости тщательного вычленения конфликта из цепи существования различных этапов конфликтной ситуации, выделения всех его атрибутов - основания, конфликтогенов, фазы нагнетания напряжения, фазы перехода одного конфликта в другой, а также различения самого переходного этапа, в котором заложено сотрудничество, конкуренция и конфликт. Если мы рассматриваем конфликт как метод овладения конфликтологической компетентностью, то необходимо очертить круг задач, которые должны быть поставлены при его использовании:

1. Человек в конфликте должен конструктивно осознать все основные ценности, которые находятся во взаимодействии в конфликте, а также элементы конфликта как целостного объекта.

2. Он должен узнать необходимые и достаточные условия, закономерности перехода из одного этапа конфликтной ситуации в другой, а также из одной ситуации конфликта в другую.

3. Он должен уметь спрогнозировать конфликтную ситуацию и сам конфликт;

4. Овладение умением определять эмоциональное состояние конфликтующих сторон, анализировать использование конфликтогенов.

5. Овладение умением регулировать и разрешать возникшую конфликтную ситуацию.

На решение этих задач и направлена подготовка специалистов к управлению конфликтами.

Важно отметить, что профессионал будет испытывать конфликт этических норм в своем сознании, если четко не осознает наличие закономерных противоречий между этическими нормами: общими, личными, профессиональными.

Для рационализации конфликта необходимо построение некоторой рациональной схемы, которая опиралась бы на фактический материал реальности и закономерности процессов, с учетом точек зрения, интересов и ценностей конфликтующих сторон. В этом плане «конфликт-метод», как обязательный прием в ИНО, может быть использован как профилактическое мероприятие в целях выработки новых норм взаимодействия и формирования ответственности конфликтующих сторон за ту ситуацию, которую они создают.

Таким образом, если конфликт, как рискованная ситуация, способствует формированию рефлексивного мышления, открывающего новые конструктивные возможности в познании реального конфликта, то инновационная технология обучения, позволяющая актуализировать потенциал рефлексивного мышления и способствующая формированию конфликтологической компетенции, должна занять достойное место в рамках конфликтологии, как учебной дисциплины.

Подводя итог, отметим, что влиять на конфликтную ситуацию, вносить свой вклад в урегулирование частного конфликта могут разные субъекты управления. В связи с этим вмешательство в конфликт является преодолением жестких форм конфликтного взаимодействия на пути поиска ресурсов в процессе реализации инновационных проектов. Благодаря учету разносторонних и несовместимых взглядов на проблемы и противоречия процветают инновационные стратегии организации, для которых учет является неотъемлемым элементом. Таким образом, стимулирование конструктивных конфликтов в коллективе, является двигателем прогрессивных изменений в организационной деятельности и формой жизненной динамики организации. [73].

## **ГЛАВА 4. ПРОБЛЕМА РАЗВИТИЯ МЕДИАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

### **4.1. Сущность процесса развития профессиональной конфликтологической компетентности**

На сегодняшний день в отечественном высшем профессиональном образовании не в полной мере созданы условия для формирования адекватной педагогической позиции на процесс управления конфликтами в образовательном процессе школы, что, в конечном итоге, безусловно, отражается на характере взаимодействий между участниками образовательного процесса в современной школе.

Необходимо отметить, что профессиональная компетентность педагогов в области разрешения конфликтов находится на низком уровне, что в свою очередь, отражается на образовательном процессе.

В процессе управления конфликтами мы рассматриваем компетентность как совокупность профессиональных, личностных качеств будущих педагогов, обеспечивающих эффективную реализацию компетенций. Здесь ключевым словом является «эффективность», так как в противном случае компетенции останутся нереализованными и их можно отнести к категории «потенциальных компетенций».

Поэтому мы вслед за А.С. Белкиным [18] выделили именно те компетенции, которые носят доминирующий характер для осуществления подготовки педагогов к управлению конфликтами. К ним мы относим: когнитивную компетенцию, психологическую компетенцию, коммуникативную компетенцию, риторическую компетенцию, профессионально-технологическую компетенцию, профессионально-информационную компетенцию.

Когнитивная компетенция - это совокупность общих и специальных знаний в области психолого-педагогических и управленческих дисциплин. Это - уровень компетентности в вопросах содержания, методики осуществления

управления конфликтами в студенческом коллективе, изучения личности обучающихся.

Психологическая компетенция при осуществлении подготовки педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе, в первую очередь, направлена на решение сложных проблемных ситуаций, в которых среди большого количества вариантов следует выбрать самый верный, опираясь не только на доводы разума, но и на мудрость чувств.

Коммуникативная компетенция подразумевает овладение совокупностью педагогических функций, обеспечивающих смысловое восприятие информации от педагога к обучающимся и обратно при осуществлении подготовки педагогов к управлению конфликтами.

Риторическая компетенция- красноречие педагога является средством осуществления подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе, главным критерием эффективности педагогической риторики следует признать не столько красоту изложения образовательной информации, сколько уровень ее освоения аудиторией обучающихся различного возраста и различного уровня подготовленности.

Профессионально-технологическая компетенция при осуществлении управления конфликтами представляет собой сложную комбинацию мыслей, чувств, поступков педагога. Принципиально важной стороной является позиция студента в образовательном процессе, отношение к нему со стороны педагога.

Профессионально-информационная компетенция при осуществлении подготовки педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе рассматривается как уровень знаний, умений, навыков, позволяющих оперативно ориентироваться в области педагогических конфликтов, участвовать в управлении ими.

Для формирования различных видов компетенций нами были разработаны программа курса «Управление конфликтами» и сборник задач и заданий по подготовке будущих педагогов к управлению конфликтами.

Программа курса «Управление конфликтами» предполагает рассмотрение следующих тем: понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия. История конфликтологических идей. Феноменология конфликта. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Стратегии поведения в конфликте. Управление конфликтами. Предупреждение конфликтов. Прогнозирование конфликтов. Особенности регулирования конфликтов. Переговорный процесс как технология разрешения конфликта. Медиация как технология регулирования конфликта. Барьеры противоборствующих сторон.

Сборник задач предполагает использование следующих типов партисипативных задач:

1. Стратегические управленческо-партисипативные задачи.

– связанные с развитием представлений о себе как о субъекте управления конфликтами;

– связанные с выявлением различных точек зрения на решение конфликтной ситуации;

– связанные с умением выявлять причины конфликтного взаимодействия.

2. Tактические управленческо-партисипативные задачи.

– освоение психолого-педагогических и управленческих теорий, относящихся к проблеме управления конфликтами;

– направленные на овладение основными видами деятельности управления конфликтами;

– связанные с корректировкой основных видов деятельности будущего педагога в процессе управления конфликтами на основе результатов самонаблюдений и самооценки.

3. Оперативные управленческо-партисипативные задачи.

– направленные на усвоение понятий в области управления конфликтами;

– направленные на развитие коммуникативных умений в процессе управления конфликтами;

- направленные на анализ психолого-педагогической, управленческой литературы по проблеме управления конфликтами.

Таким образом, в процессе подготовки к управлению конфликтами у педагогов формируются различные компетенции (когнитивная, психологическая, коммуникативная, риторическая, профессионально-технологическая, профессионально-информационная), способствующие достижению более высокого уровня профессиональной подготовки будущих специалистов.

#### **4.2. Конфликтологическая компетентность как составляющая профессиональной мобильности личности**

Сегодняшняя система профессионального обучения ориентируется на компетентностный подход, который означает, что в процессе обучения ставится цель – сформировать у студентов, определенные компетенции, обеспечивающие более высокий уровень личностной самореализации и профессиональной мобильности.

Достижение высокого уровня конфликтологической компетентности, в широком смысле слова, представляет собой стратегическую цель профессионального образования, с другой стороны, в условиях современной организации образовательных процессов эта цель в лучшем случае достигается лишь частично, а наиболее распространено достижение обратного эффекта, т.е. усиление в процессе образования конфликтологической некомпетентности.

