

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/77971>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент социально-культурной сферы

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ 7

1.1. Понятие «конфликт» в современной педагогике и психологии 7

1.2. Особенности управления конфликтными ситуациями в педагогических коллективах 14

1.3. Педагогический аспект проблемы управления конфликтами в трудовых коллективах сферы ФКиС 21

ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА МЕТОДОВ

УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ СФЕРЫ ФКИС 31

2.1. Цели, задачи и организация взаимоотношений в педагогической среде сферы ФКиС 31

2.2. Пути, средства, методы и методики управления конфликтами в трудовых коллективах сферы ФКиС 36

2.3. Причины создания конфликтных ситуаций в педагогической среде 39

2.4. Методы управления конфликтными ситуациями в трудовых коллективах 44

2.5. Система внедрения и управления методами конфликтологии в педагогической среде 51

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 65

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 68

ПРИЛОЖЕНИЕ 73

ВВЕДЕНИЕ

Формирование и воспитание здоровой личности, как основная задача образования, ставит сегодня перед педагогами особые задачи. Негативная демографическая, социально-экономическая и культурно-просветительская среда не способствуют формированию позитивной и разнонаправленной личности. Факторы внешнего воздействия, включая усиливающееся информационное поле крайне небезопасны для молодого поколения в целом и для каждого учащегося в частности.

Перед педагогами современного образования ставятся высокие планки общественной значимости и всестороннего развития, абсолютной публичной и полной самоотдачи, креативной инновационности по отношению к формированию учебного процесса и крайней внимательности при оформлении регламентирующих деятельность документов, при этом уровень мотивации остается ниже среднего. Несоответствие запросов и ожиданий уже на входном этапе создает предпосылки конфликтной ситуации, которую профессионалы должны решать самостоятельно, либо внутри рабочего коллектива. В этой связи, как компенсирующий фактор, крайне важную роль начинают играть внутренние отношения в коллективе, как способные создать адекватную среду и позволить поддержать педагога в трудных регламентирующих условиях современного образовательного процесса.

Тем не менее, личностный фактор отношений, присутствующий в любом трудовом коллективе, и в педагогической среде в частности, не позволяет абстрагироваться от причинно-следственных связей формирования конфликтов, как и от самих конфликтов. Профессиональные педагоги, являясь сформированными личностями несут в рабочий коллектив свои персональные модели поведения, а также определенный уровень сложившейся профессиональной деформации. Конфликты сферы физической культуры и спорта в образовательном процессе не являются отдельными исключениями, а с учетом особенностей и необходимости командной работы, более неформального взаимодействия с учащимися, преобладанием личностного посыла и мотиваций, как раз усугубляются внутри педагогического коллектива. Имея ввиду человеческий фактор, можно с уверенностью утверждать, что даже при самом

наилучшем стратегическом и тактическом планировании учебного процесса, а также при максимально идеальной мотивационной среде, нельзя совершенно точно утверждать, что конфликты на какое-то время могут прекратиться совершенно, поскольку речь идет о личностных взаимодействиях, человеческом факторе и уровне психоэмоциональной осознанности каждого индивида. Соответственно, знания в области конфликтологии становятся первостепенными в процессе управления постоянно присутствующими конфликтными ситуациями внутри образовательного учреждения.

Современные подходы и исследования российских и зарубежных авторов в области управления конфликтами в трудовых коллективах сферы ФКиС носят узконаправленный характер и ограничены рамками конкретных организаций, поэтому апеллировать к какому-то уровню обобщения проблемы на сегодняшний день не приходится. Тем не менее, острота проблемы личностных взаимоотношений усугубляется неблагоприятными факторами, формирующимися самой средой и уровнем ожиданий от каждого конкретного специалиста. В этой связи исследования причин конфликтов, причинно-следственные связи и предпосылки возникновения конфликтов являются весьма важными вопросами для обсуждения в профессиональной среде, а, следовательно, актуальными для подробного изучения.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы определила направление исследования и использования понятийного аппарата.

Цель исследования заключается в изучении существующих методов работы с конфликтами в профессиональной педагогической среде и возможность их использования для решения локальных конфликтов внутри рабочего коллектива.

Объект исследования – возникновение конфликтных ситуаций внутри учебно-воспитательного процесса в среде педагогического коллектива.

Предмет исследования – использование различных подходов и методов для нивелирования и устранения конфликтной ситуации в трудовых коллективах сферы ФКиС.

Гипотеза исследования – предполагается, что внутренние и внешние предпосылки формирования конфликтов в трудовых коллективах ФКиС могут быть частными и общественными, кроме того, меняться во времени и внутри каждой организации, следовательно, среда максимальной неопределенности нуждается в как можно большем наборе инструментов регулирования, основанных как на российском, так и на зарубежном опыте.

