

*Бессонова Дарья Сергеевна*

студентка

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»

г. Тюмень, Тюменская область

## **УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ И УМЕНИЕ УПРАВЛЯТЬ КОНФЛИКТОМ КАК ОСОБЕННОСТИ НАСТАВНИЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

*Аннотация:* наставничество направлено на обеспечение развития личностного, творческого, интеллектуального потенциала обучающихся. Деятельность наставников ориентирована как на младших и старших школьников, так и на студентов, их психолого-педагогическую поддержку и помощь, воспитание и содействие их психическому здоровью. Особенности наставничества: ориентирование на поиск оптимальных условий развития личности в образовательном пространстве, выработку стратегии управления коммуникациями и умение управлять конфликтами.

*Ключевые слова:* наставничество, управление коммуникациями, психолого-педагогическая деятельность наставника, управление конфликтом.

В сегодняшних современных реалиях социальное образование должно быть направлено на взаимосвязь успешности социализации подрастающих поколений в современных условиях и саморазвитии человека как субъекта образовательной деятельности. Система образования социальных институтов включает, как формирование специальных знаний и умений, так и развитие личности: психологическую готовность, формирование жизненных планов и ориентиров, мотивов к деятельности, универсальных компетенций. Выделяют четыре главных гибких навыков (4К навыки): «умения творчески мыслить, критически воспринимать информацию и общаться с людьми важны не только в учёбе и на работе, но и в жизни. Они помогают выстраивать стратегию достижения целей, решать самые разные проблемы и задачи» [1], именно они становятся все более востребованными. Soft-skills нельзя научиться на тренинге или курсе, они закладываются в

детстве и развиваются в течение всей жизни. С раннего детства и до возраста, когда человек вступает во взрослую жизнь, мы приобретаем гибкие навыки, необходимые качества мобильного специалиста с мировоззрением, необходимым для ориентации в мире и себе, с внутренним осознанием и пониманием себя, формирующие гибкого и конкурентоспособного специалиста, умеющего выстраивать коммуникацию. Этот путь помогают преодолевать, обучая и воспитывая субъектов образовательного процесса (младших школьников, старших школьников, студентов) такие специалисты как наставники.

Наставник должен обладать большим педагогическим тактом, объективностью в рассмотрении конфликтов, уметь прогнозировать и предотвращать напряженную ситуацию, рекомендовать к применению некоторые организационные формы работы в учебной группе, а также методы и педагогические приемы, способствовать формированию у детей, подростков, молодых людей навыков независимого мышления, критического осмысления и выработки суждений, основанных на моральных ценностях. Основной целью выступает воспитание потребности и готовности к конструктивному взаимодействию с людьми независимо от их взглядов.

В.Д. Шадриков полагает, что «одной из задач, стоящих перед образованием, является воспитание личности с не идеологизированным мышлением, то есть личности конструктивно мыслящей, личности допускающей множественность истин и считающей это естественным явлением, личности, которая уважает позицию другого» [2, с. 98]. Л. Попов, придерживаясь этой же точки зрения, считает, что «стержнем всего воспитания является процесс формирования нравственной культуры, без овладения основами которой трудно представить себе «классного специалиста», у которого нравственная культура становится одним из основных компонентов культуры профессиональной» [3, с. 55].

В. Айнштейн делает акцент на нравственную сторону воспитания, на воспитание нравственной личности, под которой он понимает «личность, обладающую высокими моральными качествами, гражданственностью» [4, с. 75]. Все точки зрения сходятся в одном, что в первую очередь, целью современного образования является воспитание и формирование культурной личности, личности умеющей

выстраивать эффективную коммуникацию, и ключевую роль в процессе развития и формирования личности становится наставник. Его деятельность направлена на формирование эффективной коммуникации: понимание принципов, норм и правил эффективной коммуникации, этапы ее построения и преодоления барьеров, использование приемов установления контакта с собеседником, способов подстройки и установления доверия, управление коммуникаций и профилактика конфликтных ситуаций. Эффективная коммуникация ставит целью понять взгляды, чувства и мнения окружающих, две стороны слушают друг друга и выигрывают обе, взаимопонимание и уважение становятся основой сотрудничества и взаимозависимости – это то, к чему стремится наставник. Успех достигнут, если каждая из сторон скажет: «Да, именно это я и имел в виду. Вы меня поняли». «Неэффективная коммуникация – это пререкания с окружающими, направленные на защиту своих целей и планов» [5, с. 11]. Она подразумевает наличие победителей и побежденных. Наставник в своей работе всегда опирается на принципы эффективной коммуникации – это двустороннее общение, когда разговор равнозначен, прилагать максимальные усилия для правильного восприятия, уважение и компетентность. Эффективная коммуникация всегда эмоциональна, но с терпением и снисходительностью к чужим недостаткам, принятие людей такими, какие они есть, без попыток что-либо подкорректировать и исправить.

