

АННОТАЦИЯ

Выпускная квалификационная работа на тему:
«Профилактика межличностных конфликтов
как условие успешного коммуникативного процесса
в волонтерской деятельности
(на примере волонтерского центра
ФГБОУ ВО «ПГУ» «ПРОФИ-СОЦИ-ЛИНГВА»)»
Автор: Педанова П.В.
Научный руководитель: Боташева Асият Казиевна
Структура работы: стр. 113, прил. 2,
библиограф. назв. 160

Ключевые слова: конфликт, межличностный конфликт, динамика конфликта, разрешение конфликта, коммуникационный процесс, коммуникативная компетентность.

Актуальность темы исследования определяется тем, что процедуры предупреждения и разрешения межличностных конфликтов в коллективах либо сильно ограничены, либо отсутствуют вовсе. Во избежание этого, руководителям и коллективам необходимо обладать соответствующими знаниями о природе, этапах, мотивах, разрешении конфликтов, а также их профилактике, причем как теоретическими, так и практическими. Конфликты затрагивают все сферы общественной жизни. Зачастую они оказывают отрицательное влияние на человека, состояние социума, а также на эффективность труда сотрудников. В организациях любого рода широко распространены межличностные конфликты. Данный процесс относится к тем явлениям и процессам, которыми затруднительно управлять, базируясь лишь на жизненном опыте. Для этого необходима система теоретических и методических знаний по профилактике такого рода конфликтов.

Таким образом, **цель** нашего исследования – разработка программы профилактики межличностных конфликтов в волонтерской деятельности (на примере волонтерского центра ПГУ «ПРОФИ-СОЦИ-ЛИНГВА»).

Реализация данной цели предполагает постановку и решение следующих задач:

1. Проведение теоретического анализа состояния разработанности проблемы исследования в психологии.
2. Выявление специфики межличностных конфликтов в волонтерской деятельности.

3. Определение актуальных для темы исследования соционических методы изучения организации.
4. Анализ влияния уровня коммуникативных компетенций волонтеров на возникновение межличностных конфликтов.
5. Разработка и внедрение программы профилактики межличностных конфликтов в волонтерской среде.
6. Оценка эффективности профилактической программы межличностных конфликтов в деятельности волонтеров.

Теоретическая значимость исследования заключается в исследовании факторов, влияющих на возникновение межличностных конфликтов в среде волонтеров, разработана теоретическая модель необходимых коммуникативных компетенций добровольцев, предложена типология наиболее часто встречающихся конфликтов в данной деятельности.

Практическая значимость состоит в проведении комплексного исследования соционических характеристик сотрудников и актива волонтерского центра «ПРОФИ-СОЦИЛИНГВА» (ФГБОУ ВО «ПГУ»), а также разработке программы обучения волонтеров бесконфликтному поведению, которая состоит из двух блоков: просветительского и практического.

Теоретический и практический анализ состояния проблемы позволил выявить следующую **гипотезу**: знание волонтерами факторов успешной коммуникации способствует профилактике межличностных конфликтов при работе с различными категориями людей, а также формирует способность выработать верную стратегию в случаях конфликтного взаимодействия.

Положения, выносимые на защиту:

1. Профилактика межличностных конфликтов в волонтерской деятельности базируется на теоретических знаниях о сущности, предпосылках, закономерностях возникновения и стадиях развития конфликтов и определяется в комплексе методов, исходя из специфики конкретной конфликтной обстановки и особенностей ее участников.
2. Уровень коммуникативной компетентности личности оказывает непосредственное влияние на уровень конфликтности личности.
3. Профилактика межличностных конфликтов в организациях заключается в создании таких условий, которые способствовали бы минимизации возникновения противоборства в коллективе, а именно: диагностика и учет личностных особенностей сотрудников, их статуса, эмоционального состояния, уровня профессиональных навыков, опыта.

4. Программа профилактики межличностных конфликтов в волонтерской деятельности должна включать как теоретический, так и практический компоненты, направленные на формирование атмосферы дружелюбия, взаимоуважения, благоприятного психологического климата, а также позволяющие приобрести навыки коммуникативной культуры, повысить конфликтологическую компетентность сотрудников. Разработка и проведение социально-психологических тренинговых упражнений, а также и акмеологических тренингов программно-целевой направленности должна вестись в соответствии с полученными результатами проведенной диагностики персонала.

5. Установление успешного коммуникативного контакта между индивидами является важным условием эффективного взаимодействия в волонтерской среде. Этому способствует знание волонтерами основ ведения переговоров, техник ведения бесконфликтной беседы, типичных ошибок в коммуникации, правил аргументации и тактики поведения в конфликте.

Результатом нашего исследования стала программа профилактики межличностных конфликтов в волонтерской деятельности, рассчитанная на 5 занятий, включающих 40 академических часов. В рамках программы прошло обучение добровольцев навыкам адекватной оценки конфликтной ситуации, методикам принятия взвешенных решений, влияющих на снижение общего уровня конфликтности в организации. Проводимые тренинговые занятия были направлены на расширение коммуникативных компетенций активистов добровольческой организации, формирование гармоничных ориентаций в общении, а также навыков эффективного межличностного взаимодействия.