*Конфликтологическая компетентность* - это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [6].

Конфликтологическая компетенция должна формироваться в образовательном процессе, цель которого должна состоять не столько в усвоении информации, сколько в том, чтобы привить навыки самостоятельного критического мышления, сделать интеллект пластичным к усвоению новых знаний, сформировать социальную и мобильную зрелость. Такая установка характерна для «инновационных», «развивающих», «критических», «деятельностных» концепций образования.

Специалисты должны четко осознавать, что их профессиональная деятельность связана с конфликтами. Им необходимы знания, раскрывающие не только механизмы развития и закономерности разворачивания конфликтов, но и процессы, влияющие на психику человека, на его когнитивные возможности в пограничных ситуациях. Управленец должен быть готов не только находиться в эпицентре конфликта, но и управлять им.

Образовательный процесс может быть рассмотрен как первый этап в процессе формирования конфликтологической компетентности. Учебный процесс неизбежно представляет собой конфликтную ситуацию. Однако, очень редки, можно сказать, единичны такие случаи, когда реальный конфликт становится предметом профессиональной диагностики, с применением методов, осваиваемых конфликтующими сторонами в учебном процессе.

Формирование конфликтологической компетенции основывается на пяти основных разделах:

5. Теоретические знания в области конфликтологии (политологической, юридической психологической, социологической и т.д.);

6. Владение технологиями управления: профилактики, прогнозирования, регулирования, разрешения и минимизации деструктивных форм конфликта;

7. Формирование профессионального типа мышления, включающего рефлексивность, методологичность, саногенность, объемность, креативность;

8. Владение технологиями психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтах [47];

Конфликтологическая компетентность включает в себя следующие компоненты:

1. Теоретический компонент основывается на знаниях о причинах возникновения, закономерностях, этапах развития и протекания конфликта; особенностях поведения, взаимодействии оппонентов, психоэмоциональных состояниях, применяемых тактиках конфликтного противоборства, психологических характеристиках конфликтных личностей.

2. Практический компонент предполагает умения воздействовать на оппонентов, влиять на их оценки, суждения, мотивы противоборства, способность управлять конфликтным взаимодействием, умение формировать общественное мнение по отношению к оппонентам, организовывать работу в постконфликтной ситуации.

3. Проектировочный компонент содержит умения на основе имеющихся знаний предвосхищать поведение и деятельность оппонентов в конфликте, оценивать его влияние на психологический климат в коллективе и т.п.

*Рефлексивно-статусный* предполагает наличие развитой рефлексивной организации деятельности и отношений, рефлексии собственного поведения и общения, отражение иерархических отношений.

*Нормативный* предполагает знание корпоративных этических норм поведения и отношений, следование им.

Неотъемлемой чертой конфликтологической компетентности является конфликтологическая готовность.

*Конфликтологическая готовность* трактуется как готовность специалиста к решению профессиональных конфликтологических задач; как практическая готовность к разрешению конфликтов в процессе профессиональной деятельности. Причем, если сущность готовности авторы понимают соотносимо (как способность специалиста к выполнению профессиональных задач), то в содержании практической составляющей наблюдается различие.

Так, Г.М. Болтунова включает в нее три конфликтологических умения:  
1) видение и понимание конфликта;



2) умение прогнозировать и оценивать последствия конфликта;

3) владение средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта, использования конфликта в воспитательных целях. В данном подходе вполне обеспечивается формирование конфликтологической готовности студента – будущего специалиста как субъекта учебной деятельности.

К.М. Дурай-Новаковой, Н.В. Кузьминой, Н.Ю. Кулюткиным, В.А. Слостениным «конфликтологическая готовность» трактуется как совокупность качеств личности, обеспечивающих успешное выполнение профессиональных функций. Конфликтологическая готовность специалиста включает в себя различного рода установки на осознание профессиональной конфликтологической задачи, модели вероятностного конфликтного поведения, определение специфических способов деятельности в профессиональном конфликте, оценку своих возможностей в соответствии с предстоящими трудностями и необходимостью результата в процессе разрешения профессионального конфликта.

Конфликтологическая готовность включает в себя также *конструктивную конфликтную позицию специалиста*. Конфликтная позиция специалиста предстает как система отношений и оценок конфликтологического опыта, конфликтной реальности и перспектив, которые определяют направленность конфликтных действий, поведения специалиста. Ключевое значение для конструктивной конфликтной позиции имеют ценностные ориентации и профессиональные цели в профессиональном конфликте, которые оказывают влияние и на динамические и структурные характеристики конфликта. Конфликтологическая готовность специалиста выполняет функцию регулятивного (мотивационного, эмоционального, рефлексивного, волевого, экзистенциального) базиса для ориентировочно-преобразующей (конструктивной) конфликтологической деятельности специалиста в ситуациях производственного конфликта.

Показателями сформированности конфликтологической готовности являются:

- 1) оптимальный выбор специалистом конфликтной стратегии;
- 2) самоуправление отрицательными эмоциональными состояниями в конфликтной ситуации;
- 3) способность к управлению (воздействию) оппонентом профессионального конфликта в результате рефлексивного самоопределения на основе конструктивной конфликтной позиции. В модели конфликтологической культуры специалиста конфликтологическая готовность будет представлена *аксиологическим* блоком профессионально важных конфликтогенных качеств специалиста.

Полагая, что конфликтологическая компетентность является одной из важнейших общих характеристик профессионализма, и, прежде всего, в гуманитарных областях деятельности, будем рассматривать ее как неотъемлемую составную часть общей коммуникативной компетентности, включающую в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации. На основании этого в самом общем виде можно определить конфликтную компетентность как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению. Конфликтологическая компетентность рассматривается как когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения [75].

Таким образом, конфликтологическую компетентность специалиста можно определить как способность определять поведение в предконфликтной, конфликтной ситуациях с целью конструктивного их разрешения или недопущения. Важной характеристикой конфликтологической компетентности является конфликтологическая готовность, которая предполагает готовность субъекта деятельности к разрешению различных конфликтных ситуаций.

### **4.3. Медиация в работе педагога профессионального обучения**

На сегодняшний день в отечественном высшем профессиональном образовании не в полной мере созданы условия для формирования адекватной педагогической позиции на вопрос управления конфликтами в образовательном процессе вуза, что, в конечном итоге, безусловно, отражается на характере взаимодействий между участниками образования.

Необходимо отметить, что профессиональная компетентность педагогов в области регулирования студенческих конфликтов находится на низком уровне, что в свою очередь, отражается на образовательном процессе.

Важным фактором, влияющим на результативность деятельности педагога по оптимизации отношений между студентами и на его профессиональный авторитет, является наличие у него навыков медиаторской деятельности.

Медиация (от лат. *Mediare* - посредничать) – форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны – медиатора (посредника).

Под медиацией мы понимаем специальный вид деятельности педагога по организации процесса нормализации отношений между конфликтующими [67].

На наш взгляд, медиаторская деятельность педагога высшей школы предполагает:

1. Осознание природы противоречий и конфликтов между студентами.
2. Развитие у себя конструктивного отношения к студенческим конфликтам.
3. Овладение навыками неконфликтного общения в трудных жизненных ситуациях.
4. Умение анализировать возникающие проблемные ситуации.
5. Наличие навыков управления конфликтными ситуациями.
6. Умение прогнозировать возможные последствия развития студенческих конфликтов.

7. Умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты в студенческой группе.

8. Навыки устранения негативных последствий студенческих конфликтов.

Основные принципы раскрывают сущность процесса медиации, ее роль в системе образования, а также доступность этой услуги участникам конфликтного взаимодействия.