Задачи исследования:

1. Анализ литературы по проблеме исследования
2. Проанализировать существующие подходы и методы в разрешении конфликтных ситуаций трудовых коллективов сферы ФКиС
3. Разработать оптимальный набор методов для решения конфликтных ситуаций в педагогической среде
4. Обосновать целесообразность применения предложенных методов разрешения конфликтной ситуации в среде педагогического состава сферы ФКиС.

Основные методы исследования – анализ литературы социально психологической, психолого-педагогической, социально-культурной направленности, литературы в области управления рабочими коллективами, а также исследование опросов и анкетирования результатов коллективного взаимодействия в рабочих коллективах, обработанных методами математической статистики и графики.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликты в рабочем коллективе и часто приводят к значительным нарушениям и затратам для отдельных лиц и организаций. Хотя этого часто избегают ими плохо управляют, а факты свидетельствуют о том, что навыки эффективного управления конфликтами следует подробно изучать. Многочисленные исследования подтверждают, что успешное разрешение конфликта позволяет организации и отдельным лицам получать множество выгод.

В процессе профессионального и личностного взаимодействия работники, в процессе формирования отношений проводят постоянное оценивание себя и коллег, ситуации и соответствия условий работы поставленным требованиям и мотивации за выполнение задач. Любая ситуация, в которой один из сотрудников берет на себя слишком большую, либо слишком малую ответственность, на участке выполнения работ, может приводить к конфликтам. С точки зрения управления конфликтами, решение рабочих конфликтов лежит в зоне адекватного распределения ответственности и вознаграждения за него.

Конфликт во всех его формах и проявлениях является одной из главных проблем нашей эпохи. Общественность обычно фокусируется на конфликтах, которые приводят к серьезным эпизодам насилия, будь то массовые школьные беспорядки или вопиющие события общества. Вполне понятно, что общественность и средства массовой информации озабочены серьезными происшествиями, однако в настоящее время конфликт на рабочем месте не приводит к регулярному насилию, но серьезно снижает не только творческий потенциал сотрудников, но и приводит к снижению производительности труда и регулярному увеличению заболеваемости.

Конфликт на рабочем месте является гораздо более распространенным, повседневным явлением, чем большинство других типов конфликтов, которым уделяется серьезное внимание в прессе. Ученые разных направлений определили это реляционное явление по-разному. Эти различия часто являются функцией основных предположений об уровне интенсивности и формальности, требуемой в каждой ситуации, чтобы подняться до необходимого уровня. Некоторые ученые рассматривают конфликт как выражение феномена, связанного с несовместимостью целей и поведения как минимум двух сторон. Другие определили на самом деле, что конфликт в любой обстановке редко проявляется в насильственных действиях. Conflict был определен как «серьезные, затяжные разногласия или цели», что объясняет его причину, когда конфликт возникает на рабочем месте не только из-за формальных разногласий между администрацией и работниками по поводу заработной платы, распределения почасовой нагрузки и условий труда, или споров между работниками и их руководителями или коллегами, но и на более фундаментальном уровне, когда люди отличаются по своим ценностям, интересам и убеждениям.

Специалисты по организационному поведению сосредотачиваются на этих неформальных типах конфликтов у индивидуума, бинарный и командный уровни анализа. Хотя этот дисциплинарный объектив отражает масштабы конфликта, которые часто менее заметны, он также склонен игнорировать свои структурные детерминанты.

Люди на работе подвержены стрессам и напряжениям, которые они вряд ли встречали в личной жизни. Конфликт на рабочем месте является следствием множества факторов. Почти каждый взрослый тратит большую часть его или ее жизни на работе, обычно (но не всегда) в организации, и конфликт является общей характеристикой всех организаций. Организации структурированы, для большей или в меньшей степени, как иерархии; в иерархии есть начальники и подчиненные, руководители и рядовые коллеги-преподаватели. Эти структурные уровни соподчиненности характеризуются уровнем авторитета и статусных дифференциалов. В традиционной организации авторитетные отношения могут варьироваться от здорового и продуктивного к токсичному и патологическому. Отношения между руководителем и сотрудником, в основе которых лежит взаимное доверие, уважение и открытость, к сожалению, часто являются исключением. Такие черты отсутствуют у большинства подчиненных, вместо этого «вооруженное перемирие» может быть точным термином для описания многих отношений сотрудников.

