

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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

КАРПЕНКО ЕКАТЕРИНА ЮРЬЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЧИН КОНФЛИКТОВ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ СРЕДЕ И
ТЕХНОЛОГИИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ МАОУ «ЛИЦЕЙ 6
ПЕРСПЕКТИВА» ГОРОДА КРАСНОЯРСКА)

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся


(подпись)

Е. Ю. Карпенко
(инициалы, фамилия)

Руководитель

профессор каф. психологии, доктор биол. наук, доцент
(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

С. С. Мешкова
(инициалы, фамилия)

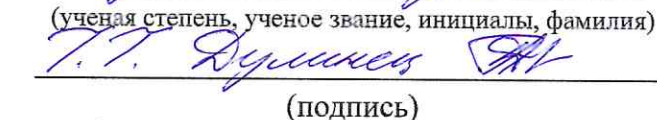
Нормоконтролер


(подпись)

А. С. Самарина
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

(подпись)

« 2 » июля 20 25 г.

Красноярск 2025

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) Карпенко Екатерине Юрьевне группы у 250- пу

(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы «Исследование причин конфликтов в педагогической среде и технологии их разрешения (на примере МАОУ «Лицей 6 Перспектива» города Красноярск)

(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «18» 03 2025 г. № 34-40 на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии

Протокол от «13» июня 2025 г., № 7

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «2» июля 2025 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I Теоретические аспекты проблем управления конфликтами в педагогическом коллективе; II Эмпирическое исследование конфликтов в педагогических коллективах; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы: подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (30.01.25 -21.02.25); уточнение, систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические аспекты изучаемой проблемы (17.03.25-25.03.25); формирование плана исследования, составление диагностического комплекса (21.04.25 -30.04.25); сбор и анализ эмпирического материала (05.05.25-12.05.25); написание практической части ВКР, завершение практической части ВКР, формирование выводов, рекомендаций (13.05.25-29.05.25); доработка текста ВКР, оформление ВКР (30.05.25-07.06.25); подготовка доклада, иллюстративных материалов к защите ВКР (10.06.25-20.06.25).

Дата выдачи задания «29» сентября 2025 г.

Руководитель
выпускной квалификационной работы


(подпись)

С.С. Мешкова
(инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 77 с., таблиц 10, рисунков 5, источников 52, приложений 5.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ, ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ СРЕДА, ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ

Цель работы – исследовать причины конфликтов в педагогической среде в МАОУ «Лицей № 6 Перспектива» города Красноярск и разработать методические рекомендации для урегулирования конфликтов.

В ходе проведения эмпирического исследования были выявлены основные социально–психологические факторы, способствующие возникновению конфликтов в педагогической среде. С данной целью были разработаны практические рекомендации (программа тренингов) для педагогов, направленные на успешное развитие навыков эффективного урегулирования конфликтов.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью статистического t–критерия Стьюдента.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ	8
1.1 Понятие и особенности конфликтов в педагогическом коллективе	8
1.2 Виды, причины и особенности конфликтов в педагогическом коллективе	17
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОЛЛЕКТИВАХ	34
2.1 Организация эмпирического исследования. Констатирующий этап	34
2.2 Разработка тренинга. Формирующий этап	45
2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	73
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

Данная тема исследования представляется актуальной в связи с изменениями содержания и условий деятельности образовательной организации, а также в связи с усложнением ее функций, что находит свое отражение в Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273–ФЗ. Смена парадигмы образования и внедрение новых стандартов обучения и воспитания в должной мере изменили сам механизм управления и внедрения принципиально новых форм взаимодействия руководителя и педагогического коллектива.

Важнейшим условием качественного и всестороннего управления современной школы является необходимость учета человеческого ресурса.

Максимальное использование профессиональных, личностных и психологических ресурсов педагогов, своевременное предупреждение конфликтов в педагогической среде – все это будет обеспечивать стабильность работы учреждения, способствовать повышению качества образовательного процесса.

Проблема конфликтов, как неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений проработана в психологии как отечественными, так и зарубежными учеными, такими, как: Э. Берн, Т.В. Драгуновой, К. Левиным, В.Н. Мясищевым, Л.А. Петровской, А.С. Спиваковской, Э. Фромм, О.Н. Громовой, Н.В. Гришиной, В.И. Сперанским.

Сущность любого конфликта заключается в непосредственном наличии разногласий как в профессиональных, так и в личностных отношениях. Любое противостояние может иметь позитивные и негативные последствия, а именно быть конструктивным и деструктивным. По мнению психологов, главным вопросом является понимание разрушительного характера конфликта, и умение видеть в нем определенное стимулирующее начало.

На современном этапе изучение проблемы конфликтов приобретает особую

актуальность в менеджменте образования, поскольку профессиональная деятельность педагога в большей мере имеет различные ситуации, которые несут потенциальную опасность повышения эмоционального реагирования и нервного напряжения.

Как следствие, является неизбежным возникновение конфликтов, в которые могут быть вовлечены абсолютно все участники образовательного процесса: директор, администрация образовательного учреждения, учителя, ученики и их родители.

Изучение проблемы конфликтов в педагогике развивается в различных аспектах: анализ причин конфликтов в педагогическом процессе (М.М. Рыбакова, Е.А. Соколова); конфликты в педагогических коллективах, их причины и способы преодоления (И.П. Башкатов, Э.И. Киршбаум, А.Ф. Пеленев, Т.А. Чистякова); подготовка педагогов к предупреждению и разрешению конфликтов в педагогических коллективах и среди учащихся (Г.М. Болтунова, О.В. Лишин, М.О. Новодворская).

Следует отметить тот факт, что имеющиеся на данный момент научные исследования не в полной мере отражают и раскрывают все грани существующих противоречий, а также пути их решения.

В связи с этим необходимо в определенной степени проводить теоретическое осмысление сущности конфликта с непосредственным углублением в саму причину его возникновения, поскольку каждый конфликт, несмотря на существующие классификации, носит индивидуально обусловленные черты.

Следствием этого является то, что необходимо разрабатывать не только теоретические, но и практические приемы и средства, посредством которых возможно урегулирование конфликта.

Цель исследования – исследовать причины конфликтов в педагогической среде в МАОУ «Лицей № 6 Перспектива» города Красноярск и разработать методические рекомендации для урегулирования конфликтов.

Объект исследования – конфликты в педагогической среде МАОУ «Лицей №

6 Перспектива» города Красноярска.

Предмет исследования – причины конфликтов в педагогической среде и технологии их разрешения.

Гипотеза исследования – разработанные практические рекомендации, направленные на формирование конфликтологической компетентности будет способствовать повышению уровня конфликтологической компетентности у педагогов.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

1. Провести теоретический анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме конфликтной компетентности педагогов, исследовать социально–психологические и общепсихологические подходы к изучению конфликтной компетентности педагога, определить структурные особенности конфликтной компетентности личности;

2. Провести эмпирическое исследование основных социально–психологических факторов, способствующих возникновению конфликтов в педагогической среде

3. Разработать и внедрить практические рекомендации (программа тренингов) для педагогов, направленные на успешное развитие навыков эффективного урегулирования конфликтов.

Эмпирическое исследование:

При проведении исследования были использованы следующие методики:

1. Методика «Оценка способов реагирования в конфликте» (К.Н. Томас).
2. Методика «Оценка психологического климата в педагогическом коллективе» (К.Н. Томас).
3. Тест «Оценка уровня конфликтности личности» (В.И. Андреев).

І ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

1.1 Понятие и особенности конфликтов в педагогическом коллективе

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. А. Я. Кибанов считает, что «конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои определенные цели двух сторон» [18, с. 36].

Конфликт, по мнению авторов А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, является наиболее острым способом разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе взаимодействия, это результат несовместимости взглядов отдельных лиц [4, с. 8].

В. П. Зинченко и Б. Г. Мещеряков определили конфликт в организации как «открытую форму существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного порядка» [8, с. 92]. Е. В. Александрова трактует конфликт в организации как «разновидность конфликтов, возникающих в коллективах вследствие рассогласования формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива» [1, с. 6].

Таким образом, в российской научной среде принято понимать под конфликтом в организации ситуацию, причиной которой послужило противоречие позиций двух сторон по поводу ценностей, целей и средств их достижения, и других организационных и личностных факторов.

Наличие конфликтов – свойство, присущее абсолютно всем областям жизнедеятельности человека. В современной науке конфликты рассматриваются

как неизбежное явление общественной жизни, которое вытекает из свойств самой человеческой природы. Сфера педагогической деятельности не является исключением. В ходе осуществления взаимодействия между участниками педагогического процесса: педагогами, учениками, а также их родителями, всегда будут присутствовать моменты отсутствия полного взаимопонимания и как следствие возникновение конфликтов. Для педагогики изучение проблемы возникновения конфликтов имеет особое значение. Педагогу необходимо создавать и поддерживать благоприятную атмосферу, как в трудовом коллективе, так и между другими участниками процесса, поскольку неблагоприятный психологический климат во взаимоотношениях затрудняет полноценное существование в учебном заведении.

Педагогический коллектив по своей сути – это группа лиц, которые объединены на основе общей работы и общих интересов. Коллектив выступает благоприятной для любого человека социально–психологической средой, где происходит реализация потенциальных возможностей, необходимых как для совместной деятельности, так и для личностного роста каждого из его членов. Впервые понятие «педагогический коллектив» было введено А.С. Макаренко и понималось как определенный коллектив воспитателей, которые объединены единством требований к воспитанникам.

Говоря формально, педагогическим коллективом является штатный состав образовательного учреждения, который включает в себя учителей и административных работников. Однако истинный педагогический коллектив объединяет единомышленников, которые создают свою воспитательную систему, а также осуществляют построение образовательного процесса на взаимодействии педагогов и учащихся. Такой коллектив выполняет ряд функций: воспитательную, просветительскую консолидирующую и от того, как выполняются данные функции, зависит качество всего образовательного процесса.

В процессе совместной деятельности и взаимодействия между отдельными педагогами или группами педагогов, так или иначе, возникают спорные

ситуации, существуют разногласия относительно конкретных позиций, что является весьма закономерным процессом с позиций психологии и социологии, поскольку каждая полноценно сформированная личность имеет собственные взгляды, убеждения, ценности и цели. В том случае, если спорную ситуацию не удастся разрешить путем конструктивного диалога, возникает конфликт.

Изучение конфликтов, их профилактика и способность к конструктивному разрешению способствуют установлению взаимопонимания и уважения в коллективе, а это, главным образом, отражается на качестве учебного процесса. В педагогических коллективах особенно важна роль человеческих отношений. Совместная работа может быть успешной только в том случае, если участники коллектива смогут достичь взаимопонимания и согласия в их отношениях.

Говоря о конфликтах и проблемах конфликтного взаимодействия в управлении трудовыми коллективами, в том числе педагогическими, необходимо отметить, что они выступают в качестве объектов исследования различных наук, таких как социология, социальная психология, а также психология управления.

В современной литературе существует большое разнообразие различных определений понятия «конфликт». Например, отечественные исследователи А. А. Николаева и А. С. Якушин, представляют конфликт как особую структуру отношений между субъектами социально–психологического взаимодействия, характеризующуюся борьбой, а также соревнованием противоположных стимулов и позиций, в том числе мотивов, убеждений, мнений и ценностей [18, с.45].

Ежкова Н. С. и О. Н. Суровцева в своей работе отмечают, что конфликт представляет собой ситуацию проявления противоположных суждений в сознании как отдельного субъекта, так и в межличностных отношениях индивидов или коллективов людей, что сопровождается негативными эмоциональными переживаниями.

Стерлядева Н. А., в свою очередь рассматривает конфликт как предельное обострение противоречий. Для конфликта, по ее мнению, всегда характерно противостояние субъектов социального взаимодействия, что может

сопровождаться нанесением взаимного ущерба: морального, имущественного, физического или психологического.

Прежде чем, раскрыть классификацию конфликтов, существующих в педагогическом коллективе, и понять причины их возникновения, необходимо рассмотреть основные особенности, присущие данному коллективу.

1. Главная особенность педагогических коллективов содержится в характере осуществляемой ими профессиональной деятельности, сущность которой заключается в обучении и воспитании будущего поколения. Именно педагоги на своем примере показывают детям, какой должен быть коллектив, какие в нем должны быть взаимоотношения, ценности и цели. Указанный фактор призван стимулировать коллектив учителей к постоянному совершенствованию как себя лично, так и всего коллектива в целом.

2. Педагогическому коллективу свойственна самоуправляемость. Наиболее принципиальные вопросы, касающиеся как образовательного процесса, так и различных жизненных ситуаций подлежат обсуждению на различных уровнях управления.

3. Состав педагогического коллектива в 80% случаев представляют именно женщины, что напрямую влияет на характер взаимоотношений внутри коллектива. Женские коллективы отличаются большей эмоциональностью, сменой настроения, а соответственно являются более конфликтными.

4. Отсутствие конкретных временных рамок исполнения определенных видов трудовой деятельности. Указанное обстоятельство часто является причиной перезагрузки педагогов, недостатка свободного времени, что впоследствии может привести к определенному перенапряжению в коллективе и возникновению различных конфликтных ситуаций.

5. Коллективный характер труда педагогической деятельности. Конкретные усилия отдельных педагогов могут не принести успехов, в том числе в образовательном процессе, если эти усилия не согласованы с действиями других педагогов и в педагогическом коллективе в целом отсутствует единство каких-либо требований и действий. В образовательной организации должна

существовать педагогическая команда, деятельность которой направлена на достижение как личного, так и общего результата, а также участники которой несут не только личную, но и взаимную ответственность.

Главным отличием конфликта от противоречий во взглядах педагогов является то, что последнее, зачастую, бывает полезнее в воспитательных и обучающих вопросах, поскольку расхождение во мнении относительно обучения ведет к усовершенствованию преподавательской функции за счет перенимания опыта и получении новой, значимой информации относительно данных процессов. В частности, идет развитие интеллектуальных и личностных особенностей детей. Однако, в данном случае основной задачей со стороны администрации школы является недопущение возможности доведения противоречий до конфликта, поскольку, как отмечалось ранее, это может оказать негативное воздействие на процесс обучения.

