Автономная некоммерческая организация высшего образования

«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ИГУМЕНОВА ЕВГЕНИЯ ВЯЧЕСЛАВОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ПРОФИЛАКТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНИК

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся _____ (подпись) Е.В. Игуменова

Руководитель
канд. психол. наук, доцент каф. психологии, доцент _____ (подпись) А.П. Арышева

Нормоконтролер _____ (подпись) А.С. Самарина

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук

(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

Е.В. Наконечная

(подпись)

«15» 02 2022 г.

Красноярск 2022

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Игуменовой Евгении Вячеславовне группы у 258-пу
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы: Профилактика производственных конфликтов посредством медиативных техник
утверждена приказом по институту от «22» 11 2021 г. № 149/1-уо
на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «10» 11 2021 г., № 03

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «15» 02 2022 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I. Теоретические основы профилактики производственных конфликтов в стационарных учреждениях социального обслуживания; II Опытно-экспериментальная работа по совершенствованию профилактики производственных конфликтов посредством применения медиативных техник в условиях КГБУ СО СРЦН «РОСТОК»; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет

5. График выполнения выпускной квалификационной работы
25.11.21-03.12.21 – анализ научной литературы по теме исследования.
04.12.21-06.12.21 – формулирование выводов, оформление главы I.
07.12.21-12.01.22 – сбор первичных эмпирических данных.
13.01.22-25.01.22 – анализ результатов исследования.
26.01.22-04.02.22 – формулирование выводов, оформление работы.

Дата выдачи задания «15» 11 2021 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ А.П. Арышева
(подпись) (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме: «Профилактика производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания населения» содержит 67 страниц текстового документа, 10 таблиц, 13 рисунков, 45 использованных источника, 2 приложения.

КОНФЛИКТ, ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КОНФЛИКТ, ТИПЫ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ, ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА, ПРОФИЛАКТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ, МЕДИАТИВНЫЙ ПОДХОД.

Цель работы: разработать и апробировать программу с применением медиативных техник.

Проведено изучение взаимоотношений в педагогическом коллективе на базе КГБУ СО СРЦН «Росток», изучение социально-психологического климата в коллективе, используемых сотрудниками стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Выявлены особенности педагогов, провоцирующие производственные конфликты.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ В СТАЦИОНАРНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 8
1.1 Производственные конфликты в стационарных учреждениях социального обслуживания: сущность, виды, функции 8
1.2 Содержание и способы профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания 14
1.3 Анализ дефицитов в системе профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания 23
1.4 Медиативный подход как средство профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания 26
II ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНИК В УСЛОВИЯХ КГБУ СО СРЦН «РОСТОК» 31
2.1 Организация и методы исследования 31
2.2 Практика применения медиативных техник с педагогическим коллективом в рамках социально-реабилитационного центра «Росток» 46
2.3 Анализ результатов опытно-экспериментальной работы 50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 65
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 67
Приложения 73

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность рассматриваемой темы обусловлена необходимостью совершенствования профилактической деятельности, направленной на регулирование профессиональных взаимоотношений в коллективе, управление конфликтными ситуациями с целью предотвращения производственных конфликтов. Посредством такого совершенствования система профилактики должна обеспечить качество профессиональной деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Значимость профилактической деятельности, направленной на предупреждение возникновения производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания повышается в контексте масштабных социально-экономических преобразований российского общества на современном этапе, что, в свою очередь, способствует появлению напряженности в межличностных отношениях между сотрудниками и зарождению производственных конфликтов в учреждении. Наиболее отчетливо это наблюдается при длительном удаленном режиме работы сотрудников социальной сферы.

В этой связи, целесообразным видится разработка системы профилактических мер, включающих формирование сплоченного коллектива сотрудников, формирование социально-психологического климата, не допускающего возникновение напряженности, конфликтности среди сотрудников учреждения.

Изучением феноменологии конфликта преимущественно занимались зарубежные авторы. Как то, А. Адлер, К. Левин, Дж. Морено, К. Томас, В. Франкл, К. Хорни. Труды отечественных авторов, изучающих конфликт, посвящены общей теории конфликта, его природы и сущности (А.И. Донцов, А.А. Ершов, Л.А. Петровская, В.В. Дружинин), изучению структуры конфликта, его динамики (Н.В. Гришина, А.Н. Сухов), психологических характеристик личностей, склонных к конфликту (Н.С. Нечаева, Е.В. Зайцева, Н.В. Крогиус).

На сегодняшний день существует множество теоретико-методологических наработок в области проблемы конфликтного взаимодействия. Проблеме производственных конфликтов уделяли внимание в своих работах такие ученые, как Т.А. Садовская, Н.В. Самсонова, А.И. Китов, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, межличностным конфликтам – Б.Т. Лихачев, В.С. Мухина, Н.Н. Обозова, И.С. Кон, А.А. Бодалев. Изучением психологического климата в организации занимались в своих работах Н.В. Гришина, А.С. Морозов, А.И. Донцов и др. Концепцию производственных конфликтов рассматривали А.И. Шипилов, Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк.

Однако проблема профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания в научной литературе не рассматривалась, в диссертационных исследованиях освещена недостаточно, нуждается в разработке эффективных технологий профилактики производственных конфликтов в деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Исходя из высокой практической значимости рассматриваемой проблемы, её актуальности для учреждений социального обслуживания населения, а также недостаточной разработанности – была определена тема исследования «Профилактика производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания».

Объект исследования – производственный конфликт.

Предмет исследования – программа профилактики производственных конфликтов с педагогическим коллективом в учреждении социального обслуживания с применением медиативных техник.

Цель исследования – разработать и апробировать программу с применением медиативных техник.

Для достижения поставленной цели исследования предполагается решение следующих задач:

1. изучить сущность и функции производственных конфликтов в стационарных учреждениях социального обслуживания;

2. определить содержание и способы профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания;

3. произвести анализ дефицитов в системе профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания;

4. провести эмпирическое исследование социально-психологического климата коллектива КГБУ СО СРЦН «Росток», межличностных отношений в педагогическом коллективе, индивидуальной предрасположенности сотрудников к конфликтному взаимодействию;

5. разработать программу занятий по профилактике производственных конфликтов с педагогическим коллективом КГБУ СО СРЦН «Росток» с применением медиативных техник;

6. провести сравнительный анализ результатов опытно-экспериментальной работы.

Гипотеза исследования: разработанная программа профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания с применением медиативных техник эффективна.

Тема, цель, задачи и гипотеза исследования обусловили выбор совокупности методов:

- теоретический анализ научной литературы по теме исследования;
- эмпирические: наблюдение и тестирование.

Практическая значимость исследования определяется возможностями использования медиативных техник в целях профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания.

Структура исследования отражает логику исследования и состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ В СТАЦИОНАРНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Производственные конфликты в стационарных учреждениях социального обслуживания: сущность, виды, функции

Понятие «конфликт» рассматривается разными науками и авторами с различных точек зрения, вследствие чего у конфликта имеется множество определений и толкований.

С точки зрения философии конфликтом является стадия развития какого-либо противоречия, когда противоположности доходят до крайности в виде полярности, антагонизма.

С точки зрения социологии, социальной психологии – конфликт трактуют, как явление развития противоречивых целей, отношений или действий человека и способы их разрешения в зависимости от объективных и субъективных причин.

С точки зрения психологической науки конфликт интерпретируют как противопоставление друг другу противоположно направленных, несовместимых взглядов, оценок, действий в сознании отдельного человека или группы людей, сопровождающееся отрицательными эмоциями.

По мнению А.И. Пригожина, любое развитие осуществляется через разрешение противоречий. Противоречия, при этом, разрешаются различными способами и на разных стадиях. Если эти способы не будут реализованы, противоречие перерастает в конфликт [18].

Другой российский исследователь в области социальной психологии, Н.В. Гришина характеризует конфликт как проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон. В её понимании, в процессе конфликта две стороны активно ищут возможность помешать друг другу достигнуть определенной цели, предотвратить

удовлетворение интересов оппонента или изменить его взгляды и социальные позиции [14].

Американский социолог Л. Козер [2]трактовал социальный конфликт как «борьбу за ценности и претензию на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников».

Особое место среди всех конфликтов занимают конфликты в различных организациях, поскольку львиную долю времени человек так или иначе проводит на рабочем месте. Конфликт наиболее характерен для межличностных и межгрупповых отношений, в связи с чем, является достаточно типичной формой противоречий для организаций.

Конфликты в организации – это столкновения между субъектами социального взаимодействия внутри организации, которые возникают на основе противоречий в основных элементах её внутренней среды и под влиянием внешних факторов [22].

В научной литературе производственный конфликт рассматривают как скрытое или открытое столкновение индивидуальных и/или групповых интересов в сфере деловых и профессиональных отношений, складывающихся в процессе совместной производственной деятельности. Однако стоит отметить, что сам термин «производственный конфликт» не имеет однозначной интерпретации.

С точки зрения А.В. Дмитриева, производственный конфликт – это острый способ разрешения значимых противоречий в профессиональной деятельности специалиста, в его социальном взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности, в структуре его личности [13].

По мнению В.П. Ратникова, производственный конфликт рассматривается как одна из форм конфликта в организации (наряду с трудовым, организационным), заключающаяся в выражении противоречий в производственных отношениях трудового коллектива [24].

Другие авторы, напротив, отделяют от производственного только трудовой конфликт (т. е конфликт работника с работодателем по поводу

трудовых отношений), либо и вовсе рассматривают производственные конфликты как трудовые.

Учитывая противоречие во взглядах авторов, мы в данной работе остановимся на определении В.П. Ратникова, как наиболее точном.

Итак, поскольку производственный конфликт является одной из форм конфликта в организации, то он имеет ту же структуру, стадии развития, виды и функции, методы исследования, что и конфликт в любой организации.

Изучая производственные конфликты в учреждениях социального обслуживания, рассмотрим объективные и субъективные факторы, провоцирующие людей на конфликтные отношения. Эти факторы, как правило, обусловлены психологическими особенностями личности сотрудников учреждения.

Объективные факторы – это обстоятельства, которые реально имеют место быть и не поддаются изменению за короткий срок. Сюда можно отнести окружающие условия, социально-психологические особенности социальной группы и самой личности. Так, конфликт может быть вызван нечетким распределением ответственности, обязанностей и полномочий, нехваткой ресурсов, плохо выстроенной коммуникацией. Среди значимых особенностей личности и группы можно выделить: образование, уровень квалификации, способности и возможности, потребности и установки [9].

Субъективными факторами являются стимулы к конфликтным действиям, вызванные кажущимися обстоятельствами. Другими словами, искаженное восприятие ситуации сотрудниками влечет за собой конфликтные действия в полной мере [9].

Кратко рассмотрим классификации производственных конфликтов.

По составу сторон можно выделить три вида конфликтов в организации:

- межличностные (личность – личность);
- межгрупповые (группа – группа);
- группа – личность.

Межличностные конфликты в учреждениях приобретают характер мнимо деловых противоречий. Межличностные конфликты могут происходить как по вертикали, так и по горизонтали организационной иерархии.

Межгрупповые конфликты в учреждениях социального обслуживания могут зарождаться между структурными подразделениями (отделениями), либо между группами сотрудников одного отделения.

Конфликты «группа – личность» могут иметь разнообразные проявления. Конфликты этого вида могут продолжительное время существовать в скрытой форме и визуализироваться время от времени в форме эмоционального неприятия какого-либо члена коллектива, либо могут быть длительными и проявляться в виде постоянной травли определенного члена коллектива.

По источникам конфликтов в организации выделяют следующие их виды: структурные, инновационные, позиционные (конфликты значимости), конфликты справедливости, ресурсные (соперничество за ресурсы), динамические конфликты (групповая динамика) [21]. Каждый из этих видов конфликтов характерен для учреждений социального обслуживания, рассмотрим их более подробно.

Примерами структурных конфликтов в учреждениях социального обслуживания на сегодняшний день являются конфликты между централизованной бухгалтерией и основными отделениями учреждения, а также конфликты отделений между собой, причинами которых становятся противоречия в задачах, решаемых отделениями.

Инновационные конфликты в настоящий момент характерны учреждениям социального обслуживания в связи с ожиданием реорганизации, изменением организационной структуры, изменениями в распределении полномочий и ответственности, внедряются новые технологии, меняется штатное расписание, в связи с чем, некоторые сотрудники ожидают перемещения на другие должности, меняются взаимоотношения [35].

Позиционные конфликты в учреждениях социального обслуживания могут возникать как на межличностном, так и на межгрупповом уровне. На

межличностном уровне и на уровне личность – группа позиционные конфликты могут возникать из-за недооценки личного вклада того или иного работника в решение задач учреждения, например, помощника воспитателя, допустившего по какой-либо причине побег несовершеннолетних воспитанников из учреждения, тем самым вызвав к себе пренебрежительное отношение [35].

Конфликты справедливости возникают в учреждениях социального обслуживания довольно часто, на почве расхождений в оценке трудового вклада. Некоторые сотрудники имеют право взять на себя дополнительную нагрузку, в связи с чем, получают за это доплату. Однако со стороны других сотрудников не всегда понятно, за что доплачивается работнику, если по часовой нагрузке он не перерабатывает. Это обусловлено неопределенностью критериев оплаты труда.

Соперничество за ресурсы также характерно учреждениям социального обслуживания. По большей части, рассматриваемые учреждения не всегда готовы обеспечить каждого сотрудника оборудованным рабочим местом и стационарным компьютером, принтером. Заведующие отделений в этом случае не всегда готовы отстаивать интересы своих сотрудников.

Динамические конфликты зачастую тоже характерны учреждениям социального обслуживания, поскольку данным учреждениям свойственна текучесть кадров, в связи с чем, неформальная структура бывает мобильной, неустоявшейся [35].

Приведенная типология конфликтов не исчерпывает все многообразие возможных классификаций, в связи с чем, в зависимости от специфики конфликта – можно выделить и другие классификации.

Любой конфликт в организации может быть функциональным и вести к повышению эффективности деятельности учреждения. Или может быть дисфункциональным и способствовать снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации [25].

В этой связи, различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, затрагивающие

принципиальные проблемы. Их разрешение выводит организацию на новый, более высокий уровень развития. Деструктивные – ведут к негативным (даже разрушительным) действиям, сопровождаются разрушением межличностных отношений, что приводит к резкому снижению эффективности работы группы и даже всей организации [14].

В научной литературе различными исследователями выделяются возможные функции конфликта. Рассмотрим основные функции:

- сигнальная: сигнализирует о сбое в системе и необходимости изменений;

- информационная: отражение и выявление причин сбоя в системе;

-дифференцирующая: предполагающая процесс перестановки, перегруппировки участвующих в конфликте сил;

- динамическая: стимулирующая прогресс, поскольку конфликт является толчком развития и способом разрешения противоречий [14].

К функциям конфликта в организации Т.С. Кабаченко относит также следующие функции [38]:

- образование группы, поддержание ее нормативных и физических параметров;

- стабильное установление системы внутригрупповых и межличностных отношений, интеграция и идентификация, социализация и адаптация;

- информационная осведомленность об окружающей среде, её враждебности или доброжелательности по отношению к организации;

- стабильное поддержание баланса сил, в том числе власти. Осуществление социального контроля над властью.

- установление норм, построение новых систем взаимоотношений;

- диагностирование нарушений функций организации.

