

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра методологии образования

**Управление педагогическими конфликтами в образовательных
организациях**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 351 группы
направления 44.04.01 Педагогическое образование,
профиль подготовки «Управление образовательными организациями»
факультета психолого-педагогического и специального образования

Мишаткиной Анастасии Анатольевны

Научный руководитель

Зав. кафедрой

доктор пед. наук, профессор _____ .2021 г.

подпись дата

Е.А. Александрова

Зав. кафедрой

доктор пед. наук, профессор . . . 2021 г.

подпись дата

Е.А. Александрова

Саратов 2021

Введение.

Общественная жизнь всегда связана со столкновением идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и малых и больших коллективов, других сообществ. Постоянно возникают расхождения и противоречия различных сторон, нередко перерастающие в конфликты и в образовательной организации. В педагогической среде сама специфика деятельности предполагает разницу интересов учащихся, учителей, администрации, родителей. Дефицит практических умений в области разрешения конфликтных ситуаций создает сложности в реализации профессиональных задач педагога. Взаимоотношения между людьми всегда были предметом изучения таких наук как философия, психология, педагогика. Сложности во взаимоотношениях между людьми разных ролей и социальных статусов рассматривались особенно тщательно.

Умение общаться и строить отношения с людьми, а также находить подход, необходимы каждому. Это нужно как для жизненного, так и для профессионального успеха.

Проблему межличностных отношений рассматривали в отечественной психологии В.Н. Мясищев, А.В. Петровский, А.А. Бодалев, Я.Л. Коломинский, Е.О. Смиронова. В.Н. Мясищев разработал теорию отношений, в ней отношение личности всегда структурно и включает простейшие эмоциональные переживания; через включение оценочных отношений в связи с нормами и нормативными критериями формируются убеждения. А.А. Бодалев разработал закономерности формирования отношений. Я.Л. Коломинский определял общение как «такое информационное и предметное взаимодействие между людьми, в процессе которого реализуются, проявляются и формируются их межличностные отношения».

Сами же отношения завязываются и развиваются с помощью чувств, которые возникают у одного человека относительно другого. Взаимоотношения регулируются благодаря эмоциям и чувствам

предстоящими как норма поведения и готовность к действиям по отношению к тем или иным людям. Сложности во взаимоотношениях возникают из-за выраженности некоторых черт характера, которые могут проявляться из-за подверженности человека тем или иным нагрузкам (психическим, умственным, стрессам и т.д.).

Конфликт, его структура и причины с давних времен интересовали психологов, философов и др. За это время накопился большой опыт разрешения конфликтов различной степени. Однако и на сегодняшний день изучение конфликта не теряет своей актуальности, а даже наоборот становится все более востребованной. Это объясняется различными по своим масштабам и характеру переменами в обществе, с необходимостью порождения конфликтов, соперничества и различными разногласиями на всех уровнях социума. Не смотря на это, конфликт играет значительную роль в жизни как отдельно взятого человека, так и семьи, а так же в процессе функционирования различных образований, систем, таких как государство, общество и человечество.

Цель исследования: составление комплекса мероприятий, направленных на управление конфликтных ситуаций в образовательных организациях.

Объект исследования: межличностные конфликты.

Предмет исследования: межличностные конфликты в образовательных организациях и способы управления ими.

Задачи исследования:

1. Выявить сущность педагогически конфликтов в образовательных организациях.
2. Изучить социально-психологические факторы, лежащие в основе конфликтов в образовательных организациях.
3. Рассмотреть предлагаемые разными авторами методы и приемы, способствующие разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе образовательных организаций.

4. Изучить особенности межличностных взаимодействий в педагогическом коллективе с разным уровнем склонности к межличностным конфликтам

5. Сформировать у педагогов необходимый уровень знаний о конфликтах и способах их разрешения.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, включающих параграфы, заключения, списка использованных источников, пяти приложений.

Основное содержание работы.

Человек существо социальное, т.е. вступающий в различного рода взаимоотношения должен уметь правильно строить эти самые отношения.

