

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт психологии  
Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

**ОРГАНИЗАЦИЯ СТУДЕНЧЕСКОГО ЦЕНТРА РАЗРЕШЕНИЯ И  
ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**Выпускная квалификационная работа**

Направление «37.03.02 – Конфликтология»

Квалификационная работа

допущена к защите

Зав.кафедрой:

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

---

Исполнитель: Разумова Мария

Игоревна, обучающийся БК-41

группы

---

Научный руководитель:

С.Г. Крылова – канд. психол.н.,

доцент кафедры социальной

психологии, конфликтологии и

управления

---

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ .....  | 3  |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЦЕНТРА<br>ИССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.....                                    | 6  |
| 1.1. Особенность конфликтов в студенческой среде.....   | 6  |
| 1.2. Подразделения высших учебных учреждений как институты<br>конфликто разрешения.....   | 12 |
| 1.3. Деятельность студенческого центра разрешения и исследования<br>конфликтов.....   | 20 |
| Выводы по главе 1 .....   | 28 |
| ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ<br>ОРГАНИЗАЦИИ СТУДЕНЧЕСКОГО ЦЕНТРА ИССЛЕДОВАНИЯ И<br>РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ..... | 29 |
| 2.1. Организация исследования.....  | 29 |
| 2.2. Результаты исследования .....  | 30 |
| Выводы по главе 2.....  | 45 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....  | 46 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....  | 48 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....  | 50 |

## ВВЕДЕНИЕ

Современное общество не может гармонично развиваться без проявления противоречий. Противоречие сторон может перерасти в конфликтное взаимодействие. Но так как противоречие, другим словам, предконфликт является латентной стадией конфликта его можно урегулировать на этой стадии с помощью специально созданных в образовательных организациях центров по исследованию и разрешению конфликтов. В современном обществе остро стоит проблема недостаточного уровня партнерского взаимодействия между субъектами образовательного процесса в ситуациях разрешения конфликта. Под партнёрским взаимодействием понимается совместная деятельность, направленная на достижение общих целей в области конфликто разрешения.

В настоящее время конфликто разрешением в образовательных организациях занимаются такие подразделения как профсоюзная организация, институт самоуправления, отдел психолого-педагогического сопровождения, администрация образовательного учреждения. Однако данные структуры либо не являются нейтральными сторонами конфликта, либо часто не обладают достаточными конфликтологическими компетенциями, либо их деятельность направлена на применение санкций в отношении участников конфликта без конструктивного выхода из конфликтной ситуации. Административный способ разрешения конфликта часто не удовлетворяет субъектов образовательного процесса.

Практическая значимость нашего исследования связана:

1. С возможностью предупреждения конфликтов внутри образовательного учреждения, снижения конфликтного потенциала, поддержания благоприятной среды и т.п.
2. С обеспечением безопасности образовательного учреждения за счет минимизации возможности возникновения деструктивных конфликтов,

угрожающих психологической безопасности участников образовательного процесса.

3. С разработкой учебных курсов, направленных на понимание конфликта как социального явления, умение анализировать ситуацию, определение причины конфликта и изучение стратегий поведения в конфликте;

4. С возможностью получения профессионального опыта студентами разных направлений вуза в области конфликто разрешения.

Социальная значимость исследования заключается:

1. В повышении конфликтологической компетенции населения через реализацию образовательных программ, а также работу с клиентами Центра в рамках процедур разрешения конфликтов;

2. В снижении напряжённости, поддержке благоприятного психологического климата в ОУ, через проведение мероприятий конфликтологической направленности (тренинги и мастер-классы, лекции и семинары).

3. В распространении опыта создания служб примирения в ВУЗах, школах и других образовательных организациях.

Принимая во внимание вышесказанное, мы считаем, что в современном обществе необходимо развитие институтов, главенствующей целью которых будет являться разрешение конфликтов не только и не столько нормативными способами, но и альтернативными методами разрешения конфликтов, в том числе с применением процедуры медиации и медиативных технологий.

*Актуальность работы* заключается в том, что конфликты между субъектами образовательного процесса на любом уровне могут негативно отразиться на эффективности и качестве работы педагогического коллектива, в психологической атмосфере администрации образовательной организации и учебной среды, авторитете учреждения и др. Партнерское взаимодействие

между субъектами образовательного процесса в Свердловской области в ситуациях разрешения конфликта имеет большое значение.

*Объектом исследования* является студенческий центр разрешения исследования как институт конфликто разрешения.

*Предметом исследования* является организация студенческого центра разрешения и исследования конфликтов.

*Цель работы* – изучение необходимости создания центра исследования и разрешения конфликтов в студенческой среде на примере УрГПУ.

Для достижения цели были поставлены следующие *задачи*:

- изучение основных конфликтов в студенческой среде;
- рассмотрение деятельности служб образовательного учреждения высшего образования, занимающихся разрешением конфликтов;
- описание деятельности студенческого центра разрешения и исследования конфликтов;
- проведение и анализ результатов анкетирования.

*Гипотеза исследования*: необходимость создания центра разрешения и исследования конфликтов определяется высоким уровнем готовности студентов обращаться за профессиональной помощью при разрешении конфликтов.

*Методологической основой исследования* являются: понятие «конфликт» Л.Г. Почебут и И.А. Мейжис; понятийная схема описания конфликта (Л.А. Петровская, 1977; А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, 1996); конфликт как структурная единица образовательной среды (Г.А. Ковалева); причины конфликтов в студенческой группе (Г.И. Козырев); критерии развития группы (Л.И. Уманский); понятие «малая группа» (Р. Бейлза, Д. Картртайт, А. Зандера, Дж. Хоманс); понятие «студенческий конфликт» Максвелл Мольц; понятие «социальный конфликт» Л. Козера; теория «конфликтной модели общества» Р. Дарендорфа.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЦЕНТРА ИССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

## **1.1. Особенность конфликтов в студенческой среде**

Молодежь, обучающаяся в вузах, является будущим ресурсом современного общества, его образовательным и интеллектуальным потенциалом. Термин «студенчество» означает социальную группу, которая, с одной стороны, является субъектом профессионального развития, с другой стороны, студенческий возраст является значимым этапом в социокультурном становлении личности. В современной интерпретации, все определения студенчества указывают на принадлежность данной группы к учебным организациям, осуществляющим деятельность подготовки специалистов различных направлений. Вместе с тем, к группе студентов относятся не только те лица, которые обучаются в учреждениях системы высшего образования, но и те, кто проходит профессиональную подготовку в средних специальных учебных организациях.

Сегодня под студенчеством понимается социально-демографическая группа, характеризующаяся определенной численностью, половозрастной структурой, территориальным распределением, общественным положением, ролью и статусом; особой фазой, стадией социализации (студенческие годы), которую проходит значительная часть молодежи в образовательной среде.

Образовательная среда включает в себя ряд структурных единиц, оказывающих влияние на личность. В интерпретации Г.А. Ковалева она включает: физическое окружение (архитектура здания вуза, размеры, находящиеся в нем учебных помещений и т. д.); человеческие факторы (личностные, статусно-ролевые, возрастные, национальные и иные особенности обучающихся); программы обучения (стиль преподавания, особенности контроля и оценки и т. д.). Несмотря на прослеживающийся

влияние всех обозначенных структурных единиц образовательной среды на межличностные отношения студентов, в качестве ведущих для их построения в психологии рассматривается человеческий фактор [3].

Под образовательной средой мы будем понимать систему влияний и условий формирования личности по заданному образцу, а также возможностей для ее развития, содержащихся в социальном и пространственно - предметном окружении. Понятие «образовательная среда» выступает как общее для таких понятий как семейная среда, студенческая среда и т.п.

Студенческая среда и студенческая группа осуществляют социальную и воспитательную функцию в отношении личности обучающихся. На каждом уровне развития студенческая группа обладает определёнными социально-психологическими особенностями, которые, несомненно, влияют на успешность совместной деятельности, а также на уровень конфликтности в межличностном взаимодействии. Так как студенческая группа – это группа людей, находящихся в близком общении и имеющих общую цель. У каждого есть устремления для достижения собственной цели при помощи сокурсников. В группу входят люди с разными характерами, интересами, взглядами и манерой поведения. Студент, начавший учиться в вузе, оказывается вовлечен в одну или сразу в несколько социальных групп. Сформированные группы могут внести изменения в поведение человека, то есть идет активное предписывание ему новых ролей, так что часто его поведение в группе может отличаться от его поведения вне группы.

В студенческой среде часто возникают различного рода конфликты. Возможность возникновения конфликтов существует как в стенах учебной организация, так и за ее пределами. Студенческая группа, как и любая другая малая группа, может расти и развиваться. В своей концепции группового развития Л.И. Уманский выделяет следующие критерии развития группы: нравственная направленность группы; организационное единство; групповая подготовленность в определенной деловой сфере и психологическое

единство группы. По описанным ранее параметрам можно выявить уровни развития студенческой группы и ее способность к конфликтообразованию. Студенческие конфликты разнообразны и могут быть масштабными. Чаще всего они связаны с процессом обучения и с причинами социального и психологического характера. «Мы часто ожидаем, что окружающие будут реагировать на те же самые факты или обстоятельства так же, как и мы, делая те же самые выводы. Мы забываем, ... что человек реагирует не на реальные факты, а на свои представления о них» — пишет Максвелл Мольц [1]. Последствиями конфликтов являются ухудшение самочувствия студентов, снижение их успеваемости, создается напряженная обстановка в студенческой группе, формируются чувство неудовлетворенности учёбой, что сказывается на эффективности освоения дисциплин.

