



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ И ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК**

**«ПРОФИЛАКТИКА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

**Магистерская диссертация
профиль 44.04.04 Профессиональное обучение
направленность Менеджмент профессионального образования:
управление персоналом**

Выполнил:
магистрант группы ЗФ-309/174-2-1
Рудницкая Анастасия Алексеевна
Научный руководитель:
к.п.н, доцент
_____ Пахтусова Н. А.

Проверка на объем заимствований:
_____ % авторского текста
Работа _____ к защите
рекомендована/не рекомендована
« ____ » _____ 2017г
Зав. кафедрой ПППОиПМ ППИ
к.п.н., доцент
_____ Н.Ю. Корнеева

Челябинск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	11
1.1 Сущность и причины конфликтов в теории и практике педагогики и психологии.....	11
1.2 Управление конфликтами в профессиональной образовательной организации.....	21
1.3 Организационно-педагогические условия профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации.....	32
Выводы по первой главе.....	41
ГЛАВА 2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	43
2.1 Цель, задачи и организация экспериментальной работы в колледже ЮУрГГПУ.....	43
2.2 Реализация мероприятий по профилактике конфликтов в колледже ЮУрГГПУ.....	48
2.3 Анализ, оценка и интерпретация результатов опытно-экспериментальной работы по профилактике межличностных конфликтов в колледже ЮУрГГПУ.....	61
Выводы по второй главе.....	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	72
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	76
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	84

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Современное общество насыщено информацией, социальными контактами разного уровня. Информация, которая сопровождает нас в профессиональной и бытовой среде, зачастую носит негативный характер. Это вызывает затруднения во взаимодействии между людьми на разных уровнях - семейном, бытовом, межличностном и конечно профессиональном.

Затруднения во взаимодействии на профессиональном уровне зачастую приводят к межличностным конфликтам, которые отрицательно сказываются на результативности профессиональной деятельности в различных сферах экономики. В связи с этим возникает, как на практике, так и в теории, необходимость профилактики межличностных конфликтов, которая будет способствовать снижению конфликтности в профессиональном коллективе, что в свою очередь, положительно повлияет на результативность деятельности.

Особое значение профилактика конфликтов имеет для образовательных организаций. Это связано с тем, что образовательный процесс является многофакторным, на достижение результатов в котором оказывает воздействие бесконечное количество моментов.

Вместе с тем, достижение высоких результатов (сформированности общекультурных и профессиональных компетенций на высоком уровне) имеет огромное значение для будущего поколения. Поэтому в нашем исследовании мы будем рассматривать проблему профилактики межличностных конфликтов в образовательной организации на примере колледжа ЮУрГГПУ. Мы считаем необходимым сформировать у будущих выпускников ПО компетенцию в области профилактики конфликтов.

Как показал анализ научной психолого-педагогической литературы, а также проведенное пилотажное исследование среди преподавателей и

студентов, наибольшее распространение в образовательной организации получили именно межличностные конфликты.

Актуальность изучения конфликтов в сфере профессионального образования, обоснована постоянным изменением характера взаимодействия между педагогом и студентом, между студентами, а также в связи с необходимостью управленческих воздействий для снижения общей конфликтности в социальной среде колледжа, университета и профилактики ее возникновения.

Повышенное внимание к проблеме педагогических конфликтов объясняется снижением уровня качества жизни людей; серьезной конкуренцией в социальной сфере; изменением подходов и условий социализации и воспитания человека; ослаблением и трансформацией системы ценностей и ценностных ориентаций; падением престижа педагогической профессии в обществе; напряженностью межличностных отношений в образовательных организациях.

Анализ педагогической теории и практики позволил выделить имеющиеся **противоречия** в исследуемой области

- между современными требованиями к разрешению педагогических ситуаций психологического напряжения и недостаточным учетом этих требований в процессе конфликтологической подготовки будущих педагогов;

- между актуальностью формирования готовности студентов к разрешению педагогических ситуаций, снижению психологического напряжения как необходимого компонента профессионально-педагогического образования и недостаточной разработанностью теоретических основ в этой области.

Проблема исследования заключается в разрешении противоречий между необходимостью обеспечения профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации и недостаточностью разработки организационно-педагогических условий в профессиональной образовательной организации, способствующих

профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Объект - профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Предмет - организационно-педагогические условия профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Цель исследования. Теоретически обосновать и экспериментально проверить организационно-педагогические условия профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Гипотеза исследования. Профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации будет эффективной, если будет разработан и внедрен комплекс организационно-педагогических условий, включающий:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации.

- реализация программы профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующей оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- разработан и реализован практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Задачи исследования:

1. Проанализировать состояние проблемы межличностных конфликтов в современной психолого-педагогической теории и практике.

2. Изучить особенности управления конфликтами в профессиональной образовательной организации.

3. Обосновать и экспериментально проверить организационно-педагогические условия профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации.

4. Провести анализ результатов опытно-экспериментального исследования профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации.

Методологической основой работы являются культурно-историческая концепция развития, где центральная роль отводится межличностному общению (Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, Л.С. Выготский, М.И. Лисина, В.С. Мухина, Л.Ф. Обухова, С.Л. Рубинштейн, Д.Б. Эльконин и другие); принципы гуманистической психологии (А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс), утверждающей отношение к человеку как к высшей ценности; идеи активности и самоактуализации личности (Б.Г. Ананьев, В.В. Давыдов, М.А. Данилов, Л.Н. Куликова, А.Н. Леонтьев, Д.И. Фельдштейн, Т.И. Шамова, Г.И. Щукина).

Теоретической основой исследования являются следующие работы:

Изучению сущности, структуры, причин возникновения, методов управления конфликтами (в том числе и межличностными) посвящены исследования В. И. Андреева, А. Я. Анцупова, А. М. Гонеева, О.Н. Громовой, А. В. Дмитриева, Т.Н. Маркова, П. Пшисюк, Дж. Т. Скотта, В.П. Шейнова, А.Г. Здравомыслова, В.Ф. Ивановой, В. Г.Смолянского, Л. Н. Цоя, А. Н. Чумикова.

Вопросы управления конфликтами, в том числе и современные технологии в своих трудах рассматривали ученые: Л.Ф. Бурлачук., В.Р. Веснин, Т.С. Кабаченко, А.Я. Кибанов, Л.В. Львов и др.

Организационные меры профилактики межличностных конфликтов разрабатывали А. С.Ахиезер, А. И. Белинский, В. В. Ильин, В. Н. Капицын, Т. И. Марголина, И.П. Попов, Ж. Т. Тощенко, А.Н. Яковлев.

Проблема конфликтов в образовании была предметом исследования ученых в области педагогики, психологии, социологии таких как В.И.

Андреев, М. Б. Апаев, В.В. Базелюк, С.В. Баныкина, А.С.Белкин, Т.Ю. Большакова, Ю.Ю. Бочарова, Н.В. Гришина, В.И. Журавлев, Н.Б. Карабущеико, В.И. Кокконен, А. Л. Крупенин, Н.И. Кузнецова, И.М. Курдюмова, О.Н. Лукошонок, А.К. Маркова, Е.А. Морозова, М.М. Рыбакова, А.Л. Рыжов, И.В.Сафронова, Ю.В. Степняк, Л.С. Титкова, Е.А. Хохлова и др.

Научная новизна: выявлены и обоснованы организационно-педагогические условия профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации; исследованы факторы негативно и позитивно влияющие на коммуникативный процесс в профессиональной образовательной организации.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и реализации программы профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующей оптимизации социально-психологического климата в коллективе и практикума (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Этапы исследования:

Поисково-подготовительный (2015 год). На данном этапе мы определяли проблему исследования, уровень ее разработанности в психологической литературе, перспективность разработки, формулировали положения, выносимые на защиту.

Теоретический (2015 год). На этом этапе изучались теоретические источники и практические результаты проведенных исследований отечественных и зарубежных авторов по вопросу исследования межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации, а также проведен теоретический анализ изученных источников.

Опытно-экспериментальный (2015-2016 год). На данном этапе нами было проведен мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов, влияющих на

коммуникативный процесс в образовательной организации. Реализована в экспериментальной группе программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации и практикум (мастер-класс) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности. В контрольной группе проводился комплекс мероприятий, запланированный непосредственно в колледже ЮУрГГПУ.

Контрольно-обобщающий (2017 год). На этом этапе проводилась повторная диагностика в контрольной и экспериментальной группах и анализ полученных данных, составление таблиц, установление достоверности или ошибочности положений, выносимых на защиту. Оформление полученных результатов в виде диссертационной магистерской работы.

Методы исследования. Для достижения поставленной цели исследования и решения задач, а также проверки выдвинутой гипотезы исследования применялся комплекс методов. Теоретические: анализ литературы по теме исследования, обобщение, структурирование. Эмпирические: констатирующий, формирующий и контрольный эксперимент; тестирование. Методы математической обработки данных: Т-критерий Вилкоксона.

Апробация: результаты исследования представлены к публикации на I Международной научно-практической конференции в сборниках: «Актуальные вопросы теории и практики педагогической науки», «Педагогика и педагогический процесс: современные тенденции и перспективы развития», «Современные тенденции в образовании: новые педагогические технологии и электронные средства обучения», а также в научных журналах «Содружество» и «Мир педагогики и психологии».

База исследования: колледж Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета.

Структура диссертации: магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения, списка используемой литературы, приложений.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Сущность и причины конфликтов в теории и практике педагогики и психологии

В современных, постоянно изменяющихся социально-экономических условиях в России можно наблюдать значительное повышение уровня напряженности и конфликтности в различных сферах общественной жизнедеятельности, не лишена этого и система образования. В каждом конфликте довольно тесно совмещены разнообразные факторы жизни социума: экономика, политика, культура, идеология и многое другое. Изучение социальных конфликтов носит междисциплинарный характер. Следствием этого стало выделение конфликтологии в отдельную научную дисциплину. Задача этой относительно новой науки заключается в рассмотрении сущности, причин возникновения, структуры конфликтов на разных уровнях, а также в поиске эффективных технологий и механизмов управления конфликтами в различных сферах жизни общества, в том числе и в системе образования.

В соответствии с логикой научного исследования и задачами нашей работы в первую очередь необходимо определить ключевое понятие исследования - «конфликт».

Анализ философской, социологической, психологической, педагогической и конфликтологической литературы показал, что конфликт - это сложный многоплановый феномен. Е. Г. Сорокина отмечает, что конфликт встречается повсеместно и сопровождает различные стороны нашей жизни [56]. Противоречия между людьми, группами и классами являются предметом изучения различных наук.

И. А. Курочкина отмечает, что слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* - «столкновение» и обозначает столкновение сил,

сторон, мнений и интересов людей, вызывающее определенные действия. Впервые понятие «конфликт» в качестве научного термина использовал английский социолог Г. Спенсер в своем труде «Основания социологии» [34].

Философия рассматривает конфликты как элемент, феномен общественно-исторического развития человека, изучает его природу, роль конфликтов в жизни человека и общества, а также рассматривает его как одну из самых напряженных дилемм для личности. Философская рефлексия по поводу преодоления конфликтов и снижения их негативного влияния всегда сопутствовала поиску идеала человеческой жизни.

Исследования выдающихся мыслителей (Платон, Аристотель, Б. Спиноза, Т. Гоббс, Л. Н. Толстой, Ф. М. Достоевский и другие) стали предпосылками социологии и психологии конфликта, поскольку теоретизирование по основным вопросам конфликта (природа, причинность, взаимосвязь конфликтов разного уровня, способы их предупреждения и преодоления) прямо или косвенно изначально заявлено именно в истории философской мысли. Постепенно проблема конфликта из области философии отошла на уровень социологических и психологических исследований.

Изучением социального конфликта занимались М. Вебер, У. Мур, А. Росс и другие зарубежные и отечественные социологи. Социология определяет конфликт как важнейшую сторону взаимодействия людей в обществе. Л. Г. Здравомыслов дает следующее определение: конфликт - это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями [23].

Конфликт как социальное явление был изучен и описан в труде английского экономиста Адама Смита «Исследования о природе и причинах богатства народов». В основе конфликтов, по его мнению, лежат разделение общества на классы, а противоборство между классами является источником

эволюционного развития общества, в связи с этим социальный конфликт есть определенное человеческое благо [54].

Конфликт как любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные («латентные») или субъективные («явные») противоположности рассматривает в своих исследованиях Р. Дарендорф [19].

В «Психологическом энциклопедическом словаре» понятие «конфликт» трактуется как трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями, формы конфликта - внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты [24].

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают понимать под конфликтом наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями [6].

Б.И. Хасан определяет конфликт как актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы [70].

Таким образом, проанализировав различные определения ключевого понятия нашей работы, мы приходим к выводу, что в качестве объективной основы каждого конфликта выступают противоречия, которые возникают из-за неудовлетворенности потребностей субъектов конфликта. В случаях же, когда конфликт случается без явных причин, конфликтная ситуация скорее всего вызвана латентным (скрытым) действием противоречий в социальных системах. Конфликт всегда связан с конкретными действиями противоположных сторон. Важной стороной этого противодействия является поведение людей. Каждая сторона, будь то индивид, социальная группа или организация, в ситуации конфликта стремиться к реализации собственных интересов.

В связи с вышеизложенным, ориентируясь на предмет нашего исследования, в качестве рабочего определения конфликта мы принимаем

трактовку Л.Д. Здравосмылова: конфликт - это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Данное определение, на наш взгляд, наиболее полно отражает сущность конфликта. В нашей работе будут рассматриваться межличностные конфликты как наиболее распространенные в образовательной деятельности [23].

Образовательная организация, образовательный процесс, любого уровня - это часть социума, в которой сталкиваются интересы, потребности и желания людей, принадлежащих к разным социальным группам, исполняющим разные социальные и профессиональные роли. Проблема взаимодействия субъектов педагогического процесса в современных социально-экономических условиях приобретает все большую остроту. Сегодня работа педагога связана с предупреждением и разрешением конфликтов между субъектами образовательного процесса, что отражено в образовательных стандартах в виде соответствующих компетенций.

Педагогический конфликт - сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин. Анализ научных трудов показал, проблема конфликтов в образовании, в том числе и профессиональном, представлена в исследованиях таких ученых как В.И. Андреев, М. Б. Апаев, В.В. Базелюк, С.В. Баныкина, А.С.Белкин, Т.Ю. Большакова, Ю.Ю. Бочарова, Н.В. Гришина, М. А. Гончаров, В.И. Журавлев, Н.Б. Карабущенко, В.И. Кокконен, А. Л. Крупенин, Н.И. Кузнецова, И.М. Курдюмова, Л. В. Львов, А.К. Маркова, Е.А. Морозова, М.М. Рыбакова, А.Л. Рыжов, И.В.Сафронова, Ю.В. Степняк, Л. С. Титкова, Е.А. Хохлова и др [22].

К.А. Ракитиной и Т.И. Никулиной отмечается, что педагогические конфликты - это нормальное проявление связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон образовательной системы [48].

Педагогический конфликт рассматривают как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъект-субъектных противоречий, создающих отрицательный эмоциональный фон общения, предполагающую перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин. Как уже отмечалось, причинами возникновения любого конфликта являются противоречия, которые испытывает личность при взаимодействии в социуме.

С точки зрения С.М. Емельянова, педагогический конфликт как сложное социальное явление имеет сложную структуру: объект и предмет конфликта, стороны (субъекты) конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон [47].

Объект конфликта - ресурсы, цели, ценности, приоритеты организации или индивидов и социальных групп.

Предмет конфликта - существующая или воображаемая проблема или ситуация, которая становится основой для противоречия сторон.

По А. Я. Кибанову, субъекты конфликта - это отдельные индивиды или группы людей, имеющие свои личные цели, которые разнятся с целями организации или между собой; это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих. В зависимости от степени участия в конфликте выделяют следующих участников конфликта [28]:

- 1) основные участники - это главные действующие лица - оппоненты;
- 2) группа поддержки - люди, которые могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта и его исход;
- 3) другие участники - могут лишь оказать эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта.

В качестве участников педагогических конфликтов (конфликтов в образовательной организации) могут выступать:

- педагоги;

- обучающиеся;
- администрация организации;
- родители (или лица их заменяющие) обучающихся.

Исходя из анализа возможных участников конфликтов в образовательной организации, можно выделить конфликты следующих уровней (систем): «педагог-обучающийся», «обучающийся-обучающийся», «педагог-администрация», «педагог-родители», «обучающийся-администрация».

С точки зрения М. В. Меткина, образ предмета конфликта (конфликтной ситуации) - это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия [38].

Мотивы конфликта - это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон - это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Педагогические конфликты выполняют ряд функций. М. А. Гончаров отмечает, что педагогические конфликты могут служить источником развития личности, ее духовного закаливания, способствовать адаптации личности к новым условиям, снимать напряженность и избавлять от фрустрации, способствовать сплочению группы (коллектива), показывать, вызывать на поверхность общественное мнение [15].

Перечисленные функции педагогического конфликта проявляются в разрушении формальных и неформальных отношений в образовательной организации, в воспроизводстве психологического дискомфорта общения, в усилении интровертированного личностного состояния субъектов общения.

Для того чтобы более полно уяснить сущность конфликта, затем эффективно разрешить его, а также предупредить возникновение подобных конфликтов в будущей деятельности, необходимо в первую очередь

установить его причины. Так как, зная причины возникновения того или иного феномена, легче предпринять какие-то конкретные шаги по блокированию их (причин) действия, предотвращая тем самым вызываемый ими негативный эффект. Сложность изучения причин конфликтов в образовательной среде заключается в том, что истинные причины зачастую «маскируются», ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны. Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин.

Причина конфликта - это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

По мнению Д. Х. Нарзикуловой, педагогический конфликт является частным случаем межличностного конфликта, и поэтому для него характерны свойства, присущие межличностным конфликтам, выполняются соответствующие закономерности [42].

Все многообразие причин конфликтов в социуме в целом, так и в образовательном процессе в частности, можно дифференцировать на две группы: объективные и субъективные.

Объективные причины конфликта - это те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т.п., например:

- недостаток и несправедливое распределение значимых материальных и социальных благ;
- стереотипы конфликтного разрешения социальных противоречий;
- слабая разработанность и использование нормативных процедур для разрешения противоречий;
- низкий уровень доверия к решениям и действиям власти;
- низкий культурно образовательный уровень.

Субъективные причины - связаны с личностно-психологическими

особенностями участников конфликта, которые влияют на их восприятие конфликтной ситуации, на выбор реакции и стратегии поведения в ней. К ним можно отнести:

- несовершенство человеческой психики;
- различия в целях, ценностях и потребностях;
- особенности характера, нервной системы, уровень здоровья;
- материальная и/или социальная неудовлетворенность;
- негативные ожидания и необъективная оценка оппонента.

Таким образом, конкретизируя основные причины конфликтов, мы заключаем, что, как правило, к конфликтам приводят ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации. Эти же причины могут вызывать и педагогические конфликты.

В качестве общих причин педагогических конфликтов Б.А. Холмунинова выделяет следующие [72]:

- неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе;
- непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании;
- содержательное и методическое несовершенство образовательного процесса;
- недостаточная урегулированность формальных и неформальных отношений в образовательном социуме;
- недооценка значения развития личностной индивидуальности обучающихся и педагогов;
- неадекватное управление.

Конкретизируя причины педагогических конфликтов относительно позиций субъектов можно выделить следующие. С точки зрения Д. Х. Нарзикуловой, к конфликтам приводят [42]:

- неудовлетворенность выбранной профессией - данная причина может вызывать и внутриличностные, и межличностные, и межгрупповые конфликты;

- повышенная ответственность за качество образования, а также за жизнь и здоровье учащихся - вызывает сильное нервное напряжение у педагогов, особенно данная причина актуальна в условиях постоянно обновляющихся требованиях к образовательному процессу;

- неудовлетворенность потребности в признании, уважении педагога как со стороны учащихся, так и со стороны администрации, педагогического коллектива, родителей;

- монотонность педагогической деятельности, жесткое планирование и четкое следование ему в рамках данной педагогической системы;

- использование традиционных форм обучения и оценки.

С позиции обучающегося причинами конфликтов, как правило, выступают возрастные сензитивные периоды, которые приводят к изменению поведения, реакций на происходящее; психологические, индивидуальные особенности личности учащегося; неудовлетворенность формами подачи материала; непонимание действий педагога. Также нередкими являются конфликты педагогов с родителями, которые предъявляют повышенные требования к образованию как к социальному институту образования и воспитания. Конфликты с родителями возникают ввиду социальных и статусных противоречий.