Однако, оценивая функции конфликта, следует учесть, что:

- четких критериев различения конструктивного и деструктивного конфликта не существует;

- большинство конфликтов несут одновременно и конструктивные, и деструктивные функции, следовательно, обозначить и оценить роль конфликта с положительной или отрицательной стороны невозможно;

- конструктивность и деструктивность конфликта зависит от особенностей процесса его разрешения, в частности от его результата;

- степень конструктивности и деструктивности конфликта может меняться на различных стадиях его развития;

- для одних участников конфликта он несет конструктивную функцию, для других – может быть деструктивен.

Таким образом, приняв во внимание тот факт, что любой конфликт, в том числе производственный, имеет положительные стороны, конструктивные функции, то в отдельных случаях – его провоцирование, стимулирование несет позитивную направленность в управлении конфликтом, при условии контроля над ним.

1.2 Содержание и способы профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания

Важность профилактики производственных конфликтов не оставляет за собой сомнений. Как показывает анализ научных исследований, профилактика эффективна на самых ранних этапах возникновения противоречий, на профилактику затрачивается гораздо меньше сил, средств и времени, нежели на разрешение конфликта. Кроме того, она предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеют место быть даже в результате конструктивно разрешенного конфликта.

Профилактика производственных конфликтов осуществляется посредством комплекса определенных средств, методов, форм и предполагает определенное содержательное наполнение. В соответствии с этим, для определения содержания профилактики конфликтов в определенном учреждении следует учесть его методологическую базу. Производственные

конфликты могут способствовать отрицательным последствиям не только для отдельной личности, но для коллектива в целом. В этой связи, значимость профилактической деятельности в учреждении, направленная на предупреждение возникновения производственных конфликтов, подчеркивается многими исследователями [34].

На сегодняшний день основным способом профилактики конфликтов, представленным в научной литературе и применяемым на практике, считается организация такого взаимодействия между субъектами, которое исключит либо минимизирует вероятность возникновения конфликтов [33].

На современном этапе ряд исследователей считают первостепенным подход, подразумевающий управление конфликтами таким образом, чтобы исход имел положительный результат. Так, Е.Г. Жулина, Е.А. Замедлина под управлением конфликтом понимают «целенаправленное воздействие по устранению/ минимизации причин конфликта или по коррекции поведения участников конфликта, изменению их целей» [17].

По мнению Б.И. Хасана, профилактикой считается превращение деструктивного конфликта в конструктивный. Целью профилактической работы, при этом, он обозначает формирование способности и готовности сотрудников учреждения к преобразованию конфликтных ситуаций [14].

В научных источниках различными авторами предлагаются в качестве профилактики конфликтов и другие меры. Как то, А.В. Петровская видит устранение конфликтных зон в учреждении посредством формирования благоприятного психологического климата. Д.Г. Скотт считает эффективным в системе профилактики конфликтов развитие навыков конструктивного общения, толерантности, эмпатии у всех членов коллектива. Д.П. Зеркин считает целесообразным отработку навыков конструктивного поведения в конфликте посредством организации занятий с коллективом в форме социально-психологического тренинга, с использованием активных методов.

С точки зрения В.М. Шепель, профилактика производственных конфликтов возможна путем оптимизации стиля управления коллективом [31].

В современной организации профилактика производственных конфликтов осуществляется по четырем направлениям:

- создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций;

-оптимизация организационно-управленческих условий функционирования организации;

- устранение социально-психологических причин конфликтов;

- блокирование личностных причин возникновения конфликтов [37].

По мнению М.В. Созиновой, целенаправленная работа по профилактике производственных конфликтов в учреждении социального обслуживания должна включать занятия по формированию навыков контроля и регулирования психоэмоционального состояния специалистов, освоению ими техник предупреждения конфликтного взаимодействия [35].

По результатам научного исследования, М.В. Созинова выделяет среди условий эффективной профилактики производственных конфликтов специалистов учреждений социального обслуживания следующие:

- сформированные навыки по саморегуляции психической и эмоциональной сфер,

- сформированные навыки конструирования эффективных профессиональных коммуникаций;

- сформированные навыки оценивания конфликтной ситуации и рефлексии психологического состояния коллег в ходе взаимодействия [35].

Среди успешных методов управления конфликтными ситуациями исследователи выделяют: структурные и межличностные методы.

Структурные методы регулирования конфликта оказывают воздействие на участников конфликтов, возникающих по причине неправильного распределения функций, некачественной организации труда, низкой оплатой труда, мотивацией и т.п. Одними из самых часто используемых структурных методов являются: объяснение сотруднику требований к работе; иерархическая структура полномочий; структурирование системы вознаграждений.

Межличностные методы помогают сотруднику выбрать стиль поведения во время конфликтной ситуации, не ущемляя свои принципы.

По мнению С.М. Емельянова, технологии эффективного поведения и общения связаны с исключением конфликтогенов из сферы общения: не использовать конфликтогены в общении, не отвечать конфликтогеном на конфликтоген [39].

Внешняя форма предупреждения конфликта возможна в двух вариантах:

- нейтрализация действий комплекса обуславливающих конфликт факторов как вынужденная профилактика;

- эффективное управление социальной системой организации как превентивная (стратегическая) форма предупреждения конфликта.

Рассмотрим формы профилактических действий в учреждении, в зависимости от типа конфликта. Для этого обратимся к таблице 1.1

Таблица 1.1

Профилактические меры, предпринимаемые в зависимости от типа конфликта

Тип конфликта	Форма профилактических действий
1	2
Личность – личность (межличностные)	Педагогические меры: беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений; Психологические меры: выстраивание отношений по типу пристройки, отказ от использования поведенческих конфликтогенов превосходства, агрессии, эгоизма; Административные меры: изменение условий труда, перевод потенциальных конфликтантов в разные подразделения, смены и т.п.
Группа - личность	Анализ взаимоотношений в коллективе (микрогруппы, лидерство, социометрия и т.п.). Знание и анализ ранних симптомов скрытого конфликта (актуализация ложных интересов, потребностей конфликтующей личности со стороны членов группы; ограничение коммуникаций с конфликтующей личностью). Преодоление нарушения групповых норм, высокомерия.

Окончание таблицы 1.1

1	2
Группа – группа (межгрупповые)	На основе углубленного анализа причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации; активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках; использование педагогических и административных мер по предупреждению мотивов назревающего конфликта.

Из таблицы 1.1 мы видим, что в каждом конкретном направлении, в зависимости от типа участвующих сторон – профилактика выстраивается в соответствии с учетом разнонаправленных мер.

На сегодняшний день один из основных подходов к управлению конфликтами основывается на том, что конфликтами можно управлять, причем таким образом, что исход будет иметь положительный заряд. Профилактика, при этом, является одним из первоначальных этапов управления конфликтами [42].

В научной литературе выделяют две группы методов профилактики конфликтов в организации. Представим их на рисунке 1.1

Рис. 1.1 Методы профилактики конфликтов в организации

К основным объективным методам, способствующим профилактике конфликтов в организации исследователи относят:

- создание благоприятных условий для жизнедеятельности сотрудников в организации;

- справедливое распределение материальных благ в учреждении (наград, поощрений);

- разработку возможных вариантов разрешения типичных предконфликтных ситуаций. Например, унижение заведующим личного достоинства сотрудника его отделения, назначение на вакантную ставку при наличии нескольких претендентов, перевод сотрудника в другое отделение;

- формирование успокаивающей материальной среды внутри учреждения (создание комнат отдыха, комнат психологической разгрузки, наличие аквариумов, комнатных растений и т.д.) [38].

Поскольку главными участниками производственного конфликта являются конкретные сотрудники, то такая профилактика должна быть и личностно-направленной, в связи с чем, выделяют субъективные, индивидуально-психологические методы. Индивидуальные особенности человека определяют, с какой настойчивостью он стремится удовлетворить свои потребности, насколько умеет контролировать и регулировать свое поведение. Зная эти особенности, можно прогнозировать:

- стиль поведения, который выберет человек в конфликтной для него ситуации;

- варианты развития конфликтной ситуации;

- возможные результаты и последствия конфликта.

Для управления конфликтами внутри организации нужно уметь выявлять мотивы и цели участников конфликта, помогать осознавать свои истинные интересы в конкретной ситуации, владеть методами анализа конфликтной ситуации и организации совместного поиска решений. Для менеджера любого уровня умение эффективно предупреждать производственные конфликты является профессиональной компетенцией. Зачастую руководителю наоборот

приходится стимулировать конфликт с целью переориентации конфликтной энергии в более мирное русло [39].

Для того чтобы минимизировать конфликт, либо перенаправить его в нужное русло – нужно выделить и проанализировать:

- стороны конфликта (личностные особенности участников, влияние опыта на восприятие ситуации, наличие опасений и предубеждений);
- ценности и интересы сторон;
- стили поведения сторон в конфликтной ситуации;
- избираемые сторонами способы оказания влияния (друг на друга или на развитие ситуации в целом);
- стратегии и тактики конфликтного взаимодействия;
- конфликтную ситуацию (характер воздействий внешней среды, присутствие третьих лиц и т. д.) [33].

Количество вариантов поведения человека в конфликтной ситуации увеличивается, если мы рассматриваем взаимодействие нескольких людей, так как добавляется взаимное влияние участников конфликта на поведение друг друга. Поэтому развитие взаимоотношений зависит и от сочетания в группе людей различных психологических типов, и от особенностей субъективного восприятия ими ситуации и друг друга.

В немногочисленном коллективе с целью предупреждения конфликтных ситуаций используют социометрические методы измерения социально-психологического климата в коллективе. Основным условием предупреждения конфликтов является их правовая основа.

Проведя анализ научных источников по проблеме профилактики и предотвращения производственных конфликтов, основным направлением тактики предупреждения конфликтов в учреждениях социального обслуживания можно обозначить создание благоприятной обстановки для общения всех членов коллектива между собой, поддержку и укрепление сотрудничества, отношений взаимовыручки в коллективе. Наиболее эффективными социально-психологическими методами в данном случае

являются методы социально-психологического, организационно-управленческого и нравственно-этического характера.

Основными социально-психологическими методами, направленными на коррекцию эмоциональной сферы сотрудников (чувств, настроений и пр.) являются следующие методы [35]:

- Метод согласия, состоящий в объединении потенциально конфликтующих сотрудников в общее дело, с целью формирования у них общих интересов, предоставление возможности лучше узнать друг друга, совместно решая имеющиеся проблемы.

- Метод доброжелательности, симпатии, развития способности к сопереживанию и сочувствию к другим людям может применяться в кризисных ситуациях, когда есть необходимость оказать поддержку какому-либо члену коллектива.

- Метод сохранения репутации партнера, уважения к его достоинству состоит в формировании достоинства и авторитета, стимулировании уважительного отношения к личности каждого члена коллектива.

- Метод взаимного дополнения направлен на принятие способностей партнера, используется преимущественно при формировании рабочих групп.

- Метод недопущения дискриминации людей, состоящий в избегании подчеркивания преимуществ одного партнера над другим, каких-либо различий между ними, который позволяет избежать формирования чувства обиды.

- Метод психологического подъема, включающий мероприятия по снижению психологической напряженности, эмоциональной разрядке, проведение членами коллектива совместного отдыха (корпоративные празднования знаменательных дат).

Предотвращению конфликтных ситуаций, в этой связи, будет способствовать все, что обеспечивает сохранение нормальных деловых отношений, укрепляет взаимное уважение и доверие.

Анализируя организационно-управленческие методы, в первую очередь необходимо отметить влияние некомпетентных управленческих решений на

возникновение межличностных конфликтов в коллективе. Необоснованные управленческие решения, наряду с игнорированием интересов и мнений сотрудников довольно часто могут быть предпосылкой конфликтов.

Значимыми организационно-управленческими составляющими, способствующими снижению числа производственных конфликтов в коллективе можно выделить следующие:

- снижение уровня конфликтности тех сотрудников, которые склонны к их провоцированию путем коррекции индивидуальных качеств конфликтной личности через индивидуальные занятия с психологом;

- строго выстроенная и эффективно функционирующая кадровая политика (строгий отбор сотрудников с учетом социально-психологических качеств) снижает вероятность приема на работу конфликтной личности;

- психологическая диагностика коллектива, с целью определения способов эффективного взаимодействия в коллективе;

- высокий авторитет руководителя учреждения (формирование особо уважительных отношений);

- высокий уровень профессиональной культуры коллектива;

- престиж учреждения [37].

Таким образом, мы видим, что профилактика производственных конфликтов представляет собой комплекс выстроенных методов управления организацией, который позволяет, в первую очередь, уменьшить возможность возникновения конфликта. В этой связи, профилактике должно быть отведено главенствующее место в деятельности администрации каждого учреждения. Профилактика производственных конфликтов не менее важна и в учреждениях социального обслуживания, где её осуществляют в виде управленческой деятельности, которая состоит из заблаговременного распознавания конфликтного фактора, его последующего устранения или ослабления и, таким образом, ограничения возможности возникновения или деструктивного развития коллектива в последующем.

1.3 Анализ дефицитов в системе профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания

В учреждениях социального обслуживания профилактика производственных конфликтов была и остается особенно актуальной, поскольку профессиональные конфликты с коллегами негативно сказываются на оказании ими совместных услуг. Иначе говоря, предупреждение конфликтов в коллективе является основополагающим фактором повышения качества социального обслуживания.

Профессиональная деятельность работников учреждений социального обслуживания предполагает эмоциональную насыщенность и огромное число факторов, вызывающих стресс. Напряженный ритм работы воспитателей, психологов, социальных педагогов, интенсивный характер труда зачастую приводит к повышенному напряжению, неумению расслабляться, выходить из напряженного состояния, обретать психическое равновесие, что способствует формированию эмоционального выгорания сотрудников, в результате которого могут наблюдаться нарушения взаимоотношений, повышенная конфликтность педагогов. Их межличностные коммуникации, обмен информацией не всегда происходит продуктивно [35].

Проанализировав систему профилактики производственных конфликтов, осуществляемую в учреждениях социального обслуживания на современном этапе, можем отметить следующие недостатки профилактики:

- дефицит на этапе прогнозирования конфликтов, в силу отсутствия выстроенной системы работы психологов с персоналом учреждения;

- дефицит управления персоналом в силу слабой кадровой политики учреждения;

- недостаточное антиконфликтное управление со стороны руководства учреждения;

- недостаточная стрессоустойчивость персонала учреждения, провоцирующая возникновение конфликтогенных ситуаций в коллективе;

- нецелесообразная организация труда сотрудников учреждения: нечеткие сроки выполнения задач, несогласованность специалистов, перегруженность специалистов, порождающая разногласия в коллективе, невозможность решить мелкие проблемы.

- коммуникативные проблемы в коллективе учреждения (некорректная коммуникация);

- дефицит системы мотивации сотрудников;

- дефицит практических умений в области нивелирования конфликтных ситуаций у сотрудников.

Учитывая перечисленные дефициты системы профилактики производственных конфликтов, можно отметить, что каждый из недостатков так или иначе связан с остальными, а их совокупность – ведет к системным дефицитам в управлении учреждением.

К последствиям недостаточно систематизированного подхода к профилактике производственных конфликтов в учреждении социального обслуживания можно отнести письменные жалобы сотрудников к заведующему отделения, устные и письменные обращения к руководству учреждения со стороны получателей услуг, напряженные взаимоотношения между сотрудниками, нарушения слаженной работы в коллективе [37].

Поскольку профессиональная деятельность работников учреждений социального обслуживания предполагает эмоциональную насыщенность и может формировать стрессовое состояние сотрудников, характеризующееся чрезмерной раздражительностью – следовательно, предотвращение производственных конфликтов может быть достигнуто посредством организации специальных мероприятий, как для всех сотрудников учреждения, так и для каждого подразделения.