Актуальность проблемы конфликтообразования в студенческом сообществе высока, но, к сожалению, она недостаточно изучена. В данном параграфе будут рассмотрены два подхода к пониманию конфликта – это психологический и социологический. В психологии понятие конфликт включает противоречия между членами разных групп: семьи, подростковых компаний, школьных классов. И при этом недостаточно внимания уделяется изучению конфликтов между студентами. Из содержательного анализа психологической литературы следует, что авторы опираются на логику понятийной схемы описания конфликта. Такой подход в отечественной психологии предложен Л.А.Петровской в 1977 году, а в дальнейшем развит другими авторами, такими как А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов в 1996 году.

Г.И. Козырев выделяет две причины конфликтов в студенческой группе. Первой причиной являются недоразумения (неправильное понимание одного человека другим). Это происходит из-за разных представлений о предмете, факте, явлении и т.д. Второй причиной конфликта автор называет межличностную несовместимость, которая выражается во взаимном неприятии (антипатии) партнеров, основанной на несовпадении (противостоянии) социальных установок, ценностных ориентаций,



интересов, мотивов, характеров, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик субъектов взаимодействия. Межличностная несовместимость может стать причиной эмоционального конфликта [6].

Восприятие источника конфликта в студенческой сфере требует разъяснения понятия студенческой группы. Студенческая группа – это небольшая группа, чаще всего, состоит из 15 – 25 человек. С точки зрения американского социального психолога Р. Бейлза, «малая группа может быть определена как некоторое число людей, взаимодействующих друг с другом в ходе одной или нескольких встреч». В представлении Д. Картртайта и А. Зандера, «группа составляет собрание индивидов, которые часто взаимодействуют друг с другом». Дж. Хоманс сформулировал следующие определение: «Малая группа представляет собой некоторое число лиц, взаимодействующих друг с другом в течение некоторого времени» [13].

Отсюда следует, что студенческую группу можно рассматривать как общность людей, выделившуюся из единой социальной системы на основе обучения в высшей образовательной организации. Так же, студенческая группа – это немногочисленная общность людей, связанная личными контактами и ограниченная во времени, существующая только в период обучения. В процессе профессиональной подготовки в группу могут вступать новые участники (студенты, вышедшие из академического отпуска, переведенные с других специальностей), а также участники малой академической группы могут исключаться из нее (отчисление, уход в академический отпуск).

Конфликты в студенческой среде неизбежны в силу объективного существования противоречий. По мнению социологов Л.Г. Почебут и И.А. Мейжис, «конфликт – это борьба, которой посвящены все силы и чувства. Он способен выявить в человеке самые худшие качества, о существовании которых он сам в себе даже не подозревал» [13]. Психологи определяют конфликт как отсутствие согласия между двумя или более

сторонами - лицами или группами [11]. В психологии известны различные типологии конфликтов.

По характеру принятия решений:

- конструктивные (функциональные);
- деструктивные (дисфункциональные).

По содержанию:

- реалистические (предметные);
- нереалистические (беспредметные);

По составу участников:

- внутриличностные;
- межличностные;
- между личностью и группой;
- межгрупповые [8].

Как показывает опыт, все конфликты из рассмотренных выше типологий встречаются в высших учебных организациях. Для того чтобы понять различия между ними, рассмотрим более подробно проявление каждой разновидности конфликта в студенческой группе.

Конструктивные (функциональные) конфликты приводят к принятию конкретных решений и способствуют развитию взаимоотношений в студенческой группе, в то время как деструктивные (дисфункциональные) конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений. У разных членов студенческих групп существует свой взгляд на решение проблемы. Конструктивный конфликт приведет к правильному решению, а деструктивный будет препятствовать решению проблемы.

Реалистические конфликты происходят из-за неудовлетворения определенных требований или несправедливого распределения между участниками каких-либо преимуществ. Нереалистические конфликты заключаются в открытом выражении накопленных отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью. К

примеру, одного студента назначили представителем общего проекта на базе университета от группы, другому это не понравилось, он считает, что больше подходит для этой роли. В результате возникает реалистический конфликт. Ситуация может усугубляться еще и тем, что у студентов ранее уже существовала антипатия друг к другу, которая и послужила началом нереалистического конфликта.

Межличностный конфликт «студент-студент» в студенческой группе может проявляться достаточно ярко: либо в форме простого деятельностного конфликта, либо в форме псевдоконфликта (ложного, надуманного), либо в форме эго-конфликта (отстаивание личных позиций). Например, в процессе работы над проектом могут столкнуться две полярных точки зрения по написанию и реализации проекта – это и есть эго-конфликт, т.е. конфликт, порожденный отстаиванием своего мнения. К таким конфликтам также могут относиться конфликты типа «студент-преподаватель». Подобного рода конфликты могут возникать из-за утраченной способности студентами или преподавателями воспринимать ситуации, которые напрямую не связаны .

Достаточно часто в студенческих группах встречается такая разновидность конфликта, как конфликт между личностью и группой. Такой конфликт возникает тогда, когда кто-либо из членов студенческой группы нарушает сложившиеся и устоявшиеся нормы поведения или общения. Так, например, в группу студентов с высоким уровнем этической культуры был переведен студент с более низким уровнем. Неэтичное поведение нового сокурсника, проявляющееся в личных оскорблениях в адрес других студентов, вызвало негативную реакцию всей группы. В результате чего разразился конфликт между личностью и группой. Такого рода конфликты могут протекать и по другому поводу, например, между группой и старостой, который(-ая) пытается использовать авторитарный стиль руководства группой. Авторитарный стиль руководства подразумевает высокую опытность руководства, чаще всего применяется в критических ситуациях, где необходима диктаторская модель управления. В данном случае такой

стиль руководства будет расцениваться, как унижающий личность, посягающий на свободу мысли, препятствующий проявлению индивидуальности. В то же время в современном обществе востребована мобильная, самостоятельная личность, с неординарным подходом в решении проблем. Эти качества не формируются при таком стиле управления. Межгрупповой конфликт - это конфликт между микрогруппами и группами, существующими в учебной организации. Достаточно часто происходят конфликты между студенческими группами, деканатом, кафедрой. В социологии к причинам подобного рода конфликтов относят:

- противоположные ценностные ориентации студентов;
- столкновение противоположных идеологий и религий;
- социально-экономическое неравенство в группе;
- социально-психологическая несовместимость;
- не разделяемые индивидом морально-этические обоснования

ценностей и норм-правил, доминирующих в студенческой группе [9].

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что конфликты в студенческой среде являются постоянным явлением. Следовательно, необходимо обучать студентов минимизации и нахождению адекватных способов выхода из конфликтной ситуации. В высших учебных заведениях существуют различные службы, занимающиеся урегулированием конфликтных ситуаций. Работа этих служб напрямую зависит от обращения студентов и работников ВУЗа. Далее рассмотрим деятельность служб, которые занимаются разрешением конфликтов в студенческой среде.

## **1.2. Подразделения высших учебных учреждений как институты конфликто разрешения**

Во второй половине XX в. под влиянием гуманитарных наук стала формироваться самостоятельная область научного знания – конфликтология,

основными задачами которой является исследование закономерностей возникновения противоречий, которые впоследствии могут перейти в конфликтные ситуации, а также разработка способов предупреждения, профилактики и предотвращения социальных конфликтов.

Определение социального конфликта трактуется авторами по-разному. В трактовке Л. Козера социальный конфликт – это борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников. Л. Козер в своей концепции позитивно-функционального конфликта подтверждает, что социальные конфликты выполняют позитивные функции в любой социальной структуре. Он выделяет следующие функции конфликта: институционализация, защитная, стабилизирующая, консолидирующая, адаптирующая [5].

Необходимо упомянуть теорию «конфликтной модели» общества Р. Дарендорфа. В своих трудах он описывает, что в основе любого конфликта, происходящего в общества, лежат материальные мотивы, что делает конфликт перманентным состоянием любого общества. Существующий конфликт невозможно искоренить государственными или гражданскими силами [4]. Дарендорф отмечает, что главным в социальном конфликте является человек и его права и свободы. Для того чтобы раскрыть понятие «социальный конфликт», необходимо обозначить его центральные составляющие: социальные субъекты конфликта, факт противодействия субъектов, внешняя оценка конфликта.

Институты конфликто разрешения являются социальными институтами и представляются как система учреждений, устойчивая форма жизнедеятельности людей, направленная на удовлетворение потребностей общества и индивидов [14]. Они возникают как институты, функционирующие в рамках правовой сферы общества для обеспечения потребностей общества, его преобразования с помощью исполнения правовых норм, установленных государством. Также через осуществление

правомерных и правоприменительных механизмов, законотворчества и правовой адаптации граждан в обществе.

