



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНКЛЮЗИВНОГО И КОРРЕКЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

**Решение межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»  
в условиях детского лагеря**

Выпускная квалификационная работа по направлению  
44.04.01 Педагогическое образование  
Направленность программы магистратуры  
«Медиация и медиативные технологии в системе образования»  
Форма обучения заочная

Проверка на объём заимствований:  
85 % авторского текста

Работа рекомендована к защите  
рекомендована/не рекомендована  
«12» 02 2020 г.  
зав. кафедрой СРПиП

СР / Соколова Н.А.

Выполнила:  
Студентка группы ЗФ-306-223-2-1  
Сафина Евгения Александровна

Научный руководитель:  
к.п.н., доцент кафедры СРПиП  
Пташко Татьяна Геннадьевна

ТГ

Челябинск  
2020

## Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА В УСЛОВИЯХ ДЕТСКОГО ЛАГЕРЯ</b>	
1.1. Сущность феномена межличностного конфликта в условиях детского лагеря.....	14
1.2. Модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».....	32
1.3. Педагогические условия эффективного функционирования модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» .....	45
Выводы по первой главе .....	57
<b>ГЛАВА II. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МОДЕЛИ В УСЛОВИЯХ ДЕТСКОГО ЛАГЕРЯ</b>	
2.1. Цели и задачи опытно-экспериментальной работы .....	61
2.2. Реализация модели по разрешению межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря .....	79
2.3. Оценка и анализ результатов опытно-экспериментальной работы .....	98
Выводы по второй главе .....	112
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	115
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	120
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	131

## ВВЕДЕНИЕ

В детской и подростковой среде довольно часто происходят конфликты, основой для которых может стать небольшая причина. Невнимательность и нежелание взрослого помогать в разрешении конфликтов приводят к большим последствиям.

В детском лагере, когда подросток находится практически весь день в присутствии взрослых, у воспитателя детского лагеря есть уникальная возможность изучать причины появляющихся противоречий между воспитанниками, а так же помогать им в их преодолении, что чаще всего и происходит в практической деятельности [33]. Воспитатель всегда добросовестно подходит к разрешению проблем такого характера, принимая на себя роль медиатора, и интуитивно помогает подросткам решить конфликт.

Каждому педагогу детского лагеря необходимо быть готовым к работе не только с подростками, но и с их родителями. Чтобы построить с родителями конструктивно-продуктивное взаимодействие, необходимо знать и изучать психологию родителей, осознанно применять эффективные механизмы педагогического воздействия и техники общения.

Исходя из проведенного нами исследования, наиболее сложными видами межличностных конфликтов педагоги детского лагеря выделяют конфликты в диаде «воспитатель – родитель». Популярной причиной является отсутствие знаний для грамотного разрешения конфликта.

Неразрешенность такого рода конфликтов может привести к ряду последствий: потеря авторитета у родителя, а вследствие и ребенка, негативный отзыв о работе педагога в администрацию детского лагеря, снижение престижа детского лагеря, испорченные впечатления об отдыхе в детском лагере и т.д.

Во время конфликта активизируется огромное количество отрицательных эмоций. Адекватному поведению во время конфликта

можно и нужно учиться. Эту работу можно вести целенаправленно, например, на курсах по бесконфликтному общению, прибегать к помощи профильных специалистов, а также ежедневно на конкретных примерах, происходящих в отряде, происходящих в отряде, учить ребят конструктивно общаться друг с другом [33].

Эффективным будет дополнительная подготовка воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». Мы рассматриваем воспитателя детского лагеря в роли медиатора, т.е. специалиста, осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

Основная задача воспитателя научиться эффективным способам разрешения конфликта и помочь конфликтующим сторонам договориться.

В нормативно-правовых документах, определяющих деятельность воспитателя детского лагеря, указаны такие требования к воспитателю как умение диагностировать, разрешение конфликтов и осуществление их профилактики, а также осуществление взаимодействия с родителями или законными представителями детей, в том числе привлечение их к разрешению конфликтов.

Таким образом, одной из проблем, требующих внимания, является проблема разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

**Степень разработанности проблемы и теоретическая база исследования.**

Первые целостные концепции конфликта появляются на рубеже XIX – XX вв. Основные из них были созданы в рамках зарубежной психологии (З. Фрейд, Э. Фромм и др.), зарубежной социологии (У. Макдаугалл, К.

Левин, А. Бандура, А. Басс и др.), зарубежной политологии (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель и др.).

Проблема разрешения межличностных конфликтов в педагогике рассматривалась в исследованиях С.В. Баныкиной, М.М. Рыбаковой, И.И. Рыданова, Т.В Драгунова и др.

Причины межличностных конфликтов педагогов и родителей, способы их разрешения рассматриваются в работах многих ученых педагогов и психологов – М.М. Безруких, Е.В. Гребенкина, Л.А. Петровской, В.Б. Тарабаевой и др.

Н.А. Самсонова отмечает, что конфликтологическая компетентность – одна из ключевых в системе профессиональных компетентностей педагогов и выступает основой для становления профессионализма практически в любой сфере деятельности, являясь важнейшей характеристикой качества подготовки специалиста с высшим педагогическим образованием.

М.М. Рыбакова, В.В. Базелюк отмечают, что большинство педагогов испытывают затруднения при разрешении конфликтных ситуаций во взаимодействии не только с учениками, но также с их родителями.

В исследованиях Е.Е. Ефимовой, Кузиной А.А., Ивченко Д.В. и др. раскрыты воспитательные, развивающие и обучающие возможности конфликта, значительное внимание уделено средствам разрешения и управления конфликтом.

Изучением межличностных конфликтов в среде детского лагеря в современных исследованиях занимаются В.И. Белов, Д.Ю. Елкина и др.

Значительный вклад в содержание формы и методы подготовки будущих педагогов системы дополнительного образования внесли труды ученых и методистов Всероссийского детского центра «Орлёнок»: С.И. Панченко, М.И. Рожковым, Л.В. Спириной, С.А. Шмаков и др.

В.А. Нужный, Н.С. Чагина, Н.В. Грушевская, А.Н. Никульников в своих исследовательских работах обращают внимание на важность подготовки воспитателей в области разрешения конфликтов.

Анализ современных исследований свидетельствует о возрастающем интересе к проблемам разрешения межличностного конфликта в условиях детского лагеря.

Специальные исследования в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря не проводились.

В этой связи многие аспекты вышеназванной проблемы остаются слабо изученными, следовательно, процесс разрешения конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря до сих пор не стал предметом специального научного изыскания.

На основании изучения опыта работы детских лагерей, анализа философской, социологической и психолого-педагогической литературы, а также собственного опыта работы в детском лагере была сформулирована **проблема** настоящего исследования, которая определяется противоречием: с одной стороны, между возросшими требованиями общества к воспитателю детского лагеря и необходимостью совершенствования умений разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, а с другой – недостаточной теоретической, практической разработанностью системы, обеспечивающей соответствующий уровень подготовки воспитателя к разрешению межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Общепедагогическое и практическое значение данной проблемы и ее недостаточная разработанность послужили основанием для выбора темы исследования: «Разрешение межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря».

**Цель исследования:** теоретически обосновать, разработать и апробировать модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

**Объект исследования:** межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель».

**Предмет исследования:** процесс разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

В основу исследования положена следующая **гипотеза**, согласно которой процесс разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря будет эффективным, если:

1. разработать специальную модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»;

2. выявить и экспериментально проверить комплекс педагогических условий эффективного функционирования модели:

– обеспечить процесс подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» через реализацию специальной программы;

– психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой определены следующие **задачи**:

1. Изучить и проанализировать состояние проблемы исследования в научной литературе.

2. Раскрыть сущность понятия межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, разработать его структуру, особенности.

3. Теоретически обосновать, разработать и реализовать модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

4. Выявить, обосновать и экспериментально проверить педагогические условия эффективного функционирования специальной модели.

**Методологической и теоретической основой** диссертационного исследования стали труды ученых в области исследования деятельностного и системного подходов (В.Г. Афанасьев, Ю.А. Конаржевский, В.В. Давыдова, Н.В. Кузьмина, А.А. Леонтьев, В.А. Якунин и др.); основополагающие идеи социологов и психологов о социально-преобразовательной деятельности человека (В.Т. Лисовский, А.В. Петровский, Л.С. Выготский и др.); психологические исследования конфликтов (А. Я. Анцупов, Ф. М. Бородкин, Н. В. Гришина, А. С. Гусева, А. И. Донцов, А. А. Ершов, В. Г. Зазыкин, А. Г. Ковалев, Н. В. Крогиус, А. И. Шипилов, А. В. Филиппов и др.); педагогические исследования конфликта (С.В. Баныкина, Б.Т. Лихачев, В.М. Афонькова, М.М. Рыбакова, И.И. Рыданова, Т.В. Драгунова, Е.Е. Тонков и др.); социологические исследования конфликта (Л. Козер, А.Г. Здравомыслов, А.В. Дмитриев, Г. Зиммель, К. Маркс и др.).

**База и этапы исследования:** экспериментальная работа осуществлялась на базе детского лагеря «Комсомольский» Всероссийского детского центра «Орлёнок». Теоретико-экспериментальное исследование проводилось в три этапа.

На диагностико-прогностическом этапе (2017 – 2018 гг.) – проводилось исследование состояния проблемы в условиях детского лагеря, изучалась философская, социологическая, психолого-педагогическая литература, а также диссертационные исследования по проблемам разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, анализировались существующие



концептуальные подходы к этой проблеме. С целью выяснения состояния проблемы было организовано изучение практики работы детского лагеря в данном направлении, был разработан понятийный аппарат исследования, сформулирована рабочая гипотеза. Методы исследования: анкетирование воспитателей позволило определить у них уровень конфликтологической грамотности в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря. Логико-исторический анализ литературы по изучаемой проблеме использовался для выявления основных подходов к проблеме разрешения изучаемого конфликта в истории отечественной и зарубежной науки; теоретический анализ философской, социологической и психолого-педагогической литературы, обобщение эффективного педагогического опыта по разрешению исследуемого конфликта позволил сформировать исходные позиции исследования.

В рамках поисково-практического этапа (2018 – 2019 гг.) разрабатывалась модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», выявлялись педагогические условия ее эффективного функционирования. Формирующий эксперимент проводился с целью реализации модели и проверки разработанных педагогических условий эффективности ее функционирования. На данном этапе использовались следующие методы: системный анализ – с целью разработки модели и создания комплекса педагогических условий эффективности ее функционирования в детском лагере; теоретическое моделирование, эмпирические (прямое и косвенное наблюдение, описание), параксиметрические (анализ результатов, продуктов деятельности), методы математической статистики.

Обобщающий этап (2019 – 2020 гг.) был посвящен обобщению, систематизации и описанию полученных результатов, корректировке положений и выводов по теме исследования, оформлению

диссертационного исследования, определению практической значимости и внедрению результатов исследования в практику детского лагеря. Математические и статистические методы позволили оценить результаты констатирующего и формирующего экспериментов на различных этапах исследования.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Актуальность проблемы разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря обусловлена недостаточной разработанностью исследуемой проблемы в теории и практике, возросшими требованиями общества к воспитателю в разрешении межличностных конфликтов «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

2. Специально разработанная модель подготовки воспитателей детского лагеря в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» на основании системно-деятельностного подхода обеспечивает эффективность процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

3. Педагогическими условиями эффективного функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются: обеспечить процесс подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» через реализацию специальной программы; психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

Защищаемые положения определяют **теоретическую значимость** нашего исследования, которая заключается:

– в уточнении и конкретизации понятия «межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель»;

– в разработке модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»;

– анализ роли воспитателя в разрешении межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

**Научная новизна** исследования состоит в том, что:

– разработана модель подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;

– выделены педагогические условия эффективного функционирования разработанной модели: обеспечить процесс подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» через реализацию специальной программы; психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

**Практическая значимость** исследования: полученные в ходе исследования результаты и на их основе теоретические выводы положены в основу методических рекомендаций. Разработана и апробирована программа подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». Материалы исследования могут быть использованы в практике деятельности детских лагерей, в рамках подготовки воспитателей к практической деятельности, а так же в рамках профильных курсов.

**Обоснованность и достоверность** исследования определяется анализом современных достижений психолого-педагогической науки, выбором и реализацией комплекса методов, соответствующих цели исследования, воспроизводимостью результатов исследования и репрезентативностью полученных экспериментальных данных, систематической проверкой результатов исследования на различных

этапах экспериментальной работы, подтверждением гипотезы исследования его результатами, обработкой результатов эксперимента методами математической статистики с использованием вычислительной техники.

**Апробация и внедрение результатов исследования** осуществлялись:

1. Посредством публикаций результатов исследования в научной и методической печати, через внедрение разработаны программ и методических рекомендаций в практику деятельности детского лагеря «Комсомольский» (2018 – 2019 гг.).

2. Посредством участия автора в научно-практической конференции «Роль личности педагога педагогического коллектива в развитии социальной активности подростков в условиях детского лагеря» в рамках методического совета «Коллективная творческая деятельность как современная технология развития социальной активности личности», приуроченная к празднованию 95-летия со дня рождения И.П. Иванова (2018 г., ФГБОУ ВДЦ «Орлёнок», Краснодарский край); в «Методическом марафоне» по представлению опыта работы педагогического отряда «Родник» и партнерских организаций в части реализации образовательных программ и проектов 2019 года (2019 г., ФГБОУ ВДЦ «Орлёнок», Краснодарский край); проведения семинаров для вожатых детских лагерей респ. Татарстан в области разрешения межличностных конфликтов в рамках Республиканской школы вожатых (апрель 2019 г., февраль 2020 г.), детского лагеря «Комсомольский» (май – сентябрь 2019 г.).

3. Посредством работы в качестве заместителя начальника по научно-методической работе детского лагеря «Комсомольский» (2017 – 2020 гг.).

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений.

Во введении обосновывается актуальность проблемы исследования, определяются объект, предмет, цель исследования, формируются гипотеза и задачи исследования, раскрываются его методологические и теоретические основы, освещаются этапы и методы исследования, называется экспериментальная база, определяются научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования, представляются основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретико-методологический анализ проблемы межличностного конфликта в условиях детского лагеря»: конкретизируется и развивается сущность понятий «межличностный конфликт» и «межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель»; анализируется степень разработанности проблемы в рамках разных наук (философии, социологии, педагогики и психологии); разрабатывается модель подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря; обосновываются педагогические условия эффективности ее функционирования.

Во второй главе «Практическая часть по реализации модели в условиях детского лагеря»: определяются и обосновываются критерии и уровни конфликтологической грамотности педагогов; приводятся результаты диагностики; экспериментально проверяются педагогические условия эффективности функционирования модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря; анализируются результаты эксперимента.

В заключении диссертации формулируются основные выводы исследования и намечаются перспективы дальнейшей работы.

# Глава I. Теоретико-методологический анализ проблемы межличностного конфликта в условиях детского лагеря

## 1.1. Сущность феномена межличностного конфликта в условиях детского лагеря

Изучение конфликта было всегда актуально для любого общества и охватывало все сферы жизни человека. Предметом исследования многих социологов, философов, психологов в данном аспекте всегда являлось противоречие: взглядов и идей, желаний и мотивов.

Платон, Цицерон, Гераклид, Анаксимандр, Эпикур, Аврелий Августин – великие люди античной эпохи предлагали свое видение природы конфликта, пути его разрешения. Идеи согласия и «бесконфликтного отношения» были одними из основных в религиозных течениях.

Первые целостные концепции конфликта появляются на рубеже XIX – XX вв. Основные из них были созданы в рамках зарубежной психологии (З. Фрейд, Э. Фромм и др.), зарубежной социологии (У. Макдаугалл, К. Левин, А. Бандура, А. Басс и др.), зарубежной политологии (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель и др.).

В России конфликтологические идеи зарождались в разных направлениях и отражались в литературе, искусстве, музыке, эпосе, живописи, кино. И лишь в 1924 г. была опубликована первая работа отечественных специалистов «Трудовые конфликты и порядок их разрешения», авторами которой стали П.О. Грифин и М.И. Могилевская [7].

Несмотря на то, что предпосылки к формированию конфликтологии уходят в многовековую историю, как отдельная область научного знания конфликтология сформировалась только в 1992 г.

В своей книге А.Я Анцупов и А.И. Шипилов приводят следующие цифры, подтверждающие публикации в данной области: к началу 1995 г. защищено 22 докторские и 173 кандидатские диссертации, опубликовано 311 книг, монографий, брошюр, 1712 статей в журналах и сборниках [4]. Конфликт как особый феномен стал не просто предметом повышенного внимания специалистов разных научных областей, а предметом специального знания.

Сегодня изучением конфликта активно занимаются специалисты различных сфер: философии, психологии, социологии, истории, педагогики, правоведения, политологии, филологии. Количество исследований в этой области значительно увеличивается.

Перейдем к полиаспектному анализу понятия «конфликт», «межличностный конфликт» в рамках различных наук.

*Философский аспект.* Традиционно в философии конфликт исследовали как проблему противоречия, что является необходимым источником развития любой формы деятельности в любом типе общества. В начале 60-ых гг. XX века Г.М. Штракс трактовал конфликт как микросоциальное явление, характерное для некоторых ситуаций, возникающих между отдельными личностями или внутри коллектива. Причины конфликта отождествлялись с отклонениями от «нормального» хода развития, с пережитками прошлого. Данная идея почти на протяжении 30 лет являлась основой изучения конфликта в философии [6].

Известный белорусский ученый Е. М. Бабосов определяет конфликт как «предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в многообразных формах борьбы между индивидами, различными социальными общностями, направленной на достижение экономических, социальных, политических, духовных интересов и целей, нейтрализацию или устранение действительного или мнимого соперника и не позволяющей ему добиться реализации его интересов».

Конфликт рассматривается в следующих направлениях:

1. Моральный конфликт появляется в ситуации, когда требуется совершить выбор между сталкивающимися моральными ценностями в пользу одной из них и через разрешение противоречия реализовать нравственную цель.

2. Художественный конфликт – изучение эстетической природы конфликта.

Подводя итог проанализированному научному материалу, отметим, что изучение конфликта в философии помогает определить нам конфликт, как противоречие, которое является необходимым источником развития любой формы общества, в т.ч. и временного детского объединения.

*Педагогический аспект.* Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, ее суть сводится к деятельности по передаче и освоению социального опыта. Многие образовательные учреждения являются моделью общества, где дети и подростки усваивают социальные нормы отношений между людьми. Поэтому здесь необходимо создавать наиболее благоприятные условия, которые обеспечивают комфорт, как ребенку, так родителям и педагогам, обеспечивающим воспитательный и обучающий процесс. Сущность педагогических конфликтов связана с противоречивой природой педагогической деятельности, включающей в себя множество людей с разнообразными особенностями.

По мнению А.Я. Анцупова, конфликт педагогический – это противоречие между педагогом (учителем) и учащимся (группой учащихся), объектом которого является учебное задание, правило поведения на занятиях в учебном заведении, а также нравственные нормы, регулирующие личностные отношения педагога и учеников.

С.В. Банькина рассматривает педагогический конфликт как возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса, форма проявления обострившихся субъект-субъектных противоречий,



вызывающая чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения и предполагающая конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение причин [10].

Б.Т. Лихачева в статье «О конфликте в детском коллективе» впервые описала основы педагогического конфликта. Так же в области педагогики конфликт изучался В.М. Афоньковой, М.М. Рыбаковой, И.И. Рыдановой, Е.Е. Тонковым, Т.В. Драгуновой и другими педагогами.

Рассмотрим причины возникновения педагогических конфликтов, которые выявила М.М. Рыбакова [89].

Во-первых, чаще всего причинами конфликтов бывают объективные причины, например содержательное и методическое несовершенство педагогического процесса, несоблюдение требований к составлению расписания; нечеткость разделения формальных /неформальных отношений в школьном социуме; низкая культура общения; социально-экономическое положение педагогов.

Во-вторых, причиной конфликта можно выделить – поведение во время учебно-воспитательного процесса.

В-третьих, специфика межличностных отношений, психологическими особенностями участников учебно-воспитательного процесса. [89].

Межличностный конфликт – наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе межличностного взаимодействия [7].

Для возникновения межличностного конфликта необходимо три условия: противоречия в межличностном взаимодействии, противодействия оппонентов, переживания ими выраженных негативных эмоций по отношению друг к другу [7].

Многие межличностные конфликты несут в себе конструктивные функции:

1. Мобилизация усилий группы и индивида по преодолению возникающих в ходе совместной деятельности критических ситуаций.

2. «Развивающая» функция выражается в расширении сферы познания личности или группы, в активном усвоении социального опыта, в динамичном обмене ценностями, эталонами и т.д.

3. Формирование неконформистского поведения и мышления личности.

4. Разрешение конфликта ведет к укреплению групповой сплоченности [30].

Наиболее распространенными педагогическими конфликтами являются конфликты межличностных взаимоотношений, в основе таких конфликтов лежат противоречия систем ценностей, мировоззренческих позиций, взглядов, мнений, установок.

Таблица 1 – Виды педагогических конфликтов межличностных отношений

<b>Виды конфликта</b>	<b>Объекты конфликта</b>
<i>1</i>	<i>2</i>
«Ребенок - ребенок»	Конфликты лидерства, коммуникативные разногласия среди подростков разного пола, национальностей, статуса и др.
«Педагог – ребенок»	Конфликты возникают на основании дисциплины (поведение), разнонаправленных мотивов, из-за различий в системе ценностей и др.
«Педагог – педагог»	Неграмотная организация педагогического процесса с точки зрения управления педагогическим коллективом, отсутствие преемственности, внедрение инновационных технологий в образовательный процесс и др.
«Педагог – администрация»	Конфликты вызваны решением проблем власти и подчинения, с инновационными разработками и внедрением их в образовательный процесс и др.

*Продолжение таблицы 1*

1	2
«Педагог – родители»	Конфликты вызваны проблемами власти и неподчинения, статусно-ролевой и нравственно-эстетический характеры конфликта.

В современном мире педагогические конфликты проявляются не только «в стенах» школы, но и в учреждениях, где ребенок или подросток получает дополнительное образование: детские школы искусств, дома (дворцы) детского творчества, секции, центры дополнительного образования и др. Но особенно остро конфликты проявляются в условиях детских лагерей.

В детский лагерь приезжают дети разного возраста из разных регионов нашей страны, с разными целевыми установками на 21 день смены. Для некоторых с первых минут пребывания в лагере все идет не так, как они планировали: недостаточно внимания, несоблюдение правил пребывания, плохая погода, заскучали по родителям. Все эти состояния могут привести к возникновению конфликтного поведения [15].

Наиболее частыми причинами возникновения конфликтных ситуаций в условиях временного детского объединения (далее – ВДО) выступают:

- индивидуально-личностные особенности подростков (чрезмерная агрессия, завышенная самооценка, несоблюдение правил лагеря, хамство и т.д.);
- бытовые причины (подросткам трудно засыпать и они мешают спать другим, разбрасывают личные вещи, не застилают постель и т.д.);
- национальные особенности (подростки не всегда готовы принять национальные особенности и традиции детей из других регионов страны);

– трудный процесс адаптации (подросток скучает по дому, замкнут, часто уходит в себя и ни с кем не общается);

– «борьба за власть» (часто встречается, когда в отряде есть несколько лидеров, которые стараются добиться внимания к себе от большинства, формируют группировки, которые «враждуют» между собой) [15].

Опыт показывает, что конфликтные ситуации в условиях лагеря неизбежны, поэтому отрядный педагог должен всегда найти подход для их разрешения и предотвращения конфликта. В данном случае педагог выполняет роль медиатора, т.е. посредника, выступающего третьей стороной при решении спора и помогающего конфликтующим сторонам найти общее решение.

Проанализировав педагогическую литературу в данной проблематике, мы определяем виды педагогических конфликтов межличностных отношений: «ребенок – ребенок», «воспитатель – ребенок», «воспитатель – воспитатель», «воспитатель – администрация», «воспитатель – родитель».

Наиболее частыми причинами возникновения конфликтных ситуаций в условиях детского лагеря выступают: индивидуально-личностные особенности подростков, бытовые причины, национальные особенности подростков, трудный процесс адаптации, «борьба за власть».