Однозначно следует принять во внимание, что подавление производственного конфликта, уклонение от него, избегание проблемы – не лучший способ преодоления конфликта, это может привести к скрытым проблемам в коллективе. Необходимо научиться предупреждать конфликты

слаженно и быстро решать возникающие недопонимания, столкновения различных взглядов и интересов в коллективе.

В связи с чем, для поддержания баланса здоровых взаимоотношений в коллективе учреждения социального обслуживания считаем наиболее эффективным внедрение технологий медиации и медиативных техник в работе с персоналом, в качестве дополнения к традиционным формам профилактической деятельности в рамках учреждения.

Основными трудностями внедрения медиативных технологий в учреждениях социального обслуживания допускаем:

- недостаточность (ограниченность) ресурсов в учреждении;
- авторитаризм руководства учреждения;
- психологическую закрытость сотрудников;
- формализм и нежелание внедрять инновации;
- непонимание ценности данной технологии;
- моральную усталость от инноваций.

Исходя из этого, видим целесообразным организацию курсов повышения квалификации в области медиации для сотрудников учреждения. С другой стороны, в процессе организованной опытно-экспериментальной работы, считаем целесообразным обучить специалистов основам использования медиативных практических техник, с целью освоения ими следующих профессиональных умений:

- организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством в ходе профессиональной деятельности;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством.

Таким образом, мы видим, что дефициты в системе профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания, как правило, заключаются в неэффективном управлении социальной системой учреждения, в отсутствии четкой иерархической системы, нерациональном распределении задач между отделениями. При этом применение

альтернативных форм профилактики в виде освоения медиативных технологий позволит сгладить производственные конфликты внутри коллектива специалистов учреждения социального обслуживания и освоить сотрудниками навыки бесконфликтного общения в профессиональном сообществе.

1.4 Медиативный подход как средство профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания

Опыт применения восстановительных технологий, в частности медиации и медиативного подхода, в учреждениях социального обслуживания на сегодняшний день ограничивается реализацией программ, направленных на коррекцию и восстановление детско-родительских отношений, на создание благоприятного психологического климата в семье. Внедрение медиации, как правило, демонстрируется в качестве эффективного инструмента социальной реабилитации несовершеннолетних и их семей [8].

В нашей работе осуществим попытку расширить опыт применения медиативных техник. Для этого обратимся к возможностям медиативного подхода в направлении профилактики производственных конфликтов в педагогическом коллективе учреждений социального обслуживания.

Отдельные аспекты использования медиации и медиативного подхода на данный момент рассматривались отдельными российскими авторами, такими как М.А. Хазанова, И.А. Баева, А.Ц. Шамликашвили, Т.С. Овчинникова.

Изучив теоретические источники по проблеме медиации, мы видим, что процесс медиации – это не только и не столько работа с самим конфликтом, сколько оказание помощи в направлении поиска решении по какому-либо вопросу. В связи с чем, использовать медиативные технологии возможно, и даже вполне целесообразно, на этапе профилактики [44].

Основными причинами, провоцирующими сотрудников учреждений социального обслуживания на возникновение конфликтных ситуаций в

профессионально-деловом общении, можно выделить следующие противоречия, связанные:

- с отсутствием оптимального руководства, неблагоприятным социально-психологическим климатом в учреждении;

- с разногласиями сотрудников в вопросах педагогики и методов воспитания несовершеннолетних;

- со столкновением новаторства и консерватизма;

- с несостоявшимися ожиданиями;

- с недооценкой значимости педагога социального учреждения;

- с недобросовестным отношением к работе, непониманием своих функций и обязанностей со стороны коллег;

- с потребностью в признании со стороны коллектива;

- с отсутствием единства требований к сотрудникам в учреждении;

- с психологической несовместимостью сотрудников между собой;

- с неудовлетворенностью решения руководством учреждения административно-хозяйственных, организационных вопросов (расстановка кадров, начисление зарплаты, утверждение графика отпусков, комплектование групп и т. п.);

- с карьеризмом, личными амбициями, эгоизмом сотрудников [27].

К числу наиболее сложных конфликтов можно отнести конфликтные ситуации, связанные с отсутствием единства требований, преемственности в подходе к детям со стороны педагогов-коллег, работающих с одной и той же группой детей. Эти ситуации требуют особого внимания, поскольку их появление и невозможность самостоятельного улаживания, а тем более невозможность предупреждения этих ситуаций влечет за собой неудовлетворенность профессиональной деятельностью и нарастание профессионального выгорания. В этой связи, возрастает необходимость создания комфортных условий для каждого члена коллектива [23].

Медиативный подход – один из современных, альтернативных методов, применяемых как к разрешению, так и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций в коллективе [45].

В качестве решения – мы видим знакомство всех участников педагогического коллектива с медиативным подходом, обучение разумному поведению в ситуациях, вызывающих разногласия, формирование мировосприятия, основанного на сотрудничестве, что в дальнейшем будет способствовать совершенствованию профессиональной культуры сотрудников и более эффективной деятельности учреждения.

В процессе применения медиативного подхода могут быть использованы методы различных психотерапевтических направлений, как то, бихевиоризм, коучинг и др. [29].

Основными техниками в процессе использования медиативного подхода можно выделить:

1) техники рефлексивного вмешательства – направлены на установление и поддержание контакта с участниками конфликта;

2) техники контекстуального вмешательства – направлены на формирование благоприятного климата переговоров;

3) техники независимого вмешательства – обеспечивают процесс принятия решений и анализа вариантов [11].

Так, медиативный подход в рамках профилактики производственных конфликтов в педагогическом коллективе учреждений социального обслуживания направлен на трансформацию взаимодействия участников в межличностных конфликтах и изменение способа реагирования на возникновение проблемных ситуаций [15].

В процессе реализации медиативного подхода с педагогическим коллективом учреждения – можно достигнуть готовности сотрудников вместе решать спорные вопросы, быть терпимее друг к другу, с уважением относиться к ценностям и интересам друг друга, понимать свои истинные интересы и

отличать их от сиюминутных желаний, стремиться к реалистичному, выполнимому, долгосрочному соглашению, удовлетворяющему обе стороны.

Таким образом, использование медиативного подхода в педагогическом коллективе учреждения запускает определенные процессы: формируется новый тип реагирования на конфликтные и просто сложные ситуации, наблюдается смена устоявшихся установок педагога, происходит формирование личностных ценностей восстановительной культуры. Тем самым, традиционные формы управления конфликтами в учреждении социального обслуживания однозначно целесообразно расширять за счет применения восстановительных практик.

Итак, производственный конфликт представляет собой одну из форм конфликта в организации и представляет собой острый способ разрешения значимых противоречий в производственных отношениях и/или профессиональной деятельности специалиста, в его социальном взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности, в его структуре личности.

Изучая производственные конфликты в учреждениях социального обслуживания, мы рассмотрели объективные и субъективные факторы, провоцирующие людей на конфликтные отношения. Эти факторы, как правило, обусловлены психологическими особенностями личности сотрудников учреждения.

Учреждениям социального обслуживания, как и другим производственным коллективам, свойственны три вида конфликтов по составу сторон: межличностные, межгрупповые и между группой и личностью.

Профилактика производственных конфликтов осуществляется посредством комплекса определенных средств, методов, форм и предполагает определенное содержательное наполнение. В научной литературе выделяют две группы методов профилактики конфликтов в организации: социально-управленческие и индивидуально-психологические.

В зависимости от типа конфликта разными авторами предлагаются различные профилактические меры: педагогические, психологические и административные. На сегодняшний день один из основных подходов к управлению конфликтами основывается на том, что конфликтами можно управлять, причем таким образом, что исход будет иметь положительный заряд.

Проведя анализ научных источников по проблеме профилактики и предотвращения производственных конфликтов, основным направлением тактики предупреждения конфликтов в учреждениях социального обслуживания можно обозначить создание благоприятной обстановки для общения всех членов коллектива между собой, поддержку и укрепление сотрудничества, отношений взаимовыручки в коллективе. Наиболее эффективными социально-психологическими методами в данном случае являются методы социально-психологического, организационно-управленческого и нравственно-этического характера.

Проанализировав систему профилактики производственных конфликтов, осуществляемую в учреждениях социального обслуживания на современном этапе, нами были отмечены ряд дефицитов системы профилактики, которые заключаются, как правило, в неэффективном управлении социальной системой учреждения, в отсутствии четкой иерархической системы, нерациональном распределении задач между отделениями. При этом применение альтернативных форм профилактики в виде освоения медиативных технологий позволит сгладить производственные конфликты внутри коллектива специалистов учреждения социального обслуживания и освоить сотрудниками навыки бесконфликтного общения в профессиональном сообществе.

II ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНИК В УСЛОВИЯХ КГБУ СО СРЦН «РОСТОК»

2.1 Организация и методы исследования

В процессе исследования поставленной проблемы была проведена эмпирическая работа на базе КГБУ СО СРЦН «Росток».

Актуальность нашего эмпирического исследования объясняется необходимостью изучения особенностей профилактической работы по предотвращению производственных конфликтов в учреждении КГБУ СО СРЦН «Росток».

Цель исследования: разработать и апробировать программу с применением медиативных техник.

Объект исследования: производственный конфликт.

Предмет исследования: программа профилактики производственных конфликтов с педагогическим коллективом в учреждении социального обслуживания с применением медиативных техник.

Гипотеза исследования основана на предположении о том, что разработанная программа профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания с применением медиативных техник эффективна.

Для достижения поставленной цели необходимо осуществление следующих задач:

1. изучить особенности межличностных отношений в трудовом коллективе, особенности социометрического статуса членов коллектива;

2. подобрать диагностические методики и разработать исследование, соответствующее предмету и объекту исследования;

3. осуществить эмпирическое исследование социально-психологического климата в коллективе, стиля поведения сотрудников в конфликтной ситуации, межличностных отношений в педагогическом коллективе на базе КГБУ СО СРЦН «Росток»;

4. осуществить анализ результатов исследования.

В нашем эмпирическом исследовании принял участие коллектив педагогов стационарного отделения №1 (далее СО1), включающий воспитателей групп и помощников воспитателей, работающих на тех же группах, КГБУ СО СРЦН «Росток» в количестве 36 человек: 18 воспитателей и 18 помощников воспитателя.

Выборку составили 34 женщины и 2 мужчины в возрасте от 23 до 60 лет. Образование: 20 человек имеют высшее, 16 – средне-специальное. Стаж работы в учреждении социального обслуживания от 3 лет до 21 года.

Для достижения цели исследования, с учетом специфики исследования, отобран адекватный набор методик, соответствующих теоретической основе, логике исследования и принципу объективности.

План эмпирического исследования включал следующие методики:

- экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалыто);

- тест-опросник Кеннета Томаса «Стиль поведения в конфликте»;

- социометрическая методика Дж. Морено.

К каждой методике была модифицирована инструкция, с учетом профессиональной области исследуемых сотрудников, которая также включала мотивационный компонент для исследуемого сотрудника.

Таким образом, этапы эмпирического исследования включали в себя:

1. Диагностику социально-психологического климата в трудовом коллективе.

2. Диагностику стилей поведения в конфликте каждого из сотрудников

3. Диагностику межличностных отношений сотрудников исследуемого коллектива.

4. Анализ результатов эмпирического исследования.

Разработку цикла занятий по профилактике производственных конфликтов с педагогическим коллективом КГБУ СО СРЦН «Росток» с применением медиативных техник.

Перед началом исследования, для удобства анализа результатов, мы поделили весь педагогический коллектив СО1 на три малые профессиональные группы (по сменам), работающие день через два. В каждой группе (смене), при этом, оказалось по 12 респондентов: 6 воспитателей и 6 помощников воспитателей.

На старте нашего эмпирического исследования была использована методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто). Бланк для ответов представлен в приложении 1.

Результаты экспресс-методики оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалыто) представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Результаты оценки социально-психологического климата

Наименование профессиональной малой группы	Эмоциональный компонент	Когнитивный компонент	Поведенческий компонент
Смена №1	0,8	0,7	0,9
Смена №2	0,4	0,1	0,3
Смена №3	- 0,1	- 0,2	0,2

Анализируя полученные данные, мы видим, что в профессиональной малой группе «Смена №3» по всем компонентам получены противоречивые балльные оценки, в связи с чем, психологический микроклимат в данной профессиональной группе можно считать противоречивым, неопределенным, нестабильным.

В малой группе «Смена №2» противоречивые балльные оценки получены по когнитивному компоненту, что указывает на недостаточное знание членами этой малой группы особенностей характера других членов данной малой профессиональной группы.

В малой группе «Смена №1» психологический климат по всем компонентам можно принимать, как благоприятный.

Следующей методикой нашего исследования выступал тест-опросник Кеннета Томаса «Стиль поведения в конфликте». С помощью данного опросника мы изучали особенности поведения в конфликтной ситуации у членов трудового коллектива СО1.

Полученные данные по результатам применения методики К. Томаса представим в таблице 2.2

Таблица 2.2

Результаты оценки стиля поведения членов коллектива СО 1 по методике Томаса

Стиль поведения в конфликтной ситуации	Наименование профессиональной малой группы		
	Смена №1	Смена №2	Смена №3
Избегание	1 (8%)	1 (8%)	1 (8%)
Приспособление	5 (42%)	4 (33%)	5 (42%)
Компромисс	2 (17%)	2 (17%)	1 (8%)
Соперничество	-	1 (8%)	5 (42%)
Сотрудничество	4 (33%)	4 (33%)	-

Наглядно представим результаты среднегрупповых показателей по каждому стилю поведения в конфликтной ситуации в графическом виде на рисунке 2.1.

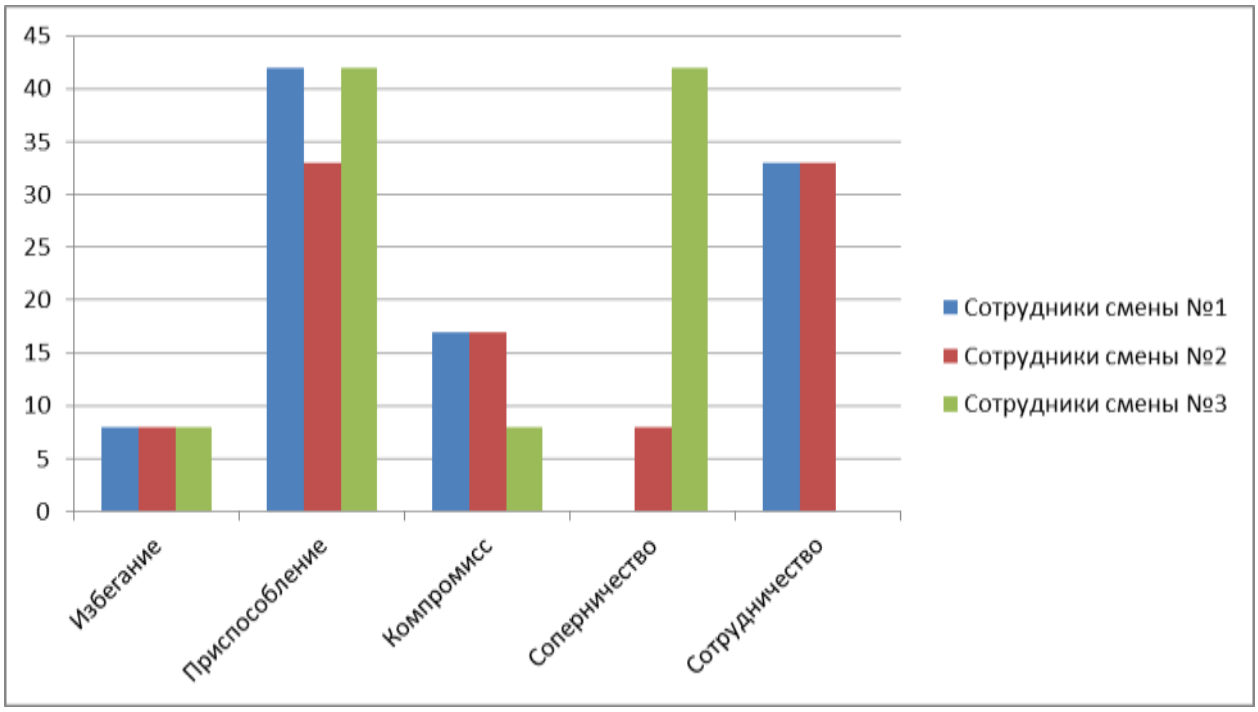


Рис. 2.1 Результаты малых профессиональных групп по стилям поведения в конфликтной ситуации

Анализируя полученные данные, мы видим, что сотрудникам смены №1 абсолютно не свойственно соперничество при решении конфликтов, что является положительной характеристикой данной малой профессиональной группы. Избегание, как способ разрешения конфликта, используют сотрудники каждой из исследуемых групп в равной степени (8%), значительный процент коллектива каждой из исследуемых профессиональных групп стремится решить конфликт с помощью приспособления (в смене №1 и смене №3 – в большей степени – по 42%, в смене №2 – 33%), соответственно эти сотрудники готовы

принести в жертву собственные интересы ради интересов другого человека.

