



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

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

Система управления конфликтами как фактор повышения
эффективности деятельности образовательной организации

Выпускная квалификационная работа по направлению
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность программы бакалавриата
«Экономика и управление»
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:
_____ % авторского текста

Работа рекомендована к защите
«0» 06 _____ 2025 г.
Зав. кафедрой Э, УиП
_____ Корнеев Д.Н.

Выполнил(а):
Студент(ка) группы ЗФ-509-081-5-1
Рачева Светлана Вадимовна

Научный руководитель:
к.п.н., доцент
Плужникова И. И.

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ	
1. УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В	
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	6
1.1. в образовательной	
организации.....	6
1.2. Методы выстраивания системы управления конфликтами в	
образовательной организации.....	15
1.3. Специфика работы системы управления конфликтами как	
фактор повышения эффективности в образовательной	
организации.....	20
Выводы по 1-ой главе.....	24
ГЛАВА ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО РАЗРАБОТКЕ	
2. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ КАК	
ФАКТОРА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ	
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ	
ОРГАНИЗАЦИИ ГБПОУ «МИАССКОГО	
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОЛЛЕДЖА»	26
2.1. Анализ организации системы управления конфликтами в	
образовательной организации ГБПОУ «Миасский	
педагогический колледж».....	26
2.2. Разработка занятия по знакомству со способами управления	
конфликтными ситуациями.....	30
2.3. Рекомендации по реализации занятия управления	
конфликтами как фактора повышения эффективности в	
образовательной организации.....	41
Выводы по 2-ой главе.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	45
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	49
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	53
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	55
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	56

ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе развития мировой педагогики тема управления конфликтами является одной из важнейших, ключевым вопросом многих исследований в России и за рубежом, что обусловлено тенденцией возрастания значимости ее роли в социуме.

В условиях современных социально-экономических и организационных преобразований образовательные организации сталкиваются с рядом вызовов, среди которых одним из наиболее значимых является повышение уровня конфликтности внутри коллектива. Конфликты в образовательных учреждениях могут возникать между учащимися, преподавателями, администрацией и родителями, а также между различными социальными группами. Неконтролируемые конфликты, как правило, оказывают негативное влияние на общий климат организации, приводя к снижению эффективности образовательного процесса, ухудшению морально-психологического состояния сотрудников и обучающихся, а также потере доверия со стороны общественности.

Таким образом, эффективное управление конфликтами в образовательной организации является важнейшим элементом, способствующим ее стабильности и успешному функционированию. Внедрение системы управления конфликтами позволяет не только своевременно выявлять и разрешать конфликты, но и предотвращать их возникновение в будущем, что в свою очередь способствует повышению общей эффективности деятельности учреждения, улучшению качества образования и созданию благоприятного климата для всех участников образовательного процесса.

Вышеуказанная актуальность обусловила выбор темы нашего диплома: «Система управления конфликтами как фактор повышения эффективности деятельности образовательной организации».

Цель исследования: теоретически обосновать проблему управления конфликтами в образовательных организациях и разработать занятие по знакомству со способами решения конфликтных ситуаций.

Объект исследования: учебный процесс.

Субъект исследования: система управления конфликтами в образовательных организациях.

Задачи исследования:

в образовательной организации;

2) проанализировать процесс организации системы управления конфликтами в образовательной организации;

3) разработать занятие по знакомству со способами решения конфликтных ситуаций в образовательной организации;

4) разработать рекомендацию по проведению занятия по знакомству со способами решения конфликтных ситуаций в образовательной организации.

Теоретико-методологическая основа. Теоретической и методической основой исследования явились труды отечественных и зарубежных авторов в области совершенствования системы управления конфликтами и ее практического применения, например: Анцупов А.Я., Базаров Т. Ю., Блюм М.А., Бородкин Ф.М., Гвишиани Д.М., Гурьева Е.Ю., Дмитриев А.В., Запрудский Ю.Г., Иванникова Н.В., Кибанов А.Я., Коузнер Л., Лукин Ю.Ф., Намдан С.С., Решетникова К.В., Сидоренков А.В., Сулягина Ю.О., Тишков В., Фесенко О.П., Чумиков А., Юкаева В.С. и других.

Методы исследования:

А) теоретические: анализ литературы, метод аналогий.

Б) эмпирические: наблюдение, беседа, опытная работа.

Практическая значимость исследования заключается в возможности применения разработанного занятия по знакомству со способами решения конфликтов педагогами образовательных организаций.

База исследования: Миасский педагогический колледж МПК, 456316,
Челябинская область, город Миасс, ул. Парковая д. 2 к. А.

Структура работы: дипломная работа состоит из введения, двух глав,
заключения, приложения, библиографического списка.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Состояние проблемы в системе управления конфликтами в образовательной организации

В научных источниках представлено множество трактовок термина «конфликт», и обобщенно его можно описать как столкновение противоположных точек зрения, взглядов, оценок и убеждений, которое стороны стремятся разрешить путем аргументации либо действий, сопровождая процесс эмоциями.

При этом необходимо подчеркнуть, что ситуация считается предконфликтной, когда участники занимают противоположные позиции, но не испытывают негативных чувств (как, например, в споре или спортивном соревновании), либо же, напротив, переживают отрицательные эмоции, но внешне их не проявляют и не вступают в открытую конфронтацию.

Конфликты между участниками могут возникать в трёх сферах: общении, поведении и деятельности.

Концепция конфликта затрагивает четыре ключевых аспекта: структуру, динамику, функции и управление конфликтами [12].

Под структурой понимается совокупность компонентов объекта, их взаимосвязей и отношений, обеспечивающих его целостность. Основные элементы конфликтного взаимодействия включают:

1. Объект конфликта. Каждый конфликт возникает из-за потребности в удовлетворении каких-либо интересов. Ресурс, способный удовлетворить эту потребность и вокруг которого разворачивается борьба, становится объектом конфликта. Это могут быть материальные, социальные или духовные ценности [5].

2. Стороны, участвующие в конфликте. Участниками конфликта могут выступать отдельные личности, социальные группы, организации, государства или даже коалиции стран. Основополагающими фигурами конфликта являются соперничающие стороны или оппоненты. Они формируют ядро конфликта. Если хотя бы одна из главных сторон покидает конфликт, он прекращается [2].

В зависимости от природы участников конфликты можно классифицировать на четыре типа:

1. Внутриличностный конфликт, где одна часть личности вступает в противоречие с другой частью.
2. Межличностный конфликт, в котором один человек сталкивается с другим человеком.
3. Конфликт внутри группы, возникающий между членами одной социальной группы.
4. Межгрупповой конфликт, охватывающий малые и крупные социальные структуры, включая нации, классы и государства.

Помимо основных участников конфликта, могут присутствовать и другие действующие лица, играющие вспомогательные роли различной степени важности, вплоть до так называемых «зрителей» [1].

3. Социальная среда и условия конфликта. Кроме непосредственных участников конфликта, формирующих его ближайшее окружение, значительное влияние на развитие конфликта оказывает макросреда — специфический социально-психологический контекст, в котором он протекает. Понятие социальной среды обозначает ту почву, на которой зарождается и развивается конфликт. Оно охватывает не только ближайшую обстановку, но и более удаленное и широкое окружение конфликтующих сторон, включающее большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые сообщества, а также общество в целом.

4. Субъективное восприятие конфликта и его составляющих. Характер конфликта формируется не только под влиянием объективных факторов, обусловленных макросредой, но и субъективного восприятия или представления о конфликте, которое создается отдельными людьми или группами, находящимися в той или иной конфликтной ситуации. Это восприятие или представление не всегда точно отражает реальную действительность, реальную ситуацию [17].

Эти образы и восприятия людей могут быть трех типов:

1. Самооценка.
2. Восприятие других участников конфликта.
3. Представления о большой и малой внешней среде, в которой развивается конфликт.

В основе поведения сторон, участвующих в конфликте, чаще всего лежат не объективные обстоятельства, а их восприятие и представление о конфликтной ситуации [23]. Важно учитывать, что конфликт не возникнет до тех пор, пока не произойдет взаимодействие на основе образов или идей о конфликте. Причины конфликта — как объективные, так и субъективные — определяют способы действия и поведение участников.

Поскольку каждая сторона влияет на другую своими действиями, они взаимодействуют и формируют конфликтную ситуацию. Успешное управление конфликтом зависит от определения его временных, пространственных и системных рамок, что позволяет избежать возможных негативных последствий.

Развитие конфликта происходит поэтапно: сначала формируются причины, затем определяются участники, устанавливаются их взаимоотношения, и, наконец, наступает определённый результат. Это означает, что реальные конфликты представляют собой процессы, часто продолжающиеся длительное время.

Следовательно, при анализе конфликтов необходимо учитывать не только их структуру и текущее состояние, но и динамику, стадии и этапы их развития [14].

Обычно выделяются четыре основные фазы конфликта: «до конфликта», непосредственный «конфликт», «этап разрешения» и «постконфликтный период».

Процесс начинается с предконфликтной ситуации, которая характеризуется ростом напряжения между сторонами, вызванным противоречиями. Эти противоречия могут возникать из-за различий в интересах, целях, ценностях и других аспектах. Социальная напряжённость находит своё выражение в определённых психологических состояниях, среди которых наиболее заметны групповые эмоции.

Причины такой напряжённости могут пересекаться или замещать друг друга, и обычно они связаны с недовольством, вызванным разными факторами.

Постепенно такая ситуация может перейти в открытый конфликт, хотя иногда напряжение остаётся скрытым и не приводит к открытому столкновению. Чтобы начался прямой конфликт, требуется конкретное событие, которое становится своего рода катализатором, приводящим стороны к прямому противостоянию [3].

