

ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Е.А. Воронич, магистрант

**Сахалинский государственный университет
(Россия, г. Южно-Сахалинск)**

DOI: 10.24411/2500-1000-2019-10610

Аннотация. В статье рассмотрен процесс и основные направления управления конфликтами в общеобразовательной организации. Сформулировано определение технологии управления конфликтами в общеобразовательной организации, выявлены ее ключевые компоненты. Рассмотрены механизмы регулирования конфликтов в общеобразовательной организации, в том числе информационный, коммуникативный, организационный.

Ключевые слова: конфликт, технология управления конфликтами, механизм регулирования, общеобразовательная организация, педагог.

Управление конфликтами в общеобразовательной организации можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Внутренний аспект отражает процесс управления собственным поведением в конфликтных взаимодействиях. Внешний аспект, в свою очередь, сосредоточен на организационно-технологической стороне процесса управления конфликтами, где субъектом менеджмента попеременно выступают руководитель (администратор), лидер (педагог) или посредник (родитель).

Понятие «управление» используется часто и крайне широко. С точки зрения образовательных и социальных систем управление рассматривается как целенаправленный процесс рационализации и совершенствования этих систем. Емельянов С.М. в своих трудах отмечает, что управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт [1].

В переводе с древнегреческого «технология» означает искусство, мастерство, умение, методика, способ производства. Согласно толкового словаря под «технологией» понимают совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо сфере деятельности, а также научное

описание способов технического производства [2].

Сформулируем понятие технологии управления конфликтами в общеобразовательной организации – это четкий набор правил или алгоритм, позволяющий из исходных компонентов, а именно общепринятых методов и процессов конфликтологии, педагогики и психологии предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных среди индивидуальных членов и групп общеобразовательной организации.

В зависимости от степени эффективности технологии управления, последствия конфликта делятся на дисфункциональные и функциональные. Такое деление позволяет оценить вероятность возникновения конфликтов в дальнейшем. Эффективное управление конфликтом стимулирует положительную сторону его последствий, то есть способствуют последующему достижению целей организации.

В целях управления конфликтами крайне важно распознать начало возникновения конфликтной ситуации своевременно, тогда легче от него уклониться. Распознать назревающий конфликт возможно по мере нарастания напряженности ситуации по следующим сигналам (рис. 1):

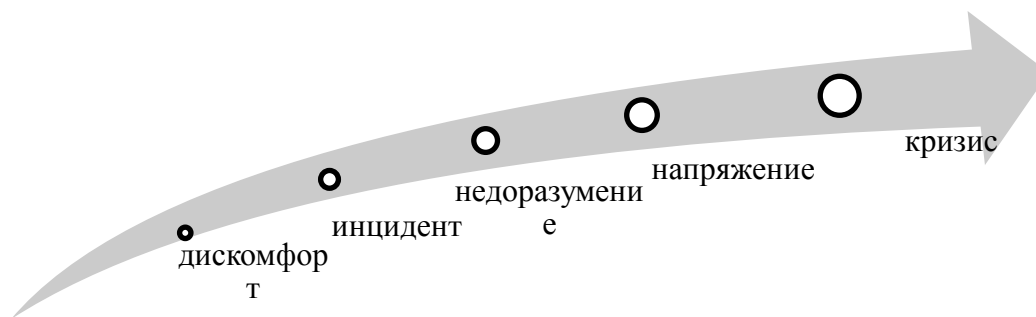


Рис. 1. Нарастание напряженности конфликтной ситуации [3, 4]

Дискомфорт предполагает интуитивное ощущение какого-то неприятного душевного осадка, который не поддается словесному описанию.

Инцидент вбирает волнение, раздражение, неприятное ощущение, вызванные какой-то определенной ситуацией, словом, действием, мимикой, интонацией, повышением голоса и тому подобное.

Недоразумение включает ложные выводы, сделанные из какой-либо ситуации, высказывания, решения, поведения и прочее.

Напряжение определяется изменением чувств к оппоненту в худшую сторону, усиливающим внутреннее беспокойство.

Кризис является достаточно очевидным сигналом, когда конфликт уже дозрел до стадии, когда оппоненты прерывают свои отношения, что может сопровождаться взаимными оскорблениями, потерей

контроля над собой, высказываниями, нормами поведения [3, 4].

Педагогу общеобразовательной организации особенно важно научиться распознавать конфликтные ситуации на уровне дискомфорта и инцидента, тогда возможна их коррекция с минимальными потерями.

Для общеобразовательной организации можно выделить организационные (структурные) и межличностные способы управления конфликтными ситуациями, опираясь на труды Бандурка А.М. и Бочаровой С.П. Авторы считают, что процесс управления конфликтом следует начинать с анализа его причин, структуры и динамики развития спорной ситуации [5]. Технология управления конфликтами в общеобразовательной организации на основе применения структурных методов включает в себя ряд направлений (табл. 1).

