

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт повышения квалификации и переподготовки
Факультет управления и профессионального развития
педагогов

Кафедра менеджмента и образовательных
технологий

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ

Выполнила:
Агейчик
Светлана
Владимировна
воспитатель
ГУО «Ясли-сад
№22
«Волшебный» с
санаторными
группами г.
Жодино»

Минск, 2018

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования: теоретически обосновать сущность управления конфликтами в учреждениях образования и разработать мероприятия по совершенствованию управления конфликтами.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Раскрыть сущность понятия «деловой конфликт», установить причины их возникновения.

Определить специфику управления деловыми конфликтами.

Рассмотреть деловые конфликты в учреждении образования.

Разработать систему профилактики и разрешения деловых конфликтов в учреждении образования.

Разработать рекомендации для руководителей учреждений образования по снижению конфликтной ситуации.

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

- × **Объект исследования:** управление деловыми конфликтами как проблема менеджмента.
- × **Предмет исследования:** содержание управленческой деятельности по профилактике и разрешению деловых конфликтов в учреждениях образования.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

**1.1 Понятие «деловой конфликт», типология,
причины возникновения**

**1.2 Специфика управления деловыми
конфликтами**

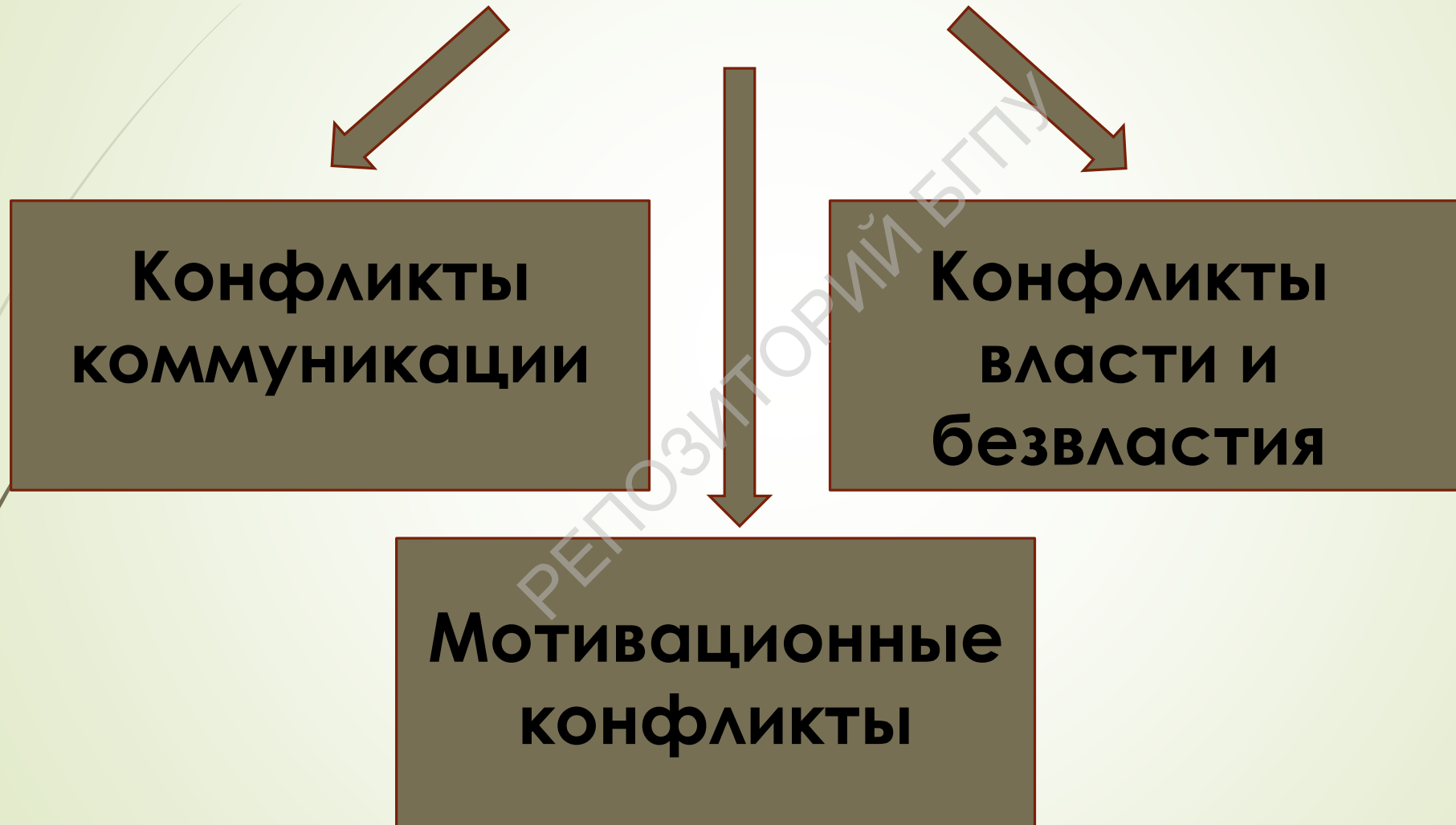
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ
ОБРАЗОВАНИЯ

ДЕЛОВОЙ КОНФЛИКТ

Это наиболее острый способ развития и разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу, выходящими за рамки правил и норм.