Событие, запускающее конфликт, может произойти случайно либо быть спровоцированным участниками. Когда оно случается, конфликт переходит на новый уровень. На этой стадии возможны различные варианты поведения: достижение компромисса (когда стороны договариваются), уклонение от конфликта или его обострение [26].

Затем наступает фаза непосредственного конфликта, которая в последствии может стать важным этапом личного роста участников.

Изначально конфликт проявляется открыто, и на данном этапе его ещё можно урегулировать различными методами. Если этого не удастся сделать, начинается процесс дальнейшей эскалации. В такой ситуации утрачиваются

любые шансы на поиск компромисса, а сам конфликт становится всё более неконтролируемым и непредсказуемым [10].

В конечном итоге конфликт достигает своей завершающей стадии.

На этом этапе участники могут утратить понимание первоначальных причин и целей конфликта, сосредотачиваясь исключительно на нанесении максимального ущерба противнику. Этот момент знаменует собой переход к следующему этапу – разрешению конфликта.

Продолжительность конфликта определяется множеством факторов, включая установки и цели сторон, доступные им ресурсы, методы противостояния, реакцию окружения, а также наличие и потенциал для нахождения общего языка. Возможными исходами конфликта могут быть: очевидное преимущество одной из сторон, полное поражение другой стороны, затяжной характер конфликта, взаимные уступки или завершение конфликта под воздействием третьей силы. Важно отметить, что социальный конфликт будет длиться до тех пор, пока не будут созданы чёткие условия для его завершения [1].

Колледж, как и любое другое социальное учреждение, отличается многообразием конфликтов. Педагогическая деятельность охватывает весь спектр процессов, направленных на формирование личности, и заключается в передаче и развитии социального опыта. Поэтому важно создать благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие комфорт педагогам, студентам и родителям.

Л. В. Симонова выделяет три категории педагогических конфликтов, в которых участвуют субъекты образовательного процесса:

1. Конфликты, связанные с учебной деятельностью. Они возникают как ответная реакция на препятствия, мешающие достижению учебных целей. Такие конфликты появляются при нарушении договорённостей и обязательств в рамках учебного процесса [24].

2. Конфликты ожиданий. Возникают между преподавателями и обучающимися как результат несоответствия поведения установленным

нормам взаимодействия или ожиданиям друг от друга. Этот вид конфликта появляется, когда нарушаются ролевые взаимоотношения.

3. Конфликты межличностной несовместимости. Эта группа включает конфликты, возникающие в образовательном и внеучебном процессах из-за возможных разногласий между личными качествами, характерами и темпераментами педагогов и обучающихся [10]. В системе профессионального образования традиционно выделяются четыре субъекта деятельности: студенты, педагоги, родители и администраторы. В зависимости от того, с кем они вступают во взаимодействие, можно определить различные типы конфликтов, классифицируя их по следующим парам: студент-студент; студент- педагог; студент-родители; студент-администратор; педагог-педагог; педагог-родители; педагог-администратор; родитель-родитель; родитель- администратор; администратор-администратор [20].

Кроме уже упомянутых типов конфликтов, некоторые исследователи считают целесообразным выделять «организационные» или «структурные» конфликты. Основной причиной возникновения педагогических конфликтов данного типа являются недочёты в организации образовательного процесса, а также отсутствие преемственности в содержании и методах обучения [35].

По мнению С. М. Шурухта, к структурным конфликтам относятся те, которые связаны с доступностью, ограниченностью и распределением ресурсов; конфликты, возникающие из-за различного положения сотрудников; конфликты, основанные на различиях в правах участников образовательного процесса; внутренние школьные конфликты, появляющиеся из-за существования устойчивых референтных групп, чьи нормы поведения и интересы существенно расходятся с нормами социального поведения, и так далее [2].

Таким образом, конфликт представляет собой столкновение противоположных точек зрения, взглядов, оценок, которые люди стремятся разрешить посредством убеждения или действий, сопровождая это эмоциями.

Развитие конфликта проходит несколько стадий: «до конфликта», «непосредственно конфликт», «этап разрешения конфликта», «послеконфликтный этап».

Конфликты в образовательных учреждениях обладают своими особенностями, связанными со взаимодействием субъектов в коллективе, который разнороден по возрасту, статусу и взглядам.

Наиболее заметными среди перечисленных типов конфликтов зачастую оказываются те, что происходят в диадах «педагог-студент» и «студент-студент», и порой они даже становятся предметом обсуждения в средствах массовой информации [6].

Конфликтные ситуации между педагогом и студентом являются одними из наиболее распространённых в данной среде. В своей профессиональной деятельности педагог вступает в разнообразные отношения с коллегами, студентами и родителями. Взаимодействие может сопровождаться недопониманием, эмоциональными всплесками, что нередко приводит к возникновению конфликтов. В учебном процессе конфликт часто проявляется в стремлении педагога утвердить свой авторитет и в сопротивлении студента несправедливым, по его мнению, оценкам, наказаниям или действиям.

Студенты испытывают трудности в соблюдении правил колледжа и требований педагогов как на занятиях, так и на переменах, поэтому даже незначительные нарушения дисциплины могут приводить к ссорам, жалобам и другим неприятностям. Причины конфликтов между педагогами и студентами могут включать:

1. Отсутствие согласованности в требованиях, предъявляемых педагогами.
2. Завышенные ожидания от студента.
3. Ощущение студентом, что его недооценивают.
4. Невозможность педагога принять недостатки студента.
5. Личностные характеристики педагога или студента

(раздражительность, грубость, самоуверенность).

6. Несоблюдение студентами требований педагога.

7. Поведение обучающихся и другие [10].

В отличие от конфликтов между студентами, в отношениях между педагогом и студентом отсутствует равноправие в плане влияния: педагог обладает большими полномочиями, опытом и знаниями, тогда как студент находится в зависимом положении, только начинает свой жизненный путь и формирует собственные взгляды. Нередко проблема кроется в отсутствии единых требований со стороны педагога или в невыполнении этих требований студентом. Студентам нужно развивать навыки общения, учиться понимать критерии оценивания и специфику заданий, задавать вопросы и принимать правила игры. Однако в конечном счёте ответственность за разрешение конфликта в данной паре ложится на взрослого: именно он должен объяснить студенту причины и последствия происходящего [1]. Коллективные конфликты между студентами случаются значительно реже и считаются скорее исключением. В научной литературе описаны конкретные факторы, которые чаще всего приводят к возникновению конфликтных ситуаций.

Прежде всего, особенности конфликтов среди студентами определяются возрастными психологическими характеристиками. Возрастные особенности обучающихся оказывают существенное влияние как на причины возникновения конфликтов, так и на то, каким образом эти конфликты развиваются и разрешаются [3].

Период обучения в колледже является одним из самых насыщенных этапов развития человека, охватывая значительную часть подросткового возраста и ранней юности. Конфликты среди студентов заметно отличаются от конфликтов среди взрослых. Помимо этого, специфика конфликтов между студентами обусловлена характером их деятельности в колледже, основной целью которой является получение образования.

Психолог А. В. Петровский предложил концепцию, согласно которой межличностные отношения опосредуются совместной деятельностью.

Содержание, цели и ценности совместной работы подчёркивают её ключевое влияние на систему взаимоотношений в группе и коллективе. Межличностные отношения в студенческих и преподавательских группах существенно отличаются от тех, что складываются в других типах коллективов и групп.

Эти отличия главным образом объясняются особенностями педагогического процесса в средних учебных заведениях. К тому же, многие конфликты обусловлены текущей социально-экономической обстановкой [34]. Колледж выступает особым и значимым элементом общественной структуры. Из общения со взрослыми, из новостей и интернета студенты узнают о разнообразных жизненных преградах и сложностях, интерпретируя их сквозь призму своих отношений с одноклассниками и педагогами.

Наряду с перечисленными факторами, на возникновение конфликтов среди обучающихся значительное воздействие оказывают их индивидуальные и психологические особенности, в том числе склонность к агрессии [6]. Конфликты между студентами в колледже также могут возникать из-за несоблюдения установленных норм поведения. Проблемы обучающегося в общении с одноклассниками могут быть связаны с возрастными особенностями, такими как формирование моральных и этических критериев оценки сверстников, а также с определёнными требованиями к культурному поведению [3]. Таким образом, конфликтные ситуации в сфере образования представляют собой сложное и многоаспектное явление. Они могут возникать из-за различных факторов, таких как различия в ценностях, интересах, целях и поведении участников образовательного процесса.

1.2. Методы выстраивания системы управления конфликтами в образовательной организации

Социальная жизнь неизбежно сопровождается столкновениями идей, жизненных позиций, целей, отдельных индивидов, небольших и крупных групп, а также иных сообществ. Регулярно возникают разногласия и противоречия, которые нередко перерастают в конфликты внутри образовательных учреждений. Особенности деятельности в педагогической среде предполагают наличие различий в интересах обучающихся, преподавателей, администрации и родителей. Недостаток практических умений в разрешении конфликтов создаёт трудности в исполнении профессиональных обязанностей педагога [16].

Поэтому управление конфликтами в образовательной организации становится одной из ключевых задач педагогической практики. Главная цель педагогического управления конфликтами в учреждении состоит в предотвращении появления нежелательных и негативных сценариев развития событий, а также в придании конструктивного характера неизбежным конфликтным ситуациям. Для достижения этой цели необходимо применять различные методы и подходы. Важно понимать, что конфликты в образовательной организации могут быть разными [32]. В первую очередь следует проводить профилактические мероприятия, направленные на создание благоприятной атмосферы в коллективе и снижение вероятности возникновения конфликтов. Это может включать в себя организацию тренингов по коммуникации и разрешению конфликтов, проведение семинаров и круглых столов для обсуждения проблем и поиска решений, а также развитие навыков эмпатии и понимания у всех участников образовательного процесса. Важно создать систему обратной связи, которая позволит оперативно реагировать на возникающие проблемы и предотвращать их эскалацию.

