



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

ПРОФЕССИОНАЛЬНО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБУЧЕНИЯ И ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК

**«ПРОФИЛАКТИКА И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».**

Выпускная квалификационная работа по направлению

44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность программы магистратуры

«Менеджмент профессионального образования»

Форма обучения очная

Процент заимствований
76 % авторского текста
Работа Макарова С.А. за защите
Рекомендована не рекомендована
«1» 2020 г.
зав. кафедрой Подготовки
педагогов профессионального
обучения и предметных методик
к.п.н. доцент
Корнеева Наталья Юрьевна

Выполнил:

Студент Группы МПО ОФ-209/174-2-1

Макаров Сергей Александрович

Научный руководитель:

д.п.н., профессор,

директор

Профессионально-педагогического института

Гнятышина Елена Александровна

Челябинск
2020

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ СИТУАЦИЯМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ	7
1.1 Понятие и сущность конфликта в педагогической среде	7
1.2 Виды, структура и особенности конфликтов в педагогическом коллективе	8
1.3 Анализ методик предупреждения и медиации конфликтов в педагогическом коллективе	16
Вывод по главе 1	26
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ КОНЪЮНКТУРЫ СУБЪЕКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОЛЛЕКТИВА ГБПОУ «ЮЖНО – УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»	29
2.1 Характеристика базы исследования	29
2.2 Анализ конфликтогенов, воздействующих на субъекты педагогического коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»	38
2.3 Рекомендации к профилактике возникновения конфликтов в педагогическом коллективе ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж».....	51
Вывод по главе 2	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	61

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты со времен начала взаимодействия людей и на сегодняшний момент являются и будут являться неотъемлемой частью человеческих взаимоотношений. Происходят конфликтные столкновения из – за субъективных особенностей человеческой психики. Даже в определении «конфликта» до сих пор нет единого мнения среди ученых – это тоже является столкновением мнений, точек зрения. Одна сторона светлых умов полагает, что наша жизнь немыслима без конфликтов, и они являются нормой социальной жизни. Для другой же части ученых конфликты являются опасной патологией, которую необходимо коренным образом исключить из всех форм человеческих отношений как нечто инородное.

Однако на сегодняшний день сторонников мнения об исключительной опасности конфликтов становится все меньше. Обусловлено это тем, что увеличение числа конфликтов сегодня носит непредсказуемый, лавинообразный характер. Это подталкивает исследователей к поиску наиболее эффективных методов профилактики и разрешения конфликтных столкновений.

Конфликты присутствуют абсолютно во всех сферах человеческой деятельности. Одной из основополагающих сфер становления личности и определения дальнейшего вектора жизнедеятельности является сфера образования. Образование предполагает почти постоянное социальное взаимодействие его субъектов, что делает неизбежным появление конфликтных ситуаций – столкновения субъективных точек зрения.

Для эффективного образовательного процесса необходим благоприятный психологический климат, который невозможен при ситуации, когда субъекты педагогического процесса тяжело переживают конфликтные ситуации. Необходимо донести до всех участников образовательного процесса конструктивную, созидательную функцию конфликта, а не избегать его и находиться в стагнации касаясь его разрешения и использования для усовершенствования образовательного процесса

Обеспечить же правильное отношение к конфликтам в образовательной организации может главное действующее лицо – педагог. Именно он находится в постоянном обмене эмоциональным фоном, процессе изучения психологических особенностей обучающихся. Преподаватель может своим примером (что наиболее эффективно) показать студентам, что конструктивное разрешение конфликта – это приносящее ценные плоды действие по совершенствованию себя и умению грамотно донести свои взгляды без негативных последствий для окружающих.

Объект исследования: конфликты в педагогическом коллективе.

Предмет исследования: процесс управления конфликтами в педагогическом коллективе.

Цель исследования: создание рекомендаций профилактики и управления конфликтами в педагогическом коллективе.

Актуальность диссертационной работы обусловлена неизбежностью конфликтных столкновений в образовательной среде, как в месте сосредоточения постоянного социального взаимодействия и необходимостью изменения отношения к конфликтам, направлению их в продуктивное русло для саморазвития субъектов образовательного процесса.

Гипотеза: управление конфликтами в педагогическом коллективе зависит от дифференциации коллектива и удовлетворённости условиями труда

Задачи:

1. Изучить теоретические основы проблем управления конфликтными ситуациями в педагогическом коллективе.

2. Провести анализ конъюнктуры субъектных отношений педагогического коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж».

3. Разработать рекомендации по профилактике возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж».

Теоретико-методологические основания исследования базируются на исследованиях отечественных теоретиков и практиков психологии, педагогики, менеджмента образования.

Положения, выносимые на защиту:

1. Дифференциация сотрудников напрямую влияет на конфликтность в коллективе;
2. Конфликтогенами выступают не только действия субъекта, но и его положение в коллективе;
3. Значительное влияние на управление конфликтами оказывает гомогенность коллектива.

Научная новизна диссертационной работы заключается в поиске нормативных методов профилактики конфликтов и конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе.

Теоретическое значение диссертационной работы заключается в изучении методов профилактики конфликтогенов, оказывающих влияние на социально-психологический климат педагогического коллектива.

Практическое значение диссертационной работы основывается на разработке рекомендаций к совершенствованию методов профилактики и управления конфликтами ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Этапы исследования

1. Анализ теоретических основ проблемы управления конфликтными ситуациями в педагогическом коллективе
2. Анализ конъюнктуры субъектных отношений педагогического коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»
3. Разработка рекомендаций по профилактике возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Методы исследования:

- Метод опроса;
- Метод анализа;
- Метод статистической обработки данных;
- Метод компиляции.

Практическая база исследования – Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно – Уральский государственный технический колледж».

Структура работы: диссертационная работа состоит из введения, двух глав, каждая из которых включает в себя три параграфа, заключения и списка использованной литературы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

1.1 Понятие и сущность конфликта в педагогической среде

Конфликт – это процесс обострения противоречия двух или более сторон, который имеет личную значимость для каждого из участников.

В основе любого конфликта лежит ситуация, которая при развитии в инцидент, подразумевающей начало активных действий в сторону оппонента с ущемлением его интересов, превращает столкновение из потенциального в актуальное. Участниками конфликта являются субъекты, вовлеченные во все фазы спора.

Конфликтная ситуация не всегда влечет за собой отрицательные последствия, а, наоборот, может способствовать сохранению жизнеспособности социальной группы.

Конфликт обладает потенциальными положительными способностями. Его продуктивность заключается в том, что столкновение интересов ведет к изменению, которое ведет к адаптации. Адаптация же ведет к выживанию – это простой закон природы. Отношение к конфликту стоит изменить от характера угрозы в сторону сигнала к изменениям. Конфликт – это стимул к изменениям, требующий творческой реакции и открывающий дорогу к инновациям.

Особую остроту изучение конфликтов находит в менеджменте образования, поскольку управление педагогическим коллективом наполнено разными ситуациями, подразумевающими повышенное эмоциональное реагирование и нервное напряжение. Неизбежным явлением становится вовлеченность в конфликт абсолютно всех субъектов образовательной деятельности: обучающихся, педагогов, руководства и родителей.

Причинами конфликтов в педагогической среде могут являться: межличностные и деловые отношения, неудовлетворенность степенью ответственности на занимаемой должности, изначальное социальное

неравенство, методические трудности, гомогенность коллектива, неспособность внедрения инноваций.

Основной же проблемой в осознании роли конфликта является неграмотное отношение самих преподавателей к нему. У большинства педагогов наличие конфликта порождает мысли о неэффективности воспитательного процесса, ухудшении взаимоотношений, поэтому часто они пытаются его просто избегать. Но стоит понять, что сам конфликт – нормальное явление для динамического социума с его постоянно растущим количеством связей каждого социального субъекта.

Современная конфликтология ориентирует людей всех сфер социального взаимодействия на неизбежность конфликтов, в том числе пытаясь изменить отношение к нему участников одной из важнейших сфер – образовательной. Слабая подготовка педагогов и руководителей в управлении конфликтами негативно сказывается на организации эффективного учебно – воспитательного процесса.

Педагогический конфликт – сложное явление, обусловленное объективными и субъективными причинами. К объективным можно отнести социально – экономическое положение педагогов в стране, особенности условий педагогической деятельности в конкретном регионе, области. Субъективные причины содержат себе специфику межличностных отношений, особенности психологической структуры личности каждого конкретного обучающегося, педагога или руководителя.

Таким образом, возникновение педагогического конфликта вполне обусловлено возникновением субъективного фактора на базе объективных условий.

1.2 Виды, структура и особенности конфликтов в педагогическом коллективе

Классификация конфликтов берет за основание множество факторов. Но чаще всего конфликты подразделяют в зависимости от вовлеченных в них

субъектов на: межличностные, межгрупповые, конфликты между отдельным человеком и группой.

Составляющими конфликта являются его субъекты, взаимоотношения между ними и предмет.

Субъект конфликта – сторона столкновения, которая влияет на его развитие и определяет динамику в зависимости от степени неудовлетворенности своих интересов.

Согласно К. Боулдингу, субъектами конфликта могут выступать одиночные представители или группы. В рамках образовательной организации субъектами конфликта могут выступать как преподаватели и персонал организации, так и обучающиеся.

Объект конфликта – духовная или материальная ценность, к обладанию которой и использованию в личных целях стремятся обе стороны конфликта.

Объект конфликта обладает следующими характеристиками:

- не существует сам по себе, возможен только при наличии интереса к нему со стороны противоборствующих (желание присвоить, обладать, использовать);

- имеет признак дефицитности и необходимости его использования со стороны обоих субъектов;

- имеет разную значимость для субъектов конфликта;

- может быть реалистическим и нереалистическим – противоборство с целью и содержанием или девиантное поведение с целью провокации самого акта столкновения.

Предмет конфликта – существующая или выдуманная проблема, представленная в виде противоречий и разногласий между сторонами спора. Иными словами, предмет конфликта – это и есть то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого субъекты вступают в противоборство.

Каждый конфликт имеет следующие характеристики:

- пространственные: сферы возникновения и проявления конфликта, условия и повод возникновения, конкретные формы проявления, средства и действия, которыми пользуются субъекты, результат конфликта;

- временные: длительность, частота, повторяемость, продолжительность участия каждого субъекта, временные характеристики каждого из этапов;

- социально-пространственные: количество и интересы всех участников конфликта.

Функция конфликта – роль конфликта для общества и его образований: индивидов, социальных групп, организаций. Функции конфликта можно разделить на общие (проявляющиеся на различных уровнях социальной системы) и личностные (проявляющиеся на уровне конкретной личности, индивида).

Общие положительные функции конфликта: устранение противоречий в функционировании коллектива; распределение баланса сил; социальный контроль за соблюдением правил и общепринятых норм; создание новых социальных институтов, обновление существующих; установление неформальной иерархии в группе или обществе; более детальное изучение сторонами друг друга; отбрасывание рамок покорности у подчиненных, инновации во взглядах на продуктивное взаимодействие людей.