Медиация не будет иметь успеха, если стороны не хотят в ней участвовать, в связи с этим, необходимой предпосылкой для проведения медиации в любой из ее форм выступает добровольность участия сторон. Добровольность проявляется также в том, что стороны и посредник в любой момент вправе выйти из медиации, не объясняя причин; решение принимают сами стороны, посредник лишь организует данную встречу. Медиатор обязан разъяснить эти правила сторонам соответственно до начала процесса медиации. Таким образом, первым принципом можно назвать *добровольность*.

Вторым, не менее важным принципом является *конфиденциальность*. С одной стороны, конфиденциальность выступает необходимой предпосылкой продуктивного диалога и достижения конструктивных результатов. Соблюдение данного принципа создает обстановку, в которой стороны могут спокойно затронуть большее число аспектов конфликта. Подобная дополнительная информация чаще всего и является основой для эффективного урегулирования студенческих конфликтов. С другой стороны, конфиденциальность защищает интересы сторон. Поэтому содержание переговоров при медиации не должно предаваться огласке без разрешения всех участников.

Еще одним принципом является *доступность* служб медиации в рамках системы образования. Он гарантирует, что медиация будет осуществляться бесплатно для студентов. Службам медиации необходима достаточная самостоятельность, чтобы действовать в отношении сторон гибко и ответственно.

Также хотелось бы отметить *объективность* (беспристрастность), как основополагающий принцип медиации, при котором педагог-медиатор находится в роли нейтрального помощника, а не судьи, он не дает советов, не принимает никаких решений, одинаково нейтрально относится к сторонам (он не заинтересован в выигрыше одной из сторон). Стороны имеют равные права в переговорах и равны в принятии решений.

Говоря о квалификации педагогов-медиаторов и их обучении, рекомендуется достаточный уровень требований к знаниям и личным качествам потенциального медиатора, к направлениям его подготовки. Медиатор - специалист, призванный разрешать конфликты с помощью медиации. Он участвует в процедуре медиации как третья, нейтральная, незаинтересованная сторона. В процессе переговоров медиатор помогает конфликтующим сторонам понять интересы свои и противника, определить занимаемые позиции. Также медиатор подводит стороны к поиску конструктивного решения спора, приемлемого для обеих сторон и помогает сторонам найти то решение, которое бы устроило всех участников конфликта.

При подготовке медиаторов предъявляются очень серьезные требования к личности медиатора, так как наличия особых качеств требует сама специфика работы. Также сертифицированный медиатор должен быть обучен и с точки зрения самой технологии проведения процедуры. Вот почему человек, планирующий стать посредником, обязан понимать, что, даже пройдя курс обучения и получив сертификат на право работы медиатором, он должен будет постоянно совершенствоваться, поддерживая и улучшая приобретенные навыки, проходить дополнительное обучение, углубляя знания и повышая профессиональную компетентность.

Любое обучение, независимо от его продолжительности, требует закрепления практическим опытом. Кроме того, практика дает медиатору возможность найти свой собственный стиль.

Каждый медиатор, вне зависимости от того, где он проходил обучение, должен быть последовательным в приверженности профессиональной этике

медиатора. В основе работы медиатора лежит Европейский кодекс поведения медиаторов (Code of conduct) [65]. Основные требования профессиональной этики, которые были сформулированы в этом кодексе, и в полной мере отражают все необходимые качества, которым должен обладать медиатор.

Почему нужны и мужчины и женщины. Конец 2-го абзаца снизу непонятен.

Среди медиаторов должны быть как мужчины, так и женщины. Желательно, чтобы медиаторы обладали разносторонними познаниями, и в особенности, разбирались в сложившейся ситуации. При отборе медиаторов их образование и подготовленность не всегда служат самыми существенными критериями. Рекомендацией также не вводится возрастной ценз, хотя на национальном уровне минимальный возраст посредника может быть установлен.

Под необходимыми для проведения медиации «навыками межличностного общения» понимаются, например, открытость и искреннее отношение к людям, умение слушать и общаться с ними, оставаясь беспристрастным. Эти качества должны учитываться при обучении медиаторов.

Всем медиаторам необходимо пройти начальный курс обучения, которое будет продолжаться на протяжении всего времени их работы. Содержание учебных курсов должно быть связано с требованиями к медиации. Целью такого обучения выступает развитие специфических навыков и передача методик разрешения конфликтов. Также обучение должно помочь медиаторам хорошо усвоить типичные проблемы участников конфликта и его причины, которые можно выделить, общаясь, например, с представителями групп. Создание системы обучения не только будет полезной для практикующих медиаторов, но также внесет вклад в повышение качества медиации.

Процедура разрешения конфликта заключается в том, что медиатор обсуждает конфликт с каждой из сторон. Такое обсуждение медиатор проводит как совместно со сторонами, так и в отдельности с каждой стороной. При этом полученная посредником информация раскрывается только с предварительного

согласия самой стороны. В ходе этих встреч медиатор способствует поиску самими сторонами конструктивного решения. Стороны не зависят от воли медиатора и, в итоге, сами принимают для себя решение, которое является для них более выгодным, чем состояние конфликта. Такое решение не требует принудительного исполнения, потому что студенты удовлетворены им и заинтересованы в его исполнении.

Таким образом, деятельность педагога-медиатора включает анализ сложившейся ситуации и урегулирование конфликта в студенческом коллективе.

К педагогу, как к медиатору, студенты могут обратиться в случаях, когда:

- а) объектом регулирования является затянувшийся студенческий конфликт. Все аргументы, силы и средства исчерпаны, но «выхода» не видно;
- б) стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти общих точек соприкосновения;
- в) по-разному трактуются критерии, являющиеся ключевыми в разрешении студенческого конфликта;
- г) одному из студентов причинен серьезный ущерб, и она требует санкций по отношению к оппоненту;
- д) сторонам важно сохранить хорошие отношения, конфликт не интенсивный, но взаимоприемлемое решение они найти не могут.

Оперативное самостоятельное вмешательство педагога в студенческий конфликт возможно в ситуациях, когда:

- а) происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия;
- б) одной из сторон интенсивно применяется насилие;
- в) конфликт отрицательно влияет на успеваемость студентов в целом и учебную деятельность в частности;
- г) стороны не пришли к согласию, а у педагога есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон.

Не всегда нужно «сглаживать острые углы».

Процесс медиации в образовательной организации будет включать в себя следующие этапы:

1. Вступительное слово медиатора.
2. Представление сторон.
3. Дискуссия.
4. Индивидуальная беседа.
5. Выработка предложения.
6. Выход из медиации.

Более подробно рассмотрим каждый из представленных этапов.

1. Во вступительном слове медиатор рассказывает оппонентам что представляет собой медиация, на каких принципах она основывается (добровольность, конфиденциальности, объективность), объясняет свои функции и свою роль в предстоящих переговорах, знакомится со сторонами, рассказывает студентам о их роли в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров. Необходимо уточнить все ли заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации, стоит ли пригласить кого-то еще, рассказывает сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговаривает возможность проведения индивидуальных бесед медиатора с каждым из оппонентов. Вступительное слово занимает в среднем 10–15 минут, не стоит его искусственно сокращать. Опытные медиаторы серьезное внимание уделяют вступительному слову, оно должно быть четко структурировано и отработано.

2. Представление сторон. На этом этапе медиатор предоставляет каждой из сторон возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Начать рассказ о своем видении ситуации предлагается, как правило, той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время рассказа каждой из сторон медиатор является активным слушателем, делает необходимые пометки, чтобы не упустить важные моменты, в случае необходимости задает уточняющие вопросы. Важно, чтобы во время рассказа вторая сторона не перебивала презентующую. Медиатор должен обеспечить



необходимый порядок при проведении медиации. По окончании рассказа каждой из сторон медиатор кратко пересказывает услышанное, избегая оценок и сглаживая все острые углы. В завершении медиатор интересуется, не упустил ли он что-либо значимое и не хочет ли презентующая сторона что-то добавить к сказанному.