*Психологический аспект.* Изучением конфликта с точки зрения психологии занимались А.И. Шипилов, А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, Н.В. Крогиус, Н.И. Леонов, А.А. Ершов и др. Развитию понятия «конфликтологическая компетентность» посвящены ряд трудов – О. И. Денисова, Т.И. Привалихина, М.Ю. Худаева, М.В. Башкин, А.Д. Харчук и др. [6].

В последние годы одной из актуальных проблем стал вопрос формирования конфликтологической культуры специалистов различных

областей, особенно педагогических кадров. Этим вопросам посвящены работы О.И. Щербаковой и Н.Е. Серебровской [6].

«Психологический словарь» определяет конфликт как трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями [37].

В. В. Дружинин и его соавторы дают следующее определение конфликта: «Конфликт – способ разрешения коренных противоречий, неразрешимых другим (логическим) путем» [37].

Н. В. Гришина рассматривает конфликт как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем каждая из сторон конфликта представлена активным субъектом (субъектами) [37].

Наиболее точное определение конфликта в «Словаре конфликтолога» указывают А.Я. Анцупов и А.И Шипилов «... (от лат. conflict – столкновение) наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а так же борьба подструктур личности» [7].

А.Я. Анцупов, профессор Российской академии государственной службы при Президенте РФ, является автором первого отечественного учебника по конфликтологии, где раскрывает сущность и обосновывает целесообразность междисциплинарного подхода к его изучению.

В психологии Л.А. Петровская предложила основные категориальные группы, характеризующие социально-психологический уровень анализа конфликта: структура конфликта, его динамика, функции и типология [80]. В последующем она расширила группу до семи понятий, добавив к имеющимся понятиям: сущность; генезис; методы изучения конфликта.

С точки зрения психологического аспекта изучения конфликта выделяется несколько теорий:

1. Психоаналитическая теория (З. Фрейд, А. Адлер, Э. Фромм): «корень» конфликта скрывается в бессознательном. Конфликт – противоречие «супер-эго» (сверх-Я) и «ид» (Оно), «эго» (Я) выступает как разрешающая этот конфликт. Причинами конфликта является невозможность самореализации человека.

2. Социотропная теория У.Мак-Даугала: причины конфликтов лежат в сфере социальных инстинктов (страх, самоутверждение, стадность), которые влияют на поведение людей в конфликте [104].

3. Этологическая теория Карла Лоренца: причины возникновения конфликта кроются в естественной агрессивности человека и толпы [104].

4. Теория социометрии Д. Морено: причины конфликта лежат в низкой адаптации человека к группе, в неумении построить межличностные отношения. В основе данной теории лежат симпатии или антипатии людей друг к другу [104].

5. Теория символического интеракционизма (Дж. Мид, Т. Шибутани, Дж. Шпигель): в основе их взглядов лежит представление о социальном взаимодействии. Конфликты рассматриваются с позиции, когда личность входит одновременно в несколько групп, но ни в одной из них не выступает в качестве полноправного участника. [104].

6. Теория транзактного анализа Эрика Берна: структура личности включает в себя три компонента: «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». В ходе взаимодействия людей осуществляются транзакции. Если реализуется непересекающаяся транзакция, то она обеспечивает бесконфликтные отношения. Если возникает пересекающаяся транзакция, то это сигнализирует о нарушении процесса общения, что может привести к конфликтам [104].

В изучении конфликта в психологии выделяется несколько подходов:

1. личностный – ядром конфликта является сама личность,

2. деятельностный – изучение связей в конфликте, характерных для совместной деятельности,
3. организационный – конфликт рассматривается как процесс или нарушение связей, обеспечивающих стабильность какой-либо организации [104].

В современных исследованиях выделяются различные виды конфликтов.

С содержательной точки зрения А.Я Анцупов и А.И. Шипилов конфликты разделяют – социальные и внутриличностные.

Под внутриличностным конфликтом понимается выраженное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решений:

- мотивационный конфликт – между «хочу» и «хочу»;
- нравственный конфликт (моральный или нормативный) – между «хочу» и «надо»;
- конфликт нереализованного желания (комплекс неполноценности) – между «хочу» и «не могу»;
- ролевой конфликт – между «могу» и «не могу»;
- адаптационный конфликт – между «нужно» и «нужно»;
- конфликт адекватной самооценки – между «нужно» и «не могу» [109].

Под социальным конфликтом понимается наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу [7]:

- межличностные конфликты;
- конфликты между личностью и группой;

- конфликты между малыми социальными группами;
- конфликты между средними социальными группами;
- конфликты между большими социальными группами;
- межгосударственные конфликты.

Одним из видов конфликтов, проявляющийся в условиях детского лагеря является межличностный конфликт.

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации [88].

При анализе причин межличностных конфликтов в условиях временного детского объединения необходимо учитывать кризисные моменты смены, представленных в Таблице 2 [58].

Таблица 2 – Кризисные моменты пребывания в детском лагере и способы их преодоления

<b>Периоды смены</b>	<b>Организационный период</b>	<b>Основной период</b>	<b>Итоговый период</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Длительность периода</b>	1 – 5 дни	6 – 18 дни	19 – 21 дни
<b>Цель периода</b>	Успешная адаптация подростка в лагере, формирование ВДО.	Развитие ВДО, самореализация каждого подростка.	Проанализировать достигнутый уровень коллектива и каждого ребенка в целом, помочь каждому определить самостоятельную дальнейшую деятельность.



Продолжение таблицы 2

1	2	3	4
<p><b>Кризисный момент периода</b></p>	<p>Сложность адаптации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- к условиям нового коллектива,</li> <li>- смена основных видов деятельности,</li> <li>- новизна общения с большим количеством сверстников и взрослых,</li> <li>- новые бытовые условия,</li> <li>- новый режим жизни,</li> <li>- новые климатические условия.</li> </ul>	<p>- Возникновение межличностных, межгрупповых конфликтов по разным причинам (бытовые, «борьба за лидерство» и др.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Перенасыщенность подростка разными видами деятельности, что приводит к усталости и снижению уровня социальной активности;</li> <li>- Нарушение дисциплины.</li> </ul>	<p>- «Распад» коллектива (расставание детей друг с другом).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Несоответствие ожиданий подростков по возвращении домой с реальной ситуацией встречи.</li> </ul>
<p><b>Способы решения кризисного момента</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовить различные формы знакомства друг с другом, с территорией, с бытом и т.д.</li> <li>- Уделить больше времени сплочению коллектива через различные формы отрядной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предлагать разнообразие дел с учетом природных склонностей, индивидуальных особенностей подростков.</li> <li>- Прогнозировать конфликтные ситуации и принимать меры к их разрешению.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовка подростка к успешному вхождению в реальную жизнь после возвращения из детского лагеря.</li> <li>- Провести аналитическую работу с подростком и выстроить перспективы его дальнейшего развития.</li> </ul>

*Продолжение таблицы 2*

1	2	3	4
	- Предъявить единые педагогические требования.	- Поддерживать эмоциональный фон подростков.	- Организовать способы общения отряда (телефонная связь, социальные сети, отрядные встречи и др).

С точки зрения психологического аспекта межличностный конфликт рассматривается как открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации [88]; кризисные моменты в лагерной смене, которые помогают нам в дальнейшем определить причины возникновения разногласий.

*Социологический аспект.* С середины 50-х годов, когда теория конфликта стала одной из ведущих парадигм в западной социологии, в отечественной литературе стали появляться первые социологические исследования конфликтов в международных отношениях, семейных и производственных конфликтов. За последнее десятилетие в России и теоретическая, и прикладная значимость конфликтологии возросла: многообразные столкновения стали развиваться на всех уровнях: межнациональном, межгрупповом, межличностном [74].

Исследованием конфликта в зарубежной социологии занимались К. Левин, У. Макдаугалл, А. Басс, А. Бандура, К. Маркс и др. Большой вклад в развитие отечественной конфликтологии внесли работы социологов А.Г. Здравомыслова, Е.И. Степанова, В.А. Тишкова, А.Н. Чумикова, Л.М. Дробижевой и др.

Один из классиков развития социологии конфликта Л. Козер определяет конфликт как борьбу за ценности, притязания за определенный

статус, власть, ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника [48].

По А.Г. Здравомыслову, конфликт – нормальное явление общественной жизни, его изучение и анализ представляются положительными как для отдельных социальных групп, так и для общества в целом [74].

Лаконичное определение предлагает А.В. Дмитриев: «Конфликт – это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон» [30].

В социологических исследованиях зарубежных ученых выделяется несколько теорий конфликтов, рассмотрим их ниже.

1. Функциональная теория Георга Зиммеля: конфликт рассматривается как функция по гармонизации общества. С точки зрения Г. Зиммеля, конфликт в обществе неизбежен и является нормальным состоянием в обществе, где ежедневно люди сталкиваются с разными интересами и взглядами и где им необходимо договориться, прийти к единому мнению. Конфликт способствует поступательному развитию общества.

2. Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера развивает теорию Г. Зиммеля. Конфликты способствуют устойчивости социальных систем, т.к. конфликт позволяет разрядить напряженные отношения и сбросить негатив. Конфликт есть фактор сплочения группы, причем, чем острее конфликт, тем больше группа сплотится. Также конфликт стимулирует перемены, без него развитие общества почти не возможно.

3. Марксистская теория: К. Маркс разработал теорию конфликта и связал ее с экономикой. Он утверждал, что развитие общества происходит по принципу диалектического закона единства и борьбы противоположностей.

В отечественной конфликтологии строгой общей классификации видов конфликта пока не разработано. Однако существует достаточно многочисленные частные классификации, например, по потребностям конфликты бывают: ресурсные (объектом являются материальные или духовные ценности); статусно-ролевые (объектом является статус в отношениях или роль в группе); конфликты ценностей, идей и принципов и др.

По предмету конфликта: политический, экономический, юридический, региональный, культурный, ценностный, психологический, педагогический и др.

По социально-историческому масштабу конфликта: глобальный (вовлечены несколько стран и народов), формационный (например, смена социально-экономического формата страны), межнациональный, цивилизационный.

По характеру конфликта: объективные (связан с реальными проблемами и недостатками), субъективные (на основании внешних оценок событий, поступков).

Чаще всего в основании конфликта лежит непонимание индивидом себя и другого. Однако наиболее серьезные конфликты – по основательным поводам – бывают именно в случае, когда индивиды четко осознают свои интересы и их несовместимость. Соответственно, по недоразумению или по вздорным причинам конфликты бывают менее серьезны и более серьезны.

Конфликты могут быть явными или латентными.

Также конфликты могут быть зрелые или незрелые. Зрелым он является тогда, когда его участники полностью определились в своих интересах и масштабах противоречий их уже прояснился. Важно заметить, что в зрелом конфликте косвенные участники конфликта переходят на позиции сочувствующих, нейтральных свидетелей, тем самым оставив только две основные стороны конфликта [50].

Причины возникновения конфликта – это совокупность обстоятельств и факторов, действие которых приводит к возникновению конфликтов [7]. Они подразделяются на следующие виды:

1. Организационно-управленческие причины: структурно-функциональные, личностно-функциональные, функционально-организационные, ситуативно-управленческие.

2. Социально-психологические причины: потеря, искажение информации в процессе коммуникации; различные способы оценки результатов деятельности и личности друг друга; взгляд на проблему с другой стороны; психологическая несовместимость.

3. Личностные причины: низкий уровень социально-психологической компетентности; низкий уровень психологической устойчивости и стрессы; ригидность; низкий уровень развитости эмпатии; заниженная или завышенная самооценка; самопринятие; акцентуация характера.

Каждый конфликт несет в себе определенные функции, которые подразделяются на конструктивные и деструктивные.

К конструктивным функциям конфликта относятся: выявление переменных проблем, устранение (разрешение) противоречий, ослабление психического и эмоционального напряжения, развитие личности и межличностных отношений, повышение авторитета участников конфликта, активизация жизни, сплочение коллектива.

К деструктивным функциям конфликта относятся: ухудшение физического и психического состояния здоровья, ухудшение деятельности, формирование навязчивого образа врага, формирование стереотипа насильственного разрешения проблемы, негативное влияние развития личности и коллектива.

Исходя из анализа литературы, можно выделить несколько особенностей межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в детском лагере.

Во-первых, все конфликты ограничены временем, т.к. смена длится 21 день.

Во-вторых, высокая степень возникновения конфликта в организационный период смены, т.к. детей, объединенных в один отряд, отличают друг от друга характер, интересы, социально-экономическая ситуация в семье, жизненный уклад.

В-третьих, большинство конфликтов, возникающих в детских лагерях, не остаются без внимания взрослых специалистов. В зависимости от сложности конфликта к его разрешению присоединяются не только воспитатели, но и старшие воспитатели, психологи, социальные педагоги, методисты лагеря, что приводит к его конструктивному разрешению.

В-четвертых, при возникновении конфликта во временном детском объединении большинство родителей являются косвенными участниками конфликта, т.к. они находятся далеко и не могут повлиять на разрешение конфликта, чаще всего воспитатели сталкиваются с эмоциональной реакцией родителя на конфликт, например через телефонный звонок [73].

С точки зрения социологического аспекта важно учитывать особенности межличностных конфликтов в лагере и классификацию межличностных конфликтов.

Таким образом,

1. Проанализировав понятия «конфликт», «межличностный конфликт» в условиях детского лагеря в рамках различных наук, можно сформулировать следующие выводы.

Изучение конфликта в философии помогает определить нам конфликт, как противоречие, которое является необходимым источником развития любой формы общества, в т.ч. и временного детского объединения. Наиболее частыми причинами возникновения конфликтных ситуаций в условиях детского лагеря выступают: индивидуально-личностные особенности подростков, бытовые причины, национальные особенности подростков, трудный процесс адаптации, «борьба за власть».

Педагогика позволяет нам рассмотреть виды педагогических конфликтов межличностных отношений: «ребенок – ребенок», «воспитатель – ребенок», «воспитатель – воспитатель», «воспитатель – администрация», «воспитатель – родитель», а также причины возникновения конфликтов в детском лагере. Опираясь на понятие «педагогический конфликт» С.В. Баныкиной нам удалось сформулировать понятие «межличностный конфликт в детском лагере в диаде «воспитатель – родитель».

С точки зрения психологического аспекта межличностный конфликт рассматривается как открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации [88]. Психология выделяет кризисные моменты в лагерной смене, которые помогают нам в дальнейшем определить причины возникновения разногласий.

С точки зрения социологического аспекта важно учитывать особенности межличностных конфликтов в лагере и классификацию межличностных конфликтов.

2. Исходя из анализа литературы, можно выделить несколько особенностей межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Во-первых, все конфликты ограничены временем, т.к. смена длится 21 день.

Во-вторых, высокая степень возникновения конфликта в организационный период смены, т.к. детей, объединенных в один отряд, отличают друг от друга характер, интересы, социально-экономическая ситуация в семье, жизненный уклад.

В-третьих, большинство конфликтов, возникающих в детских лагерях, не остаются без внимания взрослых специалистов. В зависимости от сложности конфликта к его разрешению присоединяются не только

воспитатели, но и старшие воспитатели, психологи, социальные педагоги, методисты лагеря, что приводит к его конструктивному разрешению.

В-четвертых, при возникновении конфликта во временном детском объединении большинство родителей являются косвенными участниками конфликта, т.к. они находятся далеко и не могут повлиять на разрешение конфликта, чаще всего воспитатели сталкиваются с эмоциональной реакцией родителя на конфликт, например через телефонный звонок.

3. Межличностный конфликт в детском лагере в диаде «воспитатель – родитель» – это возникающее в результате межличностного взаимодействия противоречие, носящее краткосрочный временной характер, имеющее ярко выраженный эмоциональный фон, косвенных участников и предполагающее быстрый поиск его конструктивного разрешения.

## **1.2. Модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»**

Многие педагоги и психологи (Я.Л. Коломинский, Б.А. Шульгина, В.М. Басова, Е.В. Первышева и др.) уделяют определенное внимание изучению конфликтов на различных этапах социализации личности от дошкольного возраста до студенческого периода.

В настоящее время собран значительный объем знаний, который позволяет нам исследовать проблему конфликта во многих аспектах. Сегодня продолжают изучать конфликт специалисты многих областей – педагогики, психологии, социологии, политики, юридических наук и даже медицины.

Для исследования конфликтов разработан системный подход. Он предполагает изучение конфликта с точки зрения системы. В педагогике



изучением системного подхода занимались Н.В. Кузьмина, В.А. Якунин и др.

К.Н. Ахвердиев рассматривает системный подход с точки зрения педагогики как совокупность взаимосвязанных компонентов: цели образования, субъекты педагогического процесса (учащийся и педагог), содержание образования, методы, формы и средства педагогического процесса. Основная задача педагога – учет взаимосвязи компонентов [8].

Под системой В.Н. Садовский понимает «совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которая образует определённую целостность, единство» [90].

Ю.А. Конаржевский считает, что система – это некоторая совокупность взаимосвязанных, взаимодействующих, спроектированных для достижения определенной цели элементов, представляющих целостное образование [51].

Западные педагоги – Г. Бэлдвин, Р. Кауфман, Дж. Шилеппи, характеризуют систему как совокупность взаимосвязанных элементов, изменение каждого из которых существенно влияет на другие.

В.Г. Афанасьев указал признаки, которые определяют систему как целостное образование:

1. наличие интегративных качеств (системность), то есть таких качеств, которыми не обладает ни один из отдельных взятых элементов, образующих системы;
2. наличие составных компонентов, из которых образуется система;
3. наличие структуры, то есть определенных связей и отношений между элементами;
4. наличие функциональных характеристик системы в целом и отдельных ее компонентов;
5. наличие коммуникативных свойств системы, проявляемых в двух формах: в форме взаимодействия со средой и в форме

взаимодействия данной системы более низкого или высокого порядка, по отношению к которым она выступает как часть (подсистема) или как целое;

б. историчность, преемственность или связь прошлого, настоящего и будущего в системе и в ее компонентах [9].

Модель подготовки воспитателей детского лагеря в диаде «воспитатель – родитель» определяется следующими функциями:

1. социальная: обеспечивает престижность и стабильность деятельности воспитателя, путем развития системы подготовки воспитателя в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»;

2. системная: обеспечивает взаимосвязь всех компонентов модели;

3. прогностическая: предопределяет стратегию развития модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»;

4. информационная: расширение знаний в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»;

5. методическая: методическое обеспечение процесса подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»;

6. мотивационная: стимулирование воспитателей к разрешению подобного рода конфликтов.

Специальная модель предусматривает собой элемент системы более высокого порядка: системы подготовки кадров в педагогической деятельности в лагере.

Известны семь основных видов системного анализа в конфликтологии: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический, системно-информационный, системно-

содержательный, системно-ситуационный и междисциплинарный. Визуально представлены на Рисунке 1 [3].

Для исследования нашей проблемы мы используем несколько. Мы рассмотрим нашу модель с точки зрения системно-структурного, системно-содержательного и системно-функционального анализов.



Рисунок 1 – Основные элементы системной концепции конфликтов по А.Я. Анцупову

*Системно-структурный анализ* выявляет совокупность всех составляющих конфликта. Он характеризует статическую составляющую конфликта.

Данный вид анализа проводится по следующему алгоритму:

1. Изучение системы элементов конфликта, которая состоит из двух подсистем – объективной и субъективной.
2. Определение структуры основных элементов конфликта, возможен более глубокий анализ для полного понимания конфликта.
3. Определение полной структуры надсистемы, элементом которой является исследуемый конфликт.

4. Выявление существенных элементов, находящихся вне системы, с которыми конфликт находится во взаимосвязи.

*Системно-функциональный анализ* выявляет существенные взаимосвязи между элементами, определенными в результате системно-структурного анализа. Он характеризует динамическую составляющую конфликта.

*Системно-содержательный анализ* выделяет понятийно-категориальную схему описания конфликтов: сущность, классификация, структура, функции, эволюция, динамика, генезис, информация в конфликте, предупреждение, завершение, исследование и диагностика [3].

Мы рассматриваем систему как совокупность целевого, программно-процессуального, инструментального компонентов, которые образуют единую модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

Перейдем к описанию структуры разработанной модели представленной на Рисунке 2.

*Целевой компонент* является основным в нашей модели. Ю.А. Конаржевский отмечает, что цель выступает фактором, обуславливающим способ и характер деятельности. Она определяет соответствующие средства ее достижения и является не только спроектированным конечным результатом, но и исходным побудителем деятельности [51].

Основная цель нашей модели – формирование грамотности воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, которая решает следующие задачи:

- сформировать знания теоретических основ межличностного конфликта в условиях лагеря;
- отработать практические умения в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель - родитель» в лагере;

– создать условия для формирования мотивации педагога к разрешению конфликтов.

**Модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»**



Рисунок 2 – Модель разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель - родитель» в условиях детского лагеря

*Программно-процессуальный компонент* модели определяет основное содержание деятельности для достижения цели, а так же определяет последовательность реализации программы. Данный компонент подразделяется на два основных блока: программный и процессуальный.

Процессуальный блок включает в себя этапы организации деятельности: организационно-ознакомительный, обучающий, демонстрационный, итогово-перспективный. Далее более подробно рассмотрим каждый этап.

На первом этапе – организационно-ознакомительном – каждый педагог ознакомится с программой обучения, выявит свой личный уровень знаний в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях лагеря, сформулирует образовательную цель и образовательный маршрут для ее достижения.

Второй этап – обучающий, основная задача которого расширить знания педагогов в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря, изучить специфику межличностных конфликтов «воспитатель - родитель».

Третий этап – демонстрационный, в ходе которого педагоги смогут применить полученные знания в области разрешения конфликтов в ходе тренировочной практической деятельности. Особо внимание на данном этапе следует обратить на коррекцию действий педагога в ходе разрешения «ситуационных» конфликтов.

Четвертый этап – итогово-перспективный, в ходе которого педагоги смогут подвести итог достижения собственной образовательной цели, а также выстроить индивидуальную программу по развитию в области разрешения конфликтов не только в диаде «родитель – педагог», но и «ребенок – ребенок», «воспитатель – администрация» и др. По итогам диагностики педагог сможет оценить «личный рост» в обучении в данном направлении.

*Инструментальный компонент* помогает нам определить инструменты обучения и организации деятельности, а также инструменты диагностики. При выборе методов, форм и средств учитывается цель. Поэтому в ходе обучения отдаются предпочтения словесным (рассказ, объяснение, дискуссия и др.), наглядным (метод иллюстраций, метод демонстраций), практическим (упражнения) и проблемным методам обучения.

В зависимости от личностных интересов и потребностей обучающихся выделяются индивидуальные, парные и групповые формы работы.

Для организации более эффективного образовательного процесса использовались разнообразные средства обучения: видеосюжеты, мультимедийное сопровождение, таблицы и др.

Методами диагностики уровня развития педагогов в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются наблюдение в ходе практической деятельности, методы устной диагностики (беседа, объяснение), методы письменной диагностики (тестирование, анкетирование). Их использование позволяет оценить степень изменения уровня развития педагога в данной проблематике, а также своевременно осуществить коррекцию.

Таким образом, рассматривая конфликт с точки зрения системного подхода, мы разработали модель подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, которая имеет чёткую структуру, включающую в себя целевой, программно-процессуальный, инструментальный компоненты.

Теперь рассмотрим конфликт с точки зрения деятельностного подхода. Изучением деятельностного подхода в педагогике и психологии

занимались Л.С. Выготский, А.А. Леонтьев, И.Б. Воровцова, С.Л. Рубинштейн, В.В. Давыдова и др.

Под деятельностью мы понимаем специфическую форму активного отношения к окружающему миру, содержание которого составляет его целесообразное изменение и преобразование.

В педагогике деятельностный подход К.Н. Ахвердиев рассматривает как выбор и организацию деятельности ребенка с позиции субъекта познания труда и общения, т.е. это предполагает осознание, целеполагание, планирование деятельности, ее организация, оценка результатов и самоанализ (рефлексия) [8].

Деятельность – это основа, средство, условие развития личности, целесообразное преобразование модели окружающей действительности [8].