Так, процесс обучения, представляющий собой совокупность последовательных и взаимосвязанных действий учителя и обучающегося, основной целью которого является обеспечение осознанного и максимально качественного усвоения ребенком знаний, умений и навыков во всех отраслях, определенных стандартами обучения. В том числе, одной из задач, стоящей перед педагогом является формирование основ мировоззрения и культура умственного труда, необходимых для нормального усвоения и дальнейшего расширения областей познания у учащихся.

Педагог, состоящий в конфликтных отношениях с образовательным коллективом, в определенной степени утрачивает способность всецело и на достойном уровне проводить с обучающимися образовательных организаций установленные планом занятия, в том числе оказывать обучающимся психологическую поддержку, поскольку сам находится в противоречиях, выраженных в форме конфликта с коллективом.

В настоящее время отношения в коллективе строятся на основе гармонизации интересов. Коллектив, обладающий подобной характеристикой, будет свидетельствовать в определенной степени о крайне положительной

реализации целевых и социально–психологических функций управления, таких как:

- организованность (возможность преподавателем сбалансировать свой рабочий день, эффективно распределить свои силы и время, в том числе, сконцентрироваться на поставленной задаче с возможностью выполнить все намеченное);
- сплоченность (данный социально–психологический фактор характеризует группу как единое целое, показывает ее групповую динамику и готовность ее членов оказать помощь);
- определенное самоуправление (в данном случае при самоуправлении объект и субъект управления совпадают, однако данная функция не может рассматриваться с негативной точки зрения, поскольку здесь идет речь о возможности решения сложившейся трудной ситуации на рядовом уровне без выхода на непосредственное руководство);
- соответствие деятельности интересам общества и отдельно взятому индивиду (данный показатель является основополагающим, поскольку оказание образовательных услуг должно соответствовать стандартам, установленным со стороны государства);
- развитие (в данном случае необходимо рассматривать данную функцию как у непосредственно взятого педагога, так и у коллектива в целом, поскольку самосовершенствование педагогического коллектива оказывает непосредственное влияние на качественную составляющую процессов обучения и приводят к переходу от одного качественного состояния к более совершенному).

Социально–психологическая структура в свою очередь складывается из связей, которые представляют собой психологическую природу человека, выработанную на протяжении долгого периода времени. Данные связи, представляющие межличностные отношения между членами коллектива, представляют определенные эмоциональные «нити», выраженные в виде симпатий и антипатий, уважения и неуважения, а также других не малозначимых

духовных связях.

Исходя из вышесказанного, необходимо отметить, что позиции членов коллектива также являются неравными, поскольку в абсолютно любом социуме существует иерархичная система, обусловленная определенной подчиненностью ее членов.

Однако, и внутри определенной равной группы имеются свои социальные особенности ее формирования и жизнедеятельности, обусловленные тем, что определенные индивидуумы имеют высокий социально–психологический статус, который в свою очередь обусловлен их профессиональными и личностными качествами.

Как правило, подобный тип лица пользуется большим уважением и нескрываемой симпатией, когда другие, не обладающие подобными качествами люди, не пользуются большой «любовью» и уважением, обладают низким социальным статусом.

Крайне негативным с точки зрения коллектива выступают «изолированные» учителя, которые пренебрегают коллегами и руководителями. Данная категория учителей вносит определенные деструктивные составляющие в педагогический коллектив, выражающиеся в намеренном или ненамеренном решении отстраниться от коллектива.

Говоря о высоком социально–психологическом статусе, необходимо отметить тот факт, что он дает человеку (педагогу в частности) моральную власть, так называемый неформальный авторитет, который в свою очередь дает возможность оказывать воздействие на других людей.

Наделенный «авторитетом» человек, в социальной среде называется «лидером». Лидером становятся благодаря занимаемому месту в социально–психологической структуре коллектива. Данная структура подчинена непосредственно функции управления, то есть она обслуживает потребности и интересы учителей. Именно поэтому авторитетом обладает именно тот учитель, который наделен лидерскими качествами, обладает большим опытом преподавательской деятельности и вносит наибольшую лепту в удовлетворение

потребностей своих товарищей, в частности, борется за их права.

В случаях, когда директор школы и его заместители не обладают высоким авторитетом и не являются как фактическими, так и неформальными лидерами, это может привести к определенной деструктивной функции в порядке проведения занятий и непосредственном качестве обучения. В ситуации, когда неформальными лидерами в школе выступают рядовые учителя, это в определенной степени затрудняет деятельность администрации и руководства школы в целом [20, с.18].

Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что коллектив подвержен качественному и всецелому управлению лишь тогда, когда его процессуальная и социально–психологическая структура совпадает или, по крайней мере, крайне близки друг к другу. В случаях, когда администрация школы тянет коллектив в одну сторону и придерживается своего мнения, а неформальные лидеры в другую, то, в таком случае невозможно выстроить конструктивную модель образовательной и продуктивной деятельности.

Рассматривать лидера только с положительной точки зрения является неверным, поскольку возникают такие ситуации, когда так называемый лидер оказывает негативное воздействие на окружающий его коллектив.

Выход из представленной ситуации представляется возможным в том случае, когда происходит определенного рода развенчание их авторитета в учительском коллективе. Появление лидеров подобного негативного характера обычно свидетельствует о нравственном неблагополучии коллектива.

Личность в данном случае будет играть ключевую роль, поскольку коллектив обретает силу за счет входящих в него индивидуумов, каждый из которых обладает своими определенными дарованиями. Именно поэтому развитие и раскрытие всех их способностей будет являться важнейшей составляющей развития учительского коллектива, и будет характеризоваться невозможностью скатывания его область «неблагополучного».

Основным критерием оценки коллектива является совершенство оценки учителями своих коллег. В том случае, когда они ценят не только деловые, но и

человеческие качества, поддерживают общение, в том числе и на повседневном уровне, постоянно самосовершенствуются в профессиональном плане, готовы оказать практическую, а не только лишь совестную помощь своим коллегам, способны выдвигать из своего числа конструктивных лидеров, то это означает то, что коллектив управляется верно.

Конфликт необходимо рассматривать как неотъемлемую часть любого общественного процесса (в данном случае образовательного), как его источника и непосредственно движущей силы творческой деятельности людей, но одновременно как детерминанты проблем и трудностей на определенных стадиях развития.

Если же рассматривать конфликт только как негативное явление, которое может привести только к нарушению процессов нормального функционирования, в том числе как основополагающих фактор ввержения ее в дезорганизацию образовательного процесса, то проблемность, возникающая по ее ходу, сводилась бы к скорейшему подавлению любого конфликта. Однако, современное общество склонно, скорее к решению проблем и выстраиванию моделей, позволяющих регулировать и решать любые конфликты. Отсюда возникает еще одно свойство личности лидера, это возможность, а главное способность прислушиваться к мнению окружающих его учителей.

Признание конфликта, как основной движущей силы общества позволяет рассматривать его как определенный ценный регулятор общественных отношений, на основе которого происходит развитие и совершенствование образовательного процесса.

Анализ литературы свидетельствует о наличии определенных расхождений в установлении причин появляющихся разногласий, как со стороны учеников, так и со стороны учителей. Так, ученики в качестве ведущих причин конфликтов выделяют оскорбления учителей, необъективное оценивание их знаний, а также предъявление завышенных требований. Учителя, в свою очередь, считают основными причинами конфликтов такие как: нарушение дисциплины на учебных занятиях, отсутствие выполненных домашних заданий, а также крайне

недоброжелательную психологическую атмосферу в классе.

Из указанных данных можно сделать вывод, что каждая из конфликтующих сторон пытается найти причины разногласий друг в друге. Однако, именно учителю в силу своего профессионального и жизненного опыта необходимо попытаться поставить себя на позицию ученика, чтобы понять истинные причины выбора им той или иной линии поведения в конфликтной ситуации, а также выбрать адекватные меры, необходимые для успешного разрешения возникшего конфликта

1.2 Виды, причины и особенности конфликтов в педагогическом коллективе

Для того, чтобы определить понятие «педагогический коллектив», необходимо проанализировать различные подходы к определению понятия «коллектив» и выделить его признаки. «Коллектив – это группа людей, объединенных общими делами, общей работой» [8, с. 230].

Немного шире данное понятие рассматривается Б. С. Бим–Бадом, он говорит, что «коллектив – это социальная общность людей, объединенная на основе общественно значимых целей, общих ценностных ориентаций, совместной деятельности и общения» [7, с. 122].

В. В. Новиков трактует коллектив как «специально организованную группу людей, объединенную позитивными задачами деятельности, выходящими за ее рамки, прошедшую в своем становлении определенный путь и достигшую высокого уровня отношений взаимной помощи, взаимной требовательности и взаимной ответственности» [24, с. 142].

Проанализировав данные понятия, можно выделить следующие признаки коллектива:

- наличие общей социально значимой цели;
- наличие совместной деятельности и общения;

– наличие высокого уровня взаимоотношений.

Опираясь на вышеперечисленные определения понятия «коллектив» и его признаки, мы можем сказать, что «педагогический коллектив – это общность учителей, объединенная духовными и социально значимыми ценностями и гуманными целями обучения и воспитания подрастающего поколения, организованную для совместной профессиональной деятельности и способную к качественному ее выполнению, обеспечивающую каждому члену общности возможности для профессионального развития» [29, с. 44].

Кроме общих признаков коллектива педагогическому коллективу присущи его особенные признаки: равные в своем трудовом коллективе педагоги выступают руководителями–организаторами в ученическом коллективе, высокий уровень образованности коллектива, сложность единения – сплочения коллектива, обусловленная отличием педагогов по полу, возрасту, стажу, психологическим особенностям, работе в разных предметных областях и т.д. [29, с. 53].

Овчарова Р. В. выделяет специфические особенности педагогического коллектива:

– полифункциональность т.е. выполнение учителем различных функций (преподавание, классное руководство, административная деятельность, организация воспитательных мероприятий и т.п.), в совокупности полифункциональности каждого педагога формируется полифункциональность всего педагогического коллектива;

– самоуправляемость (функции каждого педагога четко определены и существует выработанная система контроля);

– коллективный характер труда и ответственность за результаты;

– преимущественно женский состав. Женским коллективам присуще повышенная эмоциональность, конфликтность, ранимость, но женщины более приспособлены к воспитательной деятельности [25, с. 87].

Сегодня существует множество классификаций конфликтов по различным основаниям.

Так, А. Г. Здравомыслов дает классификацию уровней конфликтующих сторон:

- межличностные конфликты; – межгрупповые конфликты и их типы;
- группы интересов;
- группы этнонационального характера;
- группы, объединенные общностью положения;
- конфликты между ассоциациями;
- внутри– и межинституциональные конфликты;
- конфликты между государственными образованиями;
- конфликты между культурами или типами культур [27, с. 52].

Дарендорф Р. дает одну из наиболее широких классификаций конфликтов:

- по источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации);
- по социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные);
- по масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро–, макро–, и мега конфликты);
- по формам борьбы (мирные и немирные); –
- по особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные);
- по отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный); – по использованной сторонами тактике (сражение, игра, дебаты) [22, с. 21].

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту: внутренние (личностные конфликты); внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые) [30, с. 55].

В психологии принято также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и прочие конфликты.

Итог конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляет. Вследствие этого нужно знать не только природу, но и типы конфликтов, которые представлены на рисунке 1 [32, с. 19].



Рис. 1.1 Типы конфликтов

Как видно, природа конфликтов многогранна. Одни конфликты возникают в ходе внутреннего противоречия, другие затрагивают двух и более человек. Как правило, люди неодинаково ведут себя в конфликтных обстановках: одни чаще уступают, отказываясь от собственных желаний и мнений, иные агрессивно отстаивают свою позицию. Конфликты в педагогическом коллективе являются разновидностью межличностных конфликтов. Межличностный конфликт – это открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию [19, с. 12].

Межличностные конфликты классифицируются по различным признакам. Например, в зависимости от сферы существования они бывают формальные и неформальные; по мотивации субъектов – ресурсные и ценностные; по причинам появления – глубинные и ситуативные; по функциональным последствиям – конструктивные и деструктивные [5, с. 79].

Межличностные конфликты в отношениях учителей гораздо сложнее и многообразнее, чем конфликты с участием школьников. Они могут быть как открытыми, так и закрытыми. Открытый конфликт – это явная борьба, будь то

слова, действие или бездействие. Скрытый конфликт – это конфликт, обусловленный бездействием обеих сторон. Каждый конфликт имеет свою причину возникновения. В организации можно выделить следующие причины возникновения конфликтов, иллюстрированные на рисунке 2 [20, с. 140].



Рис. 1.2 Причины возникновения конфликтов

Рассматривая причины конфликтов, можно сказать, что во многих ситуациях источником возникновения конфликта является сам руководитель. Многие нежелательные конфликты порождаются личностью и деяниями самого менеджера, его непрофессионализмом, неумением делегировать и распределять обязанности. Особенно ярко это проявляется, если руководитель как личность мнителен, позволяет себе личные выпады, злопамятен и не стесняется публично демонстрировать свои симпатии и антипатии.

Межличностные конфликты являются самым распространенным типом.

Межличностные конфликты в педагогических коллективах встречаются довольно часто и носят негативный характер, так как, главным образом, имеют отрицательное влияние на детей. Межличностная неприязнь в педагогическом коллективе может возникать в результате того, что деятельность педагогов в определенной степени взаимозависима. Так, например, некачественное исполнение обязанностей со стороны классного руководителя может повлечь за собой ухудшение дисциплины учеников, что в конечном итоге коснется всех учителей, которые работают с детьми в данном классе.

Еще одной распространенной причиной межличностной неприязни между педагогами является неравномерное распределение нагрузки, а именно учебных часов, так как данный факт напрямую связан с размером выплачиваемой заработной платы.

Конфликты между личностью и группой как правило обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения. Если отдельная личность займёт позицию, которая будет отличаться от позиции всей группы, возникнет конфликт. Примером подобного типа конфликта является принятие руководителем заведомо непопулярных, жестких решений.