Институты конфликто разрешения – разновидность социальных институтов, которые возникают, формируются и развиваются для организации системного удовлетворения некоторых фундаментальных и особо значимых потребностей людей. Основная деятельность этих институтов направлена на предупреждение, урегулирование и разрешение социальных конфликтов. Развитие государства и гражданского общества, в первую очередь, обуславливается созданием институтов конфликто разрешения, целью которых является борьба с любого рода нарушениями, напряженностями в обществе, представленными государственными, гражданскими, муниципальными организациями и учреждениями. Необходимо подчеркнуть, что в данный перечень непосредственно входят некоторые образовательные организации, например, такие, как высшие учебные учреждения, школы, гимназии, лицеи и др. Исходя из этого следует, что в образовательных организациях и учреждениях также должны функционировать институты конфликто разрешения, наравне с государственными.

Для того чтобы верно обозначить подразделения, которые занимаются разрешением социальных конфликтов в образовательной организации, нам необходимо изучить устав высшего учебного учреждения. Для рассмотрения будет применяться устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный педагогический университет» в новой редакции, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 1573 [15]. Устав имеет такие разделы как: общее положение; предмет; цели и виды деятельности Университета; структура Университета; организация деятельности и управление Университетом; образовательная, научная, научно-техническая, инновационная и иная деятельность Университета; экономика Университета;

работники Университета; виды локальных нормативных актов Университета; порядок реорганизации и ликвидации Университета [15]. Далее более подробно рассмотрим разделы, которые описывают: предмет деятельности Университета, цели деятельности Университета и структуру Университета. В разделах «Предмет и цели деятельности Университета» раскрываются основные положения создания условий реализации творческого и умственного потенциала студентов и работников вуза через содействие и распространение инновационных практик, научных знаний, экспериментальных разработок, научных исследований. Раздел «Структура Университета» описывает самостоятельность университета в формировании своих структурных подразделений, обеспечивающих и осуществляющих образовательные, научные и иные виды деятельности. Данные разделы отвечают за доступность развития научной, творческой деятельности, в рамках профессионального становления студентов и работников вуза, что напрямую связано с возможностью создания научно – исследовательского центра разрешения и исследования конфликтов.

При рассмотрении структурных подразделений вуза было выявлено, что конфликто разрешением в образовательной среде могут заниматься такие подразделения как: администрация, отдел психолого-педагогического сопровождения, система самоуправления студентов, профсоюз. Далее более подробно рассмотрим каждый из институтов конфликто разрешения в Уральском государственном педагогическом университете:

- Администрация.

С точки зрения конфликто разрешения важно, что в состав администрации входят представители руководства различных уровней: ректор, проректор, деканы факультетов, директора институтов, администрация общежития. К администрации учреждения субъекты образовательного процесса обращаются в том случае, когда они оказываются не в силах разрешить возникший конфликт самостоятельно. В случае такого обращения администрация применяет нормативные меры для

урегулирования возникшей ситуации. При возникновении конфликта студенту необходимо обращаться к администрации того уровня, на котором он произошёл. Однако чаще всего студенты могут прибегнуть за помощью в разрешении своего конфликта к вышестоящему руководству. Например, если конфликт возник в рамках института на уровне межличностного неприятия студента и педагога, и одна из сторон обращается за разрешением к администрации в лице ректора, пропуская другие уровни, такие как деканат, декан факультета, то такое обращение может привести к возникновению новых конфликтов.

Основная миссия администрации вуза заключается в воспитании и развитии социально и профессионально компетентных личностей, а также в осуществлении стратегических целей посредством планирования, реализации и анализа результатов деятельности внешней и внутренней среды вуза. Следует отметить, что в последнее время чаще всего в конфликтах между студентами или их родителями и педагогическим составом администрация встает на сторону первых, опасаясь обращения родителей студентов в вышестоящие инстанции. Таким образом, конфликт чаще всего остается неразрешенным, что провоцирует рост напряженности в педагогическом составе образовательного учреждения и угрожает его безопасности. С точки зрения профилактики администрация проводит мероприятия, направленные на минимизацию конфликтного взаимодействия в образовательной организации, такие как: гражданско-патриотические, антитеррористические, направленные на межкультурное взаимодействие, пропаганду здорового образа жизни и др.

- Отдел психолого-педагогического сопровождения.

В состав отдела психолого-педагогического сопровождения Уральского государственного педагогического университета входят: начальник отдела Ермаченко Наталья Анатольевна аспирант по специальности «19.00.07 Педагогическая психология», специалист по работе с молодёжью Рублева Екатерина Владимировна, социолог Измоденова



Валерия Олеговна, психолог первой категории Солодова Ирина Евгеньевна. Также необходимо отметить, что данное подразделение имеет телефон доверия ((часы работы: 9:00 - 17:30) +7 (343) 235 – 76 - 46, +7 (953) 042 – 44 – 00). Эта услуга предоставляет возможность анонимного телефонного разговора с квалифицированным специалистом.

Основные задачи, которые стоят перед отделом психолого-педагогического сопровождения, заключаются в воспитании здорового поколения через формирование эффективных стратегий поведения у субъектов образования. Формирование у обучающихся навыков анализа и критической оценки информации. Формирование у субъектов образования системы ценностей способствует развитию профессиональной позиции, универсальных компетенций у студентов. Основные направления при работе с конфликтными ситуациями представлены деятельностью, направленной на профилактику конфликтов путем поведения тренингов, практикумов, мастер-классов.

- Студенческое самоуправление.

В состав студенческого самоуправления входят: студенческий актив, отряды, представители ЖБК институтов, факультетов, студенты, проживающие в общежитии, избранные путем голосования на собрании жильцов. При разрешении конфликтов Студенческий совет общежитий чаще всего применяет санкции в отношении участников конфликта вместо альтернативных методов, что не всегда является конструктивным выходом из конфликтной ситуации, так как конфликт не разрешается, а подавляется, то есть переходит в латентную стадию конфликта.

Основные задачи студенческого самоуправления:

1. Развитие студенческого самоуправления, организационная и информационная работа.

2. Информационно-методическая и организационная помощь старостам секции (этажа), координация их действий и действий общественных объединений

3. Организация и развитие у студентов навыков самообслуживания, цивилизованного образа жизни.

4. Рациональное использование и развитие материальной базы: организация контроля сохранности материальных ценностей; мероприятия по приему на сохранность жилых помещений, оборудования, мебели, закрепленных жилых комнат за проживающими.

5. Взаимодействие с администрацией общежития, университета, факультета по улучшению жилищно-бытовых условий, организации досуга, соблюдением проживающими санитарно-гигиенических норм и. т.д. [12].

- Профсоюз.

«Профсоюз - добровольное общественное объединение граждан, связанных общими производственными, профессиональными интересами по роду их деятельности, создаваемое в целях представительства и защиты их социально-трудовых прав и интересов» [16].

В состав профсоюзной организации входят: председатель первичной профсоюзной организации работников УрГПУ Малафеева Светлана Николаевна, заведующая кафедрой анатомии, физиологии и валеологии, Института специального образования, заместитель председателя первичной профсоюзной организации работников УрГПУ Садкина Татьяна Михайловна, доцент кафедры культурологии института филологии, культурологии и межкультурной коммуникации. Основная деятельность профсоюза УрГПУ направлена на правовую защиту членов профсоюза, обеспечение безопасности условий труда, социально-экономическую поддержку членов профсоюза, возможность повышения уровня знаний и информационную поддержку, осуществление культурно - массовых и оздоровительных мероприятий, моральное поощрение членов трудового коллектива. Деятельность профсоюза в конфликторазрешении направлена, в первую очередь, на урегулирование трудовых споров.

Основная задача профсоюзной организации работников УрГПУ – защита профессиональных трудовых и социально – экономических прав членов профсоюза. А так же:

1. Оказание методической помощи в организации профсоюзных групп в подразделениях вуза.

2. Повышение процента охвата профсоюзным членством и осознанной мотивации к вступлению в Профсоюз.

3. Участие в системе контроля по внедрению системы эффективных контрактов с административно-управленческим персоналом, научно-педагогическими работниками и другими категориями работников УрГПУ.

4. Участие в систематической работе по созданию безопасных условий труда и улучшению условий труда работников вуза.

5. Активное вовлечение молодежи в решение вопросов профсоюзной организации работников.

6. Проведение информационной и агитационной работы, обеспечивающей гласность деятельности профсоюзной организации с целью повышения грамотности членов профсоюза в вопросах защиты своих трудовых, профессиональных прав, социально-экономической поддержки, а также привлечения работников в ряды Профсоюза.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что в рамках образовательных организаций, конфликто-разрешением могут заниматься разные структуры, такие, как: 1) администрация, которая при разрешении конфликтов, в силу нехватки ресурсов, зачастую не может их урегулировать альтернативными способами, а применяет только административный метод разрешения; 2) отдел психолого-педагогического сопровождения, деятельность которого направлена на адаптацию учащихся к образовательным организациям, разрешение внутриличностных конфликтов и снижение напряженности; 3) самоуправления студентов, связанного с сопровождением обучающихся и представляющее их интересы – при разрешении конфликтов они не обладают достаточными

конфликтологическими знаниями, умениями и навыками; 4) профсоюзные организации, которые по своей функции не являются нейтральной структурой и больше направлены на защиту интересов членов профсоюзной организации. Студенческий центр разрешения и исследования конфликтов мог бы занимать независимое и нейтральное положение в структуре вуза, обеспечивая условия для партнерского взаимодействия в урегулировании конфликтов, опираясь на ресурсы и опыт для обучения альтернативным формам разрешения споров.