Верно, но убрать категоричное: «Безоценочный пересказ».

Безоценочный пересказ не несет в себе агрессивной, эмоциональной окраски, и из него исключены все обидные для стороны высказывания. Это помогает второй стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента.

3. Дискуссия. По окончании презентации сторон медиатор предлагает сторонам обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать имеющиеся замечания. Возможно, что стороны начнут вести весьма эмоциональный диалог. В этом случае медиатору стоит дать им высказаться, дать возможность сбросить накопившиеся эмоции.

В том случае если дискуссия превращается в перепалку и стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога, медиатор объявляет сторонам о необходимости проведения индивидуальных бесед.

4. Индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон. В соответствии с принципом равноправия сторон количество бесед, проводимых с каждой из сторон, должно быть одинаковым, так же как и время проведенное. Это препятствует предъявлению медиатору обвинения в симпатии только к одной из сторон.

Во время проведения беседы могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. Медиатор помогает участнику медиации увидеть со стороны свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства. В ходе проведения индивидуальных бесед медиатор пытается выявить возможные точки соприкосновения сторон по спорному вопросу.

5. Выработка предложений. Стороны обмениваются имеющимися у них предложениями по решению каждого из вопросов. Это один из самых важных этапов медиации. Медиатор помогает сторонам в случае необходимости услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, увидеть дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к новому, удовлетворяющему обоим решению.

6. Выход из медиации. Руководитель Санкт-Петербургского Центра разрешения конфликтов О.В. Аллахвердова комментирует этот этап следующим образом: «...Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т.п. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние: стало им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т.д.».

Для медиатора важно отказаться от изначально негативной установки по отношению к студенческому конфликту вообще и к одному из оппонентов в частности. Необходимо быть объективным, чтобы не исказить восприятие и понимание получаемой информации.

Сбор данных о конфликте происходит постоянно. Это информация о противоречии, лежащем в основе студенческого конфликта, его причинах, позициях участников и их отношениях, отстаиваемых ими целях. Источниками информации являются студенты, неформальные лидеры коллектива, друзья, свидетели конфликта.

Если полученная информация указывает на опасное развитие студенческого конфликта, то педагог может вмешаться в конфликтное взаимодействие без согласия студентов.

При анализе конфликтной ситуации нужно уяснить суть проблемы, в чем заключается противоречие между студентами, что является объектом конфликта. Педагог оценивает, на какой стадии развития находится конфликт, какой ущерб нанесен студентами друг другу. Важно определить причины конфликта. Обычно конфликты возникают в результате действия нескольких причин, одна–две из которых являются доминирующими. Необходимо выявить все причины и повод конфликта.

Анализируя позиции участников конфликта, нужно определить цели и интересы сторон, какие их потребности не удовлетворены и генерируют конфликтное поведение. Целесообразно оценить возможности оппонентов по овладению объектом конфликта. Иногда одному из оппонентов лучше сразу отказаться от намерений, так как объект для него недостижим.

Также, педагог должен:

- выяснить доконфликтные отношения студентов и их актуальное состояние, оценить, кто поддерживает каждую из сторон;
- уточнить социально-экономические данные, индивидуально-психологические особенности студентов, их формальные и неформальные статусы в коллективе [47].

Важно постоянно проверять достоверность получаемой информации, уточнять и дополнять ее, используя личные наблюдения и встречи со студентами.

Параллельно с анализом конфликтной ситуации проводится ее оценка. Оценивается степень правоты каждого из студентов, возможные исходы конфликта и его последствия при различных вариантах развития. Педагог-медиатор оценивает свои возможности по урегулированию студенческого конфликта, а также определяет возможности сторон.

На эффективность урегулирования студенческого конфликта влияет выбор медиатором способа его разрешения. Не обладая властью по отношению к студентам, педагог высшей школы не может реализовать любой из типов медиаторства: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель.

Основными для педагога профессионального обучения являются роли помощника и посредника, а дополнительными – роли третейского судьи, арбитра и наблюдателя.

Рассмотрим более подробно типы медиаторства.

Модель «Третейский судья». Это наиболее авторитарная роль, так как в этом случае медиатор обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Третейский судья изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.

Модель «Арбитр». Он также обладает значительными полномочиями. Арбитр изучает студенческий конфликт, обсуждает его со студентами, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Данная модель оптимальна в следующих ситуациях:

- когда педагог имеет дело с быстро обостряющимся конфликтом;
- когда конфликт протекает в экстремальных условиях;
- когда нет времени на детальное разбирательство;
- когда конфликт кратковременный и незначительный.

Модель «Посредник». Это более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за студентами. Педагог может выступать в роли посредника при урегулировании студенческих конфликтов в ситуациях:

- длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон;
- наличия у оппонентов хороших навыков общения;
- отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

Модель «Помощник». Он участвует в регулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

Модель «Наблюдатель». Своим присутствием наблюдатель в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых

договоренностей или от взаимной агрессии. Его присутствие создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров [67].

Работа педагога-медиатора с конфликтующими студентами может организоваться в двух плоскостях:

– первая представляет собой организацию и проведение переговоров, в ходе которых стороны приходят к выработке согласованного решения. Это позволяет решить проблему конфликта, согласовать интересы обеих сторон. Осуществление взаимодействия по типу «триады» (оппонент – медиатор – оппонент) делает участников студенческого конфликта более уступчивыми, так как они склонны рассматривать свои уступки как уступки куратору, а не противоположной стороне.

– вторая плоскость деятельности педагога заключается в оказании морально-психологической помощи студентам. Важной задачей такой помощи становится восстановление отношений сторон. В случае успеха медиатору удастся преобразовать отношения недавних оппонентов в новое качественное состояние.

Постконфликтный период характеризуется переживаниями участников, осмыслением своего поведения. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к партнеру. Педагогу в целях снятия постконфликтного напряжения целесообразно помочь обучающимся осуществить самокритичный анализ происшедшего, чтобы не допустить образования негативных установок и предвзятости в отношениях [36].

Необходимость медиаторской деятельности в работе педагога не оставляет сомнений: контроль поведения студентов и коррекция их поступков с целью нормализации отношений. Сформировавшаяся отрицательная установка может сохраняться определенное время, и человек будет непроизвольно испытывать антипатию к своему бывшему оппоненту, невольно высказывать о нем отрицательное мнение и даже действовать в ущерб ему, что, в свою очередь будет негативно сказываться на общей успеваемости студентов.

#### **4.4. Сетевой медиативный центр: на примере профессиональных образовательных организаций**

Обострение межнациональных и межконфессиональных проблем общества, приводит к росту социально-психологического напряжения, конфликтности среди населения и, неизбежно, вызывает столкновения различных слоев населения, социальных групп, конфессий, общественных субкультур и т.д. В этой связи возникает необходимость в формировании навыка умения жить в многонациональном обществе, вести межкультурный диалог.

В настоящее время значительно повысился интерес общества к проблемам межличностного взаимодействия, создания благоприятной, гуманной и комфортной среды для развития и социализации обучающихся. Об этом говорят федеральный институт медиации и медиативные центры, созданные в 39 городах Российской Федерации. В связи с этим создание сетевых медиативных центров в профессиональных образовательных организациях будет одним из этапов решения вышеизложенных проблем.

В 2012 г. после утверждения Президентом РФ Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 — 2017 годы была разработана и принята Концепция развития сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей. В связи с этим, Министерством образования и науки РФ были разработаны Методические рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях [69].

Таким образом, развитие сетевой школьной медиации получило свое начало, но профессиональные образовательные организации остались без внимания и на сегодняшний день являются большой редкостью.