Положительные функции конфликта на личностном уровне: познавательная функция по отношению к тем людям, которые принимают в нем участие; самопознание и коррекция самооценки; ослабление психической напряженности; способствование развитию личности; адаптация и социализация индивидов в группе; способ самоутверждения и самореализации; возможность избавиться от проблем. Общие отрицательные функции конфликта в педагогическом коллективе:

- большие затраты энергии на эмоции;
- нарушение слаженной работы коллектива;
- разрушение межличностных отношений;

- ухудшение социально-психологического климата и т. д.

Отрицательные функции на личностном уровне выражаются в:

- ухудшении качества индивидуальной деятельности;
- занижении самооценки;
- социальной пассивности личности;
- потере мотивации к деятельности;
- разрушение ценностных ориентиров.

Таким образом, конфликт как общественное явление в своей структуре содержит несколько субъектов и предмет конфликта, а также конфликтное взаимодействие и окружающую среду и имеет как положительные, так и отрицательные функции.

Конфликты в педагогическом коллективе подразделяются на межличностные, межгрупповые и конфликты между личностью и группой в зависимости от сторон.

Межличностный конфликт. Это столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Конфликты этого типа возможно абсолютно по разным причинам.

Во всяком межличностном конфликте большое значение имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные качества. В связи с этим, часто используется понятие совместимости людей по их интересам при их межличностном общении

Конфликт между личностью и группой. Этот тип конфликта имеет много общего с межличностным, однако, он более многоплановый.

Группа - это иерархичная система отношений с формальными и неформальными лидерами, координацией действий и субординацией. Поэтому потенциальная возможность конфликта здесь возрастает из –за большего числа взаимодействий.

Как и любой конфликт, конфликт между личностью и группой может быть как конструктивным, так и деструктивным.

Конструктивный конфликт укрепляет фундамент отношений личности с группой, формирует личностную и групповую идентификацию, интеграцию взглядов и идей. В негативном ключе происходит «стирание» личности участников и групповая дезинтеграция.

Межгрупповой конфликт – это столкновение интересов различных групп. К такому типу относятся конфликты между социальными группами самого разного размера: малыми, средними и большими. В рамках образовательного учреждения может выражаться на уровне отделений, факультетов, учебных групп.

Причины межгрупповых конфликтов в педагогическом коллективе следующие: экономические, нравственные, этические, на почве профессиональной деятельности.

Разный уровень социальных групп образовательной организации имеет свои особенности возникновения конфликта и способов их разрешения. Так, на уровне малых групп большую роль в возникновении межгруппового конфликта играет такой фактор, как социальная идентификация групп.

Идентификация – это чувство сопричастности к группе, отождествление себя с другими ее членами, созданию качества «мы», в отличие от «они», которые отличаются от «нас».

Таким образом, социальная идентификация своей оборотной стороной имеет социальную дифференциацию, которая содержит в себе возможность возникновения межгруппового конфликта. При этом основания социальной идентификации могут быть самые разные: экономические, социальные, психологические.

При участии в конфликте представителей организационного уровня говорят о горизонтальном конфликте, если же субъекты конфликтного взаимодействия относятся к различным организационным уровням - о вертикальном. Последствия таких конфликтов могут быть деструктивными и конструктивными.. Кроме того, конфликты подразделяются в зависимости от выраженности их внешних проявлений на скрыто протекающие и явные.

Л. А. Козер конфликты подразделяет на реалистические (предметные) и нереалистические (беспредметные).

Реалистические происходят вследствие неудовлетворения определенных требований участников и ощущения несправедливости одной стороной или обеими в распределении преимуществ между ними. Эти конфликты направлены на борьбу с предполагаемым источником неудовлетворенности или несправедливости и имеют целью достижение определенного результата. Нереалистические конфликты требуют взаимодействия между двумя или более людьми, но причиной их являются не противоположные стремления, а потребность освободиться от эмоционального напряжения.

1) стороны стремятся превознести свои возможности над силами оппонента, самоутвердиться за его счет, подвергаются неконструктивной критике. В итоге, все это расценивается как личные оскорбления, и далее включаются механизмы активной защиты и противодействия сторон;

2) Ослабление самоконтроля с нарушением обратной связи. На этом этапе участникам конфликта сложно вернуться к конструктиву, который предполагает осознание цели, объекта конфликта, средств достижения цели, адекватную оценку своего состояния, возможностей и способность объективно оценить состояние и реакции оппонента. Совместная деятельность остается в рамках делового обсуждения предмета конфликта.

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов в динамике конфликта выделили ряд периодов и этапов. Латентный период (предконфликтная ситуация) состоит из следующих этапов:

- Возникновение объективной проблемной ситуации. В ее основе лежат объективные причины, которые являются сигналом возникновения конфликтов;

- Осознание объективной проблемной ситуации. На данном этапе происходит понимание проблемности реальной ситуации, осознание необходимости разрешения противоречия. Препятствия в реализации

интересов участников конфликта способствуют искажению в восприятии проблемной ситуации.

- Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание конфликтной ситуации сторонами, вовлеченными в конфликт, ведет к разрешению ее неконфликтными способами: убеждение, разъяснение, просьба, информирование противостоящей стороны. На данном этапе один из участников ситуации может уступить, не желая эскалации в конфликт;

- Возникновение предконфликтной ситуации. Ситуация рассматривается предконфликтной, когда действия оппонента не воспринимаются реальной угрозой.

Открытый период, или конфликтное взаимодействие (сам конфликт), включает следующие этапы:

- Инцидент: первое столкновение сторон, попытка решения в пользу одной стороны. Конфликт может состоять из нескольких следующих друг за другом инцидентов

- Эскалация: возрастание интенсивности противостояния участников конфликта. Характеризуется началом активного конфликтного взаимодействия, включающего:

- Эмоциональное напряжение;
- Переход от аргументов к личностям;
- Психологическое насилие;
- снижением значимости предмета конфликта (первичных претензий);
- Рост числа участников.

Эскалация конфликта характеризуется его растущей примитивностью с отсутствием аргументов и забыванием первоначальных причин противоборства;

- Сбалансированное противодействие: снижение интенсивности противостояния. Стороны осознают бесполезность агрессии в достижении

результаты, но пока не предпринимают эффективных мер достижения согласия.

- Завершение конфликта: непосредственное решение проблемы. Основными формами завершения конфликта являются разрешение, урегулирование, затухание, устранение или трансформация в другой конфликт.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены - слова, действия, объективные условия, способствующие возникновению и развитию конфликта, т.е. приводящие к конфликту непосредственно.

Важным фактом является возможность развития конфликта только при нескольких конфликтогенах, связанных в цепочку. В профессиональной деятельности педагогов количество «звеньев цепочки» обусловлено эмоциональной нагрузкой субъектов.

Эскалация конфликтогенов - следствие реакции ответа на конфликтоген субъектом максимальным конфликтогеном.

В образовательной организации функции руководителя по разрешению конфликтов осложнены большим количеством взаимодействий: педагог-педагог, педагог-родитель, руководитель-родитель, педагог-обучаемый, педагог-сотрудник, педагог-руководитель, специалист-руководитель, руководитель-руководитель.

Более того, педагогический работник может находиться в конфликте со своими личными интересами. Рассмотрим более подробно понятие "конфликт интересов педагогического работника". Понятие "конфликт интересов педагогического работника" определён Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" № 273 - ФЗ. Согласно закону, под конфликтом понимается:

«Конфликт интересов педагогического работника - ситуация, при которой у педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в

получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся».

Конечно, это понятие существовало в сфере образования и ранее, но со вступлением силу закона приобрело законодательное оформление.

Таким образом, под конфликтом интересов подразумевается заинтересованность педагогического работника в получении им материальной выгоды при выполнении своей работы.

Педагогический конфликт обладает рядом особенностей, выделяющих его из общей массы конфликтов.

Рассмотрим их подробнее. В рамках образовательной среды и педагогического коллектива следует выделить следующие особенности педагогических конфликтов:

1. Не всякий конфликт в образовательной системе связан с педагогическим процессом.

2. Значимость конфликта для участников субъективна в силу разных эмоциональных последствий и восприятия.

3. Педагогические конфликты не привязаны только к личностным особенностям, а отражают идеологические, социологические, экономические особенности

4. Принцип решения педагогического конфликта: «Благородное решение с помощью благородных средств».

1.3 Анализ методик предупреждения и медиации конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе

Наиболее значимые условия преодоления конфликтов названы социологом Р. Дарендорфом.

Первое условие – признание наличия конфликта и существования противоборства сторон.

Без признания стороной существования противоположной с правом отстаивания интересов регулирование конфликта невозможно.

Следующим шагом является принятие различий во мнениях. В ситуации педагогического коллектива это означает восприятие мнения коллег независимо от статуса.

Второе условие – уровень организации сторон: чем он выше, тем легче достичь договоренности.

Третье условие – согласие в соблюдении правил взаимоотношений.

С учетом профессиональной деятельности педагогических работников следует выделить несколько методов разрешения конфликта.

Первый – разъяснение требований. Некорректное восприятие информации является причиной конфликтов, потому что порождает лишние домыслы, не имеющие общего с реальностью. Эффективное функционирование информации позволит каждому члену группы знать свои права, обязанности, иметь представление о политике группы, правилах работы.

Условия иерархичности коллектива дают сотруднику картину об ожиданиях от него коллегами мнения, связанного с его положением в системе и обусловленного спектром должностных инструкций и обязанностей.

Второй – применение координационных механизмов. Для предотвращения и разрешения конфликта необходимо присутствие координирующего лица – руководителя организации или иного уполномоченного сотрудника (заместитель, декан).

Третий – установление общих высокоморальных целей, способствующее трансформации конфликта в сотрудничество сторон с объединением сил.

Четвертый – эффективное использование систем поощрений, то есть награждение людей с положительными результатами. Отражение данный подход находит в создании систем анализа менеджмента качества, мониторинга образовательной системы.

Часто в конфликтах проблемная ситуация может иметь несколько формулировок. Ключевую роль играет умение определения истинной конфликтной ситуации.

Для наиболее эффективного разрешения конфликта следует соблюдать следующие правила:

1. Конфликтная ситуация – следствие противоречий, а не эскалация конфликта.

2. Конфликтная ситуация всегда возникает до непосредственного конфликта.

3. Формулировка педагогического конфликта должна подсказать направление действий.

4. Опирайтесь на причинно – следственные связи.

5. Попытаться интерпретировать конфликтную ситуацию своими словами.

Преодолению конфликта в группе также способствует правильно выбранная стратегия и стиль поведения членов группы.

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

– стратегия «партнерство» характеризуется учетом интересов и потребностей партнера, согласием, нахождением общих интересов.

– стратегия «напористость» характеризуется акцентом на удовлетворение собственных интересов и целей. Сторонники данной стратегии прямолинейны и напористы, признают только победу или поражение. Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

Тактика «избегание»:

- Перекалывание ответственности;
- Отрицание конфликта;
- Мнение о безопасности конфликта;
- Стремление выйти из ситуации;
- Воздержание от споров и дискуссий;

- Отсутствие высказывания собственной позиции.

Тактика «приспособление»:

- Стремление наладить отношения;
- Обеспечение интересов партнера;
- Готовность уступить;
- Уход от обсуждения спорных вопросов;
- Согласие с требованиями.