При помощи соперничества решают конфликты 42% сотрудников смены №3 и 8% сотрудников смены №2, что выражается в их стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

На компромисс в конфликтной ситуации готовы пойти по 16% сотрудников смены №1 и смены №2, в смене №3 – лишь 8% респондентов.

К сотрудничеству при разрешении конфликтной ситуации готовы по 33% респондентов смены №1 и смены №2, в связи с чем, можно полагать, что в конфликтной ситуации они готовы прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обоих сторон. Респондентам смены №3, напротив, сотрудничество не свойственно.

На основании анализа полученных данных, можно отметить, что сотрудникам смены №3 конфликтность свойственна в большей степени, о чем свидетельствует полное отсутствие сотрудничества в данной малой профессиональной группе. В смене №1 сотрудникам конфликтность свойственна в наименьшей степени, при полном отсутствии соперничества между сотрудниками.

В завершение нашего эмпирического исследования была использована социометрическая методика Дж. Морено, был проведен социометрический опрос членов малых профессиональных групп (смен) СО1. С помощью данной методики мы изучали в коллективе малых профессиональных групп СО1 межличностные отношения формального типа (паритетные взаимоотношения), поскольку нас в большей степени интересовали деловые (профессиональные) контакты между сотрудниками, которые складываются между ними на почве совместной деятельности и профессиональных интересов. На такие взаимосвязи не влияют личные привязанности и чувства, поэтому неформальные отношения между сотрудниками мы не изучали. Полученные результаты позволят судить о социально-психологической совместимости членов исследуемых малых профессиональных групп коллектива СО1.

В процессе исследования мы воспользовались следующими вопросами:

- С кем из своих коллег Вам было бы комфортнее работать на одной группе в первую/ вторую/ третью очередь?

- С кем из своих коллег Вам было бы крайне некомфортно работать вместе на одной группе в первую/ вторую/ третью очередь?

На каждый из вопросов предусматривается три ответа, причем первый из ответов – наиболее значимый, третий – наименее значимый.

Инструкция: «Ответьте, пожалуйста, на приведенные ниже вопросы. Постарайтесь быть искренними, иначе работа потеряет смысл. Обещаем, что искренность не обернется во вред вам».

Полученные в ходе исследования малых профессиональных групп коллектива СО1 данные представлены в виде социоматриц в приложении 1.

Взаимный положительный или отрицательный выбор помечен в социоматрице буквой В (независимо от очередности выбора). После того, как положительные и отрицательные выборы занесены в полученные каждым членом группы выборов (сумма выборов) – подсчитываем сумму баллов для каждого члена группы, учитывая при этом, что выбор в первую очередь равен +3 баллам (-3), во вторую +2 (-2), в третью +1 (-1). После этого подсчитывается общая алгебраическая сумма, которая и определяет статус в группе (Индекс персонального социального статуса членов групп представим в приложении 2).

Социометрические данные можно также представить в виде индексов.

Индекс психологической взаимности («сплоченности группы») в каждой из малых профессиональных групп (смен) высчитывался по формуле:

$$Gg = \frac{\sum_{i=1}^{n} (\sum_{i=1}^{n} A_i g+)}{1|2*N\,(N-1)}\ , \qquad (1.1)$$

где Gg – взаимность в группе по результатам положительных выборов,

$Aig+$ – число положительных взаимных связей в группе,

N – число членов группы.

По результатам расчетов индекса сплоченности малых профессиональных групп были получены следующие данные:

Gg смены №1 = 0,21

Gg смены №2 = 0,18

Gg смены №3 = 0

Из полученных в результате расчетов данных мы видим, что смены №1 и №2 характеризуются некоторой сплоченностью, в то время как смена №3, напротив, характеризуется разобщенностью, взаимных положительных выборов в данной профессиональной группе не наблюдается.

Наглядно представим данные социометрических выборов в смене №1 в виде социограммы (мишени) на рисунках 2.2 и 2.3.

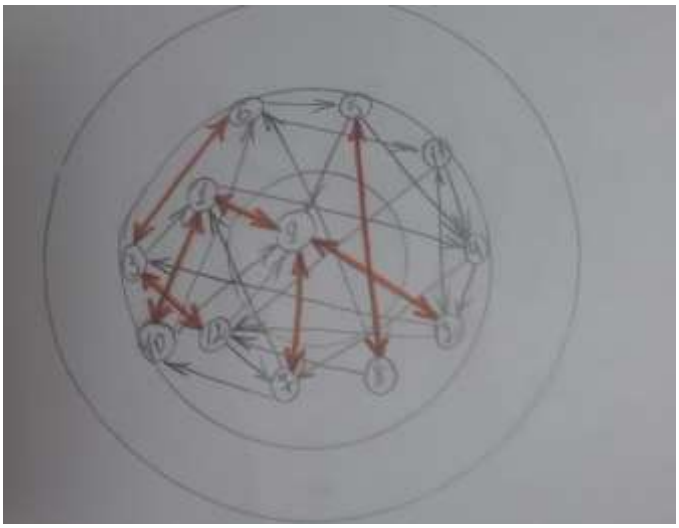


Рис. 2.2 – Социомишень положительных выборов в профессиональной группе смена №1

Анализируя статусную структуру смены №1, представленную на рисунке 2.2, мы видим, что смена №1 характеризуется наличием одного лидера

(9), предпочитаемых членов группы – 7 респондентов, получивших среднее количество положительных выборов в формальных отношениях (1, 3, 6, 2, 4, 7, 12). Кроме этого, из рисунка 2.2 прослеживается 7 пар взаимных выборов (3 и 6; 3 и 12; 1 и 10; 1 и 9; 7 и 9; 2 и 9; 5 и 8), а также положительная группировка из трех членов (1, 10, 9). Игнорируемые и отвергаемые члены в данной профессиональной группе отсутствуют.

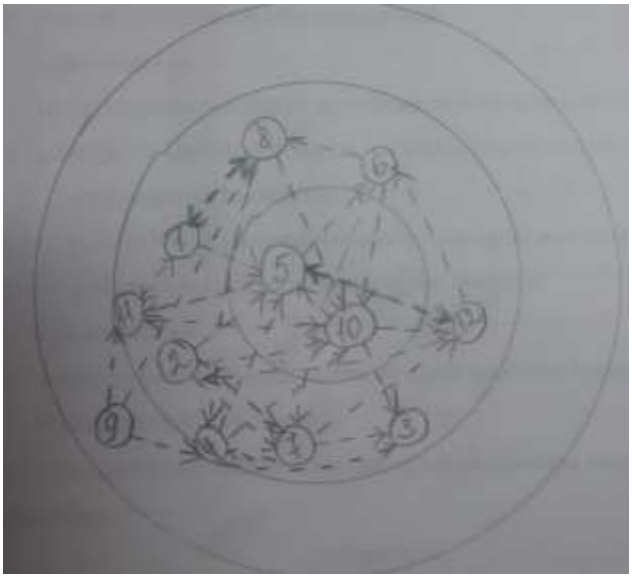


Рис. 2.3 – Социомишень отрицательных выборов в профессиональной группе смена №1

Из рисунка 2.3 мы наблюдаем две пары взаимных отрицательных выборов в малой профессиональной группе «Смена №1» (1 и 8; 5 и 12) и двух членов группы, являющимися лидерами по количеству набранных отрицательных выборов (5 и 10). На основании анализа полученных результатов, можно сделать следующие выводы:

- коллектив данной малой профессиональной группы можно считать в некоторой степени сплоченным, однако активное сплоченное «ядро» отсутствует, в основном члены коллектива держатся парами.

- лидер в данной малой профессиональной группе один (9), он получил максимальное количество положительных выборов равное 6, при отсутствии отрицательных выборов. Данный член коллектива имеет достаточно высокий социометрический статус и полностью удовлетворен своим положением, все его выборы оказались взаимными. Вокруг себя он формирует группировку из трех человек (1, 10, 9) и еще пять членов коллектива хотели бы влиться в данную группировку (5, 10, 12, 3, 7).

Социомишени, представленные на рисунках 2.2 и 2.3 указывают также на то, что в данной малой профессиональной группе (смена №1) отсутствуют изолированные члены с нулевым социометрическим статусом и нулевым коэффициентом удовлетворенности.

Далее наглядно представим данные социометрических выборов в смене №2 в виде социограмм (мишеней) на рисунках 2.4 и 2.5

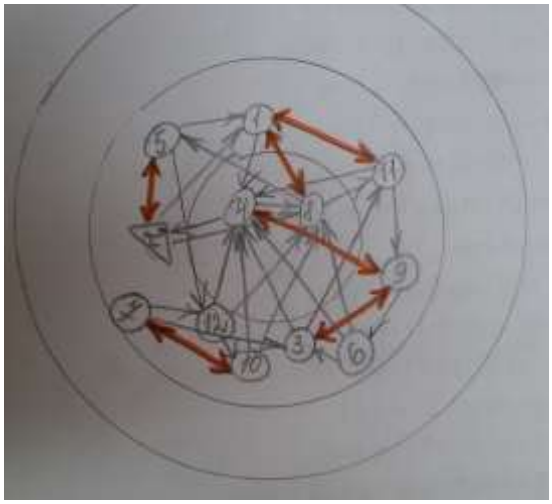


Рис. 2.4 – Социомишень положительных выборов в профессиональной группе смена №2

Анализируя статусную структуру смены №2, представленную на рисунке 2.4, мы видим, что смена №2 характеризуется наличием двух

формальных лидеров (4, 8), взаимодействие лидеров между собой одностороннее. Также, из рисунка 2.4, прослеживается 6 пар взаимных выборов (7 и 10; 3 и 9; 2 и 5; 1 и 11; 1 и 8; 4 и 9), а также три положительные группировки из трех членов (1, 11, 8), (11, 4, 9), (2, 4, 8). Игнорируемые и отвергаемые члены в данной профессиональной группе отсутствуют. Привлекает внимание член группы под 6 номером, у которого наблюдаются блуждающие связи (его выбрал член группы под номером 9, а сам он выбрал совершенно других).

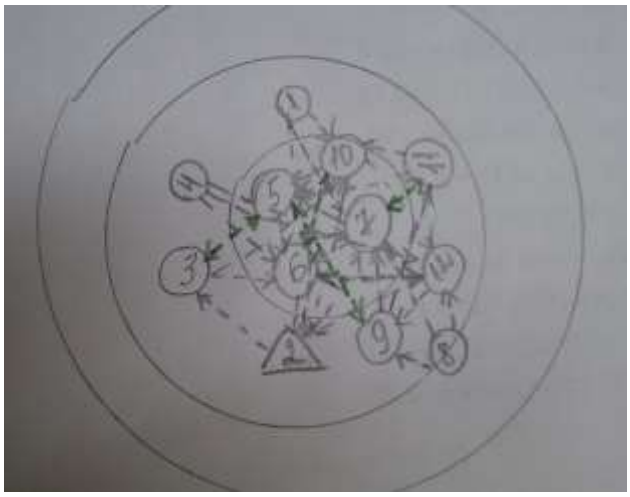


Рис. 2.5 – Социомишень отрицательных выборов в профессиональной группе смена №2

Из рисунка 2.5 мы наблюдаем пять пар взаимных отрицательных выборов в малой профессиональной группе «Смена №2» (3 и 5; 5 и 9; 6 и 10; 6 и 12; 7 и 11) и четырех членов группы, являющимися лидерами по количеству набранных отрицательных выборов (5, 6, 7, 10).

На основании анализа полученных результатов, можно сделать следующие выводы:

- коллектив данной малой профессиональной группы можно считать недостаточно сплоченным (индекс сплоченности 0,18), активное сплоченное «ядро» отсутствует, в основном члены коллектива держатся парами.

- лидеров в данной малой профессиональной группе два (4 и 8), они получили максимальное количество положительных выборов (7 и 6 выборов соответственно), при отсутствии отрицательных выборов. Данные члены профессиональной группы имеют достаточно высокий социометрический статус, однако наблюдается только по одному взаимному выбору. При этом, их не выбирают те члены группы, которых выбирают они. Вокруг себя они пытаются формировать группировки из нескольких человек, однако эти связи нестабильны. Наблюдается нарушение межличностной структуры в данной малой профессиональной группе.

Социомишени, представленные на рисунках 2.4 и 2.5 указывают также на то, что в данной малой профессиональной группе (смена №2) отсутствуют изолированные члены с нулевым социометрическим статусом и нулевым коэффициентом удовлетворенности.

Далее наглядно представим данные социометрических выборов в смене №3 в виде социограмм (мишеней) на рисунках 2.6 и 2.7.

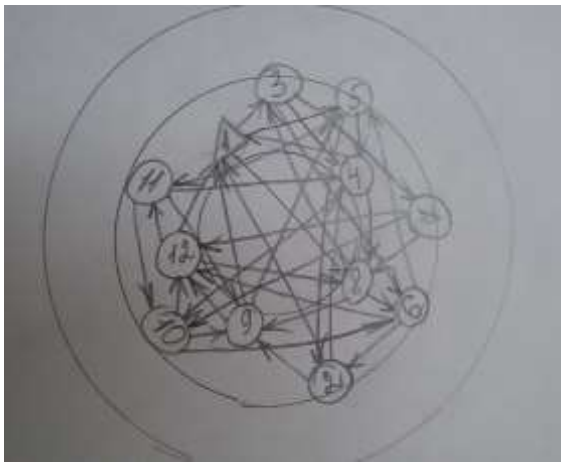


Рис. 2.6 – Социомишень положительных выборов в профессиональной группе смена №3

Анализируя статусную структуру смены №3, представленную на рисунке 2.6, мы видим, что смена №3 характеризуется отсутствием формальных лидеров. Также, из рисунка 2.7, наблюдается отсутствие взаимных выборов между членами данной малой профессиональной группы, наблюдаются блуждающие связи, коллектив смены разобщен. Игнорируемые и отвергаемые члены в данной профессиональной группе отсутствуют.

