

Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 Педагогічні конфлікти та спілкування.....	5
1.1 Педагогічні конфлікти та способи їх розв’язання	5
1.2 Стилi педагогічного спілкування та їх характеристика	7
РОЗДІЛ 2 Запобігання конфліктних ситуацій.....	11
2.1 Можливості уникнення конфлікту	11
2.2 Вирішення конфліктної ситуації.....	12
РОЗДІЛ 3 Проблема конфліктів у шкільному колективі	16
Висновки	24
Перелік використаних джерел	25

ВСТУП

У практичних умовах особливого значення набуває попередження міжособистісних конфліктів, що припускає удосконалювання різних аспектів діяльності колективу, створення в ньому оптимальних умов для роботи і спілкування. Це дуже важливо саме в освітянських закладах, де суб'єктами і об'єктами управлінської діяльності є особистості з чіткими установками, своїм “Я - статусом”, розвиненим почуттям гідності. Організація та зміст діяльності визначають специфіку конфліктів. Свої характерні особливості є і у конфліктів, які виникають у педагогічних колективах. Проблемі управлінських та педагогічних конфліктів в освітніх закладах присвячена належна кількість робіт вітчизняних авторів. Дослідженню означеної проблеми присвятили свої праці Ф.Бородкін, М.Войтович, Є.Головаха, О.Донченко, А.Ішмуратов, Л.Карамушка, Н.Коломінський, Н.Коряк, Н.Повякель, Н.Чепелева та інші дослідники.

Актуальність теми: Основне питання, що вимагає теоретичного аналізу, - це питання про чинники, що впливають на виникнення міжособистісних конфліктів. По-перше, порушення чекань і норм, тобто наявність причини й приводу для конфлікту, ще не веде автоматично до його початку. Конфлікт - результат дії не тільки самої причини, але і цілого ряду чинників, що характеризують конкретну ситуацію взаємодії та її суб'єктів, і можуть грати як стримуючу роль, так і роль, що заохочує. По-друге, питання про чинники виходить на перший план, коли вивчається конфліктність якогось колективу в цілому. У цьому випадку мова повинна йти про об'єктивні та суб'єктивні особливості колективу, що впливають на частоту конфліктів. Конфлікт у педагогічній діяльності часто виявляється як прагнення вчителя затвердити свою позицію та як протест учня проти несправедливого покарання, неправильної оцінки його діяльності, учинку. Конфлікти надовго руйнують систему взаємин між учителем та учнями, викликають у вчителя стан глибокого стресу, незадоволеність своєю роботою; такий стан підсилюється свідомістю того, що

успіх у педагогічній роботі залежить від поведінки учнів, з'являється стан залежності вчителя від “милості” учнів. В. Сухомлинський так пише про конфлікти у школі: “Конфлікт між педагогом і дитиною, між учителем і батьками, педагогом і колективом -- велика біда школи. Найчастіше конфлікт виникає тоді, коли вчитель думає про дитину несправедливо. Думайте про дитину справедливо -- і конфліктів не буде.

Уміння уникнути конфлікту -- одна зі складових частин педагогічної мудрості вчителя. Попереджаючи конфлікт, педагог не тільки зберігає, а і створює виховну силу колективу”. Але не можна думати, що конфлікти взагалі мають тільки негативний вплив на особистість і діяльність. Уся справа в тому, ким, коли й наскільки ефективно він розв'язується. Відхід від конфлікту, що розв'язується, погрожує переходу його всередину, у той час як прагнення його розв'язати спричиняє можливість конструювання нових відносин на іншій основі.

Об'єктом дослідження є конфліктні ситуації в процесі навчання.

Предмет дослідження: засоби корекції взаєморозуміння між учнями старших класів.

Метою даної курсової роботи буде вивчення конфліктів у шкільному середовищі.

Завдання дослідження:

1. Розглянути теоретико-методологічні засади дослідження проблеми взаєморозуміння, міжособистісних конфліктів та використання соціально-психологічного тренінгу.
2. Виявити основні причини виникнення міжособистісних конфліктів старшокласників.
3. Розробити концептуальну модель і програму СПТ взаєморозуміння.
4. Розкрити можливості застосування соціально-психологічного тренінгу для оптимізації взаєморозуміння між учнями старших класів.

Структура курсової роботи зумовлена логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновки, списку використаної літератури. Загальний обсяг курсової становить 25. Список використаних джерел містить 24 найменувань.

РОЗДІЛ 1 Педагогічні конфлікти та спілкування

1.1 Педагогічні конфлікти та способи їх розв'язання

Будь-який конфлікт, зокрема і педагогічний, має певну структуру, сферу і динаміку. Структура конфліктної ситуації складається з внутрішньої та зовнішньої позицій учасників взаємодії і об'єкта конфлікту. Внутрішню позицію учасників конфлікту утворюють мета, інтерес і мотиви учасників.

Вона безпосередньо впливає на конфліктні ситуації, знаходиться немовби „за кадром” і часто не обговорюється під час конфліктної взаємодії. Зовнішня позиція виявляється у мовленнєвій поведінці конфліктуючих сторін, віддзеркалюється в їхніх поглядах. Важливо вміти розрізняти внутрішню і зовнішню позиції учасників конфлікту, щоб побачити за зовнішнім, ситуативним внутрішнє і суттєве. [1.,39]

Так, у більшості підлітків 10-13 років виникає „комплекс самотвердження”: вони потребