

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК МЕТОД ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ВУЗА В ПРОЦЕССЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

В условиях современного развития сферы образования прослеживается устойчивое возрастание уровня напряженности и профессионального стресса работников данной сферы. Одним из наиболее современных методов решения этой проблемы является конфликтологическое консультирование, которое направлено на предотвращения дисфункциональных проявлений стресс-факторов внешней и внутренней среды образовательного учреждения. В статье описывается формирование системы конфликтологического консультирования преподавателей в вузе, а также представлена программа тренинга направленная на формирование конфликтологической компетентности преподавателей вуза.

Ключевые слова: конфликтологическое консультирование, образовательная сфера, стресс-компетентность, конфликт-менеджмент.

Практически все виды стрессов (рабочие, профессиональные, производственные, психологические и другие) как правило, сопровождают многие социально-трудовые и организационные конфликты, возникающие в процессе организационных изменений. В современных условиях реформирования системы высшего образования уровень социальной напряженности, а, следовательно, деструктивной конфликтности и профессионального стресса в педагогических коллективах многих вузов является высоким. Негативные последствия высокого уровня профессионального стресса оказывают влияние не только на физическое и психологическое здоровье отдельного преподавателя, но и на морально-психологический климат, организационную среду, организационную культуру и социально-экономическую эффективность образовательного учреждения. Для своевременного предотвращения дисфункциональных проявлений стресс-факторов внешней и внутренней среды образовательного учреждения, специалисту в области управления персоналом (психологу, конфликтологу) необходимо осуществлять диагностику источников и причин повышения уровня профессионального стресса педагогических работников.

*© Калмыкова О.Ю., 2016

Калмыкова Ольга Юрьевна - к.п.н., доцент кафедры управления человеческими ресурсами Самарского университета

*© Кульметьев Р.И., 2016

Кульметьев Роман Игоревич - магистр кафедры управления человеческими ресурсами Самарского университета

Одним из методов профилактики профессионального стресса педагогических работников является конфликтологическое консультирование. Конфликтологическое консультирование - это метод совершенствования социального взаимодействия в трудовом процессе и основной способ разрешения организационных (психологических, социально-трудовых) конфликтов в организации [1,2]. Формирование системы конфликтологического консультирования преподавателей в вузе позволит улучшить морально-психологический климат, понизить уровень деструктивной конфликтности и профессионального стресса всех категорий персонала, а, следовательно, повысить производительность и эффективность качество образования в высшей школе. Систематическое осуществление конфликтологического консультирования направлено и на формирование психологической культуры, повышение личностно-профессиональной и конфликтологической компетентности преподавателей. Для более эффективной организации конфликтологического консультирования в вузе необходимо диагностировать источники и причины возникновения конфликтов и стрессов в педагогической среде. Возможные направления диагностического этапа конфликтологического консультирования в организации представлены на рисунке 1.

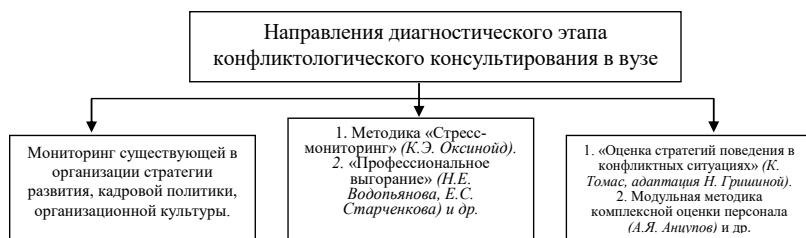


Рис. 1. Направления диагностического этапа конфликтологического консультирования в образовательном учреждении

На основе анализа результатов психологической диагностики и картографии типичных конфликтных ситуаций в диадах (студент-студент, студент-преподаватель, преподаватель-преподаватель, преподаватель-руководитель) необходимо формировать технологию профилактики профессионального стресса и синдрома профессионального выгорания, предусматривающую наличие специальных (управленческих, экономических, социальных и психолого-педагогических) методов и программ нейтрализации источников конфликтов и стрессов.

На первом этапе исследования авторы, с целью выявления источников и причин конфликтов в диаде студент-преподаватель, провели анкетирование студентов в Самарском национальном исследовательском университете имени академика С.П. Королева. В анкетировании приняли участие 54 респондента. Основной задачей данного этапа исследования было выявление наиболее значимых действий преподавателя и студента, повлекших за собой возникновение педагогических конфликтов. При проведении данного

анкетирования были использована методика [5]. В анкете перечислены 16 действий преподавателя, которые могут привести к возникновению конфликта. Респондентам была поставлена задача проранжировать по значимости такие действия преподавателя. На первое место было выдвинуто действие в анкете, под номером 1 - неуважительное, пренебрежительное отношение преподавателя, данный пункт отметили 14 человек из 54, тем самым составив 26%, остальные пункт так же были выведены на первое место, но наименьшим количеством респондентов.