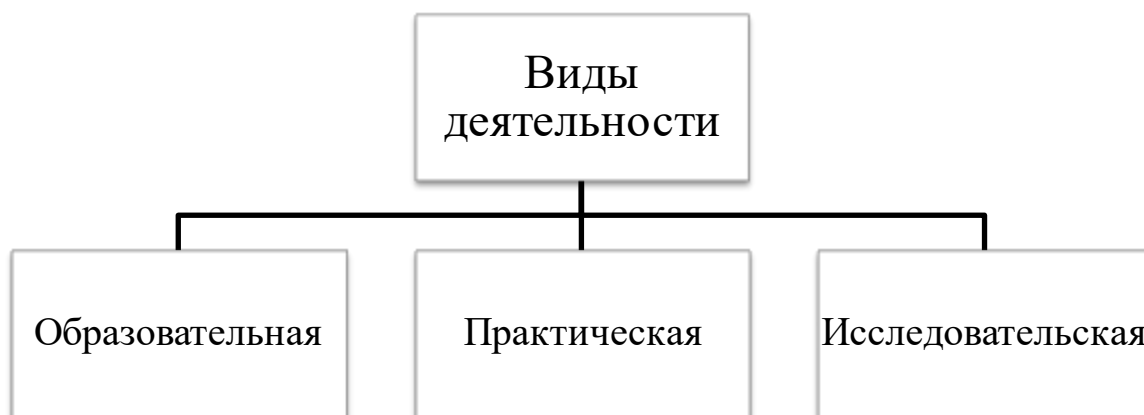
### **1.3. Деятельность студенческого центра разрешения и исследования конфликтов**

Образовательная среда одна из сфер жизни общества, где происходят конфликты на разных уровнях ее организации. Они могут возникать из-за недостаточного уровня партнерского взаимодействия в сфере общественных отношений между субъектами образовательного процесса в ситуациях разрешения конфликта. Под партнёрским взаимодействием понимается совместная деятельность, направленная на достижение общих целей в области конфликто разрешения.

Партнерское взаимодействие между субъектами образовательного процесса в ситуациях урегулирования конфликта имеет большое значение и может формироваться в структуре, созданной на основе самоуправления, автономной от администрации вуза. Внедрение в структуру образовательного учреждения системы обучения волонтеров альтернативным формам разрешения конфликтов при участии третьей нейтральной стороны в рамках студенческого центра разрешения и исследования конфликтов является необходимым для эффективного функционирования организации.

Главной целью студенческого центра исследования и разрешения конфликтов является развитие конфликтологической грамотности путем

осуществления образовательной, практической и исследовательской деятельности.



**Рис.1.** Деятельность студенческого центра разрешения и исследования конфликтов

Более подробно остановимся на образовательной деятельности. «Образовательная деятельность - совокупность последовательных действий, предпринимаемых организаторами образования, преподавателями, мастерами производственного обучения и др. работниками образовательного учреждения для достижения результатов, предусмотренных образовательными программами» [2]. В образовательную деятельность студенческого центра исследования и разрешения конфликтов входят такие формы как:

- мастер-классы;
- тренинги;
- открытые столы;
- открытые лекции;
- квесты;
- форумы.

Для формирования, углубления, расширения и систематизации представлений о конструктивной культуре поведения в конфликте.

Цель образовательной деятельности заключается в просвещении о

возможностях конструктивного взаимодействия в конфликтах ситуациях и выхода из них, по средствам проведения мастер – классов, например, студентам вуза для последующего использования полученных навыков в повседневной жизни и для волонтеров школьных служб примирения. Например, мастер - класс «Элементы конфликта» цель, которого заключается в повышении практических навыков выявления структурных элементов конфликта для его конструктивного разрешения.

Задачи мастер - класса:

- ознакомить участников семинара со структурными элементами анализа конфликта;
- сформировать практические навыки определения значимых элементов конфликта.

Таблица 1

### Программа мастер - класс «Элементы конфликта»

|   |
|---|
| 1) Подготовка аудитории за 30 минут до начала мастер - класса. Разделить по микрогруппам.   |
| 2) Встреча и приветствие участников семинара (5 минут).   |
| <p>3) Вводная часть. <i>Определение понятия «конфликт».</i></p> <p>Конфликт – это наиболее острый способ решения противоречий между двумя субъектами.</p> <p>Актуальность детальной диагностики конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выявления конфликта на его начальном этапе.</li> <li>• Выявить причину участия сторон в конфликте.</li> <li>• Помочь понять сторонам свои интересы и интересы другой стороны.</li> <li>• Создание условий для конструктивного разрешения.</li> </ul> <p><u>Конструктивное разрешение конфликтов зависит как минимум от четырех факторов:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Адекватности восприятия конфликта;</li> <li>• Открытости и эффективности общения;</li> <li>• Создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;</li> <li>• Определения существа конфликта.</li> <li>• Формирование (повышение) опыта в урегулировании конфликта.</li> </ul> |

|   |
|---|
| <p>4) <u>Элементы анализа.</u></p> <p>В чем важность диагностика сторон? В том, что бы узнать цели (Объект) и интересы (Предмет) в данном конфликте.</p> <p>Какие элементы нужно выявлять:</p> <p><u>Объект</u> – причина, повод к конфликту. Материальные, социальные или духовные ценности (из-за чего?).</p> <p><u>Предмет</u> – проблема, лежащая в основе конфликта (для чего?).</p> <p><u>Стороны</u> – участники конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.</p> <p><u>Группа поддержки</u> – отдельные индивиды или группы, которые стоят за участниками конфликта.</p> <p><u>Инцидент</u> – первое, открытое столкновение сторон, попытка при помощи силы решить проблему в свою пользу.</p> |
| <p>5) Выдать микрогруппам раздаточные материал.</p>   |
| <p>6) Задания: определить основные элементы анализа конфликта в видеофрагменте. (элементы прописаны на слайде)</p>  |
| <p>7) Работа в микрогруппах (7-10 минут). Оглашение результатов (представитель от группы).</p>  |
| <p>8) Обсуждение полученных результатов.</p>  |
| <p>*Повторение актуальности детальной диагностики конфликта заключается в необходимости конструктивного разрешения.</p> <p>Подведение итогов.</p>   |

Далее перейдем к описанию практической деятельности, выполняемой центром исследования и разрешения конфликтов, эта деятельность заключатся в следующем:

1. Конфликтологическое консультирование. Процесс, направленный на помощь человеку в разрешении возникшего конфликта. Важно на начальном этапе работы со студентами снизить его психологическую напряженность, так как высокая агрессивность, либо полный эмоциональный упадок и рассеянность не позволяют посмотреть на проблему конструктивно. Далее необходимо создать условия для разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации и осознания истинных интересов. Это

позволяет студенту повысить уровень осознания проблемы, реалистично оценить проблемную ситуацию и варианты ее наилучшего решения.

2. Проведение переговоров с применением медиативных технологий.  
Процесс, принятия согласованного решения сторонами.

Этапы переговоров:

**Первый этап.** Переговорное введение в процесс, который необходим для налаживания конструктивного контакта, уточнения готовности решать конфликт, информирования о принципах, правилах; уточнение ожиданий; информирование об ответственности; определение регламент работы; создания атмосферы доверия; информирование сторон по возникшим вопросам.

**Второй этап.** Презентация сторон задачами, которой являются: внимательное выслушивание позиций стороны и получение обратной связи участниками процесса друг от друга; контроль выполнения правил поведения принципов; уточнение желаемого результата переговоров; снижение уровень агрессивности.

**Третий этап.** Дискуссия по выработке тем для переговоров. Основные задачи этого этапа: получение дополнительной информации о сути противоборства и понять эмоциональную глубину конфликта; определение включенность, контроль процесса; выделение позиции относительно желаний сторон от переговоров; определение основных вопросы, волнующие участников; определение необходим ли кокус.

**Четвертый этап.** Кокус (индивидуальные встречи, если они необходимы). Основные задачи этапа: уточнение целей; выявление препятствий в согласовании и оказание помощи в формулировке вопросов; способствовать пониманию противоречий позиций в поиске путей их преодоления; выявления оснований конфликта; минимизация влияние негативных эмоций и рационализация конфликт; подготовка конструктивному диалогу; помочь в формулировании своих интересы и определение их в более важной последовательности. Выяснение конфиденциальной информации, определение чего участник хочет



достичь, помочь сформулировать позицию, выяснить, что участник готов сделать для разрешения, и какие предложения он готов выдвинуть.

**Пятый этап.** Дискуссии по выработке предложений для урегулирования конфликта. На этом этапе главная цель выработка способов преодоления конфликта. Основные задачи: организация обсуждения предложений выдвинутые ранее сторонами; оказание сторонам помощи, в фиксировании решения, его исполнения и последствий неисполнения; обсуждение итогов и согласование порядка выполнения договоренностей, подготовка соглашения. Далее необходимо проверять решение на реалистичность, на механизм исполнения, выработать гарантии исполнения и санкции.

