

Державний заклад
«Південноукраїнський національний педагогічний
університет імені К. Д. Ушинського»

Кафедра сімейної та спеціальної педагогіки і психології

Г. К. Кавиліна

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

*Навчальний посібник
для здобувачів вищої освіти спеціальності:
012 Дошкільна освіта*

*Одеса
Видавництво ТОВ «Лерадрук»
2021 рік*

УДК 327.5.(075)+ 378.14

Ка 12

Рекомендовано до друку вченою радою Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського» (Протокол № 2 від 30 вересня 2021 року).

Рецензенти:

Бабчук О. Г. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського».

Бикова С. В. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри філософії, політології, психології та права Одеської державної академії будівництва та архітектури.

Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.

ISBN:

У навчальному посібнику розкрито питання конфліктології: у першому розділі подано теоретичні засади конфліктології, її історія та наукові підходи до визначення конфліктів; причини виникнення, основні характеристики розвитку та методи керування конфліктом (способи поведінки в конфлікті); сутність, зміст, особливості міжособистісного конфлікту, конфліктні типи особистості. Другий розділ присвячено дослідженню видів, особливостей розвитку та способів розв'язання педагогічних конфліктів; особлива увага приділена булінгу в освітньому середовищі, його характеристикам, проявам і причинам, а також його відмінностям від конфлікту. Дані практичні методи визначення конфліктостійкості та стилю поведінки в конфлікті, запропоновано тренінг та вправи: «Управління конфліктами в закладі освіти».

Видання адресовано здобувачам вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта, також посібник стане в нагоді педагогам, вчителям, соціальним педагогам, психологам закладів освіти.

ISBN:

© Кавиліна Г.К., 2021

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Розділ 1. Теоретичні засади конфліктології.....	5
Тема 1. Історія становлення конфліктології та наукових підходів до визначення конфліктів.....	5
Тема 2. Причини виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій.....	19
Тема 3. Основні характеристики розвитку конфлікту.....	28
Тема 4. Сутність, зміст, особливості міжособистісного конфлікту, конфліктні типи особистості.....	39
Тема 5. Методи керування конфліктом (способи поведінки в конфлікті).....	57
Розділ 2. Види та способи розв'язання педагогічних конфліктів.....	72
Тема 6. Особливості розвитку конфліктів і булінгу в освітньому середовищі.....	72
Тема 7. Особливості педагогічних конфліктів між вчителями і учнями.....	91
Тема 8. Особливості педагогічних конфліктів між вчителями і між вчителем і батьками.....	112
Практичні методи визначення конфліктостійкості та стилю поведінки в конфлікті.....	137
Тренінг та вправи: «Управління конфліктами в закладі освіти».....	142
Висновки.....	148
Рекомендована література.....	149

Вступ

У суспільстві сформувалося стійке негативне ставлення до конфліктів, тому багато людей намагаються їх уникати, замовчувати їх існування, зокрема це стосується конфліктів в педагогічній спільноті. Разом з тим конфлікт – це нормальне явище, ознака розвитку і росту, прагнення до внутрішньої рівноваги. Конфлікт – це не тільки вираз власних труднощів, комплексів або особистої психології, але й поєднання внутрішньої напруги, труднощів у взаєминах з людьми і групових, організаційних, глобальних проблем.

Особливої ваги вивчення конфліктології і шляхів подолання конфліктів набуває в сучасних умовах, коли збільшилося коло соціальних відносин і міжособистісної взаємодії, конфліктологи і психологи все більше уваги звертають на проблеми міжособистісних конфліктів, зокрема педагогічних конфліктів. В останні роки почастишало таке явище як булінг в закладах освіти, як зі сторони учнів, так і зі сторони педагогів, цьому явищу в посібнику приділена особлива увага, зокрема, його ознакам, проявам і причинам, а також його відмінностям від конфлікту.

Все це визначає місце дисципліни «Конфліктологія», як однієї з ключових дисциплін в системі підготовки майбутніх бакалаврів в галузі педагогічної освіти спеціальності 012 Дошкільна освіта.

В навчальному посібнику представлений курс лекцій і практико-орієнтовані завдання з дисципліни «Конфліктологія», запропоновані матеріали засновані на сучасних теоретичних підходах в сфері конфліктології і психології, вони покликані розширити уявлення здобувачів вищої освіти про природу конфлікту, його структуру, динаміку і технології конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Посібник має на меті озброєння майбутніх педагогів основними технологіями, техніками, прийомами і способами профілактики конфліктів і подолання їхніх негативних наслідків.

Розділ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

Тема 1. Історія становлення конфліктології та наукових підходів до визначення конфліктів

Роль конфлікту в житті людини і суспільства в епоху Античності

Вивчаючи історію конфліктології, насамперед, слід звернути увагу на те, що розглянута галузь знання є відносно молодю наукою, її активне формування відбувалося лише на рубежі XIX-XX ст., однак, передумови і умови для того, щоб наукові дослідження, що вивчають природу і причини людських конфліктів оформилися в самостійну науку, стали з'являтися ще в стародавні часи.

Основною причиною такої ранньої появи теорій про виникнення, причини, перебіг і можливий результат конфлікту слід визнати те, що конфлікт в усі часи виступав невід'ємною частиною суспільства і соціального життя людини.

Досить цікавою видається історія розвитку конфліктології в епоху античності. Так, мислителі того часу засуджували відкриті протистояння, проте дотримувалися думки, що «в суперечці народжується істина», і сам соціальний конфлікт не є чимось хорошим або поганим, так як конфлікти в суспільстві існують в будь-якому випадку, незалежно від того, як до них ставитися.

Важливий внесок в історію розвитку конфліктології зробив Геракліт (біля 520-460 рр. до н.е.) – основоположник діалектики, базові принципи якої зберегли актуальність і в змісті сучасної теорії конфлікту, він стверджував, що специфіка світобудови

полягає в тому, що все в світі народжується через антагонізм і протиборство, відповідно, соціальний конфлікт необхідно розглядати як неодмінну складову суспільних відносин і розвитку суспільства.

У Геракліта ми знаходимо: «Війна – батько всього і всього цар. Одним вона визначила бути багатими, іншим – простими людьми, одних зробила рабами, інших – вільними». На відміну від Геракліта, який, по суті, виправдовував війну, Платон (приблизно 427-347 рр. до н. е.) засуджував її, розглядаючи як найбільше зло. Аналогічної оцінки війни як найгострішого соціального конфлікту дотримувався й інший великий мислитель Давньої Греції – Демокрит (біля 460-370 рр. до н. е.). Він говорив: «Громадянська війна є нещастям і для однієї й для другої ворогуючої сторони...».

Але не тільки війна як соціальний конфлікт привертає увагу античних мислителів. Цікаві конфліктологічні ідеї, пов'язані з державним устроєм, можна знайти, наприклад, у Аристотеля (384-322 рр. до н.е.), який стверджував, що держава є інструментом примирення людей. Людина поза державою, на його думку, агресивна і небезпечна. Не менший інтерес викликають соціально-етичні й правові ідеї Демокрита, який вказував, що «закони не забороняли б кожному жити за своїм смаком, якби кожний не шкодив один одному, тому що заздрість сприяє початку ворожнечі».

Вчення Конфуція, Платона про природу конфлікту

Давньокитайський філософ Конфуцій, який творив в VI-V ст. до н.е., розмірковуючи про природу соціальних конфліктів, відзначав, що вони породжуються в першу чергу нерівністю в суспільстві, а також об'єктивно існуючою нерівністю людей. Крім названої причини, в ряду передумов конфліктів Конфуцій виділяв користь, улесливість, впертість тощо. У свою чергу, розмірковуючи про шляхи попередження та вирішення соціальних конфліктів, Конфуцій вважав, що в якості основних з них можна виділити відповідність людини наступним вимогам: вчиняти

відносно інших людей таким же чином, яким би ви хотіли, аби поступали відносно вас; однаково поводитися як з простою людиною, так і з поважною особою; чесно ставитись до інших і з відповідальністю підходити до будь-якої справи.

Традиції східної філософії, зокрема в частині вивчення природи конфлікту, продовжив інший китайський дослідник, засновник даосизму – Лао Цзи, який закликав людей жити відповідно до природних законів, а, в якості основного засобу запобігання соціальних конфліктів в рамках позначеної концепції, виступала ідея про необхідність дотримуватися спокою в будь-якій ситуації, оскільки «мир цінніший, ніж війна».

Ідея конфлікту з приводу соціальної стратифікації суспільства була розвинена у вченні Платона – автора моделі ідеальної держави, згідно з якою люди та їх чесноти розташовувалися в тривірній ієрархії:

1) селяни та ремісники, чия праця забезпечує матеріальну основу суспільства (основні моральні цінності самовладання, слухняність);

2) солдати та чиновники, які повинні беззаперечно виконувати свій обов'язок: захищати державу (відбивати атаку зовнішніх ворогів та підтримувати порядок всередині, охороняти закон), (основна чеснота – мужність);

3) правителі, які визначають закон і керують державою (основна чеснота – мудрість).

На думку Платона, раби не мають чеснот і тому не можуть брати участі в політичному житті держави. Це виражало антидемократичну позицію філософа, який проповідував аристократичну форму рабовласницької держави, здатну придушувати конфлікти насильством та гнобленням.

Становлення конфліктології як науки в ХХ ст.

Конфліктологія – одна з наймолодших галузей наукових знань, що склалася на межі багатьох наук і, насамперед, соціології та психології. Вона, як відносно незалежна галузь в межах соціології сформувалась наприкінці 50-х років ХХ століття і

спочатку називалася «соціологія конфлікту». Ця подія пов'язана з працями Ральфа Дарендорфа (Німеччина) «Соціальні класи та класові конфлікти в індустріальних суспільствах» (1957), а також Льюїса Козера (США) – «Функції соціального конфлікту» (1956).

У цей же період подібна ситуація спостерігається і в психології. Завдяки дослідженням Р. Доза, М. Дойча, Д. Раппопорта, Д. Скотта, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Шерифа та інших психологія конфлікту виділяється як відносно самостійний напрям.

Дослідження в галузі соціології і психології конфліктів сприяли розвитку конфліктної практики. Формування конфліктної практики відбувається в 70-х роках ХХ ст. У цей період Горовіц та Бордман створили програму психологічного тренінгу, спрямовану на навчання конструктивній поведінці у конфліктній взаємодії. Х. Освуд розробив методологію POIR (аббревіатура від її повної назви: «Поступова та взаємна ініціатива для зняття напруги»), призначена для вирішення міжнародних конфліктів.

Особливе місце у формуванні конфліктної практики посіли переговornі методи вирішення конфліктів (С. і Г. Бауер; Г. Кельман; Д. Скотт та ін.). Розвиток технологій ведення переговорів за участю посередника (В. Лінкольн, Р. Рубін, Л. Томпсон та ін.) призвів до створення у США у 1970-1980-х роках закладів освіти з підготовки посередників. У цей період всесвітньо відомим став Гарвардський метод «принципових переговорів» Р. Фішера та В. Юрі.

У 80-х роках ХХ ст. центри конфліктів були створені в США та інших країнах. В американських університетах відкриваються центри дослідження та вирішення конфліктів, де вивчають теорію та практику вирішення конфліктів, готують фахівців у цій галузі, надають послуги учасникам конфліктів та проводять конкретну роботу з різних конфліктних ситуацій.

Так, університет Дж. Мейсона (США) з 1982 року готує студентів до нової спеціальності – Conflict Manager, їм присвоюється ступінь магістра. В наш час теорію та практику цієї дисципліни викладають майже у 150 коледжах та університетах США.

У 1970 році при Лондонському університеті був створений Центр вивчення конфліктів. В 80-х рр. ХХ ст. Стелла Корнеліус (засновник програми) та Олена Корнеліус (директор програми) створили міжнародну організацію з оригінальною програмою для вивчення конфліктів на різних рівнях суспільства. Ця програма викликає цікавість фахівців в галузі конфліктології з усього світу.

За ініціативою Організації Об'єднаних Націй в Австралії, в 1986 році був створений Міжнародний центр вирішення конфліктів.

У вітчизняній науці з початку 1990-х рр., завдяки дослідженням А. Анцупова, починає інтенсивно розвиватися системно-ситуативний підхід до вивчення конфліктної взаємодії військовослужбовців. Були розроблені основи міждисциплінарного підходу до дослідження конфліктів, визначено місце психології в створенні міждисциплінарної галузі науки – конфліктології, істотно розширено понятійно-категоріальний апарат, уточнено розуміння сутності конфлікту. У ряді досліджень реалізований ретроспективний аналіз історичних конфліктів. На великому масиві емпіричних даних виявлено і вивчено основні закономірності виникнення, розвитку та вирішення конфліктів у відносинах різних категорій військовослужбовців: офіцерів (А. Анцупов, 1992; Ю. Мягков, 1994), солдат і сержантів (Е. Баранов, 1995; Ю. Канатаєв, 1995), курсантів (В. Синеок, 1997).

А. Шипілов (2000) вивчав психологічні процеси, закономірності, механізми, принципи і засоби взаємодії офіцерів у важких міжособистісних ситуаціях і шляхи їх оптимізації. За результатами дослідження учений представив системне бачення важких ситуацій життєдіяльності офіцерів, ввів в науковий опис психологічний концепт «важка міжособистісна ситуація», розробив психологічні основи взаємодії офіцерів у важких міжособистісних ситуаціях, які представляють собою систему наукових знань практичної спрямованості і включають в себе: сутність взаємодії у важких ситуаціях, генезу

складних міжособистісних ситуацій, структуру взаємодії, його психологічні закономірності, ефекти і механізми. Згодом вчений проаналізував особливості конфліктів в ланці «керівник – підлеглий» (А. Шипілов, 2013).

Отже, А. Анцупов і А. Шипілов трактують конфлікт, як «найбільш гострий спосіб вирішення суттєвих протиріч, що виникають у процесі взаємодії і полягають у протидії сторонам конфлікту, що супроводжується негативними емоціями та переживаннями». Якщо є протидія, але немає негативних емоцій або, навпаки, негативні емоції переживаються, але протидії немає, то такі ситуації вважаються доконфліктними. Таким чином, запропоноване розуміння конфлікту передбачає в якості обов'язкових компонентів негативні почуття та протидію суб'єктів.

Особливу увагу привертають результати теоретичних й емпіричних досліджень проведених В. Хасан, який дає визначення конфлікту, як явищу, що трапляється з людиною (людьми), тобто такий феномен, який відбувається необхідно-неминуче і несе на собі відбиток негативізму; по-друге, як про явище, що має однозначно лінійний характер (прийняття-відторгнення, перемога-поразка, виграш-програш).

Конфліктологія в Україні: сучасний етап наукового пошуку

Перші публікації з проблеми конфліктології в Україні з'явилися у 80-х роках ХХ ст. (Ф. Бородкін, Г. Коряк, Л. Нечипоренко та ін.). Вивчення конфліктів у вітчизняній науці спочатку проводилося в рамках окремих спеціальних дисциплін – соціології конфлікту, юриспруденції, психології конфлікту, математичного аналізу конфлікту та ін.

На початку 90-х років ХХ ст. в Україні було розпочато українське конфліктологічне дослідження, центром якого став Інститут соціології НАН України. Серед українських учених, які одними з перших зробили вагомий внесок у розвиток конфліктології, є Марія Пірен (1937 р.н.) – доктор соціології, професор

Української академії державного управління. Під її керівництвом було проведено ряд міжнародних наукових конференцій з вивчення конфліктів (Чернівці – 1992, 1993, 1994; Чернівці – Київ – 1996), видано 14 томів матеріалів конференції, Словник конфліктних термінів (1995).

В сучасній Україні конфліктологія як наука продовжує формуватися, а також починає практикуватися як предмет в університетах. Українські вчені активізували роботу над проблемами діагностики, запобігання та вирішення конфліктів. Конфліктними питаннями на різних рівнях займаються багато організацій: Київський центр політичних досліджень та конфліктології, Київський міжнародний інститут соціології та конфліктології, кафедри соціології та конфліктології в університетах, школи конфліктологів, центри громадської думки та інші. Проводяться конференції, моніторингові дослідження, словники та підручники з конфліктних питань. Перераховані розробки не можуть замінити відсутність загальних концептуальних засад, які б дозволили зрозуміти механізм соціального конфлікту в Україні. Проблема в тому, що сучасна західна конфліктологія відображає конфлікти стабільного громадянського суспільства, якого в Україні ще немає, тому й необхідно розглядати конфліктні ситуації в українському суспільстві з притаманними йому специфікою та особливостями його історичного розвитку.

Таким чином, найбільш актуальними проблемами розвитку вітчизняної конфліктології на даному етапі є наступні:

- розробка категоріально-понятійного апарату з основ конфліктології;
- інтеграція гуманітарного, медико-біологічного та технічного підходів у дослідженні конфліктів;
- підготовка фахівців для науки та практики з питань прогнозування, запобігання та вирішення конфліктів, створення спеціальних груп практиків-конфліктологів.

Зв'язок конфліктології з іншими науками

Конфліктологія є міждисциплінарною наукою, що корис-

тується досягненнями інших наук і забезпечує їх власними результатами досліджень. Однак ступінь зв'язку конфліктології з цими науками суттєво різниця. Так, конфліктологія найтісніше співпрацює з такими науками, як:

❖ *філософія* (зокрема соціальна філософія і діалектика), оскільки діалектичний принцип філософії єдності і боротьби протилежностей, яка пояснювала б механізм розвитку всього сущого, лежить і в основі пояснення сутності конфлікту, який є результатом зіткнення протиріч. Тому конфліктологія спирається на теорію протиріччя, розроблену в діалектико-матеріалістичній філософії. Використання понять протиріччя, єдності і боротьби протилежностей, вирішення протиріч, типології протиріч дозволяє розглядати конфліктологію як форму конкретизації діалектики відповідно до філософсько-антропологічних і соціокультурних проблем;

❖ *психологія* (в тому числі психологія конфлікту), яка вивчає психологічні проблеми конфліктів, деякі їх види (наприклад, внутрішньоособистісні та міжособистісні конфлікти), психологічні підходи до їх розуміння, аналіз взаємодії людей в конфліктних ситуаціях, особливості переживання людиною конфліктів, особливості психологічної допомоги людям при виникненні конфліктів тощо. Психологія конфлікту вимагає ґрунтового знання багатьох психологічних проблем теорії особистості, її структури, мотиваційної складової, психічних процесів, типології особистості, вольових, емоційних, несвідомих процесів;

❖ *соціологія* (особливо соціобіологія і соціологія конфлікту), яка вивчає конфлікти (внутрішньоособистісні, міжособистісні та соціальні) з боку соціальної обумовленості потреб, інтересів, потягів суб'єктів, а також певних конфліктних дій, що відповідають природі даного суб'єкта;

❖ *культурологія* (зокрема культуурологія конфлікту), яка вивчає конфлікти між різними суб'єктами, окремими людьми (науковцями, релігійними діячами, ідеологами, культуурологами тощо), соціальними спільнотами (класи, верстви, нації тощо),

соціальними інститутами (сім'ї, системи освіти), громадськими організаціями (держави, політичні партії, церкви тощо з їх духовної та культурної сторони) та ін. Предметом культурологічного аналізу конфліктів є ідеї (релігійні та світські), традиції та звичаї, віра та вірування. Культурологія конфлікту розкриває вплив духовної культури та цивілізації на внутрішньоособистісні, міжособистісні та соціальні конфлікти.

Багато інших галузей науки, такі як історія, мистецтвознавство, економічні науки, правознавство, математика, педагогіка, політологія, військова наука та ін., дають конфліктології фактичний матеріал і слугують полем для формування і впровадження її концепцій. В результаті міждисциплінарних досліджень конфліктологія отримує можливість виявляти не окремі, а загальні закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів.

Предмет, об'єкт, завдання і функції конфліктології

Конфліктологія – це система знань про закономірності, механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також принципи і технології їх управління.

Об'єкт конфліктології:

а) всі прояви конфліктної соціальної взаємодії в сучасному світі, людському суспільстві та міжособистісному просторі людини, з урахуванням її дій, цінностей, оцінок та установок у суспільстві та його інститутах;

б) саме соціальне життя, все нескінченне розмаїття реальних конфліктів, якими наповнене минуле і сучасне суспільне життя.

Предметом конфліктології як науки є:

а) закономірності, механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також принципи й технології їх управління;

б) ідеальна модель конфліктної взаємодії, теорія, основою якої виступає понятійний апарат з його центральною ланкою – категорією конфлікту.

Завдання конфліктології можна сформулювати наступним чином:

- аналіз конфлікту як об'єкта науки, розвиток конфліктологічної теорії;
- створення системи конфліктологічної освіти в Україні та за кордоном, активна інтеграція зарубіжних знань у вітчизняну науку;
- практична робота в сфері прогнозування, попередження і врегулювання конфліктів;
- подолання роз'єднаності конфліктологічних науки і теорій;
- вивчення міждисциплінарних досліджень конфліктів, оскільки конфлікти знаходяться на стику різних наук;
- виділення окремої наукової спеціальності «конфліктолог», оскільки передбачається, що конфліктологія стане окремою наукою, однак на початковій стадії можливе виділення її в якості однієї зі спеціальностей в рамках психології, соціології та політології;
- створення емпіричної бази даних, яка включала б різні відомості про конфлікти, що виникають між людьми;
- створення в Україні інституту конфліктологічних дослідних центрів, які б займалися вивченням тільки означеної проблематики.

Конфліктологія в соціальному житті виконує кілька важливих функцій, серед яких особливо виділяються:

❖ *пізнавальна* – полягає у вивченні конфліктів, їх класифікації, способів вирішення, попередження, розробці конфліктологічної теорії, виявленні сутності основних категорій конфліктології (конфлікт, соціальна напруженість, конфліктна ситуація та ін.), а також у визначенні предмета конфліктології, її методології, місця серед інших суспільствознавчих наук. Ця функція виражається в прирості знань про соціальні конфлікти, їхніх предметах, суб'єктах і характер впливу на соціальні процеси;

❖ *діагностична* – полягає в аналізі конфліктної ситуації, соціальної напруженості, суб'єктах конфлікту, їх причин і ста-

дії розвитку, визначенні способів і планів щодо їх врегулювання. Діагностична функція конфліктології дозволяє проаналізувати причини виникнення конфліктів в різних суспільствах або соціальних групах, зрозуміти причини конфліктних ситуацій, їх основні типи, психологічні, ідеологічні, економічні та інші параметри, співвідношення типів конфліктів і засобів їх врегулювання. Вона передбачає постійний конфліктологічний моніторинг основних суспільних процесів, відстеження того, як зароджуються і розгортаються конфліктні ситуації, соціальна напруженість і соціальні конфлікти, пропонуючи на цій основі адекватні управлінські рішення;

❖ *освітня* – дозволяє кожній людині використовувати конфліктологічні знання для попередження та вирішення різноманітних конфліктів, усунення та вирішення питань що можуть стати причинами їх виникнення (антагонізм інтересів, невихованість, злість тощо), руйнування установки на конфліктність, навчання толерантності (терпимості до протилежних думок, вчинків, класів, націй, етносів тощо);

❖ *прогностична* – полягає в розробці обґрунтованих прогнозів розвитку соціальних протиріч і конфліктних процесів в майбутньому і включає в себе аналіз тенденцій розвитку основних соціальних суб'єктів, можливих предметів конфлікту, динаміки інтересів тощо. Передбачає знання основних тенденцій розвитку соціуму на тому чи іншому етапі розвитку, а також його ключових соціальних суб'єктів. Ця функція дозволяє будувати конфліктологічний прогноз, в якому викладаються можливі сценарії розвитку того чи іншого конфлікту;

❖ *ідеологічна* – полягає в використанні даних конфліктології в інтересах правлячої еліти; викладені у вигідному для неї світлі причини соціального конфлікту перед населенням; визначенні перспектив розвитку суспільства, а також в маніпулюванні поведінкою людей, розпалюванні конфлікту «на рівному місці»; ігноруванні назрілих конфліктів або знаходженні винуватців цих конфліктів в інших силах;

❖ *прагматична* – полягає в розробці практично значущих

програм, алгоритмів дії соціальних суб'єктів, розширює розуміння циклу конфліктологічного пізнання, яке не повинне завершуватися отриманням якихось наукових результатів, вимагає від нього перетворення описуваних знань в знання розпорядчі, за допомогою яких можна керувати та регулювати соціальну діяльність.

Таким чином, мета багатофункціональної науки конфліктології полягає в створенні моделі вирішення конфлікту, стратегій, методів управління конфліктом, у вивченні меж конфлікту, в знаходженні ґрунту для порозуміння, у виявленні способів вирішення конфліктів за рахунок трансформації об'єктивних чинників, що породили конфлікт, або перетворення суб'єктивної, психологічної сторони на ідеальну (за принципом: не можеш змінити ситуацію – зміни ставлення до неї).

Принципи і методи конфліктології

Як і будь-яка наука конфліктологія має свій набір спеціальних методів, принципів і загальнонаукових дослідницьких підходів.

До методологічних принципів належать:

❖ *принцип діалектичного розвитку*, який несе в собі розуміння безперервності розвитку і зміни будь-якого явища і процесу. Цей принцип вимагає при вивченні конфлікту виявляти тенденції його еволюції. Розвиток конфлікту може бути поступовим, безперервним, тривалим, нерівним, стрибкоподібним при переході від одних форм до інших, частіше від простих до більш складних;

❖ *принцип всезагального зв'язку* передбачає пошук зв'язків конфлікту з іншими явищами, процесами і власними підсистемами; не слід обмежуватися розглядом його окремих елементів чи аспектів. Методологічне втілення цього принципу залежить від відновлення дії основних законів діалектики та взаємодії її парних категорій. Так, закон є здатністю та боротьбою з протистояннями, які відображають внутрішні джерела розвитку конфліктів. Закон переходу кількісних змін в ті, які розкривають наявний спосіб еволюції та динаміки конфліктів, орієнтуються на

пошук закономірностей. Парні категорії діалектики – матерія і рух, час і простір, кількість та якість, одиничне та загальне, сутність та прояв, зміст та форма – дозволяють визначити комплексний перехід до конфліктів;

❖ *принцип діалектичної єдності теорії*, експерименту і практики допомагає будувати дослідницькі стратегії в конфліктології, зіставляючи емпіричну базу і теоретичні конструкції;

❖ *принцип системності* вимагає розгляду конфлікту як складно організованого об'єкта з ієрархічною системою, яка, у свою чергу, може бути підсистемою вищого рівня. Важливо виявити все різноманіття елементів у структурі конфлікту, зв'язки між ними, а також взаємозв'язок та залежність конфлікту від зовнішніх явищ та факторів;

❖ *принцип історизму* вимагає врахування конкретних умов протікання конфлікту: місця, часу, країни, культури, етноменталітету, інституційних форм, певних обставин;

❖ *принцип об'єктивності* – один із найважливіших принципів наукової оцінки – вимагає від конфліктолога мінімізації впливу особистих та групових інтересів, орієнтирів, упереджень та інших проявів суб'єктивності у процесі вивчення конфліктів та висновків;

❖ *принцип суб'єктивного підходу* – вимагає врахування точки зору протилежних сторін конфлікту.

Загальнонаукові підходи містять у собі філософський, загальносоціологічний, історичний, логічний, загальнопсихологічний.

Сучасні умови суспільного життя вимагають від наукової діяльності інтенсивної взаємодії багатьох галузей знань. Розмаїття методів неминує спричиняє проблему вибору найбільш адекватних і перспективних методів для розв'язання спеціальних дослідницьких завдань.

Спеціальні методи, до яких ми можемо віднести функціональні і структурно-функціональні методи, аксіологічний метод, ресурсно-ціннісний метод, біхевіористичний метод, метод фак-

торного аналізу, метод статистичного аналізу, порівняльно-правовий метод, математичний та «ігровий» метод, методи і технології управління конфліктними ситуаціями і т. ін.

Сукупність зазначених основних методів конфліктології складає її методологічну стратегію, реалізація якої передбачає використання цілого арсеналу конкретних методик і процедур, які утворюють тактику конфліктологічного дослідження. Правильність вибору прямо впливає на ефективність, практичну значущість теоретичних висновків.

Соціально-психологічна природа більшості конфліктів потребувала використання інструментарію, що застосовує соціологія і психологія.

Незважаючи на всю позитивну цінність наукової методології, варто знати, що її не слід переоцінювати. Неприпустимість абсолютизації певних методів пізнання пов'язана з причинами та обмеженнями людського пізнання, а також специфікою самого конфліктного процесу, що може розвиватися не на основі раціональності та логіки, а на основі ірраціональних пристрастей. Розпалювання пристрастей дуже часто призводить до некерованості конфліктного процесу, що, у свою чергу, створює труднощі для застосування будь-яких раціональних методів.

Водночас, не можна впадати і в іншу крайність, тому що, незважаючи на наявні труднощі, ефективне керування конфліктом, звуження можливості його руйнівних наслідків можливе тільки на раціональній основі, шляхом застосування наукової методології.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

1. Поясніть роль конфлікту в житті людини і суспільства в епоху Античності.

2. У чому полягає зміст вчення Конфуція та Платона про природу конфлікту?

3. *Опишіть, як відбувалось становлення конфліктології в ХХ ст.*
 4. *Дайте визначення «конфліктології», поясніть її специфіку.*
 5. *Визначте особливості розвитку конфліктології в Україні.*
 6. *Розкрийте стан сучасного етапу наукового пошуку в конфліктології.*
 7. *Поясніть зв'язок конфліктології з іншими науками.*
 8. *Дайте визначення предмета, і об'єкта конфліктології.*
 9. *Сформулюйте завдання і функції конфліктології.*
 10. *Проаналізуйте принципи і методи конфліктології*
-

Тема 2. Причини виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій

Категорії «конфлікт», «конфліктна ситуація» і «конфліктні відносини»

Звернімось до визначення найосновніших категорій конфліктології: «конфлікт» та «соціальний конфлікт». Однак, спочатку ми відзначимо, що сучасні конфліктологи не мають єдності у визначенні понять «конфлікт» та «соціальний конфлікт». Крім того, дуже часто в літературі поняття «конфлікт» та «соціальний конфлікт» ототожнюють і використовуються як синоніми.

Один з засновників соціальної конфліктології Л. Козер визначає соціальний конфлікт як ідеологічний феномен, що відображає прагнення та почуття соціальних груп чи окремих осіб у боротьбі за об'єктивні цілі: владу, зміну статусу, перерозподіл доходів, переоцінку цінностей тощо.

А. Дмитрієв під соціальним конфліктом розуміє той вид протистояння, при якому сторони прагнуть захопити територію або ресурси, загрожують опозиційним індивідам або групам,

їхньої власності або культури таким чином, що боротьба приймає форму атаки або оборони.

Ю. Запрудський вважає, що соціальний конфлікт – це явний або прихований стан протиборства об'єктивно розбіжних інтересів, цілей і тенденцій розвитку соціальних об'єктів, пряме і непряме зіткнення соціальних сил на ґрунті протидії існуючому громадському порядку, особлива форма історичного руху до нової соціальної єдності.

Згідно з А. Здравомисловим, конфлікт – це найважливіша сторона взаємодії людей в суспільстві, свого роду клітинка соціального буття. Це форма відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена суперечливими цінностями і нормами, інтересами і потребами.

За В. Хасан, *конфлікт* – всього лише форма, в якій ми можемо виявити протиріччя для того, щоб спробувати його вирішити. При цьому, звичайно, важливо не забувати, що форма повинна бути так спеціально організована, щоб спрацювати цілком певним чином. Однак до сих пір форма часто приймається за саму сутність, і при цьому треба зауважити, що ми, поки що, не навчилися з нею (формою) поводитись, тобто якраз організувати і відповідно інтерпретувати. Але, швидше за все, тому і не навчилися, оскільки не розрізняємо, де форма, а де те, що в ній представлено. Звідси безліч ілюзій. Найпоширенішою з них є уявлення про можливість перемоги однієї людини над іншою. З цією ілюзією тісно пов'язаний самий стійкий оман людини про те, що вдосконалення озброєння – синонім людської могутності. Або, іншими словами, сильний той, хто озброєний. Тому ставлення до конфліктології з часів М. Фоллет розвивалося як подолання страху перед конфліктом через оволодіння технікою і завоюванням ресурсів. Передбачалося, що озброєність психотехнічними прийомами поведінки в міжособистісних (міжгрупових і т.п.) конфліктах і є шляхом оволодіння конфліктом, але не тим, що в ньому представлено (його змістом).

Отже, підсумовуючи все вищезазначене ми погоджуємось з твердженням, що *конфлікт* (від лат. *conflictus* – зіткнення) –

активні взаємоспрямовані дії кожної зі сторін для реалізації своїх цілей, насичені сильними емоційними переживаннями; це суперечка, протистояння інтересів, зіткнення, протиріччя, яке часто породжує ворожість страх, ненависть.

У психології конфлікт визначається як відсутність згоди між двома або більше сторонами. У разі міжособистісного конфлікту сторони розуміються як особи чи групи, а у випадку внутрішньо особистісного конфлікту – установки, цінності, ідеї одного суб'єкта.

Соціальний конфлікт – це відкрите протиборотство, суперечності, зіткнення двох і більше суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якого є усвідомлені несумісні потреби, інтереси і цінності.