Создание сетевых медиативных центров в профессиональных образовательных организациях является социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного образования.

Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования споров и разногласий. Статистика развитых стран показывает, что 83% - 85% всех процедур медиации успешны. Остальные, от 5% - 10% участников процедуры приходят к полному или к частичному соглашению в течение короткого времени после процедуры медиации. Сегодня невозможно представить себе повседневное управление конфликтом без медиации.

По данным социологического опроса среди студентов педагогического университета г. Челябинска 80% ответили утвердительно на вопрос: «В случае затруднительной конфликтной ситуации вы обратились бы за помощью в медиативную службу?»; 10% опрошенных ответили отрицательно и 10% воздержались.

Таким образом, развитие служб медиации в профессиональных образовательных организациях является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного образования.

Функционирование служб медиации в образовательной организации позволит:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются студенты;
- повысить эффективность ведения профилактической работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения;
- сократить количество правонарушений;
- повысить квалификацию работников образовательной организации в области регулирования и разрешения конфликтов;
- способствовать улучшению психологического климата образовательной организации.

Правовой основой создания и деятельности служб медиации профессиональной образовательной организации является:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [69].

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Медиация в профессиональной образовательной организации строится на следующих основополагающих принципах [20]:

Служба медиации в профессиональной образовательной организации - эта служба, созданная в этой организации и состоящая из работников образовательной организации, прошедших необходимую подготовку в области регулирования и разрешения конфликтных ситуаций; медиации и медиативного подхода.

Основная цель службы медиации состоит в формировании благополучной, гуманной и безопасной среды для полноценного личностного развития и социализации молодежи, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

В основе деятельности службы медиации в образовательной организации лежит:



- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди педагогов, студентов и сотрудников;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.

Говоря о квалификации медиаторов и их обучении, рекомендуется достаточный уровень требований к знаниям и личным качествам потенциального медиатора, к направлениям его подготовки.

В настоящее время медиативная служба является необходимостью каждой образовательной организации и рассматривается как важнейший инструмент разрешения конфликтов в самых различных сферах общественной жизни.

Основной целью сетевого медиативного центра в профессиональной образовательной среде является создание благоприятной и безопасной атмосферы для профессионального роста и развития всех субъектов образования.

Основными областями применения медиации в сетевом взаимодействии профессиональных образовательных организаций могут быть:

- Межличностные конфликты;
- Административные споры;
- Конфликты в профессиональной сфере;
- Споры, связанные с авторским правом и интеллектуальной собственностью;
- Сопровождение проектов, реализация которых затрагивает множество сторон;
- Межкультурные конфликты и др.

Ниже нами представлена модель сетевого медиативного центра на примере профессиональных образовательных организаций (рис.5).

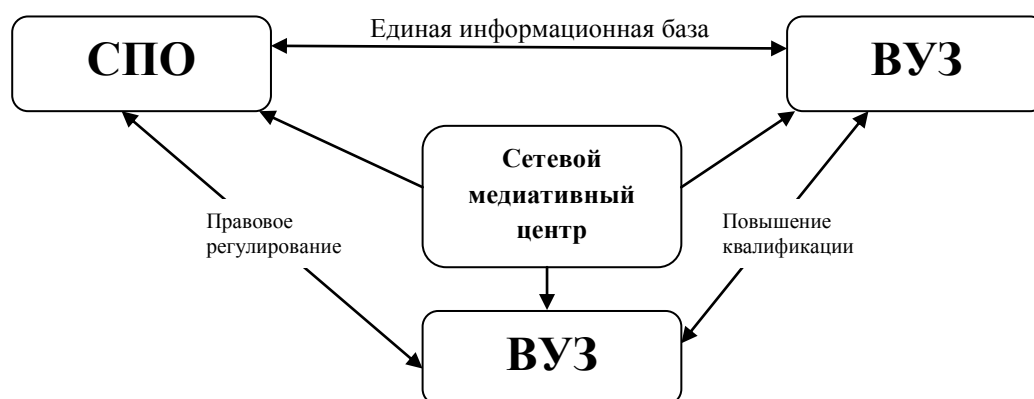


Рисунок – 5. Модель сетевого медиативного центра.

Данная модель демонстрирует взаимодействие профессиональных образовательных организаций на базе единого сетевого медиативного центра. Функционирование данного центра позволит:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций в профессиональных образовательных организациях;
- повысить эффективность ведения профилактической работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения;
- объединить информационные ресурсы в области управления конфликтами, в единую информационную сеть;
- повысить компетентность работников образовательных организаций в области регулирования и разрешения конфликтов;
- повышать квалификацию и проводить переподготовку сотрудников образовательных организаций;
- способствовать улучшению психологического климата образовательных организаций;
- создать единую правовую базу для досудебного урегулирования конфликтов;

– восполнить нехватку квалифицированных медиаторов в одной из организаций.

Более подробно рассмотрим организацию процесса повышения профессиональной компетентности медиаторов, который выстраивался на принципах сетевой организации:

- выезд специалистов по определенному направлению в методические и другие организации сети для оказания методической и практической поддержки, проведения серии обучающих семинаров;

- планирование и осуществление системы стажировок специалистов общеобразовательных организаций в рамках решения проблемы;

- организация постоянно действующего методического семинара по сопровождению определенного направления, реализующегося в рамках сетевого взаимодействия;

- создание и постоянное обновление, пополнение банка нормативно-правовых документов, инструктивно-методических материалов и рекомендаций по различным направлениям и аспектам сетевой деятельности;

- с целью научно-методической и экспертной поддержки медиаторов, которые уже находятся в сетевом взаимодействии, и тех коллективов, которые готовятся участвовать в этой работе, осуществлялось проведение проектировочных семинаров.

Для реализации сетевого медиативного центра организациям-участницам необходимо разработать ряд правовых документов:

1. Памятка о процедуре медиации.
2. Соглашение о применении процедуры медиации.
3. Договор о подготовке к проведению процедуры медиации.
4. Договор об обеспечении процедуры медиации.
5. Соглашение о проведении процедуры медиации
6. Правила проведения процедуры медиации (документ, регулирующий организацию и порядок проведения процедуры медиации).
7. Медиативное соглашение.

8. Меморандум о взаимопонимании (конфиденциальный документ, не направленный на установление, прекращение или изменение прав и обязанностей сторон и носит информационный характер, фиксирующий те или иные договоренности, предложения сторон и пр.).

9. Соглашение о прекращении процедуры медиации.

10. Обязательство о неразглашении информации (соглашение о конфиденциальности) – документ-обязательство участников процедуры медиации о сохранении конфиденциальности всей информации, относящейся к процедуре медиации.

Подводя итог, отметим, что при сетевой организации взаимодействия наблюдаются опосредованные связи: круг взаимодействия увеличивается, а, следовательно, результаты работы становятся более продуктивными и качественными. Таким образом, ограниченные возможности коммуникации не могут обеспечивать достаточный уровень обмена информацией. Следовательно, сетевое взаимодействие - некая система связей, позволяющих разрабатывать, апробировать и предлагать профессиональному сообществу и обществу в целом инновационные модели управления качеством.

#### **4.5. Процесс организации медиативной службы в профессиональной образовательной организации**

Модернизация системы образования, происходящая сегодня, способствует перестройке деятельности профессиональных образовательных организаций, которые ищут новые формы работы, новую модель, позволяющую обеспечить эффективность процесса обучения. Во многом потенциал такой деятельности заключается во взаимодействии всех участников образовательной деятельности, что ведет к формированию сетевой организации научно-методического и практического обеспечения.

Проблемы человеческих взаимоотношений и разрешения межличностных конфликтов могут эффективно преодолеваются в процессе медиации, которая способна охватить все сферы человеческой жизнедеятельности.