Таблица 1. Направления технологии управления конфликтами в общеобразовательной организации на основе применения структурных методов [5]

Направления	Описание
1. Четкая формулировка требований	Наличие ясно сформулированных правил выполнения работы, однозначно определенных прав и обязанностей участников
2. Применение координирующих механизмов	Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большим числом конфликтов и спорных ситуаций, так как подчиненные точно знают, чьи распоряжения они должны исполнять
3. Формирование общих целей, определение общих ценностей	Информирование всех сотрудников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о текущем состоянии дел в различных подразделениях способствуют единению коллектива и снижению уровня конфликтности
4. Использование системы поощрений	Установление определенных критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и отдельных сотрудников

Работа с конфликтами в общеобразовательной организации, разумеется, не ограничивается названными методами. В зависимости от

ситуации могут быть определены иные, возможно более эффективные, структурные методы управления конфликтами. Выделим этапы развития

конфликта, которые могут в дальнейшем быть использованы для анализа спорной ситуации:

1) ситуационная обстановка, предшествующая конфликту, выступает ключевой для выяснения причин его возникновения;

2) конфликт инициирует одна из участвующих сторон, выдвигая ряд претензий или требований с целью добиться положительной реакции или определенных уступок, следовательно, конфликтная ситуация всегда начинается с четко выраженного вызова;

3) первоначальная реакция на полученный вызов может быть уклоняющейся, оборонительной или наступательной;

4) процесс ведения переговоров, урегулирование споров, поиск компромиссов;

5) начало конца подведения итогов [6].

На наш взгляд, следует добавить еще шестой этап – послеконфликтный, на котором происходит реабилитация участников конфликта и осуществляется нормализация отношений недавних оппонентов.

Технология управления конфликтами в общеобразовательной организации предполагает их переход в рациональное русло взаимодействия людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение участников образовательного процесса в целях достижения желаемых результатов. Таким образом, происходит ограничение конфронтации рамками конструктивного влияния на учебно-воспитательный процесс.

Технология управления конфликтами в общеобразовательной организации включает в себя определенные компоненты (рис. 2).

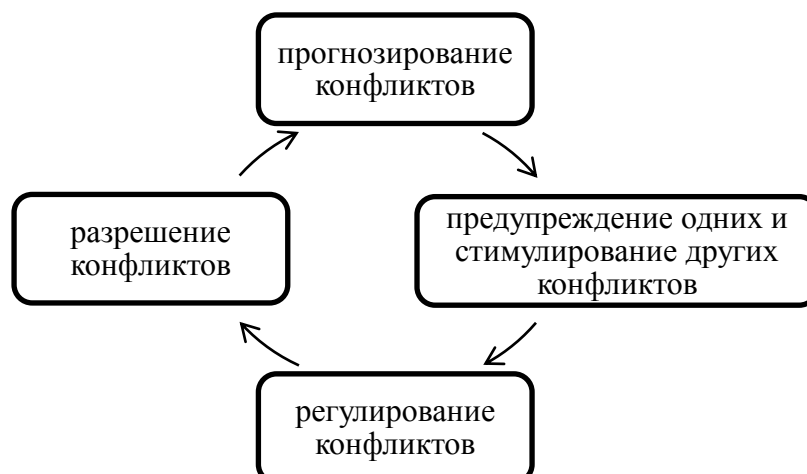


Рис. 2. Компоненты технологии управления конфликтами в общеобразовательной организации [4, 5, 7]

Предупреждение конфликта в общеобразовательной организации – это педагогическая деятельность, направленная на недопущение его возникновения и негативного влияния на результаты обучения и воспитания [7]. Предупреждение конфликтной ситуации основывается на ее прогнозировании. Такой прогноз является представлением о вероятности возникновения конфликта с определением степени вероятности, места и времени его появления. Выделим основные методы конфликтного прогнозирования:

- моделирование конфликта;
- экстраполяция;
- экспертный опрос [8].

Процесс предупреждения спорной ситуации начинается с выявления противоречия, обуславливающего возникновение проблемы, и являющегося причиной возможного конфликта.

Предупреждение конфликтных ситуаций в общеобразовательной организации осуществляется на основе системы психологических и педагогических средств и методов, эффективность и результативность

которых зависит от согласованности интересов всех участников образовательного процесса.

К сожалению, согласование интересов, способствующее достижению консенсуса между участниками образовательного процесса возможно далеко не всегда, в связи с чем, используются и другие инструменты предотвращения конфликтных ситуаций: комбинирование различных методов, подчинение не основных интересов основным, временных – постоянным.