Виникнення суперечностей призводить до формування конфліктних відносин.

Конфліктні відносини – форма та зміст взаємодії між сторонами та заходи, які вони вживають для припинення конфлікту.

Виникнення конфліктних відносин приводить до створення конфліктної ситуації.

Конфліктна ситуація – це одиничне поняття стосовно конфлікту. Конфліктна ситуація – це фрагмент конфлікту, цілий епізод його розвитку, своєрідна «фотографія» в певний момент часу невідповідності намірів (прагнень) людини умовам їх досягнення.

Конфліктна ситуація – це суперечлива позиція сторін з будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань, прагнень тощо; ситуація прихованого або відкритого протистояння між двома або більше залученими сторонами, кожна з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи вирішення проблеми, яка є особистою для кожного з її учасників.

Конфліктна ситуація є необхідною умовою конфлікту. Щоб перетворити таку ситуацію на конфлікт, на динаміку, пот-

рібен зовнішній вплив, шок чи інцидент. М. Пірен визначає конфліктну ситуацію як нагромадження суперечностей, які містять суттєву причину конфлікту.

Конфліктна ситуація в міжособистісних взаємодіях означає специфічне втілення в ситуації взаємодії «віч-на-віч» конфліктного стану системи діадичних відносин, або сприйнятого як таке, принаймні одним із учасників цих відносин.

Таким чином, конфліктна ситуація характеризується усвідомленням конфліктних факторів хоча б одного з суб'єктів взаємодії в конкретних умовах.

Визначення учасником взаємодії ситуації як конфлікту характеризує першу фазу конфлікту. Свідченням сприйняття ситуації міжособистісної взаємодії як конфлікту є відчуття загрози.

Джерела конфліктів та причини їх виникнення: загальні і часткові

Джерелами конфліктів є протиріччя, що виникають між ідеями, людьми, групами, організаціями, державами. Джерелами конфліктних ситуацій є загострення протиріч, невідповідність точок зору, цілей, підходів, бачення шляхів вирішення різних проблем.

Для переростання виниклої суперечності у конфліктну ситуацію необхідні такі умови:

- значущість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
- перешкоджання з боку одного з опонентів досягненню цілей іншим учасником (навіть якщо це суб'єктивне, далеке від реальності сприйняття одним із учасників);
- перевищення особистої або групової терпимості до перешкоди, що виникла, принаймні на одній зі сторін.

Конфлікт починається тоді, коли хоча б один із взаємодіючих суб'єктів усвідомлює відмінність між своїми інтересами та принципами від інтересів та принципів іншої сторони та розпочинає односторонні дії, щоб згладити ці відмінності на свою користь (ще не чітко розуміючи, що вони собою являють).

Предметом конфлікту є об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка є основою конфлікту. Це суперечність, через яку сторони вступають у конфронтацію.

Об'єктом конфлікту може бути матеріальна, соціальна або духовна цінність, володіння або використання якої прагнуть обидва противники.

Першою ознакою конфлікту можна вважати напруженість, яка проявляється в результаті браку або неузгодженості інформації, браку знань для подолання труднощів. Справжній конфлікт часто виникає, коли намагаються переконати іншу сторону або нейтрального посередника, що «ось чому він помиляється, і моя точка зору правильна».

Людина може спробувати переконати інших прийняти її точку зору або заблокувати чужу за допомогою основних засобів впливу, таких як примус, винагорода, традиції, рецензування, харизма, переконання чи участь.

Причинами конфлікту є явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і, за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його. Серед великої кількості причин конфлікту, перш за все, є *загальні причини*, які так чи інакше з'являються практично в усіх конфліктах, що виникають. До них відносяться:

- *соціально-політичні та економічні* (пов'язані з суспільно-політичною ситуацією в країні). Якщо в суспільстві виникає конфлікт, то це соціальний конфлікт. Джерелами конфлікту є соціальна нерівність, яка існує в суспільстві, і система поділу таких цінностей, як влада, суспільний престиж, матеріальне багатство та освіта. Будь-який соціальний конфлікт, набуваючи значних розмірів, об'єктивно стає суспільно-політичним. Політичні інститути, організації, рухи, втягнуті в конфлікт, активно відстоюють певні соціально-економічні інтереси. Конфлікти, що відбуваються в різних сферах, набувають політичного значення, якщо вони зачіпають міжнародні, класові, міжетнічні, релігійні, демографічні та інші відносини.

- *соціально-демографічні* (відмінності у ставленні до людей через їх стать, вік, етнічну приналежність, сімейний стан тощо);

- *соціально-психологічні* (групові стосунки, лідерство, групова поведінка тощо);

- *індивідуальні психологічні* (особисті якості: здібності, темперамент, характер, потреби тощо). Багато інформації для вибору правильного способу поведінки в конфліктних ситуаціях можна визначити за особливостями темпераменту та характерологічними рисами учасників конфліктів.

Окремі (часткові) причини безпосередньо пов'язані з конкретним типом конфлікту (трудовим, сімейним, міжнародним тощо).

Деструктивні і конструктивні функції конфлікту

Цивілізований конфлікт вимагає підтримки і сильної взаємодії в рамках співпраці та конкуренції. Боротьба означає перехід конфлікту в нецивілізовану систему. Звідси поділ конфліктів на конструктивні та деструктивні. Існує правило, всередині якого конфлікт має конструктивне значення. Вихід за ці рамки призводить до патологічного переродження конструктивного конфлікту в руйнівний. Конструктивність, як правило, звужується до поняття «соціальна норма». Вихід за межі цієї норми є руйнівною соціальною патологією.

До конструктивних (позитивних) функцій конфлікту належать:

– функція зняття напруги між антагоністами, «випускний клапан»;

– «комунікативно-інформаційна» та «функція поєднання», під час реалізації яких люди можуть перевіряти один одного і робити певні кроки назустріч один одному;

– функція стимулятора та рушійної сили суспільних змін;

– функція сприяння формуванню суспільно необхідної рівноваги;

- гарантії розвитку суспільства шляхом відкриття проти-лежних інтересів, можливостей їх наукового аналізу та визна-чення необхідних змін;
- сприяння переоцінці минулих цінностей та норм;
- надання допомоги у зміцненні лояльності членів цього структурного підрозділу.

Деструктивні (негативні) функції конфлікту, тобто умови, що перешкоджають досягненню цілей. Це такі, як:

- незадоволення, поганий моральний дух, збільшення плинності кадрів, зниження продуктивності праці;
- зниження ступеня співпраці в майбутньому, порушення роботи системи зв'язку;
- абсолютна відданість групі та непродуктивна конкуренція з іншими групами організації;
- уявлення про іншу сторону як про ворога, про власні цілі як про позитивні, а про цілі іншої сторони як про негативні;
- згортання взаємодії між конфліктуючими сторонами;
- посилення ворожості між конфліктуючими сторонами зі зменшенням спілкування, посиленням взаємної ворожості та ненависті;
- зміщення акцентів: надання більшої ваги перемозі у конфлікті, ніж вирішенню проблеми;
- можливість підготовки до нового раунду конфлікту;
- закріплення у соціальному досвіді окремої особи або групи насильницьких шляхів вирішення проблем.

Однак, оцінюючи конструктивність та деструктивність функцій конфлікту, необхідно мати на увазі наступне:

- ❖ відсутність чітких критеріїв розмежування конструктивних та руйнівних конфліктів. Межа між конструктивними та деструктивними функціями іноді втрачає свою двозначність, коли йдеться про оцінку наслідків певного конфлікту;
- ❖ переважна більшість конфліктів виконує як конструкти-

вні, так і руйнівні функції;

❖ ступінь конструктивності та деструктивності певного конфлікту може змінюватися на різних етапах його розвитку;

❖ слід враховувати, для кого зі сторін конфлікту він є конструктивним, а для кого – руйнівним. У конфлікті можуть бути зацікавлені не супротивні сторони, а інші учасники (підбурювачі, співники, організатори). Тому функції конфлікту з позицій різних учасників можна оцінювати по-різному.

Існує п'ять простих і чотири складні форми патологічного конфлікту.

Прості патологічні форми конфлікту: бойкот; саботаж; переслідування; вербальна та фізична агресія.

Складні форми патологічного конфлікту: протест; повстання; революція; війна.

Насильницькі та ненасильницькі дії (типологія, запропонована американським дослідником Джозефом Хаймсом).

До *насильницьких дій* дослідник, зокрема, включає:

- ❖ міжнародні війни;
- ❖ міські расові повстання;
- ❖ організована злочинність у великих містах;
- ❖ замовлення вбивств;
- ❖ пограбування потягів і банків, викрадення тощо.

Інший полюс конфліктних дій – *ненасильницькі дії*, умовно іменовані як конструктивні. Класифікацію ненасильницьких дій (198 методів) зробив американський професор Дж. Шарп. Методи ненасильницького протесту та переконання запропоновані ним включають:

- ❖ публічний виступ;
- ❖ гасла, меморандуми та символи;
- ❖ молитви та богослужіння;
- ❖ роздягання на знак протесту;
- ❖ знищення майна;
- ❖ відмова від відзнаки;

- ❖ відлучення від церкви;
- ❖ прогули;
- ❖ еміграція на знак протесту;
- ❖ бойкот споживчих товарів;
- ❖ вилучення банківських вкладів;
- ❖ відмова від сплати податків;
- ❖ страйк ув'язнених;
- ❖ бойкот виборів;
- ❖ відмова від членства в міжнародних організаціях;
- ❖ голодування;
- ❖ перекриття доріг;
- ❖ прагнення до ув'язнення та багато інших.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

1. Дайте визначення поняття «конфлікт», на думку різних авторів (А. Дмитрієв, Ю. Запрудський, А. Здравомислов, В. Хасан).
2. Порівняйте зміст понять «конфлікт» і «соціальний конфлікт».
3. Поясніть дефініції «конфліктна ситуація» і «конфліктні відносини».
4. Назвіть джерела конфліктів.
5. Сформулюйте причини виникнення конфлікту: загальні і часткові.
6. Розкрийте предмет і об'єкт конфлікту.
7. Схарактеризуйте причини конфлікту.
8. Визначте функції конфлікту, які належать до деструктивних і конструктивних.
9. Назвіть форми патологічного конфлікту.
10. Поясніть зміст насильницьких та ненасильницьких дій (за Джозефом Хаймсом).

Тема 3. Основні характеристики розвитку конфлікту

Періоди, етапи і стадії конфлікту

Динаміка конфлікту включає в себе зазвичай кілька періодів, етапів, стадій конфлікту, що настають один за одним в певній послідовності. Існує кілька моделей розвитку конфлікту.

Як приклад, наведемо модель розроблену на основі практичних підходів досліджених і наявних в конфліктології, яка включає три стадії і сім етапів, вона обґрунтовує що виникнення конфліктної ситуації є найпершою подією латентної стадії розвитку конфлікту. Модель заснована на концепції А. Дмитрієва, В. Кудрявцева і С. Кудрявцева (1993 р.), побудованої на результатах їх власних досліджень та на аналізі інших джерел (схема 1).

Розглянемо більш детально зазначені три стадії конфлікту, і події що їх характеризують.

Перша стадія зародження конфлікту – прихований, або латентний, період. Стадія зародження конфлікту включає конфліктну ситуацію, виникнення розбіжностей, появу сигналів конфлікту, в тому числі інцидентів. Відбувається усвідомлення інтересів і перешкод кожної зі сторін конфлікту, з'являється ворожість між ними. Конфлікт розвивається поступово, і не завжди конфліктна ситуація переростає у відкрите, публічне протистояння. Конфлікт можна погасити тоді, коли він знаходиться в початковій фазі протиборства і конфліктна ситуація ще не перейшла в відкриті цілеспрямовані дії один проти одного.

Стадія розвитку (ескалації) протиборства – це вже початок публічного конфліктного протиборства, дії сторін один проти одного, агресивність. Відбувається ескалація конфліктної взаємодії. Використовуються всі наявні ресурси в боротьбі сторін. Розвивається інформаційне та енергетичне протистояння, яке нерідко переростає в насильство, а в ряді випадків і в війну, збройні зіткнення. Конфлікт досягає свого піку, ресурси виснажуються. Виникає потреба в переговорах, посередництві для примирення.

Стадія завершення, трансформації передбачає завершення, вирішення конфлікту. Залучаються посередники, або медіатори. Постконфліктна ситуація полягає в нормалізації відносин або переростанні конфлікту в інше протиборство.

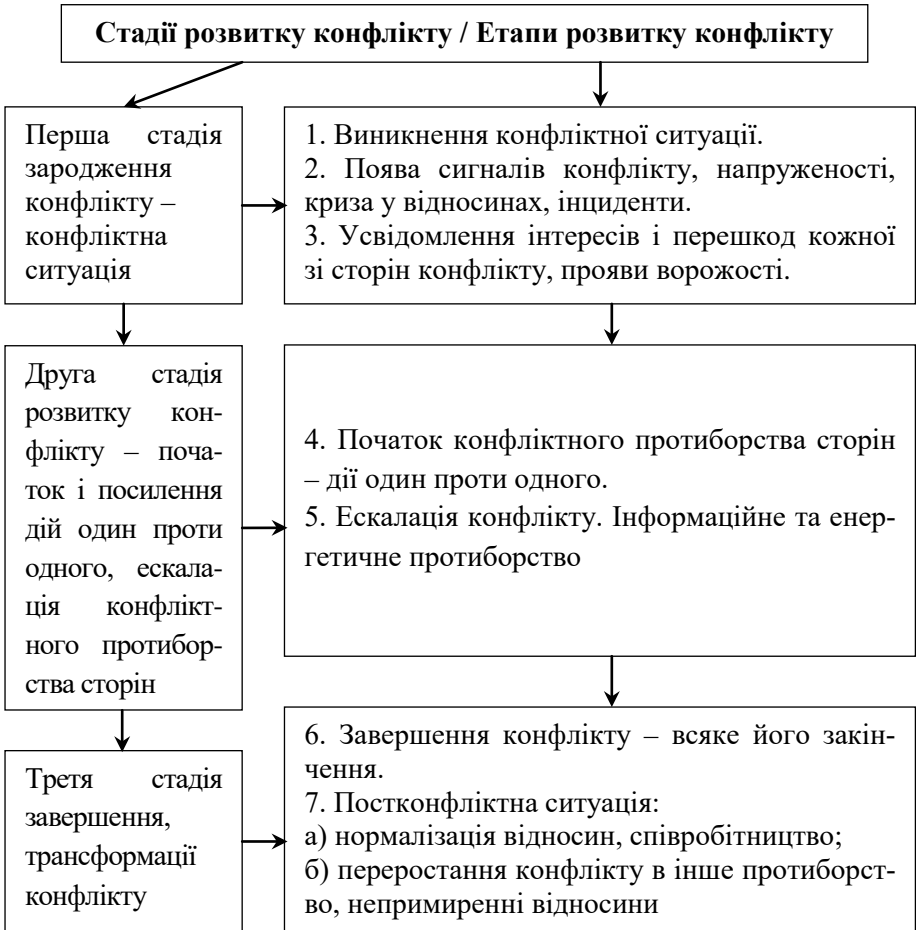


Схема 1 – Стадії та етапи розвитку конфлікту

В динаміці конфлікту, як правило, виділяють сім основних етапів.

1. *Конфліктна ситуація* – поява об'єкта і предмета конфлікту, його сторін, учасників, їх протилежних інтересів. Це таке поєднання обставин, яке створює ґрунт для подальшого реального протиборства між людьми, суб'єктами соціального життя, організаціями. Наприклад, намічається скорочення штатів, хто буде скорочений – ще невідомо, але з'являється предмет конфлікту, виникає напруга, сторони конфлікту ще не позначені, їх інтереси не стикаються.

2. *Сигнали конфлікту*. Про загострення відносин на стадії предконфлікту зазвичай свідчать так звані сигнали конфлікту: напруга, криза, інцидент.

Напруга – поява негативних установок, спотворення сприйняття іншою стороною.

Криза – запеклі суперечки, образи, перманентні розбіжності. Втрата зв'язку з партнером по роботі або міжособистісних відносинах, шлюбу. Втрачається контроль над емоціями. Ситуація ще може покращитися і сторони знайдуть можливість порозумітися або почнуть відкрите протистояння.

Інцидент – короткочасне зіткнення, суперництво, хвилювання через дрібниці, які не завжди навіть мають відношення до самої конфліктної ситуації. Інцидентів може бути кілька, не обов'язково один, і не завжди інциденти ведуть до початку конфлікту.

А. Мінделл, відомий американський психолог (фізик), називає шість ознак (сигналів) виникнення конфлікту: 1) словесна незгода; 2) відсутність відкритого спілкування; 3) збереження розділу або обмежень у часі і просторі; 4) плітки про супротивника; 5) негативні образи або фантазії про іншого; 6) підозрілість і недовірливість по відношенню до супротивника.

Момент вступу в конфлікт – це справа особистого вибору кожної людини. Емоції, підозрілість, плітки з часом накопичуються. Страх поляризує почуття, роблячи нас слабкими або

сильними. Емоційні відносини на другому етапі відіграють дуже істотну роль.

3. *Усвідомлення інтересів і перешкод* кожною зі сторін *конфліктної ситуації*, ворожість характеризують другий і третій етапи. Кілька обов'язкових подій необхідні, на думку А. Дмитрієва, В. Кудрявцева і С. Кудрявцева, для розвитку конфлікту: 1) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації; 2) усвідомлення одним із суб'єктів своїх інтересів в цій ситуації; 3) усвідомлення перешкод для задоволення своїх інтересів; 4) усвідомлення своїх інтересів і перешкод іншою стороною; 5) конкретні дії однієї зі сторін відповідно до другої, б) відповідь на ці дії іншої сторони, означає вже початок відкритого протиборства, оскільки позиції обох сторін чітко визначилися і почалися дії один проти одного.

4. Початок явного протиборства відкриває наступний, четвертий *етап*, коли *починаються дії сторін одна проти одної*, постійно проявляється агресивність. Цей етап логічно впливає з попереднього і тісно пов'язаний з ним. Можна було б навіть не виділяти його в якості самостійного етапу, але саме він є вирішальним в ухваленні рішення: вступати в конфлікт, приймати виклик або застосувати стратегію відходу від конфлікту, поступитися іншій стороні, пристосуватися.

5. П'ятий етап можна назвати *ескалацією*. Відносини протиборчих сторін включають в себе два основних процеси:

1) *інформаційне протиборство* – вимір власного потенціалу в порівнянні з можливостями іншої сторони на основі отриманої інформації, інформаційна війна. Кожен з учасників конфлікту прагне отримати якомога повнішу інформацію, позбавивши такої можливості партнера по протиборству. Банальна істина про те, що хто володіє інформацією, той володіє ситуацією, набуває в умовах конфронтації зовсім не банального змісти і ваги. Мета інформаційного протиборства – діагностувати

своє становище і можливості іншої сторони. Потім в залежності від результатів такої діагностики вибрати способи стратегії і тактики поведінки в конфлікті;

2) *енергетичне протиборство* – безпосередні активні дії сторін, засновані на наявності у них необхідних і важливих ресурсів. У пожежі конфліктів зазвичай використовуються всі види ресурсів: фінансові, інформаційні, інтелектуальні, матеріальні та ін. Якщо прийнято рішення вступити в конфлікт, то необхідно перевірити себе, чи вистачить сил, здоров'я, можливостей і ресурсів йти до кінця, до завершення конфлікту. Чи є ресурси у вашій організації, групі, якщо це конфлікт між групами? При більш повній інформації основне завдання конфлікту вирішується з меншими енергетичними затратами. Чим краще якість інформації, тим менша частина енергії виділяється на протидію і тим більша – для вирішення основного завдання.

Ескалація конфлікту (англ. escalation, букв. сходження за допомогою сходинок) – це загострення протиборства в усіх його проявах, в тому числі інформаційного та енергетичного. Ознаки ескалації в конфлікті наступні:

1) звуження когнітивної (пізнавальної) сфери в поведінці і діяльності, примітивні форми відображення («втратив голову», «сам дурень» тощо);

2) створення образу ворога – перекладання провини на іншу сторону, негативні очікування, ототожнення зі злом і т. ін., як кажуть: «Хто не з нами, той проти нас»;

3) зростання емоційної напруги;

4) перехід від аргументів до особистих випадів, критиканство;

5) зростання рангу інтересів, що захищаються і порушуються, відбувається вторгнення в сферу всіх важливих інтересів, знімаються табу;

6) застосування насильства, помста;

7) втрата первісного предмета суперечностей. Конфлікт розвивається сам по собі;

- 8) розширення меж конфлікту на більш великі території;
- 9) збільшення кількості учасників конфлікту;
- 10) війна.

Шкала М. Амстутца також дає певне уявлення про наростання напруги і включає в себе наступні прояви конфлікту: напругу; незгоду; суперництво; суперечку; ворожість; агресивність; насильство; війну.

6. *Завершення конфлікту* – всяке його закінчення відбувається під час шостого етапу. Для завершення конфлікту на цьому етапі використовуються посередники, ведуться переговори. Основні форми завершення конфлікту наступні:

- вирішення конфлікту – спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії, зміна позицій опонентів, їх ставлення;
- врегулювання конфлікту – на відміну від згоди в усуненні протиріччя бере участь третя сторона – медіатор, арбітр;
- згасання конфлікту – тимчасове припинення протидії при збереженні напружених відносин, через виснаження ресурсів сторін, втрати мотивації, зниження значущості об'єкта конфлікту;
- усунення конфлікту – ліквідація основних структурних елементів конфлікту. Вихід з конфлікту одного з учасників, зникнення об'єкта конфлікту (мати забирає іграшку у дитини, через яку виникла сварка), усунення дефіциту об'єкта конфлікту (придбано нове майно, з'явилися нові території, які вимагають поділу);
- переростання в інший конфлікт – зміна об'єкта конфлікту, поява нового, більш значущого протиріччя.

7. *Постконфліктна ситуація* в ході останнього сьомого етапу може розвиватися в двох абсолютно протилежних напрямках:

- 1) нормалізація відносин, співробітництво, яке передбачає:
 - а) припинення конфліктної протидії, будь-яких акцій, дій проти іншої сторони;

б) позитивну поведінку обох сторін, зниження інтенсивності негативних емоцій, відмову від сприйняття опонента як ворога;

в) ділове співробітництво, об'єктивне обговорення проблем в ході управління, прийняття управлінських рішень, бесід, переговорів, врахування статусів один одного, прагнення зрозуміти і прийняти інтереси іншої сторони;

2) переростання конфлікту в інше протиборство, непримирненні стосунки.

З інших моделей розвитку конфлікту слід виділити модель А. Анцупова і А. Шипілова. Їх модель складається з трьох періодів і десяти етапів.

Перший період – латентний, предконфлікт включає чотири етапи:

1) виникнення об'єктивної проблемної ситуації – є протиріччя, але воно не усвідомлено;

2) усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації;

3) спроби вирішити проблему неконфліктними способами;

4) предконфліктна ситуація – наявність загрози.

Другий період – власне конфлікт, відкрите протиборство:

5) інцидент – проба сил;

6) ескалація – перехід до боротьби, напруга емоцій;

7) збалансована протидія – інтенсивність боротьби знижується;

8) завершення конфлікту – його припинення з будь-яких причин.

Третій період – післяконфліктна ситуація:

9) часткова нормалізація відносин;

10) повна нормалізація відносин.

У зазначеній моделі з позицій менеджмент-конфлікту власне конфліктом є тільки другий період. Ні предконфлікт, ні

постконфлікт, за логікою зазначеної моделі, не включаються до конфліктної протидії. Якщо ж трактувати конфлікт широко і включати всі три періоди, то тоді навіщо виділяти третій період, якщо конфлікт завершується на другій стадії? Нормалізація відносин може тривати нескінченно довго, але тоді це буде вже не сам конфлікт, він припиняється, а звичайне ділове життя.

Дискусійною є проба сил – якщо інцидент вважати початком конфліктного протиборства, то власне сам конфлікт починається з інциденту, тоді яку роль відіграє конфліктна ситуація? Предконфлікт включає дві ситуації – об'єктивну проблемну і передконфліктну, але наявність протиріччя і наявність загрози швидше можна все ж віднести до філософії конфлікту, а не до реальної конфліктної ситуації. У підсумку ж відбувається розмивання часових меж (рамок) конфлікту, що ускладнює керування ним.

Існує модель фаз конфлікту А. Здравомислова, який визначає конфлікт як найважливіший аспект людської взаємодії в суспільстві, форма відносин між потенційними чи реальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких зумовлена антагоністичними цінностями та нормами, інтересами та потребами. Якщо інтереси розходяться і є антагоністичними, то їх протилежність проявиться у масі дуже різних оцінок; вони знайдуть для себе поле контакту, і ступінь раціональності претензій буде досить умовною і обмеженою.

Основні 11 етапів або фаз конфлікту, за А. Здравомисловим, наступні:

1. Початкове положення справ. Інтереси сторін, що беруть участь в конфлікті. Ступінь їх взаєморозуміння.
2. Ініціююча сторона – причини і характер її дій.
3. Відповідні заходи. Ступінь готовності до переговорного процесу. Можливість нормального розвитку і вирішення конфлікту – зміни вихідного положення справ.
4. Відсутність взаєморозуміння, тобто розуміння інтересів протилежної сторони.

5. Мобілізація ресурсів у відстоюванні своїх інтересів.
6. Використання сили або загрози силою (демонстрації сили) під час відстоювання своїх інтересів. Жертви насильства.
7. Мобілізація контрресурсів. Ідеологізація конфлікту за допомогою ідей справедливості і створення образу ворога. Проникнення конфлікту в усі структури і відносини. Домінування конфлікту в свідомості сторін над усіма іншими відносинами, цілями і прагненнями.
8. Безвихідна ситуація, її саморуйнівний вплив.
9. Усвідомлення безвихідної ситуації. Пошук нових підходів. Зміна лідерів конфлікуючих сторін.
10. Переосмислення, переформулювання власних інтересів з урахуванням безвихідної ситуації і розуміння інтересів протилежної сторони.
11. Новий етап соціальної взаємодії. «Цілком ймовірно, що на кожному етапі конфлікту він буде зосереджений у певній точці перетину інтересів, що стане основним предметом конфлікту між конфлікуючими сторонами». Кожна сторона сприймає конфлікт як проблему, в якій три основні моменти: по-перше, ступінь значущості ширшої системи зв'язків, переваги та втрати попереднього стану та його дестабілізація. Все це можна охарактеризувати як оцінку доконфліктної ситуації; по-друге, ступінь усвідомлення власних інтересів та готовність ризикувати заради їх реалізації; по-третє, сприйняття ворогуючих сторін один одним, здатність враховувати інтереси опонента.

Нормальний, мирний розвиток конфлікту передбачає, що кожна зі сторін здатна враховувати інтереси протилежної сторони, вносити корективи в попередню систему відносин в масштабах, прийнятних для кожної зі сторін. Однак, в реальному житті таке відбувається рідко і найчастіше переважає силова модель розвитку конфлікту. Негативні оцінки і орієнтація тільки на власні інтереси викликає відповідні заходи іншої сторони для захисту своїх інтересів. Вже на початковій стадії конфлікту кожна зі сторін починає демонструвати силу або загрозу її застосування.

Силовий вплив зустрічає силову протидію, пов'язану з мобілізацією ресурсів опору силі. Обидві сторони терплять втрати і збитки, вихідна причина конфлікту нерідко витісняється зі свідомості, кожна зі сторін виробляє свою інтерпретацію конфлікту, створюється образ ворога. Виникає безвихідна ситуація, коли кожна сторона сприймає пропозиції та дії, спрямовані на подолання кризи, як односторонню вигоду протилежної сторони. Тільки відмова від тактики боротьби за принципом «все або нічого» може стати виходом із глухого кута. Як правило, такий погляд пов'язаний зі зміною керівників, переосмисленням інтересів.

У цій силовій моделі основних фаз конфлікту акцент робиться на розуміння інтересів суб'єктів взаємодії. Вводиться поняття «безвихідна ситуація», «глухий кут», але «інцидент», «криза» відсутні. Не зовсім чітко прописані завершення конфлікту, сам процес його протікання.

Учасники конфлікту

Розрізняють:прямих і не прямих учасників конфліктів.

Прямі учасники – ті, хто безпосередньо беруть участь в конфлікті і відкрито заявляють свої позиції.

Непрямі учасники – люди, сили, що переслідують в чужому конфлікті свої інтереси, іноді навіть несвідомо, і можуть:

- а) провокувати конфлікт і сприяти його ескалації;
- б) сприяти зменшенню інтенсивності конфлікту або повному його припиненню;
- в) підтримувати ту чи іншу сторону або обидві сторони одночасно.

Типи конфліктних ситуацій

Зазвичай конфлікти поділяють на чотири типи:

1. *Внутрішньоособистісні конфлікти.* Виникає тоді, коли до однієї людини пред'являються суперечливі вимоги. Тут постає питання вибору. Людина повинна вибрати між однаково привабливими або непривабливими позиціями, чого не може зробити, через певні обставини чи переконання. Даний конф-

лікт ще може виникати, коли людина не може знайти рішення, як узгодити внутрішні вимоги з вимогами інших.

Наприклад, вчитель дає завдання виконати контрольну роботу, дозволяє використовувати зошити з конспектами і виходити з класу. Повернувшись, він бере в одного із учнів зошит і ставить йому незадовільну оцінку через списування. Часто такий конфлікт переходить у міжособистісний. Внутрішньоособистісний конфлікт також може виникнути внаслідок того, що виробничі вимоги не узгоджуються з особистими потребами чи цінностями.

2. *Міжособистісний конфлікт*, він є найпоширенішим, він докладно буде розглянуто у наступній темі «Сутність, зміст, особливості міжособистісного конфлікту, конфліктні типи особистості».

3. *Конфлікт між індивідом та групою*. Через те, що виробничі групи встановлюють свої правила поведінки, які суперечать очікуванням особистості. Таким чином, конфлікт виникає між індивідом і групою, якщо ця людина займає позицію, відмінну від позиції групи.

4. *Груповий конфлікт*, як між офіційними, так і неформальними групами (етнічні групи за інтересами, за посадою).

За ступенем прояву конфлікту поділяються на *приховані і відкриті*. Якщо з відкритими конфліктами ситуація цілком зрозуміла, оскільки це, як зазначалось вище, і є сам конфлікт, то приховані конфлікти зазвичай стосуються двох людей, які час від часу намагаються не показувати тип конфлікту. Але зі зростанням емоційної напруги конфліктна ситуація виходить з-під контролю і переходить у відкритий конфлікт.

Інтригу також виділяють як своєрідний конфлікт. Під інтригою мається на увазі «навмисно нечесна дія, вигідна ініціатору, яка змушує команду чи людину до певних дій і тим самим завдає шкоди колективу та окремій особі». Інтриги зазвичай ретельно продумуються і плануються, і вони мають свою власну сюжетну лінію.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

1. Поясніть зміст періодів та стадій розвитку конфлікту.
2. Охарактеризуйте сім основних етапів розвитку конфлікту.
3. Дайте визначення поняття «ескалація конфлікту».
4. Розкрийте ознаки ескалації в конфлікті.
5. Поясніть, чим характеризується завершення конфлікту.
6. опишіть форми завершення конфлікту.
7. Розкрийте особливості постконфліктної ситуації.
8. Дайте визначення періодів і етапів розвитку конфлікту (за А. Анууповим і А. Шпіловим).
9. У чому полягає сутність фаз конфлікту (за А. Здравомисловим)?
10. Схарактеризуйте поняття «інтрига», поясніть її відмінність від конфлікту.

Тема 4. Сутність, зміст, особливості міжособистісного конфлікту, конфліктні типи особистості

Одним з найпоширеніших видів конфліктів є міжособистісні. Вони охоплюють практично всі сфери людського життя. Будь-який конфлікт певним чином зводиться до міжособистісних відносин. Насправді він є первинним щодо всіх інших типів конфліктів, крім внутрішньоособистісних. Знання особливостей міжособистісних конфліктів, причин їх виникнення та способів управління ними є важливою складовою у професійній підготовці будь-якого фахівця.

***Міжособистісний конфлікт** – це зіткнення в процесі спілкування і взаємодії двох людей, взаємоспрямовані суперечки і*

докори людей на адресу один одного, де кожен бажає відстояти свої потреби і бажання; це результат ситуації, в якій потреби, цілі, уявлення однієї людини вступають в протиріччя з потребами, цілями і уявленнями іншої.

Такі зіткнення можуть відбуватися як по горизонталі, так і по вертикалі в різних сферах і галузях життєдіяльності людини, як між малознайомими людьми, так і між людьми, що постійно спілкуються. І в тому, і в другому випадку важливу роль у взаєминах відіграє особисте, особливо психологічне сприйняття партнера по спілкуванню. Це може бути зіткнення керівників з приводу ресурсів, кандидатів на одну вакансію (посаду); суперечка окремих особистостей з різними рисами характеру, поглядами і цінностями.