Анализ ответов респондентов выявить пять потенциальных действий преподавателя, которые могут привести к возникновению конфликта: 1) неуважительное, пренебрежительное отношение преподавателя 2) необоснованные обвинения и упреки 3) нетактичное, некорректное поведение преподавателя 4) равнодушие, безразличие преподавателя к потребностям и нуждам студентов 5) необъективная оценка работы, придирчивость.

В анкете «Действия студента, повлекшие конфликт», респонденты проранжировали 16 действий студентов, которые могли привести к возникновению конфликта. Анализ ответов респондентов выявить пять потенциальных действий студента, которые могут привести к возникновению конфликта: 1) общение с преподавателем в агрессивной, вызывающей форме 2) попытка давления на преподавателя (например, угроза физической расправой) 3) нетактичное поведение студента 4) подделка документов 5) получение оценки в обход преподавателя.

Одним из методов формирования стресс-компетентности преподавателей вуза является проведение обучающих тренингов. Программа обучающего тренинга может содержать следующую информацию: 1) ключевые темы и контрольные вопросы, над которыми работают участники тренинга 2) цель (цели) обучения 3) виды компетенций, которые сформируют участники в результате обучения 4) организационные формы обучения 5) методы обучения 6) состав тренинг-пакета 7) методы и формы посттренингового сопровождения слушателей (таблица 1) [4].

Таблица 1

Программа тренинга «Формирование конфликтологической компетентности преподавателей вуза»

Тема тренинга	«Формирование конфликтологической компетентности преподавателей вуза»
Целевая аудитория	Преподаватели образовательного учреждения
Диагностический этап тренинга	<ul style="list-style-type: none"> - анализ потребностей персонала в проведении обучающего тренинга: кого, и чему необходимо обучить; каковы должны быть продолжительность, структура и содержание программы обучающего тренинга; - анализ потребностей организации, стратегия развития организации, уровень квалификации персонала, существующая организационная культура, существующая система управления

	конфликтами и стрессами, социально-психологический климат.
Концептуальный этап тренинга	<ul style="list-style-type: none"> - формирование концепции, целей и задач комплекса обучающих тренингов; - выбор методических, информационных и кадровых ресурсов, необходимых для формирования профессиональных компетенций.
Задачи	<ul style="list-style-type: none"> - формирование системных представлений об источниках и основных причинах возникновения конфликтов в образовательном учреждении, их функциональных проявлениях и деструктивных последствиях; о принципах и методах управления конфликтами и стрессами в социально-педагогическом процессе, нормативно-документационном обеспечении технологии управления конфликтами и стрессами в вузе; - формирование у слушателей системных представлений об организационном, профессиональном стрессе, их причинах, проявлениях и последствиях; - предоставление слушателям научной, методической и практической информации по проблемам управления конфликтами в вузе, методических материалов для практического освоения средств и приемов конфликт-менеджмента и стресс-менеджмента.
	<p style="text-align: center;">Первый день тренинга</p> <p>Тема 1. Конфликт в социально-педагогическом процессе как социальное взаимодействие.</p> <p>1.1. Прогнозирование конфликтного потенциала преподавателей и картографирование конфликтного противостояния в образовательном процессе.</p> <p>1.2. Функциональные направления конфликтов в образовательном процессе.</p> <p>1.3. Классификация конфликтов в социально-педагогическом процессе.</p> <p>Практикум №1. «Диагностика уровня конфликтности в трудовом коллективе»</p> <p>Тема 2. Причины возникновения конфликтов в организации.</p> <p>2.1. Непосредственные причины возникновения межличностных, межгрупповых, организационных, педагогических конфликтов.</p> <p>2.2. Конфликт интересов. Обзор типовых ситуаций, которые могут привести к возникновению конфликта интересов. Принципы соблюдения требований к поведению преподавателя.</p> <p>Практикум № 2. «Оценка стабильности коллектива».</p> <p style="text-align: center;">Второй день тренинга</p> <p>Тема 3. Формула профессионального стресса.</p> <p>3.1. Понятие и факторы профессионального стресса преподавателей вуза.</p> <p>3.2. Методики на определение уровня профессионального стресса, выраженности тревожности, синдрома эмоционального и профессионального выгорания преподавателей вуза.</p> <p>Практикум №3. «Диагностика актуального уровня и симптомов стресса».</p> <p>Тема 4. Источники и функциональные последствия профессионального стресса преподавателя и студента.</p> <p>4.1. Организационные стресс-факторы.</p> <p>4.2. Субъективные, поведенческие, физиологические, организационные последствия профессионального стресса</p>