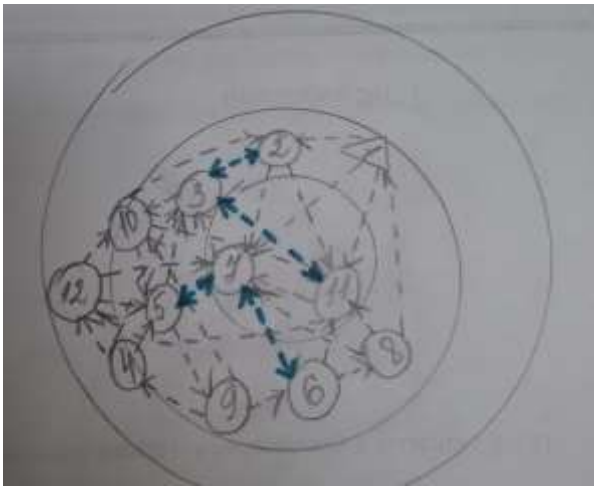


Рис. 2.7 – Социомишень отрицательных выборов в профессиональной группе смена №3

Из рисунка 2.7 мы наблюдаем четыре пары взаимных отрицательных выборов в малой профессиональной группе «Смена №3» (5 и 7; 2 и 3; 6 и 7; 3 и 11) и двух членов группы, являющимися лидерами по количеству набранных отрицательных выборов (7 и 11). На основании анализа полученных результатов, можно сделать следующие выводы:

- коллектив данной малой профессиональной группы можно считать разобщенным (индекс сплоченности равен 0), лидеры отсутствуют, в основном члены коллектива держатся по одиночке;

- самые популярные (предпочитаемые) члены данной профессиональной группы набрали по 4 выбора (1, 4, 8, 9, 12), однако взаимные выборы отсутствуют.

Социомишени, представленные на рисунках 2.6 и 2.7 указывают также на то, что в данной малой профессиональной группе (смена №3) отсутствуют изолированные члены с нулевым социометрическим статусом и нулевым коэффициентом удовлетворенности.

По результатам расчетов индекса сплоченности малых профессиональных групп были получены следующие данные:

Gg смены №1 = 0,21

Gg смены №2 = 0,18

Gg смены №3 = 0

Индекс изолированности во всех трех сменах нулевой.

Индекс эмоциональной экспансивности групп высчитать не представляется возможным, поскольку согласно инструкции, каждый член групп должен был выбрать троих членов группы, как при положительном выборе, так и при отрицательном.

Анализируя наличие взаимных отрицательных выборов в каждой из групп, - определили индекс конфликтности. Он составил:

Iкгр смены №1 = 0,06

Iкгр смены №2 = 0,15

Iкгр смены №3 = 0,12

Из полученных в результате расчетов данных мы видим, что смены №1 и №2 характеризуются некоторой сплоченностью, в то время как смена №3, напротив, характеризуется разобщенностью, взаимных положительных выборов в данной профессиональной группе не наблюдается.

Обобщив результаты по всем методикам, используемым в нашем эмпирическом исследовании, можем судить о том, что в профессиональной группе «Смена №1» социометрическая структура характеризуется высоким

уровнем благополучия взаимоотношений, достаточной сплоченностью, наличием взаимных выборов. Сотрудникам «смены №1» абсолютно не свойственно соперничество при решении конфликтов, что является положительной характеристикой данной малой профессиональной группы. Социально-психологический климат данной малой профессиональной группы по всем компонентам можно принимать, как благоприятный.

Анализируя данные исследования, проводимого в профессиональной группе «Смена №2», мы видим, что социометрическая структура данной малой группы характеризуется наличием двух формальных лидеров, наблюдается одностороннее взаимодействие лидеров между собой. Коллектив данной малой профессиональной группы можно считать недостаточно сплоченным, активное сплоченное «ядро» отсутствует, в основном члены коллектива держатся парами. При разрешении конфликтной ситуации членам группы чаще свойственно использовать стратегии сотрудничества (33%) и приспособления (33%). Противоречивые балльные оценки получены по когнитивному компоненту социально-психологического климата в данной малой группе, что указывает на недостаточное знание членами этой малой группы особенностей характера других членов данной малой профессиональной группы.

Малой профессиональной группе «Смена №3» в настоящий момент в большей степени требуется психологическое сопровождение, поскольку коллектив данной группы разобщен, склонен к конфликтному взаимодействию, членам данной малой группы не свойственно использовать стратегию сотрудничества при разрешении конфликтных ситуаций, социально-психологический микроклимат в данной профессиональной группе можно считать противоречивым, неопределенным, нестабильным. В этой связи, на этапе формирующего эксперимента, разработаем и реализуем с членами профессиональной группы «Смена №3» цикл занятий по профилактике производственных конфликтов с применением медиативных техник. Перед началом формирующего эксперимента присвоим группе «Смена №3» статус экспериментальной, а группе «Смена №2» статус контрольной.

2.2 Практика применения медиативных техник с педагогическим коллективом в рамках социально-реабилитационного центра «Росток»

Опыт применения медиативных восстановительных технологий, которые могут реализовываться на практике, в том числе через программы, направленные на профилактику производственных конфликтов в коллективах учреждений социального обслуживания, на создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе – ежегодно расширяется.

В данном параграфе рассмотрим авторский опыт внедрения медиативных технологий через создание и реализацию программы бесконфликтного взаимодействия в малых профессиональных группах педагогического коллектива КГБУ СО СРЦН «Росток».

Цель разрабатываемой программы состояла в следующем: способствовать формированию благоприятного социально-психологического климата в коллективе малой профессиональной группы, формирование эффективной стратегии поведения каждого участника в конфликтной ситуации и установление позитивных деловых отношений между участниками малой профессиональной группы.

Основными задачами программы можно выделить:

- формирование социального доверия;
- профилактика поведенческих и эмоциональных нарушений;
- развитие коммуникативных навыков;
- снятие враждебности, агрессивной направленности у членов коллектива;
- содействие более высокому уровню психосоциального взаимодействия членов малой профессиональной группы.

Программа рассчитана на проведение занятий 2 – 3 раза в неделю в течение месяца и включает в себя 10 занятий продолжительностью 1 час.

Возраст участников: 23 – 60 лет.

В основе программы лежат следующие принципы, в том числе обусловленные применением медиативного подхода:

-принцип индивидуального подхода, учитывающий личностные особенности участников;

- принцип активности участников;

- принцип доступности;

- принцип новизны;

- принцип уважения;

- принцип конфиденциальности;

- принцип добросовестности;

- принцип толерантности;

- принцип принятия человека с его интересами и потребностями;

- принцип учета взаимных интересов;

- принцип партнерского общения;

- принцип постоянной обратной связи.

Основные направления работы:

- Снятие состояния эмоционального дискомфорта, создание ситуации принятия;

- Гармонизация эмоционального состояния (обучение эффективному эмоциональному реагированию);

- Снятие враждебности (перевод конфликтно-направленных тенденций в социально приемлемые формы взаимодействия);

- Коррекция нежелательных стратегий поведения (осознание участниками своих эмоциональных состояний, саморегуляция эмоциональных реакций);

- Преодоление коммуникативных барьеров (возможность невербальных контактов).

Техники, используемые в работе:

1) техники рефлексивного вмешательства – направлены на установление и поддержание контакта с участниками конфликта;

2) техники контекстуального вмешательства – направлены на формирование благоприятного климата переговоров;

3) техники независимого вмешательства – обеспечивают процесс принятия решений и анализа вариантов.

Приемы, используемые в работе:

- Эхо-техника (прием активного слушания);
- Прием уточнения («Петля понимания»);
- Метод переключения, паузы;
- Прием отражения («парафраз»);
- Прием открытых вопросов;
- «Я-сообщение»;
- «Мозговой штурм»,
- Прием обобщения («Резюмирование»).

Формы работы: групповая, парная, индивидуальная.

Условия реализации программы:

Для наиболее полноценной и эффективной деятельности группы необходимо:

а) организационные условия: основная форма занятий – групповая, количество участников: 12 человек, частота занятий: 2 – 3 раза в неделю.

б) материально-технические условия: просторный кабинет, оснащенный мягким инвентарем.

в) методические условия: музыкальные записи, цветные карандаши, листы белой бумаги.

Структура занятий:

- Ритуал приветствия, настрой на работу.
- Разминка, вводные упражнения (игровые) на погружение в тему занятия.
- Основной этап: реализация задач программы.
- Рефлексия, подведение итогов занятия.
- Ритуал прощания.

Содержание программы представлено в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Содержание программы бесконфликтного взаимодействия с применением медиативных техник

№ темы	Название темы, задачи	Виды упражнений	Кол-во часов
1	2	3	4
1.	Введение в программу, создание атмосферы доверия в группе, установление позитивного контакта между участниками	Упражнение «Здравствуй, это Я»; Притча «Коробочка», Упражнение «Ассоциации», Упражнение «Нарисуй конфликт».	1
2.	«Навыки общения» - развитие навыков общения как базового элемента в профилактике конфликтов, формирование позиции взаимодействия.	Игровые упражнения на межличностное взаимодействие, развитие базовых коммуникативных умений.	1
3.	«Устранение барьеров эмоционального общения»	Упражнения на саморегуляцию эмоционального состояния, эмоциональное раскрепощение.	1
4.	«Похвали себя» - развитие межличностных взаимоотношений, представления об уникальности, индивидуальности каждого человека.	Упражнения на раскрытие сильных сторон своего характера, помогающих при общении с коллегами, определение своих личностных ценностей.	1
5.	«Наше отношение к конфликтам» - развитие способности адекватного реагирования на конфликтные ситуации.	Участникам предлагалось вспомнить свои конфликтные ситуации, причины их возникновения и пути разрешения. В процессе анализа ситуаций они убедились, что большинство из них выбирали неправильную тактику поведения	1
6.	«Отработка навыков взаимодействия» - работа с «Я-высказываниями», помогающими разрешению конфликтных ситуаций.	Упражнения на развитие навыков восприятия партнера по общению, отрабатывались навыки использования «Я-высказываний», способствующих разрешению конфликтных ситуаций (на примерах).	1
7.	«Управление конфликтом» - формирование отношения к конфликтам, как к новым возможностям совершенствования. Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.	Упражнения на преодоление трудностей в решении конфликтных ситуаций (на примерах), на стремление оценивать саму конфликтную ситуацию, ее содержание, а не человеческие качества своего партнера.	1

Окончание таблицы 2.6

1	2	3	4
8.	«Стратегии разрешения межличностного конфликта» - научить подбирать эффективные стратегии разрешения межличностного конфликта.	Упражнения на наработку опыта взаимодействия, принятие новых способов поведения в контактах с коллегами.	1
9.	Дискуссионное занятие – обучение выработке и принятию группового решения в ходе группового обсуждения.	Групповая дискуссия по проблемному вопросу (поэтапно регулируемая), с целью формирования коммуникативной культуры участников, формирование волевой регуляции поведения участников.	1
10.	Дружба начинается с улыбки	Коллективное придумывание сказки и её проигрывание.	1

Прогнозируемые результаты:

- Формирование культуры диалога;
- Формирование способности понимать друг друга и договариваться при решении сложных ситуаций;
- Совершенствование коммуникативных навыков;
- Формирование межличностного доверия.
- Удовлетворенность собой и своим окружением.
- Расширение социального опыта.
- Адекватная самооценка участников.
- Раскрытие внутренних ресурсов.

2.3 Анализ результатов опытно-экспериментальной работы

По окончанию опытно-экспериментальной работы вновь осуществлялось изучение социально-психологического климата в профессиональных группах (смене №3 и смене №2) сотрудников СО1 КГБУ СО СРЦН «Росток», стратегии поведения в конфликтных ситуациях членов данных групп, а также изучался характер формальных межличностных отношений.

Для этого, на этапе контрольного эксперимента, мы использовали тот же диагностический инструментарий, что и на этапе констатирующего эксперимента. Главной целью этого этапа является определение эффективности разработанной программы бесконфликтного взаимодействия с применением медиативных техник, реализуемой с педагогами экспериментальной группы (Смены №3) на протяжении четырех недель.

Чтобы сделать вывод об эффективности разработанной программы, сравним результаты диагностики испытуемых контрольной и экспериментальной групп в динамике (до и после формирующего эксперимента).

Сводный протокол результатов экспресс-методики оценки социально-психологического климата (СПК) в трудовом коллективе (О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалыто) сотрудников экспериментальной и контрольной групп в динамике представлены в таблице 2.7, результаты выбора стратегий поведения в конфликте – в таблице 2.8.

Таблица 2.7

Сводный протокол оценки социально-психологического климата сотрудников экспериментальной и контрольной групп

Компоненты СПК	Смена №3 (экспериментальная группа)		Смена №2 (контрольная группа)	
	I этап	III этап	I этап	III этап
Эмоциональный компонент	- 0,1	0,4	0,4	0,4
Когнитивный компонент	- 0,2	0,3	0,1	0,1
Поведенческий компонент	0,2	0,5	0,3	0,3

Из таблицы 2.7 мы видим, что на этапе контрольной диагностики средние оценки экспериментальной группы по эмоциональному и поведенческому

компоненту достигли положительного уровня, по когнитивному компоненту все еще остаются на границе между противоречивыми и положительными. В контрольной группе – изменений не наблюдается.

Таблица 2.8

Результаты оценки стиля поведения членов экспериментальной и контрольной групп по методике Томаса на этапе констатирующего и контрольного этапа

Стиль поведения в конфликтной ситуации	Смена №3 (экспериментальная группа)		Смена №2 (контрольная группа)	
	I этап	III этап	I этап	III этап
Избегание	1 (8%)	0	1 (8%)	1 (8%)
Приспособление	5 (42%)	3 (25%)	4 (33%)	4 (33%)
Компромисс	1 (8%)	3 (25%)	2 (17%)	3 (25%)
Соперничество	5 (42%)	2 (17%)	1 (8%)	1 (8%)
Сотрудничество	0	4 (33%)	4 (33%)	3 (25%)

Из таблицы 2.8 мы видим, что сотрудникам «смены №3» после проведенной опытно-экспериментальной работы абсолютно не свойственно избегание при решении конфликтов, что является положительным показателем для данной малой профессиональной группы. Частота использования стратегии приспособления в смене №3 снизилась (с 42% до 25%), соответственно уже гораздо меньшее число сотрудников данной группы готовы принести в жертву собственные интересы ради интересов другого человека. При помощи соперничества продолжают решать конфликты 17% сотрудников «смены №3» вместо 42%, что также характеризует положительную динамику данной группы по конфликтности. Также увеличилось число членов группы, готовых в конфликтной ситуации пойти на компромисс (25% вместо 8%). В контрольной группе №2, при этом, значительных изменений в конфликтности членов не наблюдается.

Наглядно представим результаты среднегрупповых показателей по каждому стилю поведения в конфликтной ситуации на этапе контрольного исследования – в графическом виде на рисунке 2.8.