В профессиональных образовательных организациях наиболее частыми являются конфликтами в системах «педагог-обучающийся», «педагог-администрация», «обучающийся-обучающийся», «обучающийся-администрация». На рисунке 1 представлены объективные причины конфликтов в системе «педагог-обучающийся» и «обучающийся-администрация».

Объективные
<ul style="list-style-type: none"> • Социально-экономическое положение педагогов; • Условия педагогической деятельности; • Организация коммуникации в образовательной организации; • Повышенная ответственность за качество образования, а также за жизнь и здоровье обучающихся; • Недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей обучающихся; • Противопоставление функционально-ролевых позиций преподавателя и обучающегося; • Существенное ограничение степеней свободы (требования жесткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора преподавателя, предмета, аудитории, обязательное посещение занятий и т.д.); • Различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям (проблема «отцов и детей»); • Зависимость обучающегося от преподавателя. • Необходимость оценивания обучающихся преподавателем. • Игнорирование личных проблем обучающихся в формализованных образовательных системах. • Множественность ролей, которые вынужден играть обучающийся в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в образовательной организации, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми; • Различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни. • Социальная нестабильность и др.

Субъективные
<ul style="list-style-type: none"> • Психологическая несовместимость студента и преподавателя. • Наличие у преподавателя или студента определенных черт характера, определяющих так называемую «конфликтную личность». • Отсутствие коммуникативной культуры у участников образовательного процесса. • Необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у отдельно взятого студента. • Несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного студента и предъявляемых к нему требований. • Недостаточная компетентность преподавателя (отсутствие опыта, глубоких знаний по предмету, готовности к разрешению конфликтов, низкий уровень развития определенных профессиональных способностей). • Наличие у студента или преподавателя серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса. • Чрезмерная загруженность участников образовательного процесса. • Отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе. • Несоответствие самооценки студента и оценки, данной ему преподавателем.

Рисунок 1 - Объективные и субъективные причины межличностных конфликтов в системе «педагог-обучающийся» и «обучающийся-администрация»

Таким образом, подводя итоги первого параграфа нашей работы, задачей которого являлся анализ сущности межличностных конфликтов в современной психолого-педагогической теории и практике и причин их возникновения можно заключить следующее.

В современных психолого-педагогических исследованиях конфликт понимается как форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Причинами педагогических конфликтов могут выступать как объективные, так и субъективные условия. Следующим этапом нашего исследования будет рассмотрение процесса управления межличностными конфликтами в профессиональных образовательных организациях.

1.2 Управление конфликтами в профессиональной образовательной организации

После рассмотрения сущности и причин конфликтов в теории и практике педагогики и психологии целесообразно рассмотреть понятие «управление конфликтом».

С точки зрения Н.Н. Тренева, управление конфликтом - это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной [62].

М. А. Гончаров утверждает, что управление конфликтом включает в себя вскрытие конфликта, выявление его причин, определение степени позитивного конфликта (его функциональность), нахождение методов управления или разрешения или разрешения конфликта [15].

Управление конфликтами в профессиональной образовательной организации имеет свою специфику, которая связана с самой природой

конфликта как сложного социального явления и с особенностями образовательного процесса как части социума.

Управление конфликтами в профессиональной образовательной организации, по мнению Ф.А. Игебаевой, должно строиться на принципах компетентности и сотрудничества и компромисса (рисунок 2) [25].

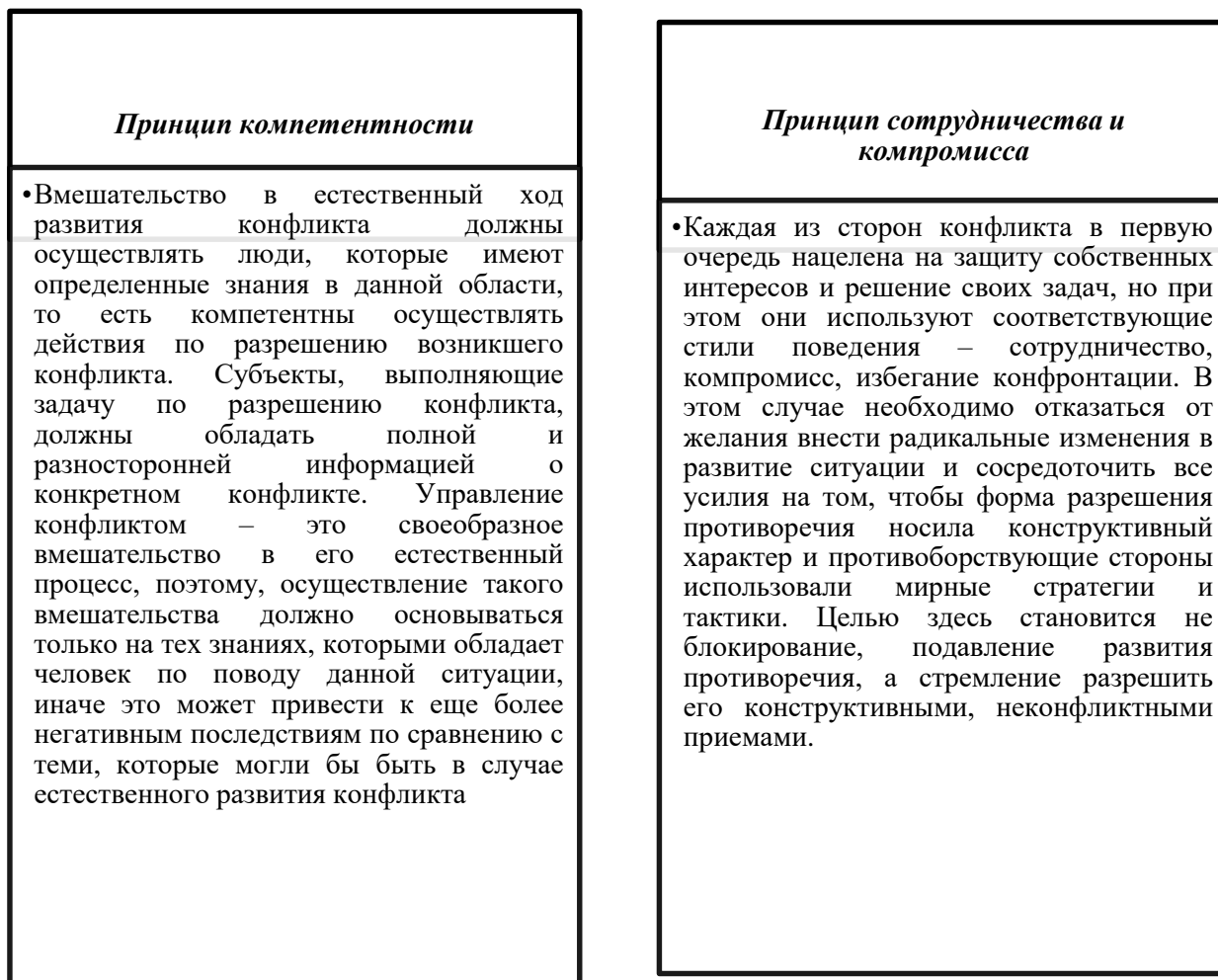


Рисунок 2 - Принципы управления конфликтами в профессиональной образовательной организации

Управление конфликтами - это процесс, который включает в себя несколько этапов. Нам импонирует точка зрения Н. В. Гришиной и Р. Фили, которые отмечают следующие основные этапы управления конфликтами в организации: предупреждение, прогнозирование, регулирование и разрешение [17]:

1. Предупреждение (профилактика) конфликта - это деятельность, направленная на создание условий, препятствующих возникновению конфликтной ситуации и снижения его разрушительного влияния на субъекты конфликта, а также на элемент общественной системы, с которой мы имеем дело. В нашем исследовании этим элементом выступает профессиональная образовательная организация. Такая деятельность предполагает активное вмешательство управляющего субъекта в реальный процесс общественных отношений людей, в их взаимодействие в различных сферах жизни. В таком случае стихийный ход процесса может быть прерван, при условии разумного вмешательства, целесообразного с точки зрения интересов общественных сил. Деятельность по предупреждению конфликтов в организации могут осуществлять сами участники социального взаимодействия, менеджеры, специалисты психологи. В профессиональной образовательной организации эта функция ложится на плечи педагогического коллектива, методических работников и администрации.

2. Прогнозирование конфликта - предвидение возможности возникновения конфликта и путей его развития. Прогноз - это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Прогнозирование конфликтных ситуаций может быть краткосрочным, среднесрочным и долгосрочным. Этот этап в управлении конфликтами необходим для предотвращения нарастания конфликта. Если конфликт все же произошел, необходимо применять меры по регулированию и в дальнейшем разрешению конфликтов.

3. Регулирование - это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения. Для регулирования конфликтов применяют следующие технологии: информационные, коммуникативные, социально-психологические и организации (рисунок 3).

Информационные	<ul style="list-style-type: none"> • Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т.п.
Коммуникативные	<ul style="list-style-type: none"> • Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками: обеспечение эффективного общения
Социально-психологические	<ul style="list-style-type: none"> • Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в коллективе
Организационные	<ul style="list-style-type: none"> • Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т. и.

Рисунок 3 - Технологии регулирования конфликта

М. В. Меткин выявил, что информационные технологии регулирования конфликтов позволяют устранить недостаток информации в конфликте, что необходимо для установления точных его причин. Так же эти технологии направлены на устранение из информационного поля ложной информации, которая может порождаться слухами, сплетнями [38].

Коммуникативные технологии своей задачей ставят организацию эффективного общения между конфликтующими сторонами (субъекты конфликта и их сторонники).

Социально-психологические технологии направлены на работу с неформальными лидерами в коллективе и микрогруппами (неформальными группами, субкультурами). Также социально-психологические технологии способствуют укреплению психологического климата в коллективе.

4. Разрешение конфликта - процесс, при котором устраняются причины конфликта, но после того, как произошел инцидент (открытые действия по высказыванию сторонами своих позиций).

М.А. Блюм утверждает, что эффективное разрешение конфликта возможно при наличии [11]:

- организационно-правового механизма разрешения конфликта;
- опыта конструктивного решения конфликтов;
- развитых коммуникативных связей;
- ресурсов для осуществления системы компенсаций.

Для профессиональной образовательной организации наиболее важным, на наш взгляд, является наличие опыта у участников образовательного процесса в разрешении конфликтов, а так же развитые коммуникативные связи внутри организации.

Итак, одним из аспектов в деятельности по управлению конфликтами выступает их (предупреждение) профилактика. Это означает, что организация функционирования профессиональной образовательного учреждения должна строиться таким образом, чтобы минимизировалась вероятность возникновения и развития деструктивных противоречий и конфликтов между субъектами образовательного процесса. Профилактика конфликтов является важной частью комплекса мероприятий по их управлению, так как является наименее затратной. В результате мероприятий по профилактике конфликтов снижается вероятность их возникновения и развития, а значит, снижается уровень затрат на их урегулирование. Предупредить конфликт всегда легче, чем конструктивно его разрешить.

Как известно, под профилактикой в общенаучном смысле понимается комплекс мероприятий, действий, мер, направленных на предупреждение, недопущение каких-либо негативных последствий. Следовательно, под профилактикой конфликтов мы будем понимать комплекс мер, которые позволят предотвратить возникновение конфликтов в профессиональной образовательной организации.

По Ф.А. Игебаевой, конфликты создают напряженные отношения в коллективе, позволяют переключить внимание участников образовательного процесса с непосредственных профессиональных задач на выяснение отношений, которые негативно сказываются на нервно-психическом состоянии всех участников. И все же конфликты не всегда имеют

деструктивные последствия. Конструктивная функция конфликта может также заключаться в росте самосознания участников конфликта, если последний преследует социально значимую цель; во многих случаях конфликт формирует и утверждает определенные ценности, объединяет единомышленников, играет роль для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций [26].

Таким образом, участникам образовательного процесса (педагогам, руководителям, обучающимся и их родителям) необходимы знания и навыки по управлению конфликтами и их профилактике.

В качестве общих управленческих воздействий, направленных на профилактику конфликтов в организации можно выделить: разъяснение требований к деятельности, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные комплексные цели, структура системы вознаграждения. Перечисленные воздействия относят к структурным методам разрешения конфликтов. Рассмотрим возможность применения этих методов для профилактики межличностных конфликтов.

Разъяснение требований к работе - четкое определение результатов, ожидаемых от конкретного педагога или педагогического коллектива в целом. Причем руководитель уясняет все эти вопросы не для себя, а с тем, чтобы его подчиненные хорошо понимали, чего от них ждут в конкретной ситуации. Этот же метод применим и для предотвращения конфликтов в системе «педагог-обучающийся». С точки зрения Ю. Л. Астаховой, большая часть конфликтов между педагогами и обучающимися случается по причине «несправедливых отметок». Предпосылкой возникновения таких конфликтов является недопонимание требований обучающимися, которые к ним предъявляют преподаватели. Обучающиеся должны иметь полное представление о том, что они должны выполнить, в какие сроки и в каком объеме. А так же должна быть прозрачной система оценивания - за что он получит оценку «отлично», а за что - «неудовлетворительно» [8].

Метод формирования координационных и интеграционных механизмов, общеорганизационных целей, который основывается на правильном использовании формальной структуры организации, в частности, иерархии и принципа единства распорядительства, когда подчиненный прекрасно знает, чьим распоряжениям он должен подчиняться (М. Г. Сиякова и Э. Э. Сыманюк) [53].

Использование системы вознаграждения (материального и нематериального), которые уменьшают возможность возникновения конфликтов. Данный метод очень логично согласуется с методом воспитания - поощрение и наказание. Также данный метод взаимосвязан с методом разъяснения требований к деятельности. Вместе с требованиями должны разъясняться еще и способы вознаграждения участников образовательного процесса.

Для управления конфликтами в профессиональной образовательной организации, с точки зрения Н. В. Нижегородцевой, руководителю и педагогу следует обоснованно выбирать стиль поведения (приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, соперничество или конкуренция), который не будет способствовать обострению конфликтной ситуации и не приведет к деструктивным последствиям [43].

Стиль конкуренции, соперничества может использовать руководитель, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Б. А. Холмунинова утверждает, что, внутри профессиональной образовательной организации такой стиль поведения в конфликтной ситуации является нежелательным, поскольку участники образовательного процессе не конкурируют и не соперничают друг с другом, а преследуют общие цели [72].

Стиль сотрудничества, на наш взгляд, наиболее соответствует деятельности педагога и подходит для управления конфликтами системы «педагог-обучающийся». Ведь согласно личностно ориентированному

подходу, реализующемуся в современном образовании, педагог и обучающийся осуществляют совместную деятельность по овладению знаниями, умениями и навыками, и как результатом - компетенциями. Цель применения стиля сотрудничества заключается в выработке долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует от педагога и от руководителя умений объяснять свои желания, мотивы, требования и выслушивать вторую сторону, а также сдерживать свои эмоции.

По мнению Д. Х. Нарзикулова, стиль компромисса несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу («Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться») [42].

Данный способ подходит лишь в условиях ограниченного времени, когда требуется принять быстрое решение. Однако, следует помнить, что причина конфликта не всегда лежит на поверхности и для ее выяснения требуется более длительная работа. Компромисс не требует выяснения глубоких мотивов и скрытых интересов сторон конфликта.

Так же такой вариант возможен, когда затяжные разговоры ни к чему не привели, тоже следует пойти на компромисс. Опять же, применение этого стиля имеет смысл, если для сторон конфликта сохранение хороших взаимоотношений более важно, чем полное удовлетворение ваших желаний, а кроме того, есть угроза не получить даже часть желаемого, потеряв все.

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для субъектов конфликта, они не отстаивают свои права, не сотрудничают ни с кем для выработки решения и не желают тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль приспособления означает, что стороны действуют совместно друг с другом, но при этом не отстаивают собственные интересы в целях

сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для одной стороны и не очень существен для другой, либо одна из сторон жертвует собственными интересами в пользу другой стороны. Основные типы конфликтов, причины их возникновения и методы разрешения представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Основные типы конфликтов, причины их возникновения и методы разрешения

Типы конфликтов	Причины конфликтов	Методы разрешения конфликтов
Внутриличностный	Несовпадение внешних требований и внутренних позиций, несовпадение между различного рода интересами	Выход из состояния дискомфорта через изменение своих мыслей, расположений, ценностей и поведение и через получение большего количества информации о проблеме
Межличностный	Столкновение интересов (несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей)	Разрешение конфликта силой; разрешение конфликта через сотрудничество (учет интересов каждой стороны);
Внутригрупповой	Несовпадение норм поведения (смена руководства, появление неформального лидера)	уход от конфликта (отсутствие личной настойчивости и желания кооперироваться), стиль
Внутриорганизационный	Борьба за сферы влияния в рамках организации	компромисса (умеренно учитываются интересы каждой стороны, быстрое разрешение конфликта)

В педагогическом коллективе невозможны конкуренция и соперничество участников конфликта, потому что для этого стиля присущи победители и побежденные.

Действенным методом в коллективе педагогов является организация и проведение переговоров с конфликтующей стороной. В таких переговорах, отмечают М. Г. Синякова и Э. Э. Сыманюк, как правило, происходит выяснение доминирующих в конфликте мотивов. Причины отказа от участия в изменениях должны быть выявлены руководителем, чтобы их устранить. Тогда и согласование интересов педагогов с целями образовательного учреждения проходит быстрее [53].

Как показывает практика, посредническая роль директора успешна в том случае, если ответственность за внедрение новшеств в большей части делегирована другому лицу (заместителю директора, методисту). Поэтому в определенных ситуациях следует применять метод участия руководителя образовательной организации в разрешении конфликтной ситуации в качестве посредника.

Одним из способов регулирования конфликтов в образовательной организации является использование приемов конструктивной критики, которая должна быть адресной, аргументированной, открытой, доброжелательно-щадящей, заканчиваться конкретным предложением.

Таким образом, выбор собственного, продуктивного для каждого руководителя и педагога стиля поведения в конфликтах, а также применение соответственно с выбранным стилем поведения методов управления конфликтом зависит от:

- личностных особенностей конфликтующих сторон и свойственным им стилей поведения;
- стиля поведения участников конфликта;
- природы самого конфликта, его типа;
- значимости конфликта для конфликтующих.

В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, его последствия могут быть функциональными (то есть положительными для организации) или дисфункциональными (то есть

негативными), что, конечно же, повлияет на вероятность появления будущих конфликтов - устранил их причины, или создаст их.

Таким образом, подводя итоги второго параграфа нашего исследования, следует отметить, что управление конфликтами сложный процесс, включающий в себя предотвращение, прогнозирование, регулирование и разрешение. Проанализировав этапы управления, мы пришли к выводу, что профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации (на разных уровнях) наиболее вероятна на этапе предотвращения и прогнозирования. Эффективность и результативность реализации этих методов будет зависеть от того, как будут налажены технологии управления конфликтами, какими методами будут пользоваться субъекты конфликта, и какой стиль поведения будет преобладать в ситуации конфликта.

На основе изучения психолого-педагогической литературы, передового опыта работы вузов, анализа различных видов деятельности были определены пути повышения эффективности в подготовке студентов к разрешению конфликтных ситуаций:

1. Интеллектуалистический: дать понятие о конфликте; раскрыть физиологическую природу конфликта; психологические основы конфликта; типологию конфликтов, конфликтных личностей, их характеристики; прогнозирование и профилактика конфликтов; возникновение, развитие и протекание конфликта, условий выхода, разрешение конфликта; искусство переговоров; урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медитация).

2. Поведенческий: научить психологическому анализу ситуаций и конфликтов, поиску вариантов разрешения, путей предупреждения или погашения конфликта, обучения навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения. Он предполагает обсуждение теоретических проблем, дискуссии, диспуты, деловые и личностно-

ориентированные игры, имитационные тренинги, исследовательские задания, научно-практические конференции.

3. Самопознание и самовоспитание личности (самопознание - получение знания о себе, самовоспитание - формирование человеком своей личности в соответствии с сознательно поставленной целью).

1.3 Организационно-педагогические условия профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации

Прежде чем разрабатывать организационно-педагогические условия профилактики конфликтов в профессиональной организации необходимо определить сущность понятия «организационно-педагогические условия».

Понятие «условие» в философской науке Е.В. Крыловой, определяется как отношение предмета к окружающим явлениям, без которых он не существует; условия - это среда, в которой явление возникает, существует и развивается; это обстоятельства, которые определяют те или иные последствия, наступление которых благоприятствует одним процессам или явлениям и препятствует другим [31].