По длительности протекания конфликты делятся на кратковременные и затяжные. Кратковременные конфликты наступают в результате непонимания или ошибок, которые лицо быстро осознает. Затяжные связаны с глубокими нравственными психологическими травмами или же с объективными трудностями. Опасность длительных конфликтов выражается в закреплении конфликтующими сторонами своего негативного состояния.

По характеру конфликты принято делить на объективные и субъективные. Объективные возникают ввиду реально существующих проблем, например, снижения оплаты труда, расширения направлений работы. Субъективные, в свою очередь, обусловлены расхождением личных мнений конфликтующих сторон относительно конкретных ситуаций.

Помимо общей классификации конфликтов, необходимо выделить некоторые виды конфликтов, характерные непосредственно для педагогического

коллектива. Одним из таких конфликтов является такой вид конфликта как «Учитель–Администратор», имеющий широкое распространение в образовательных организациях. Причинами таких конфликтов выступают различные факторы, среди которых выделяют:

- отсутствие четкого разграничения сфер влияния внутри самой администрации учреждения, что в конечном итоге может приводить к двойным стандартам подчинения;
- частая смена руководства;
- наличие непредусмотренных форм контроля за деятельностью педагога;
- чрезмерная загруженность учителей общественными заданиями и поручениями;
- предвзятое отношение к отдельным сотрудникам
- недостаточность практического опыта руководства в сфере управления, несмотря на достаточно богатый опыт преподавательской деятельности, что свидетельствует о необходимости постоянного совершенствования знаний и практических навыков администрации школы в сфере образовательного менеджмента и управления. Как правило, при отсутствии управленческого опыта, директора образовательных организаций прибегают к авторитарному режиму управления и стараются максимально задействовать административные ресурсы для успешного подчинения со стороны сотрудников.

Именно личность руководителя во многом определяет качество психологического климата в образовательной организации. Для создания благоприятных психологических условий работы в коллективе руководству школы важно принимать во внимание интересы педагогов, их психологические особенности, профессиональный опыт и знания, а также мотивацию их профессиональной деятельности. Ведь именно от правильно выстроенной комфортной психологической атмосферы в коллективе, будет зависеть успех всего образовательного процесса, а также будет обеспечена возможность для успешного разрешения возникающих конфликтов.

Следующим специфическим видом конфликта в педагогическом коллективе

является конфликт «Учитель–учитель». Конфликты данного вида в зависимости от конфликтующих сторон могут возникать между:

- молодыми преподавателями и педагогами с определенным стажем работы;
- педагогами, преподающими разные учебные дисциплины;
- педагогами, преподающими один и тот же предмет;
- учителями, которыми имеют определенную категорию или должностной статус (например, руководитель методического объединения) и учителями, не имеющими их;
- учителями разных звеньев обучения.

Учитывая тот факт, что участниками образовательного процесса являются не только учителя, но также ученики и их родители, следующим видом конфликта, свойственного для педагогической деятельности является конфликт «Учитель–ученик». Находясь в детском коллективе, учитель испытывает определенное психическое напряжение, поскольку в ходе образовательного процесса он должен регулировать не только свое поведение, но и поведение детей в абсолютно различных ситуациях. Учитель для ученика должен выступать не только в роли носителя знаний и полезной информации, но и быть примером правильного и достойного поведения в различных жизненных ситуациях.

К основным источникам и причинам конфликтов относят трудовой процесс, психологические особенности и личностное своеобразие [16, с. 23– 24].

Первая группа (трудовой процесс) включает в себя: различие в целях; нечеткое распределение прав и обязанностей; ограниченность ресурсов, несправедливое их распределение; неблагоприятные условия труда; взаимозависимость задач. Вторая группа причин межличностного конфликта – это причины, вызываемые психологическими особенностями человеческих отношений. Характерный пример такого рода особенностей представляет собой взаимные симпатии и антипатии людей.

Возможны еще некоторые причины конфликта:

- неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе (она может

быть вызвана образованием группировок сотрудников, связанным с культурными, религиозными, профессиональными различиями людей);

– плохая психологическая коммуникация, возникающая при нежелании учителей понимать и учитывать намерения друг друга, считаться с потребностями других субъектов коллектива.

Третья группа (личностное своеобразие) включает: стиль управления; личную неприязнь; различия в ценностях, манерах поведения; недостаточный уровень профессионализма; неопределенность перспектив роста.

Для педагогических коллективов средней школы наиболее характерными являются следующие причины конфликтов: нетактичное отношение друг к другу; неудобное расписание занятий; непродуманные нововведения в школе; перекладывание чужих обязанностей на учителей; административные и финансовые злоупотребления [16, с. 24].

Таким образом, для педагогического коллектива как особого вида трудового коллектива со своими признаками и особенностями характерны межличностные конфликты. Причины, которые вызывают конфликты в педагогических коллективах, очень разнообразны. Условно их можно разделить на три большие группы: трудовой процесс, психологические особенности и личностное своеобразие. В педагогическом коллективе конфликт проявляется как открытая форма существования противоречий интересов, которые появляются в процессе взаимодействия коллег при решении педагогических и личных вопросов. Конфликт в педагогическом коллективе может иметь негативные или позитивные последствия. Чтобы конфликт не был разрушительным, а помог решить проблему, им необходимо управлять, то есть перевести в рациональное русло.

Существует два основных способа воздействия на конфликтную ситуацию: это воздействие на собственное поведение и воздействие на поведение оппонента. Субъект конфликта может повлиять на свое собственное поведение с помощью следующих приемов:

– не участвовать в заведомо конфликтном общении с коллегами; – изредка улыбаться в повседневном общении;

- независимо от ситуации заблаговременно позитивно настроиться по отношению к оппоненту;

- интересоваться мнением оппонента [33, с. 91].

Воздействие на поведение оппонента осуществляется с помощью таких приемов как:

- учет способностей коллег, предоставление поручений по силам (со стороны начальника);

- учет настроения оппонента;

- твердая позиция к ситуации, а не к человеку;

- своевременное сообщение окружающим об ущемлении своих интересов;

- отсутствие перебивания оппонента в ходе речевого общения;

- отсутствие давления на оппонента [33, с. 91].

Существуют также более разработанные и комплексные психологические методы профилактики конфликтного поведения, которые используются в трудовых коллективах. В том числе, они могут быть применены в педагогическом коллективе. К таким методам относятся: социально–психологический тренинг; индивидуально–психологическое консультирование; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения; кейсы (конкретные ситуации). Далее рассмотрим более подробно каждый из данных методов профилактики конфликтов. Социально–психологический тренинг представляет собой «технология психологического воздействия на личность, реализуемую в единстве и последовательности процессов обучения, коррекции и развития» [22, с. 64].

Применение технологии социально–психологического тренинга опирается на следующие принципы:

- формирование атмосферы доверия внутри группы;

- оценка контактов между участниками группы;

- учет мнения каждого участника группы;

- активная включенность каждого участника группы в процесс тренинга;

- свободное выражение чувств участниками тренинга;

– сохранение конфиденциальности информации об участниках тренинга [13, с. 96].

Современный социально–психологический тренинг ориентирован на современного человека, который все время встречается с новыми жизненными трудностями, развивается, испытывает потребность в профессиональном совершенствовании и построении эффективных жизненных планов. Поэтому данная коммуникативная социально–гуманитарная технология призвана отвечать на многосторонние запросы личности, которая опирается в процессе своей жизнедеятельности на систему ценностей и потребностей современного общества [22, с. 65].

Социально–психологический тренинг ставит своей целью не только разрешение имеющихся проблем участников, но и их профилактику в будущем, в частности, за счет предоставляемой участникам возможности научиться решать проблемы более эффективно и самостоятельно [3, с. 325].

На сегодняшний день выделяют такие формы социально–психологического тренинга как групповая дискуссия, ролевая игра, деловая игра. Групповая дискуссия представляет собой групповое обсуждение определенного вопроса для выработки общей точки зрения. Преимущество данной формы заключается в появлении у участников тренинга возможности увидеть отличия в восприятии одних и тех же конфликтных ситуаций разными людьми, а также посмотреть и на свое поведение с точки зрения оппонента [11, с. 12].

Ролевая игра представляет собой разновидность групповой дискуссии, в которой «каждому участнику предлагается сыграть 24 определенную роль в соответствии с его мнением о поведении участника конфликта, а также ситуации, которую предлагается разыграть» [11, с. 12].

Форма деловой игры применяется «с целью моделирования проблемной ситуации, для того чтобы определить универсальные способы ее решения» [11, с. 12].

Следующий метод профилактики конфликтов в трудовых коллективах – индивидуально–психологическое консультирование – выступает в качестве

одного из видов психологической помощи личности. Во время проведения консультации психолог организует условия, необходимые для изменения мировосприятия человека.

При использовании данного метода соблюдаются следующие правила:

- сохранение конфиденциальности информации о человеке;
- восприятие человека консультантом таким, какой он есть, без субъективных оценок;
- ориентация на систему ценностей человека;
- предоставление человеку свободного выбора решений, а не готовых инструкций [26, с. 134].

Метод индивидуально–психологического консультирования помогает обеспечить положительные перемены в конфликтном поведении сотрудников. Аутогенная тренировка представляет собой «систему упражнений, которые направлены на саморегуляцию психических и физических состояний» [15, с. 207].

Данные упражнения включают в себя мышечную релаксацию, самовнушение, развитие концентрации внимания и силы представления, умения контролировать свое поведение и т.д. С помощью использования метода аутогенной тренировки можно освободиться от усталости, нервного напряжения, а также развить память и внимание, улучшить общее самочувствие.

Еще один метод профилактики конфликтов – посредническая деятельность психолога – помогает конфликтующим сторонам в поиске оптимального решения конфликтной ситуации, чтобы все стороны были удовлетворены.

Существуют два варианта посреднической деятельности психолога:

- психолог с помощью использования разнообразных форм работы (индивидуальная беседа, групповой тренинг и т.д.) прорабатывает с участниками конкретный конфликт или конфликтную сферу их взаимоотношений; при этом предполагается, что обсуждение и анализ ситуации приведут к изменению самой конфликтной ситуации;
- прямой контакт психолога с участниками конфликта и непосредственная

работа с ними [9, с. 428].

Основное отличие данного метода состоит в том, что он ориентируется, прежде всего, на отдельно взятый конфликт, а не на особенности взаимоотношений в коллективе и не на поведение субъекта в целом.

Суть психологического посредничества в конфликтах в трудовых коллективах заключается в участии психолога в процессе общения между конфликтующими сторонами. Его участие направлено на формирование ситуации, которая будет содействовать смягчению конфликтного противостояния и последующему естественному возникновению согласия между субъектами [9, с. 435].

Психологическое посредничество также называется термином «медиация», а человек, осуществляющий посредничество, называется «медиатор». Такая форма работы как психологическое посредничество объединяет в себе психологические представления о работе с конфликтами, возможности ситуационного подхода и опыт конфликтологии, накопленный в области переговорной практики. Ситуационный подход, в свою очередь, дает возможность целостно изменить ситуацию за счет трансформации ее характерных черт, а впоследствии и изменить поведение и взаимодействие субъектов конфликта [9, с. 477].

Следующая технология профилактики конфликтов – самоанализ поведения в конфликтной ситуации. Данная технология может быть применена непосредственно во время конфликта или после его завершения. При самоанализе конфликтной ситуации соблюдаются такие принципы как принцип объективности, принцип нейтральности, принцип беспристрастности, принцип равенности критериев анализа, принцип отсутствия «двойных стандартов».

Самоанализ вместе с самонаблюдением, самоконтролем и самообладанием позволяет максимально эффективно совершенствовать стиль коммуникации в коллективе [6, с. 3].

Метод кейсов предусматривает анализ предложенного теоретического конфликта на основе предоставленной информации с последующим поиском

решения и анализом. Кейс – это «изложение фактов о конкретной конфликтной ситуации в повествовательной форме с возможным подкреплением разнообразными вспомогательными средствами (таблица, графика, аудио– и видеофрагменты)» [21, с. 716].

Кейсы применяются в следующих формах:

- индивидуальное обсуждение;
- групповая дискуссия;
- письменный анализ;
- групповой или индивидуальный доклад;
- ролевая игра;
- объединение одной или нескольких форм.

При использовании того или иного метода профилактики конфликтного поведения в трудовом коллективе необходимо учитывать следующие главные условия профилактики конфликтов:

- компетентное принятие управленческого решения;
- компетентная оценка результатов деятельности.

В педагогическом коллективе конфликты чаще проходят не горизонтально, а вертикально, т.е. конфликтующими сторонами выступают руководитель и подчиненный. В качестве причины данного вида конфликтов зачастую выступает то, что руководитель принимает некомпетентные управленческие решения. Поэтому данное условие является одним из главных условий для профилактики конфликтов в педагогическом коллективе.

Причинами некомпетентного принятия управленческого решения могут быть:

- слабое обоснование того или иного управленческого решения;
- технократический подход к управлению коллективом;
- волюнтаризм руководителя.

Компетентное управленческое решение всегда является хорошо обоснованным и имеет под собой четкие аргументы в свою пользу. Обоснованность, в свою очередь, в данном случае предусматривает поэтапный

анализ того или иного явления, а именно:

- сбор актуальной информации об объекте управления и оценка направлений развития объекта (описательная модель);
- ответ на вопрос «Почему объект находится в таком состоянии?» (объяснительная модель);
- составление прогноза развития объекта (прогностическая модель);
- ответ на вопрос «Чего хотим?» (модель цели);
- ответ на вопрос «Что делать?» (управленческая модель);
- ответ на вопрос «Как делать?» (технологическая модель);
- принятие решения; – обобщение полученного опыта [4, с. 436].

Необходимо отметить, что в центре всех моделей, образуемых в процессе обоснования и принятия управленческого решения в трудовом коллективе, стоит человек.

Вместе с компетентным принятием управленческого решения в качестве одного из главных условий профилактики конфликтов в трудовом коллективе выступает компетентная оценка результатов деятельности. Руководитель может правильно, объективно и бесконфликтно оценить результаты деятельности подчиненных только если отводит для этого место и роль в структуре самой деятельности.