В последнее время значительно повысилось внимание гражданского общества к проблемам создания благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации молодежи. В связи с этим создание медиативных служб в профессиональных образовательных организациях будет решением вышеизложенных проблем.

Сегодня невозможно представить себе повседневное управление конфликтом без медиации.

Таким образом, развитие служб медиации в профессиональных образовательных организациях является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного образования.

Инновации в условиях образовательной сети приобретают эволюционный характер, что связано с непрерывным обменом информацией и опытом. Опыт участников сетевого взаимодействия оказывается востребованным не только в качестве примера для подражания, а также в качестве индикатора или зеркала, которое позволяет увидеть уровень собственного опыта и дополнить его чем-то новым, способствующим эффективности дальнейшей работы.

К его преимуществам также можно отнести: высокую скорость поиска и передачи информации; расширение информационного поля; визуализацию процесса участия; облегчение доступа к структурированной информации.

При организации взаимодействия наблюдаются опосредованные связи: круг взаимодействия увеличивается, а, следовательно, результаты работы становятся более продуктивными и качественными. Таким образом, мы можем утверждать, что ограниченные возможности коммуникации не могут обеспечивать тот уровень обмена информацией, который необходим для нормальной работы. Значит, сетевое взаимодействие - это некая система связей, позволяющих разрабатывать, апробировать и предлагать про-

фессиональному сообществу и обществу в целом инновационные модели содержания образования, экономики образования, управления системой образования и образовательной политики [58].

Функционирование служб медиации в образовательной организации позволит:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются студенты;
- повысить эффективность ведения профилактической работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения;
- сократить количество правонарушений;
- повысить квалификацию работников образовательной организации в области регулирования и разрешения конфликтов;
- способствовать улучшению психологического климата образовательной организации.

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Служба медиации в профессиональной образовательной организации - эта служба, созданная в этой организации и состоящая из работников образовательной организации, прошедших необходимую подготовку в области регулирования и разрешения конфликтных ситуаций; медиации и медиативного подхода.

Основная цель службы медиации состоит в формировании благополучной, гуманной и безопасной среды для полноценного личностного развития и социализации молодежи, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

Достижение основной цели обеспечивается путем решения следующих задач [69]:

1. Создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов участников образовательного процесса.

2. Создание с использованием процедуры медиации и системы профилактической и коррекционной работы со студентами.

3. Внедрение новых форм, технологий и методов работы, в том числе обеспечение досудебного сопровождения участников образовательного процесса, вступивших в конфликт.

4. Интеграция метода медиации в образовательный процесс и систему воспитания, создание служб медиации в образовательных организациях для обеспечения возможности доступа к медиации для каждого человека.

5. Повышение эффективности социальной, психологической и юридической помощи, оказываемой студентам.

6. Повышение квалификации педагогических работников образовательных организаций по вопросам применения процедуры медиации в повседневной педагогической практике.

7. Развитие международного сотрудничества в области применения медиации и восстановительного правосудия в образовательных организациях.

В основе деятельности службы медиации в образовательной организации лежит:

– разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди педагогов, студентов и сотрудников;

– предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;

– использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.

Для организации службы медиации в профессиональных образовательных организациях в рамках сетевого взаимодействия необходимо решить следующие задачи [43]:

1. Информировать сотрудников, педагогов профессиональной образовательной организации, студентов и их родителей о службе медиации;
2. Провести обсуждение деятельности службы медиации среди сотрудников образовательной организации, студентов и их родителей (законных представителей);
3. Подобрать персонал для службы медиации образовательных организаций;
4. Установить сотрудничество с различными органами и учреждениями для полноценного функционирования службы медиации;
5. Определить формы взаимодействия профессиональных образовательных организаций в рамках сетевого взаимодействия.

Не менее важно и решение проблемы организации процесса повышения профессиональной компетентности медиаторов, который выстраивался также на принципах сетевой организации:

- выезд специалистов по определенному направлению в методические и другие организации сети для оказания методической и практической поддержки, проведения серии обучающих семинаров;
- планирование и осуществление системы стажировок специалистов общеобразовательных организаций в рамках решения проблемы;
- организация постоянно действующего методического семинара по сопровождению определенного направления, реализующегося в рамках сетевого взаимодействия;
- создание и постоянное обновление, пополнение банка нормативно-правовых документов, инструктивно-методических материалов и рекомендаций по различным направлениям и аспектам сетевой деятельности;
- с целью научно-методической и экспертной поддержки медиаторов, которые уже находятся в сетевом взаимодействии, и тех коллективов, которые



готовятся участвовать в этой работе, осуществлялось проведение проектировочных семинаров.

## Заключение

Рассмотрев некоторые актуальные аспекты конфликтологии профессионального образования, можно отметить, что сама наука конфликтология из психологической области исследований плавно перетекла в политическую, где заняла свою нишу. Это может свидетельствовать о необходимости изучения межличностных, межгосударственных конфликтов.

В данной работе нами предпринята попытка обобщения и анализа материала в сфере конфликтологии профессионального образования по следующим направлениям: подготовка педагога профессионального обучения к управлению конфликтами в педагогической среде; специфика поведения студентов в конфликтном взаимодействии; возможности управления конфликтом в профессиональной образовательной организации; создания медиативных служб на примере профессиональных образовательных организаций.

Особенно хотелось бы отметить, что специфика поведения студентов профессиональных образовательных организаций, его возрастные критерии и гендерные особенности, в значительной мере отличаются от других субъектов межличностного взаимодействия. Это не может остаться без внимания и требует дальнейшей проработки вопроса.

Следующим вопросом, требующим дальнейшего рассмотрения, является развитие служб медиации в профессиональных образовательных организациях. Данная инновация востребована жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного образования.

Инновации в условиях образовательной сети приобретают эволюционный характер, что связано с непрерывным обменом информацией и опытом. Опыт участников сетевого взаимодействия оказывается востребованным не только в качестве примера для подражания, а также в качестве индикатора или зеркала, которое позволяет увидеть уровень собственного опыта и дополнить его чем-то новым, способствующим эффективности дальнейшей работы.

Также существуют вопросы, не затронутые нами в данной работе, но которые, также требуют детального рассмотрения. К ним можно отнести: внедрение во все образовательные стандарты профессионального образования дисциплины «Конфликтология», хотя бы в рамках факультатива; стимулирование конфликтов в педагогическом коллективе профессиональной образовательной организации.

### Библиографический список:

1. Авидон, И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения/ И. Авидон, О. Гончукова. – М.: Речь, 2008. – 192 с.
2. Агрессия у детей и подростков /Под ред. Платоновой Н.М.– СПб.: Речь, 2004.
3. Александрова, Е.В. Социально–трудовые конфликты: пути разрешения / Е.В. Александрова. – М.: ИНИОН, 2011. – 354 с.
4. Анцупов, А.Я. Эволюционно–междисциплинарная теория конфликта // Конфликт и личность в изменяющемся мире: Материалы меж–дунар. науч–практ. конф. — Ижевск, 2000. – С.7–11.
5. Анцупов, А.Я. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2013. – 551 с.
6. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2–е изд. – СПб: Питер, 2006. – 258 с.
7. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе/А. Я. Анцупов, М.: Владос, 2003. – 208 с.
8. Анцупов, А.Я., Леонов, Н.И. Хрестоматия по конфликтологии [Текст] / А.Я. Анцупов, Н.И Леонов. – М: МОДЭК, 2004. – 161 с.
9. Астраханцева, Ю. Л. Социальные представления преподавателей вуза о поведении в конфликте со студентами: автореф. дис. ... канд. псих. наук: 19.00.05 / Астраханцева Ю. Л.: Саратов. гос. ун–т им. Н.Г. Чернышевского. – Ижевск, 2010. – 25 с.
10. Арцибасов, И. Вооруженный конфликт: право, политика, дипломатия [Текст]. М. – 1989.
11. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии: учебное пособие [Текст]/ Афанасьева Е.А.– Саратов: Вузовское образование, 2014. – 159 с.
12. Ахмадиева, Л. А. Дискурсивный анализ практик социального конструирования межэтнического конфликта в печатных и электронных