Поняття міжособистісного конфлікту в свідомості окремих людей і нашого суспільства дуже часто пов'язане з поняттями сварки, скандалу, ворожнечі, війни, звідси і шляхи вирішення конфліктних ситуацій, які зазвичай шукають з точки зору «прав або ти, або я» і «правий той, хто сильніший», тобто насильницькими методами. На думку Б. Ломова, «потреби людей диктують їх поведінку з такою ж владністю, як сила тяжіння – визначає рух фізичних тіл».

Проблемам міжособистісного конфлікту більшою мірою приділяють увагу представники психологічного напрямку в конфліктології. Виділяють наступні основні концепції міжособистісних конфліктів:

- ❖ Психоаналітична інтерпретація (Карен Хорні);
- ❖ Концепція задоволення потреб (Курт Левін);
- ❖ Поняття залежності від контексту (М. Дойч).

Відповідно до психоаналітичної традиції, К. Хорні трактує міжособистісний конфлікт як результат внутрішньоособистісного, тобто міжособистісний конфлікт, вторинний відповідно до внутрішньоособистісного. Міжособистісні стосунки людини

визначаються характером вирішення їх внутрішньоособистісних конфліктів.

Слід підкреслити, що цілий ряд авторів розглядає міжособистісний конфлікт через призму різних сфер взаємодії.

У міжособистісних конфліктах К. Левін звертається до протиріччя між власними потребами людини та зовнішньою об'єктивною дійсністю. Гострота міжособистісних конфліктів зумовлена важливістю потреб.

У рамках ситуаційного підходу міжособистісний конфлікт розглядається як елемент загальної системи міжособистісної взаємодії. М. Дойч, спираючись на п'ять основних вимірів міжособистісних відносин, виділяє шістнадцять типів міжособистісних суспільних відносин.

Серед цих шістнадцяти типів: вісім належать до конкурентної (конфліктної) взаємодії, всередині якої можуть бути досить різноманітні відносини, які приймають різні форми.

Я. Коломінський та Б. Жизновський розглядають міжособистісні конфлікти, що виникають у дитячому середовищі в процесі гри. Г. Андрєєва, О. Зуськова, В. Левкович, Т. Мішина, А. Ташева, Л. Шнайдер та ін. міжособистісний конфлікт розглядають крізь призму сімейних відносин. К. Батнер, А. Захаров, Т. Драгунова, Д. Трунов, Л. Філонов та ін. проаналізували міжособистісні конфлікти у сфері відносин підлітків з батьками та соціальним оточенням як спосіб самоствердження і самореалізації. Інша сфера міжособистісних відносин, для якої характерний високий рівень міжособистісних конфліктів – робота, взаємодія в організації. Цією проблемою займаються Н. Гришина, С. Єріна, Д. Кац і Р. Кан.

Необхідно звернути увагу на те, що в міжособистісному конфлікті людина може виступати як його ініціатор. І може бути втягнута у це випадково, несподівано для себе. У всіх випадках необхідно мати на увазі, що в міжособистісному конфлікті завжди є дві взаємопов'язані складові: предметна та психологічна.

Змістовною стороною конфлікту є предмет спору, питання, що викликало протиріччя.

Психологічна сторона конфлікту пов'язана з індивідуальними соціально-психологічними особливостями його учасників, їх емоційними реакціями на причини конфлікту, його хід і особисто один на одного.

Отже, міжособистісний конфлікт слід розглядати як приватну, специфічну форму взаємодії між людьми в процесі їх спілкування та спільної діяльності.

Особливості міжособистісного конфлікту

У міжособистісних конфліктах протистояння людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їх особистих мотивів. У міжособистісному конфлікті повною мірою проявляються індивідуальні соціально-психологічні особливості суб'єктів конфлікту, що впливають на динаміку його розвитку, форми конфліктної взаємодії, перебіг та результат. Вони надзвичайно емоційні та охоплюють майже всі аспекти відносин між конфліктуючими сторонами та торкаються інтересів не лише безпосередніх учасників, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані, службовими або міжособистісними стосунками. У міжособистісних конфліктах емоційна сторона, як правило, переважає над раціональною. Міжособистісний конфлікт має високу ймовірність швидкого вступу у фазу ескалації.

Суб'єктами міжособистісного конфлікту є конкретні особи – люди з невідповідною системою претензій.

Об'єктом міжособистісного конфлікту є конкретна потреба (матеріальна, духовна), а головна причина – спосіб її задоволення.

Предметом міжособистісного конфлікту, як правило, є протиріччя, в яких виявляються протилежні інтереси його суб'єктів.

Таким чином, у міжособистісному конфлікті розкриваються потреби, цілі та цінності людей: їх мотиви, установки, інтереси; емоції, воля, інтелект. Учасники міжособистісного конфлікту суб'єктивно сприймають і усвідомлюють конкретну конфліктну ситуацію, вони по-різному бачать методи і шляхи її вирішення.

Найпоширенішими формами реальних міжособистісних конфліктів є взаємні звинувачення, сварки, напади, захист, в яких кожна зі сторін конфлікту прагне самоствердитися, задовольнити свої потреби, досягти своїх інтересів. Ці форми конфліктної взаємодії більш характерні для фази ескалації.

Вони поділяються за сферами: побутові, сімейні, майнові, ділові, або на думку С. Ємельянова їх можна звести до *трьох основних груп:* колектив (організація), сім'я, суспільство (установи соціальної сфери, державні установи, вулиця, громадський транспорт і т.п.).

За наслідками та побічними діями: конструктивні (коли опоненти досягають цілей, знаходять спільне рішення) і деструктивні (бажання опонентів перемогти один одного, зайняти лідерську позицію).

А. Анцупов та А. Шипілов виділили основні типи міжособистісних конфліктів:

- моральний конфлікт (конфлікт між «хочу» і «потребую»);
- мотиваційний конфлікт (між «хочу» і «хочу»);
- рольовий конфлікт (між «необхідним» і «необхідним»);
- конфлікт нездійсненого бажання («я хочу» - «я можу»);
- адаптивний конфлікт («повинен» - «може»);
- конфлікт неадекватної самооцінки (між «можливим» і «неможливим»).

Поряд із загальною класифікацією міжособистісного конфлікту, заснованою на масштабі його прояву, слід розглядати типологію з інших підстав. Зокрема, існує класифікація міжособистісних конфліктів залежно від взаємної орієнтації суб'єктів S та S у міжособистісних стосунках: симпатії (+) та антипатії (-).

Якщо взяти за основу класифікації рушійних сил та мотивації поведінки суб'єктів міжособистісних конфліктів, то існують ресурсні та ціннісні конфлікти.

Ресурсні конфлікти пов'язані з розподілом засобів існування, ресурсів необхідних людині.

Ціннісні конфлікти викликані взаємовиключними культурними стереотипами, переконаннями, традиціями та забобонами, оцінками та установками.

Відповідно до критерію істини – неправди міжособистісні конфлікти поділяються на:

- ❖ випадковий, умовний;
- ❖ справжній;
- ❖ помилковий;
- ❖ усунутий;
- ❖ латентний;
- ❖ невірно приписаний.

Випадковий або умовний конфлікт – конфлікт, що залежить від легко мінливих обставин, які не завжди однаково сприймаються сторонами.

Справжній конфлікт існує об'єктивно і сприймається адекватно.

Помилковий конфлікт – немає об'єктивних підстав для міжособистісного конфлікту, він існує лише через помилки сприйняття та розуміння.

Усунутий конфлікт – означає явний конфлікт, який приховує інший, невидимий.

Невірно приписаний конфлікт – між сторонами, які неправильно розуміють один одного і неправильно тлумачать проблеми.

Латентний конфлікт – мав би статися, але якого не існує, тому що з тих чи інших причин він не усвідомлюється сторонами;

Слід мати на увазі, що в міжособистісних конфліктах значну роль відіграє нераціональна мотивація. У них раціональне не завжди переважає над емоційним та ірраціональним, часто якраз навпаки.

Розглядаючи безпосередні причини та джерела міжособистісних конфліктів, особливу увагу слід приділити основним пот-

ребам людини, таким як потреби в їжі, безпеці, сексуальні потреби, потреба в прихильності, самооцінці, справедливості, доброті, самореалізації тощо. У разі загрози їх задоволення виникає потенційна конфліктна ситуація, яка може призвести до гострих форм міжособистісної конфліктної взаємодії. Той факт, що міжособистісний конфлікт виростає з потенційної конфліктної ситуації, і він присутній у міжособистісних стосунках (насправді завжди, у відкритих формах, значна роль належить конфлікту: прояви агресії, егоїзму, категоричності, переваги тиску та ін.).

Особливий інтерес для розгляду причин міжособистісних конфліктів викликає підхід, запропонований В. Лінкольнем. Він виділяє *п'ять основних типів причинних факторів міжособистісного конфлікту*:

Інформаційні фактори – несприйняття інформації однією або обома сторонами.

Поведінкові фактори (гени конфлікту) – недоречність, грубість, егоїзм, непередбачуваність та інші характеристики поведінки, неприйнятні для однієї зі сторін конфлікту.

Фактори відносин – незадоволення взаємодією сторін.

Фактори вартості – ціннісна ієрархія, якої дотримуються конфліктуючі сторони, ступінь її неузгодженості.

Структурні чинники – це відносно стійкі обставини, які існують об'єктивно, незалежно від нашого бажання, які важко змінити. Для їх подолання потрібні значні ресурси: матеріальні, фізичні, інтелектуальні.

Міжособистісний конфлікт виконує як конструктивні, так і деструктивні функції. Обидві ці функції присутні одночасно в будь-якому конфлікті, але в кожному випадку одна з них переважає.

Конструктивні функції міжособистісного конфлікту проявляються, як правило, у створенні спільноти людей, залучених до вирішення проблеми, розширенні сфери співпраці; у процесі глибшого взаємопізнання, з'ясування власних інтересів та інтересів партнера, виходу на новий рівень взаєморозуміння.

Конструктивні функції міжособистісного конфлікту:

Пізнавальна функція – конфлікт виявляє наявність специфічних протиріч у міжособистісних відносинах, які раніше були приховані та не сприймалися ними.

Функція розвитку – відповідно до етичних норм у процесі конфліктної взаємодії конфлікт є важливим джерелом розвитку його учасників та вдосконалення процесу взаємин.

Інструментальна – конфлікт – головний інструмент вирішення міжособистісних конфліктів.

Перебудова – раціонально вирішений конфлікт виводить міжособистісні стосунки на новий рівень, знімає фактори напруженості, сприяє взаєморозумінню.

Деструктивні функції міжособистісного конфлікту проявляються, коли один із опонентів вдається до агресивних асоціальних форм протистояння, що зазвичай призводить до адекватної реакції іншої сторони, міжособистісний конфлікт переходить у фазу загострення. У деструктивному конфлікті відбувається:

- поляризація оціночних суджень партнерів;
- бажання розійтися на вихідних позиціях;
- бажання змусити партнера прийняти не вигідне для нього рішення;
- загострення конфлікту;
- бажання ухилитися від початкової проблеми.

Зрештою, будь-який міжособистісний конфлікт рано чи пізно має своє вирішення і кожен з них потрібно вирішувати. Управління міжособистісними конфліктами, що виникають в організації, є безпосередньо відповідальністю певного керівника (менеджера). При управлінні та вирішенні міжособистісних конфліктів слід пам'ятати, що визначальним фактором у цих процесах є стиль та емоційна сторона поведінки суб'єктів у процесі розвитку конфлікту.

Міжособистісні конфлікти, зазначає А. Шестеріна, мають свої відмінні риси:

1. Протистояння людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їх особистих мотивів. Опоненти вічна-віч (хоча це не завжди очне спілкування, можлива взаємодія на відстані, наприклад, при спілкуванні за допомогою технічних засобів, Інтернет мережі).

2. Під час конфлікту може бути задіяний весь спектр відомих причин: загальні та конкретні, об'єктивні та суб'єктивні.

3. Для суб'єктів конфліктної взаємодії це є своєрідним випробуванням характеру, темпераменту, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуальних психологічних особистостей, як своїх, так і опонентів.

4. Висока емоційність та охоплення практично всіх аспектів відносин між конфліктуючими сторонами.

5. Вплив на інтереси не тільки конфліктуючих сторін, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані, чи то офіційно, чи в процесі міжособистісних стосунків.

Причини міжособистісних конфліктів різноманітні і поділяються на об'єктивні, тобто незалежні від волі та свідомості людей, та суб'єктивні, залежні від людини. В основі причин міжособистісних конфліктів лежить несумісність або конфлікт інтересів, потреб, цілей, цінностей, установок, уявлень, оцінок, думок тощо.

Об'єктивні фактори створюють потенційну можливість конфлікту. Наприклад, дефіцит товару може викликати міжособистісний конфлікт у черзі в магазині.

Суб'єктивні чинники міжособистісного конфлікту формуються на основі індивідуальних (соціально-психологічних, фізіологічних, ідеологічних тощо) особливостей індивідів. Ці фактори багато в чому визначають динаміку розвитку та вирішення міжособистісного конфлікту та його наслідки.

Проаналізувавши основні суб'єктивні причини міжособистісних конфліктів, вчені дійшли висновку, що існують найбільш

суттєві з них, які стають своєрідним каталізатором виникнення і подальшого загострення міжособистісного конфлікту: приниження значущості ролі людини, негативна оцінка її вчинків; підкреслення різниці між собою і партнером: завищення своїх достоїнств і приниження достоїнств партнера; применшення внеску партнера в спільну справу; порушення персонального фізичного простору в ході спілкування; спроба обговорення питання при негативних емоційних станах партнера; чіпляння і загрози; прояв недовіри або особистої антипатії до партнера; перебивання співрозмовника при висловлюванні їм своєї думки тощо.

О. Крегер та Дж. Тусон вважають, що в основі міжособистісної взаємодії лежать різні акценти людських характерів, і без них неможливо вирішити жоден конфлікт. «Ми вважаємо, що будь-яка модель вирішення конфліктів, яка не враховує міжособистісні відмінності, приречена на провал». Жоден міжособистісний конфлікт не проходить без прояву до подій і його учасників особистісного ставлення всіх людей, задіяних в ньому.

Індивідуальні особистісні якості людей, їх психічні, соціально-психологічні і моральні характеристики називаються *конфліктністю особистості* – це її інтегральна властивість, що відображає частоту вступу в міжособистісні конфлікти. При сильному конфлікті індивід стає постійним ініціатором напружених стосунків з оточуючими, незалежно від того, чи цьому передують проблемні ситуації.

Психологи виділяють такі *типи конфліктуючих особистостей*, які найчастіше стають суб'єктами в міжособистісних конфліктах: «демонстративні», «некеровані», «надточні», «ригідні», «раціоналісти», «безвольні». Розкриємо їх основні характеристики (за Р. Немовим):

Демонстративні характеризуються прагненням завжди бути в центрі уваги, досягати успіху. Навіть за відсутності будь-яких підстав вони можуть піти на конфлікт, щоб таким чином бути на виду.

Некеровані характеризуються імпульсивною, необдуманною, непередбачуваною поведінкою, відсутністю самоконтролю. Їхня поведінка – агресивна, провокаційна.

Надточні – сумлінні працівники, особливо скрупульозні, які підходять до всіх (починаючи з себе) з позицій завищених вимог. Всякого, хто не задовольняє цим вимогам (а таких – більшість), піддають різкій критиці. Характеризуються підвищеною тривожністю, що виявляється, зокрема, в підозрливості. Відрізняються підвищеною чутливістю до оцінок з боку оточуючих, особливо керівників. Всі ці особливості нерідко призводять до невлаштованості особистого життя.

Ригідні («rigid» – негнучкі, непластичні) характеризуються честолюбством, завищеною самооцінкою, небажанням і нездатністю враховувати погляди інших. Це люди, для яких «якщо факти нас не влаштовують – тим гірше для фактів». Їх поведінка безцеремонна, інколи переходить у грубість.

Раціоналісти – розсудливі люди, готові до конфлікту в будь-який час, коли є реальна можливість досягти за допомогою конфлікту особистих (кар'єрні міркування або меркантильні) цілей. Довгий час вони можуть виконувати роль беззаперечного підлеглого, наприклад, поки «крісло не похитнеться» під начальником. Тут раціоналіст проявить себе – він перший зрадить лідера.

Безвольні – характеризуються відсутністю власних переконань та принципів, що може перетворити вольову людину на знаряддя в руках особи, під впливом якої вона опинилася. Небезпека цього типу людей полягає в тому, що нерідко люди з слабкою волею мають репутацію хороших людей, від них нічого поганого не очікують. Тому виступ такої людини, як ініціатора конфлікту беззаперечно позитивно сприймається колективом і більшість її підтримує, завдяки репутації.

На думку науковців, є і так звані «важкі» люди, спілкування з якими також може призвести до міжособистісних конфліктів. Дж. Г. Скотт у своїй книзі «Способи вирішення конфліктів» класифікує складних людей наступним чином:

- агресори – залякують інших і дратують себе, якщо їх не слухають;
- скаржники – завжди скаржаться на щось, але зазвичай нічого не роблять для вирішення проблеми;
- мовчазники – спокійні і стримані, дізнатися, що вони думають і чого хочуть, дуже важко;
- надто поступливі – погоджуються з усіма і обіцяють підтримку, але слова таких людей відрізняються від вчинків;
- вічні песимісти – завжди передбачають невдачі і вважають, що нічого з цього не вийде;
- всезнаючі – вважають себе вищими, розумнішими за інших і всіляко демонструють свою перевагу;
- нерішучі – затягують у прийнятті рішення, тому що бояться помилитися;
- максималісти – хочуть чогось прямо зараз, навіть якщо це не потрібно;
- приховані – приховують образи і раптово нападають на суперника;
- невинні брехуни – вводять інших в оману брехнею і обманом;
- фальшиві альтруїсти – нібито роблять добро, але «несуть камінь за пазухою».

Міжособистісна сумісність та міжособистісна несумісність мають особливий вплив на процес міжособистісного конфлікту. Сумісність передбачає взаємне прийняття партнерів у спілкуванні та спільній діяльності.

Несумісність – взаємне неприйняття (антипатія) партнерів, заснована на відмінностях (протистоянні) соціальних установок, цінностей, інтересів, мотивів, характерів, темпераментів, психофізичних реакцій, індивідуальних психологічних особливостей суб'єктів взаємодії. Міжособистісна несумісність може викликати *емоційний конфлікт* (психологічний антагонізм), який є найбільш складною і важкою для вирішення формою міжособистіс-

ного конфлікту.

Таким чином, міжособистісний конфлікт є найпоширенішим соціальним конфліктом. Він охоплює майже всі сфери людських відносин. Слід пам'ятати, що будь-який конфлікт зрештою, так чи інакше, зводиться до міжособистісного.

Динаміка міжособистісного конфлікту і його рішення

Умовно процес розгортання і протікання міжособистісного конфлікту можна представити наступними етапами:

- ❖ усвідомлення мети – на цьому етапі переважає думка, що домагання і прагнення можна задовольнити стратегією співробітництва і методом переговорів;
- ❖ суперечка – це вербальний примус до співпраці при наявності неприязні;
- ❖ загрози – цей етап характеризується наявністю взаємних погроз і стресів у обох суб'єктів;
- ❖ перехід до дій шляхом помилкового тлумачення дій один одного і нагнітання взаємної неприязні;
- ❖ залучення прихильників – в ході цього етапу відбувається подальше нагнітання напруги, взаємне «наклеювання» негативних ярликів;
- ❖ удари – починається нанесення взаємного збитку, при цьому менший збиток розглядається як виграш;
- ❖ самознищення – заключний етап активної фази, який представляє собою тотальну боротьбу і при цьому вважається, що програш опонента є метою життя.

Залежно від причин конфлікту і від способів конфліктної поведінки опонентів, міжособистісний конфлікт можна врегулювати наступними стратегіями:

1. Відхід від вирішення конфлікту, коли одна зі сторін як би не помічає виниклих протиріч. У цьому випадку один з суб'єктів утримується від конфлікту і намагається не говорити про нього. Однак, на виході буде результат – програш / програш, жодна зі сторін не отримує задоволення і конфлікт не буде ви-

рішено. У цьому випадку він перешкоджає подальшим гармонійним відносинам суб'єктів, призводить до нагнітання ситуації і подальшим звинуваченням. Доцільно цю стратегію застосовувати тільки, коли необхідний тимчасовий вихід із ситуації або коли питання не має великого значення.

2. Пристосування – один із суб'єктів погоджується з висунутими проти нього претензіями (але тільки в даний момент) або прагне виправдати себе і не засмучувати опонента. В цьому випадку не так важливо, щоб все було так, як хоче суб'єкт, який вибрав пристосування, йому важливіше зберегти мир. Однак, в цьому випадку кінцевий результат – програш / виграш, і опонент отримує задоволення. Водночас жодна зі сторін не задоволена процесом і він негативно впливає на подальші взаємини, тому що один із суб'єктів отримав перевагу. Доцільно цю стратегію застосовувати для отримання соціальної поваги або коли питання не має великого значення.

3. Компроміс – взаємні поступки обох сторін шляхом отримання часткового задоволення. У цьому випадку вимоги обох суб'єктів будуть частково задоволені. Однак жодна зі сторін не отримує повного задоволення, бо кінцевий результат – програш / виграш або виграш / програш. Швидше за все, подальші відносини стануть нейтральними або позитивними. До того ж цей результат може допомогти або заподіяти шкоду одному з суб'єктів, оскільки він був досягнутий в результаті компромісу. Доцільно цю стратегію застосовувати, коли питання не дуже важливе, коли часу не вистачає або коли інші способи вирішення неефективні.

4. Співпраця та взаємодія в процесі усунення причин конфлікту шляхом спільного вирішення проблеми. Кінцевий результат буде виграш / виграш, і обидві сторони будуть задоволені процесом. При цьому взаємини стануть позитивними і зміцняться, тому що партнери отримують взаємні вигоди. Доцільно цю стратегію застосовувати завжди, коли це можливо.

5. Суперництво або придушення протилежного суб'єкта конфлікту шляхом примусу силою (або загрозою застосування сили). Один із суб'єктів у цьому випадку займає позицію: «Я

досягну своєї мети, незалежно від ціни». Кінцевий результат виграш / програш і одна зі сторін (той що примушує) отримує задоволення. Однак, в подальшому міжособистісні відносини будуть відсутні і настане фізичне і психологічне страждання того, хто програв. Цю стратегію доцільно застосовувати в крайніх невідкладних випадках, коли це головне питання благополуччя і немає часу на застосування інших стратегій.

Як зазначалося вище, в основі зародження та вирішення міжособистісного конфлікту, в першу чергу, лежать особистісні індивідуально-психологічні характеристики суб'єктів конфлікту.

Виходячи з цього, психологи радять в ході вирішення конфліктної ситуації звертати увагу і широко використовувати характеристики опонента, які він цінує в собі найбільше. Найчастіше це можуть бути такі характеристики:

«Я» – підкреслення індивідуальності партнера;

«Моє ім'я» – звернення до співрозмовника по імені (його необхідно запам'ятати);

«Я хороший» – бачення партнера в позитивному світлі;

«Я маю право» – повага до прав людини;

«Підтримка» – звернення до окремої особи;

«Стать» – врахування особливостей чоловічої (жіночої) ролі;

«Я був-є-буду» – звернення до минулого та майбутнього співрозмовника;

«Комплімент» – приємні слова, перебільшують деякі переваги, мають ефект навіювання;

«Я повинен» – вирішення конфлікту (почуття обов'язку) тощо.

Перерахуємо деякі поради психологів і конфліктологів щодо врегулювання міжособистісного конфлікту на етапі його зародження або на початку ескалації.

1. Нехай ваш партнер «розрядиться». Якщо він агресивний, допоможіть йому зменшити внутрішню напругу, скажіть йому щось не за суттю конфліктної ситуації. Поводитися потрібно

спокійно, впевнено, але не зарозуміло (зверхньо).

2. Попросіть його спокійно висловити свої претензії. Запитуйте про факти, докази, а не про вираження емоцій. Люди схильні плутати факти та емоції.

3. Перемагайте агресію несподіваними трюками. Попросіть так, щоб свідомість розгніваного партнера з негативними емоціями перейшла на позитив. Це може бути прохання про довіру, або несподіване запитання про щось інше, незначне для нього. Можна нагадати, що це пов'язано з минулим і сподобалося вам.

4. Не даючи партнерові негативних оцінок, поговоріть про свої почуття. «Я відчуваю себе ошуканим», але не «Ти зрадив мені», або «Я дуже засмучений тим, як ви зі мною розмовляєте», але не «Ти груба людина».

5. Попросіть сформулювати задачу, бажаний результат. Проблема в тому, що її потрібно вирішити, і її потрібно відокремити від емоцій. Відокремте людину від проблеми і зосередьтеся на проблемі. Зосередьтеся на інтересах, а не на позиціях. Бесіда на рівні позицій – це боротьба сил.

6. Запросіть свого партнера висловити свою думку щодо проблеми та шляхів її вирішення. Ми не повинні шукати винних, ми повинні шукати вихід із ситуації. Знайдіть взаємоприйнятне рішення. Обоє повинні виграти.

7. Говоріть, коли ваш партнер охолоне. Зробіть паузу, поки ваш партнер не охолоне. Перемагає той, хто не дозволить розгорітися конфлікту.

8. У будь-якому випадку «збережіть обличчя своє і партнера». Не зачіпайте його гідності. Не торкайтеся його особистості. Оцінюйте дії та вчинки. Ви можете сказати: «Ви не зробили свою роботу», але не можете сказати: «Ви необов'язкова людина». Має бути співучасть. Партнери повинні відчувати, що їх враховують. Людина, яку не розуміють – дратується.

9. З'ясуйте зміст його висловлювань та претензій. «Чи правильно я вас зрозумів ...», «Ви сказали це ...», «Дозвольте мені розповісти, як я зрозумів ...». Це вирішить непорозуміння. Зменшити агресію.

10. Утримуйте позицію «рівною». Посада «зверху» - начальник, батько, який диктує, як це має бути. Позиція «знизу» є підлеглою, дитячою, а також неефективною. Положення «рівне» допомагає обом бути на вершині. Можна скористатися методом психологічного зближення. Може виявитися, що у партнерів більше причин для зближення, ніж для протистояння.

11. Не потрібно нічого доводити. Ніхто ніколи нічого не доведе в конфліктній ситуації, це безперспективно, просто потрібно встановити спільні погляди і думки та зрозуміти, що розділяє партнерів.

12. Якщо ви відчуваєте провину, не бійтеся вибачитися. Це обеззброює партнера і викликає повагу.

13. Спочатку помовчіть. Не вимагайте від партнера: «Мовчи!», «Зупинись!». Цього легко досягти. Мовчання дозволить вам вийти зі сварки і припинити її – не посваритися з кимось. Але мовчання не повинно бути образливим для партнера. Якщо воно забарвлене у злобу, це викличе агресію.

14. Не описуйте негативно-емоційний стан партнера: «Ну, чого ти такий сердитий», «І чому ти злишся?». Це посилить конфлікт.

15. Ідучи, не грюкніть дверима, вимовляючи образливі слова. Сварку можна припинити, якщо спокійно і без зайвих слів вийти з кімнати.

Для врегулювання міжособистісного конфлікту також рекомендується використовувати так звану формалізацію конфлікту (див. таблицю 1).

Суть її полягає в тому, що в таблицю заносяться певні проблемні питання свої і опонента. Надалі таблиця дозволяє провести розгорнутий і водночас компактний аналіз конфлікту, визначити проблему, перешкоди, побоювання, сильні сторони, можливості, потреби не тільки свої, але і опонента. Особливою перевагою таблиці є можливість подивитися на конфлікт очима опонента, краще пізнати іншу сторону конфліктної взаємодії.

Формалізація конфлікту

Відповіді 1 учасника конфлікту	Проблемні питання	Відповіді 2 учасника конфлікту
	проблема	
	цілі	
	перешкоди	
	побоювання	
	сильні сторони	
	можливість підтримки	
	відсутня інформація	
	особиста потребу, яка потребує задоволення	
	емоції	
	спільне в опонентів	

Таким чином, для успішного вирішення конфлікту необхідно, щоб обидві сторони виявили бажання його вирішити. Але якщо таке бажання висловить хоча б одна сторона, це дасть іншій стороні більше можливостей для протидії. Важко зробити перший крок до вирішення конфлікту: кожен вважає, що інший повинен поступитися. Тому готовність до вирішення конфлікту, виявлена однією зі сторін, може зіграти вирішальну роль у вирішенні міжособистісного конфлікту в цілому.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

- 1. Розкрийте зміст та особливості міжособистісного конфлікту, основні його концепції.*
- 2. Поясніть сутність поділу конфліктів за сферами, наслідками та побічними діями.*
- 3. Охарактеризуйте відмінності ресурсних і ціннісних*

конфліктів.

4. У чому особливості класифікації міжособистісних конфліктів відповідно до критерію істини – неправди?

5. Опишіть основні типи причинних факторів міжособистісного конфлікту (за В. Лінкольнем).

6. Визначте конструктивні і деструктивні функції міжособистісного конфлікту.

7. Сформулюйте поняття «конфліктність особистості».

8. Дайте характеристику типів конфліктуючих особистостей (за Дж. Г. Скотт).

9. Поясніть динаміку міжособистісного конфлікту і його рішення

10. Розкрийте стратегії врегулювання міжособистісного конфлікту, враховуючи його причини і конфліктну поведінку учасників.

Тема 5. Методи керування конфліктом (способи поведінки в конфлікті)

Теоретичні засади управління конфліктом

Основний принцип управління конфліктами в конфліктології, визначається наступним чином: конфліктом можна управляти таким чином, що його результат буде конструктивним.

Управління конфліктами розуміється як цілеспрямований вплив на конфліктний процес, забезпечення його вирішення. Це передбачає перенесення діяльності суб'єктів конфлікту в раціональне русло, суттєвий вплив на їх конфліктну поведінку з метою досягнення реальних ефективних результатів та припинення (обмеження) протистояння.

Експерти з конфліктології виділяють такі чинники «управління» конфліктом:

- визнання суб'єктами конфлікту наявних розбіжностей, а

також право сторін на свої позиції;

- зосередженість роботи з конфліктом на регулюванні самих проявів конфлікту, що передбачає відмову від марних спроб усунення причин.

Конфлікт вважається некерованим, якщо:

- 1) одна або обидві сторони хочуть продовжити конфлікт;
- 2) емоційні стосунки сторін такі, що конструктивна взаємодія неможлива;
- 3) конфлікт – це «вершина айсберга», і його вирішення не має значного впливу на глибокі антагоністичні корені.

Л. Крісберг вказує на три основні фактори, які ускладнюють вирішення конфліктів:

- учасники розглядають свої інтереси як взаємовиключні та такі, що сприймають конфлікт як боротьбу;
- відмінності у сприйнятті сутності конфлікту пов'язані або з початковими відмінностями у цінностях сторін, або з різним тлумаченням сутності того, що відбувається;
- інституціоналізація конфлікту, яка певним чином «зберігає» його.

Конфліктологічна практика показує, що управління конфліктом стає можливим за наявності певних необхідних умов:

- ❖ об'єктивного розуміння конфлікту як реальності;
- ❖ визнання можливості активного впливу на конфлікт та перетворення його на чинник саморегуляції та самокорекції системи;
- ❖ наявність матеріальних, духовних та соціальних ресурсів, а також правові основи управління, здатність суб'єктів узгоджувати свої позиції та інтереси, погляди та орієнтацію.

С. Ємельянов розглядає управління конфліктами як складний процес, який включає такі етапи:

- ❖ прогнозування конфлікту та оцінку його функціональної спрямованості;

❖ запобігання та стимулювання конфліктів; врегулювання конфліктів;

❖ вирішення конфліктів.

Водночас він зазначає, що зміст процесу управління конфліктом тісно пов'язаний з динамікою конфлікту, тобто кожна стадія конфлікту відповідає певній стадії процесу управління (схема 2).

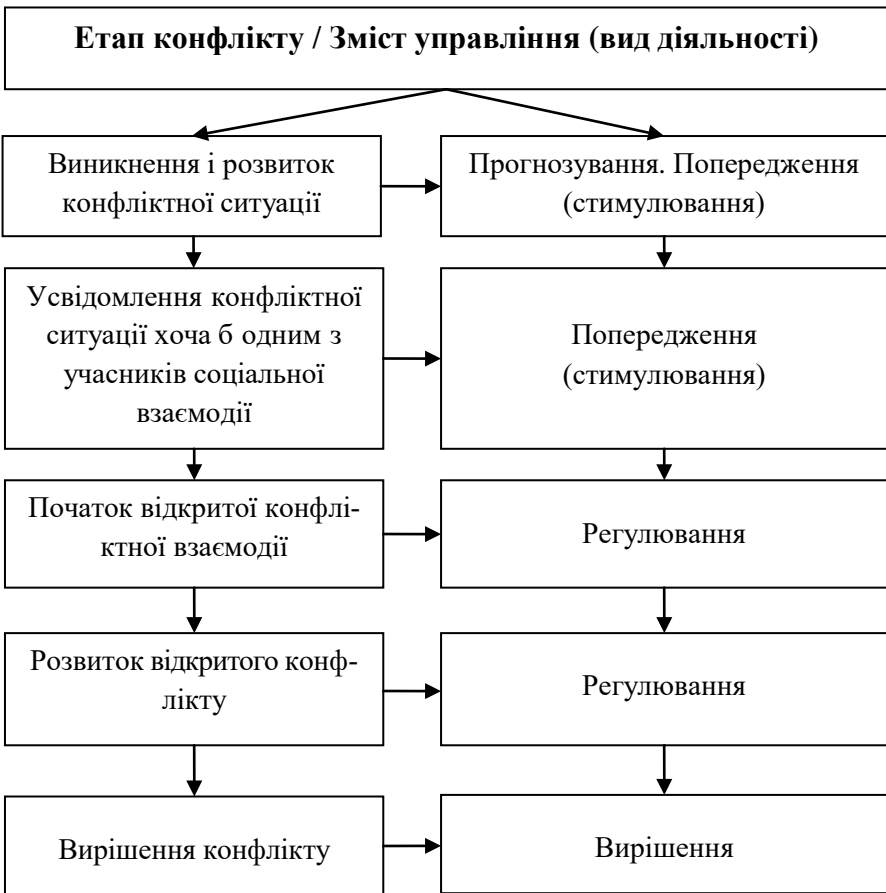


Схема 2 – етапи конфлікту та зміст управління конфліктом

Як видно зі схеми, процес управління конфліктом є частиною об'єктивної реальності, поява якої залежить як від зовнішніх, так і від внутрішніх умов.

