

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ П. М. МАШЕРОВА»  
Художественно-графический факультет  
Кафедра педагогики

Допущена к защите

«8» января 2019.

Заведующий кафедрой

Ракова Н.А. Ракова

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ  
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ  
КОЛЛЕКТИВЕ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ОБЩЕГО СРЕДНЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ

Специальность 1-09 81 01 «Образовательный менеджмент»

Магистрант:

Пачковский Андрей Анатольевич,

Научный руководитель:

Дьяченко Лариса Семёновна,

кандидат педагогических наук,

Витебск, 2019

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ  
КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ.

1.1 ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТ, ЕГО ВИДЫ И КЛАССИФИКАЦИИ.

1.2 СПЕЦИФИКА, АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ  
УЧИТЕЛЬ-УЧЕНИК, УЧИТЕЛЬ-КОЛЛЕГИ, УЧИТЕЛЬ-РОДИТЕЛИ.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

ГЛАВА 2. СОДЕРЖАТЕЛЬНО-ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ  
УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ.

2.1 ПРОВЕДЕНИЕ КОНСТАТИРУЮЩЕГО ЭКСПЕРИМЕНТА И  
ЕГО АНАЛИЗ НА ОСНОВЕ ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ.

2.2 ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ  
ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ РАЗРЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема деловых и межличностных конфликтов в образовательной среде нуждаются в серьезном теоретическом анализе, необходимом для их предотвращения. Характер и содержание противоречий, лежащих в основе конфликта в учреждении образования необходимо изучать для того, чтобы разработать наиболее оптимальную модель для предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов, так как возникновение конфликтов неизбежно в деловой и личной сферах человеческой жизни, необходимо рассматривать конфликтные ситуации как вечную проблему и постоянно находить пути их решения. Наука конфликтология накопила значительный объем теоретических и практических знаний, благодаря исследованиям зарубежных и отечественных педагогов и психологов, таких как: А.Е. Гидес, Добрович, Р. Дарендорф, К. Томас, Аксельрод, Л. Коузер, Э Гидденс, Л.Г. Здравомыслов, Ю.Г. Запрудский, А.В. Дмитриев, Т.Е. Попова, С.М. Емельянов, Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк, Г.И. Козырев. Ввиду актуальности данной проблемы и необходимости нахождения оптимальных путей управления конфликтами нами была определена тема исследования.

Данную проблему нельзя охватить целиком и полностью, она относится к вечно актуальным проблемам, требующим постоянного решения.

Чтобы эффективно решать проблемы, возникающие в педагогическом коллективе, каждый из его членов должен овладеть определенным уровнем теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных инцидентах, а также знаний о причинах и методах их разрешения. Конфликт теперь является единицей доминирующей в общественных отношениях. Он встречается в явном и скрытом виде. Присутствие конфликта имеет место даже при сотрудничестве и согласии. Поэтому главный вопрос не в том, чтобы вернуться в состояние отсутствия конфликта, а в том, чтобы научиться сосуществовать с конфликтом, признать его эффект

стимулирования при его развитии в определенных пределах, и осознавать его деструктивную природу при выходе за эти пределы. В ранних школах менеджмента, включая приверженцев школы человеческих отношений, считали, что конфликт является признаком неразумной организации и плохого управления коллективом [5]. В настоящее время практики и теоретики все больше склонны к убеждению, что отдельные конфликты, даже в продуктивной организации с наилучшими возможными отношениями, не только могут быть, но и необходимы. На сегодняшний день без умения воздействовать на конфликт невозможно быть достойным руководителем.

Объектом исследования является межличностные и деловые педагогические конфликты.

Противоречие: между необходимостью управления конфликтами в педагогическом коллективе и отсутствием последовательности в этом направлении в деятельности общеобразовательных учреждений.

Проблема: каким является содержание процесса управления конфликтами в общеобразовательном учреждении?

На основе анализа и проблем была определена тема исследования: «Управление конфликтами в педагогическом учреждении».

Объект: межличностные и деловые педагогические конфликты.