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ
ОБРАЗОВАНИЯ

Виды конфликтов



Очень важно определить **причины конфликта**, он может быть представлен в виде трех основных групп причин:

Причины, порожденные трудовым процессом

Причины, вызываемые психологическими особенностями человеческих взаимоотношений

Причины, коренящиеся в личном своеобразии членов коллектива.

СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ

Важнейший момент в деловом конфликте - это управление им. В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, его последствия станут функциональными или дисфункциональными, что, в свою очередь, повлияет на возможность будущих конфликтов: устранит причины конфликтов или создаст их.

Уменьшить возможность конфликта можно, применяя **методики разрешения конфликта**.

Основные правила:

- ✗ Признавать друг друга
- ✗ Слушать, не перебивая
- ✗ Демонстрировать понимание роли другого
- ✗ Выяснить, как другой воспринимает конфликт, как он себя при этом чувствует
- ✗ Четко формулировать предмет обсуждения
- ✗ Устанавливать общие точки зрения
- ✗ Выяснить, что вас разъединяет
- ✗ После этого снова описать содержание конфликта
- ✗ Искать общее решение
- ✗ Принять общее “коммюнике”

Структурные методы разрешения конфликта:

Разъяснение требований к работе

Общеорганизационные комплексные цели

Координарные и интеграционные механизмы

Структура системы вознаграждений

Межличностные стили разрешения конфликтов:

Уклонение

Сглаживание

Компромисс

Принуждение

Решение проблемы


УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ
ОБРАЗОВАНИЯ

ГЛАВА 2 ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ

2.1 Деловые конфликты в учреждении образования:
типология и практика разрешения

2.2 Система профилактики и разрешения деловых
конфликтов в учреждении образования

2.3 Рекомендации руководителю для успешного
разрешения деловых конфликтов



В образовательной организации
различают следующие виды
конфликтов:

Личностные

Учебные

Коммуникативные

Организационные

Методические

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ
ОБРАЗОВАНИЯ

Существуют несколько этапов регулирования педагогического конфликта:

1-й этап — признание и выявление конфликта в образовательном процессе как действительности.

2-й этап — институционализация конфликта, которая предполагает установление правил и общепризнанных норм его функционирования и развития.

3-й этап — легитимизация конфликта. Она включает признание и соблюдение конфликтующими субъектами существующих норм и правил поведения.



4-й этап — совершенствование конфликта, которая содействует стимулированию участников конфликта к принятию даже невыгодных предложений.

5-й этап — структурирование конфликтующих групп.

6-й этап — последовательное ослабление конфликта с помощью его переноса в иную плоскость взаимодействия конфликтующих сторон либо на другой уровень.

Завершающим этапом, на котором происходит затухание конфликта является разрешение конфликта.

Разрешение конфликтов

Заключается в способности правильно организовать рабочую деятельность взаимодействующих субъектов, которая исключала бы или хотя бы сводила к минимуму любое проявление разногласий и возникновение спорных ситуаций.

Профилактика требует меньших временных и ресурсных затрат, нежели последующее конструктивное разрешение уже возникшего конфликта.

Профилактика конфликтов в педагогическом коллективе

По результатам диагностики составляются психологические портреты воспитателей, даются рекомендации по расстановке кадров (таким образом, можно исключить личную антипатию), разрабатываю методические рекомендации (администрации или воспитателю) для коррекции стиля общения с другими сотрудниками ДУО, администрацией и родителями воспитанников, стиля педагогической деятельности. Для администрации детского сада это облегчает работу по координации действий сотрудников, контролю и делегированию полномочий.

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ
ОБРАЗОВАНИЯ

РЕКОМЕНДАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЮ

- × Объективно оценивать труд своих подчиненных
- × Проявлять заботу, по отношению к ним
- × Не злоупотреблять официальной властью
- × Эффективно использовать метод убеждения
- × Совершенствовать стиль своей организации работы с подчиненными
- × Информировать всех педагогов при распределении премий, надбавок к заработной плате
- × Предупреждать и устранять межличностные конфликты

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ
ОБРАЗОВАНИЯ

ВЫВОДЫ:

Раскрыта сущность понятия «деловой конфликт», установлены причины их возникновения. Определена специфика управления деловыми конфликтами. Рассмотрены деловые конфликты в учреждении образования. Разработана система профилактики и разрешения деловых конфликтов в учреждении образования. Разработаны рекомендации для руководителей учреждений образования по снижению конфликтной ситуации.

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт повышения квалификации и переподготовки
Факультет управления и профессионального развития
педагогов

Кафедра менеджмента и образовательных
технологий

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ

Выполнила:
Агейчик
Светлана
Владимировна
воспитатель
ГУО «Ясли-сад
№22
«Волшебный» с
санаторными
группами г.
Жодино»

Минск, 2018