Тактика «соперничество»:

- Открытая борьба за интересы;
- Жесткая позиция непримирения;
- Применение инструментов давления;
- Восприятие ситуации как победы или поражения.

Тактика «компромисс»:

- Урегулирование разногласий;
- Обмен уступками;
- Поиск средних решений;
- Интересы сторон полностью нераскрыты.

Тактика «сотрудничество»

- Открытое обсуждение;
- Решения, удовлетворяющие обе стороны;
- Совместный анализ разногласий;
- Распределение обязанностей по взаимному согласию.

Руководитель может выбрать лучший путь разрешения конфликта.

Опираясь на следующие этапы:

- 1) Институализация конфликта;
- 2) Легитимизация конфликта;
- 3) Структурирование конфликта;
- 4) Редукция конфликта.

Институализация конфликта – устранение его стихийности, превращение конфликта в предсказуемое явление. Проблема институциональной процедуры согласия и готовности людей соблюдать порядок

Легитимизация конфликта стимулирует добровольность желания завершения конфликта через выполнение предложенных действий.

Структурирование конфликтующих групп является важным методом управления конфликтом. Управление подразумевает деятельность по приведению интересов в соответствие нормам с уточнением информации об их носителях. Структурированные группы можно менять с точки зрения потенциала силы. Количественные и качественные характеристики участников рано или поздно выявятся сами собой. Грамотное управление конфликтом может ускорить выявление характеристик участников конфликтных групп для скорого положительного результата. Завершающим этапом управления педагогического конфликта перевод его на другой уровень посредством ослабления - редукция

Наиболее эффективен интегрированный способ преодоления конфликтов с наличием ранее не существовавшего варианта решения, который каждая группа может отождествить со своими взглядами. Данный способ способен полностью исчерпать конфликт.

В силу изменчивости и оригинальности каждого из конфликтов маловероятным становится нахождение универсальных путей их решения. Если же конфликт игнорировать, его стихийное развитие приведет к обострению, объединению конфликтов и разрушению целой системы. Безопасное и продуктивное решение конфликта в значительной степени определено возможностями сторон и их мотивацией.

В педагогической деятельности наряду с уровнем коллег довольно часто встречается наличие конфликтов положения «преподаватель – студент»

Н. Е. Щуркова предлагает следующую методику разрешения конфликта, которая предполагает усложнение каждой ступени, этапа:

1. Юмор (насмешливое отношение к участнику конфликта без сарказма, иронии).

2. Психологическое поглаживание (нежность, ласка, одобрение, выражение любви; выделение положительных «черт» противника и улучшение отношений между партнерами).

3. Компромисс (соглашение на основе взаимных уступок).

4. Третейский суд (третье абстрагированное от конфликта лицо может указать на незаметные для сторон аспекты, способствующие примирению).

Методы разрешения педагогических конфликтов:

1. Метод «выхода чувств»: выражение отрицательных эмоций с поддержкой слушающей стороны

2. Метод «эмоционального возмещения»: оппонент рассматривается как страдающая сторона, нуждающаяся в поддержке и похвале;

3. Метод «авторитетного третьего»: подключение авторитетной для всех третьей стороны

4. Метод «обнажения агрессии»: конфликтующие имеют возможность выразить неприязнь в присутствии психолога, педагога.

5. Метод «принудительного слушания оппонента»: обе стороны внимательно слушают друг друга с повторением реплик.

6. Метод «обмена позиций (взглянуть на ситуацию глазами оппонента);

7. Метод «расширения духовного горизонта» спорящих: протоколирование ссоры с целью последующего анализа сторонами.

Любые методы гашения конфликта в конечном итоге должны основываться на этических нормах и не ущемлять человеческое достоинство.

Существуют некоторые барьеры, влияющие на восприятие ситуаций на разных субъектных уровнях.

Барьеры общения - социально-психологические трудности в общении, препятствующие взаимопониманию.

Барьеры межличностного взаимодействия связаны с:

- Психологическими особенностями личности людей,
- Стремлениями мотивами, побуждениями;
- Взглядами на происходящие ситуации;
- Речевыми особенностями;
- Особенности творческого потенциала.

Барьеры (межличностного) общения:

- Семантические барьеры;
- Невербальные барьеры;
- Некачественная обратная связь;

Барьер восприятия зачастую связывают с:

- Источником информации;
- Избирательностью субъекта,
- Искажением реальных фактов.

К барьерам восприятия относят:

- Первое впечатление (внешность, речь, манера поведения и т. п.);
- Недооценка себя или оппонента;
- Стереотипы;
- Эффект проекций (приписывание собственных черт сопернику);

Конфликты в педагогическом коллективе – являются аспектом, выражающим эмоции не только отдельно взятого субъекта, но и всего коллектива

Этика вертикального взаимодействия руководства с подчиненными отражает целостность отношений коллектива.

Педагогический конфликт – взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе. Конфликты в педагогическом коллективе отличаются от педагогических конфликтов тем, что первые происходят в системе «педагог-педагог» или «педагог-руководитель».

В.И. Журавлева разделяет конфликты по их нравственной природе:

- Дидактического характера,
- Дисциплины,
- Связанные с методикой обучения,
- Конфликты этики,
- Конфликты тактики взаимодействия,
- Бестактность.

Основные группы производственных педагогических конфликтов:

- вызванные объективными обстоятельствами (неправильное распределение функциональных обязанностей),
- вызванные субъективными причинами (столкновение взглядов, претензии на потенциальный статус в коллективе).

Немаловажную роль в конфликте играет степень его значимости для отдельных личностей.

В педагогическом коллективе деструктивный конфликт наиболее отрицателен с точки зрения последствий, выраженных на воспитательном процессе и деятельности студенческого коллектива.

Отсутствие конфликтов в коллективе скорее негативный факт, обозначающий оторванность субъектов от реальности.

Факторы, порождающие причины конфликтов в педагогическом коллективе:

- резкая критика в адрес коллеги с эмоциональным окрасом;
- отсутствие самообладания в момент критики;
- недостаточный уровень владения полемикой (без лишних эмоций);
- отсутствие профессиональной этики в общении.

Правила, которых нужно придерживаться в педагогическом конфликте:

- помнить о содержании проблемы,
- помнить о критике по существу дела,
- резкость не должна переходить в грубость с унижением достоинства,

- не строить претензии на едином факте, апеллировать рядом аргументов.
- Не существует людей, не допускающих ошибки;
- Прозаичное и спокойное отношение к неприятностям в отношениях.

Правила поведения для обеспечения социально-психологического комфорта коллективов образовательных организаций:

- когнитивный подход к профессионально-психологическим аспектам,
- владение достоинствами и недостатками,
- наблюдение недостатков в работе коллег отражает конструктивную критику,
- предложение чего-то инновационного должно обладать реальной ценностью для воспитательно – образовательного процесса.
- соблюдайте профессиональный этикет и культуру общения.

Руководитель учебного заведения непосредственно ответственен за имидж и престиж организации в глазах общественности и родителей, влияет на психоэмоциональное состояние коллектива. Именно поэтому моральный облик руководства подвержен высоким требованиям.

К числу личностных черт руководителя, обуславливающих эффективность руководства и благоприятный климат, можно отнести:

- доминантность («влияние») - умение влиять на подчиненных,
- уверенность в себе - при таком руководителе легче думать о завтрашнем дне, а психологический комфорт в педагогическом коллективе обеспечивает и повышает мотивацию к выполнению заданий,
- креативность (способность к творческому решению задач) - особенно существенно для инновационной деятельности, так как и ней руководитель выступает как творец,
- умение принятия конечного независимого решения;
- общечеловеческие качества: искренность, честность, принципиальность, справедливость.

- эффективный стиль руководства, подразумевающий использование демократических и авторитарных стилей при неоднозначности ситуаций и наличие минимального времени на решение.

При выборе педагогических условий предупреждения конфликтных ситуаций во взаимодействии преподавателей и обучающихся целесообразно отсеять наиболее значимые условия взаимодействия.

Одним из таких условий выступает освоение способов прямого и опосредованного предупреждения конфликтных ситуаций.

Субъектам педагогического коллектива для организации воздействия на студентов важно знать и уметь применять на практике три группы методов опосредованного педагогического воздействия, описанные Т.В. Врачинской.

Первая группа методов и приемов педагогического воздействия - обращение к сознанию

Вторая группа методов и приемов педагогического воздействия - обращение к чувствам.

Третья группа методов и приемов педагогического воздействия - обращение к воле и поступкам.

Данные методы способствуют налаживанию отношений в коллективе через сплочение и осознание мысли: «Я не против тебя, а мы против проблемы»

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

В.И. Казаренков важным условием предупреждения конфликтных ситуаций видит саму готовность участников к их разрешению.

Существует два подхода к предупреждению конфликтных ситуаций.

Первый, наиболее распространенный и типичный в психолого-педагогической практике и литературе, - это передача опыта предупреждения конфликтных ситуаций передовыми учителями.

Мы считаем, что, обладая определенными достоинствами, этот способ обучения учителей имеет ряд существенных недостатков, ограничивающих его применение. Самый главный из них, на наш взгляд, - это то, что в ходе разбора конкретных конфликтных ситуаций и способов их предупреждения не вскрываются общие закономерности возникновения и развития конфликтных ситуаций, а потому не могут быть предложены общие правила и приемы педагогической работы с ними.

Второй путь обучения коллектива умению предупреждать конфликтные ситуации - это вооружение их знаниями об общих закономерностях развития конфликтных ситуаций, их причинах, типах, способах предупреждения.

Такой путь, с нашей точки зрения, наиболее эффективный и целесообразный в педагогической практике. Учитывая особенности организации деятельности СПО эффективно проводить тренинги среди педагогического коллектива в каникулярное время.

Подобная форма позволяет в течение одной встречи продолжительностью 3 – 5 часов воспроизвести цикл тренингов. В этом случае возникает возможность использовать тренинг как способ реагирования на внезапно возникшую общешкольную проблему, конфликтную ситуацию.

Конфликтные ситуации можно предупредить с помощью обучения вопросам возникновения противоречий и конфликтных ситуаций с педагогами и обучающимися.

Немаловажным условием разрешения конфликтов в отношениях коллектива является учет возрастных особенностей его участников.

Вывод по главе 1

Развитие менеджмента профессионального образования имеет целью усиление гуманитаризации образовательной среды. Это предполагает ориентацию на общекультурные ценности и психологической комфорт обучающихся в образовательном процессе с достижением ситуации

регулируемых продуктивных конфликтов, не ущемляющих достоинств ни одного из субъектов сферы получения знаний.

В рамках данной исследовательской работы под конфликтом подразумевается столкновение взглядов и интересов сторон, имеющее резкий эмоциональный окрас и влияющее на психо – эмоциональный климат коллектива.

Развитие теоретических работ в области конфликтологии получили обширное распространение. Теоретико-методологические подходы в области конфликтов образовательной среды наблюдаются в работах:

1. И. К. Зайцевой;
2. Е. Лепешевой;
3. В.А. Мищенко;
4. К.М. Слостенина;
5. А.И. Ушакова.