При этом важными психологическими составляющими деятельности являются ее мотивы, цели, способы, результаты и их оценка [4, с. 443].

Оценка основывается на сравнении одного явления с другим. При этом могут использоваться разные способы оценки деятельности:

- с позиции «цель – результат», т.е. отвечают ли достижения поставленной цели;
- с позиции «начало – результат», т.е. сравнение положения дел, которые были в начале деятельности и в настоящее время;
- с позиции «результат – другие», т.е. сравнение положений дел внутри своей организации и в других организациях;
- с позиции «результат – идеал», т.е. сравнение достигнутого результата с

идеальным;

– сравнение с требованиями к выполнению деятельности, прописанными в нормативных документах [20, с. 150].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что существует два ключевых способа профилактики конфликтов в межличностных коллективах – воздействие на собственное поведение и воздействие на поведение оппонента. Для профилактики конфликтов используются такие современные методы как социально–психологический тренинг; индивидуально– психологическое консультирование; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения; конкретные ситуации (кейсы).

Главными условиями эффективной профилактики конфликтов в трудовых и в том числе в педагогических коллективах являются компетентное принятие управленческого решения и компетентная оценка результатов деятельности. Необходимо отметить, что не следует применять рассмотренные технологии профилактики конфликтов в коллективе одновременно. Каждый специалист, занимающийся данной проблемой, должен проанализировать сложившуюся в коллективе ситуацию и подобрать наиболее подходящие методы для совершенствования работы конкретного коллектива.

Итак, конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия. Педагогический коллектив – это вид трудового коллектива, который представляет собой общность учителей, объединенную духовными и социально значимыми ценностями и гуманными целями обучения и воспитания подрастающего поколения, организованную для совместной профессиональной деятельности. Для педагогического коллектива характерен такой вид конфликтов как межличностный. Причины, которые вызывают конфликты в педагогических коллективах, очень разнообразны.

Условно их можно разделить на три большие группы: трудовой процесс, психологические особенности и личностное своеобразие. К методам профилактики межличностных конфликтов относят: социально–

психологический тренинг; индивидуально–психологическое консультирование; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения; конкретные ситуации (кейсы).

Основными условиями предупреждения межличностных конфликтов являются компетентное принятие управленческого решения и компетентную оценку результатов деятельности.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОЛЛЕКТИВАХ

2.1 Организация эмпирического исследования. Констатирующий этап

Эмпирическое исследование было проведено в январе 2025 года.

В качестве выборки выступили педагогические коллективы (сотрудники) МАОУ «Лицей № 6 Перспектива» города Красноярск. Всего в исследовании приняли участие 28 человек. Педагоги были поделены случайным образом на 2 группы: контрольную и экспериментальную.

Средний возраст испытуемых – 43 года.

При проведении исследования были использованы следующие методики:

- методика К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте»;
- методика «Оценка психологического климата в педагогическом коллективе»;
- тест «Оценка уровня конфликтности личности».

Исследование проводилось в два этапа; первый этап позволил замерить уровень конфликтологической компетентности по отдельным ее компонентам до проведения формирующего эксперимента (тренинга), а второй этап позволил замерить результаты эффективности проведения формирующего эксперимента (тренинга), отраженные в позитивных изменениях и повышении уровня конфликтологической компетентности педагогов.

В педагогическом коллективе МАОУ «Лицей № 6 Перспектива» исследование также проводилось в два этапа, однако, уже без проведения формирующего эксперимента (тренинга).

Краткая характеристика указанных методик:

1. Методика К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте»
Методика диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в

конфликте интересов) дала возможность установить распространенные способы реагирования на конфликтные ситуации.

Данная методика позволяет также оценить, насколько адаптирован каждый член педагогического коллектива к совместной деятельности [22, с. 54].

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов)

Томас К. считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах. Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

- соревнование (конкуренция), это самый неэффективный способ поведения в конфликтах, который проявляется в желании удовлетворить свои интересы в ущерб другому. Данный способ является опасным, так как внешний конфликт может перейти в прямую конфронтацию и столкновение с использованием силовых методов;

- приспособление, означающее, в противовес соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради других.

При слишком частом применении этого стиля, независимо от содержания ситуации, его носитель может лишиться способности и инициативы к активным действиям в обществе. Это, в свою очередь, может привести к росту напряженности внутренних конфликтов и ко всем вытекающим из этого последствиям;

- компромисс – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие. Этот стиль характеризует стремление к примирению интересов партнеров со своими собственными. Вызвавшее конфликт противоречие при стремлении к компромиссу не может быть разрешено, оно только маскируется и на какое-то время загоняется внутрь с

использованием определенных уступок и жертв, которые делают участники конфликта;

– избегание – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Этот стиль не способен разрешить противоречия, которые вызвали конфликт, так как личность не признает эти противоречия как действительно существующие. К данному стилю обычно прибегают люди, у которых заниженная самооценка и их социальный интеллект находится на невысоком уровне. Этот стиль – стиль избегания – приводит к усилению внутренних конфликтов;

– сотрудничество – участники конфликта приходят к альтернативе, которая полностью удовлетворяет их интересы.

В опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Ответы на вопросы заносятся в бланк. Испытуемому предлагается ознакомиться с каждым из двойных высказываний и выбрать то, которое является наиболее типичным для описания его поведения. Данные, которые получены у испытуемых, соотносятся с ключом. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

2. Методика К.Н. Томаса «Оценка психологического климата в педагогическом коллективе» дала возможность выявления уровня социально–психологического климата в педагогическом коллективе.

Данная методика диагностирует и уровень сформированности группы как коллектива и позволяет (при условии проведения многоразовых исследований) увидеть динамику развития.

Участникам исследования предлагался опросник, состоящий из 13 вопросов. В вопросах нужно было по шкале от –3 до +3 дать оценку климата в

коллективе школы.

Значение оценок:

- 3 – свойство проявляется в коллективе всегда;
- 2 – свойство проявляется в большинстве случаев;
- 1 – свойство проявляется иногда;
- 0 – проявляется в одинаковой степени и то, и другое свойство.

Обработка результатов происходит в 2 этапа: на 1 этапе необходимо суммировать все абсолютные величины сначала +, потом – оценок, данных каждым участником опроса. Затем из большей величины отнимается меньшая. В итоге получается число с положительным или отрицательным знаком.

Таким образом обрабатываются результаты всех участников опроса.

На 2 этапе полученные цифры всех участников опроса следует сложить и разделить на количество отвечающих.

Полученная цифра сопоставляется с ключом, который предлагает методика:
+ 22 и более – это высокая степень благоприятности социально–психологического климата.

От 8 до 22 – средняя степень благоприятности социально–психологического климата.

От 0 до 8 – низкая (незначительная) степень благоприятности.

От 0 до – 8 – начальная неблагоприятность социально–психологического климата.

От – 8 до – 10 – средняя неблагоприятность.

От – 10 и ниже в отрицательную сторону – сильная неблагоприятность.

3. Тест «Оценка уровня конфликтности личности» дал возможность установить в каждом отдельном случае уровень конфликтности личности и общий уровень конфликтности педагогического коллектива. В опроснике предлагается 14 вопросов. К каждому вопросу даются ответы, из которых участники должны выбрать наиболее подходящий для них.

Данные исследования соотносятся с ключом. Количество баллов, которое набрал участник исследования по каждой шкале, дает представление об уровне

конфликтности этой личности. Выделяются следующие уровни развития конфликтности в зависимости от набранных баллов:

- 14 – 23 – низкий уровень;
- 24 – 32 – средний уровень;
- 33 – 42 – высокий уровень конфликтности.

Таким образом, для организации исследования нами были выбраны: методика К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте», позволяющая оценить степень адаптации каждого члена коллектива к совместной деятельности; методика «Оценка психологического климата в педагогическом коллективе», диагностирующая уровень сформированности группы как коллектива; тест «Оценка уровня конфликтности личности», позволяющая строить представление об уровне конфликтности личности.

Результаты проведения методики К.Н. Томаса по определению стилей поведения в конфликтной ситуации представлены в таблице 2.1 и 2.2

Данные, полученные у участников исследования, соотносились с ключом, в котором каждый ответ А или Б дает представление о количественном выражении соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления.

Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0.

Количество баллов, набранных участником по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Общее 33 количество баллов всех участников по каждому из стилей поведения делится на количество участников и получается средний показатель.

Таблица 2.1

Результаты методики К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте»
(n=14) экспериментальной группы

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	11	7	2	4	6
2	4	3	8	5	10
3	3	5	6	10	6
4	8	7	4	5	6
5	9	4	5	5	7
6	8	5	4	8	5
7	6	5	5	8	6
8	2	8	8	6	6
9	5	5	7	5	8
10	5	7	5	7	6
11	8	5	7	6	4
12	4	4	6	9	7
13	5	3	7	8	7
14	6	4	7	8	5
	Σ84 или 20%	Σ72или 17,1%	Σ 81 или19,3%	Σ 94 или 22,4%	Σ 89 или 21,2%
	$\bar{x}=6$	$\bar{x}=5,1$	$\bar{x}=5,8$	$\bar{x}=6,7$	$\bar{x}=6,4$

Данные таблицы 2.1 показывают: самый распространенный стиль поведения в экспериментальной группе – стиль избегания – 94 выбора или 22,4 %; на втором месте – стиль приспособление – 89 выборов или 21,2 %; на третьем – соперничество – 84 выбора или 20%; на четвертом – компромисс – 81 выбора или 19,3 %; завершает список – сотрудничество – 72 выборов или 17,1 %.

Данные таблицы 2.2 демонстрируют: самый распространенный стиль

поведения в контрольной группе – стиль избегания – 103 выбора или 24,5 %; на втором месте – стиль сотрудничество – 99 выборов или 23,6 %; на третьем – приспособление – 84 выбора или 20%; на четвертом – сотрудничество – 79 34 выбора или 18,8 %; завершает список – соперничество – 58 выборов или 13,8 %.

Таблица 2.2

Результаты методики К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» (n=14) контрольной группы

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	3	10	4	7	6
2	2	5	8	7	8
3	0	7	8	7	8
4	0	9	8	8	5
5	4	6	7	7	6
6	5	7	8	5	5
7	4	5	6	9	6
8	2	8	7	7	6
9	1	6	7	8	8
10	5	6	8	6	5
11	4	5	7	6	8
12	2	4	8	8	8
13	4	7	7	8	4
14	1	8	6	10	5
	Σ 37 или 8,8%	Σ 93 или 22,1%	Σ 99 или 23,6%	Σ 103 или 24,5%	Σ 88 или 21%
	$\bar{z}= 2,6$	$\bar{z}=6,6$	$\bar{z}=7,1$	$\bar{z}=7,4$	$\bar{z}=6,3$

Сравнительный анализ стилей поведения в конфликтной ситуации между педагогами в экспериментальной и контрольной группе представлен на гистограмме (рис. 2.1).

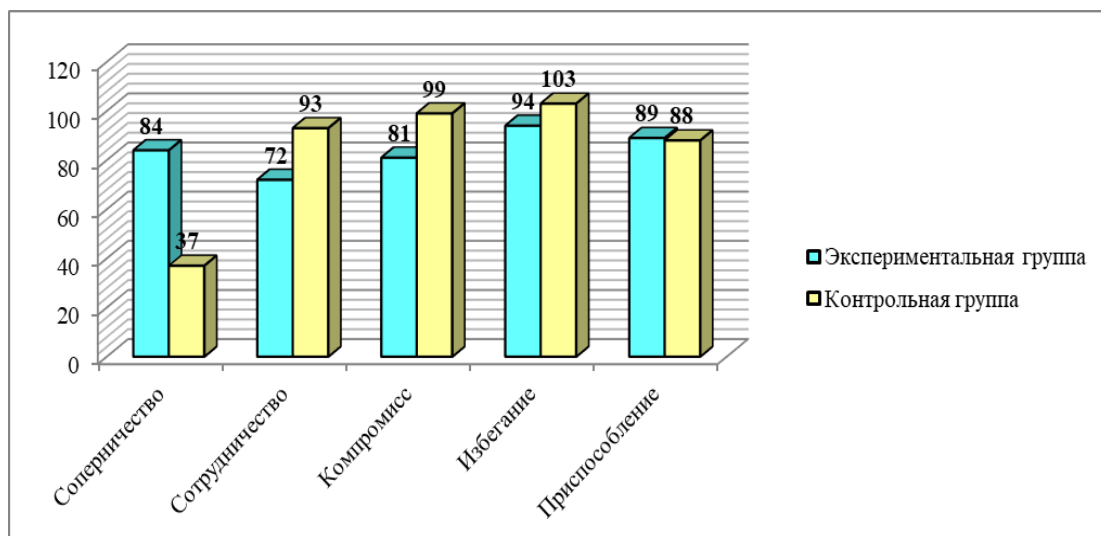


Рис. 2.1 Сравнительный анализ стилей поведения в конфликтной ситуации между педагогами контрольной и экспериментальной групп

При проведении сравнительного анализа стилей поведения в конфликтной ситуации педагогическими коллективами сделаны следующие выводы: у контрольной и экспериментальной групп доминирует стиль избегание.

В контрольной группе наблюдается незначительная разница по выбору стиля избегания и стиля компромисс, который находится на втором месте в выборе педагогов контрольной группы, в то время как в экспериментальной группе на втором месте стиль приспособления.

Значительная разница наблюдается относительно выбора стиля соперничество в контрольной и экспериментальной группах. В экспериментальной группе данный стиль превышает более чем в два раза выбор данного стиля педагогами контрольной группы.

Это можно объяснить особенностями ведения учебно–воспитательной, коррекционно–развивающей работы с разновозрастным коллективом, с разными детьми экспериментальной группы, определяется рядом условий, важнейшим из которых является специфический контингент воспитанников.

Специалисты отмечают, что в педагогической практике нашего времени конфликты разных типов неизбежны, и педагогу надо уметь своевременно распознавать и тип конфликта, и вызывающие его причины, и стадию его развертывания в настоящий момент и в обозримом будущем.