Преподаватели и администрация должны быть готовы к диалогу и открыты для предложений со стороны учеников и коллег [27].

Стоит уделить внимание развитию культуры взаимоуважения и толерантности в образовательном учреждении. Это поможет снизить уровень агрессии и непонимания между участниками образовательного процесса, а также создать условия для конструктивного разрешения конфликтов [30]. Необходимо разработать чёткие процедуры и механизмы для разрешения конфликтов, которые будут доступны и понятны всем участникам. Это могут быть специальные комиссии или советы, которые будут заниматься рассмотрением споров и поиском компромиссов. Педагогическое управление конфликтом представляет собой процесс трансформации его в рациональную форму взаимодействия, оказывающую положительное влияние на поведение участников образовательного процесса с целью достижения желаемого результата [37].

Одновременно это ограничение конфликта в пределах конструктивного воздействия на учебный процесс.

Управление конфликтами включает в себя: прогнозирование, предотвращение некоторых конфликтов и одновременно стимулирование других; разрешение возникающих конфликтов и конфликтных ситуаций [29].

Предотвращение конфликтов в образовательном процессе — это педагогическая деятельность, направленная на предупреждение их возникновения и минимизацию негативного влияния на обучение и воспитание. Предотвращение конфликтов основывается на их прогнозировании. Прогнозирование конфликта представляет собой предположение о вероятности его возникновения, позволяющее определить место и время, где он может произойти.

Основные методы прогнозирования включают: экстраполяцию; моделирование вероятностных конфликтных ситуаций; экспертный опрос.

Важным шагом является выявление противоречий, ведущих к проблемным ситуациям, которые могут послужить причиной будущих конфликтов.

Профилактические меры по предотвращению конфликтов в образовательном процессе осуществляются с помощью комплекса психологических и педагогических методов и инструментов.

Эти меры будут эффективны, если удастся сбалансировать интересы всех участников образовательного процесса [4].

Тем не менее, не всегда удастся достичь согласия путем совмещения интересов всех участников образовательного процесса.

Поэтому для предотвращения конфликтов применяются и другие стратегии: комбинирование интересов, подчинение одного интереса другому, временные или постоянные компромиссы [38].

Помимо профилактики, важная роль в управлении педагогическими конфликтами отводится стимулированию конструктивных конфликтов, которые служат двигателем позитивных изменений и обновления системы социальных отношений.

Стимулирование определенных конфликтов может использоваться для смягчения или нейтрализации других нежелательных деструктивных конфликтов в образовательном процессе [2].

Управление конфликтом в педагогике направлено на то, чтобы изменить ситуацию к лучшему: смягчить её, ослабить или направить в другое русло.

Управление педагогическим конфликтом включает несколько шагов.

1. Первый шаг — осознать и принять факт наличия конфликта в образовательной среде.
2. Следующий этап — институционализация конфликта. Это значит установить правила и нормы для его развития и функционирования.
3. Легализация конфликта подразумевает, что участники признают установленные нормы и правила поведения и следуют им.

4. Рационализация конфликта помогает сторонам принимать даже невыгодные предложения, но при этом сохраняет доброжелательные отношения между ними.

5. Анализ структуры конфликтующих групп помогает оценить «силовой потенциал» каждой из сторон и установить иерархию. В то же время структура выявляет реальные интересы и их приоритеты, а также возможные точки соприкосновения для достижения компромиссов и сотрудничества.

6. Постепенное снижение интенсивности конфликта достигается путём переноса его на иной уровень взаимодействия сторон или на новую плоскость [7].

Существует несколько механизмов разрешения педагогических конфликтов:

1. Информационный механизм подразумевает устранение недостоверной информации, очистку информационного поля от слухов и домыслов.

2. Коммуникативный механизм направлен на улучшение общения, способствует формированию схожих или общих социальных установок, ценностей, оценок и переживаний, а также снижает влияние эмоций.

3. Организационный механизм предполагает профессиональное использование психолого-педагогических методов воздействия на участников образовательного процесса, содействует предотвращению конфликтных ситуаций и установлению взаимопонимания и партнёрских отношений между конфликтующими сторонами [15].

Разрешение конфликта — это финальный этап, на котором конфликт угасает.

Разрешение конфликта — это финальный этап, на котором конфликт угасает. Оно возможно только при активном участии сторон и их желании найти выход из ситуации.

Важно понимать, что разрешение конфликта не всегда означает полное устранение противоречий, но может также включать в себя компромисс или частичное удовлетворение интересов каждой из сторон.

Существует несколько методов разрешения конфликтов: переговоры, медиация, арбитраж и другие. Выбор метода зависит от характера конфликта, отношений между сторонами и других факторов.

Разрешение конфликта требует от участников умения слушать друг друга, выражать свои чувства и интересы, а также готовности идти на уступки.

Это сложный процесс, который может занять много времени и усилий, но он необходим для того, чтобы достичь мира и согласия между сторонами.

После разрешения конфликта стороны могут извлечь уроки из произошедшего и улучшить свои навыки общения и решения проблем. Это поможет им предотвратить возникновение подобных конфликтов в будущем и укрепить отношения [11].

Эффективное разрешение конфликта возможно при создании соответствующих психологических и педагогических условий, включающих:

1. Благоприятный социально-психологический климат.
2. Достаточный профессиональный уровень учителя, его нравственные качества, общая культура, умение общаться, аналитические способности, психолого-педагогическая грамотность, педагогический такт, заинтересованность в судьбах учащихся и образовательном процессе.
3. Уравновешенность участников образовательного процесса, адекватная самооценка, оптимизм, решительность, самоконтроль, владение языком и техникой общения, а также опыт успешного разрешения конфликтов [11].

Таким образом, методы управления педагогическими конфликтами остаются одной из наиболее важных в условиях современного образования. Эффективное управление педагогическими конфликтами целенаправленно

воздействует на процесс разрешения противоречий, способствуя решению социально значимых вопросов. Процесс управления педагогическими конфликтами включает прогнозирование, предотвращение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликтов.

1.3. Специфика работы системы управления конфликтами как фактор повышения эффективности в образовательной организации

Управление конфликтами в образовательной организации становится одной из ключевых задач педагогической практики. Главная цель педагогического управления конфликтами в учреждении состоит в предотвращении появления нежелательных и негативных сценариев развития событий, а также в придании конструктивного характера неизбежным конфликтным ситуациям.

Для достижения этой цели необходимо применять различные методы и подходы. Важно понимать, что конфликты в образовательной организации могут быть разными [32].

В первую очередь следует проводить профилактические мероприятия, направленные на создание благоприятной атмосферы в коллективе и снижение вероятности возникновения конфликтов. Это может включать в себя организацию тренингов по коммуникации и разрешению конфликтов, проведение семинаров и круглых столов для обсуждения проблем и поиска решений, а также развитие навыков эмпатии и понимания у всех участников образовательного процесса.

Важно создать систему обратной связи, которая позволит оперативно реагировать на возникающие проблемы и предотвращать их эскалацию.

Преподаватели и администрация должны быть готовы к диалогу и открыты для предложений со стороны учеников и коллег [27]. Стоит уделить внимание развитию культуры взаимоуважения и толерантности в

образовательном учреждении. Это поможет снизить уровень агрессии и непонимания между участниками образовательного процесса, а также создать условия для конструктивного разрешения конфликтов [30].

Необходимо разработать чёткие процедуры и механизмы для разрешения конфликтов, которые будут доступны и понятны всем участникам. Это могут быть специальные комиссии или советы, которые будут заниматься рассмотрением споров и поиском компромиссов. Педагогическое управление конфликтом представляет собой процесс трансформации его в рациональную форму взаимодействия, оказывающую положительное влияние на поведение участников образовательного процесса с целью достижения желаемого результата [37].

Одновременно это ограничение конфликта в пределах конструктивного воздействия на учебный процесс.

Управление конфликтами включает в себя: прогнозирование, предотвращение некоторых конфликтов и одновременно стимулирование других; разрешение возникающих конфликтов и конфликтных ситуаций [29].

Предотвращение конфликтов в образовательном процессе — это педагогическая деятельность, направленная на предупреждение их возникновения и минимизацию негативного влияния на обучение и воспитание. Предотвращение конфликтов основывается на их прогнозировании. Прогнозирование конфликта представляет собой предположение о вероятности его возникновения, позволяющее определить место и время, где он может произойти.

Можно с уверенностью сказать, что нет такой школы и образовательного учреждения, которая не сталкивалась бы с трудным подростком, к сожалению, неблагополучные подростки есть везде.

Основные методы прогнозирования включают: экстраполяцию; моделирование вероятностных конфликтных ситуаций; экспертный опрос.

Важным шагом является выявление противоречий, ведущих к проблемным ситуациям, которые могут послужить причиной будущих

конфликтов. Профилактические меры по предотвращению конфликтов в образовательном процессе осуществляются с помощью комплекса психологических и педагогических методов и инструментов. Эти меры будут эффективны, если удастся сбалансировать интересы всех участников образовательного процесса [4]. Тем не менее, не всегда удается достичь согласия путем совмещения интересов всех участников образовательного процесса.