В большинстве педагогических исследований, особенно в кандидатских диссертациях, ученые разрабатывают и проверяют педагогические или дидактические условия. При этом порой понимая под ними несколько различные понятия. Например, А.С. Андрианов справедливо полагает, что дидактические условия представляют собой результат «... целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов (приемов), а также организационных форм обучения для достижения дидактических целей» [3].

В то же время, по мнению А. Я. Найна, педагогические условия представляют собой совокупность объективных возможностей содержания форм, методов и материально-пространственной среды, направленных на решение поставленных в педагогике задач [41].

Нам импонируют обе точки зрения, так как обе они утверждают, что педагогические условия не сводятся только к внешним обстоятельствам, к обстановке, к совокупности объектов, оказывающих влияние на процесс, так как образование личности представляет собой единство субъективного и объективного, внутреннего и внешнего, сущности и явления.

Под комплексом дидактических условий формирования личности подразумевается «совокупность взаимосвязанных и взаимообусловленных обстоятельств процесса обучения, являющихся результатом целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов или приемов, а также организационных форм обучения для достижения определенных дидактических целей» [4].

На наш взгляд к педагогическим условиям можно отнести те, которые сознательно создаются в образовательном процессе и должны обеспечивать наиболее эффективное протекание этого процесса.

В нашем исследовании мы исходили из предположения, что решение проблемы профилактики конфликтных ситуаций в профессиональной образовательной организации, возможно при учете двух аспектов:

- личностного - взаимодействие субъектов образовательного процесса, направленное на профилактику межличностных конфликтов;
- организационного - организация образовательного процесса в рамках программы профилактики межличностных конфликтов.

В связи с этим мы будем рассматривать именно организационно-педагогические условия.

Проведя анализ педагогических исследований, посвященных разработке организационно-педагогических условий, мы пришли к мнению, что в настоящее время наблюдается существенный разброс в определении сущности организационно-педагогических условий [13] (Х.А. Асыянов, Т.В. Ахлебина, Г. П. Жилин, Л.Д.Кулик, Л.Б.Лаптев, С.Н.Павлов, О. Ю. Тимофеева, Е.Е.Чепурных). Сущность организационно-педагогических условий описана на рисунке 4.

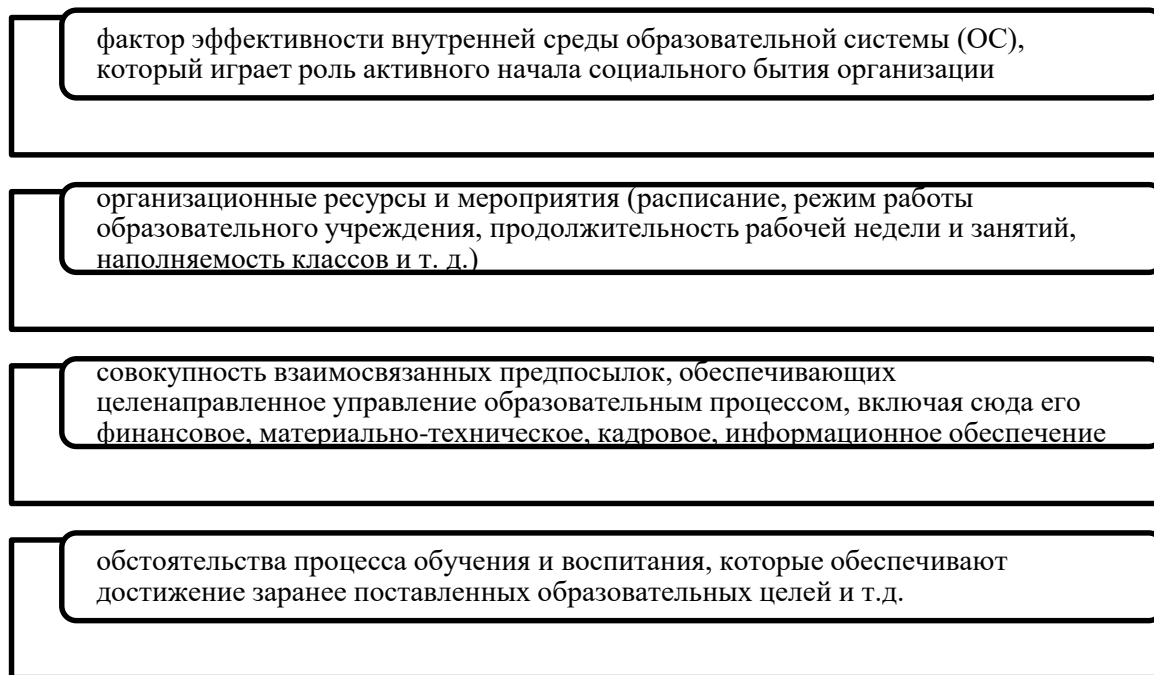


Рисунок 4 - Сущность организационно-педагогических условий

Нам импонирует точка зрения Н.Н. Двумичанской, которая определяет организационно-педагогические условия как совокупность содержания и структуры предметного образования, учебно-методического обеспечения и инновационной образовательной среды, обеспечивающая успешное решение поставленных дидактических задач [20]. По нашему мнению, организационно-педагогические условия - это совокупность взаимосвязанных факторов, необходимых для эффективного формирования у студентов умений и навыков, а также качеств, необходимых для достижения ими успехов в профессиональной деятельности.

Следовательно, проецируя данные определения на предмет нашего исследования мы можем заключить, что организационно-педагогические условия профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации - это совокупность содержания и структуры профессионального образования, учебно-методического обеспечения и инновационной образовательной среды, которая способствует снижению и разрешению конфликтов между субъектами образовательного процесса.

Как уже отмечалось, профилактика конфликтов (предупреждение) является одним из аспектов в деятельности по управлению конфликтами. Это предполагает такую организацию деятельности профессионального образовательного учреждения, которая должна будет снижать вероятность возникновения и развития деструктивных противоречий и конфликтов между субъектами образовательного процесса. Профилактика конфликтов является наименее затратной, поэтому ей следует уделять больше внимания. Профилактические мероприятия снижают вероятность их возникновения и развития, а значит, снижается уровень затрат на их урегулирование. Н.Н. Двурличанская считает, что предупредить конфликт всегда легче, чем конструктивно его разрешить [20].

С целью профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации, руководителю и его заместителям (педагогам) следует применять структурные методы управления конфликтами.

Сущность психолого-педагогической профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в системах «педагог - студент» и «студент - студент» заключается в создании условий, при которых адекватность восприятия конфликта, готовность к всестороннему обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместная деятельность по разрешению существовавших проблем способствовали бы превращению деструктивного конфликта в конструктивный.

В социальной психологии межличностное взаимодействие рассматривается как инструментально-технологическая сторона общения; взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения.

Структура любой социальной ситуации включает в качестве необходимых следующие элементы:

- роли участников взаимодействия, т.е. набор предписаний, касающийся того, как человек должен вести себя, если он занял

фиксированную позицию среди людей, относительно которой уже сложились нормативные представления;

- набор и порядок действий (или сценарные последовательности);

- правила и нормы, регулирующие взаимодействие и характер отношений участников социальной ситуации.

К основным механизмам, обеспечивающим формирование межличностного пространства, относятся: взаимопонимание; координация; согласование намерений и интересов сторон.

В зависимости от степени личностной вовлеченности в преобразование отношений выделяют три уровня общения: социально-ролевой (или кратковременное социально-ситуационное общение); деловой; интимно-личностный.

Л.Г. Почебут и И.А. Мейжис определяют нарушение межличностного общения, как такие формы контактов, которые затрудняют или разрушают отношения и пагубно сказываются на человеке или обоих партнерах [46].

Общение как реализация межличностных отношений - процесс, более изученный в социальной психологии, в то время как общение между группами скорее исследуется в социологии. Общение, в том числе в системе межличностных отношений, порождено совместной жизнедеятельностью людей, поэтому оно осуществляется при самых разнообразных межличностных отношениях, т.е. дано и в случае положительного, и в случае отрицательного отношения одного человека к другому. Тип межличностных отношений не безразличен к тому, как будет построено общение, но оно существует в специфических формах, даже когда отношения крайне обострены.

Совокупность межличностных отношений человека в различных социальных группах с близкими и не очень близкими людьми представляет собой уникальную социальную систему, центром которой является сам человек, его потребности и мотивы, доминирующие индивидуальные

особенности, социальные качества, цели и типичные шаблоны поведения.

Фундаментальная разработка многих проблем психологии межличностного взаимодействия содержится в трудах отечественных психологов: В.Н. Панфёрова, В.М. Погольша, А.А. Реан, С.Л. Рубинштейна, Е.Т.Соколовой, В.И. Тютюнника, А.А. Ухтомского и др.

Применительно к теме нашего исследования, в котором субъектами межличностных отношений выступают субъекты образовательного процесса вуза, а именно педагоги и студенты, представляется очевидной необходимостью остановиться на социально-психологической характеристике студенчества и анализу подходов в педагогике к изучению формирования межличностных отношений в образовательной среде.

Большинство исследователей склонны рассматривать студенчество как особую социальную категорию, как специфическую общность людей, организационно объединенных институтом высшего образования (Н. В. Кузьмина, А. А. Реан, П.А.Просецкий, В.А.Сластенин) [39].

А.Я. Гуськов к определяющему условию предупреждения конфликтных ситуаций относит здоровый нравственно-психологический климат в коллективе [18].

В.И. Казаренков важным условием предупреждения конфликтных ситуаций между педагогами и учениками видит саму готовность участников к их разрешению [27].

Для предупреждения конфликтных ситуаций во взаимодействии участников образовательного процесса, с точки зрения С. С. Хапаева, важно осуществлять обучение, просвещение по вопросам, являющихся, как правило, источником возникновения противоречий, конфликтных ситуаций с педагогами, детьми (учениками). Одним из условий конструктивного разрешения конфликтов в отношениях между педагогом и учеником является учет возрастных особенностей участников образовательного процесса, основных противоречий и кризисов в их развитии [69].

Среди методов управления педагогическими конфликтами выделяют:

- методы анализа ситуации (Х. Корнелиус, Ш.Фейр) [29];
- методы прогнозирования возможных результатов и выбора стратегии взаимодействия (Р. Фишер, У. Юри) [67];
- методы убеждения конфликтующих в общности цели, взаимной выгоды совместной работы;
- метод разделения объекта спора, уточнения границ полномочий, ответственности;
- методы организации переговорного процесса, посредничество;
- методы контроля за осуществлением соглашения.

В ходе нашего исследования были выявлены необходимые педагогические условия конструктивного завершения конфликтов в отношениях между студентом и педагогом:

- 1) знание теории педагогической конфликтологии:
 - а) основных понятий, описывающих педагогический конфликт;
 - б) типологии конфликтов;
 - в) основных функций и уровней конфликтов;
 - г) основных противоречий и кризисов возраста участников, влияющих на конфликтное взаимодействие;
 - д) профессиональные представления о месте конфликтов в структуре педагогической деятельности;
- 2) умения:
 - а) различать конфликты по критериям: конструктивные и деструктивные;
 - б) оценить психотип своей личности по критерию конфликтогенности, контролировать собственные эмоции;
 - в) проанализировать стили поведения сторон в конфликте, выявить особенности собственного поведения в ситуации конфликтного взаимодействия;
- 3) навыки управления конфликтом в целях решения учебно-воспитательных задач:

- а) анализа ситуации;
- б) прогнозирования возможных результатов и выбора адекватной ситуации стратегии взаимодействия;
- в) убеждения конфликтующих в общности цели, взаимной выгоды совместной работы;
- г) разделения объекта спора, уточнения границ полномочий, ответственности;
- д) организации переговорного процесса, посредничество;
- е) контроля за осуществлением соглашения.

Конфликтологами разработаны и продолжают разрабатываться способы предотвращения, профилактики конфликтов и методы их «безболезненного» разрешения. В идеале считается, что руководитель должен не устранять конфликт, а управлять им.

А. В. Спатарь выделил три точки зрения на конфликт [57]:

1) участники конфликтного взаимодействия считают, что конфликт не нужен и наносит только вред. И, поскольку конфликт - это всегда плохо, дело педагога - устранить его любым способом;

2) сторонники второго подхода считают, что конфликт - нежелательный, но распространенный побочный продукт. В этом случае считает, что конфликт должен быть устранен, где бы он не возникал;

3) люди, придерживающиеся третьей точки зрения, считают, что конфликт не только неизбежен, но и необходим и потенциально полезен. К примеру, это может быть любой спор, в результате которого рождается истина.

Они полагают, что конфликты будут возникать всегда, и это нормальное явление.

В зависимости от точки зрения на конфликт, которой придерживается педагог, и будет зависеть процедура его преодоления. В связи с этим конфликтологи часто выделяют две большие группы способов управления конфликтом: педагогические и административные [57].

Согласно описанному в предыдущем разделе подходу к изучению общения и межличностного взаимодействия в условиях реальных групп совместная деятельность, объединяющая людей в группу (в данном случае это учебная деятельность), находится в состоянии развития, которое лежит в основе развития группы. Развитие совместной деятельности в группе детерминирует изменение целого ряда групповых социально-психологических характеристик, включая характеристики общения, а, следовательно, и межличностных отношений.

На основании изученной литературы мы предположили следующие организационно-педагогические условия:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации.

- разработана и реализована программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- разработан и реализован практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Выводы по первой главе

Подводя итоги первого параграфа нашей работы, задачей которого являлся анализ сущности межличностных конфликтов в современной психолого-педагогической теории и практике и причин их возникновения можно заключить следующее:

1. В современных психолого-педагогических исследованиях конфликт понимается как форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Причинами педагогических конфликтов могут выступать как объективные, так и субъективные условия.

2. Управление конфликтами сложный процесс, включающий в себя предотвращение, прогнозирование, регулирование и разрешение. Проанализировав этапы управления, мы пришли к выводу, что профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации (на разных уровнях) наиболее вероятна на этапе предотвращения и прогнозирования. Эффективность и результативность реализации этих методов будет зависеть от того, как будут налажены технологии управления конфликтами, какими методами будут пользоваться субъекты конфликта, и какой стиль поведения будет преобладать в ситуации конфликта.

На основе изучения психолого-педагогической литературы, передового опыта работы вузов, анализа различных видов деятельности были определены пути повышения эффективности в подготовке студентов к разрешению конфликтных ситуаций: интеллектуалистический: дать понятие о конфликте; раскрыть физиологическую природу конфликта; психологические основы конфликта; типологию конфликтов, конфликтных личностей, их характеристики; прогнозирование и профилактика конфликтов; возникновение, развитие и протекание конфликта, условий

выхода, разрешение конфликта; искусство переговоров; урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медитация). Поведенческий: научить психологическому анализу ситуаций и конфликтов, поиску вариантов разрешения, путей предупреждения или погашения конфликта, обучения навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения. Он предполагает обсуждение теоретических проблем, дискуссии, диспуты, деловые и личностно-ориентированные игры, имитационные тренинги, исследовательские задания, научно-практические конференции. Самопознание и самовоспитание личности (самопознание - получение знания о себе, самовоспитание - формирование человеком своей личности в соответствии с сознательно поставленной целью).

3. На основании изученной литературы мы предположили следующие организационно-педагогические условия:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации.

- разработана и реализована программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- разработан и реализован практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

ГЛАВА 2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1 Цель, задачи и организация экспериментальной работы в колледже ЮУрГГПУ

В первой главе нашего исследования нами были рассмотрены теоретические аспекты проблемы профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации.

В процессе теоретического анализа проблемы были выдвинуто предположение о том, что профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации будет эффективной, если будет разработан и внедрен комплекс организационно-педагогических условий, включающий:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации.

- разработана и реализована программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- разработан и реализован практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Для того чтобы подтвердить научную истинность выдвинутых нами предположений, необходимо организовать специальные мероприятия по их практическому использованию и проверке.

Исследование проводилось в естественных условиях образовательного процесса на базе колледжа ЮУрГГПУ среди студентов второго курса обучающихся по специальностям: преподавание в начальных классах,

экономика и бухгалтерский учет, дошкольное образование, специальное дошкольное образование. Принимало участие 72 студента и 6 педагогов.

Возрастной состав был различный от 17 до 19 лет. Проводилось условное разделение на 2 группы контрольную 36 человек (преподавание в начальных классах, экономика и бухгалтерский учет) и экспериментальную 36 человек (дошкольное образование, специальное дошкольное образование).

Вся работа была разделена на четыре этапа исследования:

1. Поисково-подготовительный (2015 год). На данном этапе мы определяли проблему исследования, уровень ее разработанности в психологической литературе, перспективность разработки, формулировали положения, выносимые на защиту.

2. Теоретический (2015 год). На этом этапе изучались теоретические источники и практические результаты проведенных исследований отечественных и зарубежных авторов по вопросу исследования межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации, а так же проведен теоретический анализ изученных источников.

3. Опытно-экспериментальный (2015-2016 год). На данном этапе нами было проведен мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов влияющих на коммуникативный процесс в вузе. Реализована в экспериментальной группе программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации и практикум (мастер-класс) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности. В контрольной группе проводился комплекс мероприятий, запланированный непосредственно в колледже ЮУрГГПУ.

4. Контрольно-обобщающий (2017 год). На этом этапе проводилась повторная диагностика в контрольной и экспериментальной группах и анализ

полученных данных, составление таблиц, установление достоверности или ошибочности положений, выносимых на защиту. Оформление полученных результатов в виде диссертационной магистерской работы.

Цель: исследование межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации на примере колледжа ЮУрГГПУ.

Задачи исследования межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации:

1) изучить существующий уровень межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации на примере колледжа ЮУрГГПУ;

2) апробировать разработанные условия профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации на примере колледжа ЮУрГГПУ;

3) проанализировать эффективность разработанного комплекса условий, способствующих профилактике межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации на примере колледжа ЮУрГГПУ.

Характеристика базы исследования. Колледж является подразделением Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета. Он начал свою работу в сентябре 2013 года на базе факультета подготовки учителей начальных классов. С сентября 2014 г. стал структурным подразделением факультета социального образования.

Преподавание в колледже ведется по лицензированным основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования: «Дошкольное образование», «Специальное дошкольное образование», «Преподавание в начальных классах», Экономика бухгалтерский учет (по отраслям)». Основная часть обучающихся проживает в Челябинской области и в г. Челябинске, также учатся студенты из Казахстана, Ханты-Мансийского автономного округа, Якутии, Башкирии и Курганской области.

Среди преподавателей колледжа кандидаты и доктора наук, авторы учебных пособий, педагоги-практики. В 2016 году состоялся первый выпуск. Дипломированными специалистами стали 13 человек. Среди них - пятеро отличников, трое выпускников вошли в сотню лучших выпускников вуза, а также победитель конкурса на получение стипендии студентами очной формы обучения, обучающимися по договору об оказании платных услуг за достижения в учебной, научно-исследовательской, спортивной, общественной, социально значимой и творческой деятельности по итогам 2015 года.

Директором колледжа является Марина Юрьевна Буслаева, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и педагогики детства. По ее мнению, студенты имеют ряд преимуществ благодаря тому, что колледж является структурным подразделением университета: занятия ведутся профессорско-преподавательским составом вуза, учащиеся проходят практику в образовательных учреждениях - сетевых партнерах университета и принимают активное участие во всех традиционных мероприятиях университета. Расположение колледжа в университете - одно из главных преимуществ для обучающихся, так как это позволяет студенту углубиться во все студенческие мероприятия вуза, быстро адаптироваться к учебе и сделать выбор будущей профессии.

Нами были использованы следующие методики:

1. Методика оценки способов реагирования в конфликте К.Н.Томаса.

Методика определяет типичные способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях. Эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их.

2. Диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (И. Д.Ладанов, В. А. Уразаева) раскрывает, что является для человека самым важным и что менее значимо при общении с другим человеком, а также общий уровень гармоничности взаимоотношений.

3. Модифицированная методика изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова, направленная на определение стиля межличностных отношений в системе «педагог - студент».

Данная методика включает:

Директивный компонент - Д

Ориентация на собственное мнение и оценки. Стремление к власти, уверенность в себе, склонность к жесткой формальной дисциплине, большая дистанция с подчиненными, нежелание признавать свои ошибки. Игнорирование инициативы, творческой активности людей. Единоличное принятие решений. Контроль за действиями подчиненных.

Попустительский компонент (пассивного невмешательства) - П

Снисходительность к работникам. Отсутствие требовательности и строгой дисциплины, контроля, либеральность, панибратство с подчиненными. Склонность перекладывать ответственность в принятии решений.

Коллегиальный компонент - К.