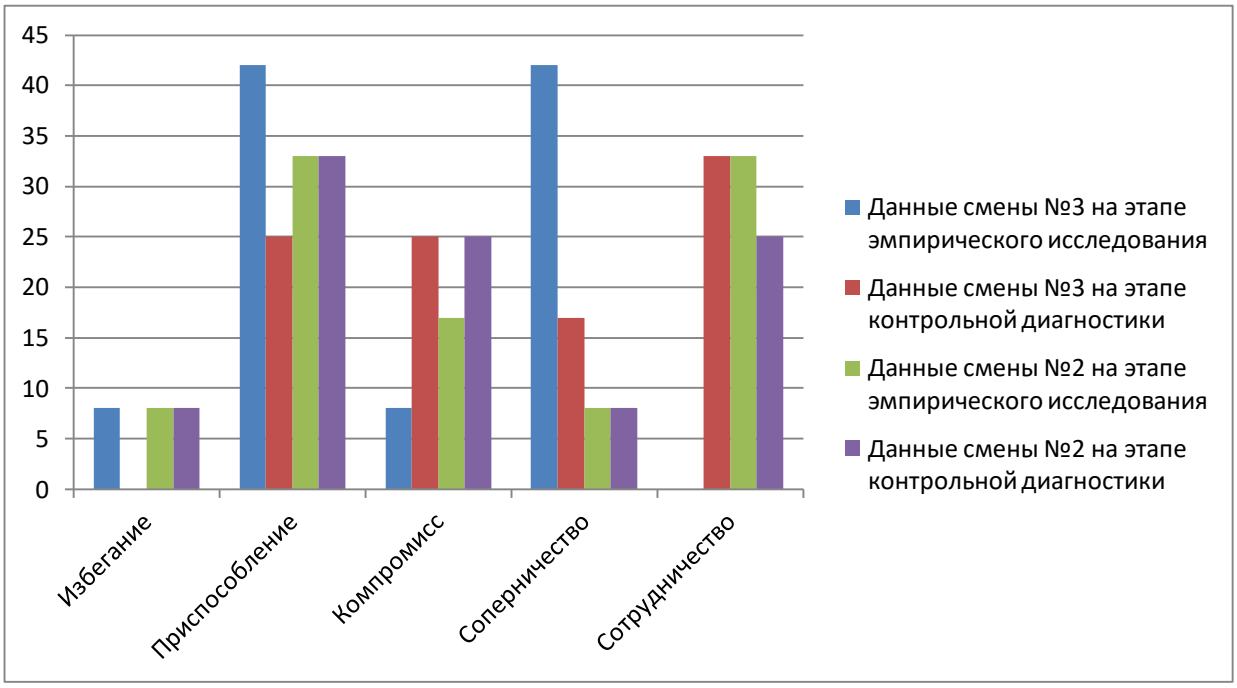


Рис. 2.8 Результаты малых профессиональных групп по стилям поведения в конфликтной ситуации

Анализируя полученные данные, можно отметить, что в смене №3 наблюдается значительная положительная динамика в выборе стратегии разрешения конфликтной ситуации. В профессиональной группе смена №2 конфликтность сотрудников сохранилась на прежнем уровне, динамика незначительна.

Третьей методикой контрольного этапа исследования была использована социометрическая методика Дж. Морено, для определения динамики формальных межличностных отношений в экспериментальной и контрольной группах, динамики социометрического статуса данных групп.

В процессе исследования мы воспользовались следующими вопросами:

- С кем из своих коллег Вам было бы комфортнее работать вместе в одной смене в первую/ вторую/ третью очередь?

- С кем из своих коллег Вам было бы крайне некомфортно работать вместе в одной смене в первую/ вторую/ третью очередь?

На каждый из вопросов предусматривалось три ответа, причем первый из ответов – наиболее значимый, третий – наименее значимый.

Полученные в ходе контрольного исследования экспериментальной и контрольной групп СО1 данные представлены в виде социоматриц в приложении 2.

Наглядно представим данные социометрических выборов в экспериментальной группе (смене №3) в виде социограмм (мишеней) на рисунках 2.9 и 2.10.

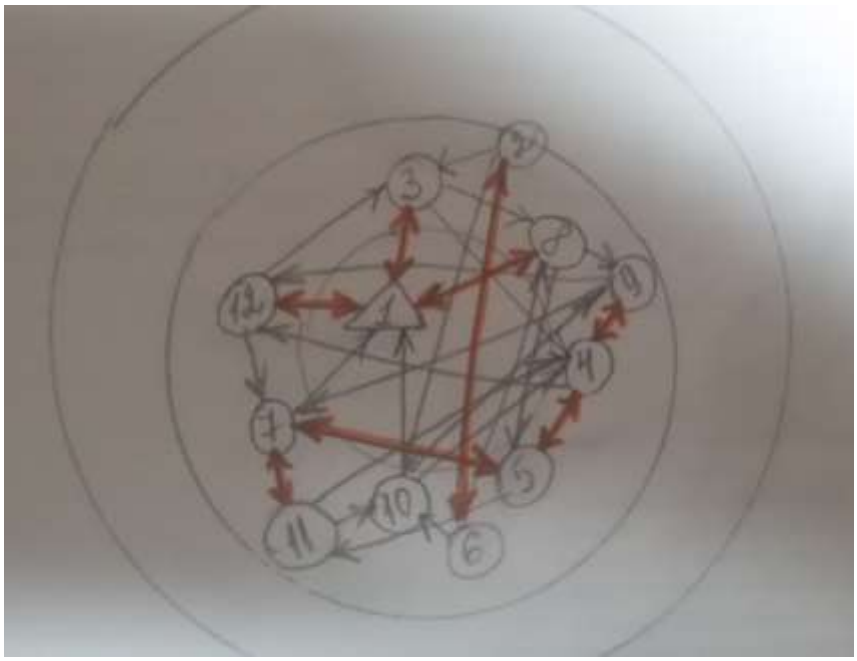


Рис. 2.9 – Социомишень положительных выборов в экспериментальной группе (смена №3)

Анализируя статусную структуру «смены №3», представленную на рисунке 2.9, мы видим, что «смена №3» после проведенной опытно-экспериментальной работы характеризуется наличием двух лидеров (1, 4), набравших по 5 выборов. Кроме этого, из рисунка 2.9 прослеживается 8 пар взаимных выборов (1 и 3; 1 и 12; 1 и 8; 2 и 6; 4 и 9; 4 и 5; 7 и 11), вокруг №1 формируется положительная группировка («ядро»). Изолированные и отвергаемые члены в данной профессиональной группе отсутствуют.

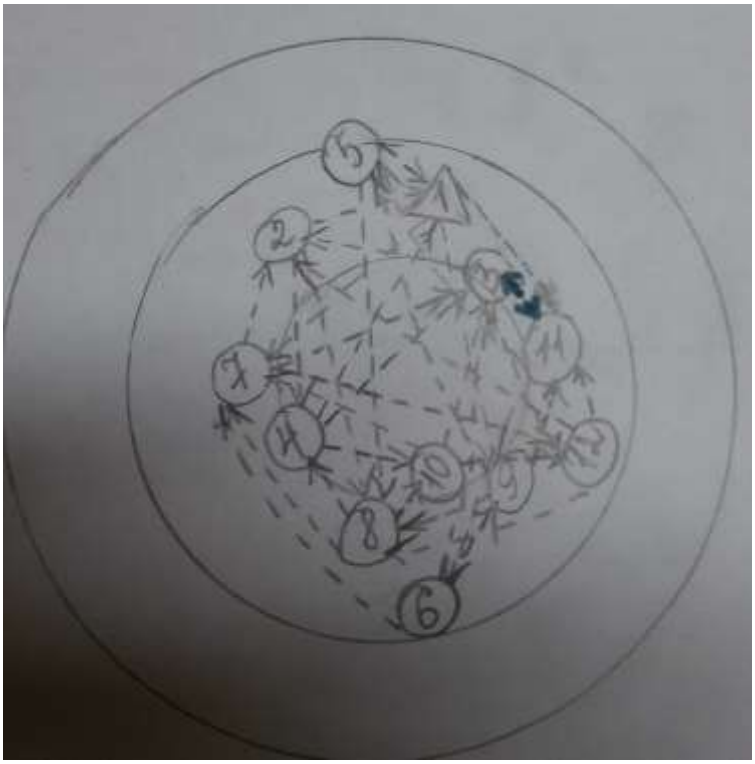


Рис. 2.10 – Социомишень отрицательных выборов в экспериментальной группе (смена №3)

Из рисунка 2.10 мы наблюдаем всего одну пару взаимных отрицательных выборов в экспериментальной группе «Смена №3» (3 и 11) и одного члена группы, являющегося лидером по количеству набранных отрицательных выборов (№3).

На основании анализа полученных результатов, можно сделать следующие выводы:

- по итогам проделанной опытно-экспериментальной работы – коллектив данной малой профессиональной группы можно считать в достаточной степени сплоченным, формируется активное сплоченное «ядро», некоторые члены коллектива держатся парами (5 и 4, 4 и 9, 7 и 11).

- лидеров в данной малой профессиональной группе два (1 и 4), они получил максимальное количество положительных выборов равное 5. Член коллектива мужского пола (№1) имеет достаточно высокий социометрический статус и полностью удовлетворен своим положением, все его выборы оказались взаимными. Вокруг себя он формирует группировку из четырех человек (3, 12, 8, 7) и еще один член коллектива хотел бы влиться в данную группировку (10).

Социомишени, представленные на рисунках 2.9 и 2.10, указывают также на то, что в экспериментальной группе (смена №3) отсутствуют изолированные члены с нулевым социометрическим статусом и нулевым коэффициентом удовлетворенности.

Далее рассмотрим социомишени контрольной группы (№2) в динамике.

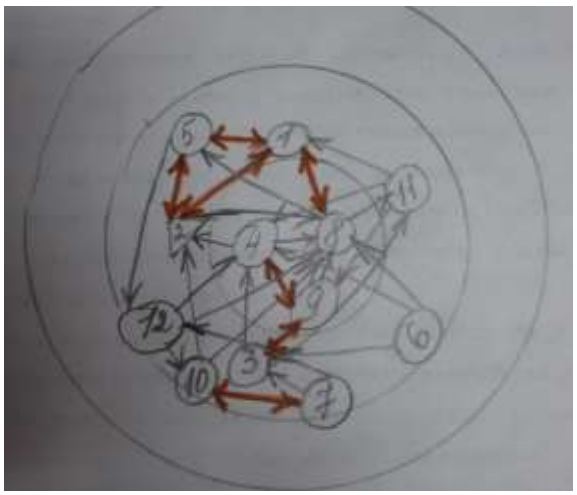


Рис. 2.11 – Социомишень положительных выборов в контрольной группе

Анализируя статусную структуру контрольной группы, представленную на рисунке 2.11, мы видим, что смена №2, как и раньше, характеризуется наличием двух формальных лидеров (4, 8), взаимодействие лидеров между собой одностороннее. Также, из рисунка 2.11, прослеживается 7 пар взаимных выборов (7 и 10; 3 и 9; 2 и 5; 5, 1; 1 и 2; 1 и 8, 4 и 9), а также положительная триада (1, 2, 5). Изолированные члены в данной профессиональной группе отсутствуют. Однако наблюдается один отвергаемый член группы под 6 номером, которого никто не выбрал.

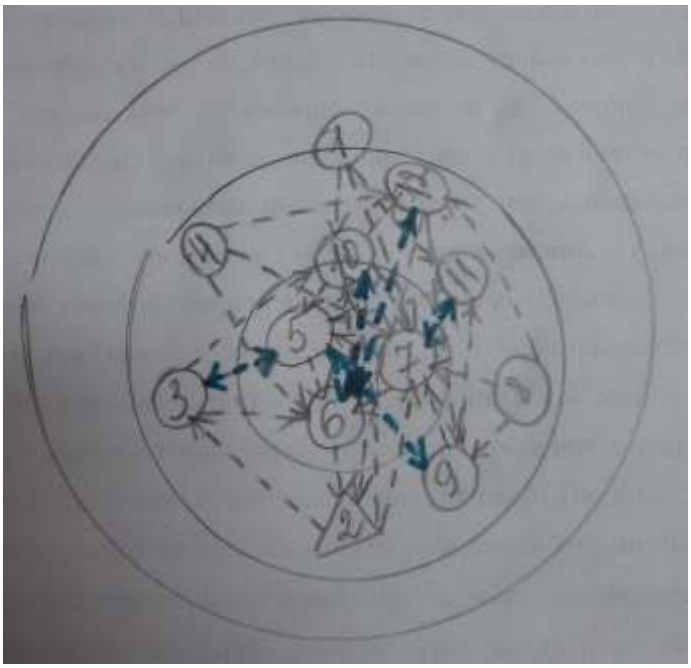


Рис. 2.12 – Социомишень отрицательных выборов в контрольной группе

Из рисунка 2.12 мы, по-прежнему, продолжаем наблюдать пять пар взаимных отрицательных выборов в малой профессиональной группе «Смена №2» (3 и 5; 5 и 9; 6 и 10; 6 и 12; 7 и 11) и двух членов группы, являющимися лидерами по количеству набранных отрицательных выборов (6, 7).

На основании анализа полученных результатов, можно сделать следующие выводы:

- коллектив данной контрольной группы можно считать недостаточно сплоченным (индекс сплоченности 0,18), активное сплоченное «ядро» отсутствует, в основном члены коллектива держатся парами (4 и 9, 7 и 10), наблюдается триада (2, 5, 1).

- лидеров в данной малой профессиональной группе два (4 и 8), они получили максимальное количество положительных выборов (5 и 8 выборов соответственно), при отсутствии отрицательных выборов. Данные члены профессиональной группы имеют достаточно высокий социометрический статус, однако у них по-прежнему наблюдается только по одному взаимному выбору. При этом их не выбирают те члены группы, которых выбирают они. Вокруг себя они пытаются формировать группировки из нескольких человек, однако эти связи нестабильны. Продолжает наблюдаться нарушение межличностной структуры в данной малой профессиональной группе.

Социомишени, представленные на рисунках 2.11 и 2.12 указывают также на то, что в данной малой профессиональной группе (контрольной) присутствует один отвергаемый член группы (6) и отсутствуют изолированные.

На основании данных, полученных в результате проведения контрольного этапа диагностики, обобщив результаты по всем методикам, можем судить о том, что в экспериментальной группе произошли значимые изменения:

- социометрической структуры (появилось много взаимных выборов, сформировались лидеры, возле одного из которых начинает формироваться положительная группировка («ядро»);

- членам группы характерен выбор адекватной поведенческой стратегии в конфликтной ситуации;

- социально-психологический климат по эмоциональному и поведенческому компоненту достиг положительного уровня, по когнитивному компоненту приближен к границе нормы.

В контрольной группе – значимых изменений не наблюдается. Коллектив профессиональной группы №2 можно считать недостаточно сплоченным, активное сплоченное «ядро» отсутствует, в основном члены коллектива держатся парами. При разрешении конфликтной ситуации большинству членов группы чаще свойственно использовать стратегию приспособления (33%). Показатели социально-психологического климата в контрольной группе остались на прежнем уровне (противоречивые балльные оценки по когнитивному компоненту), что характеризует членов коллектива как мало знающих личностные особенности друг друга.

Далее нами была проведена статистическая обработка полученных данных. Статистическую значимость результатов оценивали по критерию Манна-Уитни:

Гипотеза H_0: Различия между выборкой экспериментальной группы по стилю поведения в конфликте до экспериментальной работы и этой же выборкой после экспериментальной работы – значимы.

Гипотеза H_1: Различия между выборкой экспериментальной группы по стилю поведения в конфликте до экспериментальной работы и этой же выборкой после экспериментальной работы – не значимы.

Сводные результаты экспериментальной группы по параметрам опросника Томаса представим в таблице 2.9.

Гипотеза H_0: Различия между выборкой контрольной группы по стилю поведения в конфликте на этапе первичной диагностики и этой же выборкой на этапе повторной диагностики – значимы.

Гипотеза H_1: Различия между выборкой контрольной группы по стилю поведения в конфликте на этапе первичной диагностики и этой же выборкой на этапе повторной диагностики – не значимы.

Сводные результаты контрольной группы по параметрам опросника Томаса представим в таблице 2.10.