Данная стадия требует от переговорщика особый контроль, так как:

1. Возможно непродуктивное взаимодействие сторон;
2. Отсылка к правилам поведения, если они нарушаются.
3. Стороны могут начать выяснять вместо «как разрешить?»- «кто виноват?».

Вмешиваться переговорщику в диалог между участниками всего должен быть:

1. Обоснованным (опора на цели, правила и регламент);
2. Целевым (направленно на цели и решения задач);
3. Точным (осуществляется путем применения технических средств).

**Шестой этап.** Проект соглашения. Цели этого этапа заключаются: в подготовке соглашения и порядке его подготовки, формулировка договоренности, порядок исполнения и последствия нарушения. Основные задачи: проверка соответствий предложений и интересов; обсуждение на ком ответственность за подготовку соглашение.

1. Проведение профилактики возникновения конфликтов в рамках образовательной организации по средствам приведения мероприятий направленных на формирование группой сплочённости, повышение конфликтологической грамотности, развития навыков конструктивного взаимодействия в условиях предконфликтной ситуации.

Далее перейдем к исследовательской деятельности, которая заключается в изучении среды вуза на наличие неразрешённых, длительных конфликтов влияющих на образовательный процесс путем мониторинга, по средствам прогнозирования и анализ среды.

Мониторинг в образовании – «это система отбора, обработки, хранения и распространения информации об образовательной системе или отдельных ее элементах, ориентированная на информационное обеспечение управления, которая позволяет судить о состоянии объекта в любой момент времени и может обеспечить прогноз его развития» [7]. Основной особенностью мониторинга, в сравнении с другими оценочными методами, является его системность. Системность предполагает разработку временных стратегий, регулярность проведения процедуры оценивания, в данном случае конфликтологического потенциала студенческой среды УрГПУ.

Способы осуществления мониторинга конфликтологического потенциала студенческой среды УрГПУ можно разделить на следующие группы:

1. **Наблюдение** осуществляется с целью отслеживания изменений конфликтности среды под влиянием образовательного процесса и определения смысла происходящих явлений. Наблюдение всегда характеризуется субъективностью, что может отрицательно сказаться на качестве мониторинга.

2. **Опросный метод** позволяют получить информацию о уровне конфликтности среды образовательного процесса на основе анализа письменных или устных ответов на стандартные специально подобранные вопросы. Опросники дают возможность определить уровень выраженности основных компонентов деятельности.

3. **Анализ результатов профилактической деятельности**, при котором по заранее выбранным схемам изучаются письменные тексты, графические материалы, студентов.

4. **Тестирование** является одним из субъективных методов сбора данных об уровне конфликтности среды образования. Важным достоинством тестирования является ориентация на норму, что позволяет сопоставлять полученные при помощи теста. Для мониторинга применяют интеллектуальные, личностные, межличностные тесты, практические тестовые задания, процессуальные тесты.

В среде вуза более реалистичным методом проведения мониторинга является онлайн - анкетирование, так как имеет следующие преимущества:

- большой охват. Возможность опросить респондентов, проживающих в географически удаленных районах;
- устраняется влияние личности интервьюера, то есть если интервьюер не воспринимает определенный тип людей, это может повлиять на получаемые данные;
- отсутствие финансовых затрат;
- откровенность респондента. Опыт исследователей говорит и том, что респонденты через Интернет дают более честные ответы, не стремясь дать наиболее желаемый ответ;
- доступность анкеты;
- удобство. Респондент сам решает, когда ему принять участие в исследовании, и это повышает качество ответов;
- скорость. Для заполнения и обработки опросника требуется меньше времени, чем при традиционном опросе. Существуют специальные формы для проведения и обработки данных анкетирования.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что основными целями студенческого центра исследования и разрешения конфликтов являются: развитие конфликтологической грамотности; профилактика конфликтологического потенциала путем осуществления образовательной, практической и исследовательской деятельности.

## Выводы по главе 1

В первой главе были рассмотрены теоретические аспекты организации студенческого центра исследования и разрешения конфликтов и были сделаны выводы о том, что студенческая среда является конфликтной, так как существуют объективные противоречия между субъектами образовательного процесса, из-за чего есть большая вероятность возникновения конфликтных ситуаций. В связи с этим была выявлена необходимость в обучении студентов минимизации уровня конфликтного взаимодействия и формированию конструктивных способов выхода из конфликтных ситуаций.

Также были рассмотрены подразделения Уральского государственного педагогического университета, которые являются институтами конфликто разрешения. Такими институтами являются:

- администрация;
- отдел психолого-педагогического сопровождения;
- система самоуправления студентов;
- профсоюз.

Все вышеперечисленные структуры занимаются разрешением конфликтов в рамках своей профессиональной деятельности, описанной в Уставе УрГПУ.

Были рассмотрены возможности организации студенческого центра разрешения и исследования конфликтов, который мог бы занимать независимое и нейтральное положение в структуре вуза, обеспечивая условия для партнерского взаимодействия в урегулировании конфликтов, опираясь на ресурсы и опыт для обучения альтернативным формам разрешения споров. Главными целями деятельности студенческого центра разрешения и исследования конфликтов являются: развитие конфликтологической грамотности студентов путем осуществления образовательной, практической и исследовательской деятельности, а также профилактика конфликтов в студенческой среде.

## ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СТУДЕНЧЕСКОГО ЦЕНТРА ИССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

### 2.1. Организация исследования

*Цель исследования:* изучение необходимости создания центра исследования и разрешения конфликтов в студенческой среде на примере УрГПУ.

*Метод исследования:* анкетирование, проведенное посредством Google-форм, направленное на выявление данных о необходимости организации студенческого центра исследования и разрешения конфликтов у студентов УрГПУ различных направлений подготовки курсов (анкетный лист представлен в Приложении 1).

*Состав участников:* 80 студентов, разных курсов Уральского государственного педагогического университета, преимущественно студенты Института психологии. В анкетировании принимали участие 80 человек из них 68 девушек (85% от всего состава) см. Диаграмма 1.

*Возраст респондентов:* 17 -19 лет (30,1%), 20 – 30 лет (62,7%), 31 – 36 лет (3,8%).



Диаграмма 1. Соотношение респондентов по полу

## 2.2. Результаты исследования

В результате проведённого анкетирования, мы получили данные, позволяющие определить мнение студентов УрГПУ по поводу необходимости организации студенческого центра разрешения и исследования конфликтов. В данном параграфе представлен развёрнутый анализ ответов на вопросы анкеты.

На Диаграмме 2 «Насколько часто в вашей жизни происходят конфликтные ситуации?» видно, что вариант ответа «1-2 раза в неделю» (38,8%) является наиболее частым. Наименее частыми ответами являются: 1-2 «раза в месяц» (31,3%), «реже, чем раз в месяц» (21,3%), «практически никогда» (5%), «каждый день» (3,8%).

Эти данные говорят о том, что конфликты являются неотъемлемой частью повседневной жизни большинства респондентов.



**Диаграмма 2.** Распределение ответов респондентов на вопрос о количестве конфликтов

На Диаграмме 3 «Когда в вашей жизни происходит конфликт, получается ли самостоятельно найти решение, которое устраивало бы и вас,

и вашего оппонента (другую сторону конфликта)?», показаны данные о том, что вариант ответа «часто» является наиболее распространенным (56%). Наименее распространенными ответами являются: «иногда» (25%), «да, всегда» (16,3%), редко (2,5%).

Данные, полученные по этому вопросу, говорят, о том, что больше половины выборки считают себя способными самостоятельно разрешить конфликтные ситуации так, чтобы интересы каждой из сторон были в равной мере удовлетворены.



**Диаграмма 3.** Распределение ответов респондентов на вопрос об удовлетворенности при самостоятельном решении конфликта

На Диаграмме 4 «Как обычно вы ведете себя в конфликте?» видно, что наиболее типичным стилем поведения в конфликте является избегание (46,25%), наименее типичным стилем - приспособление (33,75%), нетипичными стилями являются: сотрудничество (6,25%), компромисс (2,5%).

Стратегия избегания является наименее конструктивной в конфликтных ситуациях, так как человек, используя эту стратегию, старается сделать все возможное, чтобы отложить принятие важных решений, что впоследствии может привести не только к углублению конфликта, но и к ухудшению отношений. По данным, представленным в диаграмме, можно сделать вывод, что большее число респондентов стремятся изолировать себя путем игнорирования любой информации, полученной от другой стороны.



**Диаграмма 4.** Распределение ответов респондентов на вопрос о типичном стиле поведения в конфликте

На Диаграмме 5 «Бывают ли в вашей жизни конфликтные ситуации, когда вы чувствуете, что используемые вами способы поведения не позволяют вам достичь желаемого результата?» можно увидеть, что вариант ответа «иногда» выбрали 53 респондента (66,3%), ответ «часто» (20%), ответ «редко» (14%). Данные, говорят о том, что более 80 процентов выборки не владеют способами конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях, которые позволяли бы получить желаемый результат.