В процессе коммуникации между наставником и обучающимися образовательного процесса возникают барьеры на пути межличностных коммуникаций. Во-первых, «барьеры восприятия – неоднозначность интерпретации смысла сообщения, что зависит от различий в индивидуальных контекстах» [6]. Чаще всего это проявляется в виде конфликтов между сферами компетентности и преград, обусловленных установками людей. Во-вторых, это «семантические барьеры – неоднозначность толкования смысловых оттенков слов, паралингвистических (интонация, тон, скорость) и невербальных факторов речи (жесты, мимика, поза, взгляд)» [6]. В-третьих, «барьеры обратной связи – неэффективная обратная связь, не дающая отправителю достаточной информации о правильности воспри-

ятия его сообщения» [6]. В-четвертых, «неумение слушать – люди чаще ориентированы на экспрессию собственного внутреннего мира, чем на восприятие и анализ внешней информации» [6].

Как часто мы сами создаем барьеры из-за непонимания цели, неспособность рассмотреть проблему с разных точек зрения, однобокое видение проблемы, нерешительность, излишняя критичность как по отношению к чужим идеям и предложениям, так и к своим, шаблонность мышления, наши предрассудки, слабая рефлексия, вера в достаточность собственных знаний, нехватка фактов, ограниченный временной горизонт, ориентация на поиск виновных, а не на анализ обстоятельств, страх показать себя с невыгодной стороны, пессимистическое мышление («неудачник»), стремление видеть только чужие проблемы, не замечая своих собственных. Кто поможет нам посмотреть на себя со стороны? Наставник выступает источником информации об основных критериях качества информации: понятность, достаточная точность, полнота, достоверность, краткость, своевременность, адресность, адекватность выбора канала коммуникации.

Деятельность наставника включает в себя роль конфликтолога и направлена на повышение эффективности межличностных коммуникаций: разъяснение смысла идеи до того, как начнете их высказывать, формирование понимания, что нужно быть восприимчивым к возможным семантическим проблемам, уметь выражать открытость и готовность понимать, установления обратной связи с использованием правил эффективного слушания в управлении коммуникациями (помочь говорящему раскрепоститься, сопереживание говорящему, терпеливость, не допускать споров и критики).

Управление коммуникациями тесно связана с управлением конфликтов. Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей [7]. 80% конфликтов возникают помимо желания их участников. Управление конфликтом это – умение предотвращать непродуктивные конфликты, умение извлекать пользу из неизбежного конфликта, умение управлять собой и другими людьми в конфликтной ситуации. В основе понимание причины конфликта (неудовлетворительные

коммуникации, различия в целях, различия ожиданий, в потребностях и ценностях, в манере поведения и жизненном опыте) и именно наставник осуществляет эту функцию понимания сути конфликта и выстраивания успешной коммуникации между участниками.

Об эмоциональном интеллекте и палитре эмоциональных состояний часто узнаем не только от психологов, но и от наших наставников напоминая нам, что мы должны понимать и управлять своими эмоциями. Эмоциональный интеллект по Д. Гоулману это и самоанализ – осознание своих эмоций и понимание причин, эти и самоконтроль – умение управлять своими эмоциями и выражать их, это управление межличностными отношениями – умение управлять людьми и взаимодействием и конечно социальный анализ – умение различать эмоциями других людей и понимание того, что стоит за эмоциями других Эмоциональный интеллект – совокупность качеств, определяющих способность человека управлять собой и отношениями с другими людьми.

Наставник, как психолог в образовательной среде помогает субъектам образовательного процесса преодолеть конфликтные ситуации, научить осознавать своё эмоциональное состояние, понимать свои цели в данной ситуации, четко определить, чего я хочу, что необходимо делать, определить какое эмоциональное состоянии максимально эффективно для достижения цели, по сути управление своими эмоциями и конфликтной ситуацией. Особое внимание, как правило, уделяется наиболее сложной группе, где могут возникать конфликтные ситуации, индивидуальная работа с участниками конфликтов отводится психологам, но воспитательная, психолого-педагогическая, менторская – именно наставникам.

Управлять конфликтами и возможность обратиться за помощью должна быть намного больше, в том числе и с помощью расширения функциональных возможностей специалистов, таких как наставник. Необходимость включения в воспитательную работу таких специалистов действительно нужна, как и нужны различные гибкие компетенции для работы с различными участниками образовательного процесса понимание психологии общения и влияния при работе с обучающимися разных уровней образования.

### ***Список литературы***

1. 4 навыка будущего, которые помогут в учёбе и карьере // Фоксворд [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://media.foxford.ru/articles/4-future-skills> (дата обращения: 10.11.2024).
2. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способности человека: учебное пособие / В.Д. Шадриков. – 2-е изд. – М.: Логос, 1996. – 320 с.
3. Попов Л. Воспитание без этики? / Л. Попов // Высшее образование в России. – 1996. – №3. – С. 55–56.
4. Айнштейн В. О проблеме воспитания в вузе / В. Айнштейн // Высшее образование в России. – 1998. – №3. – С. 75–82.
5. Асадуллина Г.М. Практическая психология: учебное пособие / Г.М. Асадуллина, Л.В. Лямина. – Уфа: Изд-во БГПУ, 2016. – 129 с.
6. Эффективные коммуникации в организации // Психология и бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psycho.ru/library/3134> (дата обращения: 12.11.2024).
7. Менеджмент: электронный учебник по дисциплине: «Менеджмент» // Университет ИТМО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://de.ifmo.ru/bk\\_netra/page.php?index=89&tutindex=3](https://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?index=89&tutindex=3) (дата обращения: 13.11.2024).