На локальном уровне системы образования (образовательной организации) следует выделить следующие субъектные уровни:

1. Руководители
2. Сотрудники
3. Преподаватели
4. Обучающиеся

Взаимодействие данных субъектов осуществляется как в вертикальной, так и горизонтальной плоскости.

По количественным показателям, конфликты в педагогическом коллективе подразделяются на межличностные, межгрупповые и конфликты между личностью и группой в зависимости от сторон.

По структурным элементам (составляющим), большинство исследователей выделяют следующие этапы:

1. Возникновение объективной проблемной ситуации
2. Осознание объективной проблемной ситуации. На данном этапе

3. Попытки разрешения проблемной ситуации объективными неконфликтными способами
4. Возникновение предконфликтной ситуации
5. Инцидент
6. Эскалация
7. Завершение конфликта

С учетом профессиональной деятельности педагогических работников следует выделить несколько методов разрешения конфликта, а именно:

1. Разъяснение требований
2. Применение координационных механизмов
3. Установление общих целей для конфликтующих сторон
4. Эффективное использование систем поощрений

Таким образом, в рамках диссертационной работы следует сделать вывод о том, что конфликты являются объективной частью педагогической деятельности. Это сподвигает ученых на поиск методов решения конфликтных ситуаций для предоставления условий благоприятного климата коллективу образовательной организации.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ КОНЪЮНКТУРЫ СУБЪЕКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОЛЛЕКТИВА ГБПОУ «ЮЖНО – УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

2.1 Характеристика базы исследования

Для проведения исследования в рамках диссертационной работы, базой исследования выбрано Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно – Уральский государственный технический колледж». Данная база исследования выбрана с учетом концептуальной модели развития российской образовательной среды.

Обратимся к реквизитам организации.

Адрес корпусов:

1. Главный учебный корпус: Ул. Горького, д.15
2. Учебный комплекс № 2: Ул. Грибоедова, д.45
3. Машиностроительный комплекс: Ул. Марченко, д.33
4. Политехнический комплекс: Ул. Гагарина, д.7

Телефон приемной: +7 (351) 775-34-67

E-mail: info@sustec.ru

Web: <https://sustec.ru>

Рассмотрим историографические данные образовательного учреждения.

1. 22 мая 1940 — На основании постановления СНК СССР приказом народного комиссара по строительству №89 от 22 мая 1940 года в городе Верхняя Салда Свердловской области при заводе металлоконструкций им. С. Орджоникидзе образован строительный техникум.

2. 1941 — Переезд техникума вместе с заводом в город Челябинск.

3. 1943 — Переименование Верхне-Салдинского техникума в Челябинский строительный техникум (ЧСТ) по приказу народного комиссара по строительству №654 от 19 октября 1943 года.

4. 1958 — Переименование Челябинского строительного техникума в Челябинский монтажный техникум (ЧМТ) приказом министерства строительства РСФСР №304 от 26 сентября 1958 года.

5. 1991 — Приказом Минмонтажспецстроя СССР №198 от 23 октября 1991 года Челябинскому монтажному техникуму присвоен статус колледжа. Начата подготовка специалистов повышенного уровня.

6. 7 сентября 2010 — Создание нового учебного заведения – Южно-Уральского государственного технического колледжа (ЮУрГТК) в результате реорганизации Челябинского монтажного колледжа, Челябинского политехнического техникума и Челябинского машиностроительного техникума.

Филиалов ПОО не имеет.

Исходя из истории образовательного учреждения, следует сделать вывод о наличии преемственности в области управления, а также определенной конъюнктуры, традиций и корпоративной культуры.

Рассмотрим материально-техническое обеспечение техникума. Зачастую конфликтные ситуации и конфликтогены обуславливаются мотивационным аспектом, воздействующим на сотрудника. С точки зрения концептуальной теории Ф. Герцберга, выделяется несколько групп факторов, влияющих на микроклимат организации. Такими факторами выступают:

Гигиенические – наличие материальных ресурсов, качества инфраструктуры, наличие эргономики рабочего пространства

Мотивирующие – группа факторов, основанная на корпоративных нормах, культуре и этике.

Колледж обладает достаточной учебно-материальной базой для качественного осуществления образовательного процесса:

Общее количество объектов недвижимости — 56, общая площадь — 59596 кв.м.

Колледж сегодня – это:

- 4 учебных корпуса,

- 2 стадиона;
- 1 лыжная база;
- 2 спортивные площадки;
- 5 спортивных залов;
- 9 учебно-производственных мастерских;
- 3 учебных полигона;
- 4 библиотеки;
- 36 кабинетов по общеобразовательным дисциплинам и дисциплинам циклов ОГСЭ и ЕН;
- 80 кабинетов профессионального цикла;
- 55 учебных лабораторий;
- 30 компьютерных классов;
- 25 аудиторий, оснащенных интерактивными досками или мультимедийными установками.

Учебные лаборатории оснащены учебно-лабораторными стендами и другим лабораторным оборудованием, обеспечивающим выполнение лабораторных работ и практических занятий, предусмотренных основными профессиональными образовательными программами. Специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ имеются. Применяется электронное обучение с применением дистанционного образования система moodle, dom.sustec.ru, e.lanbook.ru

Учебно-производственные мастерские и полигоны оснащены необходимым учебно-производственным оборудованием, вспомогательным оборудованием, инструментом и расходными материалами, необходимыми для организации и проведения учебных практик студентов, в том числе и для получения квалификации по рабочей профессии.

В колледже имеются необходимые объекты для организации физкультурно-массовой и спортивно-оздоровительной работы: 2 спортивные площадки; лыжная база; 5 спортивных залов; 1 тренажерный зал.

Объекты для организации физкультурно-массовой и спортивно-оздоровительной работы имеются в каждом из учебных корпусов (в каждом комплексе).

Учебные кабинеты, объекты для проведения практических занятий, библиотеки, объекты спорта, средства обучения и воспитания доступны для всех обучающихся, в том числе для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

В колледже созданы условия для организации обучения студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья.

На территории Машиностроительного комплекса колледжа имеются подъездные пандусы с поручнем ко входу в колледж; имеется отдельное место для парковки автотранспортных средств инвалидов. В здании комплекса для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата имеется доступный вход, а также возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебную аудиторию, библиотеку, санитарную комнату, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других специальных приспособлений); имеются средства информационно-навигационной поддержки; сигнальные кнопки – вызов. Специализированные аудитории и помещения колледжа оборудованы в соответствии с требованиями СНиП и ГОСТ.

Все обучающиеся и работники колледжа обеспечены горячим питанием. В колледже работают 3 столовых, 4 буфета, общее количество посадочных мест – 497.

В столовых и буфетах колледжа имеется необходимое технологическое оборудование, техническое состояние оборудования — удовлетворительное. Пищеблок колледжа имеет Сертификат соответствия питания в столовых ЮУрГТК требованиям нормативных документов № РОСС. RU. АЯ14.М01797.

В колледже организован питьевой режим, заключен договор на поставку питьевой воды торговой марки «Ниагара».

Столовые колледжа имеют необходимое количество помещений, соответствующее санитарно-гигиеническим требованиям. Созданы условия питания, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Развитие системы образования на сегодняшний день основывается на приоритетной модели развития именно профессионального образования. ЮУрГТК отражает черты, присущие вектору развития образования в целом.

Отметим, данное учреждение является бюджетным, что актуализирует исследования в рамках диссертационной работы, поскольку типовые решения в области управления конфликтами ситуациями возможно позиционировать на идентичные учебные заведения.

Обратимся к кадровому составу организации.

Директор техникума: Тубер Игорь Иосифович

Заместители:

1. Родионов Сергей Леонидович – заместитель директора по учебно – воспитательной работе.
2. Ярошенко Александр Анатольевич – заместитель директора по учебно – производственной работе.
3. Семендяев Константин Николаевич – Заместитель директора по учебной работе и общим вопросам.
4. Крашакова Татьяна Юдовна – заместитель директора по научно – методической работе

Таблица 1 – Руководящий состав структурных подразделений организации ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

№	Должность	Ф.И.О.	Телефон
1.	Главный бухгалтер	Баркина И. В.	+7 (351) 775-33-73
2.	Начальник отдела кадров	Лукьянова Г. И.	+7 (351) 775-49-69

3.	Руководитель информатизационного центра	Косинцев С. В.	+7 (351) 775-50-05
4.	Заведующий заочным отделением	Руднева О. В.	+7 (351) 775-33-66
5.	Заведующий электромонтажным отделением	Варганова М. С.	+7 (351) 775-33-51
6.	Заведующий архитектурно – строительным отделением	Халилова И. В.	+7 (351) 775-34-65
7.	Заведующий отделением экономики и инфраструктуры	Суздалева Т. М.	+7 (351) 775-33-68
8.	Заведующий машиностроительным отделением	Ушакова Н. И.	+7 (351) 775-01-15
9.	Заведующий отделением информационных технологий и сервиса	Симагина Е. А.	+7 (351) 256-24-33
10.	Заведующий воспитательным отделом	Шимбарова С. А.	+7 (351) 775-33-52
11.	Заведующий учебным отделом	Тур Н. В.	+7 (351) 775-49-59
12.	Заведующий библиотекой	Ишаева Г. С.	+7 (351) 775-33-55
13.	Заведующий архивом	Боева Г. А.	+7 (351) 775-33-56

Данные таблицы 1 свидетельствуют о наличие достаточного числа руководящего состава и структурных подразделений для удовлетворения всех потребностей менеджмента качества. Стоит отметить, что система менеджмента качества реализуется согласно стандартам международной системы менеджмента качества ISO 9001-2008.

Рассматривая кадровый потенциал образовательного учреждения, особое внимание следует уделить педагогическому составу.



Рисунок 1 – Педагогический состав

ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Состав педагогического коллектива насчитывает около 170 человек, из которых:

1. 84 сотрудника имеют высшую категорию
2. 54 сотрудника имеют первую категорию
3. 6 сотрудников имеют ученую степень

Подобный показатель является среднестатистическим среди профессиональных учреждений среднего образования, что подтверждает актуальность управления конфликтными ситуациями и необходимость создания благоприятного социально-психологического климата.

На сегодняшний день развитие образовательной организации основывается на ряде законодательных документов, обусловленных общими тенденциями системы образования. Наряду с этим, существуют локальные нормативно-правовые акты, целью которых является развитие организации в условиях модернизации образовательной среды. Одним из подобных документов выступает программа развития ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж».

Основной целью программы развития ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» является обеспечение доступности и

качества профессионального образования, соответствующего требованиям инновационного социально-экономического развития Челябинской области.

Задачи программы:

1. Формирование общих и профессиональных компетенций для успешного включения специалистов в инфраструктуру экономики и социальной сферы.

2. Удовлетворение всех категорий обучающихся, членов коллектива, работодателей, заинтересованных социальных партнеров, государства и общества в целом.

3. Формирование специалиста, обладающего творческим мышлением, навыками в управлении и саморазвитии, социально-значимыми качествами личности.

4. Совершенствование системы управления колледжем для повышения качества подготовки выпускников.

5. Обеспечение положительной динамики развития колледжа для успешного продвижения выпускников на рынке труда.

6. Профессиональное и социальное развитие коллектива.

7. Обеспечение комплексной безопасности образовательного процесса в соответствии с ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007.

Исходя из целей программы, отметим, среди ключевых направлений развития колледжа на передовой позиции выступает развитие кадрового потенциала организации.

Кадровый потенциал – совокупность сотрудников организации, педагогический состав, система управления кадрами, планирование карьеры.

Для оптимального развития кадровой политики следует четко выстроить направление развития.

К ключевым направлениям развития кадров техникума следует отнести:

1. Кадровое наполнение

2. Планирование карьеры

3. Создание благоприятных психологических условий
4. Обеспечение нормативно-правовыми актами
5. Создание системы менеджмента качества.

Наряду с этим, локальная нормативно-правовая документация ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» содержит документ, направленный на регулирование конфликтных ситуаций возникающих в педагогической среде.

Локальный документ под названием «Кодекс этики и служебного поведения сотрудников» отражает основные правила поведения субъектов педагогической деятельности.

Основными пунктами выступают:

1. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание как государственной деятельности, так и деятельности сотрудников колледжа
2. Не оказывать предпочтения определенным социальным группам, быть независимыми от влияния отдельных граждан.
3. Соблюдать беспристрастность.
4. Соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения
5. Не использовать служебное положение для оказания влияния на кого-либо.

Документ направлен в основе своей на предотвращение возникновения конфликтных ситуаций, подавляющих права субъектов образовательной деятельности, рассматривается как инструмент создания благоприятного социально-психологического климата и на субъектном уровне «педагог-студент».

Таким образом, ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» является современным образовательным учреждением с наличием развитой инфраструктуры, системой целей и задач. Общая численность сотрудников образовательного учреждения насчитывает

более 100 человек, поэтому развитие благоприятного социально-психологического климата является приоритетной задачей для обеспечения эффективной работы техникума.

2.2 Анализ конфликтогенов, воздействующих на субъекты педагогического коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Проведем анализ факторов, влияющих на появление конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе. Рассматривая природу конфликтов и конфликтных ситуаций, наиболее важным явлением выступает наличие дифференциации педагогических работников и потенциальных различий между ними. В рамках исследования обозначим дифференциацию как потенциальный конфликтоген. Иными словами, наличие различий между сотрудниками образовательного учреждения может стать причиной появления неконтролируемых конфликтных ситуаций.

Рассмотрим потенциальные конфликтогены.

Рассматривая любые организации в рамках изучения конфликтов и их управления, следует уделить внимание гендерному составу коллектива. На рисунке 2 отображено соотношение гендерного состава организации ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж».

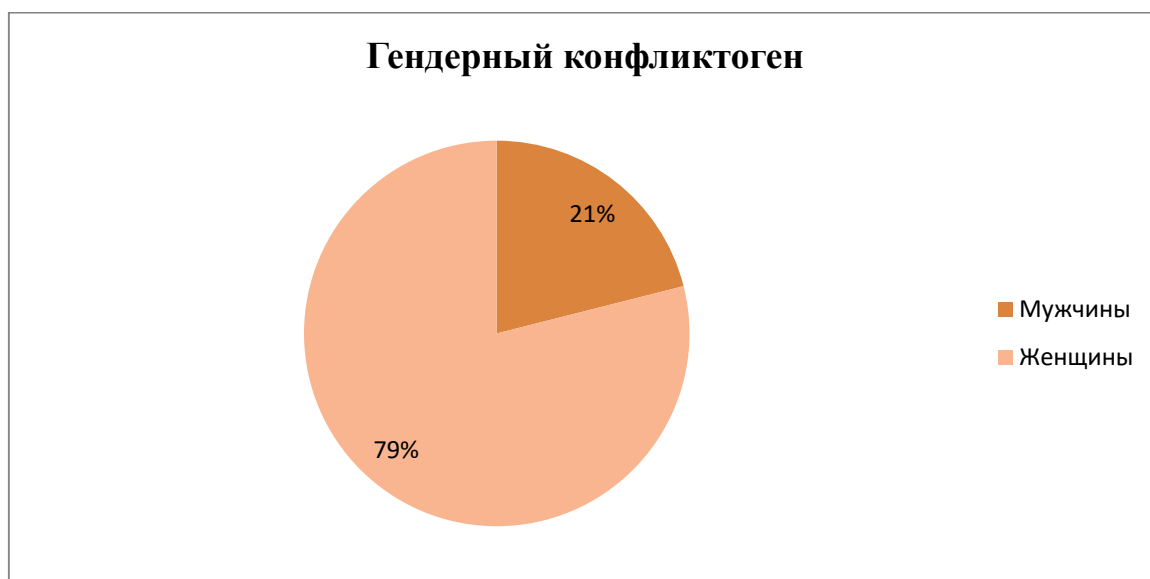


Рисунок 2 – Дифференциация по гендерной принадлежности сотрудников ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Исходя из данных представленных на рисунке 2, следует сделать вывод о том, что менее трети сотрудников образовательного учреждения – мужчины. 79% педагогического коллектива составляют женщины. Психологические особенности взаимодействия сотрудников коллектива выстраиваются на особенностях поведения слабого пола, поэтому логично предположить, что эмоциональный климат коллектива достаточно сильно подвержен раздражителям (с учетом психо - соматических особенностей противоположного гендера). Рассмотрим дифференциацию руководящего звена (Рисунок 3).

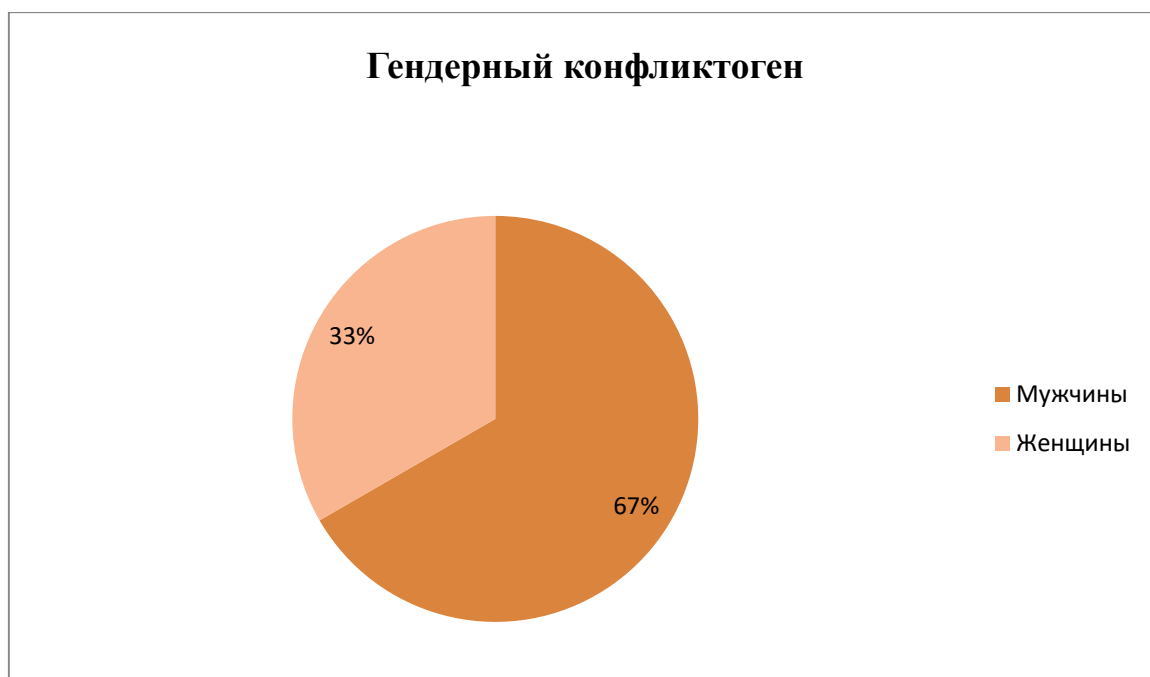


Рисунок 3 – Дифференциация по гендерной принадлежности руководящего звена ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Исследование гендерного состава руководящего звена показывает противоположные результаты.

Гомогенные коллективы имеют свои особенности, как в динамике профессиональной деятельности, так и в конфликтах внутри организации. По мнению эксперта Института статистических исследований и экономики знаний ВШЭ Легчакова, гомогенным можно назвать коллектив, в котором работают более семидесяти пяти процентов сотрудников одного пола. Такой коллектив, по мнению исследователя, не самый комфортный для трудовой деятельности. Срабатывает синергетический эффект, который снимает моральные барьеры. Наряду с этим, коллектив сопровождается повышенный эмоциональный фон.

Однако, помимо недостатков, гомогенные коллективы имеют и свои отличительные достоинства. К таким достоинствам относят коммуникабельность, исполнительность, доброжелательность.

Важной положительной чертой женского коллектива является возможность найти «подругу по интересам». В отличие от мужчин, женщины более склонны к сопереживанию и эмпатии.

Женщина, как хороший работник, склонна к четкому соблюдению последовательности, исполнительности, нежеланию рисковать, предпочитая проверенные пути и методы. Академик Международной академии наук Кнорринг В. И. считает, что именно женщины гораздо лучше воспринимают и анализируют детали, подробности событий, способны скрупулезно и точно разбить целое на составные части и провести анализ элементов целого.

Немаловажной характерной чертой женского интеллекта является любознательность, стремление расширить кругозор по средствам общения и взаимодействия с людьми различного социального статуса и направления деятельности.

Рассмотрим следующую дифференциацию конфликтогенов.

Изучая природу конфликтных ситуаций, одно из фундаментальных значений занимает опыт профессиональной деятельности. В данном

контексте опыт отражается в наличии трудового стажа работы, как в рамках образовательного учреждения, так и за его пределами. Исследуя позиции опыта как конфликтогена, рассмотрим рисунок 4.



Рисунок 4 – Дифференциация общего стажа работы сотрудников ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Исследование конфликтогена общего стажа показывает наличие дифференциации. Равные позиции занимают сотрудники с опытом работы 10 – 20 лет и сотрудники с опытом работы более 20 лет. Наряду с этим значения количества «закоренелых» сотрудников включает в себя больше трети кадрового состава. Молодые же сотрудники с опытом менее 10 лет не набрали даже пятой части от общего числа преподавателей. Как можно отметить, коллектив сотрудников ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» разнообразен с перевесом в пользу сотрудников, чей педагогический стаж даже превышает возраст другой части коллег, что может привести к столкновению мнений и интересов, а следовательно, к появлению конфликтных ситуаций.

Как показывает анализ целеполагания организации, особая роль отводится изучению кадровой политики (Рисунок 5).

Изучая тенденцию привлечения молодых специалистов, техникум стремится к обновлению кадров. Программа развития колледжа реализует положения о кадровом развитии. Данные рисунка 5 отражают процентное соотношение сотрудников, чей стаж работы не превышает 10 лет. 46% данной категории имеют стаж менее 5 лет – следовательно являются молодыми специалистами.