Требовательность и контроль сочетаются с инициативным и творческим подходом к выполняемой работе и сознательным соблюдением дисциплины. Стремление делегировать полномочия и разделить ответственность. Демократичность в принятии решения.

Таким образом, цель экспериментального исследования состояла в экспериментальном проведении профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации. Экспериментальное исследование предполагало такие этапы: опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий.

На опытно-экспериментальном этапе нами было проведено исследование межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации. Исследование проводилось с помощью следующих методик: методика оценки способов реагирования в конфликте К.Н.Томаса; диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях; модифицированная методика изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова, направленная на определение стиля межличностных отношений в системе «педагог - студент». Реализованы организационно-педагогические условия: мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации; программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующая оптимизации социально-психологического климата в коллективе; практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

На контрольно-обобщающем этапе проводился анализ полученных данных, составление таблиц, установление достоверности или ошибочности положений, выносимых на защиту, посредством t-критерия Вилкоксона. Оформление полученных результатов в виде диссертационной магистерской работы.

2.2 Реализация мероприятий по профилактике конфликтов в колледже ЮУрГГПУ

На основании анализа литературы и практических исследований были выделены следующие условия профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации.

- разработана и реализована программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующая оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- разработан и реализован практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

В первую очередь был проведен мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации по методикам:

- методика оценки способов реагирования в конфликте К.Н.Томаса;
- диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях;

- модифицированная методика изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова, направленная на определение стиля межличностных отношений в системе «педагог - студент».

Результаты мониторинга представлены в параграфе 2.3 настоящей работы.

В ходе мониторинга были выявлены факторы, негативно влияющие на коммуникативный процесс в вузе:

- попустительский стиль общения с педагогом;
- использование деструктивных способов реагирования в конфликтной ситуации (избегание и соперничество).

При этом примечательно, что малое количество студентов прибегают к компромиссу, как к способу реагирования на конфликт, но большинство

студентов отмечают, что в межличностном общении предпочитают партнеров, которые способны идти на компромисс.

Отметим так же факторы, положительно влияющие на коммуникативный процесс в вузе:

- коллегиальный стиль общения в системе отношений педагог-студент;
- позитивные мотивационные ориентации в межличностных коммуникациях.

Результаты данного мониторинга позволили скорректировать направление деятельности со студентами согласно выделенным факторам.

Реализована программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующая оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

Программа была реализована на втором курсе обучения в профессиональной образовательной организации, рассчитана на 18 занятий от 45 минут до 1 часа. Занятия проводились в группах с начала учебного года 1 раз в неделю и рассчитаны на группу численностью 16 человек. Занятия допускали участие в занятиях педагогических работников, курирующих группы, при условии соблюдения ими принятых группой правил.

Цель: Оптимизация социально-психологического климата в коллективе.

Основные задачи программы:

- профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации;
- приобретение навыков произвольности и конструктивного межличностного взаимодействия (в том числе -коммуникативной мотивации и адекватности, гуманности, ответственности); произвольности саморегуляции психического состояния; навыков формирования жизненных планов и коррекции ценностных ориентаций.

Основные принципы программы:

- интерактивность, предполагающая интенсивное межличностное взаимодействие;
- постепенность (наблюдение динамики группы, в т.ч., измерение скорости «эскадры» по «последнему кораблю»);
- интегративность (связь с реальной жизнью и «контактной сетью» участников программы);
- комплексность (воздействие на эмоциональную, когнитивную - насколько возможно, поведенческую сферы личности).

Программа состоит из трех условных взаимосвязанных блоков:

- 1 преодоление сопротивления самораскрытию, формирование доверия и эмоциональной взаимобезопасности;
- 2 моделирование различных ситуаций межличностного взаимодействия, прогнозирование вариантов конструктивного общения;
- 3 наблюдение динамики развития тренируемых навыков, развитие осознания личных ресурсов.

Каждое занятие (кроме первого) начиналось с процедуры «новости обо мне», где участники делятся информацией о том, что интересного, нового, важного произошло за прошедшую неделю в их жизни, какие новые мысли появились после предыдущего занятия. После этого следовало вступительное слово ведущего (или упражнение-«разогрев»), которое настраивает группу на тему занятия. Затем ведущий называл тему занятия, проводит несколько соответствующих упражнений с последующим обсуждением. Каждое занятие завершалось «рефлексивным кругом» для закрепления опыта, полученного на занятиях и получения обратной связи.

Не выделена тема «Эмоции», но изучение и тренинг выражения и восприятия различных эмоциональных проявлений происходит на каждом занятии через развитие творческого воображения. Участникам иногда предлагаются домашние задания, выполнение которых служит «мостиком» к теме следующего занятия. Занятия предполагают круговое расположение

участников, кроме некоторых теоретических блоков. Методы, используемые при реализации программы представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Методы, используемые при реализации программы

Занятие	Упражнения	Методическое сопровождение
Блок 1. Пространство личности		
Занятие 1. Знакомство. Принятие правил	1. Упражнение «Интервью» 2. Сказка о стеснительной Улитке. 3. Предложение и принятие правил работы группы.	Ю.Р.Зарипова Поверь в себя: программа психологической помощи подросткам -М.: Чистые пруды, 2007г., свой вариант В.Баевская, групповое развивающее занятие «ШП» №11 2011г., стр.28-30 Н.Р.Битянова Психология личностного роста, М, 1995, А.Г.Грецов Тренинг общения для подростков - СПб.: Питер, 2006
Занятие 2. Мой дом	1. Обмен новостями. 2. Упражнение-разогрев «Улитка» 3. Упражнение «Мой дом»	В.Баевская, групповое развивающее занятие «ШП» №11 2011г., стр.28-30 Е.А.Мухаматулина, семинар -тренинг, адаптированный вариант
Занятие 3. Здравствуй, Я!	1. Обмен новостями. 2. Упражнение-разогрев «Я особенный» 3. Упражнение «Сад моей души» 4. Упражнение «Цветок Я»	И.В.Дубровина (ред.) Психологические программы развития личности в подростковом и старшем школьном возрасте, 2000, свой вариант О.Мухина, Г.Родионова, Е.Скворцова СПТ «Приручи свой гнев» М.: Генезис, 2000, адаптиров. вариант Н.Роджерс «Творчество как усиление себя», Л.Д.Лебедева «Рисунок семьи в образах цветов», свой вариант
Занятие 4. Границы	1. Обмен новостями. 2. Упражнение «Враги» (мозговой штурм) 3. Упражнение «Надежная	А. Г.Грецов Тренинг общения для подростков - СПб.: Питер, 2006, свой вариант В. Баевская, групповое развивающее

	защита»	занятие «ШП» №11 2011г., стр.28-30, свой вариант
Занятие 5. Здравствуй, ТЫ!	1. Обсуждение выставки Улиток. 2. Упражнение-разогрев «Угадай, кто за кем» 3. Упражнение «Ладощка»	С.В.Петрушин, семинар-тренинг О.Мухина, Г.Родионова, Е.Скворцова СПТ «Приручи свой гнев» М.: Генезис, 2000, свой вариант
Блок 2. Коммуникация Личностей		
Занятие 6. Друг другу	1. Обмен новостями. 2. Обсуждение расположения «экспонатов» выставки. 3. Упражнение «Краски жизни»	Л.Д.Лебедева, семинар-тренинг, свой вариант
Занятие 7. Почему мы ссоримся	1. Обмен новостями. 2. Упражнение-разогрев «Встреча на узком мостике» 3. Теоретический блок. 4. Упражнение «Давление»	А.Г.Грецов Тренинг общения для подростков - СПб.: Питер, 2006 А.М.Ялов, семинар-тренинг
Занятие 8. Как правильно ссориться	1. Обмен новостями. 2. Упражнение «Снежки» 3. Теоретический блок. 4. Упражнение «Военная стратегия»	А.Грецов Тренинг общения для подростков - СПб.: Питер, 2006
Занятие 9. Формула гнева или Что мешает сотрудничать	1. Обмен новостями. 2. Вопросы для обсуждения. 3. Упражнение «Причины гнева (злости)» (мозговой шторм) 4. Упражнение «Маска гнева» 5. Упражнение «Лимон»	О.Мухина, Г.Родионова, Е.Скворцова СПТ «Приручи свой гнев» М.: Генезис, 2000 Л.Д.Лебедева, семинар-тренинг, свой вариант Е.Бурмистрова, Л.Косолапова Метод быстрого снятия сильного эмоционального или физического напряжения «ШП» № 37 2004г., стр.10

Занятие 10. Приручение гнева	1. Обмен новостями. 2. Притча «Гнев» 3. Упражнение «Приручи свой гнев» (рисунок на стекле, оттиск)	Сакович Н.А. «В поисках силы» СПб.: Речь, 2012 Л.Д.Лебедева, семинар-тренинг, свой вариант
Занятие 11. Прощение	1. Обмен новостями. 2. Упражнение-разогрев «Говорящие ладошки» 3. Упражнение «Мне трудно простить, когда...» 4. Упражнение «Простить себя и других»	С.В.Петрушин, семинар-тренинг О.Мухина, Г.Родионова, Е.СкворцоваСПТ «Приручи свой гнев» М.: Генезис, 2000 Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг м/л общения
Занятие 12. Манипуляция и защита от нее	1. Обмен новостями. 2. Упражнение-разогрев «Самый ловкий» 3. Теоретический блок. 4. Упражнение «Линии»	Плесовских Ю.Г. Основы безопасного поведения в экстремальных ситуациях криминального характера, Хабаровск, 1998, свои варианты
Занятие 13. Манипуляция и защита от нее	1. Обмен новостями 2. Упражнение «Волк и Ягненок» 3. Притча «Как ловить обезьян»	Плесовских Ю.Г. Основы безопасного поведения в экстремальных ситуациях криминального характера, Хабаровск, 1998, свой вариант Сакович Н.А. «В поисках силы» СПб.: Речь, 2012
Занятие 14. Границы и границы границ	1. Обмен новостями. 2. Проверка домашнего задания. 3. Упражнение «Гибкие границы» 4. Упражнение «Дерево среди других»	О.Вдовина, И.Волевач «Психология свободы» «ШП» №23 2010г., стр.40-44 Е.А.Мухаматулина, семинар-тренинг, адаптированный вариант
Занятие 15. Взаимодейст- вие	1. Обмен новостями. 2. Диагностика самооценки 3. Упражнение-разогрев «Здравствуйте» 4. Упражнение	Н.И. Паршина, Е.С.Андрианова, Д.А.Науменко, М.Ю.Бондарева, О.О.Олифер - Программа «Дорога домой», КЦ ПМСС г.Хабаровск, 2010 А.Г.Грецов Тренинг общения для подростков - СПб.: Питер, 2006, свой в-

	«Конструкторское бюро»	т
Занятие 16. Взаимодействие + взаимопонимание	1. Обмен новостями. 2. Упражнение «Метасообщения» 3. Упражнение «Строим город»	Н.Б.Немчинова Тренинг тренеров - М.:Чистые пруды, 2008г., свой вариант Ю.Р.Зарипова Поверь в себя: программа психологической помощи подросткам -М.: Чистые пруды, 2007г., свой вариант
Блок 3. Личность в общении.		
Занятие 17. Мечты и планы	1. Обмен новостями. 2. Упражнение-разогрев «Муха» 3. Упражнение «Презентация мечты»	Е.Бурмистрова, Л.Косолапова Метод быстрого снятия сильного эмоционального или физического напряжения «ШП» № 37 2004г., стр.10 А.Г.Грецов Тренинг общения для подростков - СПб.: Питер, 2006, свой вариант
Занятие 18. Ресурсы и ценности	1. Обмен новостями. 2. Обсуждение темы занятия. 3. Упражнение «Раздача монет» 4. Упражнение «Камни для крепости» 5. Притча о двух волках. 6. Анкета обратной связи.	М.Е.Литвак «Из Ада в Рай» Избранные лекции по психотерапии Л.Д.Лебедева, семинар-тренинг, свой вариант Сакович Н.А. «В поисках силы» СПб.: Речь, 2012

Формы работы:

- тренинговые упражнения;
- интерактивные моделирующие игры;
- чтение, обсуждение сказок и других литературных произведений.

Критерии ограничения и противопоказаний к участию в освоении программы.

Обязательными условиями эффективности реализации программы являются:

- учет особенностей обучающихся;

- прикладное значение знаний и навыков, полученных на тренинговых занятиях;

- соблюдение принятых группой правил тренинга;

Для групповой работы требуется просторное помещение. Необходимо обеспечение специальной литературой, развитие материально-технического обеспечения: заготовки-шаблоны, используемые в некоторых упражнениях.

Ожидаемые результаты:

- развитие самооценки, коммуникативной мотивации, социальной компетентности;

- произвольность психической саморегуляции коммуникативных навыков.

Система организации контроля за реализацией программы.

Занятия допускают участие в занятиях педагогических работников, курирующих группы, при условии соблюдения ими принятых группой правил.

Помимо программы был реализован практикум (мастер-класс) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности для педагогов и студентов.

Цели мастер-класса: трансляция опыта преодоления организационных конфликтов, т.е. детально рассмотреть причины конфликта, возникшего между одноклассниками и определить наиболее эффективные методы его преодоления и предупреждения.

Задачи:

- изучить природу и причины конфликта;

- разработать методы его практического разрешения;

- найти оптимальные способы предупреждения конфликтной ситуации между конфликтующими в последующем, «формулу» решения конфликтов, происходящих в колледже.

В качестве примера рассмотрим одну из форм проведения практикума - деловую игру.

Форма - деловая игра.

Ведущий: педагог-психолог образовательной организации.

Участники: педагоги 6 человек и студенты.

Подготовительная работа:

- распределение ролей между участниками: 3 пресс-центра;
- формирование проблемы: вывести формулу разрешения конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация.

В 107 группе много студентов, серьезно занимающихся спортом. Группа состоит большей частью из юношей. Серьезных конфликтов в группе не было. Лидером в классе считается Саша. Учится он средне, но с 6 лет занимается греко-римской борьбой, имеет различные «титулы», призовые места в Первенстве России в 2008 году. Он крепкий, сильный. Но не сила лежит в основе его лидерства, т.к. он не обижает физически. Он очень остроумен, иногда очень едко может пошутить. Всем в группе это нравится, к его шуткам привыкли, никто не обижается на него.

В начале 2015-2016 учебного года в группу перевелась новая девушка Ирина. Ирина тоже имеет явные задатки лидера, кроме того, она капризна, привыкла получать все сразу, не выносила никаких насмешек, упряма. При этом все девушки в группе очень спокойные, дружелюбные, и Ирина не сразу «вписалась» в коллектив. Было видно, что ей сложно.

Начались сложные отношения лидеров. Саша пытался отстаивать свои позиции. Ирина утверждалась, ей очень не нравились замечания и шутки в ее адрес со стороны Саши.

Начался скрытый конфликт, выражавший в неприязни друг к другу. Неприязненные отношения вылились в открытый конфликт. Это произошло на перемене. Саша нечаянно задел плечом Ирину, стоящую к нему спиной. Ей показалось, что это было сделано намеренно, набросилась на Сашу с

кулаками, поцарапала ему лицо. Он оттолкнул ее от себя, она упала, ушибла ногу, убежала домой.

Несколько дней она не появлялась в колледже, хотя звонили ей и ее родителям, но они сказали, что Ирина больше хочет отчислиться.

- Задание каждому «пресс - центру» (5-7 минут):

Посоветуйтесь и оформите бюллетени со своим решением этой проблемы.

- Выступление каждого из «пресс-центров».

- Выступление экспертов с анализом выдвинутых решений по проблеме.

Трансляция собственного опыта решения данной конфликтной ситуации.

Подготовительная работа.

Прежде чем приступить к решению ситуации, которая произошла в группе, необходимо было провести некоторые традиционные исследования характеров конфликтующих - диагностику «Самооценка», «Личностный рост», социометрию, теста характерологических особенностей личности по Айзенку.

Чтобы понять причины конфликта, оценить его остроту и принять какие-либо меры, необходимо выяснить точки зрения противоборствующих сторон. Будьте готовы к тому, что две версии могут сильно отличаться друг от друга.

Главная цель разговора - дать ему возможность выразить свои негативные эмоции. Только после этого они смогут принять от вас помощь в конструктивном решении проблемы. В ходе беседы обратите внимание на несколько важных моментов:

- когда человек будет рассказывать о своих отношениях, он может заплакать, повысить голос, не прерывайте эту пламенную речь;

- после того, как человек выплеснет свои переживания, попросите его остановиться на нюансах конфликта. Например, предложите вспомнить,

когда противник впервые выразил свою неприязнь к нему, в каких ситуациях он повышает голос и т.д.;

- в ходе беседы демонстрируйте человеку свое сочувствие, не выражая при этом агрессии в адрес другого. Наша задача - убедить человека в том, что ни у него, ни у противника нет стремления причинить зло противнику. Просто им трудно понять друг друга;

- в конце разговора разработайте совместный план действий. Прекрасно, если предложения будут исходить от человека. Допустим, он может пообещать воздерживаться от тех действий, которые раздражают всех.

Затем задаю вопрос: готовы ли они встретиться, чтобы прийти к соглашению и помириться.

Саша согласился, даже сообщил, что готов извиниться перед Ириной. Но Ирина была непреклонна. Видимо, конфликт подпитывался родителями.

Процесс медиации.

В процессе разрешения конфликта были привлечены студенты-посредники. Это обучающиеся, которые пользуются в группе авторитетом, которым доверяют, которые посвящены в технику ведения переговоров.

Стадии процесса медиации:

- Вовлечение в программу. На этом этапе посредники встречаются с участниками конфликта отдельно с целью получить согласие на встречу и участие в процедуре медиации.

- Совместная встреча. Ученики-медиаторы встречаются со сторонами, обсуждают проблему, вырабатывают решение. На этом этапе главное - соглашения, которые формулируют самостоятельно.

Соглашения были выработаны, посредникам удалось достичь взаимопонимания между участниками конфликта.

- Проверка выполнения условий соглашений.

Условия соглашений по отношению друг к другу были соблюдены. Ирина и Саша извинились друг перед другом.

Какое-то время отношения между учениками были холодные. Особенно это было заметно по настроению Ирины, она частенько пропускала занятия, ссылаясь на плохое здоровье. Это сказалось на ее успеваемости.

Решения «пресс - центра» В целях предупреждения конфликтов, внести изменения в план воспитательной работы. Еженедельно проводить классные часы по теме «Профилактика конфликта».

Коллективные мероприятия: КВНы, экскурсии в музеи, экскурсионные поездки, посещение театральных постановок, катание на коньках в Ледовом дворце - все это поможет создавать благоприятную атмосферу в группе.

По итогу ведущий представляет финал ситуации: Ирина больше не думает об отчислении, она повеселела, активно участвует в жизни группы, с Сашей прекрасные отношения.

Конфликты порождаются определенным типом отношений между людьми, они являются вариантом развития этих отношений в определенных условиях. Зная законы этих отношений, мы без особого труда сможем обнаружить:

а) подлинные причины конфликта в отличие от мнимых, лежащих на поверхности;

б) предсказать поведение старшеклассников в ходе конфликта, вне зависимости от того, что сами они об этом думают и как объясняют свои действия;

в) предсказать последствия конфликта как для его участников, так и для себя лично.

Таким образом, для профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной нами было проведено:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации;

- программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе;

- практикум по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

2.3 Анализ, оценка и интерпретация результатов опытно-экспериментальной работы по профилактике межличностных конфликтов в колледже ЮУрГГПУ

Исследование проводилось в колледже ЮУрГГПУ среди студентов второго курса обучающихся по специальностям: преподавание в начальных классах, экономика и бухгалтерский учет, дошкольное образование, специальное дошкольное образование. Принимало участие 78 человек. 72 студента и 6 педагогов. Возрастной состав студентов был различный от 17 до 19 лет. Проводилось условное разделение на 2 группы контрольную 36 человек (преподавание в начальных классах, экономика и бухгалтерский учет) и экспериментальную 36 человек (дошкольное образование, специальное дошкольное образование).

Представим результаты мониторинга межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в вузе. После предъявления стимульного материала на опытно-экспериментальном этапе были получены следующие результаты:

Результаты исследования способов реагирования в конфликтной ситуации по методике К.Томаса (опытно-экспериментальный этап) представлены на рисунке 5.