А.А. Леонтьев в свое время отмечал «Процесс учения — это процесс деятельности ученика, направленный на становление его сознания и его личности в целом том, что новые знания не даются в готовом виде. Вот что такое «деятельностный подход» в образовании!» [57].

Мы рассматриваем межличностный конфликт с точки зрения деятельностного подхода как осуществление деятельности в ходе столкновения интересов, потребностей и т.д. Подробно проблему конфликта в данном аспекте исследовали Ф. Бородкина, Б.И. Хасан, Г. Полозов и др.

Г.В. Ложкин и Н.И. Порякель указывают, что важным моментом в изучении конфликта здесь выделение двух составляющих: конфликтной ситуации как объективной основы конфликта и конфликтного поведения, т. е. способов взаимодействия конфликтующих сторон [60].

Межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря с точки зрения деятельностного подхода решается на основе осуществления деятельности. Для его разрешения воспитателю необходимо выступить в роли медиатора.



В Федеральном законе №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)» указано, что *медиатор* – это независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора [71].

Существует ряд профессий, где медиативные технологии являются профессиональной компетентностью, например социальный педагог, психолог, конфликтолог и др. Но мы рассматриваем воспитателя детского лагеря в роли медиатора, т.е. специалиста, осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

Основная задача воспитателя – помочь сторонам договориться, и постараться сделать так, чтобы их договоренности были долгосрочными и надежными.

Рассмотрим более подробно функции воспитателя детского лагеря, выступающего в роли медиатора.

Во-первых, необходимо соблюдение всех принципов медиации: добровольность всех участников, нейтральность медиатора по отношению к участникам медиации, соблюдение и регулирование в процессе осуществления медиации равенства сторон, соблюдение конфиденциальности.

Во-вторых, обеспечение подготовки к процессу медиации (сбор информации о конфликте, подготовка помещений, рабочей зоны, планирование процесса и его грамотное ведение).

В-третьих, в процессе медиации проявление активного слушания – понимание не только содержательной стороны конфликта, но и эмоциональной, проявление обратной связи в ходе беседы; применение

тактики поочередного слушания; сохранять нейтралитет; не прерывать выступающего замечаниями или вопросами.

В-четвертых, медиатор на протяжении всей медиации должен внимательно слушать стороны и осуществлять активный анализ информации.

В-пятых, помогать сторонами прийти к взаимоприемлемому решению конфликта [42].

В ходе медиации необходимо обращать внимание на незыблемые правила: не давать советы по разрешению конфликта, не выражать личное отношение к тому или иному спорному вопросу; не принимать решение и не мирить конфликтующие стороны, задача медиатора помочь сторонам договориться и им самим принять подходящее для них решение.

При проведении медиации в условиях детского лагеря необходимо учитывать следующие особенности:

1. Медиация должна носить воспитательный эффект, т.е. менять сознание педагога в аспекте формирования ценностей мира, значимости личности.
2. Медиация должна носить восстановительный характер.
3. Сохранение и нормализация отношений, так как участники конфликта живут в одном пространстве.
4. Работа не только с участниками конфликта, но и косвенными участниками (родители, воспитатели, другие дети), так как иногда их «навязываемая» точка зрения способствует неположительному разрешению конфликта.

Деятельность воспитателя в роли медиатора в Российской Федерации осуществляется на основании нескольких нормативно-правовых документов, представленных ниже.

Федеральный закон №273-ФЗ «Об образовании» от 29 декабря 2012 г. [72] определяет, что государственная политика и правовое регулирование в сфере образования основываются на принципе

свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности. Наша модель работает на достижение этих результатов в том числе [53].

Федеральный закон №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г. [71] – определяет содержание медиации, процесс ее осуществления.

Профессиональный стандарт «Специалист в области воспитания» [96], утвержденный приказом №10н Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 января 2013 г. – определяет в трудовой функции воспитателя следующие позиции: «применять технологии развития ценностно-смысловой сферы личности, опыта нравственных отношений, представлений об эталонах взаимодействия с людьми», «осуществлять взаимодействие с родителями, проведение консультативной помощи родителям», «знать и применять технологии диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения» [96].

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих [33] определяет Квалификационные характеристики должностей работников в сфере образования, утвержденные Приказом №761н Министерством здравоохранения и развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г [33]. В должностных обязанностях воспитателя определены: создание благоприятной микросреды и морально-психологического климата для каждого обучающегося, воспитанника, работа в тесном контакте с учителями, педагогом-психологом, другими педагогическими работниками, родителями (лицами, их заменяющими) обучающихся, воспитанников. Воспитатель должен знать технологии диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения [33].

Из этого следует, что несколько нормативно-правовых документов определяют требования к воспитателю – уметь диагностировать, разрешать конфликты и осуществлять их профилактику, а также осуществлять взаимодействие с родителями или законными представителями детей, в том числе привлекать их к разрешению конфликтов.

Мы рассмотрели межличностный конфликт в условиях детского лагеря через деятельностный подход. Для разрешения данного конфликта воспитателю детского лагеря необходимо выступить в роли медиатора. Исходя из этого, мы определяем воспитателя как специалиста, осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

Подведем итоги данного параграфа:

1. Взгляд на межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря через системный подход определил структуру модели, включающую в себя целевой, программно-процессуальный, инструментальный компоненты.

2. Межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря с точки зрения деятельностного подхода решается на основе осуществления деятельности. Для его разрешения воспитателю необходимо выступить в роли медиатора, т.е. специалиста, осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

### **1.3. Педагогические условия эффективного функционирования модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря**

Для определения педагогических условий эффективности функционирования нашей модели обратимся к сущности понятия «условие». Условия трактуют как обстановку, в которой происходит что-либо или как обстоятельство, от которого что-то зависит.

Поскольку мы используем понятие «условие» в педагогическом контексте, обратимся к трактовке термина с точки зрения педагогики.

Н.М. Борытко определяет педагогическое условие как внешнее обстоятельство, оказывающее существенное влияние на протекание педагогического процесса, в той или иной мере сознательно сконструированного педагогом, предполагающего достижение определенного результата [20].

С.Н. Павлов включает в данное понятие совокупность объективных возможностей обучения и воспитания людей, организационных форм, материальных возможностей [77].

В этой связи, рассматривая педагогические условия эффективности формирования модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель», мы должны определить совокупность необходимых и достаточных условий для реализации разработанной модели.

Под необходимыми условиями эффективности функционирования модели мы понимаем условия, без которых модель не может работать в полной мере. Необходимые условия определяются исходя из анализа литературы, опыта работы в данной деятельности, результатов констатирующего эксперимента.

Достаточные условия эффективности функционирования разработанной модели – условия, которых достаточно для нормальной

работы модели. Достаточные условия определяются из результатов опытно-экспериментальной работы. Полученные данные свидетельствуют об эффективности исследуемого процесса в условиях детского лагеря и, следовательно, позволяют сделать вывод о достаточности предложенных условий.

Таким образом, мы будем говорить о комплексе условий, подчеркнув, что случайные условия не могут решить поставленную задачу эффективно.

Следовательно, под педагогическими условиями мы понимаем взаимосвязанную совокупность мер в модели, обеспечивающих достижение воспитателями более высокого уровня конфликтологической грамотности в разрешении межличностных конфликтов в условиях детского лагеря в диаде «воспитатель – родитель».

Для того чтобы выявить комплекс педагогических условий, которые позволяют эффективно функционировать разработанной модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», мы определили следующие пути:

- выявление социального заказа общества в исследуемой проблеме;
- определение специфики процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;
- использование возможностей системно-деятельностного подхода.

Общество живет в мире полном противоречий. Часто события могут развиваться не так, как хотелось бы человеку. Часто это приводит к разногласиям с друзьями, коллегами, членами семьи. Большинство людей к конфликтам относятся негативно: испытывают психологический дискомфорт, проявляют некорректное поведение, что приводит к разрушению ценностных ориентаций. Но ведь есть и положительная

сторона конфликта, которую не все люди стараются принять. Поэтому требования общества к разрешению межличностных конфликтов определяются тем, что овладение человеком навыками успешного управления межличностного конфликта приносит гармонию в отношения с людьми, профессиональный рост и удовлетворение жизнью. Насколько эффективнее будет процесс разрешения межличностных конфликтов, настолько будет выше культура всего общества.

Процесс разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря имеет свою специфику, которую необходимо учитывать. Во-первых, конфликт между родителем и воспитателем возникает и развивается по телефонному звонку; во-вторых, всегда имеются косвенные участники конфликта (например, ребенок); в-третьих, конфликт ограничен временем, т.е. к его разрешению воспитателю необходимо приступать сразу. Следовательно, процесс подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» предполагает учет специфики данного конфликта в условиях детского лагеря.

Следующий путь определения условий эффективности разработанной модели является использование возможностей системно-деятельностного подхода.

Таким образом, мы считаем, что эффективными условиями функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются:

- выявление социального заказа общества в исследуемой проблеме;
- определение специфики процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;
- использование возможностей системно-деятельностного подхода.

Обеспечению эффективности процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» нашим целям исследования соответствует системно-деятельностный подход.

Системно-деятельностный подход в науке рассматривается в исследованиях А.Г. Асмолова, П.К. Анохиной, Н.А. Бернштейна, Г.П. Щедровицкого и др. Системно-деятельностный подход – объединение подходов: системного и деятельностного и как отдельное понятие было определено в 1985 г. Он определяется результативностью деятельности как целенаправленной системы [36].

При реализации системного подхода предполагается, что разработанная модель будет функционировать с ее основными компонентами: целевой, инструментальной, программно-процессуальной. Данная модель связана с функционированием других моделей и систем, поэтому мы рассмотрим реализацию системного подхода через развитие модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» с ее основными компонентами и связи модели с другими социальными институтами.

При реализации деятельностного подхода разрешение межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в процессе включения воспитателя в деятельность.

Рассмотрим понятие «деятельность». С.Л. Рубинштейна определяет деятельность как форму проявления сознательной активности [87].

В социологической энциклопедии «деятельность» – это принцип реализации социальности, осуществление которого возможно только при наличии условий самореализации [111].

В словаре конфликтолога А.Я. Анцупов рассматривает деятельность как целеустремленную активность, в результате которой субъект удовлетворяет свои потребности [7].



Межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря с точки зрения деятельностного подхода решается на основе осуществления деятельности. Для его разрешения воспитателю необходимо выступить в роли медиатора, осуществить деятельность в разрешении конфликта.

В условиях деятельностного подхода возрастают требования к воспитателю, поскольку процесс разрешения межличностного конфликта не только знания в этой области, но и умения, которые необходимо осуществить на практике.

Следовательно, системно-деятельностный подход представляет собой форму включения воспитателя в процесс разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Мы определяем системно-деятельностный подход как методологическую стратегию, ориентированную на эффективность процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» и предусматривающую включение воспитателя в активную позицию в разрешении данного конфликта.

Системно-деятельностный подход позволил нам:

- рассмотреть процесс разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;
- овладение воспитателем знания и умений в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»;
- включение воспитателя в активную позицию в разрешении исследуемого конфликта.

Данные положения входят в основу разработки программы подготовки воспитателей к разрешению межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

Рассмотрим понятие «программа». В словаре определяется как совокупность взаимоувязанных мер, планов, действий, направленных на достижение единой цели, решение одной проблемы [21].

Согласно И. Лакатосу, программа – это серия сменяющих друг друга теорий, объединяемых совокупностью базисных идей и принципов [95].

В.Л. Лабушенко определяет программу как способ пошаговой (поэтапной) организации деятельности по развертыванию какого-либо содержания, а также по организации и реализации познавательных (исследовательских) содержаний и процедур. Конечная цель, которую призвана реализовать программа, всегда формулируется как возможная, желательная, должная, соотносимая с каким-либо идеалом, предполагающая вариативные пути своего достижения и не содержащая изначальных гарантий своей реализуемости [26].

Программу подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» условиях детского лагеря мы понимаем как разработку и изложение цели, задач, содержания деятельности, способствующих достижению воспитателями более высокого уровня конфликтологической грамотности в вопросе разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

Основную позицию при разработке программы подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» условиях детского лагеря занимает цель и задачи, т.к. они определяют направления работы и обуславливают функциональное единство всех элементов модели.

Учитывая цель, содержание программы должно включать в себя направления: обеспечить воспитателям возможность приобретения знаний и обеспечить воспитателям возможность значимого применения приобретенных знаний и умений в ходе практической деятельности.

Для достижения условий используются следующие средства: разнообразные формы и методы организации деятельности, создание атмосферы заинтересованности воспитателями в данной деятельности.

Из вышесказанного следует, что программа подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря на основании системно-деятельностного подхода способствует эффективности процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

Эффективность процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» определяется психолого-педагогической диагностикой, которая представляет собой комплекс способов, методов и приемов изучения проблем, позволяющая получить четкое представление о них.

С точки зрения педагогики, диагностика – это обследование педагогических объектов и субъектов с целью определения педагогических способностей, качества обучения: усвоения знаний, умений и навыков [38].

Диагностика модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря направлена на определение уровня конфликтологической грамотности воспитателя в области разрешения такого конфликта (Рисунок 3).

Диагностика раскрывается в следующей последовательности:

1. Определение области исследования.
2. Осуществление анализа ситуации в конкретных условиях.
3. Выявление сущности основных понятий проблемной области, их специфики.
4. Определение критериев конфликтологической грамотности воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

5. Определение коэффициента конфликтологической грамотности воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

6. Коррекционная работа.



Рисунок 3 – Диагностика модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря

Эффективность реализации модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в процессе деятельности детского лагеря мы сможем оценить при помощи критериев, представленных в Таблице 3.

Мы выделяем три критерия для определения у педагогов уровня развития в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря:

– познавательный – наличие теоретических знаний о сущности межличностного конфликта, причин его возникновения, способах разрешения конфликтов;

– деятельностный – умение применять на практике теоретические основы конфликта, позволяющие разрешить межличностный конфликт в условиях детского лагеря;

– ценностно-эмоциональный – мотивация педагога к разрешению межличностного конфликта, осознание важности бесконфликтного поведения, оценка собственной деятельности.

Таблица 3 – Критерии оценивания Модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в детском лагере

Критерий	Показатели оценивания	Способы и формы оценки
1	2	3
Познавательный	<p>Воспитатель знает теорию конфликта в условиях лагеря (понятие, причины, структуру, виды и специфику конфликта и др.).</p> <p>Знает стили поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление).</p> <p>Знает алгоритм проведения процедуры медиации.</p> <p>Знает способы эффективного общения и технику активного слушания.</p> <p>Знает и называет способы эффективного разрешения конфликтов.</p> <p>Знает классификацию, функции семей, тенденции современной семьи. Разбирается в конфликтных типах семейных отношений.</p>	Тестирование, опрос.
Деятельностный	Умеет анализировать конфликтные ситуации: видеть участников конфликта, объяснять причину, стили поведения в конфликте и др.	Анализ педагогического дневника; беседа.

Продолжение таблицы 3

1	2	3
	<p>Проводит программу примирения в случае возникновения конфликта.</p> <p>Проявляет бесконфликтное поведение.</p> <p>Применяет полученные знания в практической деятельности.</p>	<p>Наблюдение в ходе практической деятельности.</p>
<p>Ценностно-эмоциональный</p>	<p>Воспитатель умеет управлять собственными эмоциями.</p> <p>Воспитатель скорректировал свое поведение в ходе возникающих конфликтных ситуаций.</p> <p>Воспитатель оценивает важность бесконфликтного поведения.</p>	<p>Наблюдение в ходе практической деятельности;</p> <p>различные формы обратной связи;</p> <p>диагностики: тест А. Ассингера «Оценка агрессивности в межличностных отношениях» [85], опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный Н.В. Гришиной) [27], экспресс-диагностику О.Л. Гончаровой на выявление уровня конфликтности [23], тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности» [85].</p>

Из этого следует, что эффективность разработанной модели мы оцениваем с трёх важных аспектов: знаниевый компонент педагога в заданной области, деятельностный компонент и ценностно-эмоциональный.

Оценка уровня конфликтологической грамотности каждого педагога осуществляется по трем критериям. Каждому уровню проявления признака мы сопоставляем определенное количество баллов: низкому уровню – 1 балл, среднему уровню – 2 балла, высокому уровню – 3 балла. Определение уровней конфликтологической грамотности воспитателя (R) осуществляется по формуле:

$$R = \frac{P1+P2+P3}{3},$$

P1 – результат по познавательному критерию;

P2 – результат по деятельностному критерию;

P3 – результат по ценностно-эмоциональному критерию.

Вычисляя средний балл воспитателя по всем трем критериям, мы определяем показатель уровня грамотности педагога в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Если он не превосходит 1, то воспитатель находится на низком уровне, если лежит в рамках от 1 до 2 - то на среднем уровне, а если выше 2 – то на высоком уровне.

Предложенная диагностика использовалась нами в ходе формирующего эксперимента и для проверки эффективности функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Отмеченные особенности развития личности современных подростков нацеливают на внесение необходимых педагогических корректив в содержание деятельности детского лагеря в области подготовки воспитателей.

Коррекционная работа направлена на изменение личного поведения в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», нормализацию самооценки.

Из вышесказанного следует, что диагностика помогает выявить уровень конфликтологической грамотности воспитателя в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Таким образом,

1. под педагогическими условиями эффективного функционирования модели разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря мы понимаем взаимосвязанную совокупность мер в модели, обеспечивающих достижение воспитателями более высокого уровня конфликтологической грамотности в разрешении межличностных конфликтов в условиях детского лагеря в диаде «воспитатель – родитель».

2. Условиями эффективности функционирования модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются:

– обеспечить процесс подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» через реализацию специальной программы, под которой мы понимаем разработку и изложение цели, задач, содержания деятельности, способствующих достижению воспитателями более высокого уровня конфликтологической грамотности в вопросе разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»;

– психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

3. Комплекс педагогических условий обеспечит эффективность функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря. Данная гипотеза будет нами проверяться во второй опытно-экспериментальной главе нашего исследования.



## Выводы по первой главе

На основании изучения опыта работы детских лагерей, анализа философской, социологической, психолого-педагогической литературы, а также собственного опыта работы в детском лагере была сформулирована проблема настоящего исследования в разрешении межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря

Мы рассмотрели понятия «конфликт», «межличностный конфликт» в условиях детского лагеря в рамках различных наук.

Изучение конфликта в философии помогает нам определить конфликт, как противоречие, которое является необходимым источником развития любой формы общества, в том числе и временного детского объединения. Наиболее частыми причинами возникновения конфликтных ситуаций в условиях детского лагеря выступают: индивидуально-личностные особенности подростков, бытовые причины, национальные особенности подростков, трудный процесс адаптации, «борьба за власть».

С точки зрения психологического аспекта межличностный конфликт рассматривается как открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации [88]. Психология выделяет кризисные моменты в лагерной смене, которые помогают нам в дальнейшем определить причины возникновения разногласий.

Педагогика позволяет нам рассмотреть виды педагогических конфликтов межличностных отношений, а также причины возникновения конфликтов в детском лагере. Опираясь на понятие «педагогический конфликт» С.В. Баныкиной нам удалось сформулировать понятие «межличностный конфликт в детском лагере в диаде «воспитатель – родитель».

С точки зрения социологического аспекта важно учитывать особенности межличностных конфликтов в лагере и классификацию межличностных конфликтов.

Исходя из теоретического анализа, можно выделить несколько особенностей межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

- ограниченный временной промежуток;
- высокая степень возникновения конфликта в организационный период смены;
- быстрая включенность специалистов разного профиля (старшие воспитатели, психологи, социальные педагоги, методисты лагеря) к разрешению конфликта;
- наличие косвенных участников конфликта.

Мы определяем межличностный конфликт в детском лагере в диаде «воспитатель – родитель» как возникающее в результате межличностного взаимодействия противоречие, носящее краткосрочный временной характер, имеющее ярко выраженный эмоциональный фон, косвенных участников и предполагающее быстрый поиск его конструктивного разрешения.

Взгляд на межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря через системный подход определил структуру модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, включающую в себя целевой, программно-процессуальный, инструментальный компоненты.

С точки зрения деятельностного подхода межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря решается на основе осуществления деятельности. Для его разрешения воспитателю необходимо выступить в роли медиатора, т.е. специалиста,

осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

Под педагогическими условиями эффективного функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря мы понимаем взаимосвязанную совокупность мер в модели, обеспечивающих достижение воспитателями более высокого уровня конфликтологической грамотности в разрешении межличностных конфликтов в условиях детского лагеря в диаде «воспитатель – родитель».

Эффективность реализации разработанной модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в процессе деятельности детского лагеря мы сможем оценить при помощи нескольких критериев: познавательный, деятельностный, ценностно-эмоциональный.

Условиями эффективности функционирования модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются:

- обеспечить процесс подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» через реализацию специальной программы, под которой мы понимаем разработку и изложение цели, задач, содержания деятельности, способствующих достижению воспитателями более высокого уровня конфликтологической грамотности в вопросе разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»;
- психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

Комплекс педагогических условий обеспечит эффективность функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря. Данная гипотеза будет нами проверяться во второй опытно-экспериментальной главе нашего исследования.

## **Глава 2. Практическая часть по реализации модели в условиях детского лагеря**

### **2.1. Цели и задачи опытно-экспериментальной работы**

В первой главе настоящего исследования нами были рассмотрены теоретические аспекты межличностного конфликта в условиях детского лагеря. Теоретический анализ состояния проблемы и изучение опыта работы по разрешению межличностных конфликтов в условиях детского лагеря позволил организовать экспериментальное исследование в логике выдвинутых нами теоретических предположений, которые требовали экспериментальной проверки: каждый отрядный воспитатель должен знать теоретические основы разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» и уметь применять их в практической деятельности.

Экспериментальная работа проводилась в детском лагере «Комсомольский» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Всероссийский детский центр «Орлёнок» (далее – ВДЦ «Орлёнок»), которое находится в Краснодарском крае, Туапсинском районе на побережье Черного моря.

Количество подростков ежемесячно – 700 человек.

Численность педагогического коллектива (отрядные педагоги) – 70 человек.

При проведении исследования необходимо учитывать специфику деятельности детского лагеря:

1. Временный характер детского объединения – детский коллектив в лагере существенно отличается от школьного, так время его существования 20 – 21 день.

2. Разнообразие возрастных категорий участников смены в лагере от 10 до 17 лет. Отряд может быть сформирован не только по возрастному

принципу, но и по интересам подростков, например профильная общеобразовательная программа «Морской отряд» допускает участие 30 подростков в возрасте от 14 до 17 лет.

3. Так как лагерь имеет федеральный уровень, то и участниками смен становятся подростки из разных субъектов Российской Федерации и других стран. Их отличают друг от друга национальные особенности, язык, религия, часовые пояса, природно-климатические условия.

4. Педагогический коллектив работает только в летний сезон (с 30 мая по 30 сентября). Чаще всего сотрудниками лагеря являются студенты как педагогических университетов / колледжей, проходящие практику, так и учебных заведений другого профиля. Прежде чем приступить к вожатской деятельности, воспитатели проходят обучение на краткосрочных курсах повышения квалификации студентов в размере 144 часа по следующим темам: «Педагогические условия сохранения жизни и здоровья детей и обеспечение их безопасной жизнедеятельности», «Основы образовательной системы «Орлёнка», «Система физкультурно-оздоровительной деятельности», «Повышение базовой психологической компетенции», «Основы организационно-корпоративной культуры», «Обучение по направленности программ детских лагерей (профильное обучение)».

Ведущим методом опытно-экспериментальной работы являлся эксперимент.

Цель нашего эксперимента заключалась в обосновании эффективности применения модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Эксперимент включает в себя следующие этапы:

1. констатирующий – этап направлен на выявление уровня конфликтологической грамотности педагогов в области разрешения конфликтов «воспитатель – родитель»;

2. формирующий – реализация разработанной модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» и диагностика изменений уровня знаний педагогов;

3. обобщающий – анализ полученных данных, внесение корректировок и внедрение модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условия лагеря.

Таким образом, вторая глава нашего исследования будет посвящена описанию данных этапов исследования.