Рисунок 5 – Дифференциация общего стажа работы сотрудников ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Разрабатывая подходы к управлению конфликтами, необходимой данностью выступает обновление кадрового потенциала организации. На сегодняшний день для создания благоприятных условий развития социально-психологического климата привлечение молодых специалистов выступает эффективным инструментом. В рамках исследования теоретического материала, выявлены тенденции конфликтов, находящихся в разных субъектных плоскостях. Привлечение молодых специалистов влечет за собой амбивалентное явление:

1. С одной стороны, увеличивается дифференциация конфликтогена, возможно обострение социальных отношений субъектов.

2. С другой – устранение и профилактика существующих противоречий субъектного уровня «педагог-студент».

С позиции теоретического исследования в главе 1, рассмотрим уровень сформированности управления образовательного учреждения.

Для обеспечения выполнения всех управленческих решений необходимо сосредоточить руководителей на выполнении собственных задач, необходимых для развития структурного подразделения.

Однако, как показывают эмпирические данные, в некоторых случаях сосредоточение управленческих сил проявляется больше, чем это необходимо. Зачастую, появление конфликтных ситуаций обусловлено количеством руководителей на одного исполняющего обязанности субъекта. В виду амбивалентности принятия решения, возникают противоречия, в последствие выражаемые в конфликтных ситуациях. Исходя из этого, построим математическую модель, количественно отражающую коэффициент управления.

Данная модель отражает количество руководящего состава и состава исполнителей. В рамках модели выстраивается коэффициент, при котором значения:

5 –15% – недостаточный уровень организации менеджмента

16% – 25% – удовлетворительный уровень

> 25% – количество руководящего состава превышает необходимый уровень.

$$K_{\text{упр.}} = \frac{Q_1}{Q_2} * 100\% \quad (1)$$

$K_{\text{упр.}}$ – коэффициент эффективности управления

Q1 – количество руководящего звена

Q2 – количество исполнителей

$$K_{\text{упр.}} = \frac{18}{170} * 100\% = 11\%$$

Таким образом, коэффициент исполнителей и руководящего звена находится на недостаточном уровне.

Перейдем к следующему анализу. Формирование предпосылок конфликта и конфликтных ситуаций обуславливается рядом социальных, экономических и психологических факторов.

Объединив, на наш взгляд, ключевые факторы в группы, нами сформирован опросник, направленный на выявление неблагоприятных факторов влияния на социально-психологический климат коллектива. Данный опросник представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Форма опросника коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Группа социально-экономических факторов						
№	Фактор	Уровень удовлетворения/согласия с утверждением				
		1	2	3	4	5
1.	Условия труда					
2.	Эргономика труда					
3.	Гигиена труда					

4.	Уровень охраны труда					
5.	Наличие материально-технической базы техникума					
6.	Удовлетворение заработной платой					
7.	Наличие стимулирующих надбавок					
8.	Наличие разницы в уровне заработной платы					

Группа социально-психологических факторов

№	Фактор	Уровень удовлетворения/согласия с утверждением				
		1	2	3	4	5
1.	Отношения с руководством					
2.	Уровень профессионального удовлетворения					
3.	Наличие карьерного роста					
4.	Оцените Возможность смены профессии					
5.	Уровень компетентности руководства					
6.	Уровень самостоятельности в принятии локальных решений					
7.	Понимание коллектива					
8.	Уровень корпоративной					

	культуры					
9.	Негласная этика отношений					
10.	Уступчивость руководства					
11.	Уступчивость коллег					
12.	Отношение с обучающимися					
13.	Оцените сформированность «внутренних коалиций»					
14.	Оцените уровень недовольства отношениями					
15.	Оцените уровень вашей комфортности в коллективе					
16.	Оцените уровень вашей комфортности в профессиональной деятельности					
17.	Общий эмоциональный фон					
18.	Зависимость мнения членов коллектива друг от друга					

Данный опросник составлен исходя из условий профессионально-педагогической деятельности, а также особенности взаимодействия субъектов образовательной среды. В опроснике представлено две группы вопросов:

1. Группа социально-экономических факторов;
2. Группа социально-психологических факторов

Исходя из особенностей исследования, формулировка вопросов представлена с учетом возможности «быстрого ответа» респондента. Ввиду этого, типы и формы вопросов дублируются.

В опроснике отражены наиболее активные конфликтогены, влияющие на частоту и качество конфликтов в педагогической среде. К ним относятся:

1. Взаимоотношения на уровне преподаватель-преподаватель
2. Взаимоотношения на уровне преподаватель-руководитель
3. Взаимоотношения на уровне преподаватель-студент
4. Сформированность внутренней этики
5. Удовлетворение материально-техническим снабжением деятельности

В результате исследования, опрос прошли 40 респондентов. Наиболее актуальные данные исследования отображены в графическом виде.



Рисунок 6 – Графическое отражение исследования удовлетворённости коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

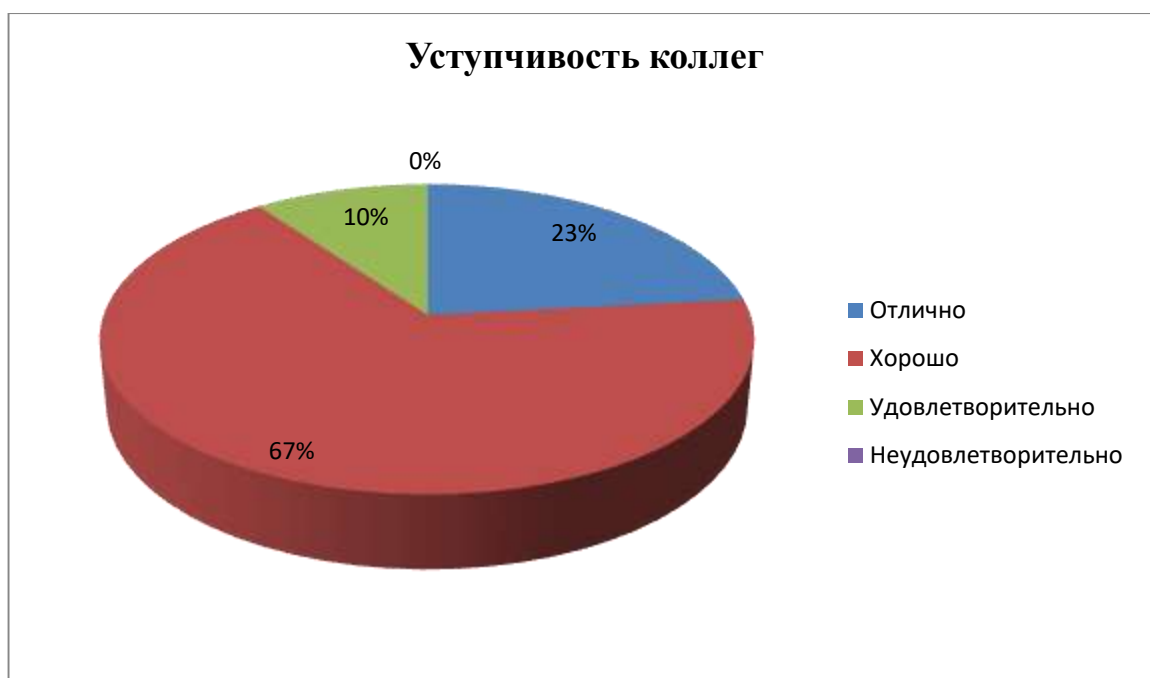


Рисунок 7 – Графическое отражение исследования удовлетворённости коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Лишь треть респондентов оценили уступчивость руководящего состава как «Отлично» (5 по шкале опросника). Данный показатель свидетельствует о потенциальной невозможности найти консенсус по волнующим вопросам (рис.6). Еще меньший показатель отражен на рисунке 7 – Уступчивость коллег. 67% респондентов оценили уступчивость коллег как «хорошо». Ввиду подобного оценивания данного критерия, следует предположить о наличии скрытого конфликтного состояния или предконфликтной ситуации среди сотрудников образовательного учреждения.

Обратимся к показателям сформированности корпоративной культуры и этики. Рисунок 8,9.

Уровень корпоративной культуры

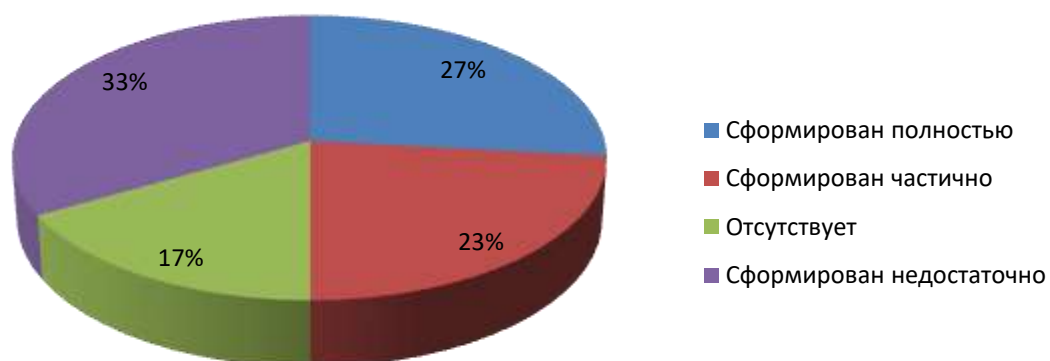


Рисунок 8 – Графическое отражение исследования удовлетворённости коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

Негласная этика отношений

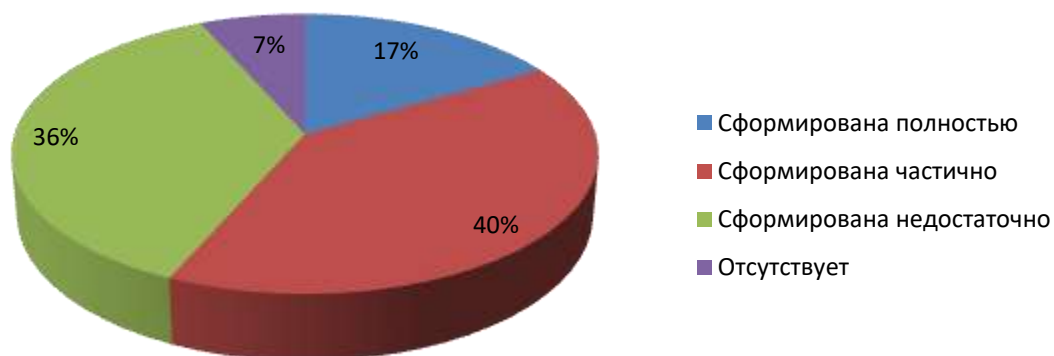


Рисунок 9 – Графическое отражение исследования

удовлетворённости коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский
государственный технический колледж»

Как мы видим на рисунке 8,9, уровень доверия к корпоративным нормам занимает достаточно низкие позиции. Отсутствие корпоративной культуры свидетельствует о неслаженности коллектива, отсутствии взаимодействия субъектов между собой.

Подобный показатель находит подтверждение в рамках сформированности этики отношений субъектов. Лишь 17% респондентов подтвердили наличие этических норм в рамках образовательного учреждения.

Наряду с этим, стоит отметить, такие показатели как:

1. Отношения с руководством;
2. Уровень компетентности руководства;
3. Отношение с обучающимися.