- масс–медиа: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04 / Ахмадиева Л. А.: Нац. исслед. Морд. гос. ун–т им. Н.П. Огарева. – Казань, 2011. – 20 с.
13. Бакирова, Г.Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом [Текст]: учебное пособие для вузов / Г.Х. Бакирова. – Москва: Юнити, 2012. – (Magister). – 591 с.
  14. Бандурка, А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. – Харьков: Оригинал: Фортуна–пресс, 1997. – 352 с.
  15. Белкин, А.С. Компетентность. Профессионализм. Мастерство. – Челябинск: ОАО «Юж.–Урал.кн.изд–во», 2004.– 176 с.
  16. Бердников, А. Е. Этнополитический субрегиональный конфликт в трансформирующейся международной системе: взаимосвязи и взаимовлияния: дис. ... канд. полит. наук: 23.00.04 / Бердников А. Е.: Дипломат. акад. МИД РФ.– Москва, 2011.– 186 с.
  17. Бессемер, Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. [Текст]/ перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, 2004. – 176 с.
  18. Бодалев, А. А. Психология общения, М. – Воронеж, 1996
  19. Бурмистрова Н.Н. Представления о третьей стороне как фактор оценки эффективности разрешения организационного конфликта: автореф. дис. ... канд. псих. наук: 19.00.05 / Бурмистрова Н. Н.: Моск. гуманитар. ун–т.– Москва, 2013. – 23 с.
  20. Валкер, Д. Тренинг разрешения конфликтов (для начальной школы). Как нам договориться? Практическое руководство по ненасильственному разрешению конфликтов / Д. Валкер. – М.: Речь, 2001. – 128 с.
  21. Васильев, Н.Тренинг преодоления конфликтов / Н. Васильев. – М.: Речь, 2007. – 176 с.
  22. Весна, М.А. Моделирование как средство научно–педагогического познания // Педагогические исследования: гипотезы, проекты, внедрения: сб. науч. тр. № 3/4. –Курган, 1999. –С. 3–12.
  23. Виханский, О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: учебник. – М.: Гардарики, 1996. – 416 с.

24. Вишневская, А.В. Курс лекций «Конфликтология» [Текст] / А.В. Вишневская. – М.: ЮНИТИ, 2003. – 112 с.
25. Волков, Б.С. Психология юности и молодости [Текст] / Б. С. Волков. – М.: Академический Проект, Трикста, 2006. – 256 с.
26. Враждебность и напряженность в конфликтных отношениях. Печатается по изданию: Козер Л. Функции социального конфликта. – М.: Идея–пресс, 2000.
27. Глазл, Ф. Конфликтменеджмент: настольная книга для руководителя и консультанта [Текст] / Ф. Глазл. – Калуга: Омега, 2012. – 327 с.
28. Горностаев, А. В. Политические конфликты в истории современной России по свидетельствам представителей английской и американской общественности : автореф. дис. ... канд. ист. наук : 07.00.02 / Горностаев А. В.: Моск. гос. обл. ун–т. – Москва, 2013. – 30 с.
29. Гребенкин, Е.В. «Профилактика агрессии и насилия в школе». Ростов–на–Дону, «Феникс», 2006
30. Гришина, Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
31. Давыденко Т.М. Теория и практика рефлексивного управления школой [Текст]: автореф. дис. ... д–ра пед. наук / Т.М. Давыденко – М.: НИИ ТО и ПОР, 1996. – 36 с.
32. Денисова, О.Г. Возможность прогнозирования социальных конфликтов [Текст]/ Вызовы современности и философия: Материалы «Круглого стола», посвященного Дню философии ЮНЕСКО. Кыргызско–Российский Славянский университет / Под общ. ред. И. И. Ивановой. Бишкек, 2004.
33. Десслер, Г.Г. Управление персоналом [Текст] / Г.Г. Десслер. – М: Бином, 1997. – 316 с.
34. Джуринский, А.Н. История педагогики: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Владос, 1999. – 432 с.
35. Драгунова, Т. В. Проблема конфликта в подростковом возрасте // Психология подростка: Хрестоматия [Текст] / Ред.–сост. Ю. И. Фролов. М., 1997

36. Елисеев, Д. Б. Роль медиации в разрешении правовых конфликтов: теоретико–правовой анализ : автореф. дис. ... канд. юр. наук : 12.00.01 / Елисеев Д. Б.: Рос. акад. нар. хоз–ва и гос. службы при Президенте РФ. – Москва, 2012. – 30 с.
37. Журавлев, И. М.Снижение социальной напряженности как фактор эффективного управления персоналом организации: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08 / Журавлев И. М.: Моск. гос. технол. ун–т "Станкин". – Москва,2010. – 24 с.
38. Закон РФ «Об образовании» [Текст]/ – М.: Астрель, 2003. – 79 с.
39. Иванникова, Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления [Текст]/ Н. Иванникова, А. Кошелев. – М.: Альфа–Пресс, 2012. – 216 с.
40. Игнатова, Е.С. Психолого–педагогический проект медиативного сопровождения педагогического взаимодействия субъектов образовательного процесса: оценка эффективности // Вестник пермского университета №1 [Текст] / Е.С. Игнатова, 2013.
41. Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб. пособие [Текст] / Т.С. Кабаченко. – М.: Пед. о–во России, 2000. – 383 с.
42. Камнева, Н. А. Гендерная обусловленность стилевых паттернов поведения в межличностном конфликтном взаимодействии: автореф. дис. ... канд. псих. наук: 19.00.05 / Камнева Н. А.: Тамб. гос. ун–т им. Г.Р. Державина. – Тамбов, 2011. – 25 с.
43. Карпов, А.В. Психология менеджмента: учеб. пособие / А.В. Карпов. – М.: Гардарики, 1999. – 582 с.
44. Ковалев, Б.П. Психология школьного конфликта: социально–К56 перцептивные и рефлексивные аспекты [Текст] / Б.П.Ковалев, С.В.Кондратьева, Л.А.Семчук – Гродно: ГрГУ, 2001. – 171 с.
45. Ковалева, Т.М. Школьные умения и ключевые компетентности – что общего и в чем различия // Педагогика развития: ключевые

- компетентности и их становление: Материалы 9–й научно–практической конференции. – Красноярск, 2003. – С.67.
46. Козырев, Г.И. Ведение в конфликтологию [Текст] / Г. И. Козырев. – М.: Владос, 2012. – 245 с.
47. Кон, И. С., Фельдштейн Д. И. Отрочество как этап жизни и некоторые психолого–педагогические характеристики переходного возраста [Текст] / И.С. Кон, Д.И. Фельдштейн // В мире подростка / Под ред. Бодалева А. А.– М.: Педагогика, 1980. – С. 16 – 28.
48. Кон, И.С. Психология ранней юности [Текст] / И. С. Кон. – М.: Просвещение, 1989. – 256 с.
49. Конфликты в школьном возрасте / Ред. А. П. Шумилин М.: МГУ, 1986
50. Коняева, Е.А., Коняев, А.С. Нормативно–правовое регулирование сетевого взаимодействия образовательных организаций [Текст] / Е.А.Коняева, А.С.Коняев // Сетевое взаимодействие как форма реализации государственной политики в образовании: сборник материалов Всеросс. научн.–практ.конф. с межд. участ. 18–19 февраля 2015, Челябинск–Екатеринбург. – Челябинск: СИМАРС, 2015. – С.118 – 121.
51. Крогиус, Н. В. Личность в конфликте. Саратов: ИСУ, 1976
52. Личко, А. Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков. М.: Апрель–пресс, Эксмо–пресс, 1999
53. Масычев, П. В. Конструирование этнокультурной толерантности в контексте противодействия экстремизму: автореф. дис. ... канд. соц. наук : 22.00.06 / Масычев П. В.: Сарат. гос. техн. ун–т им. Гагарина Ю.А. Саратов, 2012. – 14 с.
54. Машбиц, Е.И. Психологические основы управления учебной деятельностью [Текст] / Е.И. Машбиц – Киев: Вища школа, 1987. – 191 с.
55. Медведев, И.Б, Скрипниченко В.И. Проблемы формирования сетевого взаимодействия образовательных учреждений // Вестник Томского государственного педагогического университета. – № 13. – 2011.