Кінець конфлікту: його основні форми, критерії і фактори

«Кінець конфлікту» є основною категорією, що характеризує, його завершення. Відтак, кінцем конфлікту можна назвати стан коли припиняється його існування в будь-якій формі.

На думку Л. Косера, завершення всіх видів конфліктів (за винятком абсолютних) передбачає взаємну активність суперників. Тому цей процес не можна тлумачити як одностороннє нав'язування волі сильнішого партнера слабшому. Всупереч здоровому глузду, вирішальний внесок у припинення конфлікту вносить не тільки той, хто, швидше за все, виграє, а й той, чия втрата вже передбачена.

На думку Г. Калахан, «війну нав'язує переможець, але мир настає завдяки зусиллям переможеної сторони. Для розуміння мотивів укладення миру, необхідно враховувати думку переможених: «війна може тривати доти, доки вона не перейде у світову війну». Іншими словами, готовність переможеного піти на поступки є невід'ємною частиною перемоги.

Однозначне визнання своєї поразки слугує у цьому випадку доказом справжньої сили. Г. Зіммель назвав такі дії «справжнім подарунком від переможеного його більш успішному супернику», а вміння робити подарунки характеризує, як відомо, справжню незалежність.

Основними формами завершення конфлікту є такі:

Затухання – це тимчасове припинення опору при збереженні основних ознак конфлікту: суперечностей та напруженості. Причинами послаблення можуть стати: виснаження ресурсів обох учасників конфлікту; втрата мотивації до боротьби; зміна мотивації.

Ліквідація – вплив на конфлікт, в результаті якого усува-

ються його основні структурні складові. Методами усунення виступають: вилучення з конфлікту одного з суб'єктів; виключення на тривалий час взаємодії суб'єктів; усунення об'єкта (суб'єкта) від конфліктної взаємодії; усунення дефіциту об'єкта (суб'єкта) конфлікту.

Переростання в черговий конфлікт – у відносинах сторін виникає нова, більш суттєва суперечність.

Вирішення – це спільна діяльність сторін конфлікту, спрямована на припинення протистояння та вирішення проблеми, що призвела до зіткнення. Вирішення конфлікту відбувається шляхом прояву активності обох сторін щодо зміни умов взаємодії та усунення причин конфлікту.

Можна визначити задоволеність суб'єктів конфлікту результатом, як основний критерій вирішення конфлікту. Результатом конфлікту є результат боротьби з погляду його суб'єктів.

Результатами конфлікту можуть бути: усунення одного або обох суб'єктів; припинення конфлікту; перемога одного з суб'єктів; поділ об'єкта (суб'єкта) конфлікту; узгодження правил спільного використання об'єкта (предмета) конфлікту; еквівалентна компенсація одного з суб'єктів за оволодіння об'єктом (суб'єктом) конфлікту іншому; відмова обох суб'єктів від посягань на об'єкт (предмет) конфлікту; альтернативне визначення таких об'єктів (суб'єктів) конфлікту, які задовольняють інтереси обох суб'єктів.

Вирішення конфліктів – це багатоетапний процес із власним алгоритмом, який включає збір та оцінку інформації з таких проблем: об'єкт конфлікту; опонент; власна позиція; причини та безпосередня причина; соціальне середовище; вторинне відображення; розробка рішень та прогнозування їх ефективності: найбільш сприятливі; найменш сприятливі; що станеться, якщо ви просто припините діяти; дії щодо виконання наміченого рішення (плану); виправлення рішення (плану); контроль за ефективністю дій; оцінка результатів конфлікту.

Існують певні умови та фактори, які сприяють конструктивному вирішенню конфлікту. *Умови:* припинення конфліктної взаємодії; пошук близьких або навіть спільних точок дотику (карта конфліктів); зниження інтенсивності негативних емоцій; усунення «образу ворога» (для себе, для опонента); об'єктивний погляд на проблему; врахування статусів суб'єктів конфлікту; вибір оптимальної стратегії вирішення проблеми.

Фактори: час (менший час призводить до збільшення ймовірності вибору агресивної поведінки); третя сторона (участь третіх сторін, які прагнуть вирішити конфлікт, призводить до спокійнішого курсу та швидшого вирішення); своєчасність (чим раніше сторони конфлікту почнуть вирішувати, тим краще); баланс сил (якщо сторони приблизно рівні, їм нічого не залишається, як шукати компроміс); досвід (наявність досвіду у вирішенні конфлікту хоча б в одній зі сторін призводить до прискорення його вирішення); відносини (хороші відносини між сторонами для прискорення його вирішення).

Таким чином, конфлікт вважається завершеним, якщо задоволені свідомі інтереси обох сторін конфлікту.

Стратегії вирішення конфліктів

Кожен конфлікт складається з певних дій. Його члени можуть погрожувати, вимагати, просити, створювати коаліції, йти на поступки та робити багато інших речей. З урахуванням різноманітності дій і прийомів, їх можна об'єднати в кілька загальних класів або стратегій. *Стратегії вирішення конфліктів* – це основні напрямки дій його суб'єктів для виходу з конфлікту. Концепція стратегії має два основні моменти, які слід врахувати при управлінні конфліктом.

По-перше, стратегія містить найбільш загальні установки та вказівки щодо результату конфлікту. Формально-логічний зміст таких керівних принципів зводиться до чотирьох варіантів:

- одностороннє посилення;
- одностороння втрата;
- взаємна втрата;

- взаємна вигода.

Виходячи з цього, варіанти припинення конфлікту такі: ви-граш-програш; програш-виграш; втрата-втрата; безпрограшний.

Другий момент – ставлення та орієнтири щодо результативності певної стратегії визрівають у суб'єктів конфлікту на ґрунті аналізу балансу інтересів і можливостей, а також сил і засобів. Крім того важливо враховувати фактори, що впливають на аналіз: особисті якості суб'єктів конфлікту, їх мислення, досвід, характер, темперамент; інформацію, наявну в них про себе та свого опонента; інші сторони конфлікту, які беруть у ньому участь; зміст предмета конфлікту, зображення конфліктної ситуації, а також мотиви суб'єктів.

Здебільшого, у конфлікті використовуються комбінації стратегій, з домінуванням однієї з них. К. Томас та Р. Кілман визначили 5 основних найбільш задовільних стратегій поведінки у конфліктній ситуації: співпраця, суперництво, уникнення, адаптація та компроміс. Система, названа методом Томаса-Кілмана (розроблена К. Томасом та Р. Кілманом у 1972 р.), дозволяє створити для кожної людини власний стиль вирішення конфліктів. Ці стратегії орієнтуються на спільне джерело будь-якого конфлікту – невідповідність інтересів двох або більше сторін. Зупинимось на них більш докладно:

Співробітництво (співпраця) спрямована на реалізацію суб'єктами конфлікту спільних інтересів, шляхом розробки рішення, яке б підходило обом сторонам (виграш – виграв). Використовується, якщо суб'єкти, відстоюючи власні інтереси, повинні враховувати потреби та бажання іншої сторони. Його метою є розробка довгострокового взаємовигідного рішення. Ця стратегія вимагає вміння пояснювати свої бажання, прислухатися до опонента та стримувати емоції. Відсутність одного з цих факторів робить його неефективним.

Для вирішення конфлікту цю стратегію доцільно використовувати в таких конфліктних ситуаціях:

- проблема, що викликала розбіжності, здається важливою для конфліктуючих сторін, кожна з яких не має наміру ухилятися від спільного вирішення;

- конфліктуючі сторони мають приблизно однаковий ранг або не звертають уваги на різницю у своїх позиціях;

- кожна сторона на рівних засадах готова обговорювати спірні питання, щоб в результаті прийти до взаємовигідного вирішення значущої для неї проблеми;

- при вирішенні конфлікту сторони виступають партнерами і довіряють одна одній, беруть до уваги потреби, проблеми та уподобання своїх опонентів.

Суперництво (протистояння, конкуренція) орієнтоване на те, щоб, діючи активно, досягати власних інтересів на шкоду супернику (виграш – програш).

Дана стратегія і її застосування обов'язково повинно відповідати певним передумовам:

- проблема повинна бути важливою для суб'єкта, і він має достатньо ресурсів (сили, зв'язки, повноваження), щоб вирішити її на свою користь;

- суб'єкт конфлікту впевнений, що його вирішення проблеми є безпрограшним; досягнення цілей ставиться за рахунок дружби, товариськості;

- суб'єкт конфлікту займає вигідну для себе позицію, яку він може використати у власних інтересах;

- суб'єкт конфлікту на цей час позбавлений іншого варіанту дій у цій ситуації або рішуче діє на захист своїх інтересів.

Розглядаючи соціально-психологічні особливості цієї стратегії, слід звернути увагу на те, що вона має свої специфічні прояви на поведінковому рівні, які виражаються у таких поведінкових формах:

- використання переважно примусових, силових методів впливу з обмеженими залучення освітніх засобів, які за певних умов можуть виявитися неефективними;

- використання жорсткого, командного стилю спілкування, призначеного для беззаперечного підпорядкування однієї сторони конфлікту іншій;

- використання механізму змагання з метою забезпечення успіху тактики застосування сили, що найчастіше використовується на практиці у вигляді поєднання покарань для недбайливих осіб та заохочення для сумлінних осіб.

Однак слід пам'ятати, що це не той стиль поведінки у конфлікті, який можна використовувати у близьких особистих стосунках, оскільки, крім почуття відчуженості, він не зможе викликати нічого іншого. Це також недоречно використовувати в ситуації, коли у вас немає достатніх повноважень, і ваша думка з певного питання відрізняється від думок керівництва. Сильні та могутні люди обирають цю стратегію. Суперництво в конфлікті може бути емоційним (крики, погрози, звинувачення) та інтелектуальним (усвідомлення, беззаперечні аргументи, тиск з боку авторитету). Цю стратегію можна охарактеризувати наступною фразою: «Той, хто має більше прав», має рацію.

Відсутність бажання одного з суб'єктів конфлікту співпрацювати або конфліктувати з опонентом та докладати зусиль для захисту інтересів свого та опонента (програш – збиток) – це *уникнення* (ухилення, ігнорування, залишення, уникнення). Стратегія уникнення конфлікту, яку іноді називають методом уникнення, є дуже популярним способом поведінки в конфліктній ситуації. Суть цієї стратегії полягає в ігноруванні конфліктної ситуації, відмові визнати її існування. Вибір цієї стратегії означає, що людина, яка опинилася у конфліктній ситуації, вважає за краще не вживати жодних конструктивних кроків для її вирішення чи зміни.

Переваги стратегії уникнення такі:

- вона швидко здійсненна, оскільки не вимагає пошуку ні інтелектуальних, ні матеріальних ресурсів;

- дає можливість відкласти або навіть запобігти конфлікту, зміст якого незначний з точки зору стратегічних цілей суб'єкта,

який обрав цю стратегію.

Негативні наслідки цієї стратегії полягають у наступному: за певних умов це може призвести до ескалації конфлікту, оскільки причина, яка його викликала, не долається стратегією ухилення, а лише зберігається.

Дана стратегія має високу ефективність за таких умов:

- проблема, яка спричинила конфронтацію, не є суттєвою, суб'єкт конфлікту не заслуговує витраченого часу та зусиль;
- потрібно відкласти зіткнення, щоб виграти час, детальніше проаналізувати ситуацію, набратися сил, отримати підтримку;
- суб'єкти конфлікту відчують, що вони помиляються або мають опонентом особу з вищим рангом, напористою волевою енергією;
- відбувається зіткнення між суб'єктами рівного чи подібного рангу, які свідомо уникають ускладнень у стосунках.

Адаптація (поступка) – бажання піти від конфлікту через брак впевненості в собі або брак часу та сил на відстоювання своїх інтересів (втрата – виграш). Суть адаптаційної стратегії полягає в тому, що один із суб'єктів діє разом з опонентом, але при цьому не намагається відстоювати власні інтереси, щоб покращити атмосферу та відновити спілкування.

Доцільно використовувати стратегію адаптації, якщо:

- суб'єкт конфлікту не впевнений у собі і не може визначитись зі своїми інтересами;
- немає особливої вигоди від конфліктного протистояння;
- немає часу і сил на відстоювання своїх інтересів;
- важливіше відновити спокій (зберегти мир), а не вирішувати конфлікт;
- на шляху до досягнення великої мети необхідний тактичний крок.

Необхідно розуміти, що ця стратегія є найбільш ефективною, коли результат справи є надзвичайно важливим для опонента і не дуже важливим для вас, або коли ви жертвуєте власними інтересами на користь іншої сторони.

Стратегія *компромісу* (її також називають стратегією взаємних поступок), яка в довгостроковій перспективі може стати найнадійнішою основою для довгострокової співпраці, визнається досить надійним, ефективним методом врегулювання конфліктів.

Компроміс – це шлях взаємних поступок, взаємовигідної угоди, створення умов хоча б часткового задоволення інтересів протилежних сторін (програш – виграш, виграш – програш). Такі дії можуть дещо нагадувати співпрацю. Однак компроміс досягається на більш поверхневому рівні, ніж співпраця. Один суб'єкт у чомусь поступається, опонент також у чомусь поступається, і в результаті суб'єкти приходять до спільного рішення. У цьому випадку учасники конфлікту не шукають прихованих потреб та інтересів, як у випадку стратегії співпраці. Вони враховують лише те, що говорять один одному про свої бажання.

Для успішної реалізації цієї стратегії необхідний певний набір сприятливих умов:

- готовність обох сторін реалізувати свої цілі шляхом взаємних поступок на основі принципу «виграш – виграш» або «дай – візьми»;

- повна неможливість вирішення конфлікту силою або шляхом втечі, тобто за принципом «виграш – програш».

Компромісна стратегія працює, якщо:

- суб'єкти конфлікту добре знають його причини та розвиток, щоб судити про всі «за» і «проти» власних інтересів;

- суб'єкти конфлікту різного рангу, що мають різні інтереси, усвідомлюють необхідність примиритися зі станом справ та розстановкою сил, задовольнити тимчасові потреби;

- обидві сторони конфлікту мають однакові аргументи та силу, проблема не надто важлива, немає часу на розробку інших рішень, тоді як краще щось отримати, ніж втратити все;

- всі інші стратегії в цьому конфлікті неефективні.

Найбільш поширеними труднощами при застосуванні цієї стратегії є:

- відмова однієї зі сторін від займаної первісно позиції че-

рез виявлення в ході переговорів її нереальності;

- розроблене рішення через вміщені в ньому взаємні поступки може виявитися суперечливим, незрозумілим і тому важким для реалізації;

- елемент відмови від спочатку зайнятої позиції, що міститься в тій чи іншій мірі у будь-якій компромісній угоді, її деяке коригування може згодом спричинити оскарження рішення.

Отже, в управлінні конфліктами використовуються п'ять основних стратегій вирішення конфлікту: *співробітництво, суперництво, уникнення, адаптація і компроміс*.

Тактика припинення конфлікту

Стратегії та тактики відрізняються між собою за ступенем узагальнення. Стратегія – це набір макроскопічних цілей. Засоби досягнення цих цілей – тактика. Одна і та ж тактика, вважає В. Латинів, може бути використана в рамках різних стратегій. Так, наприклад, загроза, яка зазвичай розглядається як руйнівна та шкідлива тактика, може бути використана, коли одна зі сторін не бажає або не може поступитися за певні межі.

Існують такі, найбільш часто використовувані тактики поведінки в конфлікті, або, як їх ще називають, тактики впливу (за І. Вілкінсоном, Д. Кіпніусом, С. Шмідтом):

- ❖ раціональне переконання – використання фактів та логіки для підтвердження своєї позиції та переконання опонента;
- ❖ тиск – вимоги, накази, погрози («Якщо ви цього не зробите, я вас покараю»);
- ❖ звернення до органів влади, санкції – застосування штрафних заходів та системи винагород;
- ❖ доброзичливе ставлення, ввічливість – створення уявлення опонента про привабливі якості;
- ❖ коаліція – прохання про підтримку, об'єднання;
- ❖ маніпуляція – використання прийомів введення учасників конфлікту у стани збудження, деякої розгубленості, створення ефекту несподіванки тощо;

- ❖ безвідкличні зобов'язання – одна зі сторін вживає певних дій до прийняття її умов;
- ❖ укладення угод – взаємний обмін вигодами, обіцянками (їх загальний зміст такий: «за умови ваших дій наступним чином, я винагороджу вас так»).

Г. Пруїт та Дж. Рубін вважають, що тактика може бути «м'якою» або «жорсткою». Розглядаються «м'які» тактики, наслідки яких приємні або нейтральні для суперника: вдячність, раціональне переконання. «Жорстка» – це тактика, яка викликає неприємні наслідки для суперника на сучасному етапі розвитку подій або в майбутньому – тиск. Застосування тактики зазвичай проходить від легкого тиску до важчого.

Існують також тактики прямого впливу (повідомлення сутності справи) та непрямого впливу (те, чого хотілося б від об'єкта впливу, прямо не згадується). Конфліктологи (Дж. Бакстер і К. Діндта) розрізняють раціональну (раціональне переконання) та ірраціональну (тиск, зачарування) тактику.

Таким чином, можна сказати, що кожна стратегія вирішення конфлікту притаманна специфічній тактиці поведінки в ході його вирішення. Її успіх безпосередньо залежить від того, наскільки вони відповідають обраній стратегії.

Алгоритм управління конфліктами

Досвід управління конфліктами третьою стороною можна узагальнити у певний алгоритм – систему «17 кроків» (за А. Анцуповим). Запропонована послідовність дій може бути конкретизована виходячи зі специфіки ситуації.

1-й крок. Надайте загальну картину конфлікту та визначте його суть на основі аналізу інформації, якою ви зараз володієте. Оцініть позиції та приховані інтереси обох сторін.

2-й крок. Поговоріть з одним із опонентів, чия позиція вам зараз здається більш виправданою. Дізнайтеся його думку щодо причин конфлікту, чого він хоче досягти і чого боїться. Визначте його основні інтереси та страхи щодо другого опонента.

3-й крок. Обов'язково поговоріть з другим опонентом.

4-й крок. Поговоріть про причини та характер конфлікту з друзями першого опонента. Вони дадуть більш об'єктивну інформацію про інтереси та турботи свого друга. У майбутньому вони також можуть допомогти у вирішенні конфлікту.

5-й крок. Поговоріть про причини, характер і спосіб вирішення конфлікту з друзями другого опонента.

6-й крок. Обговоріть причини, шляхи врегулювання та перспективи з неформальними лідерами колективу.

7-й крок. При необхідності обговорюйте проблему з лідерами обох опонентів.

8-й крок. Зрозумійте основну причину конфлікту і уявіть, що не ці конкретні учасники беруть участь у конфлікті, а абстрактні люди.

9-й крок. Визначте підсвідомі мотиви, приховані за зовнішніми причинами. Чітко визначте прихований зміст конфлікту.

10-й крок. Визначте, в чому кожен із опонентів правий, а в чому – неправий. Підтримайте те, в чому вони мають рацію, і вкажіть на слабкі місця в становищі кожного.

11-й крок. Оцініть найкращі, найгірші та найімовірніші сценарії. Визначте, чи можливо сторонам прийти до компромісу самостійно.

12-й крок. Оцініть можливі приховані, відстрочені та перспективні наслідки вашого втручання у конфлікт. Щоб не перетворитися на ворога одного з супротивників.

13-й крок. Подумайте і розробіть програму максимуму. Підготуйте 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій щодо реалізації цієї програми.

14-й крок. Подумайте і розробіть мінімальну програму. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій щодо реалізації цієї програми.

15-й крок. Обговоріть обидві програми з друзями кожного з опонентів, неофіційними лідерами та, якщо необхідно, з офіційними лідерами. Виправте загальні плани дій.

16-й крок. Спробуйте вирішити конфлікт, скоригувавши не

тільки тактику, але і стратегію дій, враховуючи конкретну ситуацію. Активно залучайте друзів, неформальних лідерів і, якщо необхідно, офіційних лідерів. Конфлікт краще вирішувати своїми руками.

17-й крок. Підсумуйте позитивний та негативний досвід, отриманий в результаті втручання у цей конфлікт.

Іншим прикладом системи аналізу та вирішення конфлікту є підхід Бартон, який складається з 56 правил (кроків), згрупованих у такі категорії: попередні правила; поведінка посередника; поведінка сторін конфлікту; аналітичний етап; вивчення можливостей; перевірка виконання. Таким чином, можна зробити висновок, що конфліктами можна управляти і робити це успішно.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

- 1. Розкрийте теоретичні засади управління конфліктом.*
- 2. Поясніть етапи конфлікту та зміст управління ним.*
- 3. Охарактеризуйте кінець конфлікту: його основні форми, критерії і фактори.*
- 4. Визначте основні форми завершення конфлікту.*
- 5. Поясніть умови та фактори, які сприяють конструктивному вирішенню конфлікту.*
- 6. Дайте характеристику основним стратегіям вирішення конфліктів.*
- 7. Розкрийте зміст тактики припинення конфлікту.*
- 8. Поясніть алгоритм управління конфліктами.*
- 9. У чому полягають особливості «М'яка» або «жорстка» тактика управлінням конфлікту (за Г. Пруїт та Дж. Рубін)?*
- 10. Дайте визначення тактики поведінки в конфлікті (за І. Вілкінсоном, Д. Кінніусом, С. Шмідтом).*

Розділ 2

ВИДИ ТА СПОСОБИ РОЗВ'ЯЗАННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ КОНФЛІКТІВ

Тема 6. Особливості розвитку конфліктів і булінгу в освітньому середовищі

Теоретичні основи педагогічного конфлікту

Педагогічний конфлікт, як тип соціальних конфліктів, аналізується в соціальному аспекті, тобто сферою його перебігу є освітнє середовище, освітній процес. Він розглядається як *форма прояву загострених предметно-суб'єктивних суперечностей, що виникають в результаті професійної та міжособистісної взаємодії учасників освітнього процесу, створюючи негативний емоційний фон спілкування, що передбачає перенесення зіткнення сторін на конфлікт, спілкування спрямоване на усунення причин конфлікту*. Причинами виникнення будь-якого конфлікту є протиріччя, які відчуває людина при взаємодії в суспільстві. В освітньому просторі такими суперечностями можуть бути:

❖ з погляду вчителя: незадоволення обраною професією; підвищена відповідальність за якість освіти; відповідальність за життя та здоров'я учнів; незадоволення необхідністю визнання, поваги до вчителя, як з боку учнів, так і з боку адміністрації, педагогічного колективу, батьків; монотонність педагогічної діяльності, суворе планування і неухильне дотримання його в рамках цієї педагогічної системи; використання традиційних форм навчання та оцінювання;

❖ з погляду учня: наявність вікових періодів, що призводять до зміни поведінки, реакцій на те, що відбувається; психо-

логічні, індивідуальні особливості особистості учня; незадоволеність формами викладу матеріалу; нерозуміння дій вчителя (як наслідок відсутності гендерно-орієнтованого підходу в міжособистісних взаємодіях);

❖ з боку батьків: підвищені вимоги до закладу освіти як соціального інституту навчання та виховання; соціальні та статусні суперечності.

Причини педагогічних конфліктів

Педагогічний конфлікт – це складне явище, яке зазвичай виникає через об'єктивні та суб'єктивні причини.

Розглянемо типологію педагогічних конфліктів за М. Рибаквою:

1. Конфлікти, викликані об'єктивними причинами: соціально-економічним становищем педагогів, умовами педагогічної діяльності (соціальний, економічний, етичний, етнічний аспекти тощо).

2. Конфлікти, пов'язані з поведінкою учасників освітнього процесу.

3. Конфлікти у сфері міжособистісних відносин (тобто викликані суб'єктивними причинами), які пов'язані зі специфікою міжособистісних відносин у шкільному суспільстві, зумовлені психологічними особливостями кожного учасника освітнього процесу (віком, індивідуальною психологічною ситуацією), соціально-психологічними умовами.

Педагогічний конфлікт, як правило, виникає на основі об'єктивних умов, тоді як суб'єктивний фактор відіграє пріоритетну роль у провокуванні конфліктів у закладі освіти.

Найбільш поширеними конфліктами у навчанні є конфлікти міжособистісних відносин: «Учень – учень», «вчитель – учень», «вчитель – вчитель», «вчитель – адміністрація», «вчитель – батьки». В основі цих конфліктів лежать суперечності систем цінностей, світоглядних позицій, поглядів, думок, установок.

Між учнями часто виникають лідерські конфлікти, які відображають боротьбу двох-трьох лідерів та їх груп за першість у класі, у школі. У закладі освіти виникають конфлікти між хлопцями та дівчатами через несформовану комунікативну компетентність учнів різної статі, конфлікти міжособистісні, міжгрупові, а також конфлікти між людиною та групою.

С. Мустафаєва у своїй статті «Педагогічні конфлікти: причини та шляхи їх вирішення» виділяє такі групи конфліктів міжособистісних взаємодій у діаді «вчитель – учень»: дисциплінарні (конфлікти поведінки), мотиваційні (конфлікт різноспрямованих мотивів), моральні та етичні (виникає у сфері спілкування в процесі педагогічної діяльності (М. Рибаківа), через відмінності у системі цінностей (В. Афонкова, С. Березін, М. Бітянова, В. Журавльова, Н. Самукіна), як чинник емоційно-суб'єктивних відносин між вчителями та учнями)...

М. Бітянова, Н. Самукіна виділяють тип педагогічного конфлікту, умовно названий «організаційним» або «структурним». Йдеться про конфлікти між членами педагогічного колективу, які можуть бути наслідком проблем, пов'язаних з організацією педагогічного процесу (розклад занять тощо); мати інтимний та особистий характер; виникають між учителями початкових класів та середніх або старших класів через відсутність наступності у змісті та організації навчання в початкових та середніх школах.

У взаємодіях «вчитель – адміністрація» конфлікти не рідкість, викликані вирішенням проблем влади та підпорядкування; конфлікти, пов'язані з інноваційними розробками та впровадженням їх у навчальний процес молодими вчителями.

Конфлікти у взаємодії «батьки – вчитель» можуть мати статусно-рольовий характер, морально-етичний, або бути викликані проблемами влади та підпорядкування.

Завданням вчителів та педагогічного колективу є запобігання конфліктам у рамках освітнього процесу, для цього необхідно розуміти причини та умови їх виникнення, а також регулярно оцінювати стан педагогічної системи як цілісної організації.

Структура педагогічних конфліктів

Конфлікти у навчанні, як і соціальні конфлікти, мають спільну структуру. Структурними компонентами педагогічних конфліктів є конфліктна ситуація, учасники конфлікту, об'єкт конфлікту, умови конфлікту, образи конфліктної ситуації та конфліктна взаємодія.

Конфліктна ситуація в педагогіці передуює конфлікту, його складовими є суб'єкти та об'єкт конфлікту з їх відносинами та характеристиками (М. Бітянова, Н. Верекініна).

Конфліктна педагогічна ситуація – це сукупність об'єктивних та суб'єктивних умов, що виникають у освітньому просторі та створюють певний психологічний стрес, через що послаблюється раціональний контроль над суб'єктами спілкування та активізується їх емоційне сприйняття наявних протиріч.

Конфліктній ситуації передуює інцидент. На думку М. Бітянкової, *інцидент* – це ситуація взаємодії, що дозволяє її учасникам усвідомити наявність об'єктивного протиріччя в інтересах та цілях. Інцидент є несвідомим фактом і слугує причиною для протистояння. Інцидент сприяє переходу конфліктної ситуації у конфліктну взаємодію, що виявляється в поведінці суб'єктів (культура конфліктної поведінки суб'єктів).

У педагогічній конфліктології конфліктуючі сторони (суб'єкти конфлікту) можуть бути окремими особами або групами осіб (учні, вчителі, педагогічний колектив, адміністрація, батьки).

Об'єктом педагогічного конфлікту є відмінності в системі цінностей, ресурсів чи статусу, щодо яких виникає цей конфлікт.

Під *предметом педагогічного конфлікту* розуміють пов'язані з ним матеріальні утворення.

Класифікація педагогічних конфліктів

Педагогічні конфлікти розглядаються не тільки відповідно до загальноприйнятої класифікації конфліктів, але і з урахуванням типу їх прояву. За типом прояву розрізняють такі види педагогічних конфліктів:

❖ справжній, коли конфлікт інтересів існує об'єктивно,

визнається учасниками і не залежить від будь-якого мінливого фактора;

❖ випадкові (або умовні), у яких конфліктні відносини виникають через випадкові, змінні обставини, які не усвідомлюються сторонами конфлікту. Такі конфлікти можна припинити, якщо учасники усвідомлюють реальні можливості;

❖ упереджені, коли сприймані причини конфлікту побічно пов'язані з об'єктивними причинами, що лежать в його основі. Такий конфлікт може бути виразом справжніх конфліктних відносин, але у символічній формі;

❖ неправильно приписувані конфлікти, коли конфліктні відносини неправильно приписуються сторонам, між якими розігрується фактичний конфлікт. Це робиться або навмисне з метою спровокувати зіткнення у групі противника, тим самим «затямаривши» конфлікт між його справжніми учасниками, або ненавмисно, через відсутність правдивої інформації про існуючий конфлікт;

❖ приховані, в яких конфліктні відносини в силу об'єктивних причин мають місце, але не актуалізуються;

❖ помилкові, що не мають об'єктивних підстав і є результатом помилкових уявлень чи непорозумінь.

Педагогічні конфлікти також класифікуються відповідно до їх орієнтації та часових особливостей.

За напрямком конфлікти поділяються на горизонтальні, що виникають між колегами в закладі освіти або учнями одного класу, групи, і вертикальні – у діадах «учитель – учень», «адміністрація – вчитель», «вчитель – батьки».

За часовими параметрами конфлікти поділяються на короточасні, перехідні, довгострокові.

Функції педагогічних конфліктів

Узагальнюючи та систематизуючи численні дослідження (А. Анцупов, А. Донцов, Є. Первишева, Л. Петровська, Т. Полозова та ін.), виділимо конструктивні та деструктивні функції педагогічного конфлікту.

Конструктивна функція полягає в тому, що конфлікт слугує джерелом розвитку особистості, самовдосконалення; сприяє адаптації особистості до нових умов; об'єктивує джерела розбіжностей, суперечностей, що дозволяє знаходити шляхи їх усунення; знімає психологічну напругу, позбавляє суб'єктів конфлікту фрустрації; сприяє згуртованості групи, зміцнює неформальні стосунки в колективі; розкриває громадську думку, суспільні установки, гуманістичні цінності в групі.

Проявом *деструктивної функції* педагогічного конфлікту є руйнування формальних і неформальних відносин, психологічний дискомфорт у спілкуванні та спільній діяльності. Такі обставини, звичайно, не сприяють подоланню суперечностей, що існують у суб'єкт-суб'єктних відносинах.

В закладі освіти важливо залишатися в межах конструктивної фази конфлікту. Для цього необхідно врахувати особливості педагогічних конфліктів:

- ❖ різний соціальний статус сторін конфлікту;
- ❖ різний ступінь відповідальності у вирішенні педагогічного конфлікту через різницю у віці та життєвому досвіді учасників;
- ❖ професійна позиція вчителя в конфлікті: ініціатива вирішення конфлікту лягає на плечі вчителя, який, перш за все, повинен враховувати інтереси учня як особистості, що розвивається.

Динаміка педагогічних конфліктів

Виділяють три основні стадії педагогічного конфлікту: латентний (передконфліктна ситуація); стадія відкритого конфлікту; стадія вирішення (завершення) конфлікту.

Особливістю педагогічних конфліктів є гострий початок: порушення одним із його учасників суспільно цінних норм. Далі йде відповідь суперника, динаміка конфлікту та його результат багато в чому залежать від її форми та змісту.

