

УДК 316

Студентка

*4 курса, факультет «Государственное и муниципальное управление»
Московский Государственный Психолого-Педагогический Университет*

Казачкина Ю.Ю.

Россия, г. Москва

Научный руководитель: Николаева А.А.

*кандидат социологических наук, доцент по кафедре теории и практики
управления*

ЭТАПЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Статья посвящена руководству образовательной организацией в области управления конфликтами. Рассматривается проблема возникновения конфликтов в образовательной организации и их виды. Поднимается вопрос о существующих методах разрешения конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: управление, конфликт, образовательная организация, руководство образовательной организацией, конфликтная ситуация, методы решения конфликта.

The article is devoted to the management of an educational organization in the field of conflict management. Considers the problem of conflicts in educational organizations and their types. The question is raised about existing methods of conflict resolution.

Keywords: labour, conflict, educational organization, educational organization leadership, conflict, methods of conflict resolution

Мы живем в огромном мире, наполненном множеством различных постоянно протекающих процессов. Сбой одного из них может отразиться сразу на нескольких или затронуть все окружающее. Человек - социальное су-

щество. От рождения до самой смерти он проходит этап под название социализация. Ошибочно считать, что человек, достигший зрелого возраста «дрос» до совершенства в области социализации. Например, достижение пенсионного возраста и выход на пенсию является следующим уровнем социализации. Социализация это - внедрение новой личности в социальную сферу общества, путём осваивания норм морали, ценностей, навыками и правил.

По мнению К.Г. Караханян одним из важных этапов социализации, является переход в новую социальную ситуацию развития. Переход ребенка на новую ступень образования в этом смысле, оказывается как раз таким переходом. Хотя ребенок или подросток ранее уже получал навыки общения и поведения в обществе от родителей, или на предыдущей ступени образования, ему снова приходится примерять на себе новые роли и интегрироваться в образовательную среду, иногда путем разрешения возникающих конфликтов[1]. Образовательная организация это организация, которая получила право на осуществление образовательной деятельности как главного вида деятельности, путем получения лицензии. Любая организация создается для достижения определенной цели. Целью образовательной организации является воспитание, обучение, развитие детей, учитывая их индивидуальные особенности и характеристики. Перед образовательной организацией стоит ряд задач. Перечислим основные:

- воспитание с учетом возрастных категорий детей гражданственности, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;
- охрана жизни и укрепление физического и психического здоровья детей;
- обеспечение познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития детей;
- взаимодействие с семьями детей для обеспечения полноценного

развития детей;

- другие.

Социальная сфера является наиболее часто посещаемой каждым человеком, нежели экономическая или политическая. Человек знает самого себя и считает, что легко может понимать любого другого человека. Но это далеко не так. Ведь не зря говорят, что: «Чужая душа-потемки», да и порой каждому из нас не всегда удается разобраться в себе. Любая работа с людьми подвержена стрессу, а в дальнейшем и возникновению различного рода конфликтных ситуаций. Н.А. Фролова отмечает, что предмет конфликтных ситуаций сильно варьируется в зависимости от возраста и времени, что раньше социальная активность молодежи была больше, а сейчас эта активность смещается, вместе с тем и изменяются конфликты [5]. Конфликт - это социальное явление, которое возникает при различии интересов. Нельзя с уверенностью сказать, что конфликт является негативным социальным явлением. Да, он несет в себе негативные эмоции при его разрешении, но зачастую при правильном его решении приводит к потрясающему результату. Специалисты уже много лет спорят о его влиянии на общество. Рассмотрение негативной стороны конфликта аргументируется тем, что:

- нервные расстройства, переживания, возникшие в его ходе приводят к стрессу. А большинство медиков утверждают, что все болезни именно от нервов, а, следовательно конфликт негативно сказывается на состоянии здоровья человека;

- приводят к ухудшению результатов выполняемой работы;
- негативно сказываются на всем коллективе работников.

А.А. Урбанович считает, что конфликт несет в себе положительные стороны, а именно:

- укрепляет взаимоотношения в коллективе;
- помогает решить проблему наиболее выгодным способом, что влечет

за собой увеличение продуктивности деятельности.

Каждое мнение имеет место быть, так как конфликт является сложным социально-психологическим явлением.

В образовательной среде способствует возникновению конфликтов сама специфическая деятельность в организациях данного рода. Многослойность межличностных и деловых отношений имеет множество ответвлений. Членам педагогического коллектива приходится взаимодействовать и непосредственно с самими учениками, а также с их родителями, руководством образовательного учреждения и так далее. Сейчас достаточное количество примеров того, как родителей не устраивает отношение педагога к их ребенку и происходит тотальный контроль за деятельностью учителей с помощью записывающих устройств их учениками, что в свою очередь наносит психологическое влияние на педагога.

Благодаря этому проблема управления конфликтами в образовательной организации является наиболее актуальной в настоящее время в деятельности педагогов. Основной задачей управления конфликтами в образовательной организации является предупреждение возникновения нежелательных, негативного плана конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера. Конфликт в образовательном учреждении скорее принесет негативные последствия, нежели поможет улучшить качество образовательного процесса.

Руководство педагогическим конфликтом означает направление конфликта в наиболее правильное русло контактирования индивидов, осознанное оказание влияние на конфликтное поведение субъектов образовательного пространства с целью достижения результатов по прекращению конфликтной ситуации и ее дальнейших последствий. Управлением конфликтами в образовательном учреждении также считают ограничение конфронтации рамками конструктивного влияния на учебно-воспитательный процесс.