Поэтому для предотвращения конфликтов применяются и другие стратегии: комбинирование интересов, подчинение одного интереса другому, временные или постоянные компромиссы [38]. Помимо профилактики, важная роль в управлении педагогическими конфликтами отводится стимулированию конструктивных конфликтов, которые служат двигателем позитивных изменений и обновления системы социальных отношений.

Стимулирование определенных конфликтов может использоваться для смягчения или нейтрализации других нежелательных деструктивных конфликтов в образовательном процессе [2].

И перед образовательным учреждением стоит задача организации действенной системы мер по профилактике отклонений в развитии личности и поведении подростков, профилактике правонарушений среди несовершеннолетних.

Одной из самых актуальных и социальных задач, стоящих перед нашим учебным заведением, является поиск путей снижения роста преступлений среди студентов и повышение эффективности профилактической работы. В техникуме обращено серьезное внимание на педагогическую профилактику преступлений как системы знаний по предупреждению правонарушений и преступлений, а также методов воспитания и образования.

Некоторые аспекты специфики проведения мероприятий по профилактике преступлений среди студентов в учебных заведениях:

Диагностическая работа. В начале учебного года проводят диагностику со студентами первого курса. Организуют ежедневный контроль за

посещаемостью, успеваемостью и дисциплиной. Выявляют студентов, требующих особого внимания, контроля либо коррекции поведения.

Работа с родителями. Проводятся родительские собрания, где обсуждают задачи учебно-воспитательного процесса, определяют стратегические линии сотрудничества родителей и учебного заведения. Также проводят индивидуальные тематические консультации для родителей, чтобы проанализировать трудности, которые испытывает подросток в обучении, и раскрыть пути их преодоления.

Вовлечение студентов в позитивную деятельность. Подростков вовлекают в кружки и секции, проводят соревнования по различным видам спорта, формируют традиции, организуют праздничные мероприятия и встречи с привлечением всех студентов.

Использование информационных материалов. Оформляют тематические и информационные стенды, используют публикации, плакаты, выставки, классные часы, внеклассные мероприятия по профилактике правонарушений.

Проведение опросов и анкетирования. Студентов опрашивают и анketируют по основам правовых знаний, законопослушного поведения, уровню правовой культуры.

Взаимодействие с органами внутренних дел. Ведётся работа с органами внутренних дел согласно совместному плану работы. Также осуществляется взаимодействие с государственными и общественными организациями, религиозными конфессиями.

Педагоги должны руководствоваться следующими принципами:

- личностный подход к несовершеннолетнему, реализуемый в формуле: любить, понимать, принимать, сострадать, помогать;
- системность- необходимость всестороннего анализа проблемы социальной дезадаптации несовершеннолетних «группы риска» и применения системы мероприятий, адекватных выявленной проблематике;

- оптимистическая гипотеза - вера в несовершеннолетних, опора на положительное в них, формирование деятельностного подхода «сделай себя личностью сам»;

- объективность подхода к несовершеннолетним - знание многообразных аспектов жизнедеятельности коллектива колледжа и каждой личности, выработка непредвзятых рекомендаций, учет возрастных особенностей (индивидуальных черт, склонностей, нравственной позиции);

- коммуникативность личности - способность к быстрому и оперативному общению, налаживанию связей и координации со всеми субъектами профилактики (межведомственное взаимодействие) для быстрого нахождения средств психологической, социально-педагогической и других видов помощи несовершеннолетнему;

- уважение достоинства и культуры всех народов;

- средств помощи превращение наставничества в элемент личного совершенствования, приобретения новых знаний и навыков, выявления способностей, стимулируя для этого инициативу и творчество людей, давая каждому возможность быть создателем, а не пользователем;

- стимулирование чувства ответственности.

Таким образом, на профилактических мероприятиях реализуется комплекс мер, направленных на предупреждение правонарушений и преступлений, обеспечение прав граждан на получение среднего профессионального образования.

ВЫВОДЫ ПО I ГЛАВЕ

В первой главе были рассмотрены теоретические аспекты системы управления конфликтами как фактора повышения эффективности деятельности образовательной организации. Были изучены следующие вопросы:

Конфликты в образовательной среде — это неизбежное явление, которое может возникать между участниками образовательного процесса.

Они могут быть вызваны различными факторами, такими как различия в интересах, ценностях, целях и так далее. Конфликтные ситуации могут иметь как негативные, так и позитивные последствия для образовательной организации.

Конфликт имеет свою структуру, которая включает в себя участников конфликта, предмет конфликта и действия участников.

Конфликты могут выполнять различные функции, такие как выявление проблем, развитие организации, снятие напряжения и тому подобное. В зависимости от функций конфликты могут быть конструктивными или деструктивными.

Управление конфликтами — это процесс, который направлен на предотвращение или разрешение конфликтных ситуаций. Существует множество методов управления конфликтами, которые могут быть применены в образовательных организациях. К ним относятся переговоры, медиация, компромисс, сотрудничество и другие методы.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что система управления конфликтами является важным фактором повышения эффективности деятельности образовательной организации. Она позволяет предотвратить или разрешить конфликтные ситуации, а также использовать их для развития организации.

2 ГЛАВА. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ КАК ФАКТОРА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ГБПОУ «МИАССКОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО КОЛЛЕДЖА»

2.1. Анализ организации системы управления конфликтами в образовательной организации МПК «Миасский педагогический колледж»

Исследование проводилось на базе ГБПОУ «Миасского педагогического колледжа».

ГБПОУ «Миасский педагогический колледж» функционирует с 1928 года, осуществляя подготовку специалистов в области образования и педагогики. Выпускники образовательного учреждения востребованы на рынке труда Миасского городского округа и муниципальных образований области.

Структура подготовки специалистов ориентирована на профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования на базе основного общего и среднего общего образования по очной и заочной формам обучения в соответствии с ФГОС СПО. Заявленные подготовки (специальностей) в полном объеме соответствуют профильной направленности колледжа.

В учреждении действуют следующие органы самоуправления: Общее собрание работников и представителей обучающихся, Совет учреждения, Педагогический совет, Студенческий совет, Попечительский совет, Родительский комитет.

Особенности структуры управления ГБПОУ «МПК»:

- иерархичность управления, при которой нижестоящий уровень подчиняется и контролируется вышестоящим;
- четкое разделение труда;
- наличие правил и норм, обеспечивающих однородность выполнения руководителями своих задач и обязанностей;
- осуществление найма на работу в соответствии с квалификационными требованиями к данной должности.

Система управления ГБПОУ «МПК» обладает всеми достоинствами структур функционального типа - освобождение руководителей от необходимости решения специальных вопросов, возможность использования опытных специалистов, каждая структурная единица специализируется на выполнении определенной функции.

В современном обществе проблема профилактики конфликтов в образовательных учреждениях становится всё более актуальной.

Конфликты между участниками образовательного процесса могут негативно сказаться на психологическом климате, успеваемости и общем благополучии учащихся и педагогов.

В связи с этим возникает необходимость проведения анализа работы образовательного учреждения в данном направлении. Важно оценить эффективность существующих методов и подходов, выявить сильные и слабые стороны, а также определить возможные пути улучшения.

Исследование проводилось при помощи:

- Изучения документации и отчётов.
- Наблюдения за учебным процессом.
- Опросов обучающихся и педагогов.

В дальнейшем это было систематизировано в SWOT-анализ, который отображен в Таблице 1.

Таблица 1 – SWOT-анализ работы образовательного учреждения по профилактике конфликтов

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> — В колледже работают опытные преподаватели и психологи которые могут эффективно проводить профилактику конфликтов. — Наличие программ по обучению студентов и работников колледжа конфликтологии и навыкам коммуникации. — Заинтересованность администрации в создании безопасной и поддерживающей социальной среды. — Наличие методических материалов и психологической помощи для студентов. — Возможности для студентов проявлять инициативу и участвовать в разрешении конфликтов через студенческие организации. 	<ul style="list-style-type: none"> — Ограниченные ресурсы на проведение мероприятий по профилактике конфликтов — Некоторые студенты и сотрудники могут быть неосведомленными о профилактических мерах и доступных ресурсах. — Примеры неудачных вмешательств в конфликты могут вызвать недоверие к нововведениям. — Страх перед возможными последствиями может мешать открыт обсуждать конфликты и их предотвращение.
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> — Увеличение интереса к конфликтологии и психологической помощи среди студентов и сотрудников. — Возможность подключения внешних консультантов и специалистов по конфликтологии для проведения тренингов. — Применение онлайн-курсов и вебинаров для более широкого охвата в обучении. — Партнерство с другими образовательными учреждениями и организациями по аспектам профилактики и разрешения конфликтов. — Возможности для получения финансирования на программы профилактики конфликтов через государственные и частные фонды. 	<ul style="list-style-type: none"> — Общее увеличение уровня стресса среди студентов и нестабильная социальная ситуация могут привести к увеличению конфликтов. — Другие учебные заведения могут предложить более привлекательные и эффективные программы профилактики конфликтов. — Не все сотрудники или студенты могут быть открыты к новым подходам в профилактике конфликтов. — Распространение информации о конфликтах в молодежной среде может приводить к панике или недоверию. — Потенциальные изменения в Законодательстве или образовательной политике могут повлиять на возможность реализации программ.

Квалифицированный персонал и поддержка руководства создают прочную основу для формирования безопасной образовательной среды.

Эффективные преподаватели и психологи способны не только выявлять потенциальные проблемы, но и проводить целенаправленную работу по их предотвращению. Программа обучающих мероприятий по конфликтологии помогает укрепить навыки коммуникации среди студентов и сотрудников, что в свою очередь способствует комфортному взаимодействию. Доступные ресурсы и активная студенческая жизнь создают условия для вовлечения студентов в процессы разрешения конфликтов, позволяя им вести диалог и выражать свои мнения.