Передконфліктна ситуація в педагогічному процесі характеризується виникненням психологічного стресу в колективі. Наступні явища можуть попередити про близькість конфлікту:

- ❖ криза, коли звичні норми поведінки втрачають силу і

людина стає здатною вдатися до крайнощів;

❖ нерозуміння, викликане тим, що розчаровує ситуація пов'язана з емоційним напруженням одного з учасників і призводить до спотворення його сприйняття дійсності;

❖ інциденти, коли незначна дія чи слово викликає неадекватну реакцію, роздратування;

❖ напруженість – стан, що спотворює сприйняття людини та змінює її дії і поведінку, викликає негативні емоції та почуття; відносини з опонентом стають джерелом безперервної тривоги; у такій ситуації будь-яке непорозуміння може перерости у конфлікт;

❖ дискомфорт – неспокійний внутрішній або зовнішній стан, що впливає на фізичне самопочуття, настроїв (інтуїтивне відчуття небезпеки, хвилювання, страх).

Свідоме *управління конфліктною ситуацією* можливе лише з позицій конструктивного ставлення до конфлікту, що передбачає диференціацію конфліктів на нереалістичні (емоційні, необ'єктивні) та реалістичні (об'єктивні, ділові).

Вирішення конфлікту, на думку вчених – педагогів, психологів, соціологів, філософів, конфліктологів, призводить до розвитку особистості в цілому, оскільки конфліктна суперечність, як і будь-яка інша суперечність, є джерелом розвитку.

Запобігання інциденту можливе, якщо усунути реальний об'єкт протиріччя. Для цього необхідно залучити незацікавлену особу в якості експерта або допомогти одній із конфліктуючих сторін відмовитися від предмета конфлікту на користь іншої.

Придушення конфлікту на руйнівній фазі нереалістичного конфлікту має бути спрямоване на зменшення кількості конфліктуючих сторін; застосування системи заздалегідь розроблених правил і норм, які регулюють відносини між потенційно конфліктуючими сторонами відносно один до одного; створювати та підтримувати умови, що перешкоджають або запобігають взаємодії потенційних сторін конфлікту.

Відстрочка конфлікту – тимчасові заходи, які допомагають послабити емоційні прояви в конфлікті, змінити уявлення

конфліктуючого про опонента, про конфліктну ситуацію, зменшити важливість об'єкта конфлікту в уяві конфліктуючого.

Вирішення конфліктів. Коли виникає конфліктна ситуація, вчителю важливо зберігати спокійний тон під час спілкування з учнем, бути толерантним, виявляти співчуття, співучасть, підтримувати зворотний зв'язок, бути лаконічним, стриманим, а при зверненні будувати фрази так, щоб вони викликали нейтральну або позитивну реакцію в учня.

Педагог повинен усвідомлювати і контролювати сигнали, що свідчать про початок конфлікту. У педагогічній діяльності особливе значення мають запобігання та усунення інциденту, а також аналіз конфліктної ситуації. Сам інцидент можна усунути вольовим або адміністративним шляхом («тиск»), при цьому конфліктна ситуація зберігатиметься, набуваючи тривалої форми і негативно впливаючи на життя педагогічного колективу.

Булінг: зміст поняття і основні характеристики

Булінг (цькування, знущання) – складна і неприємна тема, особливо для тих, хто з нею зустрічався. За останніми даними практично кожен підліток, за період навчання, так чи інакше зустрічався з ситуаціями цькування, в позиції агресора, жертви або просто стороннього спостерігача.

З поняттям «булінг» також пов'язані переживання таких неприємних емоцій та почуттів, як: страх, провина, сором, безпорадність, ненависть, відчай. Прикро те, що ці переживання дуже мало обговорюються. Знущання у закладі освіти все ще не є предметом опікування для широкого кола педагогів, психологів, конфліктологів. Здебільшого дорослі, не вважають це проблемою і рідко звертаються до фахівців з відповідними запитам.

Типовими помилками дорослих людей, які не розуміють сутності булінгу є такі настанови дітям: вирішуй сам, не доноси і не жалійся; батьки не повинні втручатися, щоб не виростити маминого синочка (дочку); постарайся заслужити симпатію, спробуй подружитися з кривдниками; домовся з кривдником; ігноруй дії людини яка тебе цькує; шукай причину в собі; навчися давати відсіч.

Можливо, такі поради прийнятні, коли йдеться про звичайний конфлікті. При булінгу ці рекомендації не тільки не допомагають, але й шкодять, оскільки підтримують, погіршують ситуацію цькування і можуть привести до трагедії в окремих випадках.

Одне з джерел помилок – не розрізнення дорослими двох явищ: конфлікту і булінгу. Дії в цих випадках – принципово різні.

Булінг – це повторювана агресивна поведінка однієї людини чи групи осіб з наміром завдати шкоди іншій особі. Розрізняють три форми булінгу: фізичне насильство; вербальне насильство; соціальна ізоляція. До булінгу може бути схильним будь-який організований колектив. Це може відбуватися в школі, на роботі, в армії, в таборі. Мабуть, немає серед нас людини, яка б не зустрічалась з цим явищем. Булінг широко поширений, і, водночас, залишається як би невидимим. Усвідомленням того, що відбувається і розпізнавання булінгу – це перший крок у припиненні цькування. Від поведінки спостерігачів (дорослих, керівництва) в ситуації цькування залежить, чи буде вона припинена або підтримана. Тому так важливо вчителям, психологам, батькам вчитися розпізнавати ознаки цькування і відрізнити булінг від конфлікту.

Основні ознаки булінгу та його відмінності від педагогічного конфлікту:

1. *Диспропорція влади.* У разі конфлікту обидві сторони мають однакову владу впливати на ситуацію. У разі булінгу існує дисбаланс сил і влади. Той, хто цькує, пригнічує, володіє певними якостями або статусом. Вони дають йому відчуття влади над іншим, яку він і використовує проти іншої людини. Той, кого цькують, відчуває себе не рівним, а безпорадним. У нього немає можливості захиститися самостійно. Якщо є можливість відстояти себе – булінг не виникне. При ньому одна зі сторін завжди відчуває свою перевагу, інша відчуває себе пригнобленою, пригніченою. У жертви цькування немає можливості самостійно вирівняти цей дисбаланс влади.

2. Булінг – це навмисна дія, на відміну від конфлікту. Конфлікт не планують, він трапляється. Так, емоції можуть зашкалювати і навіть виливатися в агресивні дії, але зазвичай обидві сторони в педагогічному конфлікті схильні до його припинення. Булінг – це сплановане, свідоме знущання і насильство над більш слабкою людиною. Його мета: навмисне заподіяння страждання і шкоди. Той, хто знущається, зовсім не зацікавлений в завершенні або в припиненні ситуації.

3. Конфлікт має підставу, причину, обидві сторони несуть відповідальність за те, що відбувається. Причина булінгу (цькування) – не в поведінці жертви. У разі булінгу постраждала сторона не винна.

4. Тривалість і повторюваність дії. Конфлікт – це одномоментна дія, а булінг – це цілеспрямована, повторювана, регулярна дія з метою приниження і заподіяння страждань.

Таким чином, педагогічний конфлікт – це нормальна частина існування колективу закладу освіти, а булінг – це патологія його розвитку.

Конфлікт може бути вирішений, а булінг може бути тільки припинений, єдиний шлях при цьому – втручання третьої сторони.

Цькування, найчастіше відбуваються з боку учнів і спрямовані на одну окрему дитину, крім того існує булінг дитини чи кількох дітей з боку вчителів. Такі ситуації не можливо вирішити без участі батьків, керівництва закладу та психолога.

Існують прямі знущання, коли дитину б'ють, називають образливими іменами, дражнять, псують її речі або беруть гроші, і непрямі знущання: поширюють чутки та плітки, бойкотують, уникають, маніпулюють дружною («Якщо ти з нею будеш дружити, то я з тобою не розмовлятиму»). Також можуть використовуватись коментарі та жести сексуального характеру, погрози, расистські псевдоніми.

Відвертий булінг трапляється насамперед у початковій школі (інколи в старшій групі закладу дошкільної освіти), тоді як непряме знущання досягає свого піку під час переходу до середньої та старшої школи. Хлопчики частіше, ніж дівчатка,

беруть участь у булінгу на різних ролях, вони частіше стають жертвами фізичного знущання, у них забирають гроші і псуєть речі, їм погрожують і змушують щось робити, тоді як дівчатка частіше стають жертвами пліток, нецензурних висловлювань та жестів. З поширенням Інтернету з'явилася нова форма булінгу – кібербулінг, знущання з використанням сучасних технологій: месенджерів, соціальних мереж тощо.

Існують три основні ролі для тих, хто бере участь у булінгу: жертва, переслідувач та свідок. Ролі можуть змінюватися від ситуації до ситуації та від групи до групи. Учасники булінгу мають певні риси особистості та поведінки, а також ряд соціальних ознак, пов'язаних із ролями.

Жертви цькування характеризуються чутливістю, тривожністю, схильністю до плачу, фізичною слабкістю, низькою самооцінкою, у них мала соціальна підтримка, такі діти не мають друзів, багато часу проводять з дорослими (батьками, близькими родичами). Інтровертована дитина з вадами поведінки, негативними переконаннями, невпевненістю у собі, соціальними та комунікативними труднощами найшвидше може стати жертвою булінгу. Такі риси можуть формуватися або поглиблюватися, як внаслідок булінгу, так і виступати його передумовою, сприймаючись як «сигнали» для інших дітей про те, що ця дитина може легко стати жертвою.

Дослідження показують, що діти з труднощами у навчанні, синдромом дефіциту уваги та гіперактивністю, розладами спектру аутизму, діабетом, епілепсією, надмірною вагою й іншими розладами та хронічними захворюваннями, особливо тими, що впливають на їх зовнішній вигляд, ризикують стати жертвами боулінгу, частіше ніж інші. До цієї ж категорії належать діти, гендерна ідентифікація яких не має чіткого вираження (хлопчики ззовні та за поведінкою схожі на дівчат і навпаки, дівчатка схожі на хлопчиків), особливо це загострюється в підлітковому віці.

Типового *переслідувача* можна охарактеризувати як імпу-

льсивного, жорстокого та схильного до самоствердження. Діти, які переслідують інших дітей, схильні проявляти грубість і відсутність співчуття до жертви, можуть бути агресивними щодо дорослих і їм важко дотримуватися правил. Вони можуть виглядати відлюдниками з дефіцитом соціальних навичок, але це не так: вони менш пригнічені, самотні та стурбовані, ніж їхні однолітки, і часто мають високий соціальний статус та групу спільників, навіть якщо вони маленькі.

Переслідувачі мають високий емоційний інтелект, вони вміють розпізнавати емоції та психічні стани інших людей, успішно маніпулюють дітьми. Основними мотивами цькування серед переслідувачів є потреба у владі, почуття задоволення від заподіяння шкоди іншим та винагорода – матеріальна (гроші, сигарети, інші речі, вилучені у жертви) або психологічна (престиж, соціальний статус тощо). Негативними наслідками того, що така поведінка стає для них звичною, є низька успішність у навчанні та прогули, бійки, крадіжки, вандалізм, володіння зброєю, вживання алкоголю та тютюну.

Третя група учасників булінгу – *свідки*, і саме ця група включає більшість учасників. За даними європейських учених, близько 70% старшокласників стали свідками булінгу в школі. Цікаво, що майже всі діти (але старші, рідше) повідомляють про почуття жалю до жертви, але менше половини намагаються їй допомогти. Реакція свідків надзвичайно важлива для розвитку подій і вирішення ситуації булінгу: приєднання до знущань і навіть найменше схвалення (посмішка, сміх тощо) свідків служить нагородою для переслідувачів, а опір та спроби підтримати жертву стримують переслідувача від подальшого насильства.

Свідки стикаються з внутрішнім конфліктом, який полягає в тому, що спроба покінчити з цькуванням чревата страхом втратити власну безпеку та власний статус у дитячому колективі. Негативним наслідком для свідків булінгу є формування світогляду, коли вони сприймають оточення як небезпечне, відчувають страх, безпорадність, сором за свою бездіяльність і вод-

ночас відчувають бажання приєднатися до агресора. Здатність до співпереживання зменшується у свідків.

Причини булінгу у відношеннях між дітьми.

Як правило, основними причинами булінгу виступають: боротьба за лідерство; зіткнення різних субкультур, цінностей, поглядів та нездатність до толерантності, терплячості й прийняття; агресивність і віктимізація; дитина яка має фізичні або розумові вади частіше стає жертвою булінгу; низька самооцінка; заздрість; відсутність об'єктивного дозвілля.

Ознаки булінгу

Не всі діти можуть і хочуть розповідати батькам про свої проблеми, і чим старша дитина, тим менша ймовірність що вона поскаржиться батькам на те, що відбувається. Варто проявляти інтерес до справ вашої дитини, але робити це ненав'язливо. Якщо вона сама нічого не розповідає, слід поспостерігати за дитиною.

Перш за все, батькам потрібно піти до школи, поговорити з вчителями про стосунки вашої дитини з однокласниками, подивитися, як дитина поводить на уроці, після уроків або на перервах, на канікулах: чи проявляє вона ініціативу у спілкуванні, з ким спілкується, хто спілкується з нею тощо. Доцільно звернутися за допомогою до шкільного психолога, йому легше контролювати дітей.

Необхідно звернути увагу на такі симптоми у дитини:

- неохоче ходить до школи і дуже рада будь-якій можливості не піти туди;
- повертається зі школи в депресії;
- часто плаче без видимої причини;
- ніколи не згадує однокласників;
- дуже мало говорить про своє шкільне життя;
- не знає, кому зателефонувати, щоб спитати про домашнє завдання, або взагалі відмовляється телефонувати комусь;
- без очевидних причин (як здається) відмовляється йти до школи;

- самотня: ніхто не запрошує її в гості, на дні народження, і вона не хоче нікого запрошувати до себе.

Батьки також можуть запідозрити, що дитину цькують, якщо у неї раптом виникнуть проблеми зі здоров'ям, такі як депресія, безсоння, біль у животі, дратівливість.

Способи допомоги дитині – жертві шкільного булінгу для батьків і близьких дорослих:

- перш за все, зрозуміти справжню причину того, що з нею сталося;

- переконатися, що дитина дійсно стала жертвою шкільного булінгу;

- повідомити про це вчителя та шкільного психолога;

- разом шукати шляхи виходу з ситуації;

- якщо дитина була дуже налякана і шокована тим, що сталося, не відправляйте її наступного дня до школи;

- при сильному стресі намагайтеся перевести дитину в інший клас або навіть в іншу школу;

- у разі розвитку посттравматичного стресового синдрому необхідно негайно звернутися до фахівця;

- в жодному разі не можна ігнорувати те, що трапилося з дитиною і залишати ситуацію без вирішення;

- необхідно заспокоїти і підтримати дитину словами: «Добре, що ти мені сказав. Ти вчинив правильно»; «Я тобі вірю»; «Це не твоя помилка»; «Ти не самотній в цій ситуації, це трапляється з іншими дітьми» тощо.

Булінг вчителя

При вступі до школи вчитель стає дуже значущою людиною для дитини. У початковій школі вчитель іноді стає навіть більш значущою дорослою людиною, ніж батьки. Це нормально: дитина адаптується до нового середовища, і вчитель допомагає їй в цьому. Мотивація дитини до навчання та, загалом, її успішність також залежать від особистості вчителя.

На жаль, бувають випадки, коли вчителі упереджено став-

ляться до учня, публічно висміюють його відповіді, здібності та навіть зовнішній вигляд, використовуючи грубу, принизливу оцінку. Це загальновідомі випадки, поширені майже в кожній школі, вони стають причиною конфліктів між вчителем і учнем, або групою учнів. У разі булінгу конфлікт часто носить особистий і затяжний характер.

Якщо вчитель не б'є головою дитини по парті, не кричить, не називає дітей «ідіотами», це означає, що він хороший вчитель? Ні, це лише вчитель, який не виконує дій, за які одного разу може втратити роботу. Справа в тому, що в школі вчитель володіє силою, а це означає, що він має в своєму арсеналі багато можливостей для цькування дітей, які на перший погляд абсолютно не очевидні.

Чомусь вчителі вважають, що вони мають право щодня називати дітей «ідіотами», «тупими», прищеплюючи їм, що «вони ні на що не здатні», що «вони нічого не досягнуть у житті». Це спосіб спонукати дітей добре вчитися? Тоді вчитель визнає свою повну некомпетентність, тому що – як усім відомо – приниження та образи ніколи не призводять до підвищення мотивації. Але в чому тоді сенс цієї дії? Тільки в бажанні отримати дисципліну і слухняність. Учитель морально пригнічує дітей.

Звичайно, клас, який постійно стикається з подібними речами, звекає до образ. Ніхто не намагається чинити опір. І найсумніше, що діти та підлітки розвивають у цій ситуації певну модель поведінки: «дорослий має рацію, навіть коли він абсолютно неправий, але не варто йому суперечити, інакше буде ще гірше». Часто цю думку озвучують батьки, закликаючи своїх дітей «бути терплячими». Батьки не хочуть проблем зі своєю дитиною, не хочуть, щоб вчитель зривав на ній гнів, оскільки вони не збираються переводити дитину в іншу школу. Вони задоволені всім у цій школі.

Батьків можна зрозуміти. Вони судять зі свого шкільного досвіду, тому не хочуть, щоб їхня дитина була козлом відпущення в класі. Краще чинити тиск на весь клас, ніж на їхнього сина чи доньку. Але вони не усвідомлюють, що, стверджуючи

це, вони зраджують свою дитину, залишаючи її наодинці з проблемою, яка може наростати. Їхня дитина в будь-який момент з таким вчителем може стати жертвою булінгу. Дитина, прийнявши цю тезу, не буде скаржитися батькам на вчителя і вже сприйме особисті нападки на себе як норму. І все це може тривати роками.

В результаті знущань з боку вчителя падає самооцінка дитини, її не цікавить предмет, вона починає погано вчитися. Дитина, яку постійно цькують, втрачає інтерес до всього.

Ознаки булінгу вчителя:

❖ це небажання дитини ходити до школи. Звичайно, майже кожна дитина хоча б раз у житті говорила, що не хоче йти до школи. Це нормально і природно: діти втомлюються, сваряться з друзями, забувають виконувати домашнє завдання. Але якщо дитина систематично відмовляється відвідувати школу, починає плакати, пропускати і не відповідає на питання про причини такої поведінки, варто звернути увагу на шкільну ситуацію;

❖ дитина погано працює з одним конкретним предметом. Якщо дитина здібна, не відчуває проблем з навчанням, а з одного предмета постійно отримують погані оцінки, це варто врахувати. Швидше за все, причина не в тому, що учень погано розуміє фізику чи біологію, а в тому, що його стосунки з учителем складаються не найкращим чином;

❖ цькування вчителя – це низька самооцінка дитини. Учитель завжди є авторитетом для учня, тому думка дитини про себе сильно залежить від його думки. Чим сильніше вчитель тисне на учня, тим нижчою буде його самооцінка;

❖ учень не хоче говорити про школу. Особливо це помітно у учнів початкових класів. Для дітей 7-10 років навчальна діяльність є провідною, а це означає, що діти повинні багато та з задоволенням говорити про школу. Якщо батьки цього не спостерігають, то варто детальніше з'ясувати, що відбувається на уроці;

❖ страх перед школою та вчителями. Діти, які зазнають тиску або цькування з боку вчителя, природно починають боя-

тися цього вчителя, решти вчителів і школи в цілому, тому що комплекс подій – це травмуюча ситуація.

Наслідки булінгу у відносинах вчитель – учень

Ці наслідки будуть такі ж, як наслідки будь-якого іншого виду насильства: будь то фізичне чи моральне, дитина отримує психологічну травму. Для таких дітей характерна низька самооцінка, гіпертрофоване почуття провини, а іноді й підвищена агресивність. Якщо дитина або підліток стає жертвою булінгу, то, на жаль, ця травма може призвести до самогубства.

Проблема посилюється тим, що якщо вчитель почне припинювати когось із учнів, то незабаром цим займеться весь клас, адже вчитель є прикладом для наслідування, особливо для дітей початкових класів. Таким чином, жертва цькування вчителя стає жертвою цькування з боку вчителя та однокласників.

Що робити з цькуванням вчителя

Найголовніше, що потрібно зробити батькам у такій ситуації, - це відкрити комплекс законів, які регулюють права дітей.

Ви можете почати з найпростішого: будь-яка школа має статут, який, ймовірно, говорить про те, що діти мають право на повагу до людської гідності та захист від психологічного та фізичного насильства.

Якщо дітям не дозволяють відпочивати у перерві між уроками, це також є порушенням їх прав. Коли виникають питання щодо порушення прав і обов'язків дітей, батькам слід ознайомитись з Конституцією України, Декларацією ООН про права дитини, Законами про освіту та ін. Ці закони слід роздрукувати і використовувати як аргументи у шкільних конфліктах.

Як психолог може допомогти «жертві» булінгу?

- ❖ переконати дитину, що вона не винна у ситуації знущань;
- ❖ рекомендувати, якщо це можливо, бути в групі інших дітей;

- ❖ дати зрозуміти дитині, яку цькують, що її цінують. Дуже часто такі діти не вірять, що вони можуть комусь сподобатися;
- ❖ дивлячись у дзеркало, навчати дитину спокійно і впевнено говорити «ні» або «залиште мене в спокої». Таким чином, «агресор», який шукає ознаки слабкості в «жертві», отримує рішучу відсіч;
- ❖ навчити дитину ходити, зберігаючи себе вертикально, впевнено, рішуче, замість того, щоб згорбитися, з страхом озиратися навколо тощо;
- ❖ навчити дитину користуватися гумором. Відповідати на агресію жартами, смішними віршами та анекдотами. Дуже важко образити того, хто не хоче серйозно ставитися до боулінгу;
- ❖ допомогти дитині позбутися шкідливих звичок, які викликають знущання (наприклад, колупання в носі, цокання, викидання шкільного приладдя або інших дитячих речей зі столу тощо);
- ❖ підтримати учня на основі його позитивних рис особистості та здібностей. Наприклад, дати такому учневі якесь завдання у класі, з яким він може добре впоратися, щоб підвищити його повагу до себе та отримати визнання від інших дітей.

Дорослі не можуть відповісти насильством на насильство саме тому, що вони дорослі і повинні подавати приклад для дітей. Підтримуючи знущання, ми, дорослі, підтримуємо той факт, що діти можуть жити за законами вовчої зграї, де перемагає той, хто сильніший.

Зворотний бік цього конфлікту полягає в тому, що вчитель, як і вся школа, перестав бути авторитетом для дітей. Вчителі старої школи, у свою чергу, хочуть, щоб діти слухали їх з відкритими ротами і підкорялися у всьому. Але, як і раніше, цього вже не буде – сьогоднішній вчитель не є унікальним носієм знань, адже ми можемо отримати багато знань без його допомоги. Тому зараз вчитель повинен запропонувати щось натомість, те, що особливо потрібно дітям. Перш за все, це шанобливі та довірливі стосунки, передача життєвого досвіду, вміння гідно виходити з конфліктних ситуацій.

Батькам необхідно уважно вибирати школу, розмовляти з учителями, адміністрацією та шкільним психологом. Агресивних учителів завжди відрізняє тоталітарний стиль викладання та виражена професійна деформація – вигорання. Такі вчителі не відчувають задоволення від своєї роботи та любові до учнів – зазвичай таке ставлення відчувається відразу. Крім того необхідно постійно цікавитись справами дитини, її успіхами, переживаннями, життєвими подіями – тоді можна швидко помітити зміни в її поведінці.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

- 1. Поясніть теоретичні засади педагогічного конфлікту.*
 - 2. Дайте визначення поняттю «конфліктна педагогічна ситуація».*
 - 3. У чому полягають причини педагогічних конфліктів?*
 - 4. Яка структура педагогічного конфлікту?*
 - 5. Схарактеризуйте класифікацію педагогічних конфліктів.*
 - 6. Розкрийте функції і динаміку педагогічних конфліктів.*
 - 7. Назвіть основні ознаки булінгу та його відмінності від педагогічного конфлікту.*
 - 8. Поясніть причини булінгу у відношеннях між дітьми.*
 - 9. Як розпізнати що дитина стала жертвою боулінгу і як їй допомогти?*
 - 10. Які ознаки булінгу вчителя та що робити в цьому випадку?*
-

Тема 7. Особливості педагогічних конфліктів між вчителями і учнями

Основні теоретичні положення конфліктів між педагогом і учнями

Основою педагогічної взаємодії, на думку Я. Коломінського, є особисте ставлення вчителя до учнів, яке складається переважно з таких компонентів:

- 1) емоційні переживання;
- 2) наочний образ учня, його узагальнений портрет;
- 3) думки про учня, судження про нього.

Формування негативних відносин між учителем та учнем часто відбувається через те, що вчитель допускає висловлювання, критику, зауваження щодо учня.

Передумовами виникнення конфліктних ситуацій у навчальному процесі можуть бути:

❖ нездатність вчителя передбачити поведінку учнів у класі, нетерпимість до «втручання» (несподівані дії), які порушують запланований хід уроку (це викликає роздратування та ускладнює вибір оптимальної поведінки та тону звернення);

❖ бажання вчителя будь-якою ціною зберегти свій соціальний статус;

❖ оцінка вчителем не окремого вчинку учня, а його особистості (ця оцінка може визначити подальше ставлення інших учителів та однолітків до учня, особливо в початковій школі);

❖ оцінка учня на основі суб'єктивного сприйняття його вчинку та без урахування мотивів, рис особистості, умов життя в сім'ї;

❖ нездатність вчителя аналізувати ситуацію та бажання покарати винного учня;

❖ нетерпимість вчителя до певних особистих якостей та поведінки;

❖ особисті якості вчителя (дратівливість, грубість, мстивість, самовдоволення, безпорадність тощо);

- ❖ відсутність у педагога професійних здібностей, зацікавленості педагогічною діяльністю;
- ❖ несприятливий психологічний клімат та погана організація роботи в педагогічному колективі.

Особливості педагогічних конфліктів у діаді «вчитель – учень»

Педагогічна ситуація визначається Є. Кузьміною як реальна ситуація в навчальній групі та у складній системі ставлення та взаємин учнів, яку необхідно враховувати, вирішуючи, як на них впливати.

Учень відчуває труднощі при щоденному дотриманні правил поведінки в школі та вимог вчителів на уроці та під час перерв, що проявляється у незначних порушеннях дисципліни. Правильно реагуючи на поведінку дитини, вчитель бере контроль над ситуацією та наводить порядок. Квапливість в оцінці дії часто призводить до помилок, викликає обурення учнів через несправедливість з боку вчителя, а потім педагогічна ситуація переходить у конфлікт.

Серед особливостей педагогічних конфліктів у діаді «вчитель – учень» можна відзначити наступне:

- різне розуміння учасниками подій та їх причин (конфлікт очима вчителя та очима учнів): вчителю не завжди легко зрозуміти глибину почуттів дитини, а учню – впоратися зі своїми емоціями;
- автоматичне перетворення конфлікту на освітній акт, особливо якщо присутні інші учні;
- будь-яка помилка вчителя у вирішенні конфлікту породжує нові складні конфлікти, до яких залучаються інші учні;
- конфлікту у навчанні легше запобігти, ніж успішно вирішити.

Причиною багатьох конфліктів у системі «вчитель – учень» є низька комунікативна культура вчителя. Коли виникає проблемна ситуація, деякі вчителі дозволяють собі грубі слова,

докори учневі, неправильні реакції на сім'ю дитини, особливо дітей з неблагополучних сімей, підкреслюють негативні якості, висміюють перед класом.

Відсутність професіоналізму вчителя, як вчителя-предметника, так і вчителя початкових класів, можна визначити як специфічну причину конфліктів «учитель – учень», що виявляється у нездатності організувати пізнавальний інтерес учнів до свого предмета, маніпулювання оцінками, цькування бідного учня, акцентування уваги на певних рисах характеру, неможливість організувати заняття з усіма учнями (наприклад, на уроках фізкультури).

З боку учнів може бути спровокований конфлікт – у разі колективної невідповідності домашнього завдання, навмисного порушення дисципліни – наприклад, пропущення уроків без поважних причин.

Стили педагогічного спілкування

Конфліктний потенціал у навчальному колективі багато в чому залежить від того, як учитель спілкується з учнем, від його стилю педагогічного спілкування.

В. Кан-Калік виділяє такі стилі педагогічного спілкування:

1. Спілкування на основі високих професійних установок педагога, його ставлення до педагогічної діяльності. Про таких людей кажуть: «Діти (вихованці, учні, студенти тощо) буквально йдуть за ним!» Більше того, у вищій школі інтерес до спілкування також стимулюється загальними професійними інтересами.

2. Спілкування на основі доброзичливого настрою передбачає пристрась до спільної справи: вчитель виконує роль наставника, старшого друга, учасника спільної навчальної діяльності.

3. Спілкування-дистанція (найпоширеніший вид педагогічного спілкування). У відносинах існує відстань у всіх сферах: як у навчанні, так і в освіті (використовується посилення на авторитет, професіоналізм, життєвий досвід та вік).

4. Спілкування-залякування – це негативна форма спілкування, яка виявляє педагогічну невпевненість і не сформованість

вчителя.

5. Спілкування-флірт характерне для молодих вчителів, що прагнуть до популярності. Таке спілкування забезпечує хибну, дешеvu довіру.

У навчальній практиці зазвичай існує поєднання стилів або домінування одного з них.

Аналіз педагогічної взаємодії показує, що в одній групі учнів можна виділити різні рівні спілкування:

- високий – характеризується теплотою у стосунках, взаєморозумінням, довірою тощо;
- середній – визначається рівними, нейтральними стосунками;
- низький – відрізняється відчуженістю, нерозумінням, ворожістю, холодністю, відсутністю взаємодопомоги.

Рівень спілкування, що розвивається в групі, безпосередньо пов'язаний з ефектами вчителя, які відповідають частковим оцінкам (за Б. Ананьєвим). Ці впливи можна розділити на два види:

- ❖ позитивний – схвалення, заохочення, гумор, прохання, поради та пропозиції;
- ❖ негативний – зауваження, глузування, іронія, докори, погрози, образи, настирливість.

Традиційно існує шість основних стилів педагогічного спілкування:

1) автократичний (абсолютистський) стиль керівництва: вчитель здійснює виключний контроль над колективом учнів, не дозволяючи їм висловлювати свої погляди та критичні зауваження. Учитель послідовно пред'являє учням свої вимоги та здійснює суворий контроль за їх виконанням;

2) авторитарний (домінуючий) стиль керівництва: учням дозволяється обговорювати питання, пов'язані з освітнім або колективним життям, але рішення в кінцевому підсумку прий-

має вчитель відповідно до їх ставлення;

3) демократичний стиль передбачає увагу та врахування вчителем думок учнів, бажання їх зрозуміти, переконати, діалогічне спілкування на рівних;

4) стиль ігнорування характеризується тим, що вчитель прагне якомога менше втручатися у життя колективу, практично усувається від керівництва, обмежуючись формальним виконанням обов'язків з передачі навчальної та адміністративної інформації;

5) стиль вседозволеності (конформний) проявляється, коли вчитель відходить від керівництва групою учнів або слідує їхнім бажанням;

6) непослідовний, нелогічний стиль: вчитель, залежно від зовнішніх обставин та власного емоційного стану, використовує той чи інший стиль керівництва, що призводить до дезорганізації та ситуативності системи відносин між вчителем та групою, до виникнення конфліктних ситуацій.

Професійно важливі якості педагогічного спілкування

У процесі здійснення своєї професійної діяльності вчитель використовує різноманітні прийоми, способи спілкування з учнями.

Прийнято посилалися на якості та здібності вчителя, які є професійно важливими для здійснення педагогічного спілкування:

1) інтерес до людей, до роботи з ними, комунікабельність, товарицькість;

2) емпатійні здібності та розуміння;

3) гнучкість, оперативне творче мислення, що забезпечує здатність швидко і правильно орієнтуватися в мінливих ситуаціях;

4) здатність керувати собою, своїм психічним станом, переживаннями (тілом, голосом, мімікою, настроєм, думками, почуттями тощо);

5) здатність до спонтанного (непідготовленого) спілкування;

6) здатність передбачати можливі педагогічні ситуації (наслідки взаємодії);

7) словесні здібності: культура спілкування, розвиток мовлення, багатий словниковий запас, правильний вибір мовних засобів;

8) здатність до педагогічної імпровізації, вміння використовувати різноманітні засоби впливу (переконання, навіювання, «зараження»);

9) педагогічна рефлексія – процес самопізнання внутрішніх психічних актів і станів, що допомагає зрозуміти інших.

Рефлексивно-перцептивні вміння вчителя утворюють органічний комплекс, спрямований на пізнання власних індивідуальних психологічних особливостей, оцінку їх психічного стану, різнобічне сприйняття та адекватне знання особистості учня.

Рефлексивно-перцептивні уміння ґрунтуються на системі знань: закономірності та механізми міжособистісного сприйняття, вікові психологічні особливості дітей та дорослих.

Професійне руйнування особистості вчителя

Професійна деструкція – це зміна існуючої структури особистості та діяльності, що негативно впливає на продуктивність праці та взаємодію з іншими учасниками трудового процесу. Чутливим моментом для їх виникнення є періоди професійних криз, коли фахівець стикається з необхідністю вирішення особливо складних професійних ситуацій. За цих умов формуються певні поведінкові реакції, які фіксуються, перетворюються на стереотипи та призводять до акцентування відповідних рис особистості. Домінуючі якості впливають на подальшу поведінку особистості, тобто особистість прагне сформувати професійне середовище таким чином, щоб створити можливість для їх прояву.