Основная задача *констатирующего этапа* эксперимента – выявить уровень конфликтологической грамотности у педагогов в области разрешения конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

Мы выделяем следующие критерии для определения у педагогов уровня развития в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря: познавательный, деятельностный, ценностно-эмоциональный, характеристика которых представлена в Таблице 4.

Таблица 4 – Критерии, позволяющие оценить уровень педагога в разрешении межличностных конфликтов

№	Критерии	Характеристика деятельности в рамках критерия
1.	Познавательный	Наличие теоретических знаний о сущности межличностного конфликта, причин его возникновения, способах разрешения конфликтов.
2.	Деятельностный	Умение применять на практике теоретические основы конфликта, позволяющие разрешить межличностный конфликт в условиях детского лагеря.
3.	Ценностно-эмоциональный	Мотивация педагога к разрешению межличностного конфликта, осознание важности бесконфликтного поведения, оценка собственной деятельности.

На констатирующем этапе эксперимента работа велась по трем направлениям: определение уровня знаний педагогов в области разрешения межличностных конфликтов; оценка умений разрешения межличностного конфликта; самооценка педагога к проявлению бесконфликтного поведения.

Для определения уровня знаний педагогов в области разрешения межличностных конфликтов использовались входное тестирование. Полученные нами результаты позволили разработать уровневую шкалу сформированности у педагогов знаний о межличностных конфликтах, представленные в Таблице 5.

Таблица 5 – Уровни определения конфликтологической грамотности воспитателей детского лагеря

Критерии	Характеристика уровней конфликтологической грамотности воспитателей		
	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Познавательный	Высокая степень овладения знаниями о сущности конфликта, межличностного конфликта, его структуре.	Проявление познавательной активности в области изучения сущности конфликта.	Низкая познавательная активность в области изучения сущности конфликта.
	Педагог знает причины возникновения конфликта, определяет причины возникновения конфликта в лагере.	Педагог имеет представление о причинах возникновения конфликтов.	Педагог не знает причины возникновения конфликта, не называет причины возникновения разногласий в детском лагере.



Продолжение таблицы 5

1	2	3	4
	<p>Высокая степень анализировать конкретные конфликтные ситуации (причины, способы разрешения) в диаде «воспитатель – родитель».</p>	<p>Проявление познавательной активности в области разрешения конкретных конфликтных ситуаций в диаде «воспитатель – родитель».</p>	<p>Низкая степень анализа конкретных конфликтных ситуаций «воспитатель – родитель».</p>
Деятельностный	<p>Педагог применяет на практике технологии медиации, что приводит к успешному разрешению конфликта.</p>	<p>При осуществлении деятельности по разрешению конфликта, педагог частично разрешает конфликт.</p>	<p>Педагог не применяет полученные знания, и процесс разрешения конфликта не является успешным (конфликт не разрешен).</p>
Ценностно-эмоциональный	<p>Понимание цели деятельности, разработка соответствующей модели поведения, программы взаимодействия.</p>	<p>Не всегда объективная оценка собственной деятельности.</p>	<p>Неосознанный подход к цели и содержанию деятельности.</p>
	<p>Корректировка своего поведения, проявление бесконфликтного поведения.</p>	<p>Редкое проявление корректировки собственной деятельности.</p>	<p>Отсутствие работы над собой.</p>

В эксперименте приняли участие 55 воспитателей от 18 до 25 лет (средний возраст воспитателей – 19 лет) – участники краткосрочных курсов повышения квалификации студентов.

В соответствии с задачами эксперимента были сформированы экспериментальная группа (далее – ЭГ) и контрольная группа (далее – КГ). Следует обратить внимание, что участники обеих групп имеют одинаковые начальные параметры. В ЭГ была реализована модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», в КГ не реализовывалась разработанная модель, соответственно деятельность участников данной группы контролировалась привычными условиями.

Далее рассмотрим результаты первоначальной диагностики по заданным выше критериям.

#### Исследование познавательного критерия

Замер познавательного критерия осуществлялся на основании анализа результатов тестирования в области знаний межличностного конфликта в условиях детского лагеря в двух группах.

Результаты тестирования оценивались следующим образом:

$$R = \frac{A*100}{B},$$

где, А – количество правильных ответов, В – общее количество вопросов, R – определяемый уровень.

Уровень знаний определялся по следующей шкале:

40% и ниже – низкий уровень знаний;

41% – 69% – средний уровень знаний;

70% и более – высокий уровень знаний.

В Таблице 6 представлены результаты проведенного тестирования на знаниевый компонент.

Таблица 6 – Результаты тестирования на предмет межличностного конфликта в детском лагере

№	Имя педагога	Количество правильных ответов	Процентное соотношение	Уровень знаний педагога
1	2	3	4	5
Контрольная группа				
1	Евгений А.	22	55%	средний
2	Илья Д.	8	20%	низкий
3	Анастасия З.	23	57,5%	средний
4	Дарья Л.	26	65%	средний
5	Александр Н.	17	42,5%	средний
6	Игорь П.	3	7,5%	низкий
7	Алина С.	18	45%	средний
8	Дмитрий У.	10	25%	низкий
9	Екатерина Ч.	15	35,5%	низкий
10	Анастасия Г.	20	50%	средний
11	Юлия Д.	10	25%	низкий
12	Арина Ж.	9	22,5%	низкий
13	Вера Н.	23	57,5%	средний
14	Виктория Н.	11	27,5%	низкий
15	Надежда Р.	26	65%	средний
16	Ксения К.	10	25%	низкий
17	Магамед С.	12	30%	низкий
18	Ислам М.	13	32,5%	низкий
19	Малик В.	26	65%	средний
20	Джабраил М.	14	35%	низкий
21	Ахмед А.	21	70%	средний
22	Муслим А.	5	12,5%	низкий
23	Динар Х.	8	20%	низкий

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4	5
24	Виктория В.	15	37,5%	низкий
25	Алиса Б.	25	65,5%	средний
26	Ислам З.	20	50%	средний
27	Елизавета А.	33	82,5%	высокий
Экспериментальная группа				
1	Любовь Е.	10	25%	низкий
2	Дмитрий У.	17	42,5%	средний
3	Никита К.	14	35%	низкий
4	Анастасия С.	20	50%	средний
5	Анастасия И.	13	32,5%	низкий
6	Дарья Б.	38	95%	высокий
7	Анастасия О.	22	55%	средний
8	Эмилия Б.	23	57,5%	средний
9	Юлия Я.	10	25%	низкий
10	Елена С.	35	87,5%	высокий
11	Виктория В.	11	27,5%	низкий
12	Михаил С.	25	62,5%	средний
13	Михаил В.	12	30%	низкий
14	Дмитрий Г.	27	67,5%	средний
15	Анна Б.	27	67,5%	средний
16	Никита С.	12	30%	низкий
17	Артём Н.	11	27,5%	низкий
18	Валерия Г.	15	37,5%	низкий
19	Егор Г.	38	95%	низкий
20	Елена М.	15	37,5%	низкий
21	Дина Х.	25	62,5%	средний
22	Елизавета К.	21	52,5%	средний
23	Юлия Р.	9	22,5%	низкий

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4	5
24	Сергей Л.	22	55%	средний
25	Дарья С.	8	20%	низкий
26	Алия Н.	18	45%	средний
27	Алексей Б.	10	25%	низкий
28	Виктория М.	11	27,5%	низкий

Исходя из полученных данных, мы видим, что первоначальная диагностика показала практически равномерные данные как низкого, так и среднего уровней знаний воспитателей в области изучения межличностного конфликта и в экспериментальной группе, и в контрольной группе. Показатели по каждому уровню в сравнительной характеристике групп распределились почти равномерно. В данном критерии мы можем говорить о схожести групп.

В таблице 7 представлены сравнительные данные, полученные в результате анализа результатов проведенной диагностики на знаниевый компонент.

Таблица 7 – Сравнительные данные степени сформированности у воспитателей знаний в области межличностного конфликта в лагере (нулевой срез)

Исследуемая группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	14	51,85	12	44,45	1	3,70
ЭГ	28	15	53,57	11	39,29	2	7,14

Ниже на Рисунке 4 представлены сравнительные данные замера познавательного критерия до проведения формирующего эксперимента.



Рисунок 4. Результаты оценки познавательного критерия воспитателей, первичная диагностика

#### Исследование деятельностного критерия

Применение практических умений в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» сложный процесс, требующий постоянного анализа собственного поведения в конфликте. Для выявления первоначального уровня имеющихся знаний в области разрешения межличностного конфликта проходило в рамках тренировочных упражнений.

В таблице 8 представлены сравнительные данные, полученные в результате анализа результатов проведенной диагностики деятельностного критерия.

Таблица 8 – Сравнительные данные применения практических умений в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в детском лагере (нулевой срез)

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	9	33,33	13	48,15	5	18,52
ЭГ	28	11	39,29	12	42,86	5	17,85

Из этого следует, что в рассматриваемых группах показатели практически совпадают, что позволяет говорить о схожести этих групп. Большинство участников находятся на среднем уровне.

На Рисунке 5 мы можем наблюдать представленные результаты.

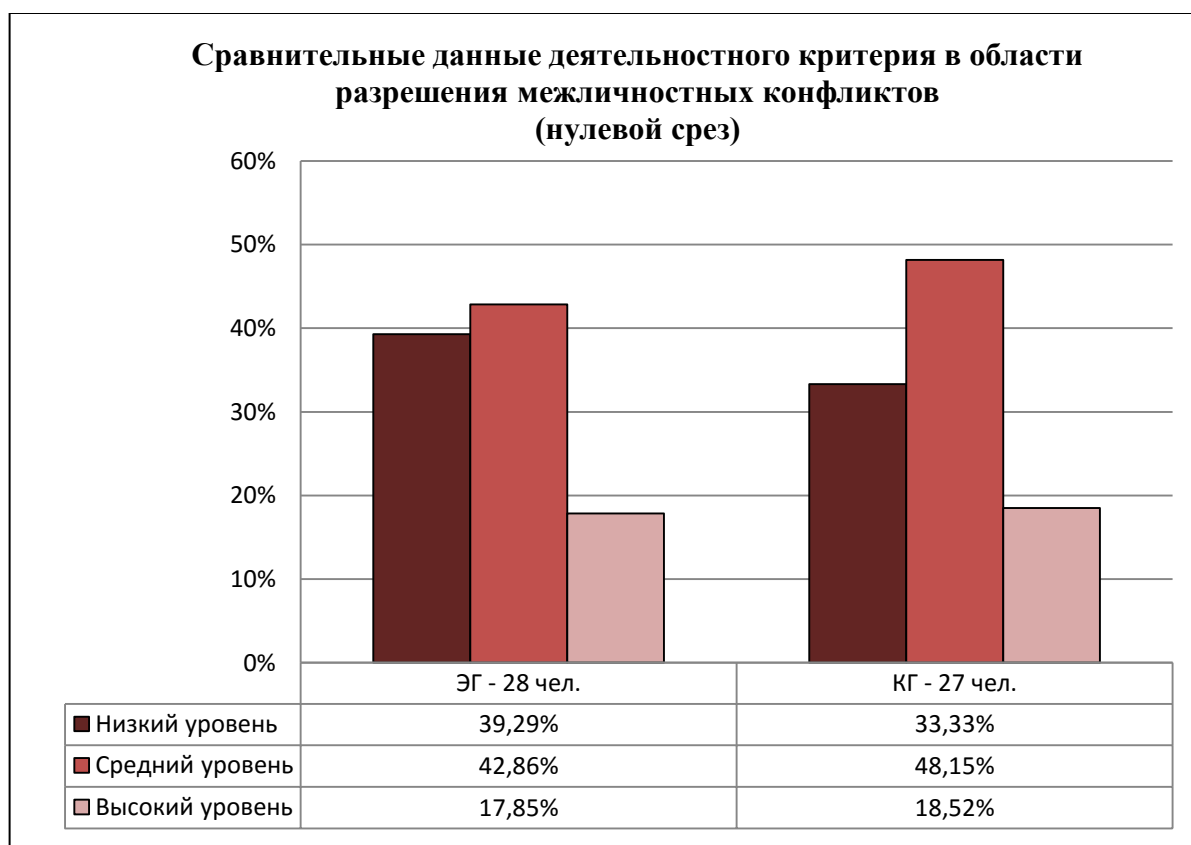


Рисунок 5. Результаты оценки деятельностного критерия воспитателей, первичная диагностика

## Исследование ценностно-эмоционального критерия

В разрешении межличностных конфликтов мы изучили мотивацию педагога к их разрешению при помощи нескольких диагностик: тест А. Ассингера «Оценка агрессивности в межличностных отношениях» [85], опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный Н.В. Гришиной) [27], экспресс-диагностику О.Л. Гончаровой на выявление уровня конфликтности [23], тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности» [85].

На основании анализа полученных данных итог изучения данного критерия представлен ниже в Таблице 9.

Таблица 9 – Сравнительные данные анализа ценностно-эмоционального компонента воспитателей (нулевой срез)

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	10	37,04	14	51,85	3	11,11
ЭГ	28	11	39,29	16	57,14	1	3,57

Данные двух исследуемых групп снова распределились почти равномерно. Из этого следует, что большей части педагогов в недостаточной мере сформированы данные умения, а именно преобладает неосознанный подход к выполняемой деятельности, отсутствует объективность оценки результатов.

На Рисунке 6 мы можем наблюдать представленные результаты.



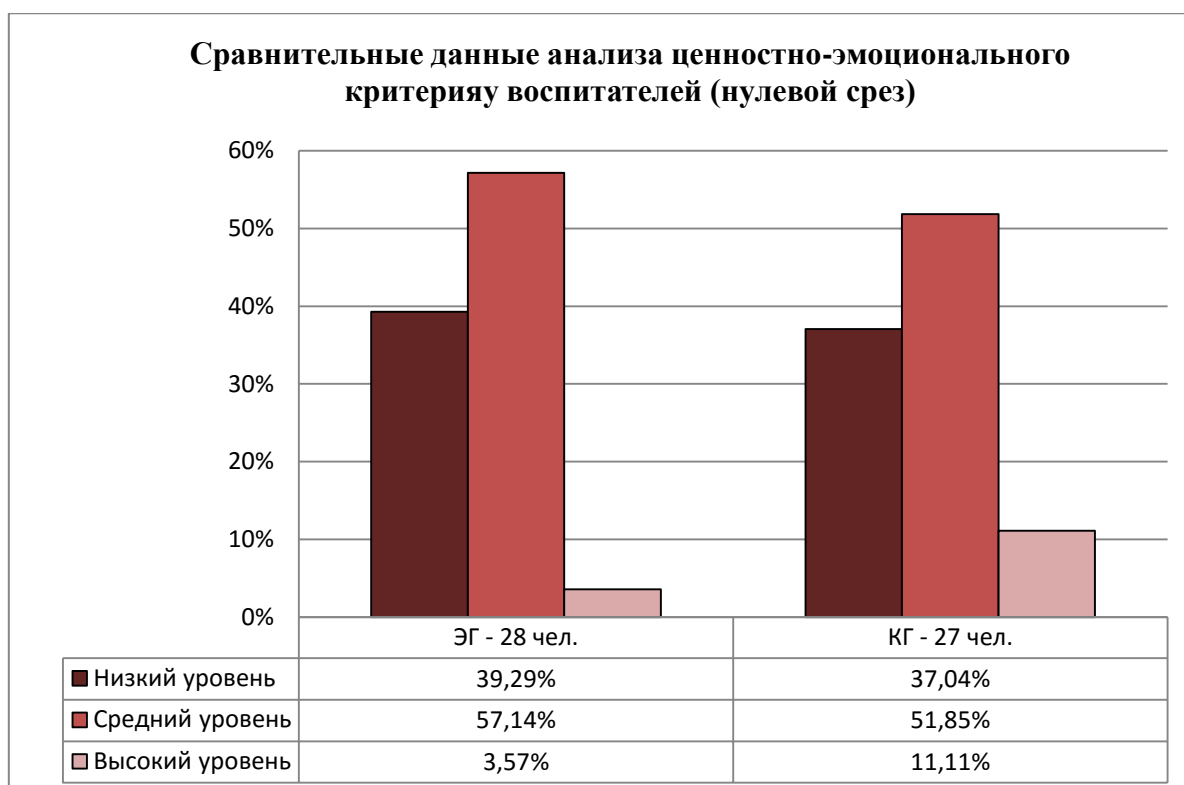


Рисунок 6. Результаты оценки ценностно-эмоционального критерия воспитателей, первичная диагностика

Вычисляя средний балл воспитателя по всем критериям, мы определяем показатель уровня грамотности педагога в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Если он не превосходит 1, то воспитатель находится на низком уровне, если лежит в рамках от 1 до 2 - то на среднем уровне, а если выше 2 – то на высоком уровне.

Определение уровня конфликтологической грамотности воспитателей представлено в Таблице 10.

Таблица 10 – Оценка уровня конфликтологической грамотности воспитателей на констатирующем этапе эксперимента

№	Имя педагога	Оценка критерия в баллах			Средний балл	Уровень грамотности
		I показатель	II показатель	III показатель		
1	2	3	4	5	6	7
Контрольная группа						
1	Евгений А.	2	2	2	2	высокий
2	Илья Д.	1	1	1	1	низкий
3	Анастасия З.	2	1	2	1,7	средний
4	Дарья Л.	2	3	2	2,3	высокий
5	Александр Н.	2	2	2	2	высокий
6	Игорь П.	1	1	1	1	низкий
7	Алина С.	2	2	2	2	высокий
8	Дмитрий У.	1	2	2	1,7	средний
9	Екатерина Ч.	1	1	1	1	низкий
10	Анастасия Г.	2	3	1	2	высокий
11	Юлия Д.	1	2	1	1,3	средний
12	Арина Ж.	1	1	1	1	низкий
13	Вера Н.	2	3	2	2,3	высокий
14	Виктория Н.	1	2	2	1,7	средний
15	Надежда Р.	2	3	3	2,7	высокий
16	Ксения К.	1	1	1	1	низкий
17	Магамед С.	1	1	1	1	низкий
18	Ислам М.	1	1	1	1	низкий
19	Малик В.	2	2	3	2,3	высокий

*Продолжение таблицы 10*

1	2	3	4	5	6	7
20	Джабраил М.	1	1	1	1	низкий
21	Ахмед А.	2	2	2	2	высокий
22	Муслим А.	1	2	2	1,7	средний
23	Динар Х.	1	2	2	1,7	средний
24	Виктория В.	1	2	2	1,7	средний
25	Алиса Б.	2	2	2	2	высокий
26	Ислам З.	2	2	2	2	высокий
27	Елизавета А.	3	3	3	3	высокий
Экспериментальная группа						
1	Любовь Е.	1	1	1	1	низкий
2	Дмитрий У.	2	3	2	2,3	высокий
3	Никита К.	1	1	1	1	низкий
4	Анастасия С.	2	2	2	2	высокий
5	Анастасия И.	1	1	1	1	низкий
6	Дарья Б.	3	3	3	3	высокий
7	Анастасия О.	2	1	1	1,3	средний
8	Эмилия Б.	2	2	2	2	высокий
9	Юлия Я.	1	1	1	1	низкий
10	Елена С.	3	3	2	2,7	высокий
11	Виктория В.	1	1	1	1	низкий
12	Михаил С.	2	2	2	2	высокий
13	Михаил В.	1	1	1	1	низкий
14	Дмитрий Г.	2	2	2	2	высокий
15	Анна Б.	2	2	2	2	высокий

Продолжение таблицы 10

1	2	3	4	5	6	7
16	Никита С.	1	1	1	1	низкий
17	Артём Н.	1	1	1	1	низкий
18	Валерия Г.	1	2	2	1,7	средний
19	Егор Г.	1	1	2	1,3	средний
20	Елена М.	1	2	2	1,7	средний
21	Дина Х.	2	2	1	1,7	средний
22	Елизавета К.	2	2	2	2	высокий
23	Юлия Р.	1	2	2	1,7	средний
24	Сергей Л.	2	2	2	2	высокий
25	Дарья С.	1	1	1	1	низкий
26	Алия Н.	2	2	2	2	средний
27	Алексей Б.	1	3	2	2	высокий
28	Виктория М.	1	3	2	2	высокий

Исходя из данных таблицы, мы наблюдаем следующие результаты:

1. Критическая группа: 12 воспитателей находятся на высоком уровне конфликтологической грамотности, что составляет 45% от общего количества опрашиваемых, на среднем 7 воспитателей – 26%, на низком уровне – 8 воспитателей – 29% от общего числа опрошенных КГ.

2. Экспериментальная группа: 12 воспитателей находятся на высоком уровне конфликтологической грамотности, что составляет 43% от общего количества опрашиваемых, на среднем 7 воспитателей – 25 %, на низком уровне – 8 воспитателей – 32% от общего числа опрошенных ЭГ.

Полученные нами данные рамках эксперимента свидетельствуют о том, что статистически значимых различий в контрольной и

экспериментальной группах до проведения формирующего эксперимента не обнаружено.

В сводной Таблице 11 представлены полученные данные для всех групп воспитателей, участвующих в эксперименте.

Таблица 11 – Сравнительные данные по уровням конфликтологической грамотности у воспитателей детского лагеря контрольной и экспериментальной групп на констатирующем этапе эксперимента

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	8	29,63	7	25,92	12	44,45
ЭГ	28	9	32,14	7	25	12	42,86

Зрительно результаты представлены ниже на Рисунке 7.

Проведенная диагностика показывает недостаточно сформированный уровень конфликтологической грамотности воспитателей детского лагеря. Следовательно, выбранный способ подготовки воспитателей в области разрешения возникающих конфликтов не является эффективным.

Подводя итоги данного параграфа, отметим следующее:

1. Основной целью опытно-экспериментальной работы явилась проверка выдвинутой в нашем исследовании гипотезы. Положения гипотезы проверялись в ходе опытно-экспериментальной работы, которая проводилась с воспитателями детского лагеря «Комсомольский» Всероссийского детского центра «Орлёнок».

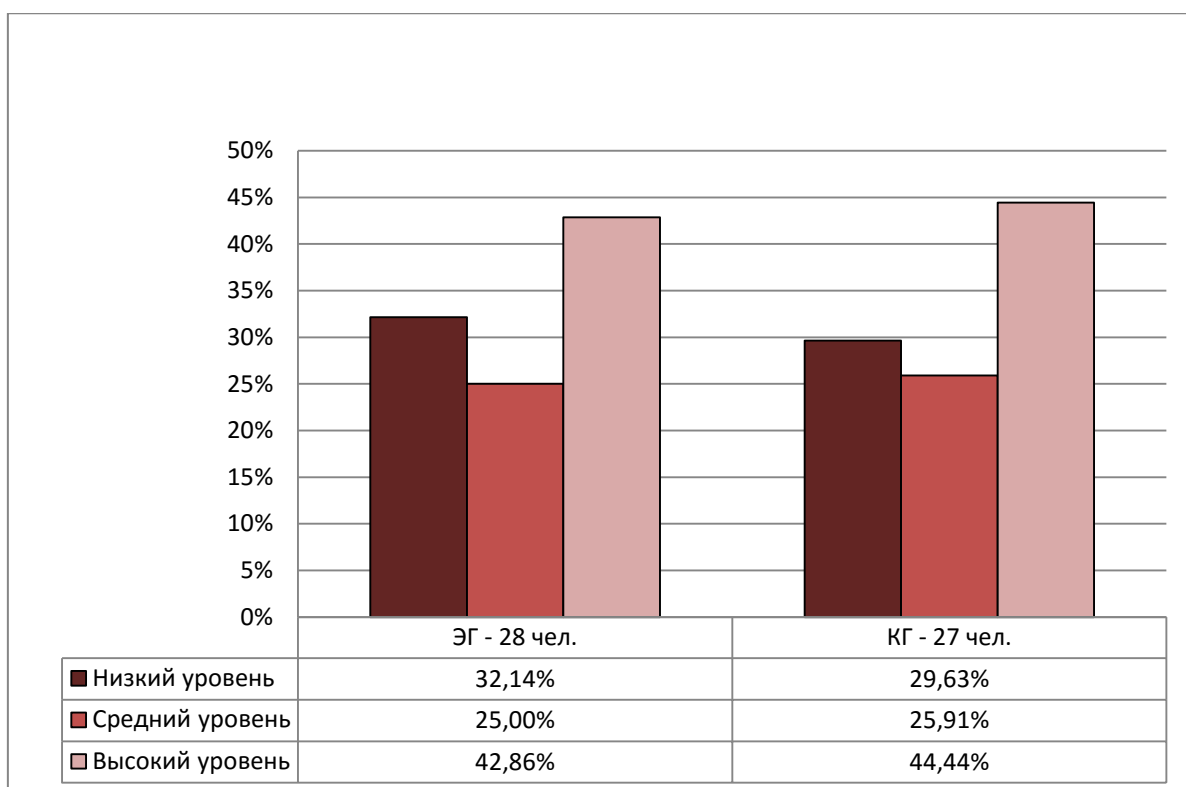


Рисунок 7. Сравнительные данные по уровням конфликтологической грамотности у воспитателей детского лагеря контрольной и экспериментальной групп на констатирующем этапе эксперимента

2. Критериями эффективности подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются:

- познавательный, характеризующий сформированностью у воспитателей знаний в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;
- деятельностный, характеризующий умение применять на практике технологии успешного разрешения межличностного конфликта;
- ценностно-эмоциональный, определяющий мотивацию воспитателя к успешному разрешению конфликта.