Ряд данных показателей находит максимальный результат в рамках опросов. По данным опросника, 100% респондентов максимально удовлетворены отношением с руководством и обучающимися, находят действия руководящего звена как максимально эффективные и компетентные.

Изучение данного аспекта подтверждает ранее выдвинутую гипотезу о наличии скрытых конфликтов и предконфликтных ситуаций, поскольку не имеет отклонений.

Таким образом, анализ ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» выявил наличие внутренних противоречий субъектов организации. Уровень взаимоотношений в рамках коллектива не является идеальным, однако, по данным исследования, находится в рамках положительных показателей. Структура коллектива образовательного учреждения неоднородна и достаточно дифференцирована, что может предполагать наличие деструктивных элементов взаимодействия.

2.3 Рекомендации к профилактике возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

В рамках диссертационной работы нами были выявлены деструктивные элементы, негативно влияющие на социально-психологический климат коллектива ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»

К ним относятся:

1. Дифференциация коллектива;
2. Отсутствие корпоративной этики;
3. Недостаточная сформированность корпоративной культуры.

Ввиду выявленных недостатков менеджмента и кадровой политики предлагаем расширение локальной нормативно - правовой документации, содержащей нормы этического поведения. Подобными документами выступают:

1. Положение о внутренней корпоративной культуре
2. Положение о предотвращении и урегулировании конфликта интересов работников учреждения.

Данные нормативно-правовые акты должны содержать следующие положения:

1. Область применения
2. Цели и задачи
3. Кадровую политику организации
4. Нормы реализации предметов корпоративной культуры
5. Нормы поведения в рамках образовательного процесса.

Целями положений должны выступать:

1. Установление этических норм и правил поведения педагогических работников для выполнения ими своей профессиональной деятельности;

2. Содействие укреплению авторитета педагогических работников ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж»;

3. Обеспечение единых норм поведения педагогических работников.

4. Положения призваны повысить эффективность выполнения педагогическими работниками ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» своих трудовых обязанностей.

5. Положения должны служить основой для формирования взаимоотношений в коллективе образовательного учреждения, основанных на нормах морали, уважительном отношении к педагогической деятельности, самоконтроле педагогических работников.

6. Положения должны учитывать разнородность субъектов педагогических отношений, включая обучающихся, сотрудников, педагогического коллектива.

7. Положения должны быть законными, основанными на действующем законодательстве регулирующем область реализации целей системы образования

Дифференциация сотрудников образовательного учреждения порождает ряд противоречий и конфликтов. Ввиду этого необходимо уменьшить ее последствия путем применения корпоративных норм.

Создание благоприятного климата в педагогическом коллективе основывается на принципе равенства его членов. Однако особенности кадровой политики обуславливают дифференциацию коллектива.

Наряду с этим, для обеспечения эффективной работы техникума и обеспечения благоприятного социально-психологического климата следует обратить особое внимание на адаптацию молодых сотрудников.

В современной России остро стоит вопрос кадрового воспроизводства. Он касается фактически всех сфер деятельности и не исключением стала наука.

Становление, самоопределение и развитие молодого ученого-педагога есть не что иное, как залог развития государства в долгосрочном периоде.

К числу молодых сотрудников образовательных организаций относят, как правило, соискателей магистров, бакалавров, соискателей научной степени, (до 35 лет). Это огромный и неоднородный пласт, который двигает науку и образование Российской Федерации и отстаивает как национальные, так и общечеловеческие интересы общества.

Воспроизводство научных кадров - сложный процесс, влияние на который оказывают как внешние, так и внутренние факторы. К внешним факторам можно отнести экономические сложности в процессе получения профессионального образования: например, публикации статей в платных журналах, получение практических профессиональных компетенций, участие в научных форумах, конференциях, оплата вебинаров и воркшопов ведущих ученых и т. п.

Очевидно, что получение качественного образования во многих отраслях является экономически емким процессом. Следствием чего, развитие и становление специалиста затрудняется финансовыми трудностями, что ведет к потере мотивации в сфере профессиональной деятельности.

Другой немаловажный аспект - практическое обучение и обмен опытом. Для этих целей молодой специалист должен иметь достаточную финансовую поддержку, благодаря которой можно без затруднений решить проблемы организационных взносов, публикации результатов научных изысканий. Средства стимулирования научной деятельности не покрывают расходов, связанных с вышеназванными статьями расходов, и вынуждают молодых специалистов решать финансовые вопросы способами, отличными и далекими от научной деятельности, тем самым переориентируя заложенный потенциал преподавателя. Используя различные финансовые потоки, чаще всего молодые преподаватели оставляют менее доходные сферы, как правило, на подобной почве возникают конфликты субъектов вертикального взаимодействия.

К внутренним факторам, влияющим на адаптацию молодых специалистов, следует отнести философию и идеологию. Философия науки и образования - важнейший элемент для становления и самоопределения молодого ученого, направленный на осмысление его деятельности, изыскания природы науки и образования, ее цели и места в обществе и жизни самого человека.

Методологической основой для адаптации сотрудников, без сомнения, являются его философско-мировоззренческая система познания мира. Развитие философского подхода дает возможность расширить рамки познавательной деятельности, внести новое в уже имеющееся или создать доселе невиданное. Это тот элемент, который в основе своей создает внутренние императивные толчки для продвижения собственных амбиций, определении своего места в системе научного познания. Помимо этого, выше представленный элемент становится причиной возникновения такого элемента как идеология.

Идеология - важнейший внутренний стимул, определяющий возможность и желание развития потенциала. Идеологическое воспитание качеств, долгий, кропотливый процесс, в первую очередь связанный с созданием неких первоочередных представлений о профессиональной деятельности. Их формирование - пропедевтический этап развития потребностей молодого исследователя. Дабы получить качественный результат исследования необходимо саморегулирование потребностей, исходя из их полезности. Поэтому необходимо синтетическим путем организовывать метафизическое желание к исследовательской деятельности. Инструментами подобной организации служат периодические микронаучные исследования, занимающие промежуточный результат, к ним относят: публикации, саммиты, семинары, конференции. Определяя свой профессиональный путь, сотруднику необходимо позиционировать себя частью единой системы, понимать направления ее развития и свое место в ней. Инструменты, перечисленные выше, способствуют формированию

позиционирования себя в коллективе и созданию благоприятного климата отношений субъектов.

Данный аспект, включает в себя набор моральных этических, нравственных качеств, пробуждающих становление принципиальных подходов в реализации деятельности преподавателя. Благодаря данному инструменту, стимулируется внутренний контроль над своими возможностями, появляется внутренний стержень, возникает далекий идеал, к которому специалист стремится, развивая потенциал и углубляя свои знания.

Так, существенное внимание следует уделить нескольким компонентам адаптации.

1. Психофизиологическая адаптация – приспособление молодого педагога (всех систем его организма) к незнакомому, поурочному режиму труда и отдыха;

2. Социально-психологическая – вхождение в коллектив через схожесть целей и интересов молодого педагога и педагогического коллектива, учащихся; оформление нового психологического стереотипа поведения, изменение личностных качеств в соответствии с ориентацией на требования педагогической деятельности, принятие норм и правил поведения в образовательном учреждении;

3. Профессиональная – активное освоение педагогом поведения в соответствии с должностными обязанностями, требованиями образовательного процесса, спецификой контингента обучающихся; привыкание молодого специалиста к новым условиям, включающим административно-правовые, социально-экономические, управленческие аспекты.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что адаптация преподавателя – это процесс успешного включения его в профессиональную деятельность. Продолжительность адаптационного периода у каждого

человека, как правило, индивидуальна и складывается в зависимости от первоначальных условий и способностей.

Необходимость сочетания профессионального и социального приспособления к новой среде является одной из первостепенных задач для молодого преподавателя. Успешный процесс адаптации обеспечивает высокую эффективность дальнейшего труда, при снижении возможного появления конфликтной ситуации. Плавное введение нового сотрудника (в данном контексте молодого преподавателя) обеспечивает снижение напряженности общего эмоционально-психологического фона коллектива. Поскольку слаженность работы коллектива напрямую влияет на продуктивность работы сотрудников, снижение дифференциации приведет к созданию положительных тенденций развития, как коллектива, так и сотрудника, избегая при этом возможных конфликтов интересов.

Дифференциация сотрудников образовательного учреждения порождает ряд противоречий и конфликтов. Ввиду этого необходимо уменьшить ее последствия путем применения корпоративных норм.

Вывод по главе 2

Рассматривая структуру межгрупповых и субъектных отношений организации ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж» через призму конфликтных ситуаций, следует выделить несколько конфликтогенов, на наш взгляд напрямую воздействующих на благоприятный климат социально-психологических отношений.

Так, особое внимание в рамках анализа конфликтогенов уделяется гомогенности коллектива. Гомогенность – конфликтоген, вызванный малой дифференциацией коллектива по гендерной принадлежности. Рассматривая коллектив преподавателей ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж», следует отметить, что большую часть коллектива составляют женщины, что обуславливает наличие высокого уровня эмоциональной нагрузки. Рассматривая коллектив образовательной

организации, проявляется конфликтоген связанный с профессиональной деятельностью.

Данный аспект заключается в различие опыта педагогической и общей трудовой деятельности.

В рамках конфликтогена следует отметить возможную конфронтацию взглядов на ведение профессионально-педагогической деятельности обусловленную различием экзистенциональных взглядов на объективную действительность.

Оптимизации процессов менеджмента находится на достаточно положительном уровне, что подтверждает расчет коэффициента эффективности управления.

В рамках выявленных проблемных аспектов предложены рекомендации, направленные на создание бесконфликтной среды и благоприятного социально-психологического климата, выраженные в:

1. Формировании ядра нормативно-правовой базы области урегулирования конфликтов
2. Сглаживании дифференциации по средствам корпоративной культуры
3. Сглаживание дифференциации по средствам планомерной адаптации молодых специалистов

Данные рекомендации носят практико-применимый характер и не противоречат действующему законодательству и нормам этического поведения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Существование конфликтов в социальной среде сегодня – неоспоримый факт. Они присутствуют абсолютно во всех социально – экономических формациях, важнейшей из которых является система образования

В рамках диссертационной работы выявлена сущность понятия «конфликт», обобщены психологические нормы подхода к понятию «конфликтная ситуация», освещены всевозможные тактики, приемы преодоления конфликта.

Под понятием «педагогический конфликт» понимается столкновение взглядов и интересов отдельных субъектов коллектива или группы, выраженное в агрессивном эмоциональном противопоставлении собственной позиции позициям контр субъекта.

Как и в общих психологических и социальных подходах к конфликту, сущность его, как правило, заключается в противоречивости объективной реальности с позиции субъектов процесса. В основе конфликта лежат субъективно-объективные противоречия, но эти два явления (противоречия и конфликт) не следует отождествлять.

Педагогические конфликты наряду поддаются описанию и классификации, следовательно, подобным явлением можно и нужно управлять. В научных публикациях часто поднимается тема педагогических конфликтов из – за ее бесконечной актуальности, как, например, конфликта отцов и детей.

В рамках диссертационной работы рассмотрены основные виды и классы конфликтов, рассмотрены методы управления конфликтными ситуациями.