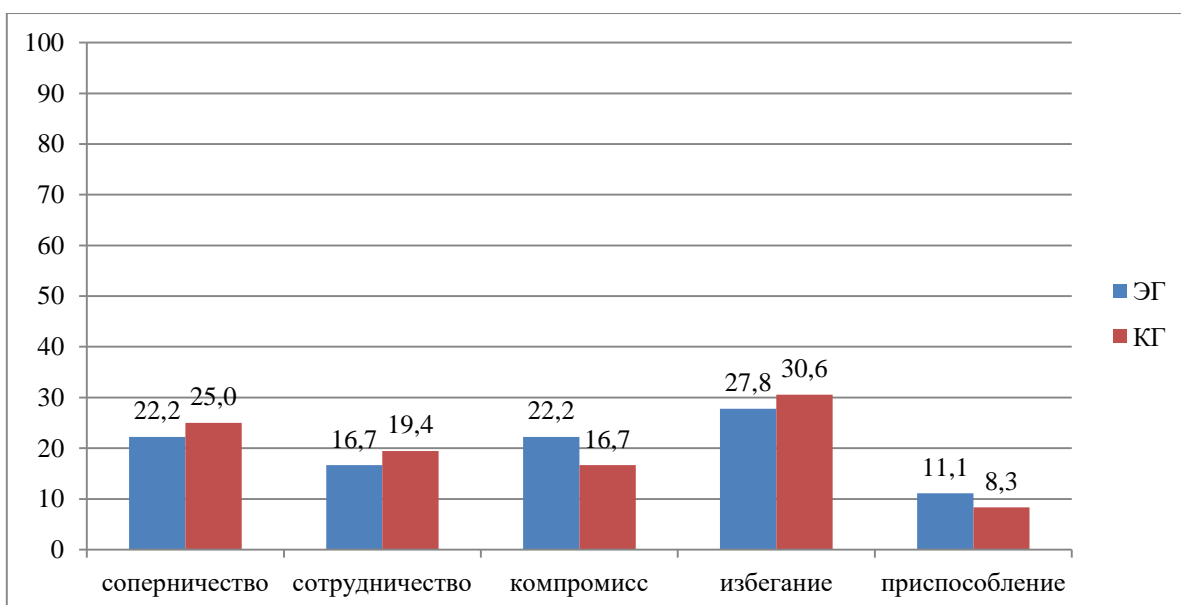


Рисунок 5 - Результаты исследования способов реагирования в конфликтной ситуации по методике К.Томаса (опытно-экспериментальный этап)

Анализ данных диаграммы показывает, что большинство испытуемых (27,8% ЭГ и 30,6% КГ) предпочитают стратегию избегание (уклонение, как от кооперации, так и пренебрежение собственными интересами).

Соперничество выбирают 22,2% ЭГ и 25% КГ. Компромисс выбирают 22,2% ЭГ и 16,7 % КГ. На рисунке видно, что 16,7% ЭГ и 19,4 КГ в конфликте избирают стратегию сотрудничества. Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Наименее популярным способом решения конфликта является приспособление, его выбирают 11,1% ЭГ и 8,3% КГ. Приспособление (приспосабливание), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

Таким образом, как в контрольной, так и в экспериментальной группе большинство студентов избирают избегание, как способ решения конфликта. И наименее популярным является - приспособление.

По диагностике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева). Результаты отражены на рисунке 6.

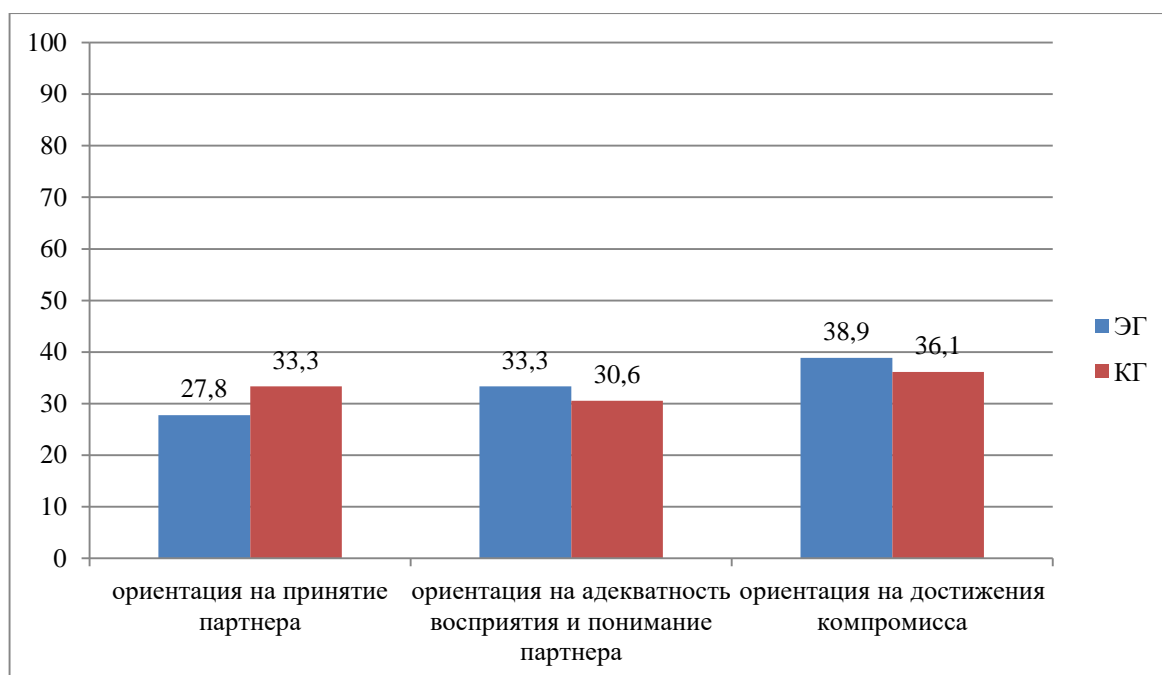


Рисунок 6 - Результаты диагностики студентов по методике мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (И. Д.Ладанов, В. А. Уразаева) (опытно-экспериментальный этап)

Мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях «студент-студент» распределены равномерно по трем ориентациям. Как в контрольной, так и в экспериментальной группах большинство студентов выбирают ориентацию на достижение компромисса 38,9% ЭГ и 36,1% КГ. Ориентация на принятие партнера на высоком уровне развита у 27,8% ЭГ и 33,3% КГ. Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера на высоком уровне развита у 33,3% ЭГ и 30,6% КГ. Результаты показали, что необходимо развивать такой показатель «Ориентация на принятие партнера», как наименее сформированный у экспериментальной группы респондентов.

Рассмотрим результаты модифицированной методики изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова, направленная на определение стиля межличностных отношений в системе «педагог - студент» (рисунок 7).

Оценивались 6 педагогов каждой группы, для наглядности брались средние значения.

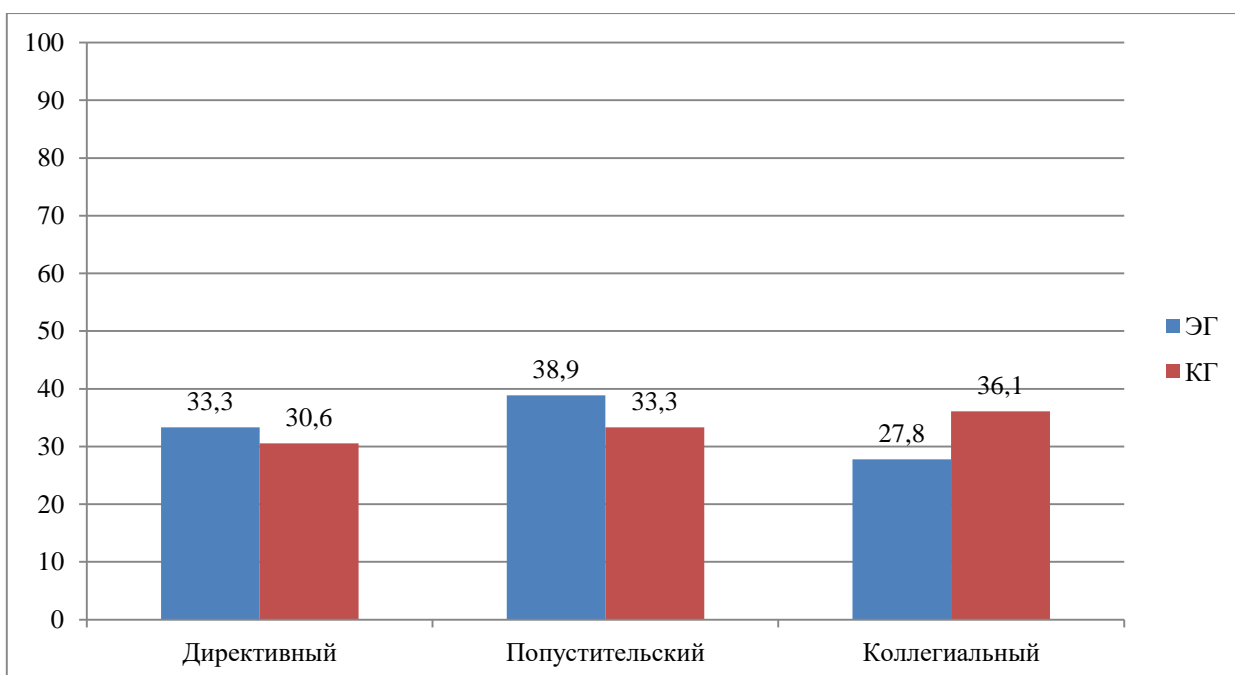


Рисунок 7 - Результаты диагностики студентов по методике изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова (опытно-экспериментальный этап)

Студенты обеих групп отметили, что в общении присутствуют все стили руководства. Экспериментальная группа выделила, что превалирует попустительский стиль общения. Снисходительность к студентам. Отсутствие требовательности и строгой дисциплины, контроля, либеральность, панибратство с подчиненными. Склонность перекладывать ответственность в принятии решений.

У студентов контрольной группы отмечается преимущественно Коллегиальный стиль общения. Требовательность и контроль сочетаются с инициативным и творческим подходом к выполняемой работе и сознательным соблюдением дисциплины. Стремление делегировать полномочия и разделить ответственность. Демократичность в принятии решения.

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что распределение студентов по группам (ЭГ и КГ) возможно, использовать в настоящем исследовании, так как исходные данные групп распределены равномерно и не имеют особенных количественных и качественных различий, при этом студенты экспериментальной группы имеют некоторые

проблемы в межличностном общении с педагогами. Из бесед, мы выявили, что такие результаты являются следствием несформированной компетенции решения конфликтных ситуаций.

Для решения данной проблемы и последующей профилактики конфликтных ситуаций в профессиональной образовательной организации. Мы создали следующие условия:

- провели мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации. Мониторинг показал, что студенты испытывают проблемы в общении с педагогами; отсутствие стремления к общению основанном на взаимоуважении, внимательном и искреннем уважении друг к другу; выборе деструктивного способа решения конфликтной ситуации.

- реализовали программу профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, которая способствовала оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- провели практикум по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Представим результаты контрольно-обобщающего этапа эксперимента.

Результаты исследования способов реагирования в конфликтной ситуации по методике К.Томаса (контрольно-обобщающий этап) показаны на рисунке 8.

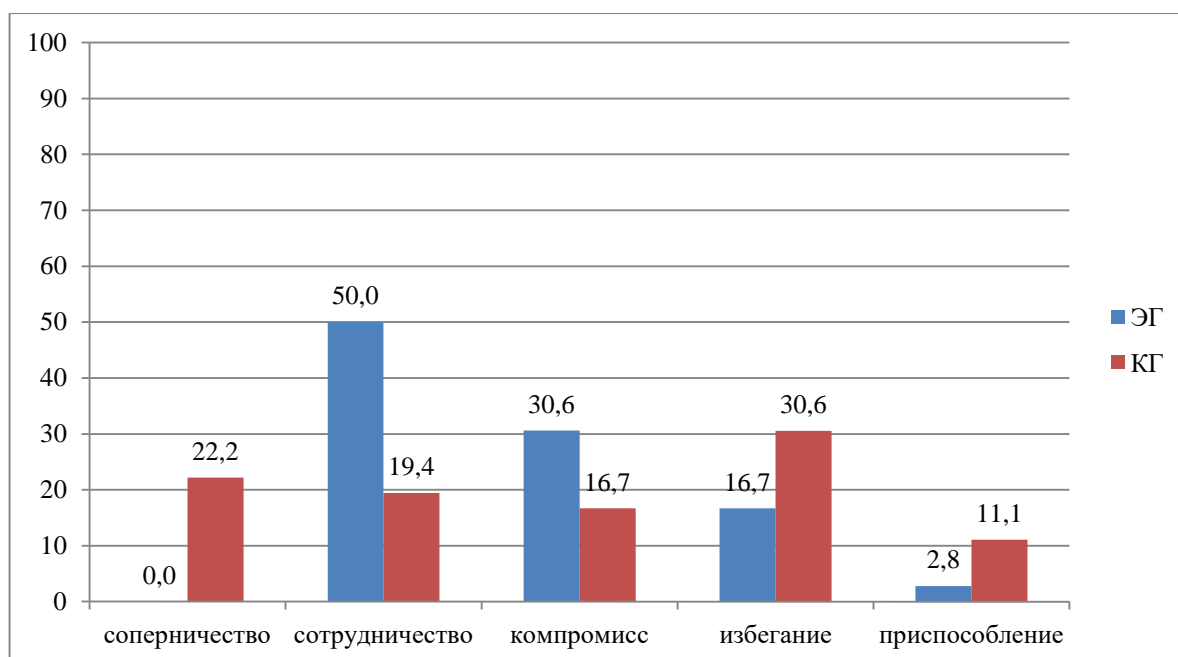


Рисунок 8 - Результаты исследования способов реагирования в конфликтной ситуации по методике К.Томаса (контрольно-обобщающий этап)

Результаты исследования способов реагирования в конфликтной ситуации по методике К.Томаса показали, что в контрольной группе не отмечены существенные изменения, студенты так же предпочитают деструктивный способ решения конфликта - избегание.

В экспериментальной группе студенты на данный момент выбирают конструктивные способы решения конфликта, такие как: сотрудничество (50%) и компромисс 30,6%. Из данных результатов, можно сделать вывод, что студенты научились решать конфликтные ситуации, не стараются избегать конфликтной ситуации и не идут на конфронтацию ни с педагогами, ни с одноклассниками.

Далее рассмотрим результаты диагностики студентов в ЭГ и КГ по методике мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (рисунок 9).

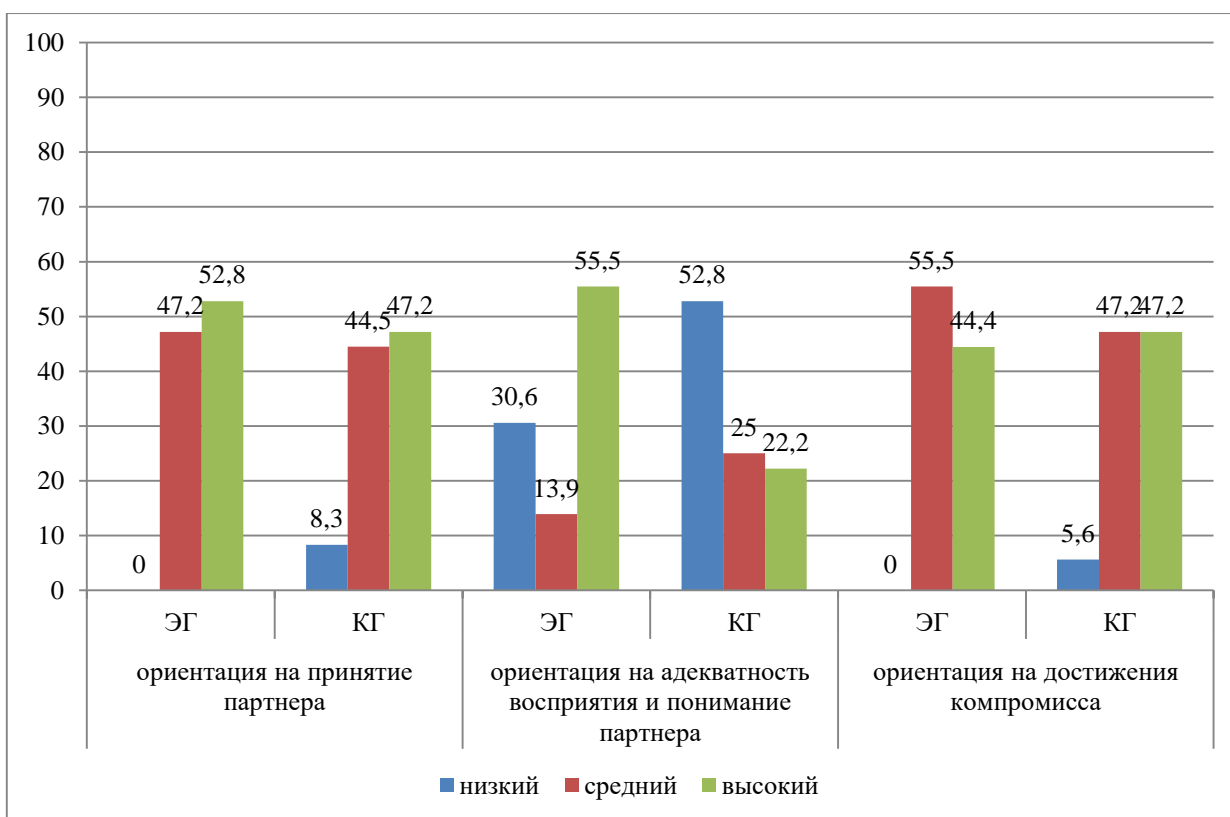


Рисунок 9 - Результаты диагностики студентов в ЭГ и КГ по методике мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (контрольно-обобщающий этап)

По результатам диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях в экспериментальной группе у показателя «Ориентация на принятие партнера» скорректировано выраженность уровней, теперь низкого уровня не показывает ни один респондент, и у 19,4% повысился уровень с низкого на средний.

По показателю «Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера» высокий уровень теперь у большинства обучающихся (55,5%). По показателю «Ориентация на достижение компромисса» у трех студентов уровень изменился с низкого на средний.

В контрольной группе скорректировался уровень показателя «Ориентация на принятие партнера» с низкого на средний. Так же у одного респондента был скорректирован показатель «Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера» со среднего уровня на высокий.

И самые существенные изменения произошли по показателю «Ориентация на достижение компромисса» у одного студента уровень изменился со среднего на высокий, у другого с низкого на средний.

Из данных результатов можно сделать вывод, о том, что в обеих группах произошли изменения, но у экспериментальной они наиболее ярко выражены. Меньше всего изменению подалась мотивационная ориентация «Ориентация на достижение компромисса», что прослеживается и в результатах первой методики (рисунок 10).

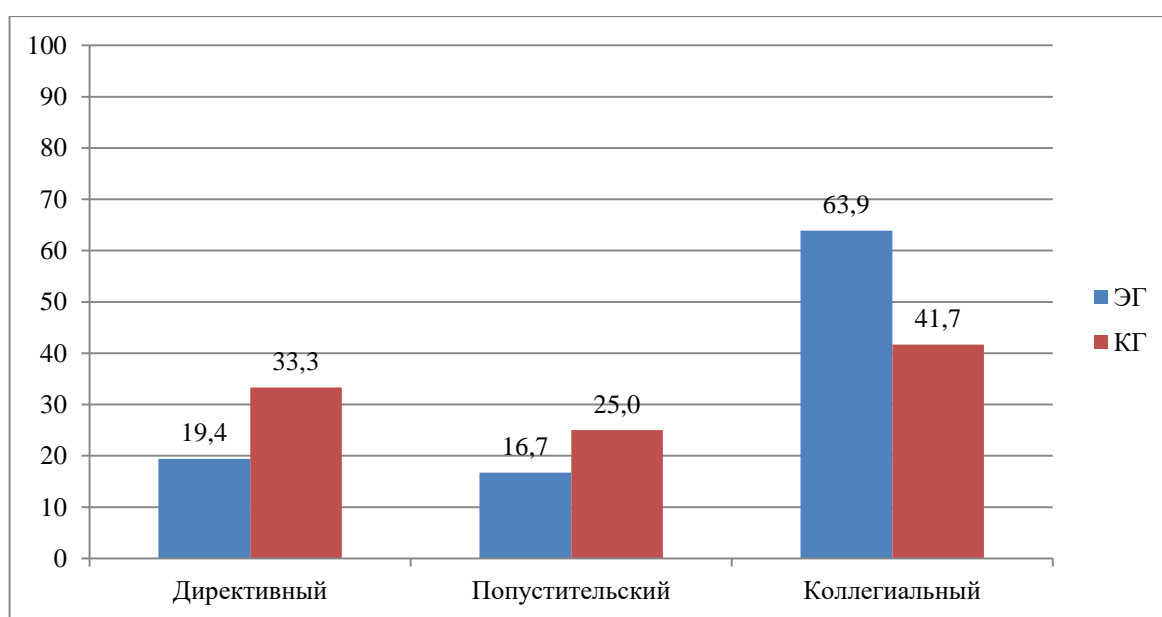


Рисунок 10 - Результаты диагностики студентов по методике изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова (контрольно-обобщающий этап)

Результаты диагностики студентов по методике изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова

Наиболее ярко выраженные изменения произошли в сфере «педагог-студент» у экспериментальной группы. Студенты отмечают, что педагоги применяют коллегиальный стиль общения, показатель вырос на 36,1%. Примечательно, что в контрольной группе показатель напротив, упал на 5,6%. Возможно данные результаты говорят о том, что у студентов экспериментальной группы сформировался навык решения конфликтных ситуаций, проведенные профилактические мероприятия способствовали

укреплению и формированию комфортного психологического климата, как в коллективе студентов, так и на занятиях.