56. Насыбуллин, Алексей Альбертович Регулирование социальных конфликтов в избирательном процессе в современной России: автореф дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08 / Насыбуллин А. А.: Нижегород. гос. ун–т им. Н.И. Лобачевского. – Н. Новгород, 2013. – 27 с.
57. Никитина, Е.Ю. Теория и практика подготовки будущего педагога к управлению дифференциацией образования [Текст]: Монография / Е.Ю. Никитина. – Челябинск: Издательство ЧГПУ, 2000 – 285 с.
58. Педагогика: учеб. пособие для студентов педагогических вузов [Текст] / В.А. Слостенин, И.Ф. Исаев, А.И. Мищенко, Е.Н. Шиянов. – М.: Школа–Пресс, 2000. – 512 с.
59. Педагогика: Педагогические теории, системы, технологии [Текст]: Учебник для высших и средних учебных заведений по педагогическим специальностям/ под ред. С.А. Смирнова. – 4–е изд., испр.– М.: Академия, 2001.– 511 с
60. Политические изменения в глобальном мире: теоретико–методологические проблемы анализа и прогнозирования. Редкол.: И.С. Семенов (отв. ред.), В.В. Лапкин, В.И. Пантин. М.: ИМЭМО РАН, 2014. – 218 с.
61. Почекаева, И.С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Почекаева И. С.: Удмурт. гос. ун–т. – Ижевск, 2010. – 20 с.
62. Программа спецкурса «Управление конфликтами в студенческом коллективе» [Текст]: Учеб.–метод. пособие / Авт.–сост. Шишкина Е.В. – Челябинск: Фотохудожник, 2007. – 60 с.
63. Психологические детерминанты конфликтности подростков [Электронный ресурс]/О.В. Наконечная, Г.А. Шевчук, А.С. Шевчук// Ярославский пед. вестн. URL:[http://sun20.history.yar.ru/vestnik/pedagoka\\_i\\_psichologiy/14\\_3/](http://sun20.history.yar.ru/vestnik/pedagoka_i_psichologiy/14_3/)  
Рояк А. А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка. – М.: Педагогика, 1988. – С. 46 – 73.
64. Психологические детерминанты конфликтности подростков [Электронный ресурс]/О.В. Наконечная, Г.А. Шевчук, А.С. Шевчук// Ярославский пед.

- вестн. URL:[http://sun20.history.yar.ru/vestnik/pedagoka\\_i\\_psichologiy/14\\_3/](http://sun20.history.yar.ru/vestnik/pedagoka_i_psichologiy/14_3/)
- Рояк А. А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка. – М.: Педагогика, 1988. – С. 46 – 73.
65. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК–54/07вн) [Электронный ресурс] / <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70447852/#ixzz2yxzZ5ceU>
66. Рыбакова, М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе [Текст] /М.М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – С. 128.
67. Рябина, Е.В. Медиативная служба в профессиональной образовательной организации. альма матер: вестник высшей школы № 10. – М.: ООО «ИНОИЦ «АЛМАВЕСТ», 2014. – С.115–117.
68. Рябина, Е.В. Медиация в работе педагога высшей школы [Текст] // Образование и наука. – №2. – 2015. – С.52–61
69. Рябина, Е.В. Актуальные проблемы конфликтологии: теоретико–методологический анализ [Текст] / Е.В. Рябина // Теории и проблемы политических исследований. М.: Изд–во: Аналитика Родис. – 2016. – № 1. – С. 126 –140.
70. Рябова, Е. Л. Культура конфликтного взаимодействия в современном российском социуме как фактор общественной стабилизации: автореф. дис. ... доктора полит. наук: 23.00.02 / Рябова Е.Л.: Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. – Москва, 2010. – 50 с.
71. Самойлова, О. М. Социокультурные конфликты в пограничном пространстве Российской Федерации: сущность, содержание, особенности проявления и разрешения: социально–философский анализ: автореф. дис. ... канд. философ. наук: 09.00.11 / Самойлова О.М.: Пограничная акад. ФСБ РФ. – Москва, 2010. – 23 с.
72. Сборник управленческо–партисипативных задач и заданий для подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе

- [Текст]: Учеб.–метод. пособие / Авт.–сост. Шишкина Е.В.– Челябинск: Фотохудожник, 2007. – 46 с.
73. Сборник управленческо–партисипативных задач и заданий для подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе: материалы для организации подготовки будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе [Текст] / сост. Е.В. Шишкина. – Челябинск: Изд–во ГОУ ВПО «ЧГПУ», 2008. – 40 с.
74. Степанова, Е. А. Терроризм в асимметричном конфликте на локально–региональном и глобальном уровнях: идеологические и организационные аспекты: автореф. дис. на соиск. учен. степ док. полит. наук: 23.00.04 / Степанова Е. А.: Ин–т мировой экономики и междунар. отношений РАН. – Москва, 2010. – 43 с.
75. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс] <http://fedim.ru/mediatsiya-v-rossii/>
76. Фурманов, И.А. , Н. В. Фурманова. Психология депривированного ребенка. Пособие для психологов и педагогов. М.: Владос, 2004.
77. Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров [Текст]: учеб.–метод. пособие для вузов / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – М.: Мирос, 2001. – 176 с.
78. Хасан, Б. И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения [Текст]// Педагогика развития: Проблемы современного детства и задачи школы. – Красноярск, 1996. – С. 198–204.
79. Хорни, К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза/ К. Хорни. – М: Академический проект, 2007. – 117 с.
80. Цой, Л.Н. Практическая конфликтология [Текст] / Л.Н. Цой. – Книга первая. – М.: ИНТОР, 2001. – 233 с.
81. Чумиков, А.Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: Учебное пособие [Текст]/ А.Н. Чумиков. – М., 1997.

82. Шипилов, А.И. Искусство медиаторства в деятельности кадровика // Кадры предприятия №6 [Текст] /А.И. Шипилов, 2002
83. Шишкина, Е.В. Подготовка будущих педагогов к управлению конфликтами в студенческом коллективе [Текст]: дис. ... канд. пед. наук / Е.В. Шишкина. – Челябинск, 2009. – 259 с.
84. Эриксон, Э. Идентичность: юность и кризис [Текст] / Э. Эриксон. – СПб: Прогресс, 2006. – 344 с
85. <http://bffsa.com/files/editors/Doc/science/innocenter/mediaciya/org-prav-dokumenty/evro-kodeks.pdf>

*Монография*

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Составитель Рябина Екатерина Владимировна

Издательство ЗАО Цицеро

454080, г. Челябинск, Свердловский пр., 60

Редактор Е.М. Сапегина

Технический редактор \_\_\_\_\_

Экспертиза \_\_\_\_\_

Объем 8 уч.-изд. л. (   п.л.)

Формат 60 x 80/ 16

Подписано в печать \_\_\_\_\_

Тираж 500 экз.

Бумага типографская

Заказ № 927 \_\_\_\_\_ .

Отпечатано с готового оригинал–макета

в типографии ЮУрГГПУ

454080, г. Челябинск, пр. Ленина, 69