Также большое значение в осуществлении технологии управления конфликтами в общеобразовательной организации имеет стимулирование конструктивных конфликтов, которые выступают движущей силой прогрессивных преобразований, модернизации в системе общественных отношений. Провоцирование некоторых спорных ситуаций может применяться для нейтрализации или ослабления других, более деструктивных, нежелательных для образовательного процесса.

Регулирование конфликта представляет собой педагогическое воздействие на спорную ситуацию в целях смягчения, ослабления или перевода ее в иное русло. Регулирование конфликта в общеобразовательной организации как

процесс управления осуществляется в следующем порядке:

1) выявление конфликтной ситуации в образовательном процессе и ее признание как реальности;

2) определение типа конфликта, выявление правил его развития и норм функционирования;

3) легитимизация конфликта включает признание его участниками существующих норм и правил поведения и их соблюдение;

4) рационализация конфликта стимулирует конфликтующие стороны к принятию даже невыгодных предложений, но предполагающих предупреждение враждебности;

5) структурирование конфликтующих групп позволяет измерить «силовой потенциал» оппонентов и определить иерархию. Помимо этого оценивается истинное состояние и взаимоотношение интересов, выявляются приоритетные, с помощью которых возможно достижение консенсуса;

6) последовательное снижение конфронтации путем переноса спора в другую плоскость или на другой уровень взаимодействия оппонентов [7, 8].

В таблице 2 представлены существующие механизмы регулирования конфликтов в общеобразовательной организации (табл. 2).

Таблица 2. Механизмы регулирования конфликтов в общеобразовательной организации [7, 8, 9]

Информационный механизм	Коммуникативный механизм	Организационный механизм
направлен на устранение различных слухов, удаление из информационного поля недостоверных сведений	предполагает развитие общения, стимулирует формирование общих установок, ценностей, оценок, социальных переживаний, нейтрализует влияние негативных эмоций	подразумевает применение психолого-педагогических методов воздействия на участников образовательного процесса, направленных на блокирование спорной ситуации и формирование отношений взаимопонимания и сотрудничества между оппонентами

Разрешение конфликтной ситуации – завершающий этап, на котором конфликт затухает. Эффективное разрешение конфликта в общеобразовательной организации возможно благодаря созданию определенных психолого-педагогических условий:

– формирование благоприятного социально-психологического климата в организации;

– повышение уровня профессионализма педагогов, их нравственных качеств, культуры, ораторских навыков, способностей к рефлексии, креативности, психолого-педагогической эрудиции,

педагогического такта, интереса к судьбе учащихся, к воспитательной деятельности и т.д.;

– обеспечение уравниваемости участников образовательного процесса, адекватности самооценки, оптимизма, целеустремленности, самообладания, культуры и техники речи, наличие опыта конструктивного разрешения конфликтных ситуаций и т.п. [7, 8].

Таким образом, технология управления конфликтами в общеобразовательной организации включает целый комплекс организационных мер, операций и приемов, направленных на профилактику и конструктивное разрешение конфликтов с учетом предпосылок их возникновения, форм и способы их разрешения.

Библиографический список:

1. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2017. – 261 с.
2. Ушаков Д.Н. Толковый словарь русского языка. – М.: Вече, Си ЭТС, 2001. – 1087 с.
3. Сафронова И.В. Управление конфликтами в коллективе дошкольного образовательного учреждения: автореферат дис. канд. пед. наук: 13.00.01. – М., 2000. – 28 с.
4. Учадзе С.С. Педагогическое управление конфликтами в образовательном учреждении: автореферат дис. д-ра пед. наук: 13.00.01. – Сочи, 2010. – 24 с.
5. Клименских М.В. Педагогические конфликты в школе: учебное пособие / М.В. Клименских. – Екатеринбург: ИУУ, 2015. – 76 с.
6. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник. – М.: АК Трикса, 2007. – 799 с.
7. Гулаева М.И. Управление конфликтами в образовательной организации // Инновационная наука. – Уфа: Аэстерна. – 2015. – №10. – С. 95-97.
8. Денисова Е.В., Наумова Т.В. Психолого-педагогические условия эффективного управления конфликтами в педагогическом коллективе образовательной организации // Молодой ученый. – 2017. – №15. – С. 567-569.
9. Мельник К.С. Методы разрешения конфликтов в образовательной среде [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://files.scienceforum.ru/pdf/2016/26669.pdf>, Дата обращения: 25.02.2019.

A CONFLICT MANAGEMENT TECHNOLOGY IN A GENERAL EDUCATION SECONDARY SCHOOL

E.A. Voronich, graduate student
Sakhalin state university
(Russia, Yuzhno-Sakhalinsk)

Abstract. A process and main directions of a conflict management in a general education organization are considered. A determination of a conflict management technology in a general education organization is formulated, and its key components are revealed. Mechanisms of conflicts regulation in a general education organization, including information, communicative, organizational are considered.

Keywords: conflict, conflict management technology, regulation mechanism, general education secondary schools, teacher.