Тем не менее, наличие недостатка финансирования значительно ограничивает возможности реализации многочисленных инициатив.

Низкая осведомленность студентов о профилактических мерах и наличие негативного опыта в разрешении конфликтов могут снизить доверие к предлагаемым программам. Культура замалчивания препятствует открытому обсуждению конфликтов, что усугубляет возникшие проблемы и создает атмосферу недоверия.

Среди возможностей выделяется растущий интерес к конфликтологии, что может стать основой для разработки новых обучающих программ и тренингов. Сотрудничество с экспертами и использование современных технологий для обучения (онлайн-курсы, вебинары) открывают новые горизонты для расширения доступа к знаниям и умениям в этой области.

Разработка программ сотрудничества с другими учебными заведениями также способствует обмену успешными практиками и ресурсами, а возможность участия в грантах может привлечь дополнительные средства на реализацию мероприятий по профилактике конфликтов.

Однако колледж сталкивается и с угрозами. Социальные факторы, такие как повышенный уровень стресса и нестабильная ситуация в обществе, могут привести к увеличению конфликтов среди студентов.

Конкуренция со стороны других учебных заведений, предлагающих более эффективные программы, требует от колледжа активных действий и постоянного улучшения своих предложений. Сопrotивление изменениям со стороны сотрудников и студентов может тормозить внедрение новых подходов в профилактике конфликтов. Негативное влияние СМИ также не следует недооценивать, так как оно может формировать искаженную картину существующей ситуации, вызывая страх и беспокойство среди студентов. Изменение образовательной политики может привести к дополнительным трудностям в реализации программ.

Таким образом, в результате проведенного анализа возникает четкое понимание того, что колледж обладает значительными ресурсами и потенциалом для эффективной профилактики конфликтов. Но для достижения целей необходимо обратить внимание на выявленные слабые стороны и угрозы. Такой подход будет способствовать созданию более здоровой образовательной среды для всех участников образовательного процесса.

2.2. Разработка занятия по знакомству со способами управления конфликтными ситуациями

Данный параграф посвящен разработке и обоснованию содержания занятий, направленных на ознакомление обучающихся профессиональных образовательных организаций с эффективными способами управления конфликтными ситуациями.

План - конспект занятия по теме:

«Конфликты и способы их разрешения»

Цель занятия – сформировать у студентов понимание природы конфликта, его потенциальных последствий и, главное, предоставить им набор практических инструментов для конструктивного разрешения

межличностных и групповых противоречий, возникающих в профессиональной деятельности и повседневной жизни.

Задачи:

- ознакомление обучающихся с понятием «конфликт», способами разрешения конфликтных ситуаций;
- определение студентами собственного стиля поведения в конфликтной ситуации;
- обучение способам разрешения конфликтных ситуаций;
- научение обучающихся методам снятия эмоционального и психологического напряжения.

Методы, применяемые на занятии: игровой, практический методы, словесный метод: беседа, групповое обсуждение; наглядный метод.

Форма работы: фронтальная работа, индивидуальная, групповая.

Материалы и оборудование: бланки для теста, карточки с заданиями, коробка, распечатки для обучающихся. На столах заранее лежат все необходимые распечатки и бланки.

Время проведения: 45-65 минут.

Структура:

1. Организационный этап – 5 минут.

Содержание: мотивация студентов на предстоящую работу.

Здравствуйте! Тема сегодняшнего занятия «Конфликты. Способы разрешения конфликтов». Пусть сейчас каждый назовет ассоциацию, которая у него возникает при слове «конфликт». Всем спасибо!

2. Основной этап «Понятие о конфликте» – 10 минут.

Содержание: ознакомление студентов с понятием «конфликт», выполнение обучающимися упражнения.

Упражнение «Снежинки» – 5 минут.

Предлагаю вам всем взять листок бумаги, сложить его вдвое, оторвать верхний правый угол, снова сложить бумагу вдвое, оторвать верхний правый

угол и повторить эту процедуру еще два раза. Теперь я попрошу развернуть листки бумаги и сравнить полученные результаты.

Можно ли сказать, что бумага у кого-то надорвана неправильно? Почему? Почему листы надорваны так по-разному? Бывает ли, что мы считаем человека хорошим или плохим в зависимости от того, делает ли он что-то точно также как мы или нет? Приведите примеры.

Так бывает и в жизни. Люди, находящиеся в одной ситуации, могут видеть ее с разных сторон, с разных позиций. Это упражнение специально было выбрано, чтобы показать, что все люди разные и по одному вопросу может быть большое количество мнений.

Так что же такое конфликт?

Конфликт – это явление, возникающее в результате столкновения противоположно направленных действий, интересов, мнений, взглядов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека.

Конфликтная ситуация – это наличие противоречивых позиций, разногласий сторон по какому-либо поводу.

- А скажите: можно ли вообще прожить без конфликтов? Почему?

- Если между друзьями возникает конфликт – значит ли это, что дружбе пришел «конец»?

Таким образом, конфликты являются неотъемлемой частью повседневной жизни людей. При кажущейся на первый взгляд негативной окраске, конфликты часто приводят к созиданию нового, более совершенного способа взаимодействия.

3. Основной этап «Способы разрешения конфликтных ситуаций» – 20 минут.

Содержание: ознакомление студентов со способами разрешения конфликтных ситуаций; выполнение обучающимися упражнения, теста и практического задания.

Сейчас мы выполним еще одно упражнение. *Посередине комнаты стоит пустая коробка.* Мне нужен один доброволец. Твоя задача – перейти с одной стороны на другую, на твоём пути стоит коробка. Как ты поступишь? Кто еще хочет поучаствовать? То, что нам сейчас продемонстрировали участники – стили поведения в конфликтной ситуации. Спасибо!

Сейчас предлагаю вам выполнить небольшой тест (Приложение 1), направленный на определение того, какого стиля поведения вы придерживаетесь при разрешении конфликтов. Возьмите бланки, которые лежат у вас на столах. Я сейчас буду зачитывать утверждения, на которые нужно ответить следующим образом: если утверждение описывает привычные для вас действия в ходе конфликта – поставьте цифру «3» возле номера утверждения; если вы реагируете таким образом от случая к случаю, иногда – «2»; если редко или никогда – «1». *Студенты выполняют тест.* Теперь подсчитайте общую сумму баллов в каждом столбце. Преобладающее количество баллов в каком-либо одном столбце указывает на то, какой позиции в разрешении конфликтов вы придерживаетесь. Первый столбец – конкуренция, второй – сотрудничество, третий – компромисс, четвертый – приспособление, пятый – уклонение.

Таким образом, можно выделить пять стилей реагирования в конфликтной ситуации. Это – компромисс, сотрудничество, уклонение, приспособление и конкуренция. Рассмотрим, в чем заключается каждый из этих способов.

Стиль конкуренция – «акула» – ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнера, то есть стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Стиль уклонение – «черепаха» – человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит от разрешения конфликта.

Стиль приспособление – «медвежонок» – человек стремится уйти от конфликта, жертвует своими личными интересами в пользу интересов соперника, не пытаясь отстаивать собственные.

Стиль компромисс – «лиса» – человек озабочен и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего и не выигрывает.

Стиль сотрудничество – «сова» – позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в конфликтных ситуациях.

Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях, и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера.

Сейчас предлагаю вам выполнить практическую работу (Приложение 2). У каждой группы на столе лежит распечатка с описанием конфликтной ситуации, для всех групп – эта ситуация одинаковая. Задача участников каждой группы будет состоять в следующем: в течение пяти минут каждая группа должна будет придумать несколько фраз, которые мог бы сказать человек в данной конфликтной ситуации, если бы он придерживался какого-либо одного стиля реагирования в конфликтных ситуациях. Всего у нас пять команд, сейчас каждая команда вытянет билетик, в котором будет указано, какой стиль разрешения конфликтов они должны будут использовать. После завершения работы, каждая группа представляет свои варианты. Задание понятно? Тогда начинаем.

Спасибо!

Сейчас предлагаю вам ознакомиться с **бесприигрышным методом решения конфликтов:**

- 1) выясните как можно точнее, в чем именно дело, какова причина разногласий;
- 2) постарайтесь найти максимальное количество вариантов решения конфликта;

3) дайте оценку всем вариантам и выберите тот, что максимально соответствует интересам всех сторон конфликта, договоритесь действовать в соответствии с ним;

4) обязательно следуйте достигнутым договоренностям;

5) обсудите, что вы предпримете, если дела пойдут не так, как вы хотели.

4. Основной этап «Способы снятия напряжения в конфликтной ситуации» – 10 минут.

Содержание: ознакомление студентов со способами снятия напряжения в конфликтной ситуации, выдача распечаток.

Еще один важный аспект, который мы сегодня затронем на занятии – способы снятия напряжения в конфликтной ситуации.

Если вы чувствуете, что отрицательные эмоции переполняют вас, то можно использовать *следующие упражнения*:

1. Сожмите пальцы в кулак с загнутым внутрь большим пальцем. Делая выдох спокойно, не торопясь, сжимайте с усилием кулак. Затем, ослабляя сжатие кулака, сделайте вдох. Повторите 5 раз. Теперь попробуйте выполнить это упражнение с закрытыми глазами, что удваивает эффект.

2. Вспомните или придумайте место, где вы чувствовали бы себя в безопасности, и вам было бы хорошо и спокойно. Это может быть картина цветущего луга, берег моря, полянка в лесу, освещенная теплым летним солнцем, или что-то другое. Представьте себе, что вы находитесь именно в этом месте, представьте его в мельчайших деталях, почувствуйте его.