Необходимость взаимодействовать с окружающими объясняется биологически-социальными факторами, помогающими выживанию человека в окружающем мире:

- Наши предки были связаны круговой порукой, обеспечивавшей групповое выживание;
- Социальная связанность детей и воспитывающих их взрослых обоюдно повышает их жизнеспособность;
- Найдя родственную душу – человека, который поддерживает и которому можно довериться и чувствовать себя счастливым, защищенным, жизнестойким;
- Потеряв родственную душу, взрослые чувствуют ревность, одиночество, отчаяние, боль, гнев, замкнутость в себе, обездоленность.

Межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей.

Одной из составляющих взаимоотношения являются конфликты, т.е. столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме. В

основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.д.

Причины, вызывающие конфликты, так же разнообразны, как и сами конфликты. Следует различать объективные причины и их восприятие индивидами.

Объективные причины в достаточной степени условно можно представить в виде нескольких укреплённых групп:

- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
- различие в целях, ценностях, методах поведения, уровне квалификации, образования;
- взаимозависимость заданий, неправильное распределение ответственности;
- плохие коммуникации.

Объективными причины являются только тогда, когда делают невозможным реализовывать возникшие у личности или группы потребности, а также задевание личных и/или групповых интересов. Реакция индивида во многом определяется социальной зрелостью личности, допустимыми для нее формами поведения, принятыми в коллективе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать, чем более важная цель стоит перед субъектом, чем больше усилий он прилагает, чтобы ее достичь, тем сильнее будет сопротивление и жестче конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

Любому учебному заведению, будто детский сад, общеобразовательная школа, лицей, гимназия, профессиональное училище, колледж, институт, университет и др. свойственны разного рода конфликты.

Педагогический конфликт – это столкновение несовместимых взглядов, позиций и интересов, противостояние взаимосвязанных, но преследующих свои цели людей. Также можно отметить, что это сложное явление, которое происходит под воздействием объективных и субъективных причин. Рассматривая конфликты в дошкольной образовательной организации выделяют следующие типы конфликтов: воспитатель-воспитатель, воспитатель - старший воспитатель, воспитатель-заведующий, воспитатель-родитель, воспитатель-специалист. У руководителя много различных обязанностей, и задач, одной из них является создание условий позволяющих предотвратить или разрешить конфликт среди своих подчиненных и других участников педагогического процесса.

Педагогические конфликты имеют целый ряд особенностей:

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь образовательная организация - модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют разный социальный статус (педагог-ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами педагога» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а ученику - справиться с эмоциями, подчинить их разуму;
- присутствие других людей делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- профессиональная позиция педагога в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика.

- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Управление конфликтом – это перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов с целью достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на общественный процесс. Основная цель управления конфликтами руководителя будет заключаться в том, чтобы предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных.

Эффективность разрешения конфликтов в дошкольном образовательном учреждении зависит от особенностей коллектива, складываемых взаимоотношений, самоуправляемости и ответственности за результат деятельности, загруженности воспитателя.

Основными механизмами регулирования педагогических конфликтов являются:

- Информационный (рассчитан на нейтрализацию слухов, исключение из информационной сферы сомнительных сообщений);
- Коммуникативный (формирование навыков общения, похожих или полностью совпадающих установок, социальных переживаний, нейтрализация влияния эмоций);
- Организационный (профессиональное использование психолого-педагогических методов воздействия на субъектов образовательного процесса, которые помогают блокировать конфликтную ситуацию и сформировать единое понимание ситуации и сотрудничества между участниками сложившейся ситуации.
- Разрешение конфликта – заключительный пункт, где конфликт сходит на нет.

К организационным условиям относятся: последовательность управленческих действий руководителя дошкольного образовательного учреждения по предупреждению конфликтов в ДОУ (стратегия

предотвращения конфликтов); повышение компетентности руководителей по управлению конфликтами осуществляется на основе разработанной программы.

Для исследования были выбраны следующие методики: «Конфликтогенность педагога» направленная на предрасположенность педагога определенным решениям конфликта, тест на конфликтность авторства Кноблах-Фальконетт направленный на изучение склонности к внутреннему конфликту, тест «Конфликтная компетентность воспитателя» рассмотрение двух моментов – конфликтогенность и способ разрешения конфликта, К.Томас «Стили поведения в конфликте» для исследования предрасположенности к одному из пяти стилей поведения в конфликте.