Когда конфликт уже сформировался, первым шагом является принятие решения о его разрешении, что предполагает формирование баланса вознаграждения и цены решения проблемы; уникального для каждой ситуации. Некоторые общие правила гласят, если проблема достаточно серьезна и влияет на общее поведение или совесть, ее следует устранить. Важно учитывать не только сложность и целесообразность коммуникаций во время урегулирования конфликтов, но полезность ее продолжения. Различия в уровне власти и полномочий сотрудников учитывают в решении проблем; однако опыт рабочих коллективов педагогической сферы иллюстрирует преимущества открытого общения, тогда как замалчивание ситуации решением не является. Поиск собственного пути, выбор позиции по отношению к каждой ситуации стратегия и тактика управления конфликтами, позволяют грамотному управленцу не только объективно мониторить ситуацию, но и контролировать эффективность выбранных действий, совершенствуя персональный подход к членам рабочего коллектива и к способам управления конфликтами в педагогической среде. Поскольку ситуации межличностного профессионального взаимодействия практически не повторяются, конфликт всегда заставляет управленцев и самих работников искать подходы, способы, методы регулирования. Педагогическая среда, как зона повышенной эмоциональной и психологической ответственности диктует необходимость не только формирования и отстаивания собственных позиций, но и действия с учетом позиций коллектива и общей миссии школы, как культурно-образовательной организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Amason AC (1996). Distinguishing the impact of functional and dysfunctional conflicts on strategic decision - making: resolving the paradox for senior management teams. Journal of the Academy of management 39: 123-148.

2. Archer M. (1983) Process without a system. *European journal of sociology* 24: 196-221.
3. Barki H., Hartwick J. (2001) Interpersonal conflict and its management in the development of information systems. *MIS Quarterly* 25: 195-228.
4. Blaine D. (2006) What are the sources of conflict in the workplace?
5. Blake R., Mouton J. S. (1964) Management grid. Houston, Bay.
6. Bodin RJ., Crawford D. K. (1999) developing emotional intelligence: a guide to behavior management and conflict resolution in schools. North Mattis Avenue: research Press, 220.
7. Brehmer B. (1976) Theory of social judgments and analysis of interpersonal conflicts. *Psychological Bulletin* 83: 985-1003.
8. Brunswick K. (1952) Conceptual foundations of psychology. University Of Chicago Press, Chicago.
9. Buij L. H. Conflicts in the operating room. *Kurr OPIN Anesthesiol.* 2007; 20 (2): 152-156. [PubMed] [Google Scholar]
10. Caliber L. D., Nocam N. To. (2015) Principles and the use by teachers of strategies of conflict management to resolve conflicts among students in secondary schools in rivers state Nigeria. *Journal of education and practice* 6: 148-153.
11. Capobianco S., mark D., Kraus L. St. Petersburg, Florida: Eckerd College; 2008. Managing conflict dynamics: a practical approach. 5th ed. [Google Scholar]
12. Christian K. K., Gustafson M. L., Roth E. M. et al. Prospective study of patient safety in the operating room. *Surgery.* 2006; 139 (2): 159-173. [PubMed] [Google Scholar]
13. Chung K. H., Megginson L. K. (1981) Organizational behavior. Prentice Hall, New Jersey.
14. Crossfield D, Bourne PA (2018) Управление межличностными конфликтами между директорами и учителями в отдельных средних школах на Бермудских островах. *Выводы Антрополя* 2 (1): 90-104.
15. Crowley John. I'll meet you halfway. *Nurs Stand.* 2011; 25 (38): 64. [PubMed] [Google Scholar]
16. Dami M. K., Olsson H. (2008) the Evolution of the paradigm of interpersonal conflicts. *Judgment and decision-making* 3: 547-569.
17. De Jonasz SC, Dowd KO (2006) interpersonal communication Skills in organizations. (2nd ed), McGraw-Hill / Irwin, new York.
18. Ecotone O., Okatani A. (2003) conflict Management in secondary schools Osun state, Nigeria. *Northern journal of African studies* 12: 23-38.
19. Gaffar A. (2010) Conflict in schools: causes and management strategies. Kurtuba University of science and information technology, Preshawar Campus, Pakistan.
20. Gawande A.A, Zinner MJ., Studdert D. M., Brennan T. A. Analysis of errors reported by surgeons in three teaching hospitals. *Surgery.* 2003; 133 (6): 614-621. [PubMed] [Google Scholar]
21. Gladwell M. new York, NY: little, brown & Co .; 2008. Emissions: a success story. [Google Scholar]
22. Greenleaf R.C. (2002) Servant of the leadership. The Paulista Press, Mahwah.
23. Hammond K. R. (1965) New directions in research on conflict resolution. *Journal of social issues* 2: 44-66.
24. Hellriegel D, Slocum JW (1982) Management. (3rd ed), Wesley Publishing, London.
25. Hoy W, Miskel C (1996) educational Management: theory, research and practice. McGraw Hill, New York.
26. Jans R., Rispens S., Segers, M., Jen, K. A. What is happening under the surface? Power, conflicts, and performances of medical teams. *Med Educ.* 2012; 46 (9): 838-849. [PubMed] [Google Scholar]
27. Jehn K.A. (1994) Improving efficiency: a study of the advantages and disadvantages of value-based intra-group conflict. *International journal of conflict management* 5: 223-238.
28. Kilmann R. H., Thomas C. W. (1975) Interpersonal behavior in conflict resolution as a reflection of Jungian aspects of personality. *Psychological reports* 37: 971-980.
29. Miner G., Glomb M., Hulin C. Experience sampling mood and its relationship to work. *J Occup Organ Psychol.* 2005; 78 : 171-193. [Google Scholar]
30. Owens R. (1995) Organizational behavior in education. Allyn and bacon, Boston.
31. Patterson, K., Granny, J. Macmillan R. Switzler A. Critical conversations: tools for high-stakes conversations new York: McGraw-hill; 2002: XV, 240 [Google Scholar]
32. Quinn R. E., Faerman S. R., Thompson M. P., McGrath M. Wiley: New York; 2010. Become a chief Manager; Pp. 86-98. [Google Scholar]
33. Rahim M. A., Bonoma T. V. (1979) managing organizational conflict: a model for diagnosis and intervention. *Psychological reports*, 44: 1323-1344.
34. Ramini K., Zhimin L. (2010) Research on conflict resolution mechanisms in public secondary schools: the case of the province of Nairobi, Kenya. *Educational research and reviews* 5: 242-256.
35. Reynolds N. T. Behavior of disruptive doctors: the use and misuse of the label. *JMR.* 2012; 98: 8-19. [Google