Все результаты расчетов, полученные в ходе диагностик в экспериментальной группе, были подвержены математическому анализу, отражены в таблице 3.

Таблица 3 - расчет t-критерия Вилкоксона

Методика/шкала	T	Значимость
T _{кр} при n = 36, при p≤0,01 = 185, при p≤0,05=227		
Диагностика «помех» в установлении эмоциональных контактов	190	0,05
T _{кр} при n = 32, при p≤0,01 = 140, при p≤0,05=175		
Диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях	126	0,01
T _{кр} при n = 35, при p≤0,01 = 173, при p≤0,05=213		
Диагностика по методике диагностики оценки отношений подростка с классом (коллективистическое восприятие)	151	0,01

Из полученных данных видно, что все полученные значения находятся в зоне значимости, большинство являются значимыми на 1% уровне, что подтверждает выдвинутую нами гипотезу о том, что профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации будет эффективной, если будет разработан и внедрен комплекс организационно-педагогических условий, включающий: мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в вузе; программу профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе; практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием

активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Таким образом, по результатам диагностики можно сделать вывод, что в экспериментальной группе произошли существенные изменения, она стала более сплоченной, появилась ориентация на коллективные дела, при общении студенты все чаще стали принимать компромиссные решения и прибегать к сотрудничеству. По результатам, полученным в ходе диагностики в контрольной группе можно сделать вывод, что проводимые в колледже мероприятия так же оказывают определенный эффект, но не являются универсальными, упуская вопросы, связанные с активным обучением решения конфликтных ситуаций, что ведет к некоторому ухудшению отношений «педагог-студент». Все результаты были подвержены анализу посредством t-критерия Вилкоксона. Полученные значения позволили сделать вывод о достоверности результатов. Эффективность выделенных условий - доказана.

Выводы по второй главе

В итоге опытно-экспериментального исследования были сделаны следующие выводы:

1. Цель экспериментального исследования состояла в экспериментальном проведении профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации. Экспериментальное исследование предполагало такие этапы: опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. На опытно-экспериментальном этапе нами было проведено исследование межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации. Исследование проводилось с помощью следующих методик: методика оценки способов реагирования в конфликте К.Н.Томаса; диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях; модифицированная методика изучения стиля руководства

коллективом В.П. Захарова, направленная на определение стиля межличностных отношений в системе «педагог - студент». На контрольно-обобщающем этапе проводился анализ полученных данных, составление таблиц, установление достоверности или ошибочности положений, выносимых на защиту, посредством t-критерия Вилкоксона. Оформление полученных результатов в виде диссертационной магистерской работы.

2. Для профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной нами было проведено: мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации; программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующая оптимизации социально-психологического климата в коллективе; практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

3. По результатам диагностики можно сделать вывод, что в экспериментальной группе произошли существенные изменения, она стала более сплоченной, появилась ориентация на коллективные дела, при общении студенты все чаще стали принимать компромиссные решения и прибегать к сотрудничеству. Студенты отмечают, что педагоги применяют коллегиальный стиль общения, показатель вырос на 36,1%. По результатам, полученным в ходе диагностики в контрольной группе можно сделать вывод, что проводимые в колледже мероприятия так же оказывают определенный эффект, но не являются универсальными, упуская вопросы, связанные с активным обучением решения конфликтных ситуаций, что ведет к некоторому ухудшению отношений «педагог-студент». Все результаты были подвержены анализу посредством t-критерия Вилкоксона. Полученные значения позволили сделать вывод о достоверности результатов. Эффективность выделенных условий - доказана.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Образование как социокультурная технология является не только источником интеллектуального богатства, но и мощным фактором регулирования и гуманизации общественной практики и межличностных отношений.

Успешное разрешение конфликта зависит подчас от той позиции, которую занимает педагог по отношению к ней (авторитарная, нейтральная, избегание конфликтов целесообразное вмешательство в конфликт). Управлять конфликтом, прогнозировать его развитие и уметь разрешать - своеобразная «техника безопасности» педагогической деятельности.

В современных психолого-педагогических исследованиях конфликт понимается как форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Причинами педагогических конфликтов могут выступать как объективные, так и субъективные условия. Следующим этапом нашего исследования будет рассмотрение процесса управления межличностными конфликтами в профессиональных образовательных организациях.

Управление конфликтами сложный процесс, включающий в себя предотвращение, прогнозирование, регулирование и разрешение. Проанализировав этапы управления, мы пришли к выводу, что профилактика межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации (на разных уровнях) наиболее вероятна на этапе предотвращения и прогнозирования. Эффективность и результативность реализации этих методов будет зависеть от того, как будут налажены технологии управления конфликтами, какими методами будут пользоваться субъекты конфликта, и какой стиль поведения будет преобладать в ситуации конфликта. На основе изучения психолого-педагогической литературы, передового опыта работы вузов, анализа различных видов деятельности были

определены пути повышения эффективности в подготовке студентов к разрешению конфликтных ситуаций: интеллектуалистический: дать понятие о конфликте; раскрыть физиологическую природу конфликта; психологические основы конфликта; типологию конфликтов, конфликтных личностей, их характеристики; прогнозирование и профилактика конфликтов; возникновение, развитие и протекание конфликта, условий выхода, разрешение конфликта; искусство переговоров; урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медитация). Поведенческий: научить психологическому анализу ситуаций и конфликтов, поиску вариантов разрешения, путей предупреждения или погашения конфликта, обучения навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения. Он предполагает обсуждение теоретических проблем, дискуссии, диспуты, деловые и личностно-ориентированные игры, имитационные тренинги, исследовательские задания, научно-практические конференции. Самопознание и самовоспитание личности (самопознание - получение знания о себе, самовоспитание - формирование человеком своей личности в соответствии с сознательно поставленной целью).

На основании изученной литературы мы предположили следующие организационно-педагогические условия:

- мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации.

- разработана и реализована программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

- разработан и реализован практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

Цель экспериментального исследования состояла в экспериментальном проведении профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации. Экспериментальное исследование предполагало такие этапы: опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. На опытно-экспериментальном этапе нами было проведено исследование межличностных конфликтов в профессиональной образовательной организации. Исследование проводилось с помощью следующих методик: методика оценки способов реагирования в конфликте К.Н.Томаса; диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях; модифицированная методика изучения стиля руководства коллективом В.П. Захарова, направленная на определение стиля межличностных отношений в системе «педагог - студент». На контрольно-обобщающем этапе проводился анализ полученных данных, составление таблиц, установление достоверности или ошибочности положений, выносимых на защиту, посредством t-критерия Вилкоксона. Оформление полученных результатов в виде диссертационной магистерской работы.

Для профилактики межличностных конфликтов в профессиональной образовательной нами было проведено: мониторинг межличностных отношений в системах «педагог-студент» и «студент-студент» с целью выявления факторов негативно и позитивно влияющих на коммуникативный процесс в образовательной организации; программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации, способствующую оптимизации социально-психологического климата в коллективе; практикум (мастер-класса) по решению конфликтных ситуаций с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий с целью развития конфликтологической компетентности.

По результатам диагностики можно сделать вывод, что в экспериментальной группе произошли существенные изменения, она стала более сплоченной, появилась ориентация на коллективные дела, при общении студенты все чаще стали принимать компромиссные решения и

прибегать к сотрудничеству. По результатам, полученным в ходе диагностики в контрольной группе можно сделать вывод, что проводимые в колледже мероприятия так же оказывают определенный эффект, но не являются универсальными, упуская вопросы, связанные с активным обучением решения конфликтных ситуаций, что ведет к некоторому ухудшению отношений «педагог-студент». Все результаты были подвержены анализу посредством t-критерия Вилкоксона. Полученные значения позволили сделать вывод о достоверности результатов. Эффективность выделенных условий - доказана.

Подводя итоги, следует отметить, что не существует универсальных правил поведения в конфликтных ситуациях и эффективных стратегий их разрешения. Все они ориентированы, в основном на понимание человека как универсальной и неповторимой личности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акинтьева, В. Е. Коммуникативная культура как фактор предотвращения межличностных конфликтов в коллективе / В. Е. Акинтьева // Kant. - 2014. - №4 (13). - С.67-69.
2. Андреев, В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. - Казань: Фирма «СКАМ», 2012. - 142 с.
3. Андрианов, А.С. О проблеме создания организационно-педагогических условий как фактора, влияющего на развитие личностно-профессиональных качеств сотрудников органов внутренних дел российской федерации / А.С. Андрианов // Вестник барнаульского юридического института МВД России. - 2016. - № 1 (30). - С.147-149.
4. Андрианов А.С. Особенности развития профессиональных качеств сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации / А.С. Андрианов // Проблемы современного педагогического образования. - 2016. - №50 (3). - С. 3-9.
5. Анцупов, А.Я. Конфликтология/ А. Я. Анцупов. - СПб.: Питер. 2015. - 528 с.
6. Анцупов, А. Я. Конфликтология: Схемы и комментарии / А. Я. Анцупов. - СПб.: Проспект, 2016. - 336 с.
7. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Москва: Эксмо, 2010. – 656 с.
8. Астахова, Ю. Л. Методы управления конфликтами в педагогическом коллективе школы / Ю. Л. Астахова // Концепт. - 2013. - №3 (19). - С.105-111.
9. Баринов, В.А. Антикризисное управление / В.А. Баринов. - М.: Аспект - пресс, 2013. - 257 с.
10. Белоусова, А. Б. Гендерные особенности участников вертикальных межличностных конфликтов в современной организации /

А. Б. Белоусова, А. Б. Хавроница // Вестник Казанского технологического университета. - 2013. - №15. - С.157-163.

11. Блюм, М.А. Управление конфликтами в коммерческой деятельности: учебное пособие / М.А. Блюм, Н.В. Молоткова. - Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. - 104 с.

12. Врачинская, Т.В. Конфликт в педагогическом взаимодействии в отечественной педагогике XIX - середины XX веков/ Т.В. Врачинская. - Калининград, 2011. - 128 с.

13. Галкина, О. В. Организационно-педагогические условия как категория научно-педагогического исследования / О. В. Галкина // Известия Самарского научного центра РАН. - 2017. - №6-2. - С.30-36.

14. Георгян, А.Р. Психологический анализ типичных конфликтных ситуаций в системе отношений «учитель-ученик» / А.Р. Георгян, Ю.В. Красиков // Теоретические и прикладные проблемы психологии: Материалы II Всероссийской научной конференции. Ставрополь, 2011. - С. 59-60.

15. Гончаров, М.А. Основы менеджмента в образовании : учебное пособие / М.А. Гончаров. - 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 476 с.

16. Гордеева, И.С. Профилактика конфликтов на этапе профессионального самоопределения студентов образовательной организации / И.С. Гордеева, А.А. Рудницкая, Д.В. Сусоев // Мир педагогики и психологии. - 2016. - № 5. - С. 14-18.

17. Гришина, Н.В. Давайте договоримся / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2009. - 274 с.

18. Гуськов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013.

19. Дарендорф, Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы/ Перевод с немецкого Л. Ю. Пантиной. Редактор перевода М. Н. Грецкий. - М.: Издательство «Росспэн», 2012. - 289 с.

20. Двудичанская, Н. Н. Организационно-педагогические условия повышения профессиональной компетентности обучающихся в системе непрерывного естественнонаучного образования / Н. Н. Двудичанская // Наука и образование. - 2011. - № 3.
21. Двудичанская, Н.Н. Повышение профессиональной компетентности выпускников колледжей, обучающихся в системе «колледж – вуз» / Н.Н. Двудичанская // Инновационные процессы в области химико-педагогического и естественнонаучного образования: материалы Всерос. научно-практич. конф.: в 2 т. Оренбург: ОГПУ, 2017. - Т.1. - С. 35-39.
22. Захарчук, Л. А. Управление конфликтами в системе образования / Л. А. Захарчук // Социология управления. - М. - 2016.
23. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. - М.: Аспект-Пресс, 2016. - 317 с.
24. Зинченко, В.П. Психологический словарь. - Психологический словарь / В.П. Зинченко, Б. Г Мещерякова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Педагогика-Пресс, 2015. - 440 с.
25. Игебаева, Ф.А. Конфликты в организации и их последствия/ Ф.А. Игебаева // Zprávy vědecké ideje - 2014. Materiály X mezinárodní vědecká-praktická konference. 2014. - С. 27 - 29.
26. Игебаева, Ф.А. Социальные конфликты и способы их решения. Социально-экономическое развитие общества: система образования и экономика знаний/ Ф.А. Игебаева // Сборник статей IV Международной научно-практической конференции. Пенза. 2017. - С.33 - 35.
27. Казаренков, В. И. Педагогическое взаимодействие технология и искусство / В. Казаренков. - М.: Просвещение, 2016.
28. Кибанов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Кибанов. - М.: ИНФРА - М, 2017. - 302 с.
29. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. -М.: Стрингер, 2012.

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

31. Крылова, Е.В. Организационно-педагогические условия формирования профессиональных компетенций педагогов профессионального обучения в интегрированной системе социального партнерства «Предприятие-колледж-вуз»/ Е.В. Крылова, С.М. Нерубенко // Планирование и обеспечение подготовки кадров для промышленно-экономического комплекса региона. - 2015. - №1. - С. 303-309.

32. Кузьмина, В. М. Межличностные конфликты в студенческой среде и условия их преодоления / В. М. Кузьмина // Общество: социология, психология, педагогика. - 2013. - №1. - С.33-39.

33. Кулак, М. И. Функционирование линейных структур управления в условиях внутриличностных организационных конфликтов / М. И. Кулак, Н. Э. Трусевич // Экономика и управление. - 2010. - № 1. - С. 42-49.

34. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. - 229 с.

35. Левин, К. Динамическая психология: Избранные труды. / К. Левин. - М. Смысл, - 2011. - 572 с.

36. Львов, Л.В. Конфликтология: теория и практика: учебное пособие/ Л.В. Львов. - Челябинск: ЧГАА, 2013. - 400 с.

37. Магдеев, А. М. Предупреждение и разрешение педагогического конфликта: традиции и новации / А. М. Магдеев, В. Р. Мухадинов // Интеграция образования. - 2014. - №1. - С.86-90.

38. Меткин, М. В. Конфликтология / М. В.Меткин. - СПб. Министерство Российской Федерации по связи и информации Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-бруевича гуманитарный факультет. - 87 с.

39. Милькова, Е. В. Социальные проблемы студенческой молодежи (на примере студентов кемеровского государственного университета культуры и искусств) / Е. В. Милькова // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. - 2017. - №5. - С.104-110
40. Молчанова, Н. В. Особенности проявления поведенческой активности в межличностном конфликте / Н. В. Молчанова // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. - 2015. - №1 (13). - С.51-55
41. Наин, А.Я. Опыт инновационной деятельности в системе профессионального образования / А.Я. Наина. - М.: Педагогика, 2014. - № 3
42. Нарзикулова, Д. Х. Некоторые особенности педагогических конфликтов (на примере общеобразовательных школ Узбекистана) / Д. Х. Нарзикулова // Молодой ученый. - 2014. - № 3. - С. 984.
43. Нижегородцева, Н. В. Педагогическая конфликтология как область конфликтологических исследований / Н. В. Нижегородцева. - М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011. - 568 с.
44. Осипов, П.Н. Для чего и как развивать межкультурную компетенцию студентов / П.Н. Осипов // Вестник Казанского технологического университета. - 2012. - №17. - С.318-320.
45. Педагогическая психология. Хрестоматия. - Челябинск, - ЮУрГУ, 2011. -120 с.
46. Почебут, Л.Г. Социальная психология / Л.Г. Почебут, И.А. Мейжис. - СПб.: Питер, 2010. -672 с.
47. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. -М.: Инфо-М, 2016. - 384 с.
48. Ракитина, К.А. Роль психологических теорий в практике разрешения и предупреждения конфликтов / К.А. Ракитина, Т.И. Никулина // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». - 2015. - №1. - С.12-16.

49. Рудницкая, А.А. Анализ и способы решения конфликтов в сфере профессионального образования / А.А. Рудницкая // Российско-китайский научный журнал «Содружество» / под редакцией Василевского А.В.-Новосибирск, 2016. - № 5 (4). - С. 60-61.

50. Рудницкая, А.А. Изучение причин межличностных конфликтов в студенческой среде / А.А. Рудницкая // В сборнике: Педагогика и педагогический процесс: современные тенденции и перспективы развития сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. - 2016. - С. 448-450.

51. Рудницкая, А.А. Коммуникативные способности в профессиональной деятельности руководителя образовательного учреждения / А.А. Рудницкая // Актуальные вопросы теории и практики педагогической науки: сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции 30 апреля 2016 г. Нижний Новгород: НОО «Профессиональная наука», 2016. - С.52-58.

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

53. Синякова, М. Г. Управление конфликтами в педагогическом коллективе / М. Г. Синякова, Э. Э. Сыманюк // Успехи современного естествознания. - 2010. - № 9. - С. 170-176.

54. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – М.: Книга по требованию, 2017. – 244 с.

55. Соловьев, А. Моббинг как элемент социального конфликта / А. Соловьев // Кадровик. Трудовое право для кадровика. - -2007. - № 12. - С. 39-46.

56. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е. Г. Сорокина. - 2-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2010. - 654 с.
57. Спатарь, А. В. Основы управления конфликтами в организации / А. В. Спатарь // Проблемы современной экономики: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). - Челябинск: Два комсомольца, 2015. - С. 95-98.
58. Степанова, Н. В. Особенности адаптивного поведения в межличностных конфликтах / Н. В. Степанова // Концепт. - 2016. - №9. - С.119-124.
59. Степанова, Н. В. Влияние гендерных установок в ситуации конфликта на поведение в межличностных конфликтах юношей и девушек / Н. В. Степанова, В. Н. Петрова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. - 2012. - №3. - С.207-209.
60. Тагибова, А. А. Социокультурный конфликт: сущность, структура и характеристика / А. А. Тагибова // Теория и практика общественного развития. - 2016. - №10. - С.41-46.
61. Темина, С. Ю. Конфликты школы или школа конфликтов / С. Ю. Темина. - М.: МОДЭК, 2012. - 144 с.
62. Тренев, Н.Н. Управление конфликтами: Учебно-практическое пособие для вузов / Н.Н. Тренев. - М.: Приор, 2016. - 405 с.
63. Трусевич, Н. Э. Имитационное моделирование межличностных организационных конфликтов, обусловленных факторами отношений / Н. Э. Трусевич // Труды БГТУ. Серия 9: Издательское дело и полиграфия. - 2011. - №9 (147). - С.78-82.
64. Трусевич, Н. Э. Концептуальные проблемы методологии имитационного моделирования организационных межличностных конфликтов / Н. Э. Трусевич, М. И. Кулак // Труды БГТУ. Серия 9: Издательское дело и полиграфия. - 2010. - №9. - С.40-43.

65. Утлик, В.Э. Психологический климат студенческой группы / В.Э. Утлик // Инновации в образовании. - № 8. - 2010. - С. 32-42.
66. Фили, Р. Управление организационными конфликтами/ Р. Фили. - М.: ЭКМОС, 2017. - 76 с.
67. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 2012. -158 с.
68. Формирование готовности будущих педагогов к разрешению педагогических ситуаций психологического напряжения: автореферат дис. ... кандидата педагогических наук: 13.00.08 / А.А. Никифорова; Место защиты: Адыг.гос. ун-т. - Майкоп, 2017. - 23 с.
69. Хапаева, С. С. Педагогические условия конструктивного завершения конфликтов в отношениях между учителем и учеником / С. С. Хапаева. - М.: Инфо-М, 2017. - 128 с.
70. Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. - Красноярск - Москва, 2017. - 144 с.
71. Хачатурова, М. Р. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов / М. Р. Хачатурова, Д. М. Пойманова // Психология. Журнал ВШЭ. - 2014. - №3. - С.164-176.
72. Холмунинова, Б. А. Причины и некоторые особенности педагогических конфликтов / Б. А. Холмунинова // Молодой ученый. - 2016. - №10. - С. 1312-1314.
73. Шиликов, А. Ю. Теоретические аспекты моббинга как следствия конфликтного взаимодействия / А. Ю. Шиликов // Власть. - 2013. - №4. - С. 69-71.