3. Опытнo-экспериментальная работа включала в себя три этапа: констатирующий, формирующий, обобщающий. В данном параграфе раскрываются результаты проведения первого этапа.

4. Цель констатирующего этапа – выявление уровня конфликтологической грамотности педагогов детского лагеря в области разрешения конфликтов «воспитатель – родитель».

Работа велась по направлениям в рамках выбранных нами критериев: изучались уровни знаний и умений педагогов в разрешении межличностных конфликтов, а так же самооценка воспитателя в разрешении конфликта у двух групп воспитателей – экспериментальной и контрольной.

5. Полученные нами данные рамках эксперимента свидетельствуют о том, что статистически значимых различий в контрольной и экспериментальной группах до проведения формирующего эксперимента не обнаружено.

Результаты констатирующего этапа эксперимента показали недостаточно сформированный уровень конфликтологической грамотности воспитателей детского лагеря. Следовательно, выбранный способ подготовки воспитателей в области разрешения возникающих конфликтов не является эффективным.

## **2.2. Реализация модели подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»**

В основу *формирующего этапа* эксперимента были положены не только апробация разработанной модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», но и экспериментальная проверка теоретических положений исследования.

В данном параграфе мы остановимся на подробном описании процесса реализации разработанной модели и ее диагностики.

Программа подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» реализуется на базе детского лагеря «Комсомольский» ФГБОУ ВДЦ «Орлёнок» в рамках краткосрочных курсов повышения квалификации студентов (с 15 по 30 мая).

Данная программа ориентирована на формирование конфликтологической грамотности воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

В программе нами обозначены задачи, ориентированные на формирование знаний у воспитателя в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря, отработка их в практической деятельности, а также создание условий для формирования мотивации воспитателя к разрешению межличностных конфликтов.

**Программа подготовки воспитателей детского лагеря в области  
разрешения межличностных конфликтов в диаде  
«воспитатель – родитель»**

Пояснительная записка. В детской и подростковой среде довольно часто происходят конфликты, основой для которых может стать небольшая причина. Однако невнимательность и нежелание разрешать такие конфликты приводят к большим последствиям.

В лагере, когда подросток находится практически весь день в присутствии взрослых, у воспитателя есть уникальная возможность изучать причины появляющихся противоречий между воспитанниками, а так же помогать им в их преодолении, что чаще всего и происходит в практической деятельности [59]. Воспитатель всегда добросовестно



подходит к разрешению проблем такого характера, принимая на себя роль медиатора, и интуитивно помогает подросткам решить конфликт. В случае если педагогу не хватает профильных знаний или личного опыта, то он может обратиться за помощью к педагогу-психологу или иному специалисту (старший воспитатель, куратор отряда и др.).

Прежде чем приступить к выполнению своих обязанностей каждый воспитатель проходит обучение на краткосрочных курсах повышения квалификации студентов в размере 144 часа по следующим темам: «Педагогические условия сохранения жизни и здоровья детей и обеспечение их безопасной жизнедеятельности», «Основы образовательной системы «Орлёнка», «Система физкультурно-оздоровительной деятельности», «Повышение базовой психологической компетенции», «Основы организационно-корпоративной культуры», «Обучение по направленности программ детских лагерей (профильное обучение)», но, тем не менее, ни в одном из направлений не рассматривается эффективное разрешение межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», их предупреждение и профилактика.

Однако, как уже говорилось ранее, за воспитателем в ходе осуществления работы с временным детским объединением осуществляется психолого-педагогическое сопровождение педагогом-психологом, который оказывает помощь, поддержку, консультирует в проблемных вопросах.

За детским лагерем в смену закрепляется 2-3 педагога-психолога на 700 детей-участников смены и 70 воспитателей. Такого количества специалистов не хватает для качественного сопровождения всех воспитателей.

Каждому педагогу детского лагеря необходимо быть готовым к работе не только с подростками, но и с их родителями. На одного педагога приходится в среднем 30 детей, а, следовательно, 60 родителей и 120

бабушек и дедушек. Такое взаимодействие держит педагога всегда в тонусе, побуждает к совершенствованию личных качеств.

Чтобы построить с родителями конструктивно-продуктивное взаимодействие, необходимо знать и изучать психологию родителей, осознанно применять эффективные механизмы педагогического воздействия и техники общения [84].

У заботливого родителя, который выбирает для своего ребенка детский лагерь, присутствует в воображении идеальная картина образовательных мероприятий, определенная модель ожиданий от условий, которые в случае неоправдавшихся ожиданий приводят к конфликтам.

Исходя из проведенного нами исследования, наиболее сложными видами межличностных конфликтов педагоги детского лагеря выделяют конфликты в диаде «воспитатель – родитель». Воспитатели отмечают следующие варианты причин сложности разрешения данных конфликтов: «родитель проявляет агрессию, не достаточно аргументов доказать свою позицию», «конфликтная ситуация решается в режиме телефонного звонка», «родитель эмоционально реагирует на небольшую проблему ребенка», «проблемы – нет, но родитель ее придумывает», «не могу спорить с человеком, который старше меня по возрасту» и др. Популярным ответом является – «не хватает знаний для грамотного разрешения конфликта».

Неразрешенность такого рода конфликтов может привести к ряду последствий: потеря авторитета у родителя, а вследствие и ребенка, негативный отзыв о работе педагога в администрацию детского лагеря, снижение престижа детского лагеря, испорченные впечатления об отдыхе в детском лагере и т.д.

Во время конфликта активизируется огромное количество отрицательных эмоций. Адекватному поведению во время конфликта можно и нужно учиться. Эту работу можно вести целенаправленно,

например, на курсах по бесконфликтному общению, прибегать к помощи профильных специалистов, а также ежедневно на конкретных примерах, происходящих в отряде, происходящих в отряде, учить ребят конструктивно общаться друг с другом [59].

Также эффективным будет дополнительная подготовка воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». Мы рассматриваем воспитателя детского лагеря в роли медиатора, т.е. специалиста, осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации, в т.ч. и с родителем ребенка или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

Основная задача воспитателя научиться эффективным способам разрешения конфликта и помочь конфликтующим сторонам договориться.

Деятельность воспитателя в роли медиатора в Российской Федерации осуществляется на основании нескольких нормативно-правовых документов: Федеральный закон №273-ФЗ «Об образовании» от 29 декабря 2012 г., Федеральный закон №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г., Профессиональный стандарт «Специалист в области воспитания», утвержденный приказом №10н Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 января 2013 г., Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих: Квалификационные характеристики должностей работников в сфере образования, утвержденные Приказом №761н Министерством здравоохранения и развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г.

В указанных нормативно-правовых документах определены требования к воспитателю – уметь диагностировать, разрешать конфликты и осуществлять их профилактику, а также осуществлять взаимодействие с

родителями или законными представителями детей, в том числе привлекать их к разрешению конфликтов.

Из вышесказанного следует, что осуществления эффективного взаимодействия с родителями подростков, воспитателям необходимо повысить уровень конфликтологической грамотности и изучить эффективные способы разрешения конфликтов «воспитатель – родитель».

Цель: формирование грамотности воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Задачи:

- сформировать знания теоретических основ межличностного конфликта в условиях лагеря;
- отработать практические умения в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель»;
- создать условия для формирования мотивации педагога к разрешению конфликтов.

Сроки реализации программы: 15 – 30 мая 2019 г.

Место реализации программы: детский лагерь «Комсомольский», Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение «Орлёнок», Краснодарский край.

Ожидаемые результаты программы представлены в Таблице 12.

Таблица 12 – Результаты освоения программы.

<b>Ожидаемые результаты</b>		
<b>Личностные</b>	<b>Предметные</b>	<b>Метапредметные</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Уважительное отношение к другим людям. Уважение и принятие чужой точки зрения.	Воспитатель знает: - основные «конфликт», «межличностный конфликт», «медиация»;	Опыт эффективного разрешения межличностных конфликтов.

Продолжение таблицы 12

1	2	3
<p>Готовность вести диалог с другими людьми, достигать взаимопонимания.</p> <p>Умение вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия.</p> <p>Проявление бесконфликтного поведения.</p> <p>Умение конструктивного разрешения конфликта</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритм проведения процедуры медиации;</li> <li>виды и специфику конфликтов в детском лагере;</li> <li>- специфику взаимодействия с родителями подростка, алгоритм личной беседы с родителями;</li> <li>- особенности конфликта «воспитатель – родитель»;</li> <li>- стратегии поведения в конфликте;</li> <li>- тактики успешного разрешения конфликта;</li> <li>- способы эффективного общения;</li> <li>- способы конструктивного решения конфликтов;</li> <li>- приемы активного слушания.</li> </ul>	<p>Развитие коммуникативных навыков.</p> <p>Опыт публичного выступления.</p> <p>Планирование деятельности.</p> <p>Своевременная корректировка собственных действий.</p> <p>Управление собственными эмоциями.</p> <p>Умение анализировать собственное поведения в конфликте.</p> <p>Оценивает важность проявления бесконфликтного поведения.</p>
	<p>Воспитатель умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конфликтные ситуации (по структуре, по классификации и др.);</li> <li>- моделировать и рефлексировать собственную деятельность в качестве медиатора,</li> </ul>	

Продолжение таблицы 12

1	2	3
	<p>опираясь на соблюдение принципов и стандартов медиации;</p> <p>- применять тактики, стратегии, приемы успешного разрешения конфликта в ходе практической деятельности.</p>	
	<p>Воспитатель имеет представление о разрешении межличностных конфликтов «подросток - подросток», «воспитатель – подросток», «воспитатель – воспитатель» и др.</p>	

Методы диагностики образовательных результатов:

1. наблюдение в ходе практической деятельности;
2. метод устной диагностики (беседа с воспитателями);
3. методы письменной диагностики (решение ситуационных задач);
4. практические методы (упражнения, познавательные игры);
5. тестирование (входное и итоговое тестирование на знаниевый компонент, тест А. Ассингера «Оценка агрессивности в межличностных отношениях», опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный Н.В. Гришиной), экспресс-диагностика О.Л. Гончаровой на выявление уровня конфликтности, тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»).

Этапы реализации программы подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» представлены на Рисунке 8.



Рисунок 8 – Основные этапы реализации программы по подготовке воспитателей к разрешению межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель»

На *организационно-ознакомительном этапе* каждый воспитатель подробно знакомится с программой обучения и формулирует образовательную цель на период обучения, строит образовательный

маршрут по ее достижению. Проведение первичной диагностики может помочь нам в дальнейшем оценить рост воспитателя по итогам проведения данного курса. Диагностика включает в себя – входное тестирование на предмет теоретических знаний в области разрешения межличностных конфликтов в детском лагере, упражнение по разрешению межличностного конфликта. Также каждый воспитатель оценивает себя по следующим диагностикам: тест А. Ассингера «Оценка агрессивности в межличностных отношениях», опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный Н.В. Гришиной), экспресс-диагностика О.Л. Гончаровой на выявление уровня конфликтности, тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности». Программа обучающих занятий корректируется исходя из итогов входной диагностики воспитателей.

На *обучающем этапе* воспитатель знакомится с теоретическими основами межличностного конфликта в детском лагере, узнает эффективные способы разрешения конфликтов, а также основы эффективного взаимодействия с родителями подростков. Данный этап направлен на обучение воспитателя успешному разрешению конфликта в диаде «воспитатель – родитель». Здесь необходимо обратить внимание на формирование рефлексивных умений, для того, чтобы воспитатель всегда смог проанализировать полученную информацию.

Наиболее эффективными формами занятий на данном этапе являются: образовательные занятия, обучающие занятия, практикумы, кинолекторий, познавательные игры и др.

В ходе *демонстрационного этапа* воспитатель демонстрирует полученные знания в ходе тренировочных упражнений: ситуационные задачи, проведение процедуры медиации, конструктивное ведение спора и др. Здесь необходимо воспитателям вовремя указать на их ошибки, объяснить, в чем они заключаются, и помочь воспитателю скорректировать свои действия.



Наиболее эффективными формами занятий на данном этапе являются: практическое занятие, практикум, дискуссия, игра, викторина и др.

*Итогово-перспективный этап* – время для подведения итогов обучения воспитателя и определение индивидуальных зон развития педагогов в области изучения конфликтов в среде детского лагеря. На данном этапе проводится вторичная диагностика, которая включает в себя все диагностики, проводимые на первоначальном этапе.

По окончании образовательного курса осуществляется сопровождение воспитателей в ходе реализации лагерной смены, которое включает индивидуальные консультации по разрешению межличностных конфликтов, включенное наблюдение за воспитателем в практической деятельности (особенно в случае возникновения конфликтной ситуации), подробный анализ действия педагога в разрешении конфликта в диаде «воспитатель – родитель», оказание помощи в разрешении конфликтов, если у воспитателя есть в этом необходимость.

В Таблице 13 представлен учебно-тематический план с подробным указанием занятий и их краткой аннотацией.

Таблица 13 – Учебно-тематический план.

Тема	Название занятий	Кол-во часов	Краткая аннотация занятия	Форма контроля полученных результатов
1	2	3	4	5
Организационно-ознакомительный этап (1 – 2 день)				
Вводное занятие	Организационный сбор «От цели к действиям»	1	Проведение первичной диагностики на предмет знания межличностного конфликта. Знакомство с программой обучения.	- Наблюдение за воспитателями. - Беседа.

Продолжение таблицы 13

1	2	3	4	5
			Проведение целеполагания.	
Основы изучения конфликта	Образовательное занятие «Что такое конфликт и что я о нём знаю?»	1	Конфликт: понятие, виды, причины возникновения в лагере, структура, классификация, функции. Последствия конфликта: негативные и позитивные. Проведение первичной диагностики.	- Рефлексия.
Обучающий этап (3 – 10 день)				
Основы изучения конфликта	Образовательное занятие «Конфликт в детском лагере»	1	Особенности возникновения конфликтов в лагере, виды лагерных конфликтов. Конфликт «воспитатель – родитель»	- Рефлексия.
Основы переговорных технологий	Образовательное занятие «Наше спасение – медиация»	1,5	Изучение теоретических основ процесса медиации: определение, функции, стадии медиации. По итогам занятия каждый воспитатель разрабатывает вступительное слово медиатора.	- Рефлексия. - Наблюдение в процессе практической деятельности.
	Кинолекторий «Медиация – выход из конфликта»	1	Просмотр видеоматериалов о проведении успешных медиаций.	- Рефлексия.

Продолжение таблицы 13

1	2	3	4	5
	Обучающее занятие «Техника успешного ведения переговоров»	1,5	Личная оценка способностей к ведению переговоров. Стратегия переговоров «выигрыш – выигрыш». Техника ведения переговоров, отработка в процессе тренировочных упражнений.	- Рефлексия. - Наблюдение в процессе практической деятельности.
Основы эффективно-го взаимодействия с родителями подростков	Образовательное занятие «Основа меня – семья!»	1	Особенности семей: типы семейных отношений, виды семей, тенденции современных семей. Неблагоприятные конфликтные типы семейных отношений.	- Рефлексия. - Наблюдение в процессе практической деятельности.
	Обучающее занятие «Организация конструктивного взаимодействия с родителями подростков»	1,5	Алгоритм личной беседы с родителями ребенка. Ведение телефонных переговоров с родителями: сообщение негативной информации о ребенке, в случае критической ситуации. Отработка техники проведения партнерской беседы в ходе практических упражнений.	- Рефлексия. - Наблюдение в процессе практической деятельности.
	Обучающее занятие «Барьеры педагога в работе с родителями»	1	Знакомство с основными «барьерами» во взаимодействии с родителями: возрастные, социальные, этнокультурные, профессиональные, индивидуально-личностные.	- Рефлексия. Наблюдение в процессе практической деятельности.

Продолжение таблицы 13

1	2	3	4	5
Демонстрационный этап (11 – 14 день)				
Практикум	Практические занятия «Урегулировать конфликт, не разрушив отношения»	4	Отработка навыков медиативных процедур в ходе тренировочных упражнений.	- Наблюдение в ходе практической деятельности.
	Дискуссия «Искусство ведения спора»	1,5	Отработка правил тактичного и конструктивного ведения спора в практической деятельности.	- Наблюдение в ходе практической деятельности.
Итогово-перспективный этап (15 день)				
Итоговое занятие	Итоговый сбор «Каждый финиш – новый старт»	2	Проведение итоговой диагностики для выявления динамики роста педагога в избранной деятельности. Подведение итогов, степени достижения образовательной цели. Разработка индивидуальных зон развития педагогов в области изучения конфликтов в среде детского лагеря.	- Рефлексия. - Итоговая диагностика.
Итого		<b>18</b>		

Условия реализации программы

*Кадровое обеспечение программы:* педагог-психолог или специалист в области медиации, имеющий интерес в избранном направлении и опыт реализации технологий медиации в практической деятельности.

Для продуктивной реализации программы рекомендуется работа дополнительного специалиста в напарничестве с основным педагогом для организации работы в малых группах, осуществлении включенного наблюдения в ходе теоретических и практических занятий.

Также в процесс сопровождения воспитателей в ходе реализации лагерной смены можно подключать кураторов отрядов и старших воспитателей, предварительно прошедших профильную подготовку в разрешении межличностных конфликтов.

*Материально-техническое обеспечение:* для проведения занятий необходимо помещение, в котором достаточно места, чтобы организовать общее рабочее пространство и индивидуальное (для работы микро-групп).

На период проведения теоретических занятий необходимо мультимедийное оборудование: проектор, ноутбук, колонка.

Для большинства занятий необходимо наличие флип-чарта, бумаги для флип-чарта, маркеры, стикеры, пишущие принадлежности по количеству участников курса.

Рассмотрим пример разрешения конфликтной ситуации, возникающей в условиях детского лагеря между воспитателем и родителем, где воспитатель проявляет полученные знания и умения в ходе разрешения конфликта.

#### *Ситуация 1.*

Иван, 15 лет, не хочет участвовать в итоговом концерте смены, объясняя тем, что стесняется выступать на сцене. Сергей (воспитатель) принял позицию ребенка и не настаивал на обязательном выходе на сцену, но предложил альтернативный способ участия в данном мероприятии – подготовка музыкального сопровождения в ходе выступления отряда и контроль его своевременного включения. Вечером Сергей принимает звонок от разъяренной мамы – Натальи Петровны, которая недовольна тем, что ее ребенка нет на фотографиях во время выступления. Наталья Петровна грозит оставить негативный отзыв начальнику детского лагеря

на воспитателя Сергея, так в течение смены он мало уделял внимания ее ребенку. Сергей, в свою очередь, не доволен, тем, что принимает необоснованную претензию. В течение смены он хорошо работал, достаточное внимание проявлял всем детям отряда и даже был отмечен положительным отзывом со стороны администрации.

Что воспитателю необходимо знать для разрешения конфликта?

1. Определить наличие конфликта, используя наглядную формулу:

$$\text{Конфликтная ситуация} + \text{Инцидент} = \text{Конфликт}$$

где, конфликт – активное противостояние сторон;

инцидент – происшествие, на базе которого происходит столкновение интересов сторон (может возникнуть с участием третьей стороны);

конфликтная ситуация – обострение накопившихся противоречий.

1. Структура межличностного конфликта (возможный вариант представлен ниже):

– Участники конфликта – непосредственно стороны, имеющие противоречивые взгляды, действия и др.

– Косвенные участники конфликта – свидетели, наблюдатели, другие участники, заинтересованные в интересах той или иной стороны.

– Предмет конфликт – объективно существующая или мыслимая проблема, служащая источником борьбы между конфликтующими сторонами.

– Объект конфликта – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

– Среда конфликта – совокупность условий и обстоятельств, в которой зарождается конфликт.

2. Стратегия переговоров – это план по достижению целей в переговорах и последовательность действий, которые приведут к их

достижению. Чтобы успешно провести переговоры, необходимо применить технику «выигрыш - выигрыш», учитывая следующие стадии:

- Четкая организация: сформулировать тему и предмет переговоров;
- Тщательная подготовка: анализ всей информации, имеющей отношение к переговорам, изучение всех возможных вариантов решения проблемы, определение вопросов для обсуждения;
- Переговорный процесс: открытое доброжелательное общение с конструктивным обсуждением сложившихся вопросов;
- Завершение переговоров: выработка и принятие взаимовыгодных решений [42].

3. Для успешного проведения переговоров можно применять следующие техники и приемы: перефразирование, техника открытых вопросов, мозговой штурм, техника блокирующих вопросов, искусство убеждения, стимулирование активности, тайм-аут и др.

4. Алгоритм беседы с родителями ребенка, особенности взаимодействия с родителями.

#### Примерный вариант разрешения конфликтной ситуации

В данном случае мы рассматриваем ситуацию конфликта. Рассмотрим его структуру:

Участники конфликта – Основные участники конфликта Наталья Петровна (мама ребенка) и Сергей (воспитатель), также сам Иван является косвенным участником возникшего конфликта.

Объект конфликта – недопонимание между родителем и педагогом в аспекте воспитания ребенка.

Предмет конфликта – противоречие между позициями педагога и родителя в области воспитательных подходов к ребенку.

Среда конфликта – ограниченное временем общение с ребенком по телефонной связи.

Основные участники конфликта Наталья Петровна (мама ребенка) и Сергей (воспитатель), также сам Иван является косвенным участником возникшего конфликта.

Как ситуацию видит Наталья Петровна?

В течение всей смены, разговаривая по телефону со своим ребенком, Наталья Петровна всегда слышит, что он чем-то опечален, но причину он ей не говорит. Она предполагает, что ребенку скучно в лагере и воспитатель ничего не предпринимает для того, чтобы развлечь ее ребенка. В этот раз, пролистывая новостную ленту в социальных сетях, она увидела фотографии с итогового концерта смены, где присутствовали все счастливые дети отряда, но не было ее Ивана. Она была уверена, что ее ребенок «изгой» отряда и воспитатель не предпринимает никаких мер.

Как видит ситуацию Сергей?

Для воспитателя Иван – типичный подросток, проживающий «переходный возраст». Он немного стесняется себя, но при этом старается никак это не показывать своим товарищам. Сергей видит эту ситуацию и даже иногда разговаривает на данную тему с подростком, но при этом уважает и принимает позицию Ивана. В течение всей смены Сергей очень хорошо и внимательно относился к детям своего отряда. Им с напарницей удалось действительно создать единый и сплоченный коллектив, что подтверждали и отношения в отряде между детьми, и многократные победы в различных конкурсах.

Что в данной ситуации испытывает Иван?

Ивану комфортно в отряде, у него есть друзья, с которыми он очень тесно общается. Он действительно расстроен скорейшим расставанием с новыми товарищами – ведь только с ними он смог узнать, что такое настоящая дружба, но что бы ни казаться «мягким», он никому об этом не говорит. Он всегда боялся выступать на сцене, но чаще всего для него находилась не менее важная и ответственная работа, которую он любит



делать – это подготовить музыкальное сопровождение номеров. Музыкой он увлекается с детства.