Scholar]

36. Rogers-Clark S., pierce S., Cameron M. Managing destructive behavior in nursing settings: a comprehensive systematic review of the evidence. Library of systematic JBI reviews. 2009; 7 (15): 615-678. [PubMed] [Google Scholar]
37. Runde C, Flanagan T. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2010. Developing your competence in conflict: a practical guide for leaders, managers, facilitators, and teams. [Google Scholar]
38. Salleh MJ, Adulpakdee A (2012) Causes of conflict and effective conflict management methods in Islamic secondary schools in Yala, Thailand. International interdisciplinary journal of education 1: 15-22.
39. Saxton R. Training of communication skills to eliminate destructive behavior of doctors. AORN J. 2012; 95 (5): 602-611. [PubMed] [Google Scholar]
40. Sofield L., Salmond S. V. Violence in the workplace. Emphasis on verbal abuse and intent to leave the organization. Orthop Nurs. 2003; 22 (4): 274-283. [PubMed] [Google Scholar]
41. Sompa M. (2015) Strategies for managing interpersonal conflicts between teachers and principals in selected secondary schools in Lusaka province, Zambia. University Of Zambia.
42. Sullivan M. Minneapolis, MN: Minnesota Physician Publishing, Inc .; 2013. Subversive doctors; Pp. 1.10-11.38. [Google Scholar]
43. Tesfay G (2002) a study Of factors that cause conflict between public secondary school teachers and education managers in the administrative region of Addis Ababa.
44. Thompson L. L. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall; 2011. Creating a team: a guide for managers. 4th ed. [Google Scholar]
45. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. Санкт-петербург: Питер, 2005 288 с.
46. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Москва: Юнити, 2000 551 с.
47. Большая психологическая энциклопедия / под ред. Н. Дубенюк. Москва: Эксмо, 2007 544 с.
48. Воробьева И. В. Социально-психологическое взаимодействие личности и группы: учебное пособие / И. В. Воробьева, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2009 271 с.
49. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. Санкт-Петербург: Питер, 2000 464 с.
50. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: учебное пособие / Г. И. Козырев. Москва: Владос, 2001 176 с.
51. Кружкова О. В. Социальная психология в схемах, таблицах и кроссвордах: учебное пособие / О. В. Кружкова, О. Н. Шахматова. 2-е изд., доп. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2009 146 с.
52. Л. Козер Функции социального конфликта. М. «Идея-Пресс». 2000.
<https://docviewer.yandex.ru/view/653861586/>
53. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.пед. ун-та, 2013 229 с.
54. Рабочая книга практического психолога: пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. Москва: Изд-во Ин-та психотерапии, 2001 630 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/77971>