**Диаграмма 5.** Распределение ответов респондентов на вопрос о частотности использования неконструктивных способах поведения в конфликте

На диаграмме 6 «Насколько вы готовы обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации?», видно, что вариант ответа «предпочитаю решать свои конфликты самостоятельно» является самым распространенным, так как на него ответили 36 респондентов (45%) от общего числа опрошенных. Наименее распространенными ответами являются: «скорее всего, не обращусь» (26,3%), «точно не обращусь» (17,5%), «скорее всего обращусь» (8,8%). Полученные результаты вступают в противоречие с предыдущими данными, то есть те, кто предпочитают решать свои конфликты самостоятельно, не владеют конструктивными способами разрешения конфликтов, такими как: сотрудничество и компромисс. Также, большинство респондентов, используя стратегию избегания (одна из форм неконструктивного взаимодействия), не готовы обратиться к специалистам за профессиональной помощью для решения конфликтов в силу индивидуальных особенностей.



**Диаграмма 6.** Распределение ответов респондентов на вопрос о готовности обратиться к специалистам по решению конфликтов

При анализе ответов на вопрос «Что могло бы помешать вам обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации?», было выявлено, что 57,5% респондентов желают решать свои проблемы самостоятельно, однако, некоторое количество респондентов не смогли бы обратиться к специалистам для решения конфликтов из-за ряда следующих причин:

- необходимость платить за услуги (43,8% респондентов);
- незнание того, где можно найти специалистов по разрешению конфликтных ситуаций (33,8% респондентов);
- отсутствие уверенности в профессионализме специалистов (31,3% респондентов);
- боязнь разглашения информации (30% респондентов).

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что более половины респондентов не готовы решать конфликты путем обращения к специалистам

в силу двух основных причин: платы за услуги специалистов и неуверенности в их профессионализме.



**Диаграмма 7.** Распределение ответов респондентов на вопрос о помехах, которые могут возникнуть при обращении к специалистам

Данные, представленные на Диаграмме 8 «Для решения, каких конфликтов, по вашему мнению, необходимо обращаться к специалистам-конфликтологам?», говорят о том, что самые сложные конфликты, с которыми может помочь специалист, происходят между респондентами и их близкими людьми. Наиболее выраженные конфликты происходят между респондентами и их родителями. Менее выраженными конфликтными ситуациями являются конфликты между респондентами и соседями по комнате в студенческом общежитии.



**Диаграмма 8.** Распределение ответов респондентов на вопрос о том, при каких конфликтах необходимо обращаться к специалисту

На Диаграмме 9 «Если вы увидите объявление о наборе участников тренинга на тему «Предупреждение и урегулирование конфликтов», насколько вероятно, что вы захотите пройти такой тренинг?» мы видим, что большинство респондентов (63%), вероятно, будут участвовать в тренингах по повышению конфликтологической грамотности, наименьшее количество респондентов (17,5%) точно не примут участия.

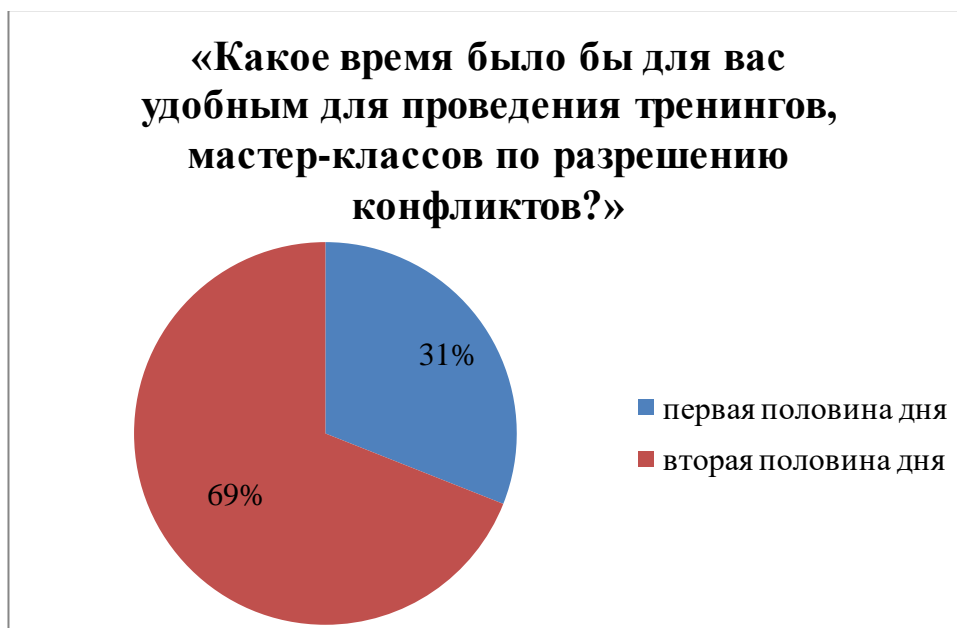
Полученные данные говорят о том, что большая часть респондентов частично готовы принимать участие в повышении собственной конфликтологической компетентности.



**Диаграмма 9.** Распределение ответов респондентов на вопрос о вероятности посещения тренингов и мастер-классов

Данные, представленные на Диаграммах 10 и 11, показывают, какое время и дни были бы удобны для посещения мастер-классов или тренингов по разрешению конфликтов. Наиболее удобным временем для респондентов является вторая половина дня (69%), наименее удобным - первая половина дня (31%), что, по-видимому, связано с занятостью, а именно с образовательной деятельностью. Наиболее удобными для посещения мастер-классов или тренингов, являются будние дни (62%), наименее удобными – выходные дни (суббота, воскресенье) (38%).

Данные, полученные из этих диаграмм, говорят о том, что наиболее удобное время для проведения мероприятий, связанных с повышением конфликтологической компетентности - это будние дни, вторая половина дня.



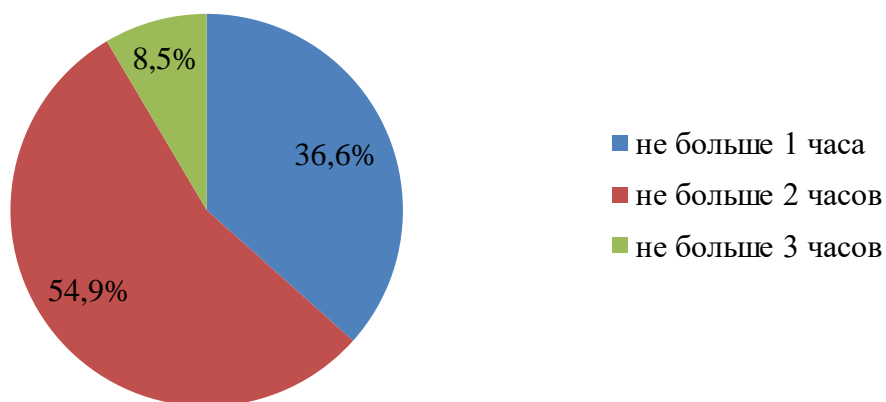
**Диаграмма 10.** Распределение ответов респондентов на вопрос о наиболее удобное время для проведения мероприятий



**Диаграмма 11.** Распределение ответов респондентов на вопрос о наиболее удобном дне для проведения мероприятий

На Диаграмме 12, «Какая продолжительность тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов была бы удобной для вас?» большинство респондентов выбрали, что продолжительность тренингов, мастер-классов, которая была бы удобна для них, не превышает 2 часов (55%). Менее удобной является продолжительность не более 1 часа (36,6%) и не более 3 часов (8,5%).

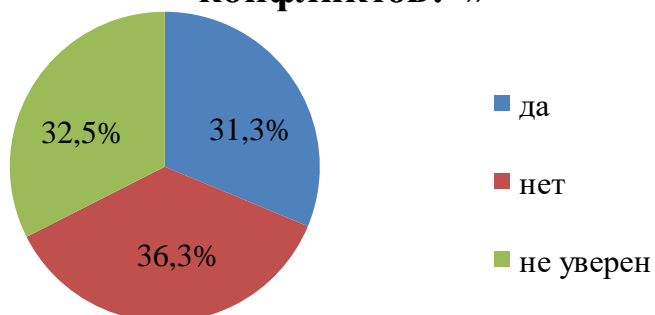
**«Какая продолжительность тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов была бы удобной для вас?»**