Зеркин Д.П. выделяет несколько этапов управления конфликтами, а именно: прогнозирование, предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других; регулирование конфликтов; разрешение конфликтов.

Начальным этапом является прогнозирование конфликта, которое имеет тесную непосредственную связь с его предупреждением. Прогнозирование конфликта в образовательной организации это воображаемое моделирование ситуации при помощи анализа действий возможных его участников, времени, места и причины возникновения. Основопологающим в предупреждении конфликта является момент нахождения разногласий, которые провоцируют появление ситуации проблемного характера, которая в дальнейшем может послужить главным основанием рождения конфликта.

Основными методами, которые применяются для предупреждения и профилактики возникновения конфликтов в образовательном учреждении (учебной среде) является комплекс психолого-педагогической направленности. Их недостатком является тот факт, что они эффективны только при всеобщей заинтересованности всех участников образовательного процесса: педагогов, учащихся, их родителей, администрации учреждения. В связи с рационализацией современного общества, по мнению А.А.Николаевой, приобретает все большее значение исследование отношения участников образовательного процесса к возможным конфликтным проявлениям [3]. Тогда встает вопрос о создании комплекса профилактических мер, включающий в себя как психолого-педагогическое, так и социологическое направление.

Вместе с предупреждением, большое значение в управлении конфликтами в образовательной организации оказывает стимулирование конструктивных конфликтов, которые являются движущей силой развивающихся изменений, осовременивание системы отношений общественного характера. А.И. Кирсанов также определяет важность в профилактической работе уделять особенностям формирования у молодежи взглядов, в частности экстремистских и агрессивных форм политического участия[2].

Значимость этапа регулирования конфликта нельзя недооценить. Оно направлено на минимизирование последствий конфликтной ситуации путем ослабления или перенаправления разногласия. Регулирование конфликта в образовательной организации состоит из нескольких последовательно идущих этапов, которые представлены на рисунке 1.



Рис.1 Этапы регулирования конфликта в образовательном учреждении.

Регулирование конфликта позволяет управлять исходом конфликтной ситуации, а значит предвидеть всевозможные исходы. На данный момент времени существуют три различных механизма регулирования педагогического конфликта: информационный, коммуникативный и организационный. Задача первого заключается избавиться от «испорченного телефона» и исключить распространение слухов и домыслов. Коммуникативный налаживает взаимоотношения и насколько это возможно уменьшает влияние эмоций на возникшую ситуацию и отдельных участников конфликта. Организационный

же направлен непосредственно на само управление конфликтом, а именно на прямое воздействие с помощью психолого-педагогических методов воздействия на каждого субъекта процесса.

Заключительным этапом, где конфликт частично или полностью прекращается, является этап разрешения конфликта. Разрешение конфликта возможно только при соблюдении нескольких условий:

- благоприятный социально-психологический климат;
- уровень профессиональности человека, воздействующего на конфликт в образовательном учреждении;
- результаты оценки должны быть связаны с системой поощрения;
- адекватность участников конфликта.

Адекватность участников конфликтного процесса играет немаловажную роль в успешном его разрешении. Нетактичность, отсутствие самообладания и умения слушать в большинстве случаев усугубляют ситуацию, что с каждым моментом откладывает момент выхода из конфликта на неопределённый срок, порождая новые обиды и разногласия. [4]

Одним из менее продуктивных методов управления конфликтами, по моему мнению, является запугивание руководителя подчиненных, вступивших в конфликт. Это не решит проблему и в большинстве случаев запустит механизм скрытых конфликтов, которые в дальнейшем будут влиять на работу, а, следовательно, на достижение общей цели организации, в данном случае, воспитание и качественное образование.

Во многих образовательных организациях существует независимая комиссия по регулированию конфликтов. Это является очень грамотным действием в рамках управления конфликтами в подобных учреждениях. Зачастую каждый участник конфликта считает свою точку зрения правильной и привлекает на свою сторону «подкупных» свидетелей для своей защиты и своего оправдания. Независимая комиссия по регулированию конфликтов

действует только в интересах скорейшего и правильного разрешения конфликта без повторного его возникновения.

Подводя итоги, можно с уверенностью сказать, что образовательная среда является очень благоприятной для возникновения конфликтов. Управление конфликтом является важной задачей в любом современном образовательном учреждении, что позволяет повысить благоприятность обстановки, в которой происходит воспитание и обучение, следовательно улучшить качество предоставляемых услуг.

Список литературы:

1. Караханян, К.Г. Социальная идентичность как условие управления межличностными конфликтами в профессиональной деятельности / В сборнике: АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ КАДРОВОГО И ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА сборник научных статей. 2015. С. 15-23.
2. Кирсанов А.И. Особенности формирования у российской молодежи экстремистских взглядов и агрессивных форм политического участия / В сборнике: Политические процессы на постсоветском пространстве материалы IV международной конференции. 2015. С. 193-202.
3. Николаева А.А., Рационализация социальных взаимодействий в современном обществе / Николаева А.А., Караханян К.Г. / Путь науки. 2016. № 8 (30). С. 83-85.
4. Савченко И.А. Технология управления конфликтами в современной организации / Савченко И.А., Кайманакова О.Б., Кожемяко О.С. / Экономика и предпринимательство. 2016. № 2-1 (67-1). С. 796-802.
5. Фролова, Н.А Социальная активность современной российской молодежи: монография / Н. А. Фролова, А. А. Николаева ; М-во образования и науки Российской Федерации, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Орловский гос. технический ун-т". Орел. – 2010. –С. 125.