	<p>преподавателя вуза.</p> <p>4.3. Разбор сложных стрессовых ситуаций профессиональной деятельности преподавателя.</p> <p>Практикум № 4. Опросники (данные исследования проводятся со студентами) «Действия преподавателя, повлекшие конфликт» «Действия студента, повлекшие конфликт»</p> <p style="text-align: center;">Третий день тренинга</p> <p>Тема 5. Методы управления конфликтами в организации.</p> <p>5.1. Социально-психологические правила предупреждения и регулирования организационных, межличностных и межгрупповых конфликтов в образовательном учреждении.</p> <p>5.2. Стили конфликтного поведения.</p> <p>Практикум № 5. «Диагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации»</p> <p>Тема 6. Копинг-стратегии в стрессовых ситуациях.</p> <p>6.1. Ресурсы преодоления стресса. Механизмы психологической защиты.</p> <p>6.2. Копинговые стратегии поведения при профессиональном стрессе.</p> <p>6.3. Эмоциональная компетентность преподавателя вуза. Когнитивные стратегии развития стрессоустойчивого поведения.</p> <p>Практикум №6. «Диагностика механизмов психологической защиты и копинг-поведения в стрессовых ситуациях».</p> <p style="text-align: center;">Четвертый день тренинга</p> <p>Тема 7. Управление стрессами в социально-педагогическом процессе.</p> <p>7.1. Общая классификация методов профилактики профессионального стресса.</p> <p>7.2. Стрессмониторинг в педагогическом коллективе.</p> <p>7.3. Правила антистрессового управления и подчинения.</p> <p>7.4. Формирование стресскомпетентности преподавателей и студентов.</p> <p>Практикум № 7. Картографирование конкретных конфликтных ситуаций.</p>
<p style="text-align: center;">Аналитический этап тренинга</p>	<p style="text-align: center;">Обсуждение результатов тренинга. (Анкетирование и интервьюирование участников обучающего тренинга).</p>
<p style="text-align: center;">Результат</p>	<p>По результатам прохождения данного тренинга слушатели должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать причины и источники возникновения конфликтов и стрессов, систематизацию стрессогенных факторов и конфликтных ситуаций, динамику развития конфликтной и стрессовой реакции; - владеть приемами и средствами профилактики конфликтов и стрессов в образовательном учреждении, проводить диагностику уровня конфликтности и уровня профессионального стресса; - уметь анализировать организационные условия и профессиональные факторы, способствующие развитию профессионального стресса. <p style="text-align: center;">Тренинг-пакет (состав по согласованию с заказчиком тренинга)</p>

Программы профилактики профессионального стресса необходимо разрабатывать на двух уровнях: на уровне работника и на уровне организации.

Библиографический список

1. Берсенева Н. В. Актуальные проблемы формирования профессиональной компетентности конфликтологов [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. <http://www.science-education.ru/115-12243>.
2. Зёрнышко *И. А.* Конфликтологическое консультирование как способ урегулирования конфликтов в организации: дисс» канд. социол. наук. 22.00.08. М., 2005.
3. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Формирование конфликтологической компетентности в процессе профессиональной подготовки менеджеров // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Сер. Экономика. – 2012. – № 3(23).
4. Калмыкова О.Ю., Маслова О.П. Конфликтологическая компетентность руководителя: оценка социально-психологического самочувствия работников // Изв. СНЦ РАН. Вып. Актуальные проблемы психологии. – Самара: СНЦ РАН, 2009.
5. Куприянов Р.В. Межличностные конфликты в диаде преподаватель – студент: монография/ Р.В. Куприянов; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. ун-т. - Казань: КНИТУ, 2011. – 196 с.

*R.I. Kulmetev, O.Y. Kalmykova**

CONFLICT CONSULTING AS A METHOD OF IMPROVING THE QUALIFICATIONS OF UNIVERSITY TEACHERS IN THE PROCESS OF ORGANIZATIONAL CHANGES

In the conditions of the modern development of the sphere of education, there is a steady increase in the level of tension and professional stress of workers in this sphere. One of the most modern methods for solving this problem is conflict management counseling, which is aimed at preventing dysfunctional manifestations of stress factors of the external and internal environment of the educational institution. The article describes the formation of a system of conflictological counseling of teachers in the university, as well as a training program aimed at forming conflictological competence of university teachers.

Key words: conflictological counseling, educational sphere, stress-competence, conflict-management.