3. Дыхание уступами: три-четыре коротких выдоха подряд, а затем такое же количество коротких вдохов. Благодаря этому разбивается поток импульсов, идущих в мозг при глубоком вдохе, что очень важно при стрессе.

4. Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10-15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

5. Поскольку в ситуации раздражения, гнева мы забываем делать нормальный выдох: глубоко выдохните; задержите дыхание так долго, как сможете; сделайте несколько глубоких вдохов; снова задержите дыхание.

6. Медленно сосчитайте до десяти, представляя перед собой каждую цифру.

7. Помассируйте виски указательными пальцами, резко зажмурьте глаза, встаньте и потянитесь.

Также стоит помнить о том, что **цвета** тоже могут оказывать благотворное влияние (*демонстрируются цветные листы*):

- оранжевый цвет – поднимает настроение;
- зеленый – успокаивает;
- голубой – способствует релаксации.

Также существуют определенные **способы снятия нервно-психического напряжения**:

- спортивные занятия;
- контрастный душ;
- пальчиковое рисование (ложка муки, ложка воды, ложка краски), рассмотреть полученные кляксы;
- свое напряжение вложить в комканье листа, сделать этот комок как можно меньше и кинуть подальше;
- газету порвать на мелкие кусочки, «еще мельче»;
- громко спеть любимую песню;
- покричать то громко, то тихо;
- потанцевать под музыку, причем как спокойную, так и «буйную»;
- смотреть на горящую свечу;
- вдохнуть глубоко до 10 раз;
- погулять.

Для каждого из вас подготовлены распечатки по данной теме, возьмите их (Приложение 3).

5. Самоанализ проделанной работы – 5 минут.

Содержание: получение от студентов обратной связи.

Завершая наше занятие, пусть сейчас каждый выскажется:

- Узнали ли вы что-то новое?
- Пригодится ли вам информация, которую вы сегодня получили?
- Что понравилось больше всего?

План – конспект комбинированного внеурочного занятия по теме «Конфликты, как их избежать?»

Цель: Сформировать у студентов понимание природы конфликтов, их видов и конструктивных способов разрешения, а также развить навыки эффективного общения и предотвращения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- **Образовательные:**
 - Дать определение понятию "конфликт" и его основным элементам.
 - Классифицировать виды конфликтов.
 - Рассмотреть причины возникновения конфликтов в студенческой среде.
 - Представить различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
 - Ознакомить с методами конструктивного разрешения конфликтов.
- **Развивающие:**
 - Развивать навыки анализа конфликтных ситуаций.
 - Совершенствовать коммуникативные навыки и навыки активного слушания.
 - Развивать умение формулировать и отстаивать свою позицию, уважая мнение других.

- Развивать навыки самоконтроля и управления эмоциями.
- **Воспитательные:**
- Формировать толерантное отношение к различным точкам зрения.
- Воспитывать ответственность за свои действия и слова.
- Содействовать формированию культуры общения и сотрудничества.

Тип занятия: Комбинированный (теоретический материал, практические упражнения, дискуссия, кейс-стади).

Целевая аудитория: Студенты СПО (конкретный курс и специальность необходимо уточнить).

Продолжительность: 90 минут (2 академических часа).

Оборудование:

- Проектор, экран.
- Компьютер с доступом в интернет.
- Презентация.
- Раздаточные материалы (карточки с ситуациями, бланки для упражнений).
- Флипчарт или доска.
- Маркеры.

Структура занятия:

I. Организационный момент (5 минут):

- Приветствие.
- Проверка присутствующих.
- Объявление темы и цели занятия.
- Создание позитивной атмосферы.

II. Актуализация знаний (10 минут):

- **Вопросы для аудитории:**
- Что такое конфликт? Какие ассоциации у вас возникают с этим словом?

- В каких ситуациях вам приходилось сталкиваться с конфликтами?

- Какие чувства вы испытываете в конфликтных ситуациях?

- **Мини-дискуссия:** Обсуждение ответов студентов.

III. Теоретическая часть (25 минут):

- **Презентация:**

- Определение конфликта: понятие, структура (участники, предмет, мотивы).

- Виды конфликтов:

- Внутриличные
- Межличностные
- Между группами
- Организационные

- Причины возникновения конфликтов в студенческой среде:

- Различия в ценностях и убеждениях
- непонимание
- Недостаток информации
- Соперничество
- Стресс и усталость

- Стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу):

- Соперничество
- Сотрудничество
- Компромисс
- Избегание
- Приспособление

- **Обсуждение:** Вопросы студентов по теоретическому материалу.

IV. Практическая часть (40 минут):

- **Упражнение 1: "Анализ конфликтной ситуации" (15 минут):**

- Студенты делятся на группы по 4-5 человек.

- Каждой группе выдается карточка с описанием конфликтной ситуации, типичной для студенческой среды (например, конфликт из-за распределения обязанностей в проекте, конфликт из-за громкой музыки в общежитии, конфликт из-за невыполненного задания).

- Задача каждой группы:

- Определить участников конфликта и их интересы.
- Определить причину конфликта.
- Предложить возможные варианты разрешения конфликта с использованием разных стратегий поведения.

использованием разных стратегий поведения.

- Представление результатов работы групп. Обсуждение.

- **Упражнение 2: "Ролевая игра" (20 минут):**

- Выбирается одна из предложенных конфликтных ситуаций.
- Студенты распределяются по ролям (участники конфликта, посредник).

- Проигрывается конфликтная ситуация с использованием различных стратегий поведения.

- После ролевой игры – анализ:

- Какие чувства испытывали участники?
- Какие стратегии оказались наиболее эффективными?
- Что можно было сделать иначе?

- **Упражнение 3: "Активное слушание" (5 минут):**

- Парами студенты по очереди рассказывают о своей проблеме (не обязательно связанной с конфликтом), а партнер внимательно слушает и использует техники активного слушания (перефразирование, уточняющие вопросы, отражение чувств).

- Обсуждение важности активного слушания в предотвращении и разрешении конфликтов.

- **V. Подведение итогов и рефлексия (10 минут):**

- **Вопросы для рефлексии:**

- Что нового вы узнали на занятии?

- Что было наиболее полезным и интересным?
- Какие стратегии поведения в конфликте вы планируете применять в будущем?

2.3 Рекомендации по реализации занятия управления конфликтами как фактора повышения эффективности в образовательной организации

Управление конфликтами является важной составляющей успешно работы любого образовательного учреждения. Оно позволяет не только предотвратить негативные последствия конфликтов, но и использовать их как возможность для развития и улучшения системы управления колледжем.

Совершенствование системы управления конфликтами в колледже ГБПОУ «Миасского педагогического колледжа» может включать в себя несколько мероприятий, направленных на предотвращение, разрешение и анализ конфликтных ситуаций. В первую очередь необходимо внедрить образовательные программы и тренинги [9].

Регулярные семинары могут охватывать темы, такие как управление конфликтами, коммуникационные навыки и эмоциональный интеллект. Семинары могут длиться 2-4 часа и включать как теоретическую часть, так и практические упражнения. Примерные темы семинаров: «Основы эффективного общения», «Навыки активного слушания», «Техники управления стрессом в конфликтных ситуациях». В конце семинаров студентов можно попросить заполнить анкеты для оценки усвоенных знаний и навыков. Введение специализированных курсов, направленных на обучение студентов и сотрудников основам медиации. Курс может быть наравне с академическими дисциплинами, рассчитанный на семестр [18]. Включает изучение теории медиации, стратегии разрешения споров, ролевые

игры и симуляции реальных конфликтных ситуаций. По завершении курса студентам могут быть выданы сертификаты, подтверждающие их компетенции в медиации. Также стоит создать Центр медиативных технологий.

Формирование центра, который будет оказывать помощь в разрешении конфликтов, включая: Обучение студентов, чтобы они могли выполнять роль медиаторов в конфликтных ситуациях на уровне колледжа. Центр может проводить встречи с обращающимися для определения характера конфликта и назначения медиатора. Помимо центра можно организовать анонимную горячую линию, где участники могут сообщать о конфликтах [21].

Студенты и преподаватели могут позвонить или написать сообщение для обращения за советом. Стоит убедиться, что информация об обращающихся является строго конфиденциальной.

Предоставление помощи в виде рекомендаций или назначения встречи с медиатором.

Ведение анализа ситуаций в учреждении играет немаловажную роль в разрешении и предотвращении конфликтов. Регулярный мониторинг и анализ конфликтов может в себя включать:

1. Анализ конфликтных ситуаций. Проведение регулярных опросов для идентификации наиболее частых конфликтов, а также анализа текущих методов разрешения. Раз в семестр или по результатам значительных конфликтов могут проводиться опросы. Использование анкеты и форм для сбора отзывов о методах разрешения конфликтов.

2. Фокус-группы. Создание фокус-групп для исследовательской работы по восприятию конфликтов. Участники могут быть выбраны из разных факультетов и групп, чтобы получить разнообразные мнения. Фокус-группы могут обсуждать, какие конфликты наиболее распространены и какие методы разрешения работают [35]. Помимо всего вышеперечисленного стоит разработать и внедрить регламенты. То есть создание внутренней политики по управлению конфликтами.

Разработка документа, определяющего порядок действий в случае конфликта. Может включать в себя описание процессов медиации, установление сроков и механизмов разрешения. Обязательно стоит установить критерии, позволяющие измерять успешность разрешения конфликтов. Создание четкой процедуры для подачи жалоб. Она должна определять этапы, начиная от подачи жалобы до ее рассмотрения и разрешения.