Мотивационные ориентации в межличностных коммуникациях

(И. Д.Ладанов, В. А. Уразаева)

Диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (И. Д.Ладанов, В. А. Уразаева) раскрывает, что является для человека самым важным и что менее значимо при общении с другим человеком, а также общий уровень гармоничности взаимоотношений.

Опросник

1. Мой партнер смотрит на предмет обсуждения всесторонне, учитывая и мою точку зрения.
2. Мой партнер считает меня достойным уважения.
3. Когда обсуждаются различные точки зрения, мы вникаем с партнером в дело по существу. Мелочи нас не волнуют.
4. Я уверен, что партнер понимает мои намерения по поводу создания хороших взаимоотношений с ним.
5. Мой партнер всегда по достоинству оценивает мои высказывания.
6. Мой партнер чувствует, когда в ходе беседы надо слушать, а когда говорить.
7. Я уверен, что при обсуждении конфликтной ситуации проявляю сдержанность.
8. Я чувствую, что партнер может заинтересоваться предметом моего сообщения.
9. Мне нравится проводить время в беседах с партнером.
10. Когда мы с партнером приходим к соглашению, то хорошо знаем, что каждому из нас делать.
11. Если обстановка того требует, то мой партнер готов продолжить обсуждение проблемы до ее выяснения.

12. Я стараюсь идти навстречу просьбам моего партнера.
13. Оба, мой партнер и я, стараемся угодить друг другу.
14. Мой партнер обычно говорит по существу, без лишних слов.
15. После обсуждения с партнером разных точек зрения я чувствую, что это идет мне на пользу.

16. Будучи расстроенным, я использую слишком резкие выражения.
17. Я стараюсь искренне понять намерение моего партнера.
18. Я вполне могу рассчитывать на искренность моего партнера.
19. Я считаю, что хорошие взаимоотношения зависят от усилий обеих сторон.

20. После какой-либо ссоры с партнером мы обычно стараемся быть друг к другу внимательнее.

Ключ к тесту.

Номера вопросов:

- ориентация на принятие партнера: 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20;
- ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера: 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19;
- ориентация на достижение компромисса: 3, 7, 10, 13, 16, 17, 21.

Диапазон каждой из шкал колеблется от 7 до 28 баллов.

Количественная значимость ответов (в баллах) определяется следующим образом:

- а) «Именно так» - 4 балла;
- б) «Почти так» - 3 балла;
- в) «Кажется, так» - 2 балла;
- г) «Может быть, так» - 1 балл.

Интерпретация результата

О степени выраженности каждой из шкал можно судить на основании следующих показателей:

- 21 и более - высокая;
- 8-20 - средняя;

- 7 и менее - низкая.

Общий суммарный показатель, характеризующий абсолютную гармоничность коммуникативных ориентаций, равен 84 баллам.

Уровни общей гармоничности коммуникативных ориентаций могут быть представлены в следующем виде:

- 64 и более - высокий уровень;
- 30-63 - средний уровень;
- 29 и менее - низкий уровень.

Ориентация на принятие партнера указывает на стремление к общению, основанном на взаимном доверии, внимательном отношении и искреннем уважении друг к другу.

Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера говорит о стремлении к созданию хороших взаимоотношений, всестороннему обсуждению возникающих проблем и учету различных точек зрения.

Ориентация на достижение компромисса говорит о стремлении урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого, о стремлении к поиску средних решений.

Программа профилактики конфликтов в профессиональной образовательной организации

Занятие 1. Знакомство. Принятие правил.

Вопросы для обсуждения:

Кто знает в своей группе человека, который хорошо рисует? Кто знает человека, который мечтает побывать в Сочи? и т. п.

1. Упражнение «Интервью».

Цель: знакомство, эмоциональное сближение участников группы. Участники делятся на пары, поочередно берут интервью друг у друга согласно выданным инструкциям в течение 3 минут. Инструкции (дифференцировать для 1ых и 2ых).

Назовите свое имя и расскажите о ваших талантах, увлечениях.

Назовите свое имя. Расскажите, о чем вы мечтаете?

В течение двух минут каждый представляет своего собеседника.

Обсуждение.

Что было трудней: рассказывать собеседнику о себе или представлять его? Что чувствовали, когда спрашивали вас, вы? Когда рассказывали о вас, вы? Проверка запоминания имен (игрушечная Улитка)

2. Сказка о стеснительной Улитке.

Цель: эмоциональное раскрепощение участников группы; снижение защитных реакций, связанных с риском самораскрытия.

На большой лесной поляне жила-была Улитка. Она была очень стеснительная. Когда к ней подходил кто-то, чтобы познакомиться или что-нибудь спросить, она тут же начинала стесняться и пряталась в свой домик. Постепенно все привыкли к этому и уже не обращались к ней, не знакомились. Улитка проводила одна все дни напролет, пока не случилась такая история.

Однажды утром из гнезда Скворцов выпал птенчик, пока они летали за кормом. Родители металась над лесной поляной и кричали: «Птенец пропал! Птенец пропал!» Все звери принялись искать пропавшего Скворчонка, но того нигде не было видно. Наша знакомая Улитка сидела на шляпке гриба и вдруг заметила что-то в зарослях крапивы. Приглядевшись, Улитка поняла, что это испуганный Скворчонок притаился.

Но как стеснительной Улитке рассказать об этом? Ведь она никогда еще ни с кем не начинала разговор первой! Надо было решиться и позвать кого-то на помощь. Улитка отправилась к звериному обществу. На поляне стояла страшная суета, и никто не обратил на нее внимания. Улитка прошептала себе для смелости: «Я больше не стесняюсь», - и громко сказала: «Скворчонок в крапиве!» Звери оторопели и затихли. Они никак не ожидали, что Улитка способна на такое.

Уже через минуту счастливые родители Скворцы обнимали своего птенца и благодарили Улитку.

С тех пор Улитка стала меньше стесняться, у нее появились друзья. Только изредка она прячется в свой домик, когда ей хочется побыть наедине со своими мыслями и помечтать. Обсуждение.

Какое у вас сейчас настроение? Что вам понравилось в этой детской сказке? Что не понравилось? Кто-то из вас иногда стесняется? Как вы побеждаете стеснение? Что мешает побеждать? Зачем Улитке ее домик? А каждому из нас нужен такой «домик»? Зачем?

3. Предложение и принятие правил работы группы.

Цель: формирование представлений о правилах и их значении для работы группы.

Правило персонификации обращения и высказывания.

Правило доверия и искренности.

Правило «здесь и сейчас».

Правило безоценочности.

Правило «СТОП».

Правило конфиденциальности.

Правило обратной связи. Комментарии. Обсуждение.

Домашнее задание: подумать, что собой представляет ваш «домик» - ваш внутренний мир.

Занятие 2. Мой дом.

Обмен новостями (начинает ведущий).

Упражнение-разогрев «Улитка». Как сидит стеснительная Улитка?

Как сидит Улитка, которая перестала стесняться?

Как улыбается стеснительная Улитка? # перестала стесняться?

Как ходит стеснительная Улитка? # перестала стесняться?

Как здоровается стеснительная Улитка? # перестала стесняться?

Как спорит стеснительная Улитка? # перестала стесняться?

Обсуждение.

Какую Улитку легче изображать? Какую - трудней? Какие чувства (мысли) пришли во время упражнения?

Упражнение «Мой дом».

Цель: рефлексия эмоционального состояния, формирование чувства собственной значимости, развитие доверия в группе.

Участникам предлагаются для рассмотрения изображения из набора метафорических карт «Окна и двери». Это окна и двери «домиков», где можно спрятаться от посторонних, как Улитка в сказке... рассматриваем, замечаем, что у каждого окна (двери) - свой неповторимый характер... Задание: выбрать изображение окна или двери, за которыми находится ваш «домик», ваш внутренний мир. Обсуждение.

Сейчас мы придем в гости к каждому участнику. Каждый представит свое окно (дверь). Что это за дверь (окно)? Где находится? Что за дверью (окном)?

Кто там живет? Что должны знать люди про обитателей? Вы знаете, как важно для хозяина внимание к его дому. Можно задавать вопросы, но нельзя хозяйничать в чужом «домике» и оценивать его дверь (окно).

Трудно (легко) было говорить? Что чувствовали, когда представляли свой «домик»?

Обсуждение занятия.

Что больше всего запомнилось (понравилось / не понравилось) из занятия? Какое сейчас настроение?

Занятие 3. Здравствуй, Я!

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли в связи с предыдущим занятием?

Упражнение-разогрев «Я особенный».

Цель: самопрезентация, коммуникативная активность.

Участники поочередно продолжают фразы: «Самое сильное качество моего характера - это. Только я у м е ю .»

Обсуждение.

Что чувствовали? Трудно/ легко было продолжать фразы?

Вопросы для обсуждения.

Какие качества характера человека вы знаете? Сильные? Слабые? Записываем. Обсуждаем. Превращаем слабые в сильные, и наоборот.

Упражнение «Сад моей души».

Цель: осознание своей ценности и значимости вне зависимости от внешних ситуаций. Знакомство с одной из техник снятия напряжения и восстановления гармоничного состояния.

Процедура. Примите удобную позу, расслабьтесь. Сейчас я буду предлагать Вам кое-что представить, услышать, почувствовать. Не старайтесь и не заставляйте себя, просто позвольте себе понаблюдать за собой. Представьте, что в комнате стало темно. Перед Вами из темноты появляются красивые резные ворота. Вы протягиваете руку и открываете их. За ними виден прекрасный сад. Вы идете по дорожке и любуетесь яркими цветами, шелковистой изумрудной травой, слышите шелест листьев и пение птиц. Ветер доносит до Вас аромат цветов и свежесть утреннего воздуха. Вас наполняет ощущение легкости и свободы. Вы гуляете по дорожкам и вот

впереди замечаете необычное сияние. Чем ближе Вы подходите, тем яснее контуры прекрасного цветка. Вас тянет к нему, Вы чувствуете что-то родное и близкое. Подойдите и всмотритесь в него. Он неповторим и единственен, он прекрасен. Поговорите с ним. Скажите, что Вы любите его, попрощайтесь с цветком и возвращайтесь к воротам. Оглянитесь. Этот сад - сад Вашей души. В любой ситуации Вы можете вернуться сюда, получить поддержку и одобрение. Возвращаемся в зал.

Обсуждение: обмен впечатлениями (Каждый цветок уникален и прекрасен, у каждого - особенный характер).

Упражнение «Цветок Я».

Цель: развитие самооценки, самопознание, творческое самовыражение.
Инструкция: нарисуйте себя в образе цветка; обозначьте части цветка качествами, свойствами и особенностями своей личности.

Обсуждение рисунков, разложенных на полу в круге.

Обсуждение занятия.

Что понравилось / не понравилось? Что было трудно / легко? Какое сейчас настроение?

Занятие 4. Границы.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли в связи с предыдущим занятием?

Упражнение «Враги» (мозговой штурм).

Цель: осознание границ личности, развитие уверенности, преодоление тревожности.

Домик нашей Улитки защищен панцирем. Нам тоже надо позаботиться о защите своих «домиков». Обсуждаем возможных «врагов» домиков. Кто (что) может угрожать «домикам», навредить хозяину? Предлагаем и записываем на доске способы защиты своего внутреннего мира. Обсуждаем надежность и приемлемость защиты. Обсуждение.

Что было трудно / легко: выдумывать врагов домиков или способы их защиты? Как защищают внутренний мир каждого из нас правила работы группы?

Упражнение «Надежная защита».

Цель: развитие уверенности, активизация ресурсных механизмов возраста. Каждый участник получает заготовку - изображение контура Улитки. Задание: раскрасить Улитку и ее домик так, чтобы было всем понятно, что она надежно защищена. Придумать имя Улитке. Обсуждение. Представление Улиток и объяснение, в чем защищенность их границ. Вопросы участникам: помогло бы это вам? что еще помогает?

Итог. Предложение сделать выставку Улиток, которые знают и умеют защищать свои границы.

Занятие 5. Здравствуй, ТЫ!

Обсуждение выставки Улиток, расположенной по кругу на стене. В центре обязательно - свободное место.

Упражнение-разогрев «Угадай, кто».

Цель: закрепление доверия в группе, развитие эмпатии.

Выбирается доброволец, который становится спиной к группе. Три человека из группы гладят его ладонями по спине. После этого доброволец поворачивается и должен установить очередность прикосновений. Упражнение повторяется несколько раз. Участвует ведущий и педагоги. Обсуждение. Впечатления добровольцев. Впечатления участников упражнения.

Упражнение «Ладонка».

Цель: усиление Эго, переоценка личностных качеств, развитие эмпатии, сплочение группы.

этап. Каждый обводит восковым мелком свою ладонь на листе бумаги, пишет на ладошке свое имя и какое-то известное ему положительное качество своей личности. Затем листы передаются по кругу, участники записывают на ладошках другие положительные качества.

Обсуждение (после того, как листы возвратились к хозяевам). Трудно (легко) ли было писать свои положительные качества? Чужие? Какие чувства испытывали? Какие чувства испытывали, когда читали то, что о вас написали другие? Вы согласны с написанным о вас? Узнали ли о себе что-нибудь новое? Принимается или нет?

этап. Раскрашиваем свои «ладошки» цветами, которые соответствуют настроению. Затем вырезаем и делаем общий коллаж «Здравствуйте». Обсуждение групповой работы.

Итог.

Каждому из нас важно быть значимым, узнаваемым. Каждому важно, чтобы хорошее о нем знали другие. Картинка нашей группы может быть яркой и насыщенной только при условиях: -участия в ней настроения каждого из вас;

проявления по отношению друг к другу желания сотрудничать.

Занятие 6. Друг другу.

1. Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Обсуждение расположения «экспонатов» выставки. На выставке Улиток в центре - коллаж «Здравствуйте».

Упражнение «Краски жизни».

Цель: осознание суверенитета личностных границ в социуме и их разумности, сплочение группы, закрепление доверия.

этап. Каждый участник получает белый пластиковый стаканчик - символ сосуда жизни - и выбирает вслепую из мешка Судьбы одну краску (использую как гуашь, так и акрил), с помощью которой должен каким-то образом украсить стаканчик, презентовать его.

Обсуждение. Нравится ли то, что получилось? Легко (нет) было украшать жизнь доставшейся краской?

этап. Мы взаимодействуем друг с другом в жизни. Чему-то учимся друг у друга, что-то заимствуем из опыта других людей. От этого наша жизнь

обогащается новыми красками, приобретает другие оттенки (участники взаимодействуют и обмениваются необходимыми красками, дополняют ими рисунки на стаканчиках).

Обсуждение. Нравится ли то, что получилось? Помогли (помешали) новые краски в жизни?

этап. У каждого есть свой сокровенный внутренний мир, который, по желанию, каждый может открыть окружающим. Участникам предлагается сделать при помощи ножниц «окошки» в стаканчиках, по своему усмотрению и желанию.

Обсуждение. Что получилось? Зачем именно так? Какие чувства по отношению к стаканчику? Какое настроение? Обсуждение занятия. Зачем мы нужны друг другу?

Занятие 7. Почему мы ссоримся.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Упражнение-разогрев «Встреча на узком мостике». Цель: создание модели конфликтной ситуации.

В группе выбирается пара добровольцев. Задание: пройти по узкому мостику (бельевая веревка на полу) в противоположных направлениях как можно быстрее. Условия выполнения: не договариваться. Все остальные - наблюдатели. Повторяем несколько раз.

Обсуждение.

Какие чувства испытали участники упражнения? Почему не получается? Чем отличаются пары, «упавшие в воду» от успешно преодолевших мостик?

Теоретический блок (с использованием слайдов).

Цель: изучение природы и механизмов развития конфликта. **КОНФЛИКТ** - это столкновение, состояние противоборства, возникающее на основе противоположно направленных целей, мотивов, суждений или потребностей при ограниченных ресурсах для их удовлетворения. Например,

Иван-царевич и Кощей Бессмертный; Маленький Принц и барашек, Золушка и злые сестры.

Конфликт всегда имеет причины и поводы, но не всегда - правого и виноватого. Часто конфликт выступает как форма самоутверждения личности.

Через него осуществляется самозащита, притязания личности, происходит усвоение социальных норм (одна личность при этом утверждается, вторая -получает урок).

ПРИРОДА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА:

ПРИЧИНА (м/б сфера влияния, право обладания, предпочитаемость) СТОЛКНОВЕНИЕ (декларация одной стороны «Вася, ты не прав!»)

ОТВЕТ ДРУГОЙ СТОРОНЫ («Сам дурак!») ----- ►

ДОВЕДЕНИЕ ДО ТОЧКИ КИПЕНИЯ -ВЗРЫВ ----- ►

КАЖДЫЙ ОСТАЕТСЯ ПРИ СВОИХ ИНТЕРЕСАХ (+ и -).

4. Упражнение «Давление».

Цель: осознание момента зарождения конфликта, развитие способности регулировать взаимоотношения с окружающими.

Инструкция: поставьте руки перед собой на уровне груди ладонями друг к другу. Сильно надавите правой рукой на левую.

Обсуждение.

Было ли указание сопротивляться левой рукой? Почему не получилось выполнить задание?

Ключевой момент - интересы сторон. Почему противоположная сторона себя ведет именно так?

Вывод.

Момент зарождения конфликта - давление.

Обсуждение занятия. Что понравилось (нет)? Какой новый опыт я вынес из встречи?

Домашнее задание: подумать о способах поведения в конфликте.

Занятие 8. Как правильно ссориться.

1. Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

2. Упражнение-разогрев «Снежки».

Цель: эмоциональная разрядка, подвижная разминка, активизация ресурсных механизмов возраста.

Участники делятся на две команды. Каждый получает по три листа бумаги, из которых делает «снежки». На полу между командами - граница из бельевой веревки. Задание: по команде ведущего перебросить как можно больше снежков на сторону противника и по команде остановиться. Проводится два-три тура. Обсуждение: обмен впечатлениями.

3. Теоретический блок (с вывешиванием на стены помещения указателей, иллюстрирующих разные стили поведения в конфликте).

Цель: изучение разных стилей общения в конфликтных ситуациях.

СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Конкуренция (соперничество) - стратегия открытой борьбы, стремление всеми силами получить максимум желаемого, наиболее острая форма конфликтного поведения.

Девиз: ЧТОБЫ Я ПОБЕДИЛ, ТЫ ДОЛЖЕН ПРОИГРАТЬ.

Компромисс - взаимные уступки, не касающиеся основных интересов сторон, основанные на понимании невозможности получить максимум желаемого и реальной угрозы лишиться всего, если не уступить.

Девиз: ЧТОБЫ КАЖДЫЙ ИЗ НАС ЧТО-ТО ВЫИГРАЛ, КАЖДЫЙ ДОЛЖЕН ЧТО-ТО ПРОИГРАТЬ.

Избежание (уход, уклонение) - отказ от конфликтного взаимодействия, уход из ситуации из-за осознания недостаточности сил для борьбы за свои цели или из-за переоценки ценности предмета конфликта.

Девиз: ЧТОБЫ НЕ ПРОИГРАТЬ, ЛУЧШЕ НЕ ИГРАТЬ.

Приспособление - односторонние уступки в пользу оппонента либо из-за недостаточности сил для достижения цели, либо из-за понимания большей значимости предмета конфликта для оппонента, чем для себя (либо в надежде на аналогичные уступки со стороны оппонента).

Девиз: ЧТОБЫ ТЫ ВЫИГРАЛ, Я ДОЛЖЕН ПРОИГРАТЬ.

Сотрудничество - активное участие обеих сторон в разрешении конфликта и отстаивании своих интересов с учетом интересов оппонента. Поиск взаимоприемлемых решений.

Девиз: ЧТОБЫ ВЫИГРАЛ Я, ТЫ ТОЖЕ ДОЛЖЕН ВЫИГРАТЬ.

4. Упражнение «Военная стратегия»

«Мозговой штурм» с сопоставлением карточек и стилей поведения в конфликте. Участники выбирают стили, аргументируют свой выбор (+ и -), приклеивая карточки к соответствующему указателю на стене. Карточки:

Конкуренция. ЧТОБЫ Я ПОБЕДИЛ, ТЫ ДОЛЖЕН ПРОИГРАТЬ.