Что не знает мама Ивана, но знает воспитатель Сергей?

Причины расстройства своего сына и почему он не выступает вместе со своим отрядом.

Возможное решение конфликта со стороны воспитателя.

- Воспитателю необходимо поговорить с ребенком, расспросив о возможных его личных проблемах. Убедиться в том, что Ивана ничего не тревожит, о чем не знает Сергей. Также важно обратить внимание Ивана на то, что его мама переживает за него и скучает, порекомендовать ему позвонить Наталье Петровне и рассказать о своих успехах в лагере.

- Далее необходимо сразу провести беседу с Натальей Петровной, не откладывая ее на потом (в данном случае по телефону): доброжелательно представиться, собрать информацию о возникшей проблеме со стороны мамы (например, применить приемы «перефразирования» – «*Правильно ли я вас понял ...*»). Это поможет снять эмоциональное напряжение Натальи Петровны. Если претензии продолжаются, дослушать, не вступая в споры. Далее рассказать свое видение ситуации: почему скучает Иван, почему он не участвует в некоторых делах, а так же рассказать о достижениях и успехах ребенка в смене: *«подборка музыкального сопровождения – 50% успеха выступления, благодаря его кропотливой работе и четкому контролю мы успешно побеждаем на многих музыкальных конкурсах. Кроме этого, он активный участник спортивных мероприятий, и капитан команды по волейболу»*. Совместно с мамой обсудить план предпринимаемых действий в случае возникновения подобных ситуаций. Порекомендовать, что в случае возникновения проблемных вопросов, чтобы всегда может обратиться к воспитателю, и он поможет своевременно решить возникший вопрос.

Таким образом,

1. формирующий этап эксперимента проводился в естественных условиях с воспитателями детского лагеря «Комсомольский» на базе Всероссийского детского центра «Орлёнок».

2. С целью повышения конфликтологической грамотности воспитателей, была реализована программа подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». В программе нами обозначены задачи, ориентированные на формирование знаний у воспитателя в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря, отработка их в практической деятельности, а также создание условий для формирования мотивации воспитателя к разрешению межличностных конфликтов.

3. Источником получения информации об уровне конфликтологической грамотности воспитателя служат результаты реализации разработанной программы.

### **2.3. Оценка и анализ результатов опытно-экспериментальной работы**

Формирующий этап эксперимента проходил в естественных условиях детского лагеря. Для получения достоверных результатов опытно-экспериментальной работы нами была осуществлена диагностика уровня конфликтологической грамотности воспитателей детского лагеря. Для замера эффективности программы подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» был проведен итоговый срез аналогично первичному срезу.

Нами получены данные, характеризующие уровни конфликтологической грамотности воспитателей, по трем критериям: познавательный, деятельностный, ценностно-эмоциональный.

Остановимся на анализе полученных данных по трем критериям.

По первому критерию – сформированность у воспитателя детского лагеря знаний в области разрешения межличностных конфликтов – нами получены следующие данные, представленные в Таблице 14.

Таблица 14 – Сравнительные данные степени сформированности у воспитателей знаний в области межличностного конфликта в лагере по итогам вторичной диагностики

Исследуемая группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	16	59,26	11	40,74	0	0
ЭГ	28	2	7,14	11	39,29	15	53,57

На Рисунке 9 представлены сравнительные данные вторичной диагностики по первому критерию.

Исходя из полученных результатов диагностического замера, мы видим, что показатели контрольной и экспериментальной группы разнятся: на низком уровне в ЭГ – 2 человека, что составляет 7,14%, в КГ – 16 человек, что составляет 59,26%; на среднем уровне в ЭГ – 11 человек, что составляет 39,29%, в КГ – 11 человек, что составляет 40,74%; на высоком уровне присутствуют показатели только у ЭГ – 15 человек, что составляет 53,57%. Отсюда следует, что в ЭГ число воспитателей, имеющих высокий уровень сформированности знаний в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» увеличилось на 46,43%. В контрольной группе количество воспитателей, имеющих высокий уровень знаний, уменьшилось на 3,7%.



Рисунок 9 – Результаты оценки познавательного критерия воспитателей, вторичная диагностика

Второй критерий – деятельностный, даст возможность отследить развитие умений разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». По данному критерию во второй диагностике получены следующие данные, представленные в Таблице 15.

Таблица 15 – Сравнительные данные применения практических умений в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель - родитель» в детском лагере по итогам вторичной диагностики

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	8	29,63	13	48,15	6	22,22
ЭГ	28	1	3,57	13	46,43	14	50

На Рисунке 10 представлены сравнительные данные вторичной диагностики по второму критерию.

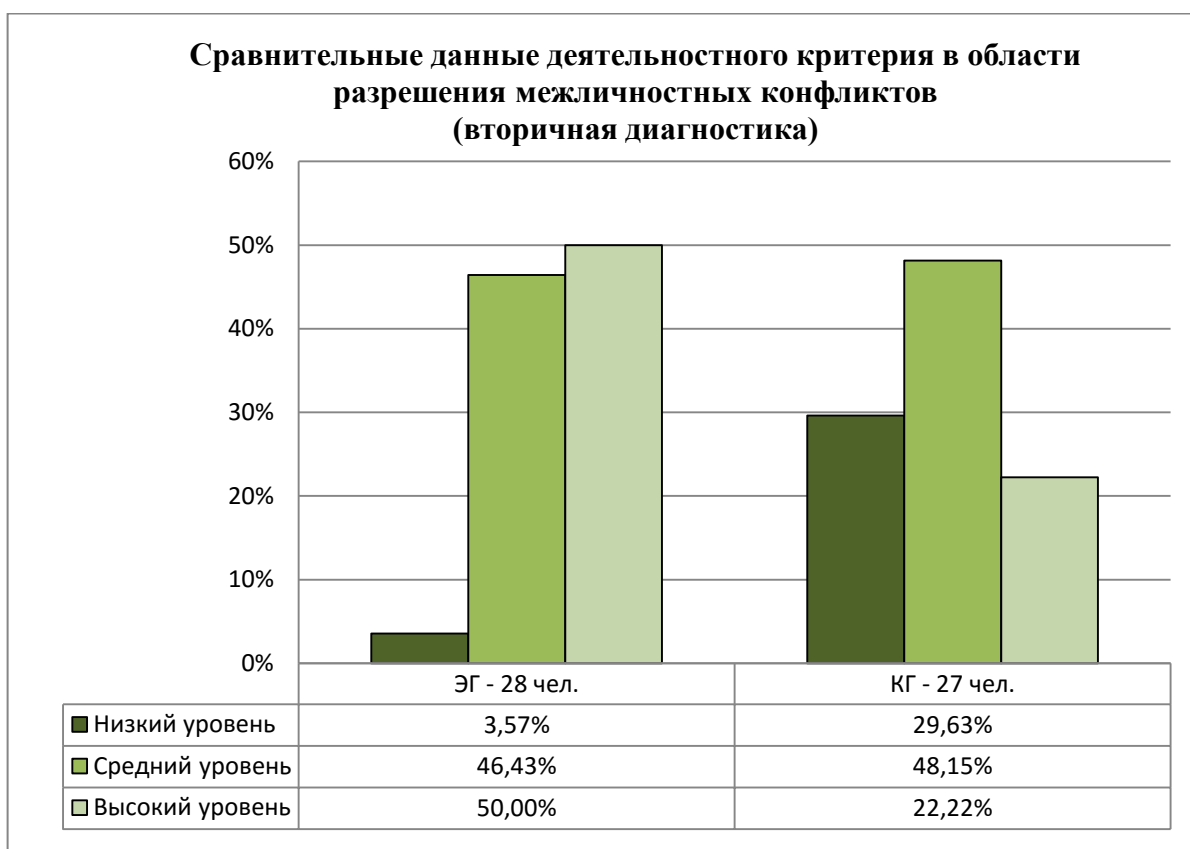


Рисунок 10 – Результаты оценки деятельностного критерия воспитателей, вторичная диагностика

Исходя из полученных результатов диагностического замера второго критерия, мы видим, что показатели контрольной и экспериментальной группы разнятся: на низком уровне в ЭГ – 1 человек, что составляет 3,57%, в КГ – 8 человек, что составляет 29,63%; на среднем уровне в ЭГ – 13 человек, что составляет 46,43%, в КГ – 13 человек, что составляет 48,15%; на высоком уровне у ЭГ – 14 человек, что составляет 50%, у КГ – 6 человек, что составляет 22,22%.

Отсюда следует, что в ЭГ число воспитателей, имеющих высокий уровень умений в разрешении межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» увеличилось на 32,14%. В контрольной группе

количество воспитателей, имеющих высокий уровень знаний, увеличилось на 3,7%.

Третий критерий – ценностно-эмоциональный, характеризующий мотивацию воспитателей к разрешению межличностных конфликтов, проявлению бесконфликтного поведения. По замеру данного критерия в Таблице 16 представлены результаты вторичной диагностики.

Таблица 16 – Сравнительные данные анализа ценностно-эмоционального компонента воспитателей по итогам вторичной диагностики

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	10	35,72	15	55,56	2	7,40
ЭГ	28	6	21,42	11	39,29	11	39,29

На Рисунке 11 представлены сравнительные данные вторичной диагностики по третьему критерию.

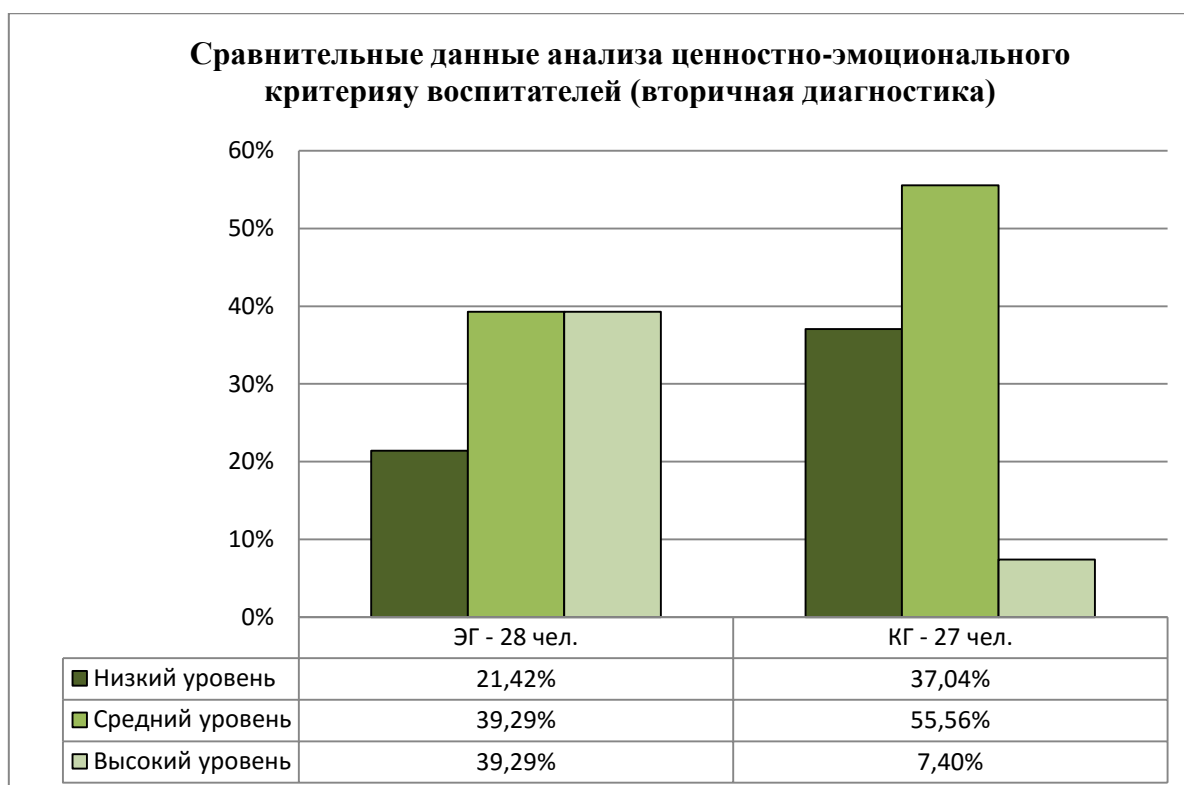


Рисунок 11 – Результаты оценки ценностно-эмоционального критерия воспитателей, вторичная диагностика

Исходя из полученных результатов диагностического замера третьего критерия, мы видим, что показатели контрольной и экспериментальной группы тоже значительно отличаются: на низком уровне в ЭГ – 6 человек, что составляет 21,42%, в КГ – 10 человек, что составляет 37,04%; на среднем уровне в ЭГ – 11 человек, что составляет 39,29%, в КГ – 15 человек, что составляет 55,56%; на высоком уровне у ЭГ – 11 человек, что составляет 39,29%, у КГ – 2 человек, что составляет 7,4%.

Отсюда следует, что в ЭГ число воспитателей, имеющих высокий уровень мотивации в разрешении межличностных конфликтов, увеличилось на 35,72%. В контрольной группе количество воспитателей, имеющих высокий уровень знаний по данному критерию, наоборот уменьшилось на 3,71%.

Полученные данные позволили нам определить уровень конфликтологической грамотности у каждого воспитателя. Определение уровня конфликтологической грамотности воспитателя осуществляется по формуле, приведенной в первом параграфе второй главы. В таблице 17 приведены данные вторичной диагностики по определению уровня конфликтологической грамотности на формирующем этапе эксперимента.

Таблица 17 – Сравнительные данные по уровням конфликтологической грамотности у воспитателей детского лагеря контрольной и экспериментальной групп на констатирующем этапе эксперимента

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		Низкий		Средний		Высокий	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	27	5	18,52	10	37,04	12	44,44
ЭГ	28	0	0	2	7,14	26	92,86

Таблица 18 – Оценка уровня конфликтологической грамотности воспитателей на формирующем этапе эксперимента

№	Имя педагога	Оценка критерия в баллах			Средний балл	Уровень грамотности
		I показатель	II показатель	III показатель		
1	2	3	4	5	6	7
Контрольная группа						
1	Евгений А.	1	3	2	2	высокий
2	Илья Д.	2	2	2	2	высокий
3	Анастасия З.	2	2	2	2	высокий
4	Дарья Л.	3	2	1	2	высокий
5	Александр Н.	2	3	2	2,3	высокий



Продолжение таблицы 18

1	2	3	4	5	6	7
6	Игорь П.	1	1	3	1,3	средний
7	Алина С.	2	3	2	2,3	высокий
8	Дмитрий У.	1	1	1	1	низкий
9	Екатерина Ч.	1	3	2	2	высокий
10	Анастасия Г.	1	1	1	1	низкий
11	Юлия Д.	2	3	2	2,3	высокий
12	Арина Ж.	2	1	1	1,3	средний
13	Вера Н.	1	1	3	1,7	средний
14	Виктория Н.	1	1	1	1	низкий
15	Надежда Р.	1	1	1	1	низкий
16	Ксения К.	1	1	1	1	низкий
17	Магамед С.	1	2	2	1,7	средний
18	Ислам М.	2	3	2	2,3	высокий
19	Малик В.	2	2	2	2	высокий
20	Джабраил М.	1	2	1	1,3	средний
21	Ахмед А.	2	2	2	2	высокий
22	Муслим А.	1	2	1	1,3	средний
23	Динар Х.	2	2	2	2	высокий
24	Виктория В.	1	2	2	1,7	средний
25	Алиса Б.	1	2	1	1,3	средний
26	Ислам З.	2	2	2	2	высокий
27	Елизавета А.	1	2	2	1,7	средний

Продолжение таблицы 18

1	2	3	4	5	6	7
Экспериментальная группа						
1	Любовь Е.	3	3	3	3	высокий
2	Дмитрий У.	2	2	1	1,7	средний
3	Никита К.	2	3	3	2,7	высокий
4	Анастасия С.	3	3	3	3	высокий
5	Анастасия И.	2	2	1	1,7	средний
6	Дарья Б.	3	3	3	3	высокий
7	Анастасия О.	2	2	2	2	высокий
8	Эмилия Б.	1	3	1	1,7	средний
9	Юлия Я.	3	3	3	3	высокий
10	Елена С.	2	2	2	2	высокий
11	Виктория В.	3	2	3	2,7	высокий
12	Михаил С.	1	3	2	2	высокий
13	Михаил В.	3	2	3	2,7	высокий
14	Дмитрий Г.	1	3	2	2	высокий
15	Анна Б.	3	2	1	2	высокий
16	Никита С.	3	2	1	2	высокий
17	Артём Н.	2	3	3	2,7	высокий
18	Валерия Г.	2	3	2	2,3	высокий
19	Егор Г.	2	2	1	1,7	средний
20	Елена М.	3	3	3	3	высокий
21	Дина Х.	3	3	3	3	высокий
22	Елизавета К.	3	2	2	2,3	высокий

Продолжение таблицы 18

1	2	3	4	5	6	7
23	Юлия Р.	3	1	2	2	высокий
24	Сергей Л.	3	3	3	3	высокий
25	Дарья С.	2	2	2	2	высокий
26	Алия Н.	3	3	2	2,7	высокий
27	Алексей Б.	2	2	2	2	высокий
28	Виктория М.	2	2	2	2	высокий

Зрительно результаты представлены ниже на Рисунке 12.

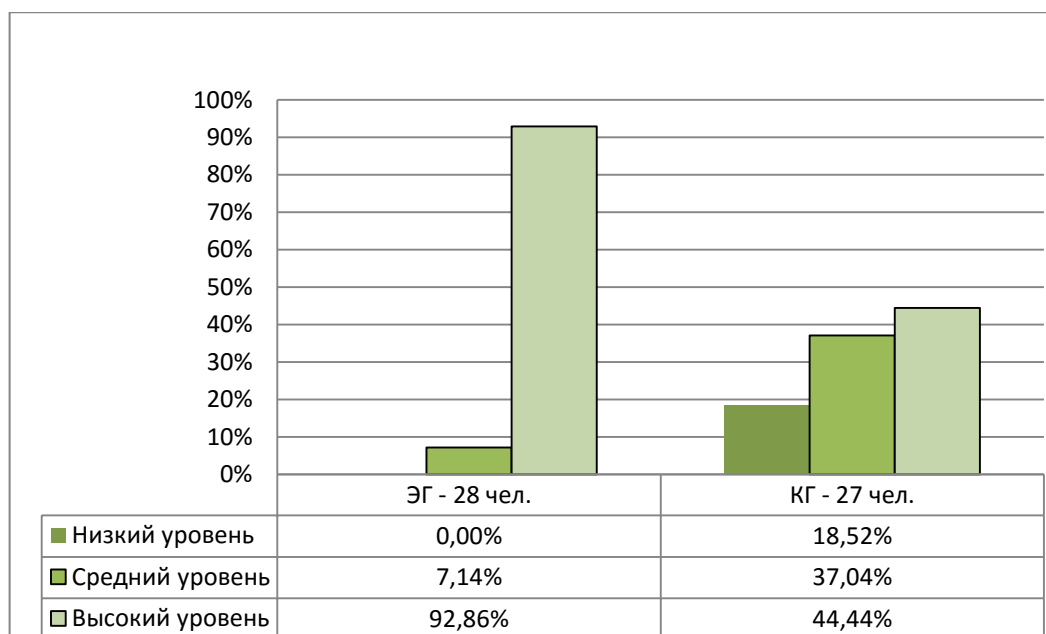


Рисунок 12 – Сравнительные данные по уровням конфликтологической грамотности у воспитателей детского лагеря контрольной и экспериментальной групп по итогам вторичной диагностики

Таким образом, результаты формирующего эксперимента показали следующее: в ЭГ представлены следующим образом – на высоком уровне конфликтологической грамотности находится большинство воспитателей –

26 человек, что составляет 92,86%, на среднем уровне – 2 человека, что составляет 7,14%. В КГ данные изменились так: на высоком уровне – 12 человек (44,44%), на среднем уровне – 10 человек (37,04%), на низком уровне 5 человек (18,52%).

Основной задачей *обобщающего этапа* эксперимента является анализ полученных данных, внесение корректировок и внедрение модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условия лагеря. Результаты данного этапа будут представлены во второй половине этого параграфа.

Ниже в Таблице 19 приведены данные сравнительных характеристик уровней конфликтологической грамотности воспитателей из двух групп по итогам констатирующего этапа.

Таблица 19 – Сравнительные данные уровней конфликтологической грамотности в ЭГ и КГ на констатирующем этапе.

Группа	Диагностика	Кол-во чел. в группе	Уровень					
			Низкий		Средний		Высокий	
			Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	I	27	8	29,63	7	25,91	12	44,44
	II	27	5	18,52	10	37,04	12	44,44
ЭГ	I	28	9	32,14	7	25	12	42,86
	II	28	0	0	2	7,14	26	92,86

Приведенные данные наглядно показывают, что воплощением разработанных педагогических условий эффективности процесса подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря в рамках разработанной модели приводит к значительному повышению уровня конфликтологической грамотности. Так, увеличивается число

воспитателей, участвующих в данном процессе, на высоком уровне, уменьшается число воспитателей на низком уровне. В экспериментальной группе число воспитателей на высоком уровне конфликтологической грамотности достигает 92,86%, в экспериментальной группе оно составляет 44,44%.

Данная разница в результатах экспериментальных групп позволяет нам сделать следующий вывод: процесс подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» происходит эффективнее в группе, где реализуется программа подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

В экспериментальной группе – ЭГ – существенное увеличение показателя на 50%. В контрольной группе – КГ – не наблюдается изменений числа воспитателей, находящихся на высоком уровне конфликтологической грамотности, показатель так и остается 44,44%. В связи с этим необходимо отметить, что у воспитателей контрольной группы этот процесс не прогрессирует.

Таким образом, результаты показали повышение уровня конфликтологической грамотности воспитателей. Существенные изменения произошли в экспериментальной группе. Число воспитателей в ЭГ, имеющих высокий уровень, выросло на 50%. В контрольной группе число воспитателей, имеющих высокий уровень конфликтологической грамотности, не изменилось и осталось на прежнем показателе.

Проанализировав результаты реализации программы подготовки воспитателей детского лагеря в области подготовки разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», были внесены некоторые корректировки, которые мы сформировали в ряд рекомендаций:

1. Данная программа рекомендуется к проведению в период подготовки воспитателей детского лагеря к осуществлению практической

деятельности в рамках краткосрочных курсов повышения квалификации, занятий в школе вожатых, вожатских слётах и др., для того, чтобы в ходе работы с детьми педагог мог применять полученные знания на практике.

2. В рамках разработанной программы можно обучить разрешению такого рода конфликта не только воспитателей, но и административную группу лагеря (старшие воспитатели, кураторы отрядов и др.), так как они тоже непосредственно взаимодействуют с родителями подростков, так же для того, чтобы помочь воспитателю «новичку» справиться с разрешением сложной конфликтной ситуации.

3. Эффективным обучение будет, если продолжится сопровождение педагога в рамках смены, когда педагог непосредственно столкнется с взаимодействием подростков и их родителей: подробный разбор конфликтной ситуации, анализ действий педагога, корректировка поведения в разрешении конфликта.

4. Для продуктивной реализации программы рекомендуется работа дополнительного специалиста в напарничестве с основным педагогом для организации работы в малых группах, осуществлении включенного наблюдения в ходе теоретических и практических занятий.

Дальнейшее развитие исследуемой проблемы может быть продолжено в следующих направлениях:

- подготовка воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря («ребенок – воспитатель», «воспитатель – воспитатель», «воспитатель – администрация» и др.);

- разработка инновационных технологий по подготовке воспитателей к разрешению межличностных конфликтов;

- подготовка родителей к разрешению межличностных конфликтов;

- организация специального курса для подростков по разрешению межличностных конфликтов;
- создание медиативной службы детского лагеря, участниками которой будут как взрослые, так и дети, для разрешения и профилактики межличностных конфликтов в детском лагере.

Таким образом, результаты проведенной вторичной диагностики опытно-экспериментальной работы показали положительную динамику в росте конфликтологической грамотности педагогов в группе, где была реализована программа подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Разработанная нами модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», действительно, эффективна.