Установление оптимальных сроков для обработки жалоб [36]. Информирование и вовлечение всех участников является важным аспектом эффективного управления конфликтами в образовательной среде. Для этого необходимо осуществлять информационные кампании, направленные на информирование студентов и сотрудников о существующих механизмах разрешения конфликтов и доступной поддержке.

Кроме того, важно стимулировать участие студентов, заинтересовывая их в активном участии в мероприятиях, связанных с управлением конфликтами, таких как конкурсы, дебаты и круглые столы. Студенты и преподаватели должны активно участвовать в процессе разрешения конфликтов. Для этого можно создать студенческие советы, которые будут представлять интересы студентов и помогать в разрешении конфликтных ситуаций.

Также следует предусмотреть формирование платформы для преподавателей, где они смогут делиться своими наблюдениями и предложениями по управлению конфликтами, что будет способствовать более открытому и конструктивному диалогу [22]. Применение информационных технологий также играет значительную роль в этом процессе.

Разработка онлайн-платформы для анонимного сообщения о конфликтах и получения консультаций обеспечит доступность и конфиденциальность обращения. Кроме того, создание мобильных приложений для студентов, в которых будут размещены полезные советы по

управлению конфликтами и контактная информация для обращения в Центр медиативных технологий, сделает информацию более доступной и удобной для пользователей.

Такие подходы помогут создать более здоровую и гармоничную образовательную среду [31].

Таким образом, эти мероприятия помогут создать более здоровую образовательную атмосферу в колледже, способствуют эффективному разрешению конфликтов и укреплению взаимопонимания между всеми участниками образовательного процесса.

Важно постоянно оценивать эффективность внедрённых методов и при необходимости вносить изменения для улучшения системы управления конфликтами.

ВЫВОД ПО II ГЛАВЕ

Во второй главе была представлена общая характеристика ГБПОУ «Миасского педагогического колледжа», проведён анализ работы образовательного учреждения по профилактике конфликтов и предложены мероприятия по совершенствованию системы управления конфликтами.

В первом разделе главы дана общая информация о колледже ГБПОУ «МПК»: его структуре, основных направлениях деятельности, целях и задачах. Это позволило получить представление об особенностях образовательного процесса в колледже и выявить потенциальные проблемные зоны, которые могут стать причиной конфликтов.

Анализ работы образовательного учреждения по профилактике конфликтов показал, что в колледже уже существуют определённые меры по предотвращению и разрешению конфликтов. Однако были выявлены некоторые недостатки в системе управления конфликтами, которые требуют внимания и доработки. На основе проведённого анализа были предложены конкретные мероприятия по совершенствованию системы управления конфликтами в колледже ГБПОУ «МПК».

Эти мероприятия направлены на улучшение коммуникации между сотрудниками и студентами, повышение уровня профессионализма сотрудников, развитие навыков разрешения конфликтов у всех участников образовательного процесса и создание более благоприятной атмосферы в колледже. Реализация предложенных мероприятий позволит повысить эффективность деятельности колледжа ГБПОУ «МПК» за счёт снижения количества конфликтов, улучшения взаимоотношений между участниками образовательного процесса и создания более комфортной и продуктивной среды для обучения и работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования, проведенного в рамках дипломной работы, была рассмотрена система управления конфликтами как важный фактор, способствующий повышению эффективности деятельности образовательных организаций, в частности колледжа ГБПОУ «МПК». Работа была структурирована на две главы, в каждой из которых проанализированы теоретические аспекты конфликта в образовательной сфере и предложены практические рекомендации для их минимизации. Первая глава работы позволила определить сущность конфликтных ситуаций в образовательной среде. Конфликты, возникающие в учреждениях образования, могут быть вызваны различными причинами: различиями в ценностях и убеждениях участников, недостаточной координацией действий, отсутствием ясности в распределении ролей и полномочий.

Каждый конфликт, хотя и воспринимается негативно, в то же время может быть источником изменений и улучшений, если его адекватно управлять.

В первую очередь, важно понимать, что конфликты — это естественная часть жизни, они могут возникать в любых отношениях и ситуациях. Главное — научиться их разрешать конструктивно.

Во-первых, необходимо определить причины конфликта и понять интересы каждой из сторон. Это поможет найти наиболее подходящее решение, которое будет удовлетворять всех участников. Во-вторых, нужно выслушать друг друга и попытаться понять точку зрения оппонента. Это позволит снизить напряжение и создать атмосферу доверия. В-третьих, следует искать компромиссы и альтернативные решения, которые могут удовлетворить обе стороны.

Важно помнить, что каждый конфликт уникален, и подход к его разрешению должен быть индивидуальным. Наконец, после разрешения

конфликта необходимо проанализировать ситуацию и сделать выводы, чтобы избежать подобных проблем в будущем.

Конфликты могут стать стимулом для развития и улучшения отношений, если научиться правильно их воспринимать и решать. Обратив внимание на структуру и функции конфликтов, можно заключить, что конфликты выполняют важные функции: они могут стать сигналом для выявления существующих проблем в организации, способствовать интеграции участников через необходимые обсуждения и выработку совместных решений.

Тем не менее, для того чтобы конфликты не разрушали командный дух и образовательный процесс, необходимо применять эффективные методы их управления.

В данном контексте особое значение приобретают методы управления конфликтами в образовательных организациях.

Наиболее популярными из них являются: организационные изменения, разработки новых политик и процедур, а также активная коммуникационная работа.

Актуализируя эти методы, образовательные учреждения могут значительно повысить уровень удовлетворенности участников процесса и, как следствие, их вовлеченность в образовательную деятельность. Вторая глава дипломной работы была посвящена практическому анализу работы колледжа ГБПОУ «МПК» в сфере профилактики конфликтов. На основании собранных данных и опросов участников образовательного процесса выявлены основные слабые места в существующей системе управления конфликтами.

Это позволило сформулировать конкретные рекомендации по ее совершенствованию, включая создание специализированных программ по обучению сотрудников методам предотвращения и разрешения конфликтов, разработку системы обратной связи между администрацией и студентами, а

также внедрение регулярных тренингов и семинаров, направленных на развитие навыков эффективной коммуникации.

В целом, реализация предложенных мероприятий может стать важным шагом на пути к созданию более гармоничного и продуктивного рабочего коллектива.

Важно, чтобы все участники образовательного процесса были вовлечены в этот процесс и активно участвовали в формировании позитивной атмосферы.

Для успешной реализации предложенных рекомендаций необходимо провести ряд подготовительных мероприятий, включая обучение персонала, разработку методических материалов и планирование конкретных действий.

Также важно обеспечить поддержку со стороны руководства колледжа и создать условия для открытого обсуждения проблем и предложений.

Ожидаемыми результатами внедрения этих рекомендаций могут стать не только снижение числа конфликтов, но и повышение уровня удовлетворённости работой среди сотрудников, улучшение качества образования и развитие профессиональных навыков.

В конечном итоге, это приведёт к формированию более сплочённого и успешного коллектива, способного эффективно решать задачи и достигать поставленных целей.

Таким образом, системный подход управления конфликтами в образовательных учреждениях, основанный на теоретических аспектах и практическом опыте, является необходимым условием повышения их эффективности.

Конфликты, которые по своей природе являются неотъемлемой частью образовательного процесса, могут стать катализатором изменений, если их адекватно понимать, анализировать и управлять ими. Реализация рекомендаций, предложенных в работе, позволит колледжу ГБПОУ «МПК» не только минимизировать негативные проявления конфликтов, но и использовать их как ресурс для развития и повышения качества

образовательного процесса. Это будет способствовать формированию более гармоничной и продуктивной атмосферы в колледже, а также повышению уровня удовлетворённости всех участников образовательного процесса — студентов, преподавателей и администрации.

По итогам проведенного исследования можно сделать вывод о том, что цель исследования достигнута, а задачи реализованы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Азаров, А.Я. Права человека. Новый взгляд [Текст] / А.Я. Азаров. – М.: Норма, 2019. – 134 с.
2. Боголюбова, Л.Н. Человек и общество [Текст]/ Л.Н. Боголюбова. М.: Просвещение, 2018. - 321 с.
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов [Текст]: учебник для вузов. / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва: Эксмо, 2015. – 503 с. 2. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология [Текст]: учебное пособие. / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2023 – 203 с.
4. Белянская, Т. Э. Социально-психологические характеристики студенческого возраста [Текст]: учебно-методическое пособие. / Т.Э. Белянская. – Москва: Учитель, 2020. – 221 с.
5. Бермус, А. Г. Практическая педагогика [Текст]: учебное пособие. / А. Г. Бермус. – Москва: Юрайт, 2020. – 80 с.
6. Блинов, В. И. Введение в педагогическую деятельность [Текст]: учебное пособие. / В. И. Блинов. – Москва: Юрайт, 2023. – 122 с.
7. Блинов, В. И. Профессиональная педагогика [Текст]: учебное пособие. / В. И. Блинов. – Москва: Юрайт, 2024. – 674 с.
8. Богданова, Т. Г. Основы специальной педагогики специальной психологии. [Текст]: учебник. / Т. Г. Богданова. – Москва: Юрайт, 2019. – 217 с
9. Бороздина, Г. В. Основы педагогики и психологии [Текст]: учебник. / Г. В. Бороздина. – Москва: Юрайт, 2023. – 429 с.
10. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов. / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. – Москва: Юрайт, 2024. – 140 с.