Изучение базы исследования (ГБПОУ «Южно – Уральский государственный технический колледж») подвело нас к выводам, связанным с обеспечением комфортной социально-психологической среды.

Так, выявлены горизонтальные и вертикальные конфликты в педагогическом коллективе. Изучена дифференциация субъектных связей в условиях реализации педагогической деятельности.

С учетом особенностей образовательной среды, выявлены наиболее существенные конфликтогены, а именно:

- Гомогенность
- Разделение педагогического состава по общему стажу работы

Влияние данных конфликтогенов обуславливается особенностями реализации образования, сложившимися нормами педагогического процесса.

Так, выявленные гомогенные особенности реализации педагогической деятельности обуславливают поведение субъектов системы образования, формируют образ мышления и поведения, причинно-следственные связи возникновения конфликтов.

Сформулированная ранее гипотеза, гласящая, что управление конфликтами в педагогическом коллективе зависит от дифференциации коллектива и удовлетворённости условиями труда находит подтверждение в исследовательской части диссертационной работы.

Наряду с этим стоит отметить дифференцированность коллектива, разнородность в таких показателях как опыт работы в образовательной среде, общий стаж трудовой деятельности.

В рамках эффективного развития системы образования Российской Федерации наблюдается положительная тенденция привлечения молодых специалистов. Появления данного звена в системе межличностных отношений субъектов системы образования порождает противоречия, связанные с адаптацией специалиста в новой среде, восприятием и принятием специалиста в трудовую деятельность.

Ввиду этого, особое внимание предлагаем обратить на методики подбора и адаптации молодых специалистов.

Адаптация новых сотрудников, на наш взгляд, должна основываться на применении триединства компонентов

- психо – физиологический;
- социально-психологический;
- профессиональный.

Помимо представленных выше особенностей, выявлены негативные тенденции, связанные с корпоративной культурой и этическими нормами. Данные аспекты напрямую воздействуют на социально-психологический климат коллектива и обуславливают возникновение конфликтных ситуаций.

Обеспечение комфортных условий труда является необходимой данностью для обеспечения психологического комфорта сотрудников. Рассматривая данный аспект через призму мотивации, следует отметить, что обеспечение гигиенических условий труда является базой для появления мотивирующего компонента, что приводит к интенсификации труда сотрудников и организации.

На базе выявленных пробелов менеджмента образовательной среды разработаны рекомендации к управлению конфликтами и причинами их возникновения.

Предполагается, что обеспечение нормативно-правовыми актами локального характера, возможно закрепить нормы этического поведения и корпоративной культуры.

Подобными документами выступают:

1. Положение о внутренней корпоративной культуре
2. Положение об этике взаимодействия субъектов образовательного учреждения.

Данные нормативно-правовые акты должны содержать положения направленные на создание прозрачной системы взаимоотношений субъектов образовательной среды, регламентировать управление возникающими конфликтами и конфликтными ситуациями.

Цели работы достигнуты, задачи реализованы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Российской Федерации «Об образовании» (в редакции Федерального закона РФ от 13.01.1996 № 12-ФЗ).
2. Письмо Департамента государственной политики в образовании Минобрнауки РФ от 25 апреля 2005 № 03-614 «О порядке проведения экспертизы учебников».
3. Порядок получения рецензий на учебные издания, используемые в образовательном процессе образовательных учреждений начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования, утвержденного 24 апреля 2007 г. руководителем Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Минобрнауки РФ.
4. Приказ Минобрнауки России от 06.05.2005 № 137 «Об использовании дистанционных образовательных технологий».
5. Приказ Минобрнауки России от 15.01.2007 № 10 «О рецензировании учебных изданий, используемых в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».
6. Приказ Минобрнауки РФ от 08.04.2005 № 107 «Об экспертизе учебников».
7. Приказ Рособрнадзора от 30.09.2005 № 1938 «Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений».
8. Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 29.08.1996 № 125-ФЗ.
9. Savchenkov A.V. Professional identity for successful adaptation of students – a participative approach / G.A. Gertsog, V.V. Danilova, D.N. Korneev, A.V. Savchenkov, N.V. Uvarina. –Rupkatha Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities, Vol. IX, No. 1, 2017. – P. 301–311.

10. Savchenkov A.V. Training of workers and specialists relevant to the requirements of high-tech industries in the context of networking cooperation of regional educational institutions and enterprises / A.V. Savchenkov. – Revista ESPACIOS, Vol. 38 (Nº 40), 2017. – P. 35.

11. Абалкин Л. И. Диалектика социалистической экономика. — М., 1981.

12. Абаскалова Н.П. Системный подход в формировании здорового образа жизни субъектов образовательного процесса «Школа вуз». - Новосибирск: Издательство НГПУ, 2013

13. Абдурахманов К.Х., Одегов Ю.Г. Управление трудовым потенциалом в условиях регулируемой рыночной экономики. — Ташкент: Мехнат, 2012.

14. Авдеев В.Н., Котлов В.А. Производственный потенциал промышленного предприятия. — М.: Экономика, 2017.

15. Адлер Ю.П., Маркова Е.В., Грановский Ю.В. Планирование эксперимента при поиске оптимальных условий: Учебник. — М.: Изд-во Акад, наук, 2016.

16. АлдерХ. НЛП: современные психотехнологии. — СПб.: Питер, 2016.

17. Алексеенко Н.А. Оценка кадрового потенциала на предприятии // Проблемы управления в условиях реформирования экономики: Мат-лы регион, науч.-практ, конф. — Хабаровск, 2013.

18. Аниськина, Н.Н. Управление развитием непрерывного образования педагогических работников системы СПО на основе процессного подхода / Н.Н. Аниськина, И.О. Мельник // Качество. Инновации. Образование. – М., 2017. –№ 11 (150). –С. 8-15.

19. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2017.

20. Анцупов А.Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. — СПб.: Питер, 2015.

21. Арламов А.А. Условия и критерии эффективности внедрения достижений педагогической науки: Автореф. дисс. канд. пед. Наук. М., 2015
22. Афанасьева Т.П., Немова Н.В. Профессиональное развитие кадров муниципальной системы образования. Книга 1. Развитие профессионального мастерства педагогических кадров. Методическое пособие. М.: АПК и ПРО, 2014.-С. 110.
23. Афанасьева Т.П., Немова Н.В. Профессиональное развитие кадров муниципальной системы образования. Книга 2. Планирование и мотивация профессионального развития. Методическое пособие. М.: АПК и ПРО, 2014. С. 184.
24. Беспалько В.П. Основы теории педагогических систем. Воронеж, 2017.-С. 244.
25. Беспалько В.П. Слагаемые педагогической технологии. М., 2018. - С. 156.
26. Беспалько В.П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения. М., 2015. С. 336.
27. Большаков А. Г. Конфликтология организаций: Учеб, пособие/А. Г. Большаков, М.Ю. Несмелова. — М., 2013.
28. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. — СПб.: Речь, 2017.
29. Вифлеемский А.Б. Экономика образования: Учебное пособие в 2 кн. Книга 1. М.: Народное образование, 2003. - 368 е.; Книга 2. - М.: Народное образование, 2015. - С. 384.
30. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. — СПб.: Питер, 2014.
31. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2016.
32. Гончаров М.А. Основы менеджмента в образовании: Учеб, пособие. — 2-е изд., стер. — М.: КноРус, 2018.
33. Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2014.

34. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. — М.: Эксмо, 2013.
35. Деонгард К Акцентуированные личности. — Ростов н/Д: Феникс, 2015.
36. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарики, 2017.
37. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2016.
38. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. — СПб.: Авалон: Азбука-классика, 2016.
39. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. — М.: Аспект-Пресс, 2015.
40. Калмыкова О. Ю., Гагаринский А. В. Профилактика профессионального стресса работников промышленного предприятия // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2011. № 10. С. 143-149.
41. Калмыкова О. Ю., Симонов С. В., Гагаринский А. В. Профилактика и управление конфликтами в организации в период реструктуризации // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2014. № 10. С. 48—57.
42. Калмыкова О.Ю. Обучение конфликтологии в процессе подготовки менеджеров // Вестник университета «Социология и управление персоналом». 2014. № 21. С. 44-48.
43. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Практикум по конфликтологии: Учеб, пособие. — Самара: НОУ «ПИБ»: СамГТУ, 2015.
44. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П., Перевозчиков В.Л., Гагаринский Л. В. Конфликт-менеджмент в государственном и муниципальном управлении: Учеб, пособие. — Самара: НОУ «ПИБ»: СамГТУ, 2014.
45. Калмыкова О.Ю., Гагаринский Л. В. Управление конфликтами в организациях нефтегазового комплекса // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2014. № 3. С. 86-95.
46. Калмыкова О.Ю., Маслова О.П. Конфликтологическая компетентность руководителя: оценка социально-психологического

самочувствия работников // Изв. СНЦ РАН. Вып. «Актуальные проблемы психологии». — Самара: СНЦ РАН, 2009. - С. 51-59.

47. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник/ Под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2016.

48. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2013.

49. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2015. - 272 с.

50. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб, пособие. — М.: ВЛАД ОС, 2014.

51. Козырев, Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 432 с.

52. Коробейникова Д.С., Купрюшина О.М. Документационное обеспечение делового общения: Учеб, пособие. — М.: Магистр, 2017.

53. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: Учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - М.: Юстицинформ, 2014. - 158 с.

54. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Management of the conflicts: Учебник для вузов. — М.: Академический проект: Трик-ста, 2017.

55. Любимова Л.Ю. Психология конфликта: Учебно-метод, пособие. — М.: Педагогическое общество России, 2014.

56. Моница Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивое™». — СПб.: Речь, 2014.

57. Оксинайд К.Э. Стресс-мониторг: Для чего и как проводим. Методика оценки уровня стрессогенности организационной среды // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2016. № 5.

58. Пугачев В. П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. — М.: Аспект-Пресс, 2013.

59. Ратников В.П. Конфликтология: Учебник для студентов вузов / Под ред. В.П. Ратникова. — 2-е изд., перераб, и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.
60. Решетникова, К.В. Организационная конфликтология: Учебное пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 175 с.
61. Руденко, А.М. Конфликтология: Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 316 с.
62. Самыгин, С.И. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие для бакалавров / С.И. Самыгин, В.Н. Коновалов. - М.: Дашков и К, 2013. - 300 с.
63. Самыгин, С.И. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие / С.И. Самыгин, В.Н. Коновалов. - М.: Дашков и К, 2015. - 300 с.
64. Самыгин, С.И. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие для бакалавров / С.И. Самыгин, В.Н. Коновалов. - М.: Дашков и К, 2015. - 300 с.
65. Сборник тестовых заданий по специальным дисциплинам специальности «Управление персоналом» — 080505 (ч. 2): для студентов специальности «Управление персоналом» — 080505: допущено УМО / Под ред. А.Я. Кибанова; ГУУ. - М.: ГУУ, 2018.
66. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2013. - 284 с.
67. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2014. - 284 с.
68. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. - 284 с.
69. Уизерс Б. Управление конфликтом. — СПб.: Питер, 2014.
70. Цой Л.Н. Организационный конфликт-менеджмент: 111 вопросов, 111 ответов. — М.: Книжный мир, 2017.