Спонтанно возникшие противоречия между его участниками. Многообразие, разноплановость этих противоречий приводит к тому, что при обилии различных практических рекомендаций по профилактике и разрешению конфликтов не всегда удастся определить наиболее эффективные пути их предупреждения и преодоления.

Неумение диагностировать конфликты и управлять ими, переводить их из деструктивных в конструктивные, создает излишнюю психическую напряженность, трудозатратность педагогического процесса.

Таблица 2.3

Соотношение уровня конфликтности конфликтности личности экспериментальной и контрольной группы

Контрольная группа		Экспериментальная группа	
Уровень	%	Уровень	%
Низкий	35	Низкий	18
Средний	53	Средний	43
Высокий	12	Высокий	39

После обработки результатов по определению уровня конфликтности педагогического коллектива получилось, что у 12% учителей контрольной группы высокий уровень конфликтности, против 39% в экспериментальной.

У 53% учителей средний уровень конфликтности, и 35% учителей имеют низкий уровень конфликтности.

Средний показатель уровня конфликтности в контрольной группе равен 26

баллам – а из этого следует, что в данном педагогическом коллективе уровень конфликтности находится на среднем уровне.

Это может быть связано с тем, что в коллективе педагогов преобладают люди с большим стажем педагогической деятельности.

Таблица 2.4

Соотношение социально–психологического климата в педагогическом коллективе

№ п/п	Экспериментальная группа	Контрольная группа
1	–8	14
2	–3	16
3	19	29
4	14	13
5	12	17
6	13	9
7	18	26
8	–8	12
9	–3	18
10	–5	16
11	–15	14
12	21	17
13	16	10
14	21	21
	$\Sigma 92, \bar{z} = 6,6$	$\Sigma 232, \bar{z} = 16,6$

При анализе результатов по исследованию психологического климата в экспериментальной группе выявлена низкая степень благоприятности социально–психологического климата (средний показатель равен +6,6), в контрольной группе средняя степень благоприятности социально–

психологического климата (средний показатель равен +16,6).

Объяснить данные результаты можно следующими обстоятельствами: специфика организации жизнедеятельности учреждения создает повышенную напряженность профессиональной деятельности и выражается в сложности нейтрализации (минимизации) негативного влияния специфики учреждения на благоприятность социально–психологического климата.

Практика показывает, что основными причинами высокой конфликтологической опасности в современной школе являются: недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде, недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в школе, отсутствие профессиональной психологической и конфликтологической, объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия, низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

Эмоциональная сторона играет огромную роль в конфликтной ситуации, Отсутствие эмоциональной грамотности препятствует конструктивному разрешению конфликта. Эмоции, вызываемые конфликтной ситуацией, могут лишить человека возможности конструктивно мыслить, находить выход из сложной ситуации, порождают хаос в восприятии происходящего. Следует отметить, что конфликт выступает одной из основных причин развития у педагогических работников синдрома эмоционального выгорания (далее СЭВ), а СЭВ, в свою очередь, является основанием для возникновения и развития конфликтных ситуаций.

2.2 Разработка тренинга. Формирующий этап

Цель эксперимента – изучение и формирование конфликтологической

компетентности в педагогическом коллективе МАОУ «Лицей № 6 Перспектива» города Красноярска.

Исходя из гипотезы, был разработан тренинг, направленный на повышение уровня конфликтологической компетентности.

Занятия проводились в январе и феврале 2025 года. Всего было проведено 5 занятий общей продолжительностью 15 часов.

В процессе исследования была задействована экспериментальная группа, представленная в виде педагогического коллектива, в общем количестве 14 человек, с которой проводились тренинговые занятия на повышение уровня конфликтологической компетентности, и контрольная группа, представленная в виде педагогического коллектива в общем количестве 14 человек, с которой такие занятия не проводились.

Средний возраст сравниваемых групп примерно одинаковый, также примерно одинаковый половой состав обеих групп.

Эксперимент проводился в несколько этапов: разработка программы тренинговых занятий, предварительное тестирование контрольной и экспериментальной группы, проведение комплекса тренинговых занятий, повторное тестирование, обработка и анализ полученных данных.

С целью определения статистической достоверности сходства и различия между сопоставляемыми признаками и вариантами показателей, а также для обработки полученных в ходе экспериментальных исследований данных по оценке достоверности количественных характеристик экспериментального материала и сдвигов результатов тестирования, полученных в ходе педагогического эксперимента, использовались методы математической статистики, широко распространенные в педагогических исследованиях.

Методы математической статистики t -критерий Стьюдента для зависимых выборок.

Таким образом, цель урегулирования (управления) конфликтами заключается не в том, чтобы ликвидировать или не заметить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными,

насильственными способами разрешения противоречий, и направить участников на поиск взаимоприемлемого решения. Одной из распространенных форм профилактики и разрешения конфликтов является форма тренинга.

Инициатором такого подхода следует считать Дж. Бертон, согласно предположениям которого разрешение конфликта должно основываться на изменении глубинных структур. Правильно организованное общение между социальными группами, находящимися в конфликте, является одним из центральных методов в данном подходе. Оно направлено на изменение характера восприятия, а также, посредством этого, на изменение отношений сторон друг к другу.

Программа конфликтологического тренинга.

Цель тренинга:

- предоставить возможность участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи тренинга:

- обучить участников методам выхода из конфликтных ситуаций;
- помочь участникам научиться адекватно оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
- способствовать сплочению конкретного коллектива, развитию умений и навыков командного взаимодействия.

Категория участников: Состав групп: 14 человек.

Место проведения: Актовый зал.

Материалы и оборудование: листы ватмана, маркеры, фломастеры, цветные карандаши, листы формата А4.

Тренинг рассчитан на 5 занятий по 3 часа (общая продолжительность 15 часов).

Содержание занятий:

Первое занятие.

Вводная часть:

Цели:

- введение в проблему;
- принятие правил работы группы;
- создание благоприятной атмосферы;
- понимание природы конфликта;

Знакомство. Процедура проведения: ведущий предлагает участникам представиться так, как бы им хотелось, чтобы их называли в группе (можно использовать псевдонимы), и кратко рассказать о себе.

Принятие правил работы группы правила предлагаются всеми участниками групп, обсуждаются и ведущий записывает выбранные на листе ватмана. Список правил вывешивается в зале на видное место и висит до окончания всего курса тренинга.

Примерные правила группы:

1. Умейте слушать друг друга. Это означает необходимость смотреть на говорящего и не перебивать его. Когда кто-то заканчивает говорить, следующий, берущий слово может коротко повторить то, что было сказано предыдущим, прежде чем приступит к изложению своих мыслей. Для привлечения внимания к выступающему может быть использован какой-либо предмет (например, ручной мячик), который в ходе дискуссии переходит из рук в руки. Когда кто-то выступает, все остальные хранят молчание.

2. Говорите, по существу. Иногда участники отклоняются от обсуждаемой темы. Вместо того чтобы одергивать участника, руководитель дискуссии в этом случае может сказать: «Я не совсем понимаю, как это связано с нашей темой. Не мог бы ты пояснить, что имеется в виду?»

3. Проявляйте уважение Открытость в высказываниях появится лишь тогда, когда ученики усвоят, что можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основании высказанных ими мыслей.

4. Закон «ноль–ноль» (о пунктуальности) Все участники должны собираться до установленного времени.

5. Конфиденциальность. То, что происходит на занятии, остается между участниками.

6. Правило «стоп». Если обсуждение какого–то личного опыта участников становится неприятным или небезопасным, тот, чей опыт обсуждается, может закрыть тему, сказав «стоп».

7. Каждый говорит за себя, от своего имени Необходимо говорить не «Все считают, что...», а «Я считаю, что...» и т.п.

Разминка.

Цели: – Создание непринужденной, доброжелательной атмосферы в группе;
– Повышение группового доверия и сплоченности членов группы;

Упражнение «Хлопки» Процедура проведения: каждый из участников по кругу воспроизводит придуманный им ритм хлопков. Сосед справа должен повторить это и предложить свой вариант.

В игре участвует каждый. Основная часть:

Упражнение «Что такое конфликт?»

Цели упражнения:

- дать возможность участникам сформулировать «научное понятие» конфликта;
- показать многоаспектность понятия «конфликт»

До начала занятия необходимо подготовить большие листы бумаги на одной стороне, которых необходимо написать: «Конфликт – это...», а на другой стороне – определения. Листы необходимо прикрепить эти листы на доску или стены так, чтобы на лицевой стороне было написано «Конфликт – это...».

Определения конфликта:

1. Столкновение во взглядах и интересах.
2. Противостояние двух начал.
3. Ситуация не найденного выхода.
4. Негативные взаимоотношения.

5. Неприятность, которую надо избегать.

6. Спорная ситуация. Материалы: листы ватмана, фломастеры или маркеры. Процедура проведения: ведущий делит участников на подгруппы по 3 – 4 человека (можно использовать любой из способов разделения, например, рассчитаться по номерам: первый, второй, третий, четвертый и объединится в подгруппы). Каждой группе предстоит выработать в результате «мозгового штурма» выбрать свое определение конфликта.

Определение должно быть кратким и емким. После обсуждения представитель от каждой группы знакомит с выработанным определением всех участников. После обсуждения в группах каждое определение выписывается на доске или на ватмане. После выступления подгрупп листы, заготовленные ведущим, поворачиваются обратной стороной к аудитории. Участники имеют возможность ознакомиться с уже существующими определениями и выразить свое отношение к ним.

Обсуждение: Ведущий задает следующие вопросы:

1. Чем отличается каждое определение?
2. Есть ли что-то, что объединяет какие-то из предложенных определений?
3. Какое определение наиболее удачно?
4. Можно ли дать одно определение понятию «конфликт»?

Упражнение «Говорю, что вижу»

Цель упражнения: проигрывание ситуации без оценочных высказываний. Процедура проведения: необходимо сообщить о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что видите относительно любого из участников.

К примеру: «Николай сидит, положив ногу на ногу», «Екатерина улыбается». Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается: – часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, – было ли сложным это

упражнение, – что чувствовали участники.

Второе занятие.

Цели:

- анализ поведенческих стилей;
- формирование адекватных реакций;
- развитие наблюдательности.

Разминка:

Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы»

Цель упражнения:

- формирование адекватных реакций в различных ситуациях;
- «трансактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых»

пристроек.

Процедура проведения: каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.
- Руководитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду сотрудника.
- Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком неаккуратным, не совсем ответственным. Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах.

Группа должна обсудить ответ каждого участника. Ведущий рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и

конкуренцию.

Упражнение «Стили поведения».

Цель: Анализ стилей поведения людей в конфликте, выбор лучшего стиля поведения.

Оснащения занятия: 5 больших листков занятий, фломастеры, карточки с «девизами» стилей поведения в конфликте, плакат «Сетка стилей поведения» субъектов в конфликте».

Томаса К., Р. Килмена. Первый этап Инструкция к упражнению: Ведущий предлагает участникам встать в круг, внимательно посмотреть друг на друга и опустить глаза вниз. По команде (хлопок в ладоши) каждый должен поднять голову и указать пальцем на одного из присутствующих. Если выбор совпадает, то пара отходит в сторону.

Эта процедура повторяется до тех пор, пока вся группа не разобьется на пары. Потом необходимо договориться, кто в паре будет «А», кто «Б» «А» должен занять место на стуле, «Б» встает перед ним. Соединение 47 ладони ваших рук.

Ставится задача – зафиксировать свое внутреннее состояние во время выполнения упражнения.

Итак, «Б» давит на ладони «А», «А» сопротивляется. Для выполнения задания достаточно 30 секунд.

Потом участники меняются местами и повторяют задание. Возвращают в круг. Обсуждают то, что чувствовал каждый участник, когда партнер на него давил. Во время обсуждения ведущий обращает внимание на то, что в конфликтных взаимоотношениях люди испытывают дискомфорт, когда на них «давят» словами, интонацией, действиями. Не удивительно, что большинство из них стремятся избежать конфликта или в целом в общении с такими «давящими» людьми

Во время подведения итогов работы подгрупп, тренер вывешивает на флип-чат плакат «Стили поведения субъектов в конфликте» – сетка К. Томаса, Р. Килмена.

Он обращает внимание участников на позицию партнеров в общении и

обозначает основную стратегию поведения в конфликте (см. Приложение 1).

Здесь целесообразно поставить вопросы:

- При каком поведении во время конфликта партнер «давит»?
- При каком поведении во время конфликта партнер может почувствовать себя «ущемленным».

Второй этап

Инструкция по выполнению упражнения. Ведущий делит группу на две приблизительно равные подгруппы и предлагает одной из них найти позитивные стороны избегания как формы поведения в конфликте, привести примеры из жизни.

Вторая группа получает задание – найти негативные стороны этого вида поведения в конфликтной ситуации, проиллюстрировать их примерами. Во время обсуждения предлагается обратить внимание на то, что один и тот же вид поведения эффективен в одной ситуации и действует разрушительно в другой.

Здесь можно поставить вопрос: «Почему люди могут избегать конфликтов?».

Третий этап. Ведущий делит группу на четыре подгруппы, каждая из них выбирает представителя, которому из четырех плакатов, предложенных руководителем, достается одна с названием одного из главных стилей в конфликте с соответствующим девизом. На протяжении 10–15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения. После того как группа показала свои результаты, называется «Девиз», который был обозначен как задание.

После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному «стилю». После выполнения задания, важно обсудить, как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние его участников, их ощущения. Могли ли другие виды поведения в данной ситуации быть полезными для участников, почему? По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте? Во

время обсуждения темы необходимо рассматривать вопрос относительно того, какой стиль поведения является наиболее конструктивным стилем взаимодействия людей? Обобщая занятие, тренер говорит о том, что избегание отличается минимальным, практически нулевым показателем настойчивости в удовлетворении собственных интересов. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении своих интересов. Сотрудничество объединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов, и другой стороны.

Рассматривается вопрос, как использовать ориентации поведения в конфликтах. Соперничество приемлемо, когда:

1. Необходимы быстрые и решительные действия.
2. Необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам.
3. Есть уверенность в правильности выбранного важного решения.
4. Люди манипулятивно используют преимущество собственной позиции.