**Диаграмма 12.** Распределение ответов респондентов на вопрос о наиболее удобном времени продолжительности тренингов

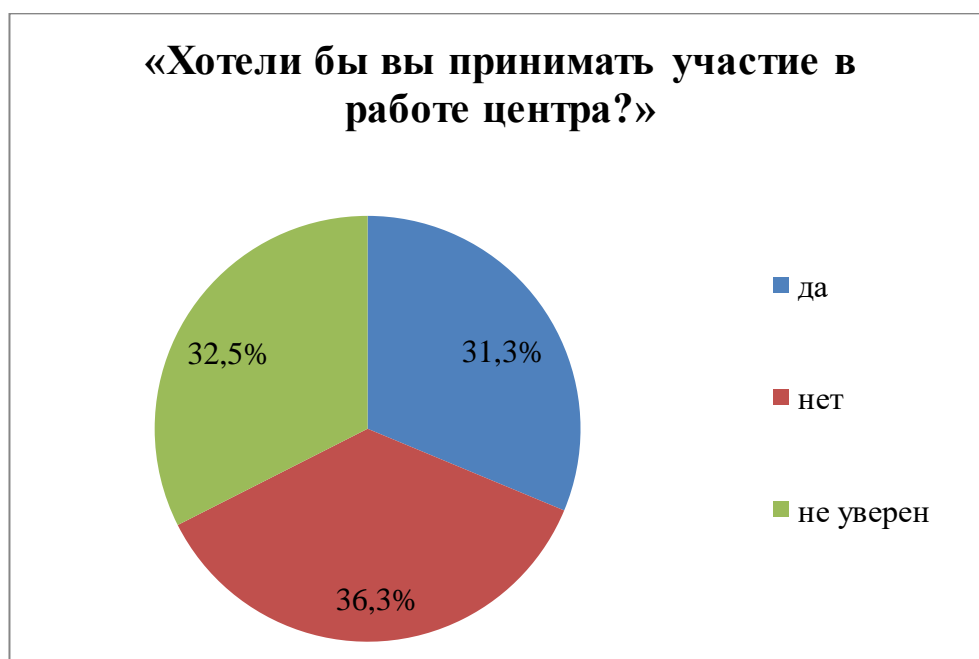
На Диаграмме 13 «Как вы считаете, нужен ли в УрГПУ научно - практический центр разрешения и исследования конфликтов?» показаны данные о том, что большинство респондентов считают, что в УрГПУ нужен научно – практический центр разрешения и исследования конфликтов (51,2%), но есть и те, кто не уверен в необходимости создания такого центра (41,3%).

**«Как вы считаете, нужен ли в УрГПУ научно - практический центр разрешения и исследования конфликтов? »**



**Диаграмма 13.** Распределение ответов респондентов на вопрос о необходимости организации студенческого центра разрешения и исследования конфликтов

На Диаграмме 14 «Хотели бы вы принимать участие в работе центра?» видно, что респонденты в равной степени хотят (31,3%) и не хотят (36,3%) участвовать в работе центра. Также есть и те, кто не уверен (32,5%).

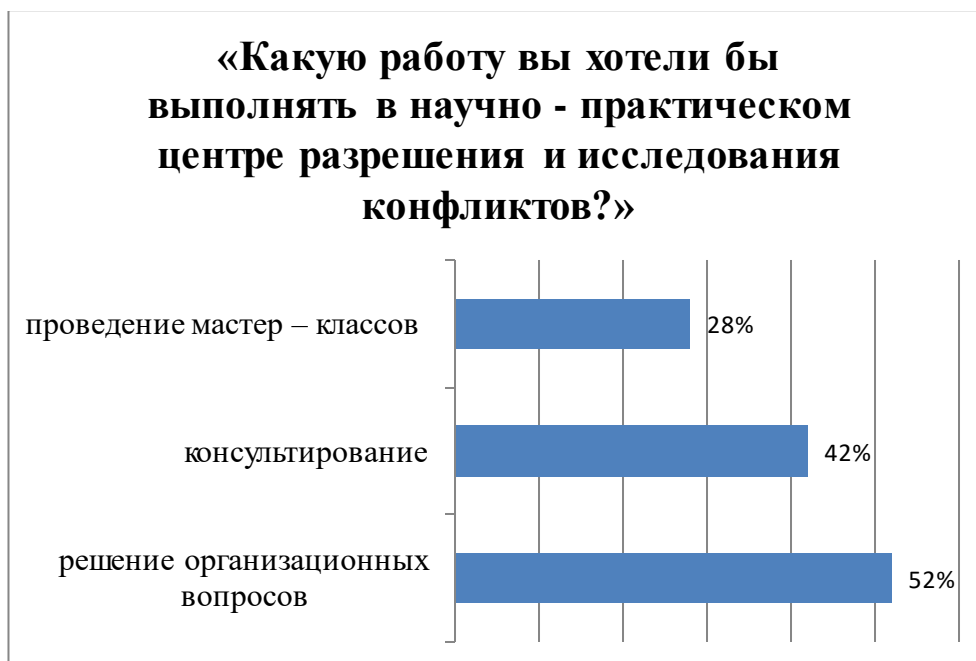


**Диаграмма 14.** Распределение ответов респондентов на вопрос о желании принять участие в работе студенческого центра разрешения и исследования конфликтов

Данные Диаграммы 15, «Какую работу вы хотели бы выполнять в научно-практическом центре разрешения и исследования конфликтов?», говорят о том, что респонденты, которые на предыдущий вопрос ответили положительно, хотели бы решать организационные вопросы (52%), заниматься консультированием (42%), проводить мастер-классы (28%). Также, необходимо отметить, что в данном вопросе была возможность дать собственный вариант ответа и респонденты написали такие варианты: взаимодействие с другими организациями (2%), распространение информации о центре (2%).

На основе этих данных можно сделать вывод, что респонденты готовы к тому, чтобы участвовать в деятельности студенческого центра разрешения и исследования конфликтов с учетом своих пожеланий.





**Диаграмма 15.** Распределение ответов респондентов на вопрос о желании заниматься практической деятельностью в студенческом центре разрешения и исследования конфликтов

Для выявления закономерностей в ответах респондентов нами был проведен корреляционный анализ. Корреляционный анализ используется для выявления взаимосвязи между двумя рядами исследовательских данных [10].

Поскольку ответы на большую часть вопросов представляют собой данные, относящиеся к порядковой шкале, в качестве метода анализа нами был выбран метод ранговой корреляции Спирмена. Расчеты проводились с помощью статистической программы SPSS.

В Таблице 2 представлены значимые коэффициенты корреляции.

Основываясь на результатах, представленных в Таблице 2, дадим содержательную интерпретацию полученных данных.

Выявлена значимая положительная корреляционная связь ( $R_s = 0,28$   $p = 0,01$ ) между готовностью обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации (V5) и желанием пройти тренинг по разрешению конфликтов (V8). Таким образом, студенты, которые более вероятно обратятся к специалистам по разрешению конфликтов в сложной

ситуации, также более вероятно примут участие в тренинге по разрешению конфликтов.

Таблица 2

**Результаты корреляционного анализа**

|     | V5                       | V8                     |
|-----|--------------------------|------------------------|
| V2  | Rs = -0,21<br>p= 0,059   |                        |
| V4  | Rs = 0,22<br>p= 0,052    |                        |
| V8  | Rs = 0,28*<br>p= 0,01    |                        |
| V11 | Rs = -0,37**<br>p= 0,002 | Rs = -0,29*<br>p= 0,01 |

*Примечание.*

V2 - способность самостоятельно найти решение, которое устраивало бы обе стороны конфликта

V4 – неспособность достичь желаемого результата в конфликте

V5 - готовность обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации

V8 – желание пройти тренинг по разрешению конфликтов

V11 – предпочитаемая продолжительность тренингов по разрешению конфликтов

Выявлена значимая отрицательная корреляционная связь ( $R_s = -0,37$   $p = 0,002$ ) между готовностью обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации (V5) и предпочитаемой продолжительностью тренингов по разрешению конфликтов (V11). Также выявлена значимая отрицательная корреляционная связь ( $R_s = -0,29$   $p = 0,01$ ) между желанием пройти тренинг по разрешению конфликтов (V8) и предпочитаемой продолжительностью тренингов по разрешению конфликтов (V11). То есть те респонденты, кто в большей степени готов обратиться к специалисту по решению конфликта в сложной ситуации и более вероятно примет участие в тренинге по разрешению конфликтов, ориентированы на

более короткую программу тренингов. На первый взгляд, этот результат представляется парадоксальным, но можно предположить, что это может свидетельствовать о готовности к более концентрированной и целенаправленной работе во время тренинга студентов, ориентированных на обращение к специалистам.

Также были выявлены две корреляционные связи, уровень значимости которых несколько превышает критическое значение 0,05 (возможно, это связано с недостаточным объемом выборки), поэтому эти связи были рассмотрены как тенденции.

Выявлена тенденция к отрицательной корреляции ( $R_s = -0,21$   $p = 0,059$ ) между способностью самостоятельно найти решение, которое устраивало бы обе стороны конфликта (V2), и готовностью обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации (V5). Это означает, что существует тенденция к меньшей готовности обращаться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации у тех студентов, которые выше оценивают свою способность самостоятельно найти решение, которое устраивало бы обе стороны конфликта.

Выявлена тенденция к положительной корреляции ( $R_s = 0,22$   $p = 0,052$ ) между неспособностью достичь желаемого результата в конфликте (V4), и готовностью обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации (V5). Это означает, что существует тенденция к большей готовности обращаться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации у тех студентов, в жизни которых чаще происходят конфликтные ситуации, в которых используемые ими способы поведения не позволяют им достичь желаемого результата.

Также необходимо обратить внимание на то, что показатель, описывающий готовность обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации (V5), коррелирует с наибольшим количеством других показателей (V2, V4, V8, V11). Это может говорить о том, что готовность обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в

сложной ситуации является ключевым показателем, который помогает прогнозировать оценки и действия респондентов в отношении конфликтных ситуаций.