Професійна деформація – це руйнування, що відбувається в процесі виконання професійної діяльності і негативно впливає на її продуктивність. Вона породжує професійно небажані якості та змінює професійну поведінку людини. Розвиток професійних деформацій визначається різними факторами: різноспрямованими онтогенетичними змінами, віковою динамікою, змістом професії, соціальним середовищем, життєвими подіями та випадко-

вими моментами. До основних психологічних детермінант професійної деформації належать психофізіологічні зміни, стереотипи професійної діяльності, застій професійного розвитку, акцентуація характеру та психологічний захист.

В наш час ознаки професійних деформацій класифікуються за різними ознаками:

- за ступенем відхилення від соціальних норм (Б. Новіков);
- відповідно до тяжкості делінквентної поведінки в процесі виконання соціальної ролі;
- відповідно до тяжкості дисгармонії у розвитку особистості, перетворення суб'єктів у вузьких спеціалістів. Ці деформації відрізняються: глибиною деформації особистості; широтою деформації особистості (глобальна або часткова); ступенем стійкості проявів (тимчасова (випадкова) або постійна (регулярна) деформація); швидкістю нападу (на ранніх стадіях професійної діяльності або на пізніх).

Вплив професії на людину можна оцінити насамперед за її модальністю (позитивною чи негативною). Професійна деформація рис особистості проявляється в негативному впливі професійної ролі. Відомо, що деформація найбільш виражена у представників тих спеціальностей, чия робота пов'язана з людьми, які мають відхилення від норми у фізичній, інтелектуальній, мотиваційно-вольовій, поведінковій чи особистісній сферах (лікарі, вчителі, працівники сфери обслуговування та правоохоронних органів) агенти, державні службовці, менеджери, підприємці тощо).

А. Маркова виділяє такі тенденції професійного руйнування:

- ❖ відставання, уповільнення професійного розвитку порівняно з віком та соціальними нормами;
- ❖ дезінтеграція професійного розвитку, розпад професійної свідомості і, як наслідок, нереальні цілі, хибні смисли праці, професійні конфлікти;
- ❖ низька професійна мобільність, нездатність адаптувати-

ся до нових умов праці, дезадаптація;

❖ неузгодженість окремих ланок професійного розвитку (одна сфера домінує над іншою);

❖ ослаблення наявних раніше професійних даних, професійних здібностей, професійного мислення;

❖ спотворення професійного розвитку, поява раніше відсутніх негативних якостей, відхилення від соціальних та індивідуальних норм професійного розвитку, що змінюють профіль особистості;

❖ поява деформацій особистості (наприклад, емоційне виснаження та вигорання, а також недоліки професійної позиції);

❖ припинення професійного розвитку через професійні захворювання або інвалідність.

Професійні деформації порушують цілісність особистості, знижують її адаптивність, стабільність, негативно впливають на продуктивність діяльності.

Аналізуючи причини, що гальмують професійний розвиток людини, А. Маркова вказує на вікові зміни, пов'язані зі старінням, професійною втомою, одноманітністю роботи, тривалими розумовими навантаженнями, а також кризами професійного розвитку.

Дослідники С. Безносів, Р. Грановська, Л. Корнеєва, А. Маркова виділяють такі професійні деформації:

1. *Авторитаризм*. Це проявляється у використанні переважно наказів, рекомендацій, інструкцій, нетерпимості до критики, зменшенні рефлексії – самоаналізу та самоконтролю фахівця, прояви зарозумілості та особливостей деспотизму.

2. *Демонстрація*. Якість особистості, що проявляється в емоційно забарвленій поведінці, бажання догодити, бажання бути на виду, висловитись. Ця тенденція реалізується в оригінальній поведінці, демонстрації своєї переваги, навмисному перебільшенні, забарвленні своїх переживань. Демонстрація домінуючого стилю поведінки вчителя, призводить до зниження якості професійної діяльності.

3. *Професійний догматизм*. Він розвивається зі збільшенням досвіду роботи, зниженням рівня загального інтелекту і зумовлений рисами характеру. Учитель націлений на стереотипне вирішення проблем без урахування особливостей проблемної ситуації. Це може проявлятися у завищеній самооцінці та впевненості в собі.

4. *Домінування*. Ця риса зумовлена індивідуальними типологічними особливостями особистості. Пов'язана з оцінкою, контролем. Професійна діяльність вчителя створює сприятливі умови для задоволення потреби у владі, придушення свободи інших особистостей та самоствердження за рахунок інших.

5. *Професійна байдужість*. Характеризується відсутністю емоційної участі у педагогічній взаємодії, ігноруванням індивідуальних особливостей суб'єктів взаємодії. Ця деформація характерна для вчителів зі слабо вираженою емпатією, які мають труднощі у спілкуванні. Байдужість розвивається з роками в результаті емоційної втоми та негативного індивідуального досвіду взаємодії з підлеглими та колегами.

6. *Консерватизм*. Він проявляється у дотриманні усталених методів, форм, способів впливу. Стереотипні прийоми поступово перетворюються на кліше і не викликають додаткових емоційних переживань.

7. *Професійна агресія*. Вона виражається в тому, що вчитель у своїй діяльності не враховує почуття, права та інтереси інших людей. Агресивність також виражається в іронії, глузуванні та маркуванні: «німий», «бомж», «хам», «ботанік» тощо. Агресивність зростає зі збільшенням досвіду роботи, коли об'єктивно зростають стереотипи мислення, самокритичність і вміння конструктивно вирішувати конфліктні ситуації.

8. *Рольовий експансіонізм*. Проявляється в повному зануренні у професію, у фіксації на власних проблемах та труднощах, у нездатності та небажанні зрозуміти іншу людину, у перевазі звинувачувальних та повчальних висловлювань, імперативних суджень. Ця деформація виявляється у жорсткій рольовій поведінці позаорганізацією, що характеризується перебільшен-

ням власної ролі та значення.

9. *Соціальне лицемірство* зумовлене необхідністю виправдовувати високі моральні очікування, пропагувати моральні принципи та норми поведінки. Соціальна бажаність з роками перетворюється на звичку моралізувати, почуття та ставлення стають нещирими.

10. *Поведінкова передача* (прояв синдрому передачі ролей). Суть цієї деформації полягає у формуванні рис рольової поведінки та якостей, властивих іншим людям.

11. *Суперконтроль*. Проявляється у надмірній стриманості власних почуттів, орієнтації на інструкції, уникнення відповідальності, підозрілій розсудливості, скрупульозному контролю за діяльністю інших людей.

Основним профілактичним заходом професійних деформацій особистості є можливість творчої реалізації фахівця, а також розширення можливостей професійних завдань та різноманітного суспільного кола.

Психологічний аналіз конфліктних ситуацій

Основним етапом у вирішенні проблемної педагогічної ситуації є проведення психологічного аналізу. У цьому випадку вчитель може розкрити причини ситуації, щоб запобігти її переходу у тривалий, затяжний конфлікт.

Основною метою психологічного аналізу проблемної ситуації є отримання певної інформації про її розвиток. Спонтанна реакція вчителя, як і необдумане рішення, може викликати афективну імпульсивну реакцію учня і призвести до неправильної вербальної взаємодії (крики, взаємні докори, погрози тощо) – ситуація стане конфліктною. Наприклад, вчителі, які віддають перевагу авторитарному стилю спілкування, нетерпимі до будь-якої конфліктної ситуації. Вони бачать у ній загрозу для свого авторитету. Тому будь-яка конфліктна ситуація, учасником якої є авторитарний вчитель, переходить у стадію відкритого протистояння.

Ситуаційний аналіз допомагає переключити увагу з обурення поведінкою учня на його особистість та її прояв у діяль-

ності і стосунках. Якщо зазвичай, аналізуючи вчинок, винним виявляється учень, який менш прихильно ставиться до вчителя (це наслідок того, що вчитель замінив об'єктивне вивчення особистих якостей учня переліком «правопорушень», у яких він був помічений раніше), тоді психологічний аналіз дає змогу побачити позитивне у вчинках «нелюбого» учня та негативне у поведінці учня, до якого ставляться більш прихильно, вирішити ситуацію, знайти стимулюючі фактори для розвитку особистості навіть «важкої» дитини.

Психологічний аналіз допомагає вчителю знайти як варіанти вирішення, так і можливі шляхи запобігання чи гасіння конфлікту. Вирішення конфліктів на рівні педагогічної ситуації є найбільш сприятливим виходом для обох сторін. Водночас учитель може визначити момент можливого переходу ситуації в конфлікт і зменшити напругу, тим самим контролюючи ситуацію.

Погасити конфлікт означає перенести відносини його учасників із афективно напруженої сфери у сферу ділових відносин.

Аналіз конфліктної ситуації включає аналіз усіх ланок (елементів) даної ситуації. Аналіз ситуації в діаді «вчитель – учень» вимагає від вчителя розвиненої рефлексивної позиції, сформованих комунікативних та конфліктологічних компетентностей.

Розглянемо три можливі алгоритми аналізу виникаючих проблемних ситуацій.

Перший варіант:

- змістовний опис ситуації, що виникла, конфлікту, вчинку, його учасників, місця виникнення, діяльності учасників тощо;
- визначення того, що передувало виникненню ситуації;
- визначення вікових та індивідуальних особливостей учасників, що виявляються у їх поведінці, ситуації, вчинку;
- характеристика ситуації з точки зору учнів та вчителів;
- визначення особистої позиції вчителя в ситуації, що виникла (його ставлення до учня);
- визначення реальних цілей вчителя у взаємодії зі студентом (хоче позбутися учня, допомогти йому або він байдужий до учня);

- визначення пізнавальної цінності ситуації для вчителя (що нового вчитель дізнався про учня із ситуації, вчинку?);
- аналіз основних причин ситуації чи конфлікту та його змісту (конфлікт діяльності, поведінки чи стосунків);
- аналіз особистості учня: його настрою, установок, активності, ступеня емоційного збудження; ставлення до колективу, товаришів, вчителів, до спільної діяльності, до себе; виявляється в акті позитивних і негативних якостей.

Другий варіант:

- опис ситуації, її учасників;
- визначення критичного моменту, коли вдалося запобігти переходу ситуації в конфлікт;
- оцінка вчителя надана своїм діям (що заважало йому змінити хід ситуації – емоційний стан, присутність свідків, розгубленість, здивування тощо?);
- аналіз методів впливу, які використовував учитель;
- оцінка методів впливу, які використовував учитель, у тому числі з точки зору адекватності інформації, доступної йому на початку розвитку ситуації;
- аналіз поведінки вчителя в ситуації, його помилок;
- визначення варіантів відносин з учнем після конфлікту.

Третій варіант:

- опис ситуації чи конфлікту;
- визначення причин проблемної ситуації (внутрішні та зовнішні умови) та перехід її до конфлікту;
- визначення динаміки конфлікту;
- з'ясування змісту конфлікту для кожного з його учасників;
- психологічний аналіз відносин між учасниками ситуації.

Методи вирішення конфліктів у системі «вчитель – учень»

С. Мустафасва зазначає чотири конфліктні періоди, які проходять учні в процесі навчання в школі.

Перший конфліктний період – це початок навчальної діяльності. Учні першого класу проходять досить складний етап у своєму житті: відбувається зміна провідної діяльності (від ігрової до навчальної), змінюється соціальна роль (з дитини вона перетворюється на школяра), у дитини виникають нові вимоги та обов'язки. Психологічна адаптація до школи може тривати від трьох місяців до півтора року.

Другий конфліктний період збігається з переходом учня на середній рівень. З'являються нові шкільні предмети, більш складні порівняно з предметами початкової школи, які викладають різні вчителі-предметники. Вчителі середніх класів ставляться до учнів більш суворо і вимогливо, ніж вчителі початкових класів. Збільшується навчальне навантаження, збільшується складність і обсяг самостійної роботи, відбувається адаптація до нових вчителів та нових предметів.

Третій конфліктний період розпочинається на початку 9 класу, коли постає проблема вибору подальшого шляху: продовжити навчання в школі або піти вчитися до середнього спеціалізованого закладу освіти. Підлітки в цей період часто відчувають «комплекс неповноцінності» через те, що адміністрація школи не має наміру навчати невдалого чи конфліктного підлітка, а також негативно позначається незадовільне матеріальне становище учня. Таким чином, для багатьох учнів дев'ятий клас виступає певною межею між дитинством та дорослим життям.

Четвертий період конфлікту – це закінчення школи, складання ЗНО, вибір професії та закладу вищої освіти, зрештою – початок особистого життя. На жаль, сучасна школа не готує випускників до реалізації певних соціальних ролей, необхідних у дорослому житті. Тому цей період часто є гостро конфліктним і може супроводжуватися невдачами, кризами, проблемами в різних сферах життя.

Міжособистісні конфлікти, що виникають між вчителями і учнями, за своїм змістом можуть бути діловими та особистими.

Ділові конфлікти, на думку М. Рибаків, виникають з

приводу успішності учнів у навчанні та при виконанні позакласної роботи. Є. Соколова називає такі конфлікти виховними, пов'язуючи їх виникнення з порушеннями дисципліни. Н. Самукіна вважає, що цей тип конфлікту виникає між учителем та учнем через слабку навчальну мотивацію, відсутність бажання та інтересу до навчання. На думку В. Журавльова, конфлікти у сфері освітньої взаємодії пов'язані насамперед з помилками вчителів при виборі методології оцінювання знань та умінь учнів, а також маніпулюванням оцінками. Причинами невдоволення учнів є також такі методичні недоліки в роботі вчителя на уроці, як незрозуміле пояснення, безсистемний виклад, ускладнене мовлення, відсутність повторень, сухість викладу матеріалу, неможливість зв'язати тему з життям, інтерес до предмета тощо.

Коли виникає *конфліктна ситуація*, необхідно проявляти толерантність, співчуття, співучасть відносно учня; надавати зворотний зв'язок, бути точним, лаконічним, говорити спокійним тоном і будувати фрази таким чином, щоб вони викликали нейтральну або позитивну реакцію учня.

На першій (дослівній) фазі з'ясування конфліктної ситуації необхідно дозволити учневі висловитися, уважно його вислухати, зробити паузу, якщо учень надмірно емоційний; з мімікою, жестами для підтвердження своєї участі, розумінням його стану. По можливості потрібно зменшити відстань, наприклад, наблизитися до учня, доторкнутися до нього, нахилитися тощо.

На другій (словесній) фазі від вчителя вимагається звернути увагу учня на його самопочуття, стан; розглянути факти; визнати свою провину (якщо така є); показати учню свою зацікавленість у вирішенні проблеми; підтвердити спільність інтересів, цілей та завдань; поділити відповідальність з учнем за вибір рішення; висловити впевненість у тих якостях, які допоможуть йому самостійно впоратися зі своїм станом; попросити учня поради щодо того, як діяти в ролі дорослого (щоб дитина сама вирішила свою ситуацію); пообіцяти підтримку і, якщо можливо, негайно вирішити проблему або зробити це якомога швидше.

Взаємодія між вчителем та учнями є найбільш ефективною, коли обидві сторони орієнтовані на співпрацю в контексті спільної діяльності.

Частота і характер конфліктів залежать від рівня розвитку класу, навчальної групи як колективу: чим вище цей рівень, тим рідше в ньому виникають конфліктні ситуації. У згуртованому колективі завжди існує спільна мета, а в ході спільної діяльності формуються спільні цінності та норми. У таких колективах виникають переважно ділові конфлікти між вчителем та учнями, які виникають внаслідок об'єктивних, безособових протиріч у процесі спільної діяльності. Вони позитивні, оскільки спрямовані на колективну співпрацю та досягнення спільної мети. Діловий конфлікт не виключає емоційної напруги сторін конфлікту, але не містить негативного особистого ставлення до предмета конфлікту. Особистий інтерес до спільної справи не дозволяє зводити рахунки, стверджувати себе, принижуючи іншого. Після конструктивного вирішення питання, що породило діловий конфлікт, відносини між його учасниками нормалізуються.

Конфліктні ситуації в педагогічному процесі, особливо в середній школі, вважаються природними і звичними. Їх вирішенню сприяє організація колективної освітньої діяльності учнів різного віку, посилення ділової взаємозалежності між ними.

Проблемна ситуація з учнем, який погано володіє предметом, або є «складним» з точки зору поведінки, вимагає від вчителя звернути увагу на особистість учня, знати особливості поведінки дитини в ситуації розчарування (контрольна робота, підвищена тривожність під час відповіді біля дошки тощо), готовність надати допомогу у виконанні завдання.

Ні в якому разі не можна ставити низькі оцінки з предмета за недотримання учнем норм і правил поведінки в закладі освіти: це сприятиме зтяжному міжособистісному конфлікту з вчителем та призведе до зниження інтересу до його предмета.

Коли вчителю доводиться коментувати на уроці відповіді дітей, для зняття напруги можна використовувати такі прийоми:

жарт, іронія, практичний жарт, зауваження, подане у формі афоризму тощо.

Найважливішою умовою успіху є те, що вчителі знають етапи, через які проходить процес розуміння учнями його вимог.

Перший етап умовно можна позначити як етап перевірки мобілізаційної здатності вчителя. Учні несвідомо відзначають особливості поведінки вчителя, емоційний стан, вміння правильно оцінювати ситуацію, знаходити відповідну форму емоційного ставлення до неї, узгоджувати слова та дії з цією формою. Наприклад, молодий вчитель розгублений у важкій ситуації, але намагається вдавати, ніби нічого не сталося. Однак його дії позбавлені внутрішньої логіки, психологічна атмосфера колективу не враховується. Учні тонко помічають таку розбіжність, вони відзначають все: як учитель увійшов, вираз його обличчя, посмішка. Особливо відзначається його здатність миттєво орієнтуватися в ситуації та швидко приймати рішення.

Перевірка психологічної стійкості вчителя – це зміст *другого етапу*. Йдеться про оцінку вольових якостей, терпіння, наполегливості та здатності досягти виконання своїх вимог.

Третій етап – перевірка ціннісних орієнтацій вчителя. Тут береться до уваги його вимогливість, доброта, дотримання принципів, чесність, уважність, чуйність, доброзичливість, благородство.

Четвертий етап пов'язаний з оцінкою таких професійних якостей педагога, як компетентність та методична готовність.

Ситуації (або конфлікти) дії

Педагогічна ситуація може набути характеру конфлікту, якщо вчитель помилився в аналізі вчинку учня, зробив необгрунтований висновок, не з'ясував мотивів. Слід мати на увазі, що один і той же вчинок може мати абсолютно різні мотиви. Учитель має виправити поведінку учнів в умовах недостатньої інформації про обставини та справжні причини їхніх вчинків. Звідси помилки, які викликають цілком виправдане обурення учнів.

Виходячи із зовнішнього сприйняття вчинку та власних припущень щодо його мотивів, вчитель часто оцінює не лише вчинок, а й особистість учня, що викликає справедливе обурення та протест, а іноді – бажання поводитися так, як подобається вчителю щоб виправдати його очікування. В підлітковому віці це призводить до конфлікту в поведінці, сліпого наслідування моделі, коли учень не намагається «зазирнути в себе», оцінити свій вчинок.

Вчителі часто поспішають вжити заходів, покарати учня, нехтуючи його позицією і не даючи йому можливості думати про його вчинок. В результаті ситуація втрачає свій виховний сенс, а іноді переходить у конфлікт.

Ситуації у відносинах (або конфлікти)

Конфлікти у відносинах часто виникають внаслідок невмілого вирішення вчителем ситуації і, як правило, мають тривалий характер.

Конфлікти у відносинах набувають особистісного змісту, породжують тривалу ворожість або ненависть учнів до вчителя, надовго порушують взаємодію з учителем та породжують у дитини нагальну потребу захищатися від несправедливості та нерозуміння дорослих.

За змістом ситуацій, що виникають між учителем і учнем, можна дізнатися про природу існуючих відносин між ними, їх позиції: це пізнавальна функція педагогічних ситуацій і конфліктів.

Вчителю важко судити про характер стосунків із класом в цілому: серед дітей завжди є ті, хто погоджується з учителем, нейтральні слідує за більшістю, а антагоністи – проти учителя.

Конфлікт відносин особливо важкий для вчителів, коли він виникає не з одним учнем, а з групою, яку підтримує весь клас. Це відбувається у випадку, коли вчитель нав'язує дітям свій характер відносин, очікуючи від них взаємної любові та поваги.

Покарання. У вирішенні конфліктів вчителі вважають покарання одним із основних засобів впливу. Наслідком такої

«взаємодії» може бути страх скоєння такого правопорушення. Однак будь-яке покарання травмує психіку дитини, викликає негативні почуття та емоції: докори сумління, гнів, сором, страх, образу, почуття провини, агресію.

Запрошення «третього». Для вирішення конфлікту, коли відносини між учителем і учнем набувають характеру протистояння, іноді запрошують «третього». Вибираючи «третього», слід брати до уваги, що він має бути залучений до вирішення ситуації не за службовим обов'язком, а з щирим бажанням допомогти та зрозуміти причини конфлікту.

«Третім» можуть бути батьки, вчителі, однолітки. «Третій» має бути значущою людиною для учня. Часто керівник школи, представник адміністрації, змушений брати участь у вирішенні конфлікту.

Одним із найефективніших способів запобігання та вирішення конфлікту є оптимізація всіх форм спілкування, надання психолого-педагогічної допомоги як вчителю, так і учням. Для цього можна використовувати різні форми індивідуальної та групової роботи: бесіди, суперечки, ігри, тренінги тощо.

Особливості педагогічних конфліктів між учнями

Конфлікти серед учнів є частим і звичайним явищем в школі, вони притаманні всім поколінням учнів. Зокрема, Г. Козирев вважає, що зменшення або збільшення кількості конфліктів між учнями залежить від того, наскільки успішно адаптується дитина до школи, рівня її соціалізації, характеру сімейних відносин, сформованості її системи цінностей (духовних, моральних тощо).

Безпосередні причини конфліктів між дітьми мають емоційний та особистий характер. Вони асоціюються, як правило, з особистим сприйняттям того, що відбувається навколо, з чутливою реакцією на поведінку та дії іншої дитини, з різницею у поглядах на правильність ігрових дій, вчинків тощо.

За складом конфлітуючих сторін конфлікти між учнями можна поділити на внутрішньоособистісні, міжособистісні та внутрішньогрупові.

Конфлікти в дитячому колективі також можна класифікувати за формою та ступенем зіткнення: протистояння може бути відкритим (суперечка, сварка тощо) та прихованим (таємні дії, маскування справжніх намірів тощо), спонтанним та навмисним, попередньо запланованим або просто спровокованим. Такі конфлікти виявляються або неминучими, певною мірою природними, або вимушеними, хоча і необхідними; або невинуватими, позбавленими будь-якої цілі.

Конфлікти в дитячому колективі можуть виконувати найрізноманітніші функції – як позитивні, так і негативні.

Конкретні причини виникнення конфлікту між учнями

Крім тих, які ми вже розглянули, основною причиною конфліктів між учнями є, на думку Г. Вороніна, відсутність у дітей навичок спілкування (грубість, зухвальство, жорстокість, гнів). Дослідження учнівських конфліктів показали, що вони часто зумовлені конкретними причинами зовнішнього та внутрішнього порядку.

Зовнішні причини включають:

- навчальне перевантаження дітей, загальна втома учнів, що призводить до загострення протиріч;
- зміна шкільної (або класної) команди та пов'язані з цим труднощі з адаптацією новачків;
- загальна несприятлива морально-психологічна атмосфера в класі.

До *внутрішніх причин*, перш за все, відноситься несформована рефлексивність.

Існує *три типи рефлексії*: ситуативна (актуальна), ретроспективна та перспективна.

Ситуаційне відображення забезпечує самоконтроль поведінки людини в реальній ситуації, розуміння її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність суб'єкта співвідносити свої дії з ситуацією та координувати їх відповідно до умов, що змінюються, та його власного стану. Поведінкові прояви та характеристики цього типу

рефлексії – це час, коли суб'єкт думає про свою повсякденну діяльність; ступінь розгортання процесів прийняття рішень; схильність до самоаналізу в конкретних життєвих ситуаціях.

Ретроспективна рефлексія виявляється у тенденції аналізу подій, що відбулися: передумов, мотивів та причин того, що сталося; поведінка суб'єктів, їх помилки.

Перспективне відображення корелює з аналізом майбутньої діяльності, поведінки; планування, прогнозування ймовірних результатів тощо. Його основні поведінкові прояви: ретельне планування деталей своєї поведінки, часте звернення до майбутніх подій, орієнтація на майбутнє.

Важливо враховувати вікові особливості відображення. У віці 6-7 – 10-11 років дитина відчуває свою унікальність, своє «я», прагне ствердитися серед дорослих та однолітків, формується її самосвідомість. У навчальній діяльності учень формує уявлення про себе, самооцінку, навички самоконтролю та саморегуляції. Рефлексія виявляється в умінні виділити особливості власних дій і зробити їх предметом аналізу, тобто формується здатність самостійно встановлювати межі своїх можливостей.

Л. Виготський припустив, що у семирічному віці самооцінка починає формуватися як узагальнене диференційоване ставлення дитини до себе. Це найважливіша особиста конструкція, яка дозволяє контролювати власну діяльність з позицій норми, будувати свою поведінку відповідно до соціальних вимог. Уявлення про себе в молодшому шкільному віці формується *в процесі оцінки діяльності самої дитини, у процесі її спілкування з іншими людьми.*

Позитивна самооцінка дитини відіграє важливу роль в успішному навчанні та міжособистісних взаємодіях. Дитина з позитивною самооцінкою впевнена в собі та своїх вчинках, діяльності. Значною мірою формування самооцінки залежить від похвали та підтримки дорослих, насамперед батьків та вчителя.

Серйозною причиною, що викликає конфліктні ситуації серед школярів, є невизначений соціальний статус особистості

учня у шкільному суспільстві. Зручний стан чи нестійке положення учня залежить від емоційних стосунків у групі, наявності суперечностей в учнівському колективі, від соціометричного статусу, який він має у класі (групі).

Кожен учень у групі займає певну соціометричну позицію: лідер, бажаний, прийнятий, нехтований, відкинутий. Позиція лідера («зірка», «фаворит») робить учня соціально незахищеним; зміни його місця в групі часто призводять до сутичок з однокласниками. Статус занедбаного або відкинутого («біла ворона», «козел відпущення», «вигнанець»), втрата чи відсутність друзів призводять до негативних стосунків у групі, впливають на психічний стан особистості (тривога, негативізм, гнів тощо), що може спричинити конфліктні ситуації в групі.

Специфіка перебігу педагогічного конфлікту між учнями

У будь-якому конфлікті, незважаючи на всю їх різноманітність, можна виділити наступні етапи:

- потенційне формування конфліктуючих інтересів, цінностей, норм (у грі, навчальному процесі, у спілкуванні дітей);
- перехід потенційного конфлікту в реальний (стан розчарування, порушення території дитини або порушення її особистих інтересів);
- конфліктні дії та емоційні прояви (образа, гнів, зневага, агресивні дії насильства тощо);
- врегулювання або вирішення конфлікту.

Таким чином, завдання вчителів та педагога-психолога щодо запобігання та врегулювання конфлікту в шкільному колективі – навчити дітей конструктивно виходити з виникаючих конфліктних ситуацій, не доводячи це до агресивного вирішення питань у спілкуванні. Тобто створити умови, сприятливі для формування правильної поведінки, узгоджених дій, конструктивного вирішення проблемних ситуацій у конфліктних ігрових діях.

Питання для повторення, обговорення

та контролю:

1. Назвіть основні теоретичні положення конфліктів між педагогом і учнями.
 2. У чому проявляються особливості педагогічних конфліктів у діаді «вчитель – учень»?
 3. Схарактеризуйте стилі педагогічного спілкування.
 4. Дайте визначення професійно важливих якостей для педагогічного спілкування.
 5. Поясніть механізм і прояви професійного руйнування особистості вчителя?
 6. Проведіть психологічний аналіз конфліктних ситуацій.
 7. Розкрийте методи вирішення конфліктів у системі «вчитель – учень».
 8. Порівняйте ситуації (конфлікти) дій з ситуаціями у відносинах (конфліктами).
 9. Поясніть особливості педагогічних конфліктів між учнями.
 10. Назвіть конкретні причини виникнення конфлікту між учнями та специфіку перебігу такого конфлікту.
-

Тема 8. Особливості педагогічних конфліктів між вчителями і між вчителем і батьками

Теоретичні засади виникнення і розвитку конфліктів у педагогічному колективі

У педагогічному колективі існує два види взаємодії: формальна (функціональна та ділова) та неформальна (емоційна та особистісна). Особливістю педагогічного колективу є те, що більшість шкільних вчителів складають жінки, а в групах однієї статі частішають міжособистісні конфлікти, які впливають на ділову сферу і переростають у ділові конфлікти, що не сприяє нормальному розвитку особистості вчителя та ефективності на-

вчального процесу.

Деякі дослідники вважають, що конфлікт – це закономірність у функціонуванні педагогічного суспільства. За словами Р. Шакурова та Б. Алішева, можна виділити дві основні групи факторів, які впливають на конфлікт (або несумісність) у педагогічному колективі. Це об'єктивні характеристики колективної діяльності, виражені у її змісті та методах організації, та психологічні особливості учасників колективу – як функціональні, так і морально-комунікативні.

Конкретні причини конфліктів у діаді вчитель – вчитель

Конфлікти через особливості відносин між суб'єктами педагогічних взаємин виникають між такими категоріями вчителів:

- ❖ між молодими вчителями та вчителями з досвідом роботи;
- ❖ між педагогами, які викладають різні предмети (наприклад, між фізиками та фахівцями з мови);
- ❖ між вчителями, які викладають один предмет;
- ❖ між педагогами, які мають звання, офіційний статус (вчитель вищої категорії, голова методичного об'єднання) та тими, хто їх не має;
- ❖ між вчителями початкових і середніх класів;
- ❖ між вчителями, діти яких навчаються в одній школі, та вчителями, які навчають цих дітей.

Організаційні конфлікти можуть бути викликані:

- невдоволенням вчителів рішенням адміністрації закладу освіти щодо упередженого чи нерівномірного розподілу ресурсів (класні кімнати, технічні засоби навчання);
- невдалий відбір вчителів по одній паралелі з точки зору їх психологічної сумісності;
- результат непрямого «підштовхування» вчителів (порівняння якості проведення уроків, методичного забезпечення дисципліни, висування одного вчителя за рахунок приниження іншого або порівняння з кимось).

Конфлікти між вчителями можуть виникати з різних причин: від шкільних розкладів до інтимних та особистих.

Для більшості шкіл, особливо міських, існує типовий конфлікт між учителями початкових класів та вчителями середніх та старших класів, що зумовлено об'єктивними причинами: відсутністю наступності у змісті та організації навчання в початкових та середніх школах. Суть взаємних претензій можна узагальнити так: вчителі-предметники висловлюють думку, що діти, які прийшли до них з початкових класів, недостатньо самостійні і звикли до надмірної опіки дорослих. У свою чергу, вчителі початкових класів з гіркотою кажуть, що вони витратили чимало зусиль, щоб навчити дітей читати, рахувати, писати та дорікають вчителям-предметникам за брак уваги та теплоти до дітей.

Г. Андрєєва вбачає можливість врегулювання міжгрупових конфліктів у педагогічному колективі у заміні деструктивних, ворожих, негативних стереотипів поведінки, які актуалізують міжгрупову агресію, конфлікт та перешкоджають встановленню взаєморозуміння, на конструктивні стратегії поведінки.

Причини виникнення педагогічних конфліктів між батьками та вчителем

Конфлікти між учителями та конфлікти між вчителем та батьками мають одне джерело: різноспрямовані моделі навчання та якість навчання учня (учнів).

Конфлікт між вчителем і батьками виражається у взаємних претензіях щодо процесу навчання, рівня освіти, ставлення вчителя до учня або особистого неприйняття дитини і її батьків.

Вимоги батьків до вчителів виглядають приблизно так: «Вони часто принижують дітей, ображають їх»; «Вчителі поділяють усіх дітей на домашніх та інших»; «Вчителі думають: якщо він погано вчиться, то він хуліган»; «Вони упереджені і постійно недооцінюють дитину»; «Вони погано говорять про батьків перед дітьми». Твердження вчителів: «Вони (батьки) надто високо оцінюють свою дитину»; «Батьки покладаються на свої випадкові та зовнішні спостереження за школою»; «Вони ні в

що не заглиблюються. Судять учителів поверхово»; «Вони самі зовсім не контролюють дитину, не звертають на неї уваги, а приходять з претензіями до вчителя»; «Вони вважають, що тільки ми, вчителі, зобов'язані навчати та виховувати дітей»; «Вони часто втручаються у навчальний процес. Або класний керівник їм не підходить, або вчитель не той».

