

2. Гонтаровська Н.Б. Теоретичні і методичні засади створення освітнього середовища як фактору розвитку особистості школяра: дис.... доктора пед. наук: 13.00.07. Київ, 2012. 474 с.

3. Макар Л.М. Сутність освітнього середовища в педагогічному процесі. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школі. Київ, 2013. Вип. 30 (83). С. 229–236.

4. Нова українська школа [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/tag/nova-ukrainska-shkola>

Галюк Вікторія

КОНФЛІКТИ: СУТНІСТЬ, ТИПИ, ЕТАПИ ТА СПОСОБИ УПРАВЛІННЯ

Ознайомити з категоріальним апаратом конфліктології та сформуванню слухачів здатність по-науковому аналізувати конфліктні ситуації, виявляючи дійсні чинники їх загострення та реалістично виходячи з цього, відшукувати способи розв'язання та профілактики конфліктів.

Протягом всього життя між людьми постійно виникають розбіжності і суперечності, що нерідко переростають у конфлікти. Щоб уникати конфліктних ситуацій, варто шукати різні способи розв'язання та профілактики конфліктів, ретельно їх вивчати, досліджувати й діагностувати.

Переважає більшість дослідників вважають, що конфлікт є невід'ємною умовою для розвитку людського суспільства протягом всієї нашої історії. Водночас його не варто розглядати як відхилення від нормальної поведінки людей, тому, що конфлікт – це вид спілкування, в основі якого лежать суперечності сторін. У найзагальнішому вигляді конфлікт – властивість стану людських взаємостосунків, викликаних нестачею тих чи тих важливих ресурсів і виражений у гострій психологічній напрузі та діях протиборства.

Для того, щоб знати, як управляти конфліктом, важливо розуміти, у якій сфері вони виникають.

- За способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі.
- За сферою життєдіяльності: політичні, соціальні, економічні, організаційні.
- За спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні.
- За ступенем виразності: відкриті, приховані.
- За кількістю учасників: внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові.
- За потребою: когнітивні, мотиваційні.

- За протяжністю: короткі (до кількох годин), довгі (до кількох днів), затяжні.
- За ступенем організованості: випадкові, соціальна, спровоковані, ініційовані.
- За наслідками: позитивні й негативні, конструктивні й деструктивні.
- За внутрішнім характером: ендогенні, екзогенні.
- За джерелом виникнення: конфлікт цінностей, інтересів, ідентифікації, ідеологій.
- За масштабами дії: локальні, регіональні, національні, глобальні, планетарні.

Формули конфліктів: Перший тип конфліктів «А» $KГ_1 + KГ_2 + KГ_3 + \dots + KГ_n = K$, де $KГ_1$ – перший конфліктоген, $KГ_2$ – другий конфліктоген (як відповідь на перший), $KГ_3$ – третій конфліктоген (як відповідь на другий) тощо. Конфліктоген – це слова або дії, які викликають конфлікт. Це може бути навіть бездіяльність або мовчанка, яка провокує іншу людину на те, щоб вона у відповідь щось сказала або образила свого опонента. Дуже часто в школах конфлікти у дітей відбуваються саме за цим типом конфліктів. Приклади конфліктогенів: пряме негативне ставлення; поблажливе ставлення; хвастощі; менторське ставлення; нечесність та нещирість; порушення етики; регресивна поведінка. Якщо ви хочете уникнути таких конфліктів – не використовуйте конфліктогенів. Якщо до вас хтось їх використав – не відповідайте ними ж у відповідь. У такий спосіб конфлікт не зможе наростати. Другий тип конфліктів «Б» $K = KС_1 + I$. Конфліктна ситуація – це нагромадження суперечностей, які містять суттєву причину конфлікту. Інцидент – це збіг обставин, що є приводом до конфлікту. Для того, аби уникнути таких конфліктів необхідно або ліквідувати конфліктну ситуацію, або ж вичерпати інцидент. Третій тип конфліктів «В» $K = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, водночас $n > 2$. Третя формула конфлікту показує залежність конфлікту (K) від декількох конфліктних ситуацій ($KС$). Конфліктні ситуації, які існують у значній кількості переходять у конфлікт лише у разі порушення балансу інтересів учасників взаємодії.