Проанализировав полученные результаты, по которым можно сделать следующий вывод: большинство педагогов имеют низкий уровень склонности к конфликтным ситуациям, предпочитая использовать стиль «Компромисс», однако не все представители дошкольной организации готовы к конструктивному разрешению конфликтной ситуации.

С одной из групп была проведена комплексная работа, направленная на изменение стилей поведения в конфликтных ситуациях и знакомство с методами и способами разрешения конфликтов.

Цель проводимых мероприятий заключалась в получении опыта конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи проводимых занятий:

- Обучение методам нахождения конфликтных ситуаций;
- Научить объективно, оценивать конфликтную ситуацию;
- Снизить уровень конфликтности;
- Развитие коммуникабельности, эмпатии, стрессоустойчивости и рефлексии;
- Сплочение коллектива, развитие умений и навыков командного взаимодействия;

В результате проведения данного мероприятия и повторной диагностики с экспериментальной группой, были получены следующие данные: представители детского сада № 163 компенсирующего вида (воспитатели, младшие воспитатели, логопед) после беседы и проигрывая предложенных ситуаций стараются выйти из конфликтной ситуации с помощью конструктивных решений. После проведения комплекса упражнений, число респондентов склонных к проявлению конфликтности, среди участников мероприятия, снизилось на пять процентов.

Заключение.

Сейчас, как никогда, важно помнить, что улучшение дисциплины нельзя добиться только административными мерами. В период демократии усиливаются требования к людям, но изменяются способы воздействия на них, методы воспитания. Теперь к успеху в работе ведут не столько указания, распоряжения, приказы сотрудникам, сколько логика, убеждения, пример. А это предъявляет повышенные требования к интеллекту, эрудиции руководителя, к его психолого-педагогической подготовке. Возникает внутренний конфликт, необходимость, невзирая на объективные трудности, неустанно работать над собой, совершенствовать свое профессиональное мастерство и умение работать с людьми. Но не все руководители и не сразу это понимают. Возникают столкновения между руководителями и подчиненными, нередко перерастающие в конфликт. Однако – конфликт не трагедия, он имеет право на существование. Внутри любой кооперации людей неизбежно возникает соревнование и соперничество между ее членами.

Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин. К объективным причинам можно отнести социально-экономическое положение учительства в целом по стране и конкретно – особенности условий педагогической деятельности в данной области, районе, учебном заведении. Субъективные

причины связаны в основном со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены особенностями психологической структуры личности каждого участника учебно-воспитательного процесса, т. е. индивидуально-психологическими, общественно-психологическими и научно-мировоззренческими качествами личности. В любом образовательном заведении, на предприятии или в организации, новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, в преодолении косности и консерватизма, отрицательных привычек, догматических мнений. Различные виды борьбы создают конфликтные ситуации, обостряющие противоречия, повышающие эмоциональную возбудимость и психическую напряженность людей. Обобщая изложенное, стоит подчеркнуть еще раз, что умение управлять конфликтами – важнейшее профессиональное качество руководителя, без которого немыслимо эффективное осуществление им своих функций. Существует огромное количество различных методов и способов урегулирования сложившихся конфликтных взаимоотношений между участниками образовательного процесса.

В ходе выполнения работы нам удалось выполнить все поставленные задачи: осуществить теоретический анализ исследуемой проблемы, уточнить понятийный аппарат исследования; проанализировать особенности возникновения конфликтов в педагогическом коллективе; проблему управления конфликтами в педагогическом коллективе. Осуществив эмпирическое исследование конфликтного взаимодействия в педагогическом коллективе, мы выяснили, что преобладающими стилями поведения педагогов в конфликтных ситуациях являются компромисс и избегание. В вопросе преодоления профессиональных затруднений в коллективе в большей степени предпринимаются осторожные действия.

Также в ходе проведенной работы был составлен комплекс мероприятий включающий в себя, как и определенные группы упражнений,

так и лекционные занятия, рассказывающие о причинах возникновения конфликта, его особенностях и способах разрешения проблемы.

После проведения комплекса мероприятий было проведено повторное тестирование, которое показало, что с помощью определенных заданий можно помочь лучше узнать о качествах своих коллег, а также научиться приемам, которые способствуют эффективному разрешению конфликтных ситуаций.