## **Выводы по главе 2**

Во второй главе выпускной квалификационной работы, были проанализированы результаты анкетирования студентов УрГПУ по поводу необходимости организации студенческого центра исследования и разрешения конфликтов. Как показало исследование, респонденты часто сталкиваются с конфликтными ситуациями, но у них не всегда, получается, самостоятельно найти решение, которое удовлетворяло бы обе стороны конфликта. Также, полученные данные говорят о том, что существуют, тенденции обращения студентов за профессиональной помощью для разрешения сложных конфликтных ситуаций, когда им самостоятельно не удается урегулировать конфликт с достижением положительного результата обеих сторон. Также было выявлено, что подавляющее большинство студентов в конфликте используют такую стратегию поведения, как избегание. На основе этого можно сделать вывод, что существует необходимость в повышении уровня конфликтологической компетентности студентов, уменьшении конфликтного потенциала студенческой среды и организации в целом, повышении эффективности профессионального становления через организацию студенческого центра разрешения и исследования конфликтов на базе УрГПУ.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликты в студенческой среде неизбежны в силу объективного существования противоречий. Стремление разрешить конфликт посредством проявления давления по отношению к взглядам, позициям и интересам другого человека может привести к ухудшению ситуации, провоцируя нежелательные последствия. Необходимо понять, что противоречия между суждениями людей – это нормальное состояние во взаимодействии, дающее в конкретной ситуации время для размышления и поиска оптимальных способов решения.

Конфликты в студенческой среде являются постоянным явлением. Следовательно, необходимо обучать студентов находить конструктивные способы выхода из конфликтной ситуации. В высших учебных заведениях существуют различные службы, занимающиеся урегулированием конфликтных ситуаций. Работа этих служб напрямую зависит от обращения студентов и работников ВУЗа.

Конфликто разрешением в ВУЗе могут заниматься разные структуры подразделения, такие, как:

1) администрация, которая при разрешении конфликтов, в силу нехватки ресурсов, зачастую не может их урегулировать альтернативными способами, а применяет только административный метод разрешения;

2) отдел психолого-педагогического сопровождения, деятельность которого направлена на адаптацию учащихся к образовательным организациям, разрешение внутриличностных конфликтов и снижение напряженности;

3) система самоуправления студентов, связанного с сопровождением обучающихся и представляющее их интересы – при разрешении конфликтов они не обладают достаточными конфликтологическими знаниями, умениями и навыками;

4) профсоюзные организации, которые по своей функции не являются нейтральной структурой и больше направлены на защиту интересов членов профсоюзной организации.

Студенческий центр разрешения и исследования конфликтов мог бы занимать независимое и нейтральное положение в структуре ВУЗа, обеспечивая условия для партнерского взаимодействия в урегулировании конфликтов, опираясь на ресурсы и опыт для обучения альтернативным формам разрешения споров. Также его целью могло бы стать повышение уровня конфликтологической грамотности студентов; профилактика конфликтов в студенческой среде путем осуществления образовательной, практической и исследовательской деятельности.

Проведя первичную диагностику необходимости организации студенческого центра разрешения и исследования конфликтов в студенческой среде УрГПУ, при помощи метода анкетирования было выявлено, что существует тенденция обращения студентов за профессиональной помощью для разрешения сложных конфликтных ситуаций или, когда им самостоятельно не удается урегулировать конфликт с достижением положительного результата для обеих сторон.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юнити, 2011. - 551 с.
2. Вишнякова С.М. Профессиональное образование: Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика. М.: НМЦ СПО, 1999. 538 с.
3. Данилова Е. Л. Особенности межличностных отношений студенческой группе [Текст] // Актуальные вопросы современной психологии: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2013 г.). Челябинск: Два комсомольца, 2013. - с. 70-72 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/81/3474/> (дата обращения: 16.03.2018).
4. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994 № 5
5. Козер Л. А. Функции социального конфликта. М., 2005 - 184 с.
6. Козырев Г.И., Введение в конфликтологию: учебное пособие. – М. : Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 1999 – 176 с.
7. Майоров А. Н. Теория и практика создания тестов для системы образования. - Москва: «Интеллект-Центр», 2002. - 296 с.
8. Мольц М.Я – это Я, или Как стать счастливым / Пер. с англ. – СПб., 1992 – 500 с.
9. Назаренко С.В., Социология: учебное пособие. 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009 – 496 с.
10. Наследов А. Д. – Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. - СПб.: Изд-во «Речь», 2012 – 392с.
11. Основы психологии и педагогики: практикум для студентов всех специальностей и все форм обучения / И.Г. Шупейко, А. Ю. Борбот, Е. М. Доморацкая, Д. А. Пархоменко - Минск: БГУИР, 2008.



12. Положение о студенческом общежитии УрГПУ от 2016 г. Сайт Уральского государственного педагогического университета [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://uspu.ru/student/studgorodok/Pol\\_st\\_dorm](https://uspu.ru/student/studgorodok/Pol_st_dorm)
13. Почебут Л.Г., Социальная психология / Л.Г. Почебут, И.А. Мейжис. – СПб. : Питер, 2010 – 672 с.
14. Спенсер Г. Основания социологии // Западно-европейская социология XIXв.: тексты. М. 1996. с. 279–332.
15. Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный педагогический университет» [Текст] : утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 31 декабря 2015 г. № 1573. – с. 5-13.
16. Федеральный закон от 12.01.1996 №10 – ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017)

### Анкета

Уважаемый респондент, просим Вас ответить на ряд вопросов связанных с созданием научно-практического центра разрешения и исследования конфликтов в высших учебных заведениях. Данные, полученные в ходе анкетирования, будут использованы в исследовательских целях в обобщенном виде.

Укажите Ваш пол:

Жен.

Муж.

Укажите ваш возраст

---

Укажите вашу специальность

---

Укажите курс, на котором вы обучаетесь

---

1. Насколько часто в вашей жизни происходят конфликтные ситуации?
  - а. каждый день
  - б. 1-2 раза в неделю
  - в. 1-2 раза в месяц
  - г. реже, чем раз в месяц
  - д. практически никогда
  
2. Когда в вашей жизни происходит конфликт, получается ли самостоятельно найти решение, которое устраивало бы и вас, и вашего оппонента (другую сторону конфликта)?
  - а. да, всегда
  - б. часто
  - в. иногда

г. редко

д. ни разу не получалось

3. Как обычно вы ведете себя в конфликте (1 – менее типичный для вас способ поведения в конфликте, 5 – наиболее типичный для вас способ поведения в конфликте):

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| стараюсь по возможности избежать конфликтной ситуации  |   |   |   |   |   |
| чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба |   |   |   |   |   |
| я стараюсь найти компромиссное решение   |   |   |   |   |   |
| обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего  |   |   |   |   |   |
| я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных                        |   |   |   |   |   |

4. Бывают ли в вашей жизни конфликтные ситуации, когда вы чувствуете, что используемые вами способы поведения не позволяют вам достичь желаемого результата?

а. всегда

- б. часто
- в. иногда
- г. редко
- д. никогда

5. Насколько вы готовы обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации?

- а. точно обращусь
- б. скорее всего, обращусь
- в. скорее всего, не обращусь
- г. точно не знаю
- д. предпочитаю решать свои конфликты самостоятельно

6. Что могло бы помешать вам обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации? (можно выбрать несколько вариантов)

- а. боязнь разглашения информации
- б. отсутствие уверенности в профессионализме специалистов
- в. необходимость платить за услуги специалистов
- г. незнание того, где можно найти таких специалистов
- д. желание решать свои конфликты самостоятельно

7. Для решения каких конфликтов, по вашему мнению, необходимо обращаться к специалистам-конфликтологам (1 – менее сложная конфликтная ситуация, 5– наиболее сложная конфликтная ситуация)

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| между соседями по комнате в студенческом общежитии |   |   |   |   |   |
| между вами и                                       |   |   |   |   |   |

|                                    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| родителями                         |  |  |  |  |  |
| между вами и близким вам человеком |  |  |  |  |  |
| между вами и преподавателем        |  |  |  |  |  |
| между вами и одноклассником        |  |  |  |  |  |

8. Если вы увидите объявление о наборе участников тренинга на тему «Предупреждение и урегулирование конфликтов», насколько вероятно, что Вы захотите пройти такой тренинг? (Если вы выбрали вариант «д», переходите к вопросу №12 )

- а. точно пойду
- б. весьма вероятно
- в. возможно
- г. маловероятно
- д. точно не пойду

9. Какое время было бы для вас удобным для проведения тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов?

- а. первая половина дня
- б. вторая половина дня

10. Какие дни были бы для вас удобным для проведения тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов?

- а. будние дни
- б. выходные дни (суббота, воскресенье)

11. Какая продолжительность тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов была бы удобной для вас?

- а. не больше 1 часа
- б. не больше 2 часов
- в. не больше 3 часов

12. Как вы считаете, нужен ли в УрГПУ научно - практический центр разрешения и исследования конфликтов?

- а. да
- б. нет
- в. не уверен

13. Хотели бы вы принимать участие в работе центра? Если Вы выбрали вариант «б», то можете не отвечать на следующий вопрос.

- а. да
- б. нет
- в. не уверен

14. Какую работу вы хотели бы выполнять в научно - практическом центре разрешения и исследования конфликтов?

- а. решение организационных вопросов
- б. консультирование
- в. проведение мастер – классов