Комплекс педагогических условий, включающий в себя обеспечение процесса подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» и психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса подготовки, позволяет достичь наилучших результатов.

## Выводы по второй главе

Основной целью опытно-экспериментальной работы явилась проверка выдвинутой в нашем исследовании гипотезы. Положения гипотезы проверялись в ходе опытно-экспериментальной работы, которая проводилась с воспитателями детского лагеря «Комсомольский» Всероссийского детского центра «Орлёнок».

Основными критериями эффективности подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря являются:

- познавательный, характеризующий сформированностью у воспитателей знаний в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;
- деятельностный, характеризующий умение применять на практике технологии успешного разрешения межличностного конфликта;
- ценностно-эмоциональный, мотивацию воспитателя к успешному разрешению конфликта.

Опытно-экспериментальная работа включала в себя три этапа: констатирующий, формирующий, обобщающий.

Цель констатирующего этапа – выявление уровня конфликтологической грамотности педагогов в области разрешения конфликтов «воспитатель – родитель». Работа велась по направлениям в рамках выбранных нами критериев: изучались уровни знаний и умений педагогов в разрешении межличностных конфликтов, а так же самооценка воспитателя в разрешении конфликта у двух групп воспитателей – экспериментальной и контрольной. Полученные нами данные рамках эксперимента до проведения формирующего этапа эксперимента свидетельствуют о том, что статистически значимых различий в контрольной и экспериментальной группах не обнаружено.



Результаты констатирующего этапа эксперимента показали недостаточно сформированный уровень конфликтологической грамотности воспитателей детского лагеря. Следовательно, выбранный способ подготовки воспитателей в области разрешения возникающих конфликтов не является эффективным.

Основная цель формирующего этапа эксперимента – реализация разработанной нами модели и проведение диагностики изменений уровня знаний педагогов в области разрешения межличностных конфликтов. Формирующий этап эксперимента проводился в естественных условиях с воспитателями детского лагеря «Комсомольский» на базе Всероссийского детского центра «Орлёнок».

С целью повышения конфликтологической грамотности воспитателей, была реализована программа подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». В программе нами обозначены задачи, ориентированные на формирование знаний у воспитателя в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря, отработка их в практической деятельности, а также создание условий для формирования мотивации воспитателя к разрешению межличностных конфликтов. Источником получения информации об уровне конфликтологической грамотности воспитателя служат результаты реализации разработанной программы.

Результаты реализации специальной программы показали повышение уровня конфликтологической грамотности воспитателей. Существенные изменения произошли в экспериментальной группе. Число воспитателей в ЭГ, имеющих высокий уровень, выросло на 50%. В контрольной группе число воспитателей, имеющих высокий уровень конфликтологической грамотности, не изменилось и осталось на прежнем показателе.

Разработанная нами модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель», действительно, эффективна.

Комплекс педагогических условий, включающий в себя обеспечение процесса подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» и психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса подготовки, позволяет достичь наилучших результатов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучение межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, полиаспектный анализ литературы, опыт работы в детском лагере, проведенное нами исследование показало, что необходимо организовывать процесс подготовки воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» более эффективно, это обусловлено недостаточной разработанностью исследуемой проблемы в теории и на практике, возросшими требованиями к воспитателям к разрешению конфликтов данного аспекта. Настоящее диссертационное исследование посвящено актуальной проблеме – разрешению межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

Целью нашего исследования являлось: теоретически обосновать, разработать, и апробировать модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

В первой главе нашего исследования мы конкретизировали и раскрыли сущность понятия «межличностный конфликт» и «межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, провели полиаспектный анализ проблемы, разработали модель подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» и обосновали педагогические условия эффективности ее функционирования.

Во второй главе нашего исследования мы определили и обосновали критерии и уровни конфликтологической грамотности педагогов, привели результаты диагностики, экспериментально проверили педагогические условия эффективности функционирования модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностных

конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, проанализировали результаты эксперимента.

В результате проведенного исследования пришли к следующим выводам:

1. Межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря – это возникающее в результате межличностного взаимодействия противоречие, носящее краткосрочный временной характер, имеющее ярко выраженный эмоциональный фон, косвенных участников и предполагающее быстрый поиск его конструктивного разрешения.

2. Взгляд на исследуемый конфликт через системный подход определил структуру модели подготовки воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря, которая имеет чёткую структуру, включающую в себя целевой, программно-процессуальный, инструментальный компоненты. Разработанная модель ориентирована на конкретную цель: формирование конфликтологической грамотности воспитателей в области разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

3. Межличностный конфликт в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря с точки зрения деятельностного подхода решается на основе осуществления деятельности. Для его разрешения воспитателю необходимо выступить в роли медиатора, т.е. специалиста, осуществляющего, в первую очередь, свою профессиональную деятельность, и владеющего медиативными технологиями, которые непосредственно может применить в собственной возникшей конфликтной ситуации или выступить независимой стороной в конфликте других людей.

4. Проведенное исследование показало, что эффективность функционирования разработанной модели зависит от ряда педагогических условий:

- обеспечить процесс подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» через реализацию специальной программы;

- психолого-педагогическое диагностическое обеспечение процесса разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель».

5. Процесс разрешения межличностного конфликта в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря носит уровневый характер. Нами выделено три уровня: высокий, средний, низкий.

6. Эффективность реализации модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в процессе деятельности детского лагеря мы оценивали при помощи критериев:

- познавательный, характеризующий сформированностью у воспитателей знаний в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря;

- деятельностный, характеризующий умение применять на практике технологии успешного разрешения межличностного конфликта;

- ценностно-эмоциональный, определяющий мотивацию воспитателя к успешному разрешению конфликта.

7. Положения гипотезы проверялись в ходе опытно-экспериментальной работы, которая проводилась с воспитателями детского лагеря «Комсомольский» Всероссийского детского центра «Орлёнок». Данный эксперимент включал в себя три этапа: констатирующий, формирующий, обобщающий.

8. На констатирующем этапе эксперимента мы выявили первоначальный уровень конфликтологической грамотности педагогов в

области разрешения конфликтов «воспитатель – родитель» в двух группах – экспериментальной и контрольной. Полученные нами данные в рамках эксперимента свидетельствуют о том, что статистически значимых различий в контрольной и экспериментальной группах до проведения формирующего эксперимента не обнаружено.

9. Процесс подготовки воспитателей к разрешению межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря осуществляется в недостаточной степени: необходима реализация специальной модели разрешению межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» и педагогические условия эффективного ее функционирования.

10. В рамках формирующего этапа эксперимента с целью повышения конфликтологической грамотности воспитателей, в экспериментальной группе была реализована программа подготовки воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель». В программе нами обозначены задачи, ориентированные на формирование знаний у воспитателя в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря, отработка их в практической деятельности, а также создание условий для формирования мотивации воспитателя к разрешению межличностных конфликтов. Источником получения информации об уровне конфликтологической грамотности воспитателя служили результаты реализации разработанной программы.

11. По итогам вторичной диагностики результаты показали повышение уровня конфликтологической грамотности воспитателей. Существенные изменения произошли в экспериментальной группе. Число воспитателей, имеющих высокий уровень, выросло на 50%. В контрольной группе число воспитателей, имеющих высокий уровень конфликтологической грамотности, не изменилось и осталось на прежнем показателе.

12. Комплекс педагогических условий является необходимым и достаточным для эффективного функционирования модели разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель» в условиях детского лагеря.

13. Проведенное исследование показало общетеоретическую значимость внедрения результатов нашего исследования. Потому что по итогам опытно-экспериментальной работы значительно повысился уровень конфликтологической грамотности воспитателей детского лагеря в области разрешения межличностных конфликтов в диаде «воспитатель – родитель».

14. Дальнейшее развитие исследуемой проблемы может быть продолжено в следующих направлениях: подготовка воспитателей в области разрешения межличностных конфликтов в условиях детского лагеря («ребенок – воспитатель», «воспитатель – воспитатель», «воспитатель - администрация» и др.); разработка инновационных технологий по подготовке воспитателей к разрешению межличностных конфликтов; подготовка родителей к разрешению межличностных конфликтов.

## Библиографический список

1. Абасов З.Е. Диалог в учебном процессе. // Народное образование, 1993, № 910. – с.43-45.
2. Алферова Г.В. Формирование у студентов педвуза готовности к профессиональному общению с родителями: Автореферат дис. . канд. пед. наук. — Астрахань: Изд-во АТУ, 1996. – 19 с.
3. Анцупов А.Я. Конфликт как системное явление и его определения // Научно-методический журнал «Мир психологии». – Москва – Воронеж: Издательско-полиграфическая фирма «Воронеж», 2005. – с.24 – 35.
4. Анцупов А.Я. Конфликтология: теория, история, библиография / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Изд. «ДОМ СОВЕТОВ» при журнале «Электронное приложение», 1997. – с. 9-11.
5. Анцупов А.Я. Семнадцать шагов для разрешения конфликтов // Соционика, психология и межличностные отношения: человек, коллектив, общество. — 2005. — № 11. — С. 59 - 60.
6. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. История отечественной конфликтологии. – М.: Изд. «Проспект», 2018. – 444 с.
7. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
8. Ахвердиев К. Н. Основные методологические подходы в педагогике // Молодой ученый. — 2010. — №6. — С. 308-310.
9. Афанасьев В.Г. Системность и общество. – М.: ЛЕНАНД, 2018. – 368 с.
10. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М., 2001. – с. 373-394.



11. Безруких М.М. Родитель и учитель: как понять друг друга и помочь ребенку / М.М. Безруких. - Екатеринбург: Рама Паблишинг, 2010. - 200 с.
12. Белкин А.С. Ситуация успеха. Как ее создать. М., Просвещение, 1991. – с.176.
13. Белов В. И., Елкина Д. Ю. Конфликты в детском оздоровительном лагере: опыт полевого исследования // Социологическая наука и социальная практика. – 2019. – Т. 7. – № 1. – С. 127-141.
14. Белов В. И., Елкина Д. Ю. Социально-психологический портрет московского вожатого // Социологическая наука и социальная практика, 2018. Т. 6. № 2. С. 137-150.
15. Блинова Е.А. Роль отрядного педагога детского лагеря в урегулировании конфликтов в условиях временного детского объединения посредством медиации // Образование и педагогика: теория, методология, опыт. — Чебоксары: ООО «Издательский дом «Среда», 2019. – 102-104 с.
16. Богданова Е.В., Давыденко О.М. Лайфхаки для вожатого. Учебно-методическое пособие для студентов, осуществляющих подготовку по модулю «Основы вожатской деятельности» / Е.В. Богданова, О.М. Давыденко. – Новосибирск: Изд-во ООО «Немо Пресс», 2018. – 120 с.
17. Бокова И. В. Конфликтные ситуации, провоцируемые педагогом: причины и особенности // Молодой ученый. — 2018. — №37. — С. 152-154.
18. Борисова Н.Б., Вербицкий А.А. Методические рекомендации по проведению деловых игр. М., 1990.
19. Борисова Н.Б., Соловьева А.А. Дискуссия в научно-технической пропаганде и активном обучении. М., 1990.
20. Борытко Н. М. В пространстве воспитательной деятельности. Волгоград: Перемена, 2001.

21. Вишнякова С.М. Профессиональное образование. Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика. – М.: НМЦ СПО, 1999. – 538 с.
22. Гиппенрейтер Ю.Б. Чувства и конфликты / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2014. – 159 с.
23. Гончарова О.Л. Работа классного руководителя с подростками и их родителями: методические материалы для классных руководителей: учебно-методическое пособие / О.Л. Гончарова. – М.: PRONDO, 2013. – 136 с.
24. Горшков М. К., Шереги Ф. Э. Прикладная социология: методология и методы: интерактивное учебное пособие. М.: Центр социологических исследований; Институт социологии РАН, 2012. – 404 с.
25. Гребенкин Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей / Е.В. Гребенкин. - Ростов н/Д.: Феникс, 2013. - 171 с.
26. Грицанов А.А. Новейший философский словарь [Электронный ресурс]. – Минск, 1999. – Режим доступа: [https://royallib.com/book/gritsanov\\_aa/noveyshiy\\_filosofskiy\\_slovar.html](https://royallib.com/book/gritsanov_aa/noveyshiy_filosofskiy_slovar.html)
27. [Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.](#)
28. Даниленко С. В. Педагогические конфликтные ситуации, технологии их разрешения // Молодой ученый. – 2014. – №7. – С. 500-502.
29. Делимся опытом: Методические рекомендации для вожатых / О.С. Мальцева, С.Ю. Вьюгова, Е.С. Старорусская, Е.А. Гладких, Н.В. Хацкевич, М.Л. Долгорукова. – Екатеринбург: ГБОУ Центр «Юность Урала», 2013. – 62 с.
30. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – 3-е изд., перераб. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – с.81.
31. Дрозд К.В., Плаксина И.В. Методика работы вожатого в детском оздоровительном лагере. – 2-е изд. – М.: Юрайт, 2019. – 423 с.
32. Дудина, В. И. Методология и методы социологического исследования: учебник / Дудина В.И., Смирнова Е.Э. - СПб: СПбГУ, 2014. - 388 с.

33. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих: квалификационные характеристики должностей работников образования: приказ Минздравсоцразвития №761н от 26.08.2010 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_97378/d7db5a25add6bd4bddd10b7d5f3273e8f201d4b7/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_97378/d7db5a25add6bd4bddd10b7d5f3273e8f201d4b7/)
34. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии/ С.М. Емельянов. – 3-е изд., перераб и доп. – СПб.: 2009. – 384 с.
35. Ершов А.А. Социально-психологические аспекты конфликтов // Социальная психология и социальное планирование. Под ред. Кузьмина Е.С., Бодалева А.А. - Л., 1973. - С. 37-38.
36. Жданко Т.А. Системно-деятельностный подход: сущностная характеристика и принципы реализации // Материалы научно-методического семинара «Сущность системно-деятельностного подхода и пути его операционализации в условиях высшего профессионального образования». — Иркутск: ФГБОУ ВПО «ИГЛУ», 2012. — С. 183-189.
37. Журавлев А.Л., Вахин А.А. Социально-психологические аспекты исследования конфликта // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М., 2001. – с. 357 – 372.
38. Загузов Н.И. Энциклопедия научной аттестации: Т.1 / Н.И. Загузов. – М.,2008. – С.169-182.
39. Как помочь детям адаптироваться в лагере: психологическое сопровождение, занятия, упражнения, рекомендации / Авт.-сост. Т.В. Молоканова. – Волгоград: изд-во «Учитель», 2007. – 137 с.
40. Как-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. – М., 1987. – 190 с.
41. Карнеги Д. Как завоёвывать себе друзей и оказывать влияние на людей. – М.: Прогресс, 1989. – 282 с.

42. Карнеги Д. Как найти выход из любой конфликтной ситуации / Д. Карнеги; пер. с англ. Л.Г. Третьяк. – Минск: Попурри, 2019. – 176 с.
43. Каршибаева Г. А., Абдукадырова Н. Х., Тулаганова Н. И. Психологические особенности педагогических конфликтов [Текст] // Психология: традиции и инновации: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Самара, март 2016 г.). — Самара: ООО "Издательство АСГАРД", 2016. — С. 65-68.
44. Киселёва Е.В. Конфликты в детском оздоровительном лагере // Воспитание и дополнительное образование в Новосибирской области. – 2010. – №2.
45. Киселёва Е.В. Психологические механизмы возникновения конфликтов в детском оздоровительном лагере и пути их разрешения. [Электронный ресурс] // StudFiles. 2015. URL: <https://studfiles.net/preview/3730284/>
46. Клименских, М. В. Педагогические конфликты в школе : [учеб. пособие] /М. В. Клименских, И. А. Ершова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал, федерал, ун-т. - Екатеринбург: Изд-во Урал, ун-та, 2015. — 76 с.
47. Кобзарь. М. Причины конфликта воспитатель-родитель, пути решения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://infourok.ru/trening-dlyavospitateley-dg-liceya-tehnicheskij-konflikti-vospitatelroditel-prichinivozniknoveniya-i-puti-resheniya-970128.html>
48. Козер Л.А. Основы конфликтологии: учеб. пособие / пер. с англ. А.А. Крашевского, М.В. Скорокина. СПб, 2001.
49. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. – М.: Стрингер, 1992. – 215 с.
50. Колесов Д.В. Общественна роль деления и проблема конфликтов // Научно-методический журнал «Мир психологии». – Москва – Воронеж: Издательско-полиграфическая фирма «Воронеж», 2005. – с.35 – 46.

51. Конаржевский Ю.А. Педагогический анализ учебно-воспитательного процесса как фактор повышения эффективности управления общеобразовательной школой: Дис. ... д-ра пед. наук. - Челябинск, 1980. - 492с.
52. Кондрашова Л.В. Сборник педагогических задач: Учебное пособие. - Барнаул, 1980.
53. Коновалов А. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.
54. Крюкова Т.В. Основы теории принятия решений в конфликте. – СПб.: Изд. СПбУ, 2005. – 180 с.
55. 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.
56. Латыпова Л.А., Лукина Т.И. Создание психологического комфорта в детском лагере: рекомендации вожатым, воспитателям, педагогам дополнительного образования. – М.: Новое образование, 2016. – 120 с.
57. Леонтьев А.А. Что такое деятельностный подход в образовании? // Начальная школа: плюс-минус. – 2001. – № 1. – С. 3-6.
58. Леванова Е.А. Готовясь работать с подростками. – М.: ТОО «Рос. пед. Агенство», 1993. – 151 с.
59. Лобынцева Е.В., Лобынцева С.В. Невыдуманные истории из жизни детей и вожатых... – М.: АРКТИ, 2013. – 240 с.
60. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликт: учеб. пособие / Г.В. Ложкин. – 2-е изд., стереотипное – Киев: МАУП, 2002. – 256 с.
61. Львов Л.В. Конфликтология: теория и практика: Учебно-методическое пособие .– М.: Челябинск: ЧИЭП им. М.В. Ладощина, ЧГАА, 2012. – 292 с.

62. Магдеев, А.М. Предупреждение и разрешение педагогического конфликта: традиции и новации / А.М. Магдеев// Интеграция образования. – 2009. – № 1. – С. 86–90.
63. Мелибруда Е. Я - ТЫ - МЫ. Психологические возможности улучшения общения. - М., 1986
64. Михайлова-Свирская Л.В. Детский совет. Методические рекомендации для педагогов. – М.: Национальное образование, 2018. – 80 с.
65. Мудрик А.В. Учитель: мастерство и вдохновение. - М., 1986
66. Мусинов, П.А. К вопросу о сущности конфликтной компетентности руководителя образовательного учреждения как компонента нравственно-правовой культуры / П.А. Мусинов // CredeExperto: транспорт, общество, образование, язык. 2015.– № 1. – С. 88 –98.
67. Назарова И.Г., Чиркун О.В. Медиация как инструмент перехода школ в эффективный режим работы: учеб. пособие / И.Г. Назарова. – Ярославль: ГАУ ДПО Ярославской области «Институт развития образования», 2017. – 95 с.
68. Настольная книга вожатого / [Д. С. Быковец и др.]; сост. В. Гугнин. М.: Альпина Паблишер, 2015. – 297 с.
69. Нижегородцева Н. В. Педагогическая конфликтология как область конфликтологических исследований. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011. – 568 с.
70. Нужный В.А. Подготовка студентов к разрешению конфликтов подростков в условиях летнего лагеря: Автореф. дис. . канд. пед. наук.-М., 1991.
71. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): фед. закон №193-ФЗ от 27.07.2010 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/)

72. Об образовании в Российской Федерации: фед. закон №273-ФЗ от 29.12.2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/)
73. Огородник С. И., Шмулёва Д. В. Психологические особенности конфликтов во временном коллективе детей в условиях загородного лагеря // Образование и воспитание. — 2016. — №5. — С. 113-115.
74. Орланова А. И. Специфика развития отечественной конфликтологии // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология, 2003. – №. 4-5, с. 132 – 137.
75. Орлова Э.А. Диагностические функции конфликта // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. – Краснодар, 1975. – 88 с.
76. Орлова Э.А., Филонов Л.Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации. Некоторые факторы, определяющие ход взаимодействия // Психологические проблемы социальной регуляции поведения (Под ред. Шороховой Е.М., Бобневой М.И.). - М., 1976. - С. 319-342.
77. Павлов С. Н. Организационно-педагогические условия формирования общественного мнения органами местного самоуправления: автореф. дис. ... канд. пед. наук / С. Н. Павлов. — Магнитогорск, 1999. — 23 с.
78. Панфилова М.А. Игротерапия общения: Тесты и коррекционные игры. Практическое пособие для психологов, педагогов и родителей. – М.: «Издательство ГНОМ и Д», 2001.— 160 с.
79. Пашкова М.С. Формирование профессионально-педагогических умений у студентов. - М., 1974.
80. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.: Изд-во МГУ, 1977. – с. 126 – 143.
81. Подготовка вожатого к работе в детском оздоровительном лагере: учебно-методическое пособие / Авт.-сост. А.Н. Никульников. – Новосибирск: Новосибирский гос. пед. ун-т, 2011. – 101 с.

82. Профессиональная этика и коммуникативная культура водителя: Методические рекомендации / Н.П. Болотова, Н.Ю. Галой, И.А. Горбенко и др.; под общ. ред. Е.А. Левановой, Т.Н. Сахаровой. – М.: МПГУ, 2017. – 96 с.
83. Психолого-педагогическое сопровождение деятельности водителя: методические рекомендации / С.А. Володина, Н.Ю. Галой, И.А. Горбенко и др.; под общ. ред. Е.А. Левановой, Т.Н. Сахаровой. – М.: МПГУ, 2017. – 140 с.
84. Рабочая книга педагога-психолога детского лагеря: из опыта работы социально-психологической службы ВДЦ «Орлёнок». Авторский коллектив / под общ. ред. А.В. Джеуса, А.А. Зубахина, А.А. Сайфиной, А.В. Яблоковой. – ВДЦ «Орлёнок», 2013. – 256 с.
85. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие. – Самара, 2001.
86. Романов С. В. Формирование конфликтологической компетентности будущего педагога в системе студенческого самоуправления. Автореф. дис... канд. пед. наук. Волгоград. 2010. [Электронный ресурс] // dslib.net Библиотека диссертаций URL: <http://www.dslib.net/prof-obrazovanie/formirovanie-konfliktologicheskoy-kompetentnosti-buduwego-pedagoga-v-sisteme.html>
87. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб.: Питер, 2009. – 713 с.
88. Руденко Ф.Г. Исследование психологических аспектов межличностных отношений и конфликтов на предприятиях производственного комплекса // Историческая и социально-образовательная мысль, № 6, 2012, с. 191-193.
89. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. Москва: Просвещение, 1991. 128 с.
90. Садовский В.Н. Основания общей теории систем / В.Н. Садовский. – М.: Наука, 1974. – 280 с.



91. Севастова Т. Н. Деструктивные и конструктивные процессы в педагогических конфликтах // Молодой ученый. — 2009. — №9. — С. 167-169.
92. Селиванова Е. А. Роль учителя в возникновении и разрешении педагогических конфликтов // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. — 2010. — №3(5).
93. Скакун В. А. Основы педагогического мастерства. — М.: Форум, 2013 — 208 с.
94. Слепцова С. А. Учитель и ученик: причины возникновения конфликтов // Молодой ученый. — 2010. — №3. — С. 261-263.
95. Современная западная философия. Энциклопедический словарь / Под ред. О. Хеффе, В.С. Малахова, В.П. Филатова, при участии Т.А. Дмитриева. М., 2009, с. 162.
96. Специалист в области воспитания: проф. стандарт №571 от 10.01.2017 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420390300>
97. Спирин Л.Ф. Решение педагогических задач на основе анализа проблемной ситуации. — Кострома, 1973.
98. Сто незаданных вопросов: сборник информационно-методических материалов в помощь воспитателю «Орлёнка» / авт.-сост. О.В. Можейко. — ВДЦ «Орлёнок», 2018. — 110 с.
99. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Учебное пособие для студентов. — М.: Институт практической психологии. — 171с.
100. Тайлакова Е. В., Теплякова Е. С. Некоторые особенности педагогических конфликтов и пути их разрешения // Инновационные педагогические технологии: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Казань, октябрь 2016 г.). — Казань: Бук, 2016. — С. 74-76.
101. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. — М.: Наука, 1990 - 158 с.