Сотрудничество приемлемо, когда:

1. Необходимо найти решение проблемы, и при этом разные позиции настолько важны, что компромисс не допустим.

2. Нужно полностью использовать весь творческий потенциал сотрудников.
3. Необходимо обеспечить приверженность какой-либо общей цели.
4. Нужно преодолеть негативные эмоции, возникшие в опыте общения.

Избегание приемлемо, когда:

1. Предмет разногласия не существенен, есть другие более важные дела.
2. Отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы.
3. Вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их.
4. Надо дать людям успокоиться, отойти от переживания.
5. Другие могут решить конфликт более эффективно.
6. Пред принятием конкретных действий необходимо собрать информацию.

Приспособление приемлемо, когда:

1. Есть необходимость прислушаться к иной точки зрения, показать гибкость.

2. Предмет разногласия важнее для других.
3. Надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее.
4. Целесообразно минимизировать потери при слабой позиции.
5. Важны гармония и стабильность отношений.

Компромисс приемлем, когда:

1. Цели важны, но все же не стоит того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения.
2. Оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей прийти к временному соглашению по важным вопросам.
3. Принять приемлемое решение при недостатке времени.
4. Когда нужно сделать «шаг назад», если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь цели.

Рефлексия. Ролевая игра «Преувеличение или полное изменение поведения».

Цель игры: формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Процедура проведения: это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения. Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

Рефлексия занятия: участники тренинга делятся своими чувствами, впечатлениями, мнениями, настроением, полученными в ходе занятия. Ведущий может задавать вопросы, концентрирующие внимание участников на их

состоянии, например:

- Что вы сейчас чувствуете?
- Какими мыслями вы хотели бы поделиться с группой?
- Что показалось вам наиболее интересным, новым, неожиданным.

Третье занятие.

Цели:

- обучение выражению чувств;
- объективация восприятия;
- коррекция эмоциональных реакций.

Разминка: Цель упражнения:

- формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;
- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Процедура проведения: участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел».

Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве (см. упражнение «Знакомство»).

Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу. Ведущему следует обращать внимание на манеры установления контактов. По окончании разминки ведущий разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

Упражнение «Сигнал».

Цель упражнения: улучшение атмосферы в группе. Процедура проведения: участники стоят по кругу достаточно близко и держатся сзади за руки. Кто-то,

легко сжимая руку, посылает сигнал в виде последовательности быстрых или более длинных сжатий. Сигнал передается по кругу, пока не вернется к автору. В виде усложнения можно посылать несколько сигналов одновременно, в одну или в разные стороны движения.

Упражнение «Открытое предъявление чувств» (в упражнении использована схема М. Розенберга).

Цель: приобретение умений и навыков открыто, корректно предъявлять любые чувства, как позитивные, так и негативные.

Инструкция: разделитесь по парам и вспомните конфликтную ситуацию из сферы педагогического общения. Восстановите чувства, которые вы в ней пережили.

Опишите партнеру вашу реальную реакцию в ситуации и попробуйте отреагировать, выразив открыто чувства по следующей схеме.

Схема искреннего выражения чувств: Описание наблюдаемого факта. Фраза начинается со слов: «Когда я вижу (слышу и т.п.). Называние чувства, которое породили действия партнера по общению («Я чувствую...»). Описание потребности, которая находится за чувствами («потому что мне необходимо...; Я нуждаюсь ...»).

Просьба к партнеру по общению в этой конкретной ситуации («Пожалуйста, мне хотелось бы, чтобы Вы (ты) ...»).

В обсуждении концентрируется внимание на ответной реакции, которая спонтанно проявляется у партнера по общению в первом случае и при искреннем выражении чувств по предложенной схеме. Формулируется вывод о возможностях открытого предъявления чувств с целью установления глубоких отношений взаимопонимания и для профилактики конфликтов.

Пример искреннего выражения чувств по схеме (см. Приложение 4).

Упражнение «Если бы..., я стал бы...».

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Процедура проведения: упражнение выполняется по кругу: один участник

ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация.

К примеру: «Если бы меня обсчитали в магазине...».

Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение.

К примеру: «... я стал бы требовать жалобную книгу».

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение. После ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

Четвертое занятие.

Цели:

- обучение техникам анализа;
- развитие толерантности;
- практика конструктивного разрешения.

Упражнение «Контраргументы»

Цель упражнения:

- создание условий для самораскрытия;
- умение вести полемику и контраргументацию.

Процедура проведения: каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах – о том, что он не принимает в себе.

Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить. Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

Упражнение «Картография конфликта».

Цель – обучение технике изменений образа конфликта как основы его конструктивного разрешения.

Инструкция:

1. Выразите проблему, которая связана с вашей педагогической

деятельностью одной фразой (В чем проблема?)

2. Выявите и назовите, тех, кто вовлечен в конфликт (главных участников).

3. Как вы думаете, каковы их подлинные потребности (нужды). Перечислите основные потребности всех участников, в том числе и ваши.

4. Как вы думаете, каковы подлинные опасения вашего партнера и ваши собственные? Перечислите их. Участники вспоминают конфликтную ситуацию и основную проблему, связанную с ней. Затем каждый индивидуально заполняет схему «картография конфликта» (см. Приложение 2).

Далее группа делится по парам или тройкам, где проводится анализ эффективности разрешения конфликта с помощью данной техники.

Обсуждение. В общем круге рассматриваются влияние осознания потребностей и опасений партнера и своих собственных на изменение образа конфликта в позитивную сторону как основы для его решения. Делаются выводы о различном содержании образа себя, партнера и ситуации. Переход от схематичного и упрощенного образа другого человека к приближенному к реальности психологическому содержанию является одним из существенных моментов работы с образом конфликта.

Упражнение «Мой враг – мой друг».

Цель: объективация представлений о себе и о партнере в конфликте, видение не только негативных, но и позитивных характеристик оппонента. Инструкция: «Представьте конфликтную ситуацию, которая произошла или могла бы произойти у вас в школе. Возьмите чистый лист бумаги и разделите его на две половины вертикальной чертой.

В левой части листа запишите особенности оппонента, которые, по Вашему мнению, способствовали появлению и развитию конфликта. В правой части продолжите список положительными качествами, которые могут явиться продолжением его отрицательных особенностей.

Обсуждение.

Учителя анализируют в начале в тройках, а затем в группе, отрицательные качества и их позитивное продолжение, выявляют, как изменение понимания

функций качеств влияет на восприятие конфликта и возможности его разрешения.

В групповой дискуссии обсуждаются возможности применения данного способа работы с конфликтом и его ограничения (см. Приложение 3).

Заключительное занятие.

Цели:

- закрепление навыков;
- формирование конструктивной коммуникативной позиции;
- обобщение опыта.

Упражнение «Пошаговый разбор конфликта»

Цель – обучение конструктивному разрешению конфликта по определенной схеме его анализа.

Ход упражнения. Члены группы вспоминают значимые конфликтные ситуации и выбирают одну из них (или ведущий дает собственную заготовку).

Затем все участники делятся на группы по количеству оппонентов. Каждая подгруппа описывает конфликт из позиции той стороны, которую они представляют по следующей схеме:

1. формулировка проблемы;
2. выявление интересов;
3. возможные решения;
4. альтернативы;
5. разрешение (исход) конфликта.

Далее подгруппы в общем круге представляют свои наработки. Обсуждение: рассматриваются вопросы, связанные с расширением контекста понимания проблемы, изменением образа оппонента и конфликта в целом, расширением возможностей конструктивного исхода конфликта по общей стратегии «выиграть – выиграть», в отличие от стратегии «победить – проиграть».

Результаты обсуждения и сформулированные выводы соотносятся с характеристиками толерантной установки и позиции, приводятся примеры возможных проявлений толерантности при разрешении конфликта по данной

схеме. Ситуационно–ролевая игра.

Цель – закрепление знаний и практических умений разрешения конфликта по рассмотренной схеме анализа.

Ход игры: желающие разыграть ролевую игру демонстрируют протекание конфликта, проанализированного в предыдущем задании с учетом данных, выявленных по схеме анализа конфликта.

Наблюдатели отслеживают вербальные и невербальные элементы поведения участников игры, которые способствуют конструктивному разрешению конфликта, либо препятствуют ему, фиксируют целенаправленное применение схемы анализа и информации, полученной на ее основе.

Обсуждение.

Участники игры выражают чувства и описывают их динамику в соответствии с разворачиванием конфликта.

Наблюдатели дают обратную связь игрокам об эффективности примененных ими приемов, способов, схем и т.п.

Анализируются проявления всеми участниками толерантной позиции в общении и разрешении конфликта: игроками в процессе ситуационно–ролевой игры, наблюдателями в процессе обсуждения.

Групповая дискуссия на тему «Толерантная позиция в разрешении конфликтов».

Цель – обобщение теоретических знаний и практического опыта конструктивного разрешения конфликтов на основе толерантной позиции по отношению к оппонентам и самому конфликту. Обсуждение предполагает раскрытие следующих вопросов: субъективного переживания собственной позиции как толерантной, объективных характеристик проявления данной позиции во внешних поведенческих признаках, влияния толерантной позиции и соответствующей установки на динамику конфликтных взаимоотношений и исход конфликта.

Упражнение (заключительное).

Цель – эмоционально–рациональная интеграция опыта конструктивного

разрешения конфликта на основе толерантной позиции.

Инструкция: сейчас мы будем бросать друг другу мяч и тот, у кого он в руках, будет называть имя человека, которому он хочет передать этот мяч и произносить слова: «для меня толерантная позиция это ..., а для тебя?» и так далее. У каждого из нас мяч может оказаться в руках несколько раз.

Ход упражнения: члены группы становятся в круг. Мяч в руках у ведущего. Он начинает первым и заканчивает упражнение после нескольких повторений определения толерантной позиции.

Рефлексия занятия.

Участники тренинга делятся своими чувствами, впечатлениями, мнениями, настроением, полученными в ходе занятия.

Ведущий может задавать вопросы, концентрирующие внимание участников на их состоянии, например:

- Что нового вы узнали на сегодняшнем занятии по сравнению с предыдущим?
- Какие упражнения наиболее понравились?
- Какие упражнения вызвали затруднения?
- Какими мыслями вы хотели бы поделиться с группой?

2.3 Анализ и интерпретация полученных результатов

По окончании формирующего эксперимента было проведено тестирование по методике К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» экспериментальной группы и контрольной. Изменение результатов тестирования экспериментальной группы на начало эксперимента и окончание представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5

Результаты методики К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» (n=14) экспериментальной группы

	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Результаты до формирующего эксперимента	84	72	81	94	89
Результаты после формирующего эксперимента	35	98	106	88	93

Наглядно изменения результатов тестирования по методике К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» (n=14) экспериментальной группы представлены на рисунке 2.2.

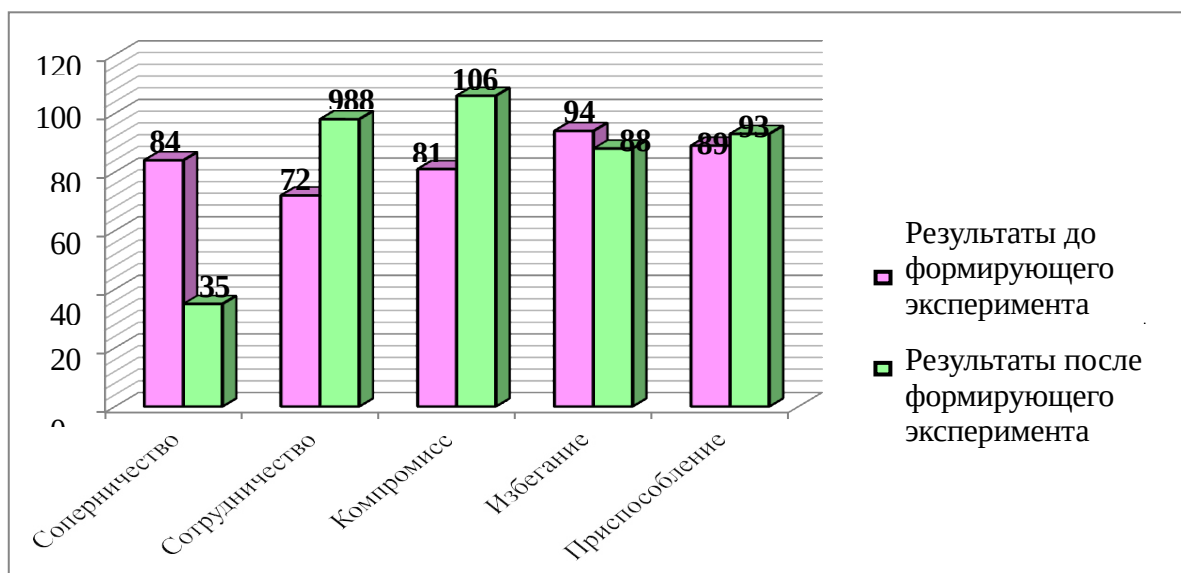


Рис. 2.2 Изменение результатов в экспериментальной группе после проведения тренинга

По окончании эксперимента мы видим, что наряду с повышением количества выборов по шкале «Сотрудничество», «Компромисс», «Приспособление», наблюдается значительное снижение количества выборов стиля «Соперничество». Изменение результатов в контрольной группе показан на рисунке 2.3

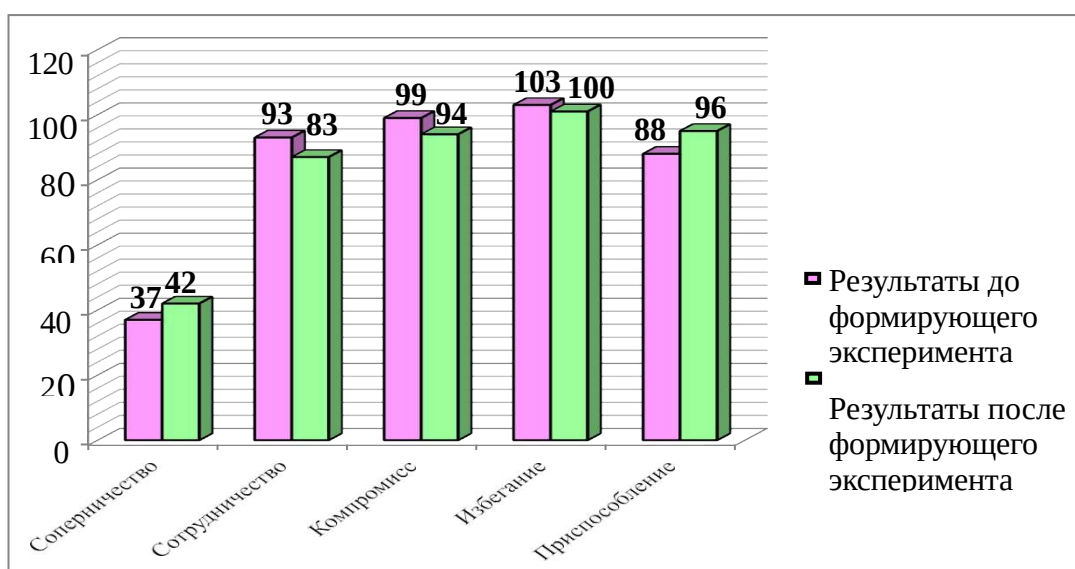


Рис. 2.3 Изменение результатов тестирования в контрольной группе по окончании эксперимента

Таким образом, в контрольной группе значительных изменений по результатам тестирования по методике К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» на конец эксперимента не наблюдается. Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Соперничество» в экспериментальной группе представлен в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Соперничество» в

экспериментальной группе

№	Выборка 1 (начало эксперимента)	Выборка 2 (конец эксперимента)	Отклонения	Квадраты отклонений
1	11	6	5	25
2	4	2	2	4
3	3	1	2	4
4	8	3	5	25
5	9	4	5	25
6	8	3	5	25
7	6	1	5	25
8	2	2	0	0
9	5	2	3	9
10	5	4	1	1
11	8	2	6	36
12	4	1	3	9
13	5	3	2	4
14	6	1	5	25
Суммы:	84	35	49	217

Результат: $t_{\text{эмп}} = 7$.