Компромисс. ЧТОБЫ КАЖДЫЙ ИЗ НАС ЧТО-ТО ВЫИГРАЛ, КАЖДЫЙ ДОЛЖЕН ЧТО-ТО ПРОИГРАТЬ.

Избежание. ЧТОБЫ НЕ ПРОИГРАТЬ, ЛУЧШЕ НЕ ИГРАТЬ.

Приспособление. ЧТОБЫ ТЫ ВЫИГРАЛ, Я ДОЛЖЕН ПРОИГРАТЬ.

Сотрудничество. ЧТОБЫ ВЫИГРАЛ Я, ТЫ ТОЖЕ ДОЛЖЕН ВЫИГРАТЬ.

Обсуждение по результатам.

Итог. Стратегия сотрудничества на основе согласования интересов является наиболее беспроблемной, хотя и самой сложной. Ну, или хоть компромисс.

Занятие 9. Формула гнева или Что мешает сотрудничать.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Вопросы для обсуждения.

Что мы переживаем, когда с кем-то ссоримся? Что мешает договориться, сотрудничать или хотя бы пойти на компромисс? Из чего

состоит гнев (для ОВЗ по слуху - «злость», эквивалента слову «гнев» нет в сурдо-лексиконе)?

Упражнение «Причины гнева (злости)» (мозговой штурм) Почему мы злимся?

Цель: выявить и сформулировать основные типы внешних причин, порождающих гнев. Возможные причины и ситуации:

- получение отказа (ситуация просьбы и принятия отказа),
- реакция на агрессию (нарушение границ дозволенного, обвинения, оскорбления),
- реакция на требования (неумение сказать «нет»),
- нарушение прав (провокация, задевание и т.д.).

Итог: реальность и наше восприятие реальности - не одно и то же. Часто ситуация, вызывающая наш гнев бывает смешной.

Упражнение «Маска гнева»

Цель: творческое самовыражение и терапия негативных эмоций, связанных с гневом (злостью).

Участникам предлагается при помощи восковых мелков, красок и ножниц изготовить маску гнева (злости) и придумать ее историю. Представление -по кругу. Вопросы к автору маски: нравится или нет? как зовут маску? что может заставить надеть такую маску?

Обсуждение каждой маски по мере представления (страшно или нет? похоже на злость? на что-то еще?).

ТБ: участникам запрещено забирать маски с собой.

Упражнение «Лимон».

Цель: управление снятием мышечного напряжения и расслабления. Сядьте удобно: руки свободно положите на колени ладонями вверх. Плечи и голова расслаблены. Представьте себе, что у вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно сжимать его до тех пор, пока не почувствуете, что выжали весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Теперь представьте себе, что лимон находится в левой руке. Начинайте медленно

сжимать его до тех пор, пока не почувствуете, что выжали весь сок. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните упражнение двумя руками. Расслабьтесь. Почувствуйте состояние покоя.

Итог.

Гнев - это наша эмоция. Своими эмоциями мы вправе и можем управлять. Важно вовремя поймать ее и воспитать.

Домашнее задание: придумать, каких цветов и как выглядит эмоция гнева (злости).

Занятие 10. Приручение гнева.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Притча «Гнев»

Цель: осознание возможности управлять гневом через работу с метафорой. Ученик спросил у Учителя:

Как мне справиться с моим неуправляемым и вспыльчивым характером? Как научиться побеждать свой гнев?

Покажи мне свой гнев, - усмехнулся Учитель.

Сейчас его нет, - ответил ученик.

Хорошо, принеси мне его, когда он появится.

Вряд ли у меня получится, - вздохнул ученик. - Гнев возникает внезапно, и я растеряю его, пока приду к тебе.

Тогда, - сказал Учитель, - гнев не может быть частью тебя. Иначе он был бы с тобой всегда, и ты сразу смог бы показать его мне. Значит, он приходит к тебе извне. Когда почувствуешь гнев - включи осознание. Ты тут же почувствуешь, как уходит внутреннее напряжение. Телу потребуется еще некоторое время, чтобы остыть. Но центр уже спокоен. Ты уже не един с гневом.

Обсуждение притчи. Повторение итога предыдущего занятия.

Итог - схема «СИТУАЦИЯ - ОТНОШЕНИЕ - ПОВЕДЕНИЕ».

Когда у человека нет выбора ситуации, у него есть выбор отношения к ней.

Упражнение «Приручи свой гнев (злость)» (рисунок на стекле).

Цель: развитие рефлексии, арт-терапия негативных эмоциональных состояний, релаксация.

этап. Рисуем на зеркале гнев (злость), свое состояние, когда мы злимся.

Смотрим через рисунки вокруг, друг на друга.

Обсуждение.

Что чувствуете? Как видите? Гнев искажает картину мира, мешает видеть.

этап. Делаем отгиск на белом листе. Раскрашиваем получившуюся картинку так, чтобы гнев из нее ушел. Преображаем гнев в доброту.

Обсуждение рисунков, расположенных в круге на полу релаксационной зоны зала, с высоты роста, двигаясь по кругу.

Используется сенсорное оборудование (установка «Звездное небо», ионизатор, фонтан и пузырьковые колонны) для усиления эффекта релаксации.

Итог.

Я есть Я, а ТЫ есть ТЫ.

Я занят своим делом, а ты - своим.

Я в этом мире не для того, чтобы соответствовать твоим ожиданиям, и ты - не для того, чтобы соответствовать моим. Если мы встретимся - это прекрасно. Если нет - этому нечем помочь.

Домашнее задание: вспомнить то, что кому-то не простили (или было очень трудно простить).

Занятие 11. Прощение.

Поступай с другими так, как хочешь, чтобы поступали с тобой.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Упражнение-разогрев «Говорящие ладошки».

Цель: развитие базовых коммуникативных умений и навыков восприятия партнёров по общению.

Участники разбиваются на пары, берутся за руки. Надо представить, что руки стали говорящими. Только с помощью кистей рук надо: поздороваться, познакомиться, затеять спор, поругаться, помириться. Вариант: ладони одного человека общаются друг с другом. Обсуждение.

Какие ощущения испытали в разных ситуациях? Что было приятно? Что было трудно? Настроение?

Упражнение «Мне трудно простить, когда...» (рефлексивный круг)

Цель: развитие навыков эмпатии и толерантности. Обсуждение.

Почему надо прощать обиды?

Как мы чувствуем себя по отношению к человеку, которого простили?

Кого легче прощать - близкого человека или постороннего?

Кто может сильнее обидеть нас - родной или посторонний человек?

Кого нам труднее простить - себя или других? Что происходит с нами, когда мы прощаем?

4. Упражнение «Простить себя и других»

Цель: развитие произвольности саморегуляции, эмоциональной устойчивости в сложных жизненных ситуациях.

Лист бумаги разделить пополам. В одной колонке - записать обиды, которые не смогли простить. В другой - которые сами нанесли кому-то и не можем простить себе этого. Подумать, почему списки именно такие.

Затем мелко рвем и выбрасываем этот ненужный мусор из своей жизни в подготовленную урну. Не обсуждаем.

Итог. Притча о тяжелой ноше.

У одного странника была привычка брать какой-нибудь сувенир с того места, где кто-то его обидел злым словом или делом, чтобы не забыть и в другой раз не испытать разочарования. Его путь был дальним, и мешок, в котором он нес все эти сувениры, становился всё тяжелее, плечи даже болели. Однажды на пересечении дорог он встретил бродячих артистов. Те

спросили странника, почему у него такой тяжелый мешок. Он достал из мешка один сувенир и поведал историю, связанную с ним, а актеры тут же сыграли эту историю. Вскоре странник и сам включился в представление, играя самого себя в драме своей жизни. Так были разыграны истории, связанные с каждым сувениром.

Актеры предложили сложить из них памятник трудностям, встретившимся страннику в пути. Когда памятник был готов, путешественник понял, что может (предложить свой вариант) оставить его здесь как символ своей свободы от обид.

Поблагодарив актеров, странник продолжил свой путь, ощущая свободу и легкость, ибо он сбросил огромную ношу со своих плеч.

Без обсуждения.

Занятие 12. Манипуляция и защита от нее.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Упражнение-разогрев «Самый ловкий». Цель: демонстрация манипуляции.

Двое участников группы держат натянутую веревку на уровне груди. Остальным дается задание: пройти под ней. Когда все проходят, веревка опускается ниже. Задание повторяется. Так несколько раз, пока не выявятся три победителя. Они получают «призы». Обсуждение.

Зачем вы это делали? Почему этот вопрос не задали мне в начале упражнения? Что сейчас чувствуете?

3. Теоретический блок (с использованием слайдов).

Цель: изучение явления манипуляции и возможных способов противодействия ей.

Манипуляция - это такое влияние на человека, которое осуществляется исподтишка, до поры скрыто от человека, потому что он доверяет манипулятору или его доводам.

Манипулятор побеждает не с помощью силы, а с помощью хитрости, «играет на струнах души» человека. **Способы манипуляции:**

Преувеличение типичности поведения.

Ссылка на авторитеты.

Создание спешки, ажиотажа.

Злоупотребление правилом взаимного обмена.

5. Навязывание обязательств.

Что делать?

Прежде всего, разгадать факт манипуляции.

Использовать прием бесконечных уточнений (зачем это нужно, что именно нужно, почему именно сейчас и т.п.).

Использовать прием «сказка про белого бычка».

Брать тайм-аут: не делать сразу того, что навязывается.

4. Упражнение «Линии».

Цель: рефлексия механизма воздействия манипулятора, развитие критичности мышления.

Несколько участников выходят за дверь. Ведущий рисует на доске несколько вертикальных линий разной длины и договаривается с оставшимися убеждать каждого из вошедших в том, что самая длинная линия та, которая таковой не является. Испытуемые входят в кабинет по одному и выбирают самую длинную линию. Обсуждение.

Легко ли выбирать? Что мешает? Что помогает?

Обсуждение занятия. Что больше всего понравилось? Не понравилось?

Какой новый опыт приобретен?

Занятие 13. Манипуляция и защита от нее.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Упражнение «Волк и Ягненок».

Цель: тренинг распознавания манипуляции, приемов противодействия манипуляторам.

Процедура: чтение и обсуждение басни А.Крылова «Волк и Ягненок».

Притча «Как ловить обезьян».

Цель: тренинг распознавания манипуляции, приемов противодействия манипуляторам.

Одна обезьяна очень любила вишни. Однажды, сидя на дереве, она увидела на земле прекрасные вишни и спустилась вниз, чтобы взять их. Но вишни находились в прозрачном стеклянном сосуде. Обезьяна додумалась просунуть руку в горлышко сосуда. Зажав одну вишню в кулаке, она хотела ее вытащить, но не смогла: кулак ее оказался шире отверстия сосуда.

Разумеется, все это было подстроено умышленно, и вишни в сосуде были ловушкой, устроенной ловцом обезьян, который знал, как мыслят обезьяны.

Услышав обезьяний визг, охотник вышел из своего укрытия. Испуганная обезьяна пыталась удрать, но ее рука, как он и предполагал, застряла.

Охотник заранее знал, что она будет продолжать сжимать вишню в кулаке. Он без труда ее схватил, а затем резко ударил ее по локтю, отчего кулак ее разжался, и она выпустила, наконец, вишню.

Итак, обезьяна высвободила руку, но оказалась пойманной. Охотник же использовал вишню и сосуд, но не лишился ни того, ни другого.
Обсуждение.

Как можно защитить себя от манипуляции?

Домашнее задание: придумать 1 способ защиты от манипуляции.

Занятие 14. Границы и границы границ.

1. Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Проверка домашнего задания. Записываем способы. Обсуждаем + и -
Вспоминаем занятие № 4.

Упражнение «Гибкие границы».

Цель: моделирование конструктивного взаимодействия с окружающим миром, рефлексия эмоциональных переживаний.

Участники получают по картонной рамке и кусочку пластилина заведомо большего размера.

1 этап. Предлагается каждому слепить из пластилина шарик. Делать это нужно не спеша, с любовью, представляя, как в нем воплощаются ваши душевные качества. Не забывайте, что это - сфера вашей личности. Выдержать паузу - общение со сферой личности.

2 этап. Картонная рамка - это социум, с которым предстоит взаимодействовать. Отверстие - возможность такого взаимодействия. Задание: просунуть шарик через отверстие в картоне. Пронаблюдать свои переживания.

Обсуждение.

Что испытывали? Что было сложно? Что было легко? При дискомфорте от деформации шарика - предложение восстановить его форму. Как теперь?

Итог. Важно взаимодействие без ущерба для себя и для других.

4. Упражнение «Дерево среди других» (метафорические карты «Дерево как образ человека»).

Цель: рефлексия социального самосознания, наблюдение уровня адаптации. Каждый участник выбирает подходящую карту с изображением дерева, которая отражает его ощущение себя в сообществе других людей.

Обсуждение:

Почему именно это дерево? Где оно растет? Какие деревья вокруг него? Что они ему говорят? Как ему «растется» среди них? Что оно им говорит? Как оно изменится через ... лет?

Обсуждение занятия. Что больше всего понравилось? Не понравилось? Какой новый опыт приобретен?

Занятие 15. Взаимодействие.

1. Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

2. Диагностика самооценки («Дерево», авт. Д. Лампен, в адапт. Л.П. Пономаренко).

Упражнение -разогрев «Здравствуйте».

Цель: развитие навыков базового общения, коллективного взаимодействия. Участники делятся на три группы (локти, колени, плечи). Участникам необходимо поздороваться локтями, коленями, плечами. Обсуждение.

Как было легко здороваться? Как трудно? Вывод.

Упражнение «Конструкторское бюро».

Цель: развитие навыков высказывания и принятия обратной связи, тренинг коллективного взаимодействия.

Участники делятся на две группы. Каждому участнику выдается лист формата А-4. Задача 1: сделать бумажный самолетик, придумать ему имя. Задача 2: выбрать в группе самый лучший самолетик для представления его проекта на выставке. Задача 3: презентация двух самолетиков, испытание, вручение медали победителю.

Обсуждение.

Что чувствовали, когда строили свой личный самолет? Как выбирали лучший самолетик в группе? Что чувствовали в 1 -ой группе? Что чувствовали во 2-ой группе?

Обсуждение занятия. Что больше всего понравилось? Не понравилось? Какой новый опыт приобретен?

Занятие 16. Взаимодействие + взаимопонимание.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Упражнение «Метасообщения».

Цель: тренинг навыков выражения эмоций, развитие эмпатии, толерантности.

Процедура. Ведущими становятся все по очереди. Необходимо мимикой изобразить то, что написано на карточке-сообщении. Группа отгадывает. Обсуждение. Что трудно? Что легко? Получается ли у вас в жизни понимать настроение человека по выражению лица?

3. Упражнение «Строим город».

Цель: тренинг конструктивного взаимодействия, наблюдение социальных ролей в группе.

1 этап- «Индивидуальное строительство». Каждый получает лист формата А5, цветную бумагу, мелки, краски и ножницы. Задание: построить себе дом (10 минут).

2 этап - «Заселение города». Каждый участник выбирает на заранее подготовленном листе ватмана с изображением ландшафта место для жительства и приклеивает свой дом (5 минут).

3 этап - «Благоустройство города». Задание: договориться и совместно организовать пространство города, чтобы жителям было интересно и комфортно (10 минут).

Обсуждение. Нравится ли город? Какое у него настроение, по-вашему? Какое настроение у вас? Что бы изменили, добавили, убрали? Присутствовало в процессе строительства взаимопонимание? Например? Зачем?

Обсуждение занятия.

Важно ли понимать чужое настроение? Зачем? Вам важно, чтобы другие понимали ваше настроение? Зачем? Что такое взаимопонимание?

Домашнее задание: помечтать о будущем.

Занятие 17. Мечты и планы.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Упражнение-разогрев «Муха».

Цель: тренинг снятия эмоционального напряжения, развитие навыков эмоционального раскрепощения.

Процедура. Мысленно представьте, что в кабинет залетела муха. Она пытается сесть на ваше лицо. Ваша задача прогнать ее, не двигая никакой частью тела, кроме мимических мышц лица. Итак, муха садится. на лоб, на нос, на правую щеку, на левую щеку, на лоб, на нижнюю губу, на нос, на левый глаз, опять на нос. Улетела.

Обсуждение. Получилось представить? Получилось прогнать? У кого, по-вашему, удачней всех получилось прогнать муху?

3. Упражнение «Презентация мечты».

Цель: развитие устойчивости самооценки, тренинг навыков самопроектирования и самопрезентации в коллективе.

этап. Участникам предлагаются листы формата А4 (А3) и много разных журналов. Задание: при помощи ножниц, клея и журналов создать коллаж «Мечты и планы» (20 минут).

этап. Презентация коллажей.

Обсуждение занятия: эмоции, настроение, самочувствие.

Занятие 18. Ресурсы и ценности.

Обмен новостями. Какие новые мысли пришли мне в связи с предыдущим занятием?

Обсуждение темы занятия. Что (кто) придает вам силы в жизни (внешние и внутренние ресурсы)? Это ценно для вас? Являетесь ли вы «ресурсом» для кого-то? Будете являться? Для кого? Это ценно для вас?

Упражнение «Раздача монет».

Цель: тренинг способности любить и быть любимым, наблюдение взаимодействия в группе, демонстрация ролей отдавания, получения и взятия в динамике межличностных отношений.

Всем участникам предлагается одинаковое количество мелких монет в «кошельках». Участники «знакомятся» со своими запасами «ценностей». Затем им предлагается раздать имеющиеся монеты другим участникам -кому

и сколько хочется - по своему усмотрению. То, что роздано, не возвращается.
Обсуждение.

Что чувствовали? От чего зависело, кому и сколько монет отдавали? С каким настроением отдавали? Как чувствовали себя, получая монеты от других?

Упражнение «Камни для крепости».

Цель: осознание участниками личных ресурсов и ресурсности сообщества.

1 этап. Каждый из участников группы делит лист линиями на три части (1 - чего я достиг (что преодолел), 2 - благодаря чему, 3 - что мне мешает); записывает, что именно в его личности, опыте помогает ему стать сильнее и преодолевать препятствия, а что - мешает; затем берет соответствующее количество камней подходящей, по его мнению, величины и раскладывает на листе.

2 этап. Участники поочередно представляют свои ресурсы и помехи их реализации; собирают в отдельную «мусорку» мешающие камни, дарят полезные камни для строительства крепости Личности.

Итог. Каждое из названных способов стать сильнее - камень для строительства Личности. Создавая общими усилиями крепость, мы узнаем о новых для себя способах.

Притча о двух волках.

Цель: демонстрация ответственности за свою жизнь и поведение. Когда-то давно старый индеец открыл своему внуку одну жизненную истину. В каждом человеке идет борьба, очень похожая на борьбу двух волков. Один волк представляет зло - зависть, вражду, гнев, ложь, трусость... Другой волк добро - мир, прощение, сочувствие, верность, чуткость... Маленький индеец задумался, а потом спросил:

А какой волк победит?

Старый индеец улыбнулся и сказал:

Всегда побеждает тот волк, которого ты кормишь. Домашнее задание:
использовать знания, присвоенные в тренинге.

Анкета обратной связи. Цель: обратная связь, рефлексия.

Инструкция: завершите предложения так, как считаете нужным.

Подписывать анкету необязательно.

На этом тренинге я...

Больше всего мне запомнилось...

Мне не понравилось...

Я доволен занятиями на ... %

Рекомендации по разрешению конфликта в образовательном учреждении

- Признать существование конфликта, то есть признать наличие у всех участников противоположных целей и методов;
- Признать необходимость проведения переговоров, договорившись заранее (по телефону) и продумав, есть ли возможность решения конфликта без посредников;
- Заранее определить круг вопросов, составляющих предмет конфликта; на этом же этапе определить, что в восприятии предмета конфликта - домыслы, а что конкретные факты;
- Постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально; занять позицию оппонента, представить, как конфликт видит он; определить для себя, на какой компромисс вы готовы и что может быть целью переговоров;
- Открытое общение - это основное условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации. Таким образом, первое условие - выслушать и продемонстрировать слушание, получить как можно больше информации. В обсуждении конфликта желательно выяснить, как каждый понимает проблему, признать, что ваши действия и поступки могли привести к конфликту. Далее необходимо прояснить: соответствует ли поведение каждого участника сложившейся ситуации; как можно наиболее логично и полно изложить общую проблему, отметить вопросы, в которых участники конфликта либо расходятся, либо солидарны и понимают друг друга.