Найчастіше причинами конфліктів між батьками та вчителями є:

- різні рівні загальної та педагогічної культури (професійна некомпетентність вчителя особливо небезпечна);

- різні цілі взаємодії, що не узгоджуються з цілями освіти (суперництво, бажання вчителя відстоювати свій професійний статус та бажання батьків стверджувати свій статус отримувача освітніх послуг);

- неузгодженість стратегії та тактики виховання («педагогічна нелогічність»);

- нерозуміння батьками, педагогами складності навчального процесу, залежності його ефективності від багатьох факторів (неухильне дотримання плану викладу навчального матеріалу, сувора підзвітність, відсутність індивідуального підходу тощо);

- відмінності у ставленні до дитини як до особистості;

- негативне ставлення батьків до школи;

- безвідповідальність сторін (залежне становище сім'ї чи педагогічного колективу);

- перекладання відповідальності за освіту один на одного;

- погляди «добре забезпечених батьків» щодо «бідного» вчителя як особи зі сфери послуг, претензії на кшталт «школа, а не сім'я зобов'язана...»);

- зіткнення двох лідерів, що претендують на панування своєї точки зору;

- професійна некомпетентність вчителя (низький рівень підготовки, завищенні вимоги до школярів).

Використання психотехнологій у вирішенні педагогічних конфліктів

Психотехнологія – це сукупність методів, прийомів, способів взаємодії між суб'єктами діяльності, спрямованих на розвиток їх індивідуальності та формування умінь і навичок, рис особистості; це організована психологічно обґрунтована система методів (способів) впливу на людину: на її психіку, поведінку, особистість, психофізіологію з метою надання психологічної допомоги та підтримки (діагностика, корекція, профілактика, розвиток тощо).

Видами діяльності, в яких впроваджуються психотехнології, можуть бути навчання та виховання, а також діяльність зі зміни особистості, розвиток її структурних компонентів:

- зосередженість;
- компетентність;
- освіта;
- пізнавальні здібності;
- емоційно-вольова сфера;
- психофізіологічні властивості.

Структура особистості – це цілісне системне утворення, сукупність соціально значущих психічних властивостей, відносин та дій особистості, що склалися в процесі онтогенезу та визначають її поведінку як поведінку свідомого суб'єкта діяльності та спілкування.

Особистість (у широкому розумінні) – це саморегулююча динамічна функціональна система безперервно взаємодіючих властивостей, відносин і дій, що розвиваються в процесі онтогенезу людини.

Структура особистості включає всі психологічні характеристики людини і всі морфофізіологічні характеристики її організму – аж до характеристик обміну речовин.

У вузькому розумінні *особистість* – це системна якість

людини, що визначається її залученням у суспільні відносини, формується у спільній діяльності та спілкуванні. На думку О. Леонтєва, особистість – це якісно нова формація. Вона формується шляхом життя в суспільстві, тому особистістю може бути тільки людина, і то лише після досягнення певного віку.

Розвиток особистості – це послідовні прогресивні та взагалі незворотні кількісні та якісні зміни в психіці, які призводять до появи нових якостей та властивостей, перехід до яких має різкий характер.

Процес формування особистості передбачає використання набору прийомів і методів соціального впливу на індивіда з метою створення системи певних відносин, мотивів, ціннісних орієнтацій, переконань та концепції життя.

Формування особистості – це процес цілеспрямованих прогресивних змін у психіці, що відбуваються як під дією соціальних впливів, так і, насамперед, під впливом актуалізації власних можливостей особистості, їх відповідним проявом, що призводить до самооцінки – активації, самовдосконалення та само-розкриття особистості.

Психотерапія – це широка сфера науково-практичної діяльності фахівців (лікарів, психологів тощо), в межах якої існує велика кількість різноманітних теоретико-методологічних підходів. Останнім часом прийнято розрізняти клінічно орієнтовану психотерапію (полегшення або усунення симптомів) та особистісно-орієнтовану, яка спрямована на зміну ставлення людини до соціального середовища та власної особистості.

Психологічна корекція – цілеспрямований психологічний вплив на певні психологічні структури з метою забезпечення повноцінного розвитку та функціонування особистості.

Навчальні (терапевтичні) групи – це спеціально створені групи, учасники яких за сприянням провідного психолога включаються у своєрідний досвід інтенсивного спілкування, орієнтований на допомогу кожному у вирішенні різних психологічних проблем та на розвиток власної особистості.

Соціально-психологічні тренінги орієнтовані на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку компетентності у спілкуванні.

Груповий психологічний тренінг передбачає використання набору активних методів практичної психології з метою формування навичок самопізнання та саморозвитку.

Вибір психотехнологій зумовлений:

- 1) цілями, поставленими організатором педагогічного процесу;
- 2) планованим результатом виконаної діяльності;
- 3) педагогічною ситуацією.

Теоретико-методологічними основами застосування психотехнологій стали такі галузі психологічної науки, як: біхевіоризм, гештальтпсихологія, гуманістична психологія, психоаналіз, транзакційний аналіз.

Психотехнології відрізняються:

- за способом організації педагогічного процесу;
- за допомогою інструментарію (план, підручник, програма, серія вправ, дій, операцій, опис можливих результатів тощо).

Психотехнології включають різні види тренінгів з розвитку особистості, імітаційні, рольові ігри та дискусії.

Залежно від кількості учасників психотехнології поділяють на: індивідуальні (реалізуються в ході консультування) та групові (реалізуються під час семінарів, тренінгів, тестування).

Психотехнологія використовується в таких сферах: корекційна, розвивальна, профілактична, діагностична, інформаційна.

За ступенем впливу психотехнології поділяються на глибокі та поверхневі.

Формами впливу є тренінги, консультації, ігри, само моделювання тощо.

До основних психотехнологій відносяться:

- 1) діалогічні методи тренінгу (групові дискусії, аналіз соціальних та професійних ситуацій, діалогічні лекції);

- 2) ігрові технології (дидактичні, ділові, рольові ігри);
- 3) навчальні технології (тренування з рефлексії, професійно-поведінковий тренінг);
- 4) інтегративні особистісно-орієнтовані технології (навчальні семінари з діагностики, розробка сценаріїв професійного зростання, віртуальна перебудова суспільного та професійного життя).

Для визначення сутності психотехнології, слід звернутися до деяких психологічних напрямків, що лежать в їх основі. Так, творцем транзакційного аналізу (ТА) є Ерік Берн (США). Він визначив, що *транзакція – це дія (вчинок), спрямована на іншу особу, це одиниця спілкування*. Виникнення концепції Е. Берна було викликано необхідністю надання психологічної допомоги людям, які мають проблеми зі спілкуванням.

Спостерігаючи за пацієнтами, Е. Берн звернув увагу на той факт, що в кожний момент часу індивід існує в одному з трьох основних станів Его. Стан Его, в якому може перебувати людина - «батько», «дорослий» і «дитина». Особистість окремої людини складається з різних «частин», тоді як у різних ситуаціях відбуваються зміни у поведінці, міміці, мовленні, невербальних проявах (міміка, засоби мовної і позамовної виразності, жести, поза тощо). Людина то поводить себе як дорослий, то плаче або сміється, як дитина, потім копіює поведінку своїх батьків.

Е. Берн визначає психологічну гру, як часто повторювану послідовність операцій із прихованим мотивом, що має зовнішнє раціональне обґрунтування.

Структурний аналіз поведінки, думок і почуттів людини ґрунтується на трьох елементарних положеннях про те, що кожна людина:

- 1) колись була дитиною;
- 2) були батьки або дорослі, які їх замінили;
- 3) здатна адекватно оцінити навколишню дійсність, якщо вона здорова.

Це є основою ідеї особистості як поєднання трьох елементів (вони також позначаються як стани Я):

1) батьківське Я (батько – Б), яке поділяється на турботливі та критичні батьківські стани. Батьківське Я складається з правил поведінки, норм і дозволяє індивіду успішно орієнтуватися у стандартних ситуаціях, запускає перевірені, стереотипні моделі поведінки, звільняє свідомість від перевантаження простими, повсякденними завданнями. «Батько» це основні принципи, переконання та забобони, цінності та установки, багато з яких людина сприймає як власні, хоча вони впроваджуються ззовні через взаємодію з людьми, які для неї є значущими;

2) дорослий Я (дорослий – Д) сприймає та обробляє отриману інформацію, свідомо приймає рішення. Дорослий Я, на відміну від батьків, сприяє адаптації особистості в нових ситуаціях, вимагає усвідомлення наслідків при прийнятті рішень. Функція Его стану «дорослий» полягає в тому, щоб перевірити, що притаманне нашому батьківському та дитячому Я, порівняти це з фактами, тобто перевірити реальністю;

3) дитина Я (дитина – Д) керується почуттями. Приховані почуття з дитинства впливають на поведінку дорослої людини. Я дитини відповідає за творчість, оригінальність, емоційне розслаблення, отримання приємних, іноді «гострих» вражень, необхідних певною мірою для нормального життя. Дитяче Я проявляється в ситуаціях, коли людина не готова до самостійного прийняття рішень, не здатна подолати труднощі. Цей стан Я поділяється на природний (спонтанні реакції, такі як радість, смуток тощо), адаптаційний (адаптація, слухання, страх, провинна, вагання тощо) та неприйнятну дитину.

Усі три компоненти наявні в особистості кожної людини, однак за умови поганого виховання, деструктивного соціального впливу, особистість може деформуватися так, що один із компонентів починає пригнічувати інші, що викликає порушення спілкування і переживається людиною як внутрішнє напруження.

Кожен зі станів Я виконує певні функції і, як наслідок, є життєво важливим. Дисгармонія, розлади спілкування пов'язані

або з придушенням одного з них, або з проявом у ситуаціях, які цей стан не повинні контролювати.

Сценарій поведінки залежить від ранніх рішень та настроїв, прийнятих у дитинстві. Кожна людина має психологічний сценарій і живе в культурі, яка також має свої сценарії. Психологічний сценарій містить програму для виконання індивідуальної життєвої драми. Це вкорінене в моделях, перейнятих дитиною від батьків, які можуть бути конструктивними, руйнівними або непродуктивними, і в ставленні, якого дитина зрештою дотримується щодо себе та інших. Стереотипи поведінки, які нав'язуються дитині в сім'ї, визначають не тільки поведінку людини, але навіть її спосіб мислення. Так триває до моменту їх реалізації та руйнування стереотипів-ігор на користь відкритого спілкування та розвитку особистості. В результаті навчання, нав'язування ігор дитині, у неї виникають як активні стереотипи, так і пасивні.

В аспекті взаємодії між собою, транзакції можуть бути такими:

- паралельна – стимули транзакцій та транзакцій-відповідей, які не перекриваються, а доповнюють один одного (наприклад, звернення «дорослого» до «дитини», відповідь «дитини» «дорослому»);

- перекриття – стимули транзакцій та відповіді транзакцій, коли вони перетинаються (наприклад, стимул – це звернення «дорослого» до «дорослого», а відповідь «критикуючий батько» дає «дитині»).

Вони також розрізняють приховані транзакції – ті, значення яких не мають прямого відношення до спостережуваної поведінки. Отже, за, здавалося б, нешкідливим вмістом, може ховатися дуже образливий підтекст. Такі транзакції вимагають одночасної участі більш ніж двох станів Я кожного учасника взаємодії.

Паралельні транзакції призводять до позитивного завершення спілкування. Перекриття транзакцій найчастіше призводить до суперечок і конфліктів, негативного припинення спілкування і згодом викликає масу прихованих транзакцій.

Необхідно, щоб усі три стани Я були гармонійно представлені в особистості.

Аналіз транзакцій – це друга частина транзакційного аналізу. (Нагадаємо, що транзакція – це одиниця зв'язку між двома або більше особами.)

Розглянемо застосування транзакційного аналізу конкретно у закладі освіти, у процесі навчання.

Завдяки знанню трикомпонентної моделі Я (Его-станів) можна, насамперед, покращити спілкування та взаємодію між суб'єктами педагогічного процесу. Наприклад, педагоги можуть усвідомити, що вони поведуться як «негативні батьки», тоді як учні реагують на них з позиції «негативно адаптованої дитини», бунтуючи або погоджуючись на все. У цьому випадку, щоб підвищити ефективність взаємодії, необхідно активізувати та використовувати більше свого «дорослого».

Навчання може стати більш ефективним, якщо вчитель звернеться до всіх трьох станів Его особистості учня та активізує його «вільну дитину» як джерело творчої реалізації.

Найвідоміші підходи в рамках гуманістичного напрямку психології – це клієнт-орієнтований підхід К. Роджерса, екзистенційний підхід І. Ялома та Р. Мей та логотерапія В. Франкла.

Гуманістичний напрямок у психології ставить особистість клієнта в центр, що є контрольним чинником у прийнятті психологом рішень. Це відрізняє цей напрямок від психодинамічної теорії.

Позначимо *основні положення гуманістичної психології*:

- особистість не є чимось унікальним, встановленим природою чи освітнім середовищем, а завжди відкритою можливістю вільного розвитку на основі внутрішнього вибору;

- людина має величезні внутрішні ресурси для розуміння себе, зміни уявлень про себе та інших, а також для розвитку власної лінії поведінки;

- кожна людина унікальна, тому не слід підлаштовувати особистість під результати статистичних досліджень;

- людина має певний ступінь свободи від зовнішньої детермінації через смисли та цінності;
- аналогія між поведінкою тварин та поведінкою людини є невинуватеною;
- людина цілісна за своєю природою.

В рамках підходу К. Роджерса, орієнтованого на клієнта, підкреслюється відповідальність самої людини за її дії та рішення. Це ґрунтується на переконанні, що у кожної людини є початкове прагнення до максимальної соціальної самореалізації.

Гуманістична психологія – це напрямок сучасної психологічної науки та практики, що визнає цілісність та унікальність кожної людини, яка здатна побудувати власний життєвий шлях, просунути у своєму найвищому духовному розвитку. Центральне місце в гуманістичній психології займають такі поняття, як «відповідальність», «незалежність», «кохання», «прагнення знайти життєві сенси», «самореалізація» тощо, які традиційно не розглядалися в інших напрямках, зокрема, в біхевіоризмі.

Ідеї гуманістичної психології в більшості випадків спочатку розвивалися в рамках психотерапевтичного процесу, де ненасильство і толерантність розглядаються, як передумови взаємодії психолога і клієнта, потім ці ідеї поширилися на інші сфери, наприклад, К. Роджерс ці принципи успішно переносить у сферу навчання, взаємодії вчителя та учнів.

К. Роджерс заклав основи розуміння можливості здійснення ненасильницької допомоги. Допомога іншій людині у вирішенні психологічних проблем, що виникають у неї, не може бути директивною, але має спиратися на прагнення самої людини до свободи, до позитивних змін, на віру в її здатність знаходити в собі сили самостійно вирішувати проблеми. Це стає можливим, якщо сприймати людину такою, якою вона є, мати здатність емпатично розуміти та бути конгруентною, і, в результаті, стимулювати схильність особистості до самореалізації, плекати реалістичне уявлення про себе, усуваючи протиріччя між «реальним Я» та «ідеальним Я».

Психотерапія Роджерса про безумовне прийняття клієнта, емпатійне розуміння та конгруентність психотерапевта має практичне значення в педагогіці. К. Роджерс сформулював тезу про особистий досвід дитини у навчанні. Учителю відводиться роль фасилітатора, тобто особи, яка сприяє ефективному та результативному здійсненню групового навчального процесу та дій. Учитель-фасилітатор покликаний стимулювати особистісне зростання учня, створюючи особливі умови та демонструючи повне прийняття, розуміння та узгодженість. Коли учні стикаються з високим рівнем розуміння, турботи та щирості, вони дізнаються більше і краще поведуться, ніж тоді, коли стикаються з низьким рівнем підтримки. Дуже важливо ставитися до учнів як до розумних і свідомих людей.

Серед форм поведінки дорослих К. Роджерс і Д. Френберг особливо виділяють такі: емоційна реакція на почуття учнів; діалог; схвалення окремих рис; більш конгруентне (менш ритуальне) спілкування; застосування пояснень, спрямованих на задоволення нагальних потреб дітей; доброзичливість; планування навчальних цілей з дітьми; визнання пріоритету продуктивності та творчості під час оцінки завдань; надання якомога більшої свободи від часових рамок та гнучка послідовність занять.

Американський психолог А. Маслоу є засновником теорії самоактуалізації особистості. *Самоактуалізація* трактується ним як найвища потреба людини приносити добро іншим людям. Самоактуалізуюча особистість повинна стати тим, ким вона може стати, тобто вона повинна виконувати свою місію – усвідомлювати те, що є в ній, відповідно до власних метапотреб: істини, краси, досконалості, простоти тощо.

А. Маслоу визначає ряд шляхів, способів поведінки, що ведуть до самоактуалізації:

❖ самоактуалізація означає повний, живий і безкорисливий досвід з повною концентрацією та поглинанням; в момент самоактуалізації індивід є цілком і повністю людиною; це момент, коли я усвідомлюю себе;

❖ життя – це процес постійного вибору; завжди є вибір: випереджати або відступати; самоактуалізація – це постійний процес вибору: брехати чи залишатися чесним, красти чи ні; самоактуалізація означає вибір можливості для зростання;

❖ самоактуалізація виступає як здатність людини прислухатися до себе, тобто керуватися не думкою інших, а власним досвідом, «прислухатися до голосу імпульсу»;

❖ самоактуалізація – це вміння бути чесним, здатність брати на себе відповідальність; як зазначає А. Маслоу, кожен раз, коли людина бере на себе відповідальність, вона самореалізується;

❖ самоактуалізація – це здатність бути незалежним, готовність до незалежної позиції від інших;

❖ самоактуалізація є одночасно не лише кінцевим станом, а й процесом актуалізації своїх можливостей;

❖ вищий досвід – це моменти самоактуалізації, це моменти екстазу, які неможливо купити, які не можна гарантувати і які навіть складно прогнозувати;

❖ самоактуалізація також виступає як здатність людини викривати власну психопатологію, що виражається у здатності виявити свій захист, а потім знайти сили подолати їх.

А. Маслоу приділяє велику увагу конкретним способам допомоги людям, які повністю заплуталися у проблемі цінностей. У зв'язку з цим він вводить поняття зовнішнього навчання та справжнього навчання. *При зовнішньому навчанні* відбувається просте засвоєння іншої асоціації або нової навички. Завдання *справжнього навчання* – навчити людину бути для неї якомога кращою.

На думку А. Маслоу, будь-який варіант реалізації здібностей у діяльності самоактуалізується. Люди, які не усвідомлюють свого потенціалу, «екзистенціальних» цінностей, страждають від низької самооцінки, страхів, тривог і обтяжені захисними механізмами. Завдання керівника, вчителя – впоратися з його низькою самооцінкою, зі своїми страхами, тривогою, захистом,

відчуті екзистенційні цінності та реалізувати свої можливості. Тоді будь-який вплив, спрямований на вихователя, лідера, вчителя ззовні, втратить свою актуальність, оскільки його змінить внутрішнє самоуправління та саморозвиток.

Тільки психологічно безпечні дорослі можуть виховати психологічно здорову дитину. А. Маслоу стверджував, що головна мета вчителя – допомогти дитині відкрити, що в ній є, а потім допомогти їй реалізувати свій потенціал у діяльності. Для цього необхідно створити атмосферу, що стимулює особистісний ріст, а також дотримання певних умов протягом усього навчального процесу, основними з яких є демонстрація довіри до дітей усією своєю поведінкою, врахування їх внутрішньої мотивації до навчання, проявляти почуття і розуміння настрою дитячого колективу, відкрито виражати свої переживання.

Представники гуманістичного напрямку в психології розробили певну *узагальнену модель зрілої особистості: особа, яка актуалізується та самореалізується, незалежна та відповідальна, здатна осмислити та усвідомити цінності, знайти сенс життя; це людина, яка звернена до власного досвіду, яка вміє жити сьогоднішнім, викривати свої психопатології, знаходити підтримку в собі, долати різні види психологічного захисту та виходити зі складних ситуацій*. Звичайно, це лише певний ідеал, який визначає орієнтири для кожної окремої людини на психологічному рівні. Прогрес до цього ідеалу – це шлях духовних пошуків та прагнень особистості. Зрозуміло, що така ідеальна людина не може цінувати насильство, примус у різних його формах.

Гештальт-терапія – це напрямок, створений американським психотерапевтом Фредеріком (або Фріцем) Саломоном Перлсом під впливом ідей гештальтпсихології, екзистенціалізму та психоаналізу. Виникнення та задоволення потреб розглядається ним як утворення та завершення гештальтів. Людина, яка хронічно заважає задоволенню потреб свого організму, стає невротичною. Вона спрямовує всі свої зусилля на реалізацію концепцій

Я, створених для неї іншими людьми, особливо наближеними людьми, їх вона з часом починає сприймати за своє справжнє Я.

На думку Ф. Перлза, *невроз* – це припинення або уповільнення росту; таким чином, це «розлад росту» або «розлад розвитку». Це порушення впливає на відносини особистості з суспільством, що є конфліктом між потребами та вимогами особистості та суспільства. Індивід втягується у конфлікт між біологічними потребами людського роду та соціальними (етичними та моральними) вимогами суспільства, які можуть бути спрямовані проти біологічних законів саморегуляції.

В результаті дії цих механізмів особистість фрагментується, поділяється на окремі частини. Перлс описав конфлікт між нападником і захисником. «Нападник» – це інтроект батьківських вчень та очікувань, які диктують людині, що і як вона повинна робити («батько» з погляду транзакційного аналізу). «Захисник» – це залежна, невпевнена частина особистості, яка «відбивається» за допомогою різних хитрощів, зволікання на кшталт «я зроблю завтра», «обіцяю ...», «Так, але ...», «Я спробую» ... (за транзакційним аналізом це «дитина»).

Щоб зберегти гармонію з самим собою і навколишнім світом, людині потрібно довіряти мудрості свого тіла: прислухатися до потреб свого тіла і не заважати їх реалізації.

Гештальт-терапевт зосереджується на поточних характеристиках поведінки пацієнта, яких він сам не усвідомлює.

Проблеми невротичної особистості лежать не в минулому, а в сьогоденні. Тому консультант повинен працювати тільки з наявною поведінкою та проблемами шляхом розвитку ситуації тут і зараз.

Технічні процедури гештальт-терапії називаються *іграми*. Їх мета – *сприяти протистоянню змістовної сутності та досвіду*. У процесі ігор клієнти «приміряють» різні ролі, по черзі ототожнюють себе з різними значущими почуттями та переживаннями, відчуженими частинами особистості та інтроектами.

Метою гештальт-терапії є допомогти людині висловити непрореаговані почуття, таким чином завершити гештальт, і «звільнити місце» для інших проблем.

Основні ідеї гештальтпсихології Ф. Перлса мають обидва аспекти, спільні з іншими гуманістичними концепціями, та свою специфіку. Спільним є те, що допомога надається людині не ззовні, тобто з боку психолога, терапевта чи інших людей, а опосередковано: клієнт ненасильницькими методами спрямовується до власного досвіду, в результаті чого, опрацьовуючи проблему за принципом «тут і зараз», він усвідомлює все, що з ним відбувається в даний момент, водночас розуміючи глибоку мотивацію дії, вчинку чи думки. Водночас методи, які пропонує Ф. Перлз, є дуже специфічними і характерними саме для цього напрямку психології. Зокрема, в *гештальтпсихології розуміється зріла особистість, як людина, здатна тримати відповідь перед собою, знаходити підтримку в собі, усвідомлювати, коли вона маніпулює іншими, і тому, так чи інакше, здійснює дії примусу.*

У гештальтпсихології Перлса зрілість – це стан особистості, коли вона здатна вийти з важкої безвихідної ситуації, покладаючись лише на себе. В цьому сенсі, основна мета гештальт-терапії – пробудити приховані можливості людини, заохочуючи її усвідомлювати свої потреби та сприяти її прогресу на шляху до зрілості.

Окреслимо основні прийоми гештальт-терапії:

- розширення обізнаності;
- інтеграція протилежностей;
- підвищена увага до почуттів;
- робота з мріями (фантазіями);
- взяти відповідальність за себе;
- подолання опору.

Розширення обізнаності. Використовуються вправи, спрямовані на розширення усвідомлення того, що входить у поняття «внутрішня та зовнішня зони».

Інтеграція протилежностей. Формування та завершення гештальтів залежить від уміння індивіда чітко визначити свої потреби та здатності вступати у контакт з навколишнім середовищем для задоволення цих потреб. Якість контакту з навколишнім середовищем залежить, по-перше, від уміння розрізняти оточення та власне Я, а по-друге, від уміння розрізняти окремі аспекти власного Я, наприклад, почуття, щоб визначити їх істину та напрямок. Дійсно, в одній людині часто поєднуються пасивність і агресивність, конформність і незалежність, раціоналізм і альтруїзм, боязкість і мужність.

Поєднання полярних якостей психіки особливо характерне для підліткового віку. У підлітків дуже часто цілеспрямованість і наполегливість поєднуються з нестабільністю та імпульсивністю, підвищена впевненість у собі та категоричні судження співіснують з легкою вразливістю та невпевненістю у собі, потреба у спілкуванні – з бажанням опинитися у безлюдному місці, хитрість – з сором'язливістю, романтизмом, мріяння – з сухим раціоналізмом і цинізмом, щира ніжність, піклування – з черствістю, відчуженістю, ворожістю і навіть жорстокістю.

Боротьба між цими протилежними якостями особистості часто формує внутрішньоособистісний конфлікт.

Для гештальт-терапевта важливо, щоб пацієнт усвідомлював свої суперечливі якості, а головне, він усвідомлював почуття, які супроводжують боротьбу цих протилежностей.

Підвищена увага до почуттів. Усвідомлення своїх почуттів має бути безперервним. Однак, багато людей переривають процес усвідомлення, як тільки йдеться про неприємні переживання, про ті почуття, яких людина уникає.

У таких випадках терапевт повинен допомогти пацієнту завершити незавершений і травматичний гештальт. Іноді, щоб легше усвідомити свої почуття, потрібно їх посилити або навіть дещо перебільшити, зробивши їх гротескними.

Робота з мріями (фантазія). Фредерік Перлс вважав, що

фантазії – це найбільш спонтанні «продукти», які несуть унікальну інформацію – ті фрагменти нашого «я», які пригнічуються або відкидаються звичайним розповіданням історій.

У гештальт-терапії фантазії не аналізуються та не інтерпретуються терапевтом. Пацієнт досліджує власні фантазії. Ця робота включає щонайменше два компоненти:

- 1) перенесення мрій на справжній ґрунт;
- 2) ототожнення снів з їх особистістю.

Нести відповідальність за себе. Прихильники гештальт-терапії вважають, що причиною неврозу часто є нездатність людини повністю взяти на себе відповідальність за свої почуття, думки та дії – іншими словами, нездатність брати на себе відповідальність за себе. Люди дуже часто схильні перекладати відповідальність за їхні негативні дії та почуття щодо інших: «Я мало заробляю, бо батьки не навчили мене долати труднощі», «Я багато п'ю, тому що ти турбуєш мене своїми докорами» тощо. Багато з них щиро вірять, що це не вони самі, а інші люди які винні у своїх пороках, невдачах чи обставинах.

Подолання опору. У гештальт-терапії опір визначається як ситуація, коли учасник групи не виконує ті вправи, які йому пропонує терапевт. Але гештальт-терапевти, на відміну від аналітиків, не сприймають опір як бар'єр, який необхідно знищити та подолати. Для Перлса опір – це, насамперед, небажання особистості усвідомлювати свої негативні почуття. Мета гештальт-терапевта – трансформувати опір у процесі самосвідомості.

Опір проявляється напруженою м'язів, неприродною поставою, зміною голосу тощо. У таких випадках терапевт може поставити пацієнту запитання: «Ви чуєте, як змінився ваш голос?» або «Ви зараз відчуваєте свою позу?»

Таким чином, гештальт-терапія не намагається знищити опір; вона зосереджена на формуванні у пацієнта розуміння того, що цей опір якраз приховує ті почуття, про які він не хоче знати, і які особливо необхідно усвідомити.

Тренінг як засіб запобігання міжособистісних конфліктів та навчання їх конструктивному вирішенню

Соціально-психологічний тренінг відноситься до практики психологічного впливу на основі активних методів групової роботи. Це передбачає використання специфічних форм передачі знань, умінь і навичок у сферах спілкування, діяльності, розвитку особистості та корекції.

Цілі тренінгової роботи відображають різноманітність існуючих підходів до розуміння навчання. Тим не менш, можна виділити цілі, актуальні для всіх груп:

- дослідження психологічних проблем учасників групи та надання допомоги у їх вирішенні;
- поліпшення суб'єктивного благополуччя та зміцнення психічного здоров'я учасників групи;
- вивчення психологічних закономірностей, механізмів та ефективних способів міжособистісної взаємодії для створення основи для більш ефективного та гармонійного спілкування з людьми;
- розвиток самосвідомості та самодослідження учасників для виправлення чи запобігання емоційним розладам на основі внутрішніх та поведінкових змін;
- сприяння процесу особистісного розвитку, реалізації творчого потенціалу, досягненню оптимального рівня життя та відчуття щастя та успіху.

Тренінг – це форма спеціально організованого навчання, під час якого вирішуються такі завдання:

- оволодіння соціальними та психологічними знаннями;
- розвиток здатності пізнавати себе та інших людей;
- формування нових способів поведінки та реагування у різних життєвих ситуаціях;
- посилення уявлень про власну значущість, цінність, формування позитивної Я-концепції.

Завдання групового соціально-психологічного тренінгу – допомогти кожному учаснику висловитись, а для цього спочатку потрібно навчитися сприймати і розуміти себе.

Самосприйняття людини може здійснюватися різними способами:

1. Сприйняття себе через співвідношення себе з іншими, тобто людина розглядає іншого як модель, зручну для спостереження та аналізу, ніби ззовні. Групові заходи дають можливість порівняти себе з іншими учасниками групи.

2. Сприйняття себе через сприйняття себе іншими, тобто людина використовує інформацію, передану їй іншими. Це так званий механізм зворотного зв'язку, який дозволяє учасникам дізнатися думку інших про свою поведінку, про почуття, які відчують люди, які з ними контактують.

3. Сприйняття себе через результати власної діяльності, тобто людина сама оцінює зроблене. Група постійно визначає рівень самооцінки кожного учасника та необхідну її корекцію.

4. Сприйняття себе через спостереження за власними внутрішніми станами, тобто людина усвідомлює, говорить, обговорює з іншими свої переживання, емоції, відчуття, думки. Однією з фундаментальних відмінностей між тренінгом та іншими формами роботи є здатність проникнути у своє Я, набути досвіду розуміння свого внутрішнього світу.

5. Сприйняття себе через сприйняття власного зовнішнього вигляду, тобто людина сприймає своє тіло, своє фізичне Я. Під час тренінгу учасники вчаться сприймати свій зовнішній вигляд таким, яким він є, це допомагає розвивати їх можливості.

Визначення переваги групової роботи над індивідуальною:

❖ груповий досвід допомагає вирішувати міжособистісні проблеми; дитина (підліток) уникає непродуктивної ізоляції в собі і не залишається наодинці зі своїми труднощами, виявляє, що її проблеми не унікальні, що інші відчувають і переживають подібне;

❖ група відображає суспільство в мініатюрі, робить очевидними такі приховані фактори, як тиск партнера; у групі моделюється система стосунків та взаємозв'язків, типових для реального життя, що дає дітям можливість побачити та проаналізувати в психологічно безпечних умовах моделі спілкування та

поведінки інших дітей (підлітків) та їх самих, які не є очевидними у повсякденних ситуаціях;

❖ група має можливість отримувати відгуки від учасників із подібними проблемами; в реальному житті не у всіх людей є шанс отримати щирий, без осуду відгук, що дозволяє їм побачити своє відображення в очах інших людей;

❖ учасники групи можуть ідентифікувати себе з іншими, «зіграти» роль іншої людини, щоб краще зрозуміти її та її поведінку й ознайомитися з новими ефективними способами поведінки, якими користується хтось інший; емоційний зв'язок, співпереживання, емпатія, що виникає в результаті, сприяють особистісному зростанню та розвитку самосвідомості;

❖ групова взаємодія породжує напругу, що допомагає з'ясувати психологічні проблеми кожного; психологічна напруженість у групі відіграє конструктивну роль, і завдання психолога не дозволити напрузі вийти з-під контролю та зруйнувати продуктивні стосунки в групі;

❖ група сприяє процесам саморозкриття, самодослідження та самопізнання; ці процеси не можуть бути завершені без участі інших людей; Відкриття для інших і відкриття для себе дозволяє зрозуміти себе і підвищити впевненість у собі.

Ефективність соціально-психологічного тренінгу залежить від дотримання загальноприйнятих принципів у групі:

1. *Ненасильницьке спілкування.* Пояснюючи правила гри, при виборі ведучого психолог повинен виходити з побажань дітей, уникаючи примусу. Іноді діти намагаються змусити один одного щось робити – психологу потрібно блокувати ці спроби. Слід уникати виразів зі значеннями «повинен» і «має», а дітей слід заохочувати до дій, використовуючи слова «хочу» і «можу».

2. *Зосередження на самодіагностиці,* тобто на прагненні спонукати дітей до саморозкриття, до їх усвідомлення та формулювання особистісно-значущих проблем. Зміст тренінгу має передбачати вправи та процедури, які допомагають дитині пізнати себе, особливості своєї особистості.