102. Холмунинова Б. А. Причины и некоторые особенности педагогических конфликтов // Молодой ученый. — 2016. — №10. — С. 1312-131.
103. Хухлаева О.В. Материалы курса «Работа психолога с родителями: концепция и технологии»: лекции 1-4. – Педагогический университет «Первое сентября», 2006. – 60 с.
104. Цветков В.Л. Конфликтология: учебное пособие / В.Л. Цветков. – М.: ЮСТИЦИЯ, 2019. – с. 15 – 16.
105. Чагина Н. С. Формирование социально-педагогической компетентности вожатого детского оздоровительного лагеря. Автореф. дисс... канд. пед. наук. Москва, 2008. [Электронный ресурс] // Наука / Педагогика. URL: <http://nauka-pedagogika.com/pedagogika-13-00-01/dissertaciya-formirovanie-sotsialno-pedagogicheskoy-kompetentnosti-vozhatogo-detskogo-ozdorovitelnogo-lagerya>
106. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // Социс. 1995. № 3. – С. 52.
107. Шапиро Д. На эмоциях: как улаживать болезненные конфликты в семье и на работе. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 452 с.
108. Шараева Л. Г. Разрешение конфликтов в образовательной организации // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2016 г.). — М.: Буки-Веди, 2016. — С. 123-127
109. Шейнов В.П. Управление конфликтами [Текст] / В.П. Шейнов. – ООО Издательство «Питер», 2014.
110. Шурыгина О.В. Конфликтологическая культура: теоретический аспект / О.В. Шурыгина //Актуальные вопросы современной психологии: материалы Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, март 2011 г.). – Челябинск: Два комсомольца. – 2011. – С. 136-139.
111. Энциклопедический социологический словарь / Под общ. ред. акад. РАН Осипова Г.В. - М.: Изд-во РАН. - 1995. – 939 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1 – Тест А. Ассингера «Оценка агрессивности в межличностных отношениях»

Тест А. Ассингера позволяет определить, достаточно ли человек корректен в отношениях со своими коллегами и легко ли им общаться с ним. Для большей объективности ответов можно провести взаимооценку, когда коллеги отвечают на вопросы друг за друга. Это поможет понять, насколько верна их самооценка.

**Инструкция.** Выберите один из вариантов ответов.

№	Вопрос	Варианты ответа
1	Склонны ли Вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?	1. Всегда. 2. Иногда. 3. Никогда.
2	Как Вы ведете себя в критической ситуации?	1. Внутренне кипите. 2. Сохраняете полное спокойствие. 3. Теряете самообладание.
3	Каким считают Вас коллеги?	1. Самоуверенным и завистливым. 2. Дружелюбным. 3. Спокойным и независтливым.
4	Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?	1. Примете ее с некоторыми опасениями. 2. Согласитесь без колебаний. 3. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.
5	Как Вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?	1. Выдадите ему "по первое число". 2. Заставите вернуть. 3. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.
6	Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся с работы позже обычного?	1. "Что это тебя так задержало?" 2. "Где ты торчишь допоздна?" 3. "Я уже начал(а) волноваться".
7	Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?	1. Стараетесь ли обогнать машину, которая "показала вам хвост"?

		<p>2. Вам все равно, сколько машин Вас обошло.</p> <p>3. Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал Вас.</p>
8	Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?	<p>1. Сбалансированными.</p> <p>2. Легкомысленными.</p> <p>3. Крайне жесткими.</p>
9	Что Вы предпринимаете, если не все удается?	<p>1. Пытаетесь свалить вину на другого.</p> <p>2. Смиряетесь.</p> <p>3. Становитесь впредь осторожнее.</p>
10	Как Вы отреагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?	<p>1. "Пора бы уже запретить им такие развлечения".</p> <p>2. "Надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать".</p> <p>3. "И чего мы столько с ними возимся?"</p>
11	Что Вы ощущаете, если место, которое Вы хотели занять, досталось другому человеку?	<p>1. "И зачем я только на это нервы тратил?"</p> <p>2. "Видно, его физиономия шефу приятнее".</p> <p>3. "Может быть, мне это удастся в другой раз".</p>
12	Как Вы смотрите страшный фильм?	<p>1. Бойтесь.</p> <p>2. Скучаете.</p> <p>3. Получаете искреннее удовольствие.</p>
13	Если из-за дорожной пробки вы опаздываете на важное совещание?	<p>1. Будете нервничать во время заседания.</p> <p>2. Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.</p> <p>3. Огорчитесь.</p>
14	Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?	<p>1. Обязательно стараетесь выиграть.</p> <p>2. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.</p> <p>3. Очень сердитесь, если не везет.</p>
15	Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане?	<p>1. Стерпите, избегая скандала.</p> <p>2. Вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание.</p> <p>3. Отправитесь с жалобой к директору ресторана.</p>
16	Как Вы себя поведете, если	<p>1. Поговорите с учителем.</p>

	Вашего ребенка обидели в школе?	2. Устройте скандал родителям "малолетнего преступника". 3. Посоветуете ребенку дать сдачи.
17	Какой, по-вашему, Вы человек?	1. Средний. 2. Самоуверенный. 3. Пробивной.
18	Что Вы ответите подчиненному, с которым столкнулись в дверях учреждения, если он начал извиняться перед вами?	1. "Простите, это моя вина". 2. "Ничего, пустяки". 3. "А повнимательней Вы быть не можете?!"
19	Как Вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?	1. "Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?!" 2. "Надо бы ввести телесные наказания". 3. "Нельзя все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!"
20	Представьте, что Вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное Вы предпочтете?	1. Тигра или леопарда. 2. Домашнюю кошку. 3. Медведя.

### Обработка результатов и интерпретация

Суммируйте номера ответов.

**45 и более очков.** Вы излишне агрессивны, при том нередко бываете неуравновешенным и жестоким по отношению к другим. Вы надеетесь добраться до управленческих "верхов", рассчитывая на собственные методы, добиться успеха, жертвуя интересами окружающих. Поэтому Вас не удивляет неприязнь сослуживцев, но при малейшей возможности Вы стараетесь их за это наказывать.

**36-44 очка.** Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

**35 и менее очков.** Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это отнюдь не значит, что Вы как травинка гнетесь под любым ветерком. И все же больше решительности Вам не помешает!

Если по семи и более вопросам Вы набрали по три очка и менее чем по семи вопросам — по одному очку, то взрывы Вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам Вы получите по одному очку и менее чем по семи вопросам — по три очка, то Вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что Вам не присущи вспышки агрессивности, но Вы подавляете их уж слишком тщательно.

## Приложение 2 – Опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный Н.В. Гришиной)

Тест используется для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению. К.Томас выделяет следующие типы поведения в конфликтной ситуации:

- соперничество (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- компромисс;
- избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар.

**Инструкция:** В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Ответ «А»	Ответ «Б»
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого

	человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть	Я всегда склоняюсь к прямому



внимательным к желаниям другого.	обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

**Интерпретация результатов:** за каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

№	Соперн.	Сотрудн.	Компр.	Избег.	Приспособ.
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	

13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### **Приложение 3 – Экспресс-диагностика О.Л. Гончаровой на выявление уровня конфликтности**

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

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

Обработка и интерпретация результатов. За ответ «да» начисляется 1 балл, за ответ «нет» – 0 баллов. Подсчитывается сумма баллов.

9-12 баллов – высокий уровень конфликтности;

5-8 баллов – средний уровень конфликтности;

0-4 баллов – низкий уровень конфликтности.

## Приложение 4 – тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»

Тест содержит шкалу для самооценки по 10 парам утверждений. Выполнение его сводится к следующему. Вы оцениваете каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда — 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

1. Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3. Считаете, что добьётесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьётесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают твоих доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают твоих доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных вопросах в отсутствии оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряжённую обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряжённой обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если «взрываетесь», то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если «взрываетесь», то вскоре ощущаете чувство вины

### Обработка и интерпретация результатов

Подсчитывается суммарное количество баллов.

**Менее 15 баллов.** Для вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, лишь бы избежать какой-либо напряжённости в отношениях. Так можно потерять уважение окружающих.

**15 – 30 баллов.** Конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

**31 – 50 баллов.** Конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

**51 – 60 баллов.** Выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За что вас не всегда любят, но зато уважают.

**Свыше 60 баллов.** Высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Не обижайтесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Лучше задумайтесь о своём поведении.

## **Приложение 5 – Образовательное занятие «Что такое медиация? Медиация конфликтов: как это делается?»**

Цель: расширение представлений педагогов о содержании работы медиатора, формирование представлений о структуре медиации.

**Материалы:** «пазлы» в «волшебном мешочке» (картинки, разрезанные пополам, одна картинка - на три части на случай нечетного числа участников, количество кусочков – по числу участников) для деления на пары перед упражнением «интервью», разноцветные карточки с планом для упражнения «Интервью», предмет- «микрофон», картонные карточки красного и черного цветов (20 штук) и рабочие листы для упражнения «Красное и черное», ручки, карандаши, фломастеры, маркеры, бумага для записей, карточки для работы в малых группах с описанием этапов медиации, описание кейсовых ситуаций, бланки «Заявки на проведение медиации».

### **Ход занятия**

#### **1. Приветствие (6 минут).**

Ведущий приветствует группу, затем просит каждого участника поприветствовать группу с помощью такого слова, которым до него никто не воспользовался («здравствуйте», «привет» «добрый день», любые приветствия на иностранных языках и т.д.) В случае необходимости можно повторить имена («Привет, я Маша»). Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, назвав при этом, что общего у него с тем участником, которому он передает слово: «Оля, у нас у обеих день рождения летом».

Объявление цели сегодняшнего занятия: «Поговорим чуть подробнее о том, что же такое медиация и зачем она нужна».

Задача занятия: «Разобраться, как устроена процедура медиации».

#### **2. Упражнение «Интервью» (20 минут)**

Группа делится на пары с помощью приема «Пазлы». В паре по очереди исполняются роли «звезды» и «журналиста». «Журналист» берет интервью у «звезды» на тему по выбору «звезды»:

- «как я помог разрешить конфликт»
- «как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»
- «почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

*План интервью «Как я помог разрешить конфликт»:*

1. Опиши конфликт, который произошел
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

*План интервью «Как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»:*

1. Опиши конфликт, который произошел
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

*План интервью «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»:*

1. Опиши конфликт, о котором ты знал, но решил в него не вмешиваться
2. Как ты о нем узнал и почему решил, что вмешиваться не стоит?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда», крайне важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого разворачивается конфликт между другими людьми,

являются «нормальными» и «правильными», если, конечно, он не допускает в адрес конфликтующих оскорбительных высказываний или физического насилия, или же не оставляет людей в заведомо опасной для их жизни ситуации. Группе будет интересен любой опыт, главное - что он ваш.

Перед началом интервью вводится норма конфиденциальности: что это такое, почему ее соблюдение важно для медиаторов. Учитывая, что люди, о которых идет речь в историях, могут быть известны кому-то из участников группы, в целях соблюдения конфиденциальности их предлагается обозначать без упоминания имен, например, «две девочки-десятиклассницы», «два взрослых человека, муж и жена» и т.д.

Время на одно интервью – 4 минуты. Потом участники меняются ролями. В процессе интервью «журналисты» пользуются карточками с опорными вопросами, но ответы «звезды» не записывают. Затем в общем круге каждый «журналист» представляет историю своей «звезды» группе. Затем ведущий просит группу поделиться своими впечатлениями, отвечая на два вопроса (используется «микрофон»):

- каковы «риски» медиации?
- каковы «плюсы» медиации?

Делается вывод о том, что медиация – это непростой процесс, требующий подготовленности проводящих его людей, однако в случае грамотного проведения она очень полезна для сохранения и развития отношений между ними. В завершении ведущий благодарит за интересные и показательные истории, за искренность и смелость поделиться опытом, в том числе и непростым.

### **3. Демонстрация «Красное и черное» (20 минут)**

В соответствии с пожеланиями участников группы происходит деление на три команды: «медиаторов» (2 человека), «команду А» и «команду Б» (остальные участники примерно поровну).



Каждая команда получает набор из 20 карточек (10 красных и 10 черных) и рабочие листы:

1.X	6.X
2.X	7.X
3.X	8.X
4.X	9.X
5.X <sup>2</sup>	10.X <sup>2</sup>

Командам необходимо в течение 10 ходов совместно заработать как можно больше условных «денежных единиц» путем обмена карточками, учитывая, следующие правила (фиксируются на доске):

Мы даем		Мы получаем	
		Красную	Черную
Красную		+ 5	- 10
Черную		+ 10	- 5

Для этого упражнения необходима особая организация пространства. Желательно, чтобы команды сидели каждая вокруг своего стола, причем столы должны стоять в разных углах помещения (так, чтобы было трудно подслушать обсуждение, проводимое другой командой).

После 7 и 9 ходов команды имеют право провести переговоры, для которых делегируется по одному участнику от каждой команды для разговора с «медиаторами». Во время всех остальных ходов «медиаторы» исполняют роль «молчаливых почтальонов». Перед каждым ходом они должны получить от команд карточку-письмо и показать их командам только после того, как карточки оказались у них в руках.

Командам «не расшифровывается» содержание «рабочих листков», они могут ориентироваться только на свои предположения. «Медиаторам», напротив, подробно объясняется, что «X» обозначает перемножение баллов, которое даже в случае получения результата со знаком «минус» в итоге дает «плюс», а также подчеркивается, что их задача – помочь командам выполнить основное условие игры: совместно заработать как можно больше денег.

По окончании игры проводится анализ:

- какими соображениями руководствовались команды в течение первых 7 ходов?

- что изменилось после переговоров с «медиаторами»?

- как это отразилось на «финансовых результатах» игры?

#### 4. Работа в малых группах: знакомство с этапами медиации (15 минут).

Группа делится на подгруппы по 3-4 человека с помощью приема «Линейка»: выстраивается по заданному ведущему признаку (берется тот признак, который чаще других назывался в приветствии), затем ведущий делит «линейку» на подгруппы.

Подгруппы получают разноцветные карточки, на которых указаны основные этапы медиации:	
Красные карточки	<p><b>ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• знакомство с заявкой на проведение медиации;</li> <li>• получение согласия второй стороны на проведение медиации;</li> </ul> <p>согласование времени и места проведения медиации</p>
Желтые карточки	<p><b>ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организация пространства;</li> <li>• представление медиаторов;</li> <li>• изучение истории конфликта</li> <li>• изучение действий по выходу из конфликта и их эффективности</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планирование выхода из конфликта</li> <li>• реализация выбранного варианта «здесь и сейчас»</li> <li>• проверка эффективности медиации</li> </ul>
Зеленые карточки	<p><b>ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выражение благодарности участникам конфликта за доверие;</li> <li>• предложение сообщить о разрешении конфликта сверстникам;</li> <li>• скрепление соглашения подписями на «мирном договоре»</li> </ul>

В подгруппах нужно восстановить правильную, с точки зрения участников, последовательность действий медиатора.

Результаты обсуждаются в общем круге. Ведущий фиксирует правильный вариант и комментирует его, знакомит участников с формой «заявки».

Затем группе предлагается задать вопросы о том, что осталось непонятным.

### **5. Работа в малых группах: анализ кейсовых ситуаций (22 минуты)**

Участникам предлагается сформировать новые подгруппы таким образом, чтобы у всех оказались новые партнеры. Подгруппы получают раздаточный материал с описанием кейсовой ситуации (кейсовые ситуации можно использовать из пособия В.А. Шабалиной).

Задача: выделить в этом тексте те этапы медиации, которые были обозначены в прошлом обсуждении.

Результаты обсуждений в малых группах озвучиваются в общем круге. Ведущий фиксирует на доске основные коммуникативные ошибки медиаторов, обнаруженные в тексте кейса 2, группа делает вывод о том, медиаторами помимо знания процедурных этапов медиации необходимо владеть навыками эффективной коммуникации.

### **6. Завершение занятия (7 минут)**

Круг «новое-хорошее» с использованием «микрофона» (одним словом), фиксация главного вывода на ватмане напротив номера занятия, заключительное слово ведущего.

## **Приложение 6 – Рекомендации педагогу «Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов» (по А.Я. Анцупову)**

Опыт деятельности по управлению конфликтами третьей стороной может быть обобщен в определенный алгоритм – систему «17 шагов». Предлагаемая последовательность действий может уточняться исходя из особенностей ситуации.

1. Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа той информации, которой вы в данный момент располагаете. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.

2. Побеседовать с одним из оппонентов, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной. Узнать о его точке зрения на причины конфликта, чего он хочет добиться и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго оппонента.

3. Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.

4. Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями первого оппонента. Они дадут более объективную информацию об интересах и опасениях своего друга. В дальнейшем они же могут помочь в разрешении конфликта.

5. Побеседовать о причинах, характере и способе урегулирования конфликта с друзьями второго оппонента.

6. Обсудить причины, способы урегулирования и перспективы с неформальными лидерами коллектива.

7. При необходимости обсудить проблему с руководителями обоих оппонентов.

8. Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.

Теперь для руководителя анализ данных и выработка конкретных действий. Это может быть примирение сторон, выдвижение рекомендаций

обязательных для выполнения, или просто решение вопросов, обеспечивающих успешность взаимодействия оппонентов.

9. Определить подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами. Точно понять скрытое содержание конфликта.

10. Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и указать на слабые места в позиции каждого.

11. Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к компромиссу.

12. Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные последствия вашего вмешательства в конфликт. Чтобы не превратиться во врага одного из оппонентов.

13. Продумать и разработать программу-максимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

14. Продумать и разработать программу-минимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

15. Обсудить обе программы с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, при необходимости – с руководителями. Внести коррекцию в планы общих действий.

16. Попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, при необходимости – руководителей. Лучше разрешать конфликт их руками.

17. Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.

## Приложение 7 – Алгоритм беседы с родителями ребенка

1. «Знакомство». На этой стадии беседы вам необходимо установить контакт с родителями педагог с доброжелательным выражением лица может обратиться к родителю, например, с такими словами: *«Я рад видеть (слышать) вас. Меня зовут.... Позвольте узнать ваше имя, отчество?»*.

2. «Суть проблемы». Состоит в сборе информации о самой проблеме, условиях ее возникновения и развития. Для уточнения проблемы можно использовать прием «перефразирования», который прозвучит так: *«Правильно ли я вас понял, что...; вы читаете, что...»*.

Если родитель начинает высказывать претензии, необходимо внимательно выслушать его, не вступая в спор, так как это увеличит напряженность в разговоре.

Если родитель хочет узнать ваше мнение о поведении его ребенка, то:

- обязательно расскажите о достижениях и успехах подростка;
- расскажите о сложностях в адаптации ребенка, если таковые имеются;
- старайтесь употреблять следующие фразы: *«Мне кажется...»*, *«Я думаю...»*, но не утверждать однозначно.

3. «Желаемый результат от взаимодействия с педагогом». На этой стадии разговора педагогу необходимо определить ожидания родителя от беседы с ним: *«Вы хотели бы, чтобы...»*.

4. «Альтернатива». На этой стадии обсуждаются различные способы решения трудностей. Главное, совместно с родителем необходимо определить план предпринимаемых действий, которые бы устраивал обе стороны.

5. «Обобщение» всех предыдущих стадий. Это может звучать так *«Если подвести краткий итог сказанному, то...»*.

Беседа педагога с родителями ребенка будет успешной, если:

- удалось избежать противостояния и конфронтации с ним;
- педагог смог удержаться сам и удержать родителя от взаимных упреков и обвинений;
- удачно сформулирована проблема воспитания, и родители поняли и приняли формулировку педагога;
- обсудили совместные действия педагога и родителей по решению имеющейся воспитательной проблемы.

Иногда могут возникнуть трудности при телефонном общении с родителями подростков, которые занимают позицию своего ребенка. При этом общение с такими родителями будет продуктивным и бесконфликтным при соблюдении следующих правил:

во-первых, оставаться спокойным (так как любое состояние передается собеседнику);

во-вторых, рассказать родителям о лагере, реализуемой программе, делах смены, которые проводились и будут проводиться, исходя из конкретного запроса родителя, порекомендовать зайти на сайт лагеря;

в-третьих, рассказать о том, какое участие принимает ребенок в этих событиях. При этом никогда не переходить на личностные качества ребенка, но можно рассказать о его поведении, поступках, действиях.

Предварительно возможно провести беседу с ребенком.

### **Как сообщить родителям негативную информацию о ребенке**

#### ***Способ 1. Принцип «сэндвича».***

В разговоре с родителями педагогу следует делать акцент не на обвинение, а на совместный поиск путей решения проблемы, что поможет сделать общение более эффективным. Беседу лучше начать, рассказав о ребенке хорошее, а затем переходить к неприятным моментам. Завершать такой разговор следует тоже на хорошей ноте. Сообщая неприятные моменты, нужно говорить о поступке ребенка, а не о его личности.

## ***Способ 2. Использование речевых штампов, нацеливающих родителей на сотрудничество с педагогом.***

Обращения лучше выражать в просьбе, а не в требовании («*Вера Алексеевна, не могли бы вы...*»).

Озадачить родителя («*Вы не замечали в последнее время...*», «*Как вы думаете, с чем это может быть связано...*»).

Подчеркивать общность интересов, например, используя местоимение «мы» («*Мы с вами могли бы помочь Саше...*»), солидарность с родителями («*Давайте вместе попробуем...*»).

Нацеливание родителя на совместное решение проблемы («*Как мы можем вам помочь в том, чтобы...*»).

## ***Способ 3. Передача негативной информации о ребенке в позитивном ключе.***

При таком способе акцент следует делать на достижениях ребенка, даже если они не существенны. Перефразирование содержания в позитивном ключе дает возможность родителю понять ситуацию и не испытывать дискомфорта и чувства вины за своего ребенка. Например: «*Сегодня Иван смог целых 10 минут выполнять задание и не отвлекаться*».

## ***Способ 4. Применение при общении стиля «адвокат».***

При таком стиле общения педагог принимает позицию уважения и заинтересованности к родителям, задавая себе внутреннюю установку:

1. Какой бы серьезной ни была ситуация, мы попытаемся найти выход, и я протягиваю вам руку помощи.

2. Я не обвиняю вас и вашего ребенка в случившемся. Если это произошло, значит, на это есть какие-то причины.

3. Для меня важно не выявление этих причин (кто прав, кто виноват – решать не мне), не выражение своего одобрения или порицания, а оказание помощи в сложившейся ситуации.



4. Я педагог, и моя профессиональная задача – дать ребенку знания, которые он может использовать в жизни.

### Техники проведения партнерской беседы

Техники	Примеры фраз
<p><b>Замечание о ходе беседы.</b> Высказывается впечатление о том, как произошла беседа.</p>	<p>«Мы несколько отвлеклись от темы» «Мы так эмоционально беседуем, что нам это мешает»</p>
<p><b>Поддакивание.</b> Собеседник сопровождает высказывания партнера некоторыми словесными реакциями.</p>	<p>«Угу», «да», «ага» и др.</p>
<p><b>Проговаривание (Эхо-техника).</b> Собеседник своими словами передает высказанные мысли и чувства партнера.</p>	<p>«Как я понял...» «Другими словами...»</p>
<p><b>Развитие идеи.</b> Собеседник выводит логическое следствие из слов партнера или выдвигает предложение относительно причин высказывания</p>	<p>«Вы так считаете, видимо, потому что...» «Если исходить из того, что вы сказали...»</p>
<p><b>Резюме.</b> Собеседник воспроизводит высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулирует самое существенное в нем.</p>	<p>«Вашими основными идеями, как я понял, являются...» «Итак...»</p>
<p><b>Сообщение о восприятии другого партнера.</b> Вы сообщаете партнеру, как вы его воспринимаете в данный момент.</p>	<p>«Мне кажется, вас это огорчает» «Вас что-то смущает?»</p>
<p><b>Сообщение о собственном самочувствии.</b> Вы сообщаете партнеру, как вы себя чувствуете в данной ситуации.</p>	<p>«Я опечален тем, что в данной ситуации вы мне не верите» «Мне очень обидно это слышать»</p>