Динаміка конфлікту: Такий підхід показує нам 3 основні періоди у конфлікті. □ Латентний (передконфлікт): вже виникають певні суперечності між сторонами, але вони ще не проявляються в якихось діях. Відбувається спроба розв'язати ситуацію неконфліктними способами через переконання, прохання і так далі. Відкритий (власне конфлікт): ступінь напруженості стосунків стрімко зростає та настає інцидент. На цій стадії марні будуть

будь-які переговори, адже емоції починають затьмарювати розум. Завершення етапу полягає в пошуку вирішенні проблеми та припиненні конфлікту за будь-яких умов. Латентний (післяконфлікт): поступова нормалізація стосунків. фази конфлікту: Початкова. На початковій фазі найкраще вирішувати конфлікти, адже тоді ми ще повністю усвідомлюємо ситуацію. Практика показує, що саме тут 90% всіх конфліктів можна вирішити. Фаза підйому. Коли відбувається фаза підйому до 50% конфліктів ще можна вирішити. Пік конфлікту. Вже на етапі розвитку відкритого конфлікту вирішити його майже неможливо. Фаза спаду. Розв'язання конфлікту. На цьому етапі можливість розв'язання конфлікту – близько 20%.

Виділяють такі технології розв'язання конфліктів:

- Комунікативні. Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії.
- Інформаційні. Ліквідація дефіциту інформації, виключення помилкової інформації.
- Соціально-психологічні. Робота з неформальними лідерами і мікрогрупами.
- Організаційні. Розв'язання кадрових питань, використання методів стимулювання.

Проаналізуємо зміст управління конфліктом і його динаміку. Прогнозування конфлікту — найважливіший вид діяльності суб'єкта управління, який спрямовано на виявлення причин конфлікту в потенційному розвитку.

Основними джерелами прогнозування конфліктів вважаються результати вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов та факторів взаємодії між людьми з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей. У колективі, наприклад, такими умовами й факторами можуть бути: рівень соціальної напруженості; соціально-психологічний клімат; лідерство й мікрогрупи, а також інші соціально-психологічні явища.

Рівні конфліктів: Внутрішньоособовий: конфлікт всередині себе.

Міжособовий: виникає між людьми через відмінність їхніх цілей або інтересів. Між особою та групою: коли особа займає позицію, відмінну від усієї групи. Міжгруповий: конфлікт між учасниками соціальної групи.

Конфлікт між учнями (Микола і Петро посперечалися, хто буде сидіти на першій парті біля вчителя. Микола стверджував, що сидіти повинен він, так як вчиться на відмінно, а Петро аргументував тим, що у нього поганий зір. Хлопці посварилися і не змогли поділити місце.) Порада: Конфлікт в школі «учень – учень» – явище, нормальне для людської комунікації.

Дорослим слід втрутитися, тільки якщо ситуація в школі зайшла занадто далеко, наприклад, Микола і Петро переходять до фізичного насильства або проти когось починається колективне цькування. Але якщо конфлікт не переходить межі розумного, то важливо, щоб Микола і Петро вчилися вирішувати його самостійно. Так виробляються соціальні навички. Важливо спостерігати і питати про те, що відбувається, без оцінки і не приймаючи нічиєї сторони, дати можливість кожному висловити думку, формуючи позицію.

Конфлікт між учнем і вчителем (У Миколи і Марії Петрівни виникли розбіжності через виставлену оцінку. Вчителька заявила, що його твір не відповідає критеріям, і поставила низьку оцінку. А Микола відповів, що чітких критеріїв висунуто не було.) Порада: На відміну від конфлікту між дітьми, тут сили завжди нерівні – вчитель має владу, досвід і знання, а дитина знаходиться в підлеглому положенні і тільки формує свою думку. Відсутність єдності вимог вчителя або недотримання вчителем вимог – часта проблема. Але і підліток повинен вчитися уточнювати завдання, задавати питання і приймати умови. Вирішення конфлікту в школі лягає на плечі педагога – доросла людина повинна роз'яснити дитині причини і наслідки. Якщо цього не відбувається, а ситуацію відпустити складно, якщо дитина не може змиритися і відчуває себе погано, батьку необхідно поговорити з вчителем, уточнити всі нюанси, а потім пояснити ситуацію дитині. Таким чином, конфлікт - складне психологічне явище, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості і складу учасників, форми вияву, результатів та ін. Кожен конфлікт розвивається і має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні (часто - протилежні) позиції, по-різному усвідомлюють та переживають ситуацію, що виникла.

Для попередження і вирішення конфліктів доцільно дотримуватись певної послідовності психологічно оптимальних дій з урахуванням конкретної ситуації.

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:

1. Ішмуратов К. І. Конфлікт і згода. К., 1996. 254 с.
2. Скотт Д. Г. Конфликты: пути их преодоления. К, 1991. 432 с.