11. Быстрова, Ю. А. Педагогика. Основы специальной психологии и педагогики [Текст]: учебник. / Ю. А. Быстрова. – Москва: КноРус, 2023.–106 с.
12. Гуревич, П. С. Психология и педагогика [Текст]: учебник. / П. С. Гуревич. – Москва: Юрайт, 2019. – 415 с.
13. Дорохова, Т. С. Основы педагогики [Текст]: учебник. / Т. С. Дорохова. – Москва: Инфра-М, 2020. – 270 с.
14. Дрозд, К. В. Актуальные вопросы педагогики и образования [Текст]: учебник. / К. В. Дрозд. – Москва: Юрайт, 2019. – 252 с.
15. Зверко, М.В. Причины и особенности межличностных конфликтов в студенческой среде [Текст]: учебное пособие. / М.В. Зверко. – Москва: Проспект, 2019. – 323 с.
16. Левина М.М. Технологии профессионального педагогического образования [Текст]: учебное пособие. – Москва: Издательский центр «Академия», 2019. – 233 с.
17. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе [Текст]: учебное пособие. / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. – Москва: Юрайт, 2024. – 281 с.
18. Капезина, Т. Т. Исследование межличностных отношений в студенческой группе [Текст]: учебное пособие. / Т. Т. Капезина. – Москва: Юрайт, 2019. – 94 с.
19. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии [Текст]: учебное пособие. / М. М. Кашапов. – Москва: Юрайт, 2024. – 115 с.
20. Коджаспирова, Г. М. Педагогика [Текст]: учебник. / Г. М. Коджаспирова. – Москва: Юрайт, 2019. – 710 с.
21. Козлов, А. С. Конфликтология социальных групп и организаций [Текст]: учебное пособие. / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. – Москва: Ленанд, 2019. – 274 с.
22. Крившенко, Л. П. Педагогика [Текст]: учебник. / Л. П. Крившенко. – Москва: Проспект, 2023. – 428 с.

23. Крысько, В. Г. Основы общей педагогики и психологии [Текст]: учебник. / В. Г. Крысько. – Москва: Юрайт, 2019. – 295 с.
24. Кузнецов, В. В. Общая и профессиональная педагогика [Текст]: учебное пособие. / В. В. Кузнецов. – Москва: Юрайт, 2019. – 110 с.
25. Манойло, А. В. Технологии несилового разрешения современных конфликтов [Текст]: учебное пособие. / А.В. Манойло. – Москва: Горячая линия - Телеком, 2021. – 389 с.
26. Миасский педагогический колледж [Электронный ресурс]:/ режим доступа: <https://miasspk.ru/> - дата обращения 05.07.2025 г.
27. Пастернак, Н. А. Психология образования [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Пастернак. – Москва: Юрайт, 2019. – 204 с.
28. Питюков, В. Ю. Основы педагогической технологии [Текст]: учебное пособие / В.Ю. Питюков. – Москва: ГНОМ и Д, 2020. - 143 с.
29. Подласый, И. П. Педагогика [Текст]: учебник для прикладного бакалавриата / И. П. Подласый. – Москва: Дашков и К, 2019. – 329 с.
30. Руденко, А. М. Педагогика [Текст]: учебник. / А. М. Руденко. – Москва: КноРус, 2023. – 221 с.
31. Светлов, В.А. Конфликт и эволюция. От генетических конфликтов к конфликту поколений [Текст]: учебник для вузов. / В.А. Светлов. – Москва: Машиностроение, 2018. – 228 с.
32. Смирнова, Е. О. Психология и педагогика [Текст]: учебное пособие / Е. О. Смирнова. – Москва: Юрайт, 2019. – 232 с.
33. Скакун, В.А. Организация и методика профессионального обучения [Текст]: учебное пособие / В.А. Скакун. – Москва: ИНФРА-М, 2021. - 325 с.
34. Торохтия, В. С. Социальная педагогика [Текст]: учебник. / В. С. Торохтия. – Москва: Юрайт, 2023. – 439 с.
35. Фастова, Е.И. Инновационные педагогические технологии [Текст]: учебное пособие / Е.И. Фастова. – Москва: Учитель, 2021. - 648 с.

36. Щуркова, Н. Е. Педагогика. Воспитательная деятельность педагога [Текст]: учебное пособие. / Н. Е. Щуркова. – Москва: Юрайт, 2019. – 301 с.
37. Черных, А. В., Педагогика: первые шаги [Текст]: учебно-методическое пособие / А. В. Черных. – Москва: Русайнс, 2021. — 84 с
38. Чиркова, О.А. Педагогические условия формирования социальной компетентности обучающихся рабочим профессиям [Текст]: учебно-методическое пособие. / О.А. Чиркова. – Москва: Учитель, 2021. – 43 с.
39. Юркина, Л. В. Педагогика [Текст]: учебник. / Л. В. Юркина. – Москва: Проспект, 2023. – 218 с.
40. Эрганова, Н.Е. Основы методики профессионального обучения [Текст]: учебное пособие. / Н.Е.Эрганова. – Москва:Проспект, 2019. – 176

Тест «Стиль реагирования в конфликте»

Инструкция: ниже предложены утверждения, занесите в бланк ответов соответствующие каждому вопросу баллы следующим образом: если утверждение описывает привычные для вас действия в ходе конфликта – поставьте цифру «3»; если вы реагируете таким образом от случая к случаю, иногда – «2»; если редко или никогда – «1».

В ситуации конфликта:

1. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
2. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. Я стараюсь найти компромиссное решение.
4. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
5. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
7. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
8. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы в другом добиться своего.
9. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
10. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
11. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
12. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
13. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
14. Я стараюсь не задевать чувств другого.
15. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
16. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
17. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
18. Я предлагаю среднюю позицию.
19. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
20. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

21. Я отстаиваю свои желания.
22. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
23. Я стараюсь найти лучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
24. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
25. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то разногласий.

Обработка результатов: подсчитайте общую сумму баллов в каждом столбце. Преобладающее количество баллов в каком-либо одном столбце указывает на то, какой позиции в разрешении конфликтов вы придерживаетесь.

Бланк для ответов

<i>конкуренция</i>		<i>сотрудничество</i>		<i>компромисс</i>		<i>приспособление</i>		<i>уклонение</i>	
1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
Σ		Σ		Σ		Σ		Σ	

Стиль конкуренция – ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнера, то есть стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Стиль уклонение – человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит от разрешения конфликта.

Стиль приспособление – человек стремится уйти от конфликта, жертвует своими личными интересами в пользу интересов соперника, не пытаясь отстаивать собственные.

Стиль компромисс – человек озабочен и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего и не выигрывает.

Стиль сотрудничество – позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в конфликтных ситуациях.



Человек приходит утром в химчистку, чтобы забрать плащ. В ответ на его просьбу служащий отвечает: «Я понимаю, что вам нужен ваш плащ, однако вы должны подождать до обеда, пока не придет заведующий».

компромисс
сотрудничество

уклонение
приспособление

конкуренция

Стили реагирования в конфликтных ситуациях:

Стиль конкуренция – «акула» – ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнера, то есть стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Стиль уклонение – «черепаха» – человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит от разрешения конфликта.

Стиль приспособление – «медвежонок» – человек стремится уйти от конфликта, жертвует своими личными интересами в пользу интересов соперника, не пытаясь отстаивать собственные.

Стиль компромисс – «лиса» – человек озабочен и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего и не выигрывает.

Стиль сотрудничество – «сова» – позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в конфликтных ситуациях.

Беспроигрышный метод решения конфликтов:

- 6) выясните как можно точнее, в чем именно дело, какова причина разногласий;
- 7) постарайтесь найти максимальное количество вариантов решения конфликта;
- 8) дайте оценку всем вариантам и выберите тот, что максимально соответствует интересам всех сторон конфликта, договоритесь действовать в соответствии с ним;
- 9) обязательно следуйте достигнутым договоренностям;
- 10) обсудите, что вы предпримете, если дела пойдут не так, как вы хотели».

Упражнения, направленные на снятие эмоционального напряжения:

a. Сожмите пальцы в кулак с загнутым внутрь большим пальцем. Делая выдох спокойно, не торопясь, сжимайте с усилием кулак. Затем, ослабляя сжатие кулака, сделайте вдох. Повторите 5 раз. Теперь попробуйте выполнить это упражнение с закрытыми глазами, что удваивает эффект.

b. Вспомните или придумайте место, где вы чувствовали бы себя в безопасности, и вам было бы хорошо и спокойно. Это может быть картина цветущего луга, берег моря, полянка в лесу, освещенная теплым летним солнцем, или что-то другое. Представьте себе, что вы находитесь именно в этом месте, представьте его в мельчайших деталях, почувствуйте его.

c. Дыхание уступами: три-четыре коротких выдоха подряд, а затем такое же количество коротких вдохов. Благодаря этому разбивается поток импульсов, идущих в мозг при глубоком вдохе, что очень важно при стрессе.

d. Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10-15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

e. Поскольку в ситуации раздражения, гнева мы забываем делать нормальный выдох: глубоко выдохните; задержите дыхание так долго, как сможете; сделайте несколько глубоких вдохов; снова задержите дыхание.

f. Медленно сосчитайте до десяти, представляя перед собой каждую цифру.

g. Помассируйте виски указательными пальцами, резко зажмурьте глаза, встаньте и потянитесь.

Способы снятия нервно-психического напряжения: релаксация – напряжение – релаксация – напряжение и т.д.; спортивные занятия; контрастный душ; пальчиковое рисование (ложка муки, ложка воды, ложка краски), рассмотреть полученные кляксы; свое напряжение вложить в комканье листа, сделать этот комок как можно меньше и кинуть подальше; газету порвать на мелкие кусочки, «еще мельче»; громко спеть любимую

песню; покричать то громко, то тихо; потанцевать под музыку, причем как спокойную, так и «буйную»; смотреть на горящую свечу; вдохнуть глубоко до 10 раз; погулять.