Предмет: содержательно-процессуальные аспекты управления конфликтами в общеобразовательном учреждении образования.

Цель: выявить факторы способствующие и препятствующие управлению конфликтами в образовательном учреждении.

Гипотеза: управление конфликтами будет успешным, если:

Будут учтены все факторы, способствующие и препятствующие предотвращению и конструктивному разрешению конфликта.

Разработаны методические рекомендации для конфликтологов по управлению конфликтами в преподавательских коллективах.

Задачи:

- 1) Проанализировать понятие «конфликт».
- 2) Рассмотреть специфику конфликтов в педагогическом коллективе в системе учитель-ученик, учитель-коллеги, учитель родители.
- 3) Выявить этапы, формы и методы разрешения конфликтов в педколлективе.
- 4) Провести исследование на предмет наличия конфликтов в педколлективе и выработать методические рекомендации для преподавателей по разрешению конфликтов в различных конфликтных ситуациях.

Методы исследования: теоретические методы: анализ литературы по теме исследования, обобщение; эмпирические методы: наблюдение, беседа, опрос.

Практическая значимость работы: данный материал может быть использован в практике руководителей общеобразовательных учреждений.

Методики исследования:

-Методика Кеннета Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте».

-Методика «Оценка социально-психологического климата в педагогическом коллективе».

-Тест «Оценка уровня конфликтности личности».

Экспериментальная база исследования: в исследовании приняли участие 20 учителей и администрация бюджетного общеобразовательного учреждения одной из школ города Витебска.

Достоверность результатов исследования: обеспечивается методом Кеннета Томаса.

Структура и объем работ: Магистерская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложений. Общий объем магистерской работы составляет 79 страниц. Работа содержит 3 таблицы, 3 рисунка.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Александрова, Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. [Текст]. - М.: Луч, 1993.
2. Андриади, Е.П. Основы педагогического мастерства [Текст]: Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 1999.
3. Берзон Е.Н. Управление конфликтными ситуациями. Методы разрешения конфликтов. // Альманах научных работ молодых ученых университета ИТМО СПб, 2014.
4. Бодалев. А.А. Личность и общение [Текст]. - М., 1983.
5. Бородкин. Ф.М., Коряк, Н.М. Внимание: Конфликт! [Текст]. - Новосибирск: Наука, 1989.
6. Васина Д.В. Управление персоналом: Учебное пособие. - М.: МАРТИТ, 2013.
7. Вердербер, Р. Психология общения / Пер. с англ. Р. Вердербер, К. Вердербер [Текст]. - 11-е издание. - М.: Нева, 2005.
8. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2013.
9. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: Учебник. - 6-е изд. перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2014.
10. Вэттен Д.А., Камерон К.С. Развитие навыков менеджмента / Пер. с англ. В.А. Спивака - 5-е изд. - СПб.: Нева, 2011.
11. Голубкова О.А., Сатикова С.В. Организационное поведение: теория и практика: Учебное пособие. - СПб.: НИУ ВШЭ, 2013.
12. Горшкова Л.А., Горбунова М.В. Основы управления организацией: Учебное пособие. Практикум. 2-е изд. перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2012.
13. Гришина, Н.В. Производственные конфликты и их регулирование [Текст]. - Л., 1982