Таблица 2.9

Сводные результаты определения статистических различий в экспериментальной группе по опроснику Томаса

	Стиль поведения в конфликте									
	Избегание		Приспособление		Компромисс		Соперничество		Сотрудничество	
Этап	до	после	до	после	до	после	до	после	до	после
1	2	0	10	2	2	3	11	3	0	2
2	1	0	2	1	3	2	2	3	2	4
3	0	0	0	0	1	9	3	1	0	9
4	0	0	1	9	0	1	1	1	1	8
5	3	1	8	3	0	0	9	8	0	3
6	0	0	9	9	2	0	10	9	0	3
7	9	0	8	3	4	1	9	4	0	2
8	0	0	10	10	2	3	0	0	1	2
9	1	1	0	0	10	10	1	0	2	9
10	3	1	1	1	3	10	8	2	0	1
11	2	0	1	1	1	1	1	0	3	8
12	1	0	2	2	1	1	1	0	1	2
U-критерий Манна-Уитни	34,5<37 (p<0,05)		68,5>37 (p>0,05)		69,5>37 (p>0,05)		50>37 (p>0,05)		13,5<37 (p<0.05)	
Вывод о значимости различий	Различия статистически значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически значимы	

Из таблицы 2.9 мы видим, что статистически подтверждена значимость различий в экспериментальной группе по стратегиям «избегание» и «сотрудничество». В соответствии с этим, мы можем утверждать, что члены экспериментальной группы стали гораздо реже использовать в конфликтных ситуациях стратегию избегания, и чаще прибегать к стратегии сотрудничества.

По остальным стратегиям: приспособление, компромисс, соперничество – различия в выборке экспериментальной группы не значимы.

Таблица 2.10

Сводные результаты определения статистических различий в контрольной группе по опроснику Томаса

	Стиль поведения в конфликте									
	Избегание		Приспособление		Компромисс		Соперничество		Сотрудничество	
Этап	до	после	до	после	до	после	до	после	до	после
1	3	2	9	10	3	3	2	2	1	1
2	2	2	8	9	4	3	9	10	0	0
3	0	0	2	3	0	1	0	2	10	10
4	1	1	1	1	10	10	1	1	2	2
5	0	0	10	10	1	1	2	0	9	9
6	9	10	0	1	1	1	3	2	1	1
7	4	2	0	0	0	2	10	3	8	8
8	5	2	2	0	0	2	10	10	2	2
9	2	1	1	1	9	10	1	1	0	0
10	1	3	3	2	2	9	1	1	0	0
11	2	3	3	2	2	2	10	10	7	1
12	0	1	9	3	2	1	0	1	3	3
U-критерий Манна-Уитни	70>37 (p>0,05)		71>37 (p>0,05)		58>37 (p>0,05)		72>37 (p>0,05)		67,5>37 (p>0,05)	
Вывод о значимости различий	Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы	

Из таблицы 2.10 мы видим, что в контрольной группе в использовании стратегий поведения в конфликте значимых различий не наблюдается. Следовательно, можно утверждать, что использование стратегий поведения в конфликте среди членов контрольной группы сохраняется на прежнем уровне.

Далее представим сводные результаты экспериментальной группы по компонентам социально-психологического климата (опросник Михалюк, Шалыто) в таблице 2.11, а сводные результаты контрольной группы по тем же компонентам в таблице 2.12.

Гипотеза H_0: Различия между выборкой экспериментальной группы по компонентам СПК до экспериментальной работы и этой же выборкой после экспериментальной работы – значимы.

Гипотеза H_1: Различия между выборкой экспериментальной группы по компонентам СПК до экспериментальной работы и этой же выборкой после экспериментальной работы – не значимы.

Таблица 2.11

Сводные результаты определения статистических различий в экспериментальной группе по компонентам социально-психологического климата

	Компоненты СПК					
	Эмоциональный компонент		Когнитивный компонент		Поведенческий компонент	
Этап	До	После	До	После	До	После
1	0	0,1	0.1	0.1	0.1	-0.1
2	0,1	0,1	-0.1	-0.1	0.1	0.1
3	-0,1	-0,1	0	-0.1	-0.1	-0.1
4	-0,1	-0,1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1
5	-0,1	-0,1	-0.1	0.1	0.1	0.1
6	0	0,1	-0.1	0	-0.1	0.1
7	0,1	0,1	0.1	0.1	-0.1	0.1
8	0,1	0,1	0.1	0.1	-0.1	0.1
9	0	0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
10	0,1	0,1	-0.1	-0.1	0.1	0.1
11	-0,1	0,1	-0.1	0.1	0.1	0
12	-0,1	-0,1	0	0.1	0.1	0.1
U-критерий Манна-Уитни	54>37 (p>0,05)		55>37 (p>0,05)		63.5>37 (p>0,05)	
Вывод о значимости различий	Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы	

Из таблицы 2.11 мы видим, что различия, полученные в экспериментальной группе по компонентам социально-психологического климата, не являются значимыми. Соответственно, нельзя утверждать, что в экспериментальной группе социально-психологический климат стал более благоприятным, он сохранился на прежнем уровне.

Гипотеза H_0: Различия между выборкой контрольной группы по компонентам СПК на этапе первичной диагностики и этой же выборкой на этапе повторной диагностики – значимы.

Гипотеза H_1: Различия между выборкой контрольной группы по компонентам СПК на этапе первичной диагностики и этой же выборкой на этапе повторной диагностики – не значимы.

Таблица 2.12

Сводные результаты определения статистических различий в экспериментальной группе по компонентам социально-психологического климата

	Компоненты СПК					
	Эмоциональный компонент		Когнитивный компонент		Поведенческий компонент	
Этап	До	После	До	После	До	После
1	0,1	0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
2	0,1	0,1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1
3	-0,1	-0,1	0	0	-0.1	-0.1
4	-0,1	-0,1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1
5	-0,1	-0,1	-0.1	-0.1	0.1	0.1
6	0,1	0,1	-0.1	-0.1	0	0
7	0,1	0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
8	0,1	0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
9	0,1	0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
10	0,1	0,1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1
11	0,1	0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
12	-0,1	-0,1	0.1	0.1	0.1	0.1
U-критерий Манна-Уитни	72>37 (p>0,05)		72>37 (p>0,05)		72>37 (p>0,05)	
Вывод о значимости различий	Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы		Различия статистически не значимы	

Из таблицы 2.12 мы видим, что различия, полученные в контрольной группе по компонентам социально-психологического климата, также не

являются значимыми. Социально-психологический климат в исследуемой выборке сохранился на прежнем уровне.

Таким образом, апробированная нами программа бесконфликтного взаимодействия с применением медиативных техник позволяет укрепить межличностные формальные связи членов малой группы, сформировать понимание в выборе адекватных стратегий при возникновении конфликтной ситуации, однако не несет изменений показателей социально-психологического климата группы.

Считаем целесообразным сделать упор на обучение специалистов медиативным техникам, с целью дальнейшего совершенствования личностных качеств сотрудников и укрепления межличностных связей между сотрудниками в учреждении.

Подводя итог, можно заключить, что руководство учреждения, с целью предупреждения возникновения конфликтных ситуаций, должно учитывать все возможные способы профилактической деятельности и выбирать оптимальный вариант управления ситуацией для максимального перенаправления её в конструктивное русло, укрепляя тем самым взаимоотношения в коллективе и повышая эффективность работы учреждения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профилактика производственных конфликтов в учреждении предполагает умение руководителя предвидеть, прогнозировать ход событий в учреждении, организовать такое взаимодействие между субъектами, которое исключит либо минимизирует вероятность возникновения конфликтов в учреждении.

Проблема профилактики профессиональных конфликтов в учреждениях социального обслуживания особо остра, поскольку обеспечивает качество профессиональной деятельности учреждения.

Цель нашей работы состояла в разработке программы профилактики производственных конфликтов с применением медиативных техник и её апробации в педагогическом коллективе учреждения социального обслуживания.

Опытно-экспериментальная работа включала в себя эмпирическое исследование социально-психологического климата малых профессиональных групп, изучение используемых стратегий поведения в конфликте членами коллектива, структуру деловых межличностных связей и отношений сотрудников.

Анализируя данные, полученные в ходе исследования, в малых профессиональных группах были выявлены недостатки, провоцирующие членов коллектива на возможные конфликтные ситуации. С той группой, недостатки во взаимоотношениях членов которой оказались наиболее грубыми, на формирующем этапе была проведена авторская профилактическая программа с применением медиативных техник.

По окончании реализации разработанной программы – был осуществлен контрольный этап экспериментальной работы. Вновь было проведено исследование характера формальных межличностных отношений членов группы, компонентов социально-психологического климата в

экспериментальной и контрольной группах, а также стратегий поведения, используемых членами групп в конфликтных ситуациях.

Анализируя полученные результаты, мы смогли отметить положительную динамику экспериментальной группы, проявляющуюся в выборе адекватной стратегии поведения в конфликтной ситуации, образовавшейся достаточной сплоченности коллектива группы, увеличения благополучия взаимоотношений в коллективе за счет появления взаимных выборов. При этом в контрольной группе значимых изменений не наблюдалось.

Таким образом, в ходе опытно-экспериментальной работы, была доказана эффективность разработанной и апробированной нами программы профилактики производственных конфликтов с применением медиативных техник.

В качестве рекомендаций считаем целесообразным предложение о внедрении в структуру стационара реабилитационного учреждения социального обслуживания медиативной службы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агафонова М.С., Палёха А.А. Концептуальная модель управления конфликтами в организации // Концепт. 2018. №8. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptualnaya-model-upravleniya-konfliktami-v-organizatsii-1 (дата обращения: 25.11.2021).

2. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2017. – 363с.

3. Ахметжанова Г.В. Применение методов математической статистики в психолого-педагогических исследованиях: электронное учебное пособие / Г.В. Ахметжанова, И.В. Антонова. – Тольятти: Изд-во ТГУ, 2016.

4. Бекоева М.И. Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов в коллективе // АНИ: педагогика и психология. 2017. №4 (21). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionno-upravlencheskie-usloviya-preduprezhdeniya-konfliktov-v-kollektive (дата обращения: 27.11.2021).

5. Борисова Е.С. Проблема конфликтологической компетентности в пространстве общеобразовательной организации // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. 2017. №2-1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/problema-konfliktologicheskoy-kompetentnosti-v-prostranstve-obscheobrazovatelnoy-organizatsii (дата обращения: 30.12.2021).

6. Васильева А.С., Вокуева А.С., Николавеа А.А. Влияние характерологических особенностей личности педагога на поведение в конфликтной ситуации // Вестник ГУУ. 2019. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-harakterologicheskih-osobennostey-lichnosti-pedagoga-na-povedenie-v-konfliktnoy-situatsii (дата обращения: 25.11.2021).

7. Вдовина М.В. Предупреждение конфликтов как фактор повышения качества социального обслуживания // Общество: социология, психология,

педагогика. 2017. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/preduprezhdenie-konfliktov-kak-faktor-povysheniya-kachestva-sotsialnogo-obsluzhivaniya (дата обращения: 28.11.2021)

8. Внедрение технологии медиации в деятельность учреждений социального обслуживания семьи и детей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры / авт.-сост.: Л.Х. Раимбакиева, Ю.А. Якушева. – Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 40с.

9. Воротникова А.Ю. Профилактика конфликтных ситуаций в организации // Молодежь и наука. 2016. №8. С.12.

10. Всероссийское совещание школьных служб примирения и медиации: сборник материалов / под ред. Н.В. Гордийчука. М.: ФГБУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2020. – 433с.

11. Ган Н.Ю. Медиация в деятельности педагога дошкольной образовательной организации // Проблемы современного педагогического образования. 2018. № 61.3. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-v-deyatelnosti-pedagoga-doshkolnoy-obrazovatelnoy-organizatsii (дата обращения: 16.12.2021).

12. Гилязова Д.Р. Дезорганизационные процессы в российском обществе и порождаемые ими организационные конфликты // Проблемы экономики, организации и управления в России и мире: материалы V международной научно-практической конференции. – Прага, 2014. – С.102.

13. Грик Н.А. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие для бакалавров / Н.А. Грик. – Томск, 2016. – 141с.

14. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – Спб.: Питер, 2008. – 533 с.

15. Гугуева Д.А., Еремина А.С. Медиация в образовательной среде // Обзор НЦПТИ. 2018. №1(12). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-v-obrazovatelnoy-srede (дата обращения: 17.12.2021)

16. Дохоян А.М. Медиация как инновационное направление в работе

педагога-психолога // Вестник Адыгейского государственного университета.Серия 3: Педагогика и психология. 2017. №2 (198). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-kak-innovatsionnoe-napravlenie-v-rabote-pedagoga-psihologa (дата обращения: 20.12.2021).

17. Запевалова О.В., Бабурин В.В. Профилактика конфликтных ситуаций в служебном коллективе // Психопедагогика в правоохранительных органах.2018. №2 (73). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-konfliktnyh-situatsiy-v-sluzhebnom-kollektive (дата обращения: 30.11.2021).

18. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология (базовый курс) / М.Ю. Зеленков. – М.: Юридический институт МИИТа, 2011. – 272с.

19. Ильченко В.В. Практические занятия по психологии больших и малых групп: Учебно-методическое пособие / В.В. Ильченко. – Владикавказ: ФГБОУ ВО «СОГУ им. К.Л. Хетагурова: ИПЦ ИП Цопанова А.Ю., 2016. – 111с.

20. Калмыкова О.Ю. Управление конфликтами и стрессами: учеб. пособие / О.Ю. Калмыкова, Г.П. Гагаринская. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2012. – 147с.

21. Карпова Л.Г. Конфликты в педагогическом коллективе // Психология и педагогика на современном этапе. 2015. №6. С.22-27.

22. Картографический анализ конфликта в организации: Учеб. Пособие / О.Ю. Калмыкова, Г. П. Гагаринская. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2013. – 162с.

23. Комилова Г.К. Профилактика конфликтов в педагогическом коллективе / Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития. 2015. №13. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-konfliktov-v-pedagogicheskom-kollektive (дата обращения: 26.11.2021).

24. Конфликтология в социальной работе: учебник / под общ. Ред. Л. В. Федякиной. – М.: Издательство РГСУ, 2013. – 432с.

25. Куцевич И.В. Управление конфликтом в трудовом коллективе //

Инновационные технологии педагогики и психологии: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. 2016. С.56-60.

26. Лобызенкова В.А., Коваленко Н.В. Профилактика и управление конфликтами в сфере муниципальной службы // Вестник ВГУИТ. 2016. №4 (70). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-i-upravlenie-konfliktami-v-sfere-munitsipalnoy-sluzhby (дата обращения: 24.12.2021).

27. Мамедова В.Э. Виды конфликтов в педагогическом коллективе и способы их предупреждения // Молодежный научный вестник. 2019. №1 (38). С.39-43.

28. Машарова Т.В. Медиация как средство по разрешению конфликтов в современной образовательной среде // МНКО. 2019. №4 (77). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-kak-sredstvo-po-razresheniyu-konfliktov-v-sovremennoy-obrazovatelnoy-srede (дата обращения: 25.12.2021).

29. Медиация – ключ к миру. Методические рекомендации по практическому применению медиации / сост. Кирьянова Л.В. – Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2017. – 72с.

30. Основы медиативно-восстановительных технологий для участников образовательных отношений: Методические материалы. М., 2019. – 68с.

31. Проблемы конфликторазрешения в современном обществе: Материалы Всероссийской научно-практической конференции (Курск, 23 апреля 2020 года) – Курск: Юго-Запад, гос. Ун-т, 2020. – 437с.