Критические значения $p \leq 0.05$ –2,16 $p \leq 0.01$ –3,01.

Полученное эмпирическое значение t (7) находится в зоне значимости.

Расчет t –критерия Стьюдента для выборки параметров «Сотрудничество» в экспериментальной группе представлен в таблице 2.7.

Таблица 2.7

Расчет t –критерия Стьюдента для выборки параметров «Сотрудничество» в экспериментальной группе

№	Выборка 1 (начало	Выборка 2 (конец эксперимента)	Отклонения	Квадраты отклонений
---	----------------------	-----------------------------------	------------	------------------------

	эксперимента)			
1	7	8	-1	1
2	3	5	-2	4
3	5	6	-1	1
4	7	9	-2	4
5	4	6	-2	4
6	5	8	-3	9
7	5	7	-2	4
8	8	8	0	0
9	5	7	-2	4
10	7	8	-1	1
11	5	8	-3	9
12	4	6	-2	4
13	3	5	-2	4
14	4	7	-3	9
Суммы:	72	98	-26	58

Результат: $t_{\text{Эмп}} = 8.1$.

Критические значения $p \leq 0.05$ –2,16 $p \leq 0.01$ –3.01

Полученное эмпирическое значение t (8.1) находится в зоне значимости. Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Компромисс» в экспериментальной группе представлен в таблице 2.8.

Таблица 2.8

Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Компромисс» в экспериментальной группе

№	Выборка 1 (начало эксперимента)	Выборка 2 (конец эксперимента)	Отклонения	Квадраты отклонений
1	2	7	-5	25
2	8	8	0	0

3	6	8	-2	4
4	4	6	-2	4
5	5	7	-2	4
6	4	7	-3	9
7	5	8	-3	9
8	8	8	0	0
9	7	8	-1	1
10	5	8	-3	9
11	7	7	0	0
12	6	8	-2	4
13	7	8	-1	1
14	7	8	-1	1
Суммы	81	106	-25	71

Результат: $t_{\text{Эмп}} = 4.7$.

Критические значения $p \leq 0.05$ –2,16 $p \leq 0.01$ –3,01

Полученное эмпирическое значение t (4.7) находится в зоне значимости. Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Избегание» в экспериментальной группе представлен в таблице 2.9.

Таблица 2.9

Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Избегание» в экспериментальной группе

№	Выборка 1 (начало эксперимента)	Выборка 2 (конец эксперимента)	Отклонения	Квадраты отклонений
1	4	4	0	0
2	5	5	0	0
3	10	8	2	4
4	5	5	0	0
5	5	7	-2	4
6	8	6	2	4

7	8	8	0	0
8	6	4	2	4
9	5	6	-1	1
10	7	5	2	4
11	6	7	-1	1
12	9	8	1	1
13	8	7	1	1
14	8	8	0	0
Суммы	94	88	6	24

Результат: $t_{\text{Эмп}} = 1,3$.

Критические значения $p \leq 0.05$ –2,16 $p \leq 0.01$ –3,01

Полученное эмпирическое значение $t(1,3)$ находится в зоне незначимости.

Расчет t -критерия Стьюдента для выборки параметров «Приспособление» в экспериментальной группе представлен в таблице 2.10.

Таблица 2.10

Расчет t–критерия Стьюдента для выборки параметров «Приспособление» в экспериментальной группе

№	Выборка 1 (начало эксперимента)	Выборка 2 (конец эксперимента)	Отклонения	Квадраты отклонений
1	6	5	1	1
2	10	10	0	0
3	6	7	–1	1
4	6	7	–1	1
5	7	6	1	1
6	5	6	–1	1
7	6	6	0	0
8	6	8	–2	4
9	8	7	1	1
10	6	5	1	1
11	4	6	–2	4
12	7	7	0	0
13	7	7	0	0
14	5	6	–1	1
Суммы:	89	93	–4	16

Результат: $t_{\text{эмп}} = 1,0$.

Критические значения $p \leq 0,05$ –2,16 $p \leq 0,01$ –3,01.

Полученное эмпирическое значение $t(1,0)$ находится в зоне незначимости.

Таким образом, в результате проведенного теоретико–эмпирического исследования, позволило сформулировать следующие выводы: Преобладание положительного сдвига по уровню «Соперничество», «Сотрудничество» «Компромисс» не является случайным.

Отмечаются достоверные положительные сдвиги по данным показателям.

Таким образом, социально–психологический тренинг разработан с учетом выявленных особенностей конфликтной компетентности педагога в процессе его

профессиональной деятельности.

Акцент в тренинге был сделан на использовании активных методов обучения. Это связано с тем, что данные методы обеспечивают возможность моделирования конфликтных ситуаций, способствуют высокой степени вовлеченности участников группы в совместную деятельность, предполагают поэтапную оценку успешности и полноты усвоения изучаемого материала.

Эффективность программы определялась по личностному, содержательному, операциональному критериям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Педагогический процесс является мощным фактором регулирования и гуманизации общественной практики и межличностных отношений. Педагогическая действительность, однако, порождает множество противоречий и конфликтных ситуаций, выход из которых требует специальной подготовки педагогов. Установлено, что поскольку в основе конфликта часто лежит противоречие, подчиненное определенным закономерностям, педагоги не должны “бояться” конфликтов, а, понимая природу их возникновения, использовать конкретные механизмы воздействия для успешного их разрешения в разнообразных педагогических ситуациях. Понимание причин возникновения конфликтов и успешное использование механизмов управления ими возможны только при наличии у будущих педагогов знаний и умений соответствующих личностных качеств, знаний и умений. При возникновении конфликтов в педагогическом процессе учитель может направить свою активность либо на то, чтобы лучше понять своего собеседника, либо на регуляцию собственного психического состояния с целью погашения конфликта или его профилактики. Основными причинами педагогических конфликтов являются стремление учителя утвердить свою педагогическую позицию, а вследствие этого, его некорректное поведение, а также нарушения учениками дисциплины.

Констатировано, что практическая готовность социального педагога к разрешению конфликтов среди учеников представляет собой интегральное личностное образование, структура которого включает в себя мотивационноценностный, когнитивный и операционно–исполнительский компоненты. В качестве критериев этой готовности выступают мера, целостность и мера сформированности ее основных составляющих.

Показано, что процесс формирования практической готовности социального педагога к разрешению конфликтов среди подростков носит индивидуально–творческий, поэтапно и системно организованный характер.

Содержание и логика этого процесса обусловлена структурными компонентами готовности и соответствующими образовательными технологиями. Существует арсенал методов преодоления конфликтов, позволяющий разрешать все имеющиеся противоречия в учебной деятельности психологически грамотно. Для предотвращения педагогических конфликтов так же необходимо формирование толерантности у подростков. Толерантность, понимаемая как обучение разрешению конфликтов на основе ценностей ненасилия, заключается в достижении учащимися усвоения универсальных и вместе с тем внешне заданных для человека ценностей.

Моделирование в школе ситуаций конструктивного разрешения конфликтов предполагает четкое представление культурных универсалий в виде ценностей ненасилия, создание условий для переживания конкретно–чувственного опыта, осознания и осмысления ценностей взаимного уважения и взаимодействия на уровне социально–группового сознания. К числу факторов, препятствующих формированию положительного психологического климата, относятся конфликты, или «климатические возмущения», в педагогическом коллективе.

Социально–психологический конфликт большинством специалистов рассматривается как резкое обострение противоречий, возникающих в сфере непосредственного общения людей. Конфликты, возникающие в педагогических коллективах, по своей природе являются конфликтами межличностными, так как отражают ситуации взаимодействия людей, при которых они или преследуют несовместимые цели деятельности, или по–разному понимают способы и средства их достижения.

В качестве методов исследования выступили психологическое тестирование и методы математической статистики.

В целом, в данном педагогическом коллективе сложилась благоприятная психологическая атмосфера. Но по некоторым показателям, таким как сотрудничество, занимательность, успешность были получены низкие оценки. Это говорит о том, что в коллективе есть педагоги, которые не чувствуют себя полностью удовлетворёнными климатом в коллективе. Но при этом такие

показатели коллектива как дружелюбие, продуктивность, взаимная поддержка были оценены наиболее высоко, что говорит о высоком морально–нравственном духе коллектива. У большинства членов педагогического коллектива средний уровень самоконтроля в общении.

Это значит, что эти люди искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, при этом они считаются в своем поведении с окружающими людьми.

Большинство педагогов данного коллектива привыкли избегать конфликтов в своей повседневной и трудовой деятельности. Также многие педагоги используют в конфликтном поведении стратегию приспособления, что означает принесение в жертву собственных интересов ради другого.

По 16% педагогов используют стратегии сотрудничества и компромисса. 12% участников исследования демонстрируют деструктивную стратегию соперничества, соревнования или конкуренции.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что гипотеза исследования подтвердилась. Для профилактики конфликтов в данном педагогическом коллективе был предложен тренинг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 24.04.2024) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 53 (ч. I). – Ст. 7598.
2. Андреева, С. С. Влияние личностных особенностей педагогов на выбор стратегии поведения в конфликте / С. С. Андреева // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2021. – № 35-1. – С. 70–74
3. Аношина, Е. М. Условия эффективного влияния тренинга на формирование профессиональных умений личности / Е. М. Аношина // Вестн. Костром. гос. ун-та им. Н. А. Некрасова. – 2019. – № 4. – Т. 15. – С. 324–327.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : Эксмо, 2014. – 510 с.
5. Баныкина, С. В. Конфликты в современной школе: изучение и управление / С. В. Баныкина. – Москва : ЛИБРОКОМ, 2022. – 179 с.
6. Бильданова В. Р. Приемы психологической саморегуляции в деятельности учителя [Текст] / В. Р. Бильданова // Концепт. – 2023. – № 1. – С. 1–8.
7. Бим-Бад, В. М. Педагогический энциклопедический словарь / В. М. Бим-Бад. – Москва : Большая Российская Энциклопедия, 2023. – 422 с.
8. Большой психологический словарь / под ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. – Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2018 – 632 с.
9. Голованова, Г.В. Педагогическая команда – инновационный ресурс развития образовательного учреждения / Г.В. Голованова, И.М. Захарова, О.А. Семенова // Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования. – 2022. – №8. – С.14–19.
10. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург : Питер, 2018. – 544 с.

11. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – Москва : Гардарики, 2020. – 320 с.
12. Ежкова Н. С., Суровцева О. Н. Конфликты в педагогических коллективах дошкольных образовательных организаций: причины и профилактика // News of Science and Education. – 2022. – Т. 5. – №3. – С. 19–22.
13. Задорожная, Е. А. Управление конфликтами в педагогическом коллективе / Е. А. Задорожная // Образование в современной школе. – 2020. – № 12. – С. 9–13.
14. Замедлина, Е. А. Конфликтология: учебное пособие / Е. А. Замедлина. – Москва : ИНФРА–М, 2023. – 141 с.
15. Зейналабдинова, А. Х. Социально–психологический тренинг в качестве коррекционного метода для учителей / А. Х. Зейналабдинова // Вектор науки Тольят. гос. ун–та. Сер. Педагогика, психология. – 2022. – № 3. – С. 95–97.
16. Калмыкова, О. Ю. Организационно–методические аспекты управления конфликтами в системе социально–трудовых отношений в организации / О. Ю. Калмыкова, Н. В. Соловова // Вестн. Самар. гос. ун–та. – 2024. – № 8. – С. 206–212.
17. Карпова, Л. Г. Конфликты в педагогическом коллективе / Л. Г. Карпова // Психология и педагогика на современном этапе. – 2019. – № 6. – С. 22–27.
18. Клок, К. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий / К. Клок, Д. Голдсмит. – М. : Претекст, 2023. – 290 с.
19. Конфликтология : учебник / под ред. А.Я. Кибанова. – 2–е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА–М, 2022. – 300 с.
20. Конфликтология : учебник / под ред. М.Н. Моисеев. – 2–е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА–М, 2021. – 150 с.
21. Король, Л. Г. Конфликтология : учебное пособие / Л. Г. Король, И. В. Малимонов, Д. В. Рахинский. – Ульяновск : Зебра, 2019. – 248 с.
22. Кузьмина, Т. В. Конфликтология: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022. – 65 с.
23. Курбонова, З. М. Управлением конфликтом и конфликтогенными

ситуациями / З. М. Курбонова // Новая социальная политика и качество жизни: исследования и прогнозы: сб. науч. трудов по мат. I Междунар. науч.–практ. конф. – 2022 – С. 138–153.

24. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами : учеб. для вузов / Ю. Ф. Лукин. – М. : Академический Проект; Гаудеамус, 2022. – 800 с.

25. Малахова, Н. С. Совершенствование процесса по управлению конфликтами на предприятии / Н. С. Малахова // Эффективные технологии и практики управления в современных компаниях России: мат. Всерос. науч.–практ. конф. – 2022. – С. 56–62.

26. Маркова, А.К. Психология труда учителя: Кн. для учителя / А. К. Маркова. – Москва : Просвещение, 2023. – 192 с.

27. Митина, Л. М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция / Л. М. Митина, Е. С. Асмаковец. – Москва : Флинта: Моск. псих.–соц. ин–т, 2021. – 125 с.

28. Мясоедов, А. И. Проблемы деинституциализации традиционных атрибутов и гендерных стереотипов / А. И. Мясоедов, С. П. Иванова // Проблемы современного педагогического образования. – 2024. – № 66. – С. 313–316.

29. Новиков, В. В. Социальная психология: феномен и наука / В. В. Новиков. – М. : Изд–во Ин–та психотерапии, 2023. – 344 с.

30. Овчарова, Р. В. Технологии работы школьного психолога с педагогическим коллективом / Р. В. Овчарова. – Курган : Изд–во Курган. гос. ун–та, 2019. – 187 с.

31. Панфилова, А. П. Социально–психологический климат в педагогическом коллективе / А. П. Панфилова. – М. : Академия, 2021. – 240 с.

32. Светлов, В. А. Конфликтология: учебное пособие / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – СПб. : Питер, 2021. – 352 с.

33. Торосян, Ю. А. Проблема конфликтологической культуры педагогов общеобразовательной организации/ Ю. А. Торосян, Т. В. Суняйкина // Современные образовательные технологии в подготовке педагога с учетом профессионального стандарта: сборник материалов международной научно–

практической конференции, Орехово–Зуево, 8 дек. 2016 г. – Орехово–Зуево : Государственный гуманитарно–технологический университет, 2017. – С. 246–252.

34. Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин – Москва : «Тандем» ЭК–МОСА, 2021. – 103 с.

35. Харханова, Г.С. Конфликтологическая составляющая профессиональной подготовки / Г. С. Харханова // Профессиональное образование. – Москва : «Столица». 2020. – 250 с.

36. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры : учеб. пособие./ Б.И. Хасан.– Москва : Академия, 2016. – 192 с. 43.

37. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры: учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – Москва : Academia, 2019. – 192 с.

38. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск: Фонд ментального здоровья, 2021. – 157 с.

39. Хохлов, А. С. Конфликтология : учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2020. – 312 с.

40. Хлопова, Т.П. Мониторинг качества образования в современных условиях / Т.П. Хлопова, М.Л. Романова, Т.Л. Шапошникова. – Краснодар : КубГТУ, 2023. – 166 с.

41. Худаева, М. Ю. Психологические условия развития конфликтологической компетентности в подростковом возрасте. дис: канд.псих–х. наук / М. Ю. Худаева. – Белгород, 2020. – 148 с.

42. Фетискин, Н. П. Социально–психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Майнулов. – Москва : Изд–во Ин–та Психотерапии, 2022. – 339 с.

43. Фоменко, С. Л. Профессиональное становление педагогического коллектива как коллективного субъекта деятельности: методология, теория и практика : монография / С. Л. Фоменко. – Екатеринбург, 2021. – 379 с.

44. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике : учеб. пособие для студентов вузов / В. Л. Цветков. – Москва : ЮНИТИДАНА, 2021. –

183 с.

45. Царан, А. А. Формирование нравственных отношений будущих менеджеров как педагогическое условие их нравственного самоопределения / А. А. Царан // Современные проблемы науки и образования. – Москва : 2022. – 20 с.

46. Шаленко, В. Н. Конфликты в трудовых коллективах / В. Н. Шаленко. – Москва : Слово, 2022. – 300 с.

47. Шейнов, В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Арт, 2022. – 221 с.

48. Шейнов, В. П. Конфликты / В. П. Шейнов. – Минск : Арт, 2023. – 152 с

49. Шемятихин, В.А. Проблема изучения конфликтологической компетентности преподавателя в области безопасности жизнедеятельности / В.А. Шемятихин // Культура безопасности: проблемы и перспективы: материалы 1-й Междунар. науч.– практ. конф. / Урал. гос. пед. ун–т. – Екатеринбург, 2020. – 169 с.

50. Шумилова, Е. А. Концепция формирования социальнокоммуникативной компетентности будущих педагогов в вузе: монография / Е. А. Шумилова. – Челябинск : Дитрих, 2021. – 258 с.

51. Щербакова, О. В. О технологическом обеспечении формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих / О.В. Щербакова // Известия Саратов. ун–та. Новая сер., 2024. – Т. 11. – 103 с.

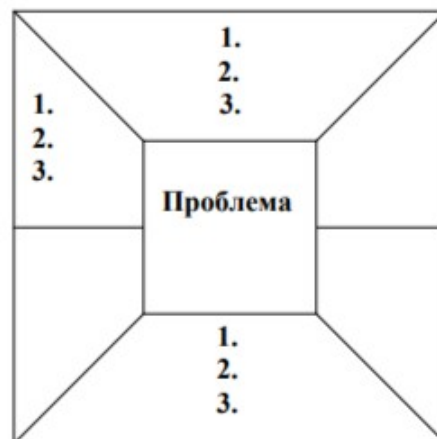
52. Шмелев, А. Г. Основы психодиагностики / А. Г. Шмелев. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1996. – 250 с.

Сетка К. Томаса, Р. Килмена

СОПЕРНИЧЕСТВО	Активные действия	СОТРУДНИЧЕСТВО
Нарастание фрустрации	КОМПРОМИСС	Снижение фрустрации
ИЗБЕГАНИЕ	Пассивные действия	ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Картография конфликта

- 1. Кто** участник конфликта.
- 2. Потребности** участника конфликта.
- 3. Опасения** участника конфликта.



Качества оппонента, повлиявшие на возникновение конфликта.	Положительные качества, которые могут помочь в разрешении конфликта как продолжение отрицательных характеристик
1. Отсутствие достаточного профессионального опыта.	1. Стремление экспериментировать.
2. Резкость в общении.	2. Критичность, способность увидеть допущенные ошибки.
3. Поспешность в принятии решения.	3. Способность действовать в экстремальной ситуации, при дефиците времени и информации.
4. Враждебность.	4. Умение отстаивать свою позицию.
5. и так далее	5. и так далее

Пример произнесения фразы искреннего выражения чувств по схеме:

«Когда я вижу, что ты в течение часа смотришь телевизор, я чувствую беспокойство, потому что не хочу, чтобы меня вызвали в школу. Пожалуйста, расскажи задание на завтра, скажи, что ты уже сделал, а что еще не успел?»

Преимущество искреннего выражения чувств в предложенном варианте заключается в том, что данная фраза корректна, ее содержание не обидно для партнера по общению, оно не порождает раздражение, агрессию. Такое предъявление чувств является началом диалога и совместной деятельности, это возможность установить контакт на основе взаимопонимания. Особенностью произнесения фразы по схеме является соблюдение строго соответствия между наблюдаемым, Вашими чувствами, потребностью и пожеланием. При этом пожелание должно быть очень конкретно и связано с ситуацией «Здесь и сейчас».

Таблица отношений противостояния и согласованности

Противостояние	Установка (точки выбора)	Согласованность
Осуждение	Готовность	Принятие
Отрицание	Прощение	Признание
Недоверие	Намерение	Доверие
Неуважение	Ответственность	Уважение
Замкнутость	Осознание	Участие
Не эффективное общение		Эффективное общение (нормальное)

Установочные характеристики с позитивной направленностью (положительной валентностью) представляют собой толерантную позицию, обеспечивающую движение к согласованности и сотрудничеству, конструктивное разрешение конфликта. Установочные характеристики с отрицательной валентностью порождают противостояние, соперничество и способствуют развитию конфликта по деструктивному типу.

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

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Карпенко Екатерины Юрьевны группы 250-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Исследование причин конфликтов в педагогической среде и
технологии их разрешения (на примере МАОУ «Лицей 6 Перспектива»
города Красноярска)»

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 84 страницах,
содержит приложения на 5 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы: на современном этапе изучение проблемы конфликтов приобретает особую актуальность в менеджменте образования, поскольку профессиональная деятельность педагога в большей мере имеет различные ситуации, которые несут потенциальную опасность повышения эмоционального реагирования и нервного напряжения. В связи с этим необходимо в определенной степени проводить теоретическое осмысление сущности конфликта с непосредственным углублением в саму причину его возникновения, поскольку каждый конфликт, несмотря на существующие классификации, носит индивидуально обусловленные черты. Следствием этого является то, что необходимо разрабатывать не только теоретические, но и практические приемы и средства, посредством которых возможно урегулирование конфликта.
2. Логическая последовательность: материал выпускной квалификационной работы изложен четко и логично.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: автором выявлены основные социально-психологические факторы, способствующие возникновению конфликтов в педагогической среде. Были разработаны практические рекомендации (программа тренингов) для педагогов, направленные на успешное развитие навыков эффективного урегулирования конфликтов.
4. Полнота проработки литературных источников: литературные источники проработаны в полном объеме.
5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений,

графиков: работа оформлена в соответствии с требованиями к ВКР.

6. Положительные стороны работы: Екатерина Юрьевна для своей исследовательской работы выбрала актуальную тему для современной психологической науки. В ходе проведения эмпирического исследования были выявлены основные социально-психологические факторы, способствующие возникновению конфликтов в педагогической среде. С данной целью были разработаны практические рекомендации (программа тренингов) для педагогов, направленные на успешное развитие навыков эффективного урегулирования конфликтов. Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью статистического t-критерия Стьюдента.

7. Недостатки работы: в работе выявлены незначительные орфографические и стилистические ошибки, однако, они не снижают ее ценности и практической значимости.

8. Оценка сформированности компетенций ОК-5, ОПК-1, ОК-7, ОК-4, ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-8, ОК-6, ОК-9, ПК-7, ПК-8, ПК-6, ПК-9, ПК-12, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-13, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: Ляшенко М.О. показал высокий уровень сформированности компетенций.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: практические рекомендации (программа тренингов) для педагогов, направленные на успешное развитие навыков эффективного урегулирования конфликтов.

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 бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы Скакун Людмила Владимировна, директор МБУ МБУ ЦППМиСП 5 «Сознание»

(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

« 30 » июня 2025г.

(подпись рецензента)

С рецензией ознакомлена
Кириченко Е.Ю.
02.07.2025

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

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Карпенко Екатерины Юрьевны группы 250-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Исследование причин конфликтов в педагогической среде и технологии их разрешения (на примере МАОУ «Лицей 6 Перспектива» города Красноярск)»

(указать полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 84 страницах, содержит приложение(ия) на 5 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Смена парадигмы образования и внедрение новых стандартов обучения и воспитания в должной мере изменили сам механизм управления и внедрения принципиально новых форм взаимодействия руководителя и педагогического коллектива. Имеющиеся на данный момент научные исследования не в полной мере отражают и раскрывают все грани существующих противоречий между руководителем образовательного учреждения и педагогическим коллективом, а также пути их решения. Необходимо разрабатывать не только теоретические, но и практические приемы и средства, посредством которых возможно урегулирование конфликта. Именно решению данной проблемы и посвящена выпускная квалификационная работа Екатерины Юрьевны.

2. Логическая последовательность: в работе имеется четкая структура, внутреннее и композиционная целостность, логическая последовательность изложения материала.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: представлены аргументированные выводы по результатам исследования. В работе содержатся самостоятельно сформулированные практические рекомендации, направленные на формирование конфликтологической компетентности.

4. Полнота проработки литературных источников: в работе приводится достаточно полный обзор отечественных литературных источников по теме выпускной квалификационной работы.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций,

приложений, графиков: работа оформлена в соответствии с требованиями к ВКР.

6. Положительные стороны работы: Екатерина Юрьевна для своей исследовательской работы выбрала актуальную тему для современной психологической науки. В ходе проведения эмпирического исследования были выявлены основные социально-психологические факторы, способствующие возникновению конфликтов в педагогической среде. С данной целью были разработаны практические рекомендации (программа тренингов) для педагогов, направленные на успешное развитие навыков эффективного урегулирования конфликтов. Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью статистического t-критерия Стьюдента.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: в процессе выполнения работы Карпенко Е.Ю. зарекомендовала себя как ответственный исполнитель, способный самостоятельно организовывать и проводить научные исследования, грамотно подбирать методический инструментарий, определять цели и задачи работы, использовать методы математико-статистической обработки результатов, проводить анализ, обобщать данные и их качественно интерпретировать. Отличается высокой исполнительностью.

8. Недостатки работы: в работе выявлены незначительные орфографические и стилистические ошибки, однако, они не снижают ее ценности и практической значимости.

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

10. Выпускная квалификационная работа соответствует установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки «отлично».

(оценка прописью)

Руководитель выпускной квалификационной работы: Мешкова Светлана Сергеевна, профессор кафедры психологии, доктор биологических наук.

(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«2» июля 2015 г.


(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлена
Карпенко Е.Ю. 
02.07.2015

Обработан файл: Карпенко Е.Ю. 250-пу, ВКР.docx.

Год публикации: 2025.

Оценка оригинальности документа - 73.85%

Просмотр заимствований в документе

Время выполнения: 58 секунд

Источники

Карпенко Е.Ю. 
02.07.2025

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, Карпенко Екатерина Юрьевна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 250-пу 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

Исследование причин конфликтов в педагогической среде
и технологии их разрешения (на примере МАОУ
«лицей №6 Перспектива» города Красноярска)

(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.

«02» июня 20 25г.


(подпись)