14. Громова, О.Н. Конфликтология. Курс лекций [Текст]. - М.: Ассоциация авторов издателей «Тандем», Издательство «ЭКСМО»2001/
15. Гужина Г. Н. Выявление и регулирование социально-трудовых конфликтов // Молодой ученый, 2015.
16. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта [Текст]. - Соц. - 1994. - № 5.
17. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие [Текст]. - М.: Гардарики, 2002.
18. Добрович, А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения [Текст]. - М., 1987.
19. Друкер П.Ф., Макьярелло Дж.А. Менеджмент / Пер. с англ. А.Н. Свирид. - М.: Вильямс, 2012.
20. Дьяченко Л.С. Педагогические основы предупреждения стрессов и разрешения конфликтов в образовательной среде [Текст]. - М., 2004.
21. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии [Текст]. - СПб.: Питер, 2009.
22. Журавлев, В.И. основы педагогической конфликтологии [Текст]. - М., 1988.
23. Жутикова, Н.В. Учителю о практике психологической помощи [Текст]. - М., 1988.
24. Запрудский, Ю.Г. Социальный конфликт [Текст]. - Росто-на-Дону: Феникс. 1992.
25. Здравомыслов. А.Г. Психология конфликта [Текст]. - Учеб. пособие. - М.: Альт, 2006.
26. Зеленский С.Ю., Чернов А.В. Методы профилактики конфликтов в компаниях // Молодой ученый, 2014.
27. Зеркин д.П. Основы конфликтологии [Текст]: Курс лекций - Ростов-на-Дону, Феникс, 1998.



28. Климов, Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми [Текст]. - Учеб. пособие. - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж.: Издательство «МОДЕК», 2001.
29. Конфликтология: Учебник для вузов / В.П. Ратников, В.Ф. Голюбь, Г.С. Лушакова и др.; Под ред. проф. В.П. Ратникова [Текст]. - М.: ЮНИТИ, ДАНА, 2001.
30. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Гуманит. Издат. Центр ВЛАДОС, 2008.
31. Коузер, Л. Введение в конфликтологию [Текст]. - СПб.: Светлячок, 1999.
32. Краткий психологический словарь / Под ред. А.В. Петровского, Н.Г. Ярошесвкого. - Ростов н/Дону: Феникс, 1998.
33. Крический, Р.Л. Если вы - руководитель [Текст]. - М.: Дело, 1996.
34. Крический, Р.Л., Дубовская, Е.М. Социальная психология малой группы [Текст]. - М.: Аспект-Пресс, 2001.
35. Кулиев, Т.А., Мамедов, В.Б., «Руководитель» и коллектив: взаимодействие [Текст]. - М.: Знание, 1990.
36. Мелибруда, Е. Я-ты-мы: Психологические возможности улучшения общения [Текст]. - М.: Прогресс, 1986.
37. Мексон, М., Альберт, М., Хедоури, Ф. Основы менеджмента [Текст]. - М.: Дело, 1992.
38. Попова, Т.Е., Бобрешова, И.П., Чувашова, Т.А. Конфликтология [Текст]: Методические указания по изучению дисциплины. Краткий конспект лекции. - Оренбург: ГОУ ОГУ, 2009.
39. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии [Текст]. / Под ред А.А. Крылова, С.А. Маничева. - СПб.: Питер, 2000.
40. Психологическая диагностика: Проблемы и исследования [Текст]. / Под ред. К.М. Гуревича. - М., 1981.

41. Светлов, В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях [Текст]. - М.: Росток, 2003.
42. Скотт, Дж. Г. Способы разрешения конфликтов [Текст]. - Киев: Верзинин и к0, ЛПД, 1991.
43. Социальное управление: словарь-справочник. - М.: МГУ, 1994.
44. Тренев, Н.Н. Управление конфликтами [Текст]. - М.: Приор, 2001.
45. Учитель, школа, общество [Текст]. / Социологический очерк 90-х годов. - СПб.: СПГУПМ, 1995.
46. Фишер, Р., Юри, У. Путь к согласию, или переговоры без поражения [Текст]. - М.: Наука, 1992.
47. Хорни, К., Ваши внутренние конфликты [Текст]. - СПб., 1997.
48. Шакуров, Р.Х. Директор школы и микроклимат учительского коллектива [Текст]. - М., 1979.
49. Шакуров, Р.Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив [Текст]. - М., 1990.
50. Шаленко, В.Н. Социально-трудовые конфликты в России: анализ динамики и методы разрешения [Текст]. // Социальный конфликт. 1999.- № 3.
51. Щербак, В.Е. Конфликтные ситуации на предприятии [Текст]. // ЭКО. 1990, № 11.