32. Резникова О.С., Карабаш Э.Р. Управление конфликтами в организации // Проблемы экономики и менеджмента. 2017. №3 (67). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-konfliktami-v-organizatsii-5 (дата обращения: 12.12.2021).

33. Рязанцев С.В. Предупреждение и урегулирование конфликтов в трудовых коллективах // NOMOTHETIKA: Философия. Социология. Право. 2012. №8 (127). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/preduprezhdenie-i-uregulirovanie-konfliktov-v-trudovyh-kollektivah (дата обращения: 01.12.2021)

34. Сиволобов В.С. Психологическая профилактика и решение внутригрупповых производственных конфликтов // Вестник науки и образования. 2020. №15-1 (93). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskaya-profilaktika-i-reshenie-vnutrigruppovyh-proizvodstvennyh-konfliktov (дата обращения: 05.12.2021).

35. Созинова М.В. Профилактика профессиональных конфликтов в учреждениях социальной защиты населения Санкт-Петербурга // Вестник науки и образования. 2021. №4.1 (107). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-professionalnyh-konfliktov-v-uchrezhdeniyah-sotsialnoy-zaschity-naseleniya-sankt-peterburga (дата обращения: 26.11.2021)

36. Социометрический метод в социологии: Учебно-методическое пособие (практикум) / В.А. Сушко. – М.: «КДУ», «Университетская книга», 2017.

37. Сухов А.В. Способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов в государственных учреждениях на примере ГБУ ТЦСО «Бибирево» // Инновационная наука. 2019. №5. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sposoby-profilaktiki-i-razresheniya-mezhlichnostnyh-konfliktov-v-gosudarstvennyh-uchrezhdeniyah-na-primere-gbu-ttsso-bibirevo (дата обращения: 01.12.2021).

38. Терентьева В.И., Айснер Л.Ю., Бершадская С.В., Вишнякова Д.М. Психология профессионального конфликта // Вестник Восточно-Сибирской Открытой Академии. 2014. №14. С.12.

39. Управление конфликтами: учебное пособие / сост. Е.В. Рябинина. – Челябинск: ЮУГГПУ, 2016. – 94с.

40. Чекалдин А.М. Причины организационных конфликтов и способы их устранения // Вестник НГИЭИ. 2015. №9 (52). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/prichiny-organizatsionnyh-konfliktov-i-sposoby-ih-ustraneniya (дата обращения: 02.12.2021).

41. Чупина В.Б., Гавриленко Л.С. Коррекция внутригрупповых конфликтов в педагогическом коллективе // АНИ: педагогика и психология, 2021. №2 (35). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/korrektsiya-vnutrigruppovyh-konfliktov-v-pedagogicheskom-kollektive (дата обращения: 05.01.2022).

42. Шайхутдинова А.Ф., Перевозова О.В. Управление конфликтными ситуациями и роль управления в их профилактике // Инновационная наука. 2017. Т. 2 № 4. С. 176-179.

43. Шакуров Р.Х., Алишев Б.С. Причины конфликтов в педагогических коллективах и пути их преодоления // Вопросы психологии. 2015. №6. С. 10-14.

44. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров: учебное пособие – М.: МЦУПК, 2013. – С.12.

45. Юферова М.А., Коряковцева О.А., Бугайчук Т.В., Стрелова А.И. Медиация в образовании: учебно-методическое пособие / М.А.Юферова, О.А. Коряковцева, Т.В. Бугайчук, А.И. Стрелова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018. – 67с.

Приложение 1

Социоматрица малой профессиональной группы «Смена №1»

Кто выбирает	Кого выбирает (формальные отношения)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	+	-	∑
1					+1	-1			-2В	+3В	+2В	-3В		3	3	6
2				+3		-1		-2		+2В	-3	+1		3	3	6
3		+1					+3В	-3	-2			-1	+2В	3	3	6
4			+3	-1		-2		+2			-3		+1	3	3	6
5					+1		-1		+2В	+3		-2	-3В	3	3	6
6				+3В		+2		-2	-3		-1	+1		3	3	6
7		+3		-1	-3					+2В	+1		-2	3	3	6
8		-3В			-2	+3В	+2				-1		+1	3	3	6
9		+3В	+2В		-1			+1В	-2			-3		3	3	6
10		+2В		-3		-1	+3			+1			-2	3	3	6
11		-3В	+2		+1			-2			-1		+3	3	3	6
12			-1	+2В		-3В	-2	+3		+1				3	3	6
+		9	7	8	3	5	8	6	2	**12**	3	2	7			
-		6	1	5	6	**8**	3	9	9	0	**9**	9	7			
∑ алгебр.		3	6	3	-3	-3	5	-3	-7	12	-6	-7	0			

Социоматрица малой профессиональной группы «Смена №2»

Кто выбирает	Кого выбирает (формальные отношения)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	+	-	∑
1			-1		+1			-2	+3В		-3	+2В		3	3	6
2		+1		-3		+2В		-2	+3		-1			3	3	6
3					+1	-3В	-2			+3В	-1	+2		3	3	6
4			+1				-1	-2	+3	+2В			-3	3	3	6
5		+1	+3В	-2В			-3			-1В			+2	3	3	6
6			-1	+1	+2				+3		-2В		-3В	3	3	6
7				+1		-1	-3				+2В	-2В	+3	3	3	6
8		+3В				+1		-1		-2		+2	-3	3	3	6
9				+2В	+3В	-2В	+1	-3				-1		3	3	6
10					+3	-2	-3В	+1В	+2				-1	3	3	6
11		+3В			+2	-2		-3В		+3	-1			3	3	6
12			-1		+3		-2В		+2	-3	+1			3	3	6
+		8	4	4	**15**	3	1	1	**16**	8	3	6	5			
-		0	3	5	0	**-10**	**-14**	**-13**	0	-6	**-8**	-3	-10			
∑ алгебр.		8	1	-1	15	-7	-13	-12	16	2	-5	3	-5			

Социоматрица малой профессиональной группы «Смена №3»

Кто выбирает	Кого выбирает (формальные отношения)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	+	-	∑
1			-1	+2		+3		-2	+1			-3		3	3	6
2		+3		-2В	+2			-3		+1		-1		3	3	6
3			-2В		+3		+2	+1			-1	-3В		3	3	6
4		+1		-2		-1			+2		+3		-3	3	3	6
5			+2	-2	+3			-3В		-1		+1		3	3	6
6			+1			+2		-2В	-1			-3	+3	3	3	6
7				-1		-2В	-3В		+3		+2		+1	3	3	6
8		-1		+2			+1	-2		+3		-3		3	3	6
9		+2			-1	+3	-2				-3		+1	3	3	6
10			-1			-2	+1			+2		-3	+3	3	3	6
11				-2В	+3			-1		+2	+1		-3	3	3	6
12		+3				-1		-2	+2		-3	+1		3	3	6
+		**9**	3	4	**11**	8	4	1	**8**	**8**	6	2	**8**			
-		1	4	**-9**	-1	-6	-5	**-15**	-1	-1	-7	**-16**	-6			
∑ алгебр.		8	-1	-5	10	2	-1	-14	7	7	-1	-14	2			

Приложение 2

Социоматрица малой профессиональной группы «Смена №2» (второй этап исследования)

Кто выбирает	Кого выбирает (формальные отношения)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	+	-	∑
1			+2В		0	+1В		-2	+3В		-3	-1		3	3	6
2		+1В		-3		+2В		-2	+3		-1			3	3	6
3					+1	-3В	-2			+3В	-1	+2		3	3	6
4			+1				-1	-2	+3	+2В			-3	3	3	6
5		+1В	+3В	-2В			-3			-1В			+2	3	3	6
6			-1	+1	+2				+3		-2В		-3В	3	3	6
7				+1		-1	-3				+2В	-2В	+3	3	3	6
8		+3В				+1		-1		-2		+2	-3	3	3	6
9				+2В	+3В	-2В	0	-3	+1			-1		3	3	6
10			+1		0	-2	-3В	+2В	+3				-1	3	3	6
11		+3			+2	-2		-3В		+3	-1			3	3	6
12			-1		+3		-2В		+2	-3	+1			3	3	6
+		8	7	4	11	4	0	2	18	8	3	6	5			
-		0	2	5	0	9	12	13	0	6	8	2	7			
∑ алгебр.		8	5	-1	11	-5	-12	-11	18	2	-5	4	-2			

Социоматрица малой профессиональной группы «Смена №3» (второй этап исследования)

Кто выбирает	Кого выбирает (формальные отношения)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	+	-	∑
1				+3В				-	+2В	-		-	+1В	3	3	6
2		-		+2	-		+3В		-		+1			3	3	6
3		+3В	-		+2				+1			-В	-	3	3	6
4		-		-		+3В				+2В	-		+1	3	3	6
5		-			+2В		-	+3В	-			+1		3	3	6
6			+3В	-				-	+2	-	+1			3	3	6
7		**+2**	-	-		+3В						+1В	-	3	3	6
8		+3В			-	+2		-		+2	-			3	3	6
9					+3В	-		**+2**	-			-	+1	3	3	6
10		**+3**		-	+2			-		+1			-	3	3	6
11				-В	+2	-	-	+3В			+1			3	3	6
12		+3В	-	**+2**				+1	-			-		3	3	6
+		14	3	7	11	8	3	9	**5**	**5**	3	2	**3**			
-																
∑ алгебр.																

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студентки Игуменовой Евгении Вячеславовны группы у 258-пу

на тему «Профилактика производственных конфликтов посредством медиативных техник»

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 73 страницах, содержит приложения на 5 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы: Рассматриваемая тема на сегодняшний день остается особенно актуальной, поскольку профессиональные конфликты с коллегами негативно сказываются на оказании ими совместных услуг. Предупреждение производственных конфликтов в коллективе учреждения социального обслуживания при помощи медиативных техник является основополагающим фактором повышения качества социального обслуживания.

2. Логическая последовательность: Выпускная квалификационная работа выполнена в логической последовательности, содержит две главы: теоретическую и практическую, а также введение, заключение, список использованной литературы. Все части логически связаны между собой и с темой ВКР.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: Выводы, основанные на результатах опытно-экспериментальной работы, аргументированно доказывают эффективность реализации программы бесконфликтного взаимодействия с применением медиативных техник для использования в целях профилактики производственных конфликтов в учреждении социального обслуживания. Предложения конкретны и носят практический характер.

4. Полнота проработки литературных источников: Теоретический анализ научной литературы и публикаций по рассматриваемой теме осуществлен достаточно полно, сделан акцент на анализе дефицитов в системе

профилактики производственных конфликтов в учреждениях социального обслуживания.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: Работа проиллюстрирована таблицами, рисунками, гистограммами, приложениями. Качество оформления полностью соответствует требованиям, предъявляемым к выданному заданию.

6. Положительные стороны работы: В работе представлены преимущества медиативного подхода как средства профилактики производственных конфликтов в коллективе, которые в ходе экспериментального исследования подтвердили свою эффективность.

7. Недостатки работы. В качестве рекомендаций можно предложить провести исследование конфликтности сотрудников АУП (Административно-управленческий персонал) учреждения и запустить реализацию разработанной программы с применением медиативных техник для сотрудников всех уровней.

8. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: сформированы в полном объеме.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: обучение специалистов медиативным техникам, с целью дальнейшего совершенствования личностных качеств сотрудников и укрепления социально-психологической атмосферы в учреждении.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.
Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор заслуживает присвоения квалификации[1] бакалавр

Рецензент выпускной квалификационной работы и.о. директора Барон Дмитрий Эдуардович, КГБУ СО «Реабилитационный центр «Радуга»

«14» февраля 2022 г.

(подпись рецензента)

[1] Прописывается при условии положительной оценки

С рецензией ознакомлена Чуменова Евгения Вячеславовна 14.02.2022 г

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
(полное наименование факультета)
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии
(полное наименование выпускающей кафедры)

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Игуменовой Евгении Вячеславовне группы у 258-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему Профилактика производственных конфликтов посредством медиативных техник
(наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 73 страницах, содержит приложение(ия) на 5 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Повышение конфликтной компетентности сотрудников социальной сферы, в настоящее время, является одной их важнейших задач, которые реализуются в социальной политике Российской Федерации. В связи с чем, тема работы дипломантке представляется актуальной и значимой для психологической практике в целом, и психологии работы с персоналом в социальной сфере, в частности.

2. Логическая последовательность текста сохранена.

3. Положительные стороны работы: подробно описаны суть и специфика конфликтов в учреждениях социальной сферы. Проанализированы недостатки и достоинства существующей системы профилактики конфликтов в учреждениях.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений достаточная.

5. Полнота проработки литературных источников полная.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков хорошее.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: дипломница продемонстрировала высокий уровень самостоятельности.

8. Недостатки работы не четко сформулированы общие выводы по работе. Недостаточно описаны механизмы влияния медиативных техник на производственные конфликты.

9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: в ходе работы продемонстрировано хорошее владение профессиональными и общекультурными компетенциями.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично .
(оценка прописью).

Руководитель выпускной квалификационной работы Арышева Александра Петровна, к.пс.н., доцент.
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«11» 02 2022 г.

(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлена Чурменова Евгения Вячеславовна 11.02.2022 г.

https://users.antiplagiat.ru/report/print/48?v=1&c=0&short=true

АНТИПЛАГИАТ
ОБНАРУЖЕНИЕ ЗАИМСТВОВАНИЙ

Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: otdelenie.pervoe@yandex.ru / ID: 9640651
Проверяющий: (otdelenie.pervoe@yandex.ru / ID: 9640651)

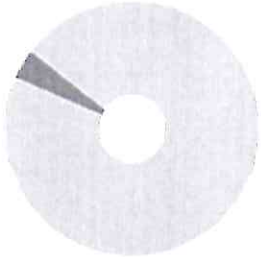
Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - users.antiplagiat.ru

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 48
Начало загрузки: 14.02.2022 12:30:24
Длительность загрузки: 00:00:02
Имя исходного файла: Игуменова Е.В. ВКР ПРОФИЛАКТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНИК.pdf
Название документа: Игуменова Е.В. ВКР ПРОФИЛАКТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНИК
Размер текста: 104 кБ
Символов в тексте: 106029
Слов в тексте: 11596
Число предложений: 756

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Начало проверки: 14.02.2022 12:30:27
Длительность проверки: 00:00:01
Комментарии: не указано
Модули поиска: Интернет Free



ЗАИМСТВОВАНИЯ	САМОЦИТИРОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
4,27%	0%	0%	95,73%

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Игуменова Евгения Вячеславовна 15.02.2022 г.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие
выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Игумнова Евгения Вячеславовна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы ц258-п факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему Профилактика производственных конфликтов посредством медиативных техник

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«15» 02 2022г.

(подпись)

Учреждение
КГБУ СО «Краевой центр семьи и детей»
филиал «Левобережный»
Юридический адрес: 660003, Россия,
Красноярский край,
г. Красноярск, ул. Академика Павлова, д.17
Тел. факс +7 391 237-68-22
e-mail.ru: info@kcsd24.ru

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Игуменовой Евгении Вячеславовны, студентки группы у 258-пу, по теме «Профилактика производственных конфликтов посредством медиативных техник» внедрены в деятельность учреждения. Материалы будут использованы для работы штатным психологом учреждения социального обслуживания, с целью выявления социально-психологического климата в педагогическом коллективе, используемых сотрудниками стратегий поведения в конфликтных ситуациях. В последующем внедрении медиативной службы в учреждении для выявления особенностей тактик педагогов, провоцирующих производственные конфликты, и совершенствованию профилактики производственных конфликтов.

«14» февраля 2022 г.

Заведующий отделением

О.Я. Тропина Тропина