3. *Позитивний відгук.* Під час тренінгу необхідно використовувати позитивні відгуки, які допомагають дитині подолати сором'язливість та підвищити самооцінку, зняти напругу та розслабитися. Під час та в кінці кожної гри слід подякувати всім учасникам. Більшість дітей у групах дуже вразливі. Тому психолог повинен рішуче припинити спроби дітей дати один одному негативний відгук.

4. *Неконкурентний характер відносин.* У групі необхідно створити атмосферу довіри, психологічної безпеки, забезпечити максимальний психологічний комфорт кожному учаснику. Тому всі ігри побудовані та підібрані таким чином, щоб мінімізувати елементи конкуренції та змагання. Діти, які приходять на тренінг, характеризуються невпевненістю в собі, підвищеною тривожністю, нездатністю адекватно реагувати на власну невдачу. У процесі гри підкреслюється цінність, унікальність кожної дитини та її відмінність від інших. Цей принцип є одним із критеріїв вибору ігор.

5. *Мінімізація лабілізації та її посередництво.* Для учасника тренінгу лабілізація – це засіб пізнання власної недосконалості. У дітей (підлітків) це може сприяти зниженню самооцінки, підвищенню тривожності та посиленню внутрішніх бар'єрів. Тому тренінг побудовано так, щоб діти отримували непряму, опосередковану лабілізацію в мінімальних дозах:

- через усвідомлення існування інших, відмінних від власних, способів поведінки;
- спостерігаючи за успішністю цих методів;
- шляхом ідентифікації з психологом та успішними учасниками групи.

6. *Відстань та ідентифікація.* Ситуація невдачі може призвести до того, що дитина відмовиться грати або навіть брати участь у тренінгу. У таких випадках необхідно допомогти дитині дистанціюватися від своєї невдачі, наприклад, приписуючи свої труднощі герою, ролі. Психолог також повинен допомогти дітям визначити свій успіх, передавши позитивні відгуки від індивідуальних дій особистості дитини. Наприклад, замість: «Ви

добре подумали, здогадалися, вигадали», психолог каже: «Ви такі спритні, влучні, винахідливі».

7. *Включення.* Психолог повинен бути учасником усіх ігор (крім тих випадків, коли необхідно стежити за часом або регулювати хід гри, а також забезпечувати безпеку дітей – наприклад, в іграх із закритими очима). Беручи участь у грі, психолог своїм прикладом допомагає дітям долучитися до неї, допомагає усвідомити, що ігри на тренінгу проводяться не стільки для розваги, скільки для навчання, розвитку. У процесі гри психолог повинен внести до неї корективи залежно від поведінки учасників.

8. *Гармонізація інтелектуальної та емоційної сфер.* Тренінг характеризується високою емоційною напруженістю, діти щиро переживають події, що відбуваються в групі. Це допомагає їм налаштуватися на відверте спілкування. Така діяльність активізує інтелектуальні аналітичні процеси. Основною формою такої інтелектуальної діяльності є групове обговорення, яке використовується в усіх вікових групах (як з дітьми, так і з підлітками).

Саме навчальна форма тренінгу є найефективнішою, якщо вчителю, психологу потрібно зорієнтувати групу на спільну відповідальність, спрямувати увагу, мислення дітей на певні ідеї чи аспекти поведінки та встановити зв'язок з ними.

Наскільки соціально-психологічний тренінг буде корисним, багато в чому залежить від поведінки психолога (лідера), що визначається його теоретичною орієнтацією. Саме особистість психолога є найважливішим чинником, що визначає успіх тренінгу і навчання загалом. Розвиваючий та оздоровчий ефект виникає у групі в результаті створення атмосфери співпереживання, щирості, розкриття себе та особливих теплих стосунків між учасниками групи та психологом.

Основні завдання психолога при роботі з групою підлітків:

- заохочення підлітків до спілкування, активності, емоційних реакцій, обговорення та аналізу, а також аналізу запропонованих тем;

- створення в групі умов для повного розкриття підлітками своїх проблем та емоцій в атмосфері взаємного прийняття, безпеки, підтримки та захисту;

- розробка та підтримка у групі певних норм із проявом, однак, гнучкості у виборі директивних чи недирективних прийомів впливу.

Питання для повторення, обговорення та контролю:

1. Які теоретичні засади виникнення і розвитку конфліктів у педагогічному колективі Ви знаєте?

2. Назвіть конкретні причини конфліктів у діаді вчитель – вчитель.

3. Охарактеризуйте причини виникнення педагогічних конфліктів між батьками та вчителем.

4. Яке місце посідають психотехнології у вирішенні педагогічних конфліктів?

5. Охарактеризуйте поняття «структура особистості», «розвиток особистості» та «формування особистості».

6. У чому сутність транзакційного аналізу, які основні транзакції Ви знаєте?

7. Розкрийте основні положення гуманістичної психології

8. Поясніть зміст самоактуалізації особистості (за А. Маслоу).

9. Що таке «гештальт-терапія», в чому її мета і основні прийоми реалізації?

10. Розкрийте специфіку соціально-психологічного тренінгу як засобу запобігання міжособистісних конфліктів та навчання їх конструктивному вирішенню.

Практичні методи визначення конфліктостійкості та стилю поведінки в конфлікті

1. Визначення рівня конфліктної толерантності

Призначення. Цей прийом дозволяє визначити основні стратегії поведінки в потенційній зоні конфлікту – міжособистісних суперечках та побічно визначити рівень конфліктостійкості особистості.

Інструкція. Уважно прочитайте та оцініть кожну з десяти полярних думок щодо форми, які більше притаманні вашій поведінці. Для цього спочатку визначте, яке з двох крайніх суджень вам підходить, а потім оцініть це за 5-бальною системою. Пам'ятайте, що проміжний стовпець 3 означає рівну присутність обох якостей. Крайні значення 4-5 та 1-2 характеризують або уникнення суперечок, або легку участь у вирішенні суперечок.

1	Ухиляюсь від суперечки	5 4 3 2 1	Рвусь в суперечку
2	Ставлюсь до конкурента без упередження	5 4 3 2 1	Підозрілий
3	Маю адекватну самооцінку	5 4 3 2 1	Маю завищену самооцінку
4	Прислухаюся до думки інших	5 4 3 2 1	Не визнаю інших думок
5	Не піддаюся провокації, не заводжуся	5 4 3 2 1	Легко заводжуся
6	Поступаюся в суперечці, йду на компроміс	5 4 3 2 1	Не поступаюся в суперечці: перемога чи поразка
7	Якщо вибухаю, то потім відчуваю почуття провини	5 4 3 2 1	Якщо вибухаю, то вважаю, що без цього не можна.
8	Витримую коректний тон в суперечці, тактовність	5 4 3 2 1	Допускаю тон, що не терпить заперечень, нетактовність.

9	Вважаю, що в суперечці не треба демонструвати свої емоції	5 4 3 2 1	Вважаю, що в суперечці потрібно проявити сильний характер
10	Вважаю, що суперечка – крайня форма вирішення конфлікту	5 4 3 2 1	Вважаю, що суперечка необхідна для вирішення конфлікту.

Обробка і інтерпретація даних

Оцініть за п'ятибальною системою, наскільки у вас проявляється кожна з наведених зліва властивостей. Підрахуйте загальну суму балів.

Накресліть свій профіль поведінки в спірних ситуаціях.

Проаналізуйте причини полярних стратегій поведінки з метою внесення необхідних коректив:

40-50 балів – високий рівень конфліктостійкості.

30-40 балів – середній рівень конфліктостійкості, свідчить про орієнтацію особистості на компроміс, прагнення уникати конфлікту.

20-30 балів – низький рівень конфліктостійкості, свідчить про виражену конфліктність.

1-19 балів – дуже низький рівень конфліктостійкості. Даний рівень властивий конфліктним людям.

2. Експрес-діагностика поведінкового стилю в конфліктній ситуації

Інструкція. Дайте відповідь на запропоновані нижче питання, оцінивши, наскільки властива вам та чи інша поведінка в конфліктній ситуації: часто – 3 бали, інколи, в окремих випадках – 2, рідко – 1 бал.

Опитувальник

1. Загрожую або б'юся.
2. Намагаюся прийняти точку зору супротивника, рахуюся з нею, як зі своєю.
3. Шукаю компроміс.

4. Допускаю, що не правий, навіть якщо не можу повірити в це остаточно.
5. Уникаю противника.
6. Бажаю будь-що-будь домогтися своїх цілей.
7. Намагаюся з'ясувати, з чим я згоден, а з чим – категорично ні.
8. Іду на компроміс.
9. Здаюсь.
10. Змінюю тему.
11. Повторюю одне і те ж, поки не доб'юся свого.
12. Намагаюся знайти джерело конфлікту, зрозуміти, з чого все почалося.
13. Трошки поступаюся і підштовхую тим самим до поступок іншу сторону.
14. Пропоную мир.
15. Намагаюся повернути все в жарт.

Обробка і інтерпретація результатів

Ключ: А (1, 6, 11); В (2, 7, 12); З (3, 8, 13); Д (4, 9, 14); Е (5, 10, 15).

А – жорсткий стиль вирішення конфліктів. Такі люди до останнього стоять на своєму, захищаючи свою позицію, і в будь-якому разі намагаються виграти. Впевнені, що завжди праві.

Б – примиренський стиль. Орієнтований на «згладжування кутів» з розрахунком на те, що завжди можна домовитися, спрямовані на пошук альтернативи і рішення, яке здатне задовольнити обидві сторони.

В – компромісний стиль. З самого початку суперечки простежуються установка на компроміс.

Г – м'який стиль. Проявляється в готовності встати на сторону супротивника й відмовитися від своєї позиції.

Д – минаючий. Цей стиль орієнтований на відхід від конфлікту. Люди даного типу намагаються не загострювати ситуацію, не доводити конфлікт до відкритого зіткнення.

3. Завдання для перетворення конфліктогенних звернень до учня та до вчителя в синтонні посилання¹

Завдання А. *Перетворіть конфліктогенні звернення до учня в синтонні посилання*

Як можна цього не знати!

Це завдання вирішується елементарно!

Ти завжди приходиш на заняття непередготовленим.

З тебе ніколи не вийде нічого доброго.

Як можна в твоєму віці бути таким негнучким?

Твоя домашня робота потребує якісної доробки, і самостійно ти з цим завданням навряд чи впораєшся.

У цьому класі навчаються одні нездари і невдахи.

Ваш клас найслабший.

Ти учень старшої школи, а поводишся як трирічна дитина.

У тебе як завжди найгірша оцінка.

Нічого більшого від тебе не очікував ...

Можете не записувати, ви все одно нічого не зрозумієте.

Ти єдиний з усіх мене не зрозумів.

Як можна було не запам'ятати такий легкий матеріал?

Твоя думка нікому не цікава.

Як ти можеш вважати себе культурною людиною, якщо не знаєш правил граматики.

Ти занадто багато говориш ні про що.

Ти не вмієш виражати свої думки, тебе не можна зрозуміти.

Твоя балаканина мене дратує.

Культурні люди у такому одязі до школи не ходять.

Як можна бути такими млявими, безініціативними?

Ти ще зовсім юний, а вже маєш зайву вагу, треба себе стримувати в їжі.

Припиніть так себе поводити!

Ти взагалі нормальна людина?

¹ Синтонність – життя, поведінка і спілкування, що народжують теплоту, радість і близькість у відносинах. Синтонні посилання не містять конфліктогенів і містять синтонність (підтримку, емпатію).

Вас із занять ще поки ніхто не відпускав.
Відповідати потрібно за підручниками, а не нести нісеніт-
ниці.

Ти нічого не вмієш.

Ти як не від світу цього.

Ти занадто погано вихований.

Подивіться, на кого ти схожий!

У тебе ніколи нічого не виходить як слід.

Я все для вас роблю, а ви невдячні.

Тобі має бути соромно за таку слабку відповідь!

Завдання Б. *Перетворіть конфліктогенні звернення до вчителя в синтонні посилання.*

Ви обіцяєте і ніколи свої обіцянки не виконуєте.

А ви можете диктувати ще швидше (сказано з іронією)?

Ми так і знали, що сьогодні ви знову встигнете на заняття.

Невже ви думаєте, що те, що ви нам даєте на уроках, може стати в нагоді нам в житті?

Ви не маєте права не пускати тих, хто запізнився до класу.

Нам нудно на ваших уроках.

Чому ви завищуєте оцінки своїм улюбленцям?

Ви не об'єктивно оцінюєте знання.

Ви занадто високої думки про себе.

З вами марно домовлятися про що-небудь. Ви все одно все забудете.

У вас повністю відсутнє почуття гумору.

У вас такий скрипучий голос, він діє мені на нерви.

У вас такий неприємний погляд.

Ваш обов'язок вчити, так вчіть!

Педагог повинен любити дітей!

Ви зобов'язані знайти підхід до кожної дитини.

Тренінг та вправи: «Управління конфліктами в закладі освіти»

Мета тренінгу. Відпрацювати практичні вміння та навички управління конфліктами. Надати учасникам можливість опрацювати реальні конфлікти, ґрунтуючись на їх власному актуальному досвіді. Визначити свою стратегію поведінки в конфліктах. Тренінг розраховано на 2 навчальні дні.

Цільова аудиторія. Студенти – майбутні бакалаври, які хочуть отримати знання з конфліктології, поліпшити свою діяльність завдяки вмінню ефективно управляти конфліктами в закладі освіти. Корисний майбутнім педагогам, які за родом своєї діяльності часто стикаються з конфліктними ситуаціями в педагогічному колективі, конфліктами між дітьми, між педагогом і батьками та боулінгом в закладі освіти.

Короткий опис тренінгу. Успішна співпраця педагогічного колективу побудована на хороших внутрішніх і зовнішніх відносинах. Навіть в добре керованих освітніх закладах, конфлікти неминучі. Люди приходять на роботу з різними переконаннями, потребами, особистою історією і прагненнями, і це не завжди співпадає з настроями в педагогічному колективі. Фокус практичних занять спрямований на розвиток навичок, які дозволять будувати хороші відносини, мінімізувати ризик виникнення конфліктів, а якщо вони виникли – управляти ними конструктивно.

Методи роботи на тренінгу. Вправи, ділові та рольові ігри. Дискусії. Мозкова атака. Коментарі тренера, міні-лекції.

У ході тренінгу учасники вивчають способи управління конфліктами і в структурованому середовищі відпрацьовують реальні життєві ситуації, пов'язані з побудовою ефективних комунікацій в конфлікті, їх попередженням і вирішенням. В ході тренінгу студенти діляться своїм досвідом в малих групах і під час відкритих дискусій в загальному колі. Визначають свою стратегію поведінки в конфліктах, використовуючи тестування, вони об'єднують всі частини вивченого матеріалу в

конкретний план попередження конфліктів, який можна застосовувати в закладі освіти.

«Ефективні комунікації в конфлікті» (8 годин). Презентація ведучого, знайомство, правила існування групи (правила гри), цілі та очікування учасників.

Вправа «Звернення до групи». Зараз у кожного з вас буде півтори хвилини для звернення до групи. *Мета звернення:* допомогти кожному відволіктися від проблем, що не відносяться до нашої роботи, зосередитися на ситуації «тут і зараз», повністю включитися в роботу. Потім тренер задає питання всій групі: «Чис звернення подіяло на вас найсильніше, допомогло включитися в ситуацію «тут і зараз», відволіктися від проблем, що не відносяться до групової роботи?». *Виграшні моменти:* коли дивляться в очі, говорять чітко, зрозуміло, ясно, орієнтуються на інтереси слухачів, говорять про те, що співзвучно їх переживанням, проявляють щирість, гнучкість, відкритість, не тиснуть, не нав'язують свою думку тощо.

Мозкова атака. Які за змістом конфлікти найчастіше зустрічаються в закладах освіти? «Мій конфлікт». Згадайте і опишіть свій конфлікт, конфліктні ситуації, в яких ви особисто брали участь. Чим закінчилася конфліктна ситуація, як вирішився конфлікт? Наскільки ефективними виявилися комунікації з іншою стороною, ваше спілкування? *Підготовка:* Зазвичай ця вправа дається як завдання для самостійної роботи при підготовці до тренінгу. Практично, в ході обговорення, розглядаються найрізноманітніші види конфліктів і способи їх вирішення, даються поради один одному щодо виходу з конфлікту.

Вправи, спрямовані на ефективне спілкування

Вправа «Прийом і передача повідомлення». П'ять учасників виходять за двері. Одному з них зачитується текст (можна показувати репродукцію картини, малюнок). Запрошується наступний учасник тренінгу, який вислуховує повідомлення попереднього, а потім переказує його наступному і так по ланцюжку.

Останній учасник тренінгу переповідає отриману інформацію. Може вестися запис на відеокамеру. Проводиться загальне обговорення, робиться розбір, перегляд відеозапису. При роботі з картиною останній учасник, який приймає інформацію про те, що зображено на картині, робить малюнок на ватмані того «сюжету», який йому передали по ланцюжку.

Вправа «Яких якостей не вистачає в спілкуванні?». Відповісти на питання: Яких якостей, необхідних для спілкування, не вистачає Вам особисто? Яких якостей, необхідних для спілкування, не вистачає іншим людям? В ході подальшого спільного обговорення з'ясується, що в собі зазвичай не вистачає твердості, наполегливості, волі. В інших людях – участі, теплоти, добра, м'якості.

Вправа «Уміння встановлювати контакти». Утворюється два кола, учасники яких переміщуються по команді ведучого, змінюючи свого партнера. При спілкуванні з кожним з нових партнерів ставиться завдання вступу в контакт і проведення трихвилинної бесіди. Задаються ситуації: перше спілкування з колегою після його прибуття в колектив; зайняти грошей у малознайомого колеги; вирішити спірне питання на батьківських зборах та ін.

Вправа «З'ясувати стосунки». Випадково ви дізналися, що ваш колега по роботі, навчання погано відгукувався про вас в колі ваших спільних знайомих. Вам надається випадок з'ясувати стосунки наодинці. Що ви йому скажете?

Вправа «Три так». Кожному учаснику поставити своєму сусідові три таких питання, щоб отримати у відповідь тільки три «так».

Вправа «Запізнення на роботу». Ви приходите на роботу і йдете вчасно, багато і ефективно при цьому працюєте. Тоді як ваш колега постійно спізнюється або йде раніше з роботи, багато часу витрачає на обід, розмови по телефону, так звані «перекури», чаювання, бесіди з іншими працівниками. Ваше ставлення до даної ситуації.

Вправа «Не віддає борг». Ваш знайомий кілька разів брав у вас гроші в борг і не повертав їх. Знову просить грошей. Що ви йому скажете: ваші слова, дали б знову в борг?

Вправа «Відмова від колективного чаювання». У вашому закладі традиційно відзначаються свята колективним чаюванням. Але дата і час святкування не узгоджується з вашими особистими планами, ви не хотіли б їх змінювати. Що ви поясните керівництву, колегам? Що ви будете робити в цій ситуації?

Ділові та рольові ігри: «Катастрофа в пустелі» або «Донорське серце», «Мафія», «Скорочення кількості суб'єктів Федерації», «Бюджет в освіті: пошук пріоритетів», «Журавлина» та ін. (В залежності від складу групи, наявного запасу часу і цілей тренінгу).

Психогімнастичні вправи, спрямовані на особистісну підтримку учасників тренінга. Загальне завдання для всіх: не обхідно зосередитись на своєму сусідові зліва (справа). Згадати всі його прояви під час спільної роботи, все, що він(а) говорив, робив. Згадати почуття і стосунки, які у вас виникали до цієї людини, з приводу будь-яких її проявів. *Дати відповіді на питання:*

1. Який з описів природи, пори року, який ви зустрічали в літературі або придуманий вами, відповідає вашим враженням про сусіда зліва? Скажіть про це своєму сусідові.

2. Знайдіть такий образ руху, який би відображав ваше враження про вашого сусіда праворуч. У природі постійно все рухається: падає сніг, колишеться листя, летять птахи, бігають діти тощо. Будь ласка, повідомте свого сусіда про виниклі образи.

3. Найбільш яскраве враження з усього того, що у вас пов'язано з сусідом. Кожен висловлює по черзі своє найбільш яскраве враження про сусіда.

4. Кидаючи один одному м'яч, необхідно назвати безумовну чесноту людини, якій ви кидаєте м'яч.

5. Кидаємо один одному м'яч зі словами: «Якби ти був хіпі (або антиглобаліст), то на твоїй футболці було б написано ...». Той, кому кинули м'яч, повинен сказати, чи згоден він (а) одягну-

ти футболку з названим написом чи ні. Кожен повинен отримати футболку з якимось написом. У хіпі написи відображали життєву позицію, девіз її володаря, що відрізняв його від інших людей.

6. З образом якої архітектурної споруди у вас асоціюється ваш сусід зліва? Кожен говорить і дає опис будинку, мосту, хмарочоса і т. п., щоб стало зрозуміло в загальних рисах, як виглядає людина і чому у вас виникли такі асоціації з архітектурною спорудою.

Вправи невербального спілкування

1. Виявлення лідерів (фіззарядка). Всі починають робити фізичні вправи. Завдання: орієнтуючись невербально один на одного, через хвилину виконувати одну й ту ж вправу всією групою.

2. Емоційна підтримка. Поділитися невербально радістю: виграв велику суму грошей, отримав нову посаду, в сім'ї народилася дитина тощо. Всі інші так само невербально вітають. У кого це вийшло краще і чому?

3. Вправа «Дискусія». Група розбивається на трійки. У кожній трійці ролі розподіляються так: 1) «глухий і німий» нічого не чує, не може говорити, але бачить. У його розпорядженні – зір, жест і пантоміма; 2) «глухий і паралітик» може говорити і бачити; 3) «німий» здатний тільки чути і показувати. Завдання: домовитися про час зустрічі в Києві (Львові), про подарунок до дня народження, про подарунок для колеги тощо.

Заключні вправи

1. «Чемодан». Всі учасники тренінгу по одному, по черзі виходять з аудиторії. Решта збирають для нього валізу, в яку кладуть ті якості, які допомагають або заважають йому спілкуватися. При цьому дотримуються наступних правил. 1. Класти однакове число позитивних і негативних якостей. 2. Вказувати тільки ті якості, які проявилися під час занять «тут і зараз». 3. Можна класти тільки ті якості, які піддаються корекції. Кожен учасник отримує свій чемодан. Обраний секретар фіксує зазначені якості

на аркуші паперу. Можна задати будь-яке уточнююче запитання.

2. *Давайте скажемо один одному компліменти*, побажання. Перший кидає м'яч тому учаснику, якому хоче сказати комплімент. Той кидає його наступному учаснику і також говорить комплімент і так далі по черзі всім.

3. *Давайте візьмемось за руки*. Подивимося один на одного. Постараємося краще відчувати один одного. Зараз хто-небудь увійде в коло і піде уздовж нього за годинниковою стрілкою, зупиняючись біля кожного учасника, який в цей момент скаже йому комплімент. Після того як перший учасник пройде чотирьох з нас, другий починає рух слідом за ним і т. д.

4. *Невербальний подарунок своєму сусідові*. Кожен по черзі робить невербально (мовчки) подарунок від душі своєму сусідові зліва, але так, щоб сусід зрозумів, що йому дарують. Поки всі не отримають подарунки, говорити нічого не можна, все робиться мовчки. В кінці з'ясовується, який подарунок був отриманий і який був зроблений. У разі розбіжностей з'ясувати, з чим пов'язано непорозуміння. Той хто отримав висловлює своє ставлення до подарунку: чим сподобався? Або чому не сподобався? Що він хотів би отримати в подарунок?

Підведення підсумків тренінгу. Думки учасників, ведучого. Очікування і що дала участь у тренінгу? Що сподобалося і що не сподобалося в сьогоднішньому занятті? Зауваження та пропозиції.

Завдання для самостійної роботи. Прочитати і засвоїти мову жестів, використовуючи книгу А. Піза «Мова рухів тіла: як читати думки інших людей за їхніми жестами», навчально-практичний посібник М. Треньова «Управління конфліктами», «Міні-енциклопедію: Мова тіла» та інші видання.

Висновки

У навчальному посібнику розкрито питання конфліктології, передбачені освітньо-професійною програмою підготовки бакалаврів спеціальності 012 Дошкільна освіта, структуровані за темами, відповідно до змісту і вимог навчальної програми дисципліни. Зокрема, у першому розділі розкрито теоретичні засади конфліктології, її історія та наукові підходи до визначення конфліктів; причини виникнення, основні характеристики розвитку та методи керування конфліктом (способи поведінки в конфлікті); сутність, зміст, особливості міжособистісного конфлікту, конфліктні типи особистості. Другий розділ присвячено дослідженню видів, особливостей розвитку та способів розв'язання педагогічних конфліктів; особлива увага приділена булінгу в освітньому середовищі, його характеристикам, проявам і причинам, а також його відмінностям від конфлікту. Дані практичні методи визначення конфліктостійкості та стилю поведінки в конфлікті, запропоновано тренінг та вправи: «Управління конфліктами в закладі освіти».

Рекомендована література

1. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога. Москва: Наука, 2010. 320 с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. 2-е изд., перераб. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 304 с.
3. Балабанова Л.В., Савельева К.В. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Професіонал», 2009. 280 с.
4. Беда О. Буллинг в школах – почему жертвы до сих пор боятся об этом говорит URL: <https://hromadske.ua/ru/posts/doleta-vrach-ne-sovetuet-otmenyat-antidepressanty-bulling-v-shkolah-rochemu-zhertvy-do-sih-por-boyatsya-ob-etom-govorit> (дата звернення: 02.07.2021).
5. Ващенко І. В. Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. Харків: ОВС, 2012. 256 с.
6. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я. Конфликтология: учебник. Москва: ИНФРА-М, 2000. 267 с.
7. Галиева С.Ю., Коробкова В.В., Метлякова Л.А. Работа с семьей по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: современные социально-психолого-педагогические подходы: учеб.-метод. пособие. Пермь: ПГПУ, 2012. 155 с.
8. Герасіна Л.М., Требін М.П. Конфліктологія: навч. посіб. Харків.: Право, 2012. 128 с.
9. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? Москва: АСТ: Астрель; Владимир: ВКТ, 2008. 238 с.
10. Гиппенрейтер Ю.Б. Продолжаем общаться с ребенком. Так? Москва: АСТ: Астрель; Владимир: ВКТ, 2008. 251 с.
11. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ: ВП НАОУ, 2001. 222 с.
12. Гончарова Е.А. Буллинг или травля среди сверстников URL: <https://4gdkp.by/tsentry/56-stranichka-psikhologa-yuniks/471->

bullying-ili-travlya-sredi-sverstnikov (дата звернення: 11.06.2021).

13. Горбунова В. Виховання без травмування або навіщо дітям конфлікти? Харків: Освітня платформа, 2016. 148 с.

14. Гордон Томас. Р.Е.Т. Повышение родительской эффективности / пер. О. Мечковский. Екатеринбург: АРД ЛТД, 2019. 288 с.

15. Грабовська С., Равчина Т. Конфлікти без насильства: посібник / За ред. Шведа Ю.Р. Львів: Фонд «Україна-Європа», 2001. 276 с.

16. Гринь А. В. Конфликт или буллинг: как распознать, чтобы остановить травлю в школе? URL: /module/item/name (дата звернення: 12.06.2021).

17. Гуськов А.Я. Конфликтология: учеб. пособие для бакалавров. Москва: Проспект, 2013. 176 с.

18. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. Харків. Київ: Б.В., 2006. 320 с.

19. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. Москва: Аспект Пресс, 1995. 317 с.

20. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология (базовый курс). Москва: Юридический институт МИИТа, 2011. 272 с.

21. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология : конспект лекций (схемы, рисунки, афоризмы). Часть II. Москва: Юридический институт МИИТа, 2008. 340 с.

22. Кармин А.С. Конфликтология: учебник. Санкт-Петербург: Лань, 2012. 188 с.

23. Карнегі Д. Як завоювати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь, 2001. 560 с.

24. Клименских М.В. Педагогические конфликты в школе: учеб. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. 76 с.

25. Кожарская В.И., Козырева С.Ф., Коробкова В.В. Сохранение и технологии работы социального педагога в современной школе / отв. ред. Н.А. Красноборов. Пермь: ППГУ, 2016. 173 с.

26. Кривцова С.В. Учитель и проблемы дисциплины.

Москва: Генезис, 2014. 135 с.

27. Кудрявцева В.Н. Основы конфликтологии: учеб. пособие. Москва: Юристъ, 1997. 310 с.

28. Курбатов В.И. Конфликтология: учеб. пособие. Ростов на Дону: Феникс, 2005. 401 с.

29. Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие. Екатеринбург: РГППУ, 2013. 229 с.

30. Куценко Т. Розвиток конфліктологічної компетенції вчителя в системі методичної роботи закладів загальної середньої освіти. *Освітологічний дискурс*, 2020, № 1 (28). С.43-54.

31. Литвин В. Сучасна Україна у дзеркалі суспільно-політичних конфліктів. Урядовий кур'єр: Державне життя України. 2002. № 219. С.5-7

32. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2016. 416 с.

33. Ложкін Г.В., Юрковський Е., Моначін І. Практикум з конфліктології Тернопіль: Воля, 2015. 168 с.

34. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Management of the conflicts: учебник для вузов. Москва: Академический Проект; Гаудеамус, 2007. 799 с.

35. Метлякова Л.А. Конфликтология: учебно-метод. пособие. Пермь: ПГПГУ, 2016. 208 с.

36. Минцберг Г., Куинн Дж.-Б. Стратегический процесс: пер. с англ. / под ред. Ю.Н. Каптуревского. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 567 с.

37. Михайлова Н.Н., Юсфин С.М., Александрова Е.А. Педагогическая поддержка ребенка в образовании: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / под ред. В.А. Сластенина, И.А. Колесниковой; науч. ред. Н.Б. Крылова. Москва: Академия, 2006. 228 с.

38. Начасв В.М. Конфліктологія. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 198 с.

39. Никулина И.В. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие. Самара: Изд-во «Самарский университет», 2016. 72 с.

40. Орлянський В.С. Конфліктологія, Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 185 с.
41. Палеха Ю. Кудін В. Культура управління та підприємництва. Київ: МАУП, 2019. 36 с.
42. Пірен М.І. Конфліктологія. Київ: МАУП, 2015. 360 с.
43. Пометун О.І. Основи критичного мислення. навч. посібник для учнів 10-11 класів. Київ: Видавничий дім «Освіта», 2016. 192 с.
44. Прибутько П. М., Михайленко Р.В., Дубчак Л.М. Конфліктологія: навч. посібн. Київ: КНТ 2013, 136 с.
45. Примуш М.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
46. Пудовинникова И., Тиммерман Я. 5 серьёзных отличий обычного школьного конфликта от травли Типичные ситуации буллинга, которые нельзя спутать URL: https://mel.fm/bulling/3195872-bulling_or_conflict (дата звернення: 07.07.2021)
47. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. Санкт-Петербург: Прайм-Еврознак, 2013. 352 с.
48. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: навч. посіб. Київ: «Слово», 2017, 205 с.
49. Рябчикова Ю. Буллинг. Что это такое, и как себя вести родителям, учителям и жертвам. URL: <https://mors.center/chto-takoe-bulling> (дата звернення: 08.07.2021)
50. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 384 с.
51. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. URL: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/638/scott-conflict.pdf (дата звернення: 10.07.2021)
52. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. Москва: Дашков и К, 2013. 84 с.
53. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. Суми: ВТД «Університетська

книга», 2008. 240 с.

54. Ткачева Н.А. Конфликты в социальной работе: учеб. пособие. Тюмень: ТюмГНГУ, 2007. 272 с.

55. Фрейд З. Психология Я и защитные механизмы. Санкт-Петербург «Питер», 2021. 160 с.

56. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры. 2-е изд., стер. Москва: Издательство Юрайт, 2018. 204 с.

57. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2009. 192 с.

58. Черногор Н.О. Формування конфліктологічної культури майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності в процесі професійної підготовки: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Кропивницький, 2020. 351 с.

59. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Минск: Харвест, 2020. 912 с.

60. Brené Brown. Braving the Wilderness: The quest for true belonging and the courage to stand alone. Ebury Publishing, 2017. 142 с.

61. Diana Raffman. Unruly Words: A Study of Vague Language. Oxford University Press, 2014. 241 с.

62. Klikauer T. Seven Management Moralities. Springer, 2012. 351 с.

63. Onder Bakircioglu. Self-Defence in International and Criminal Law: The Doctrine of Imminence. Routledge, 2011. 289 с.

Навчальне видання

Кавиліна – кандидат педагогічних наук, викладач кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології ДЗ «ЛНПУ ім. К. Д. Ушинського».

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

*Навчальний посібник
для здобувачів вищої освіти спеціальності:
012 Дошкільна освіта*

Авторська редакція
Виготовлено з готового оригінал-макету

Підписано до друку 04.10.2021 р. Папір офсетний. Формат 60×90/16.
Гарнітура «Times New Roman». Ум.-друк. арк. 6,5.
Тираж 300 прим. Зам. № 32.

Видавництво ТОВ «Лерадрук»
Свідоцтво ДК № 2645 від 11.10.2006 р.
м. Роздільна, вул. Європейська, 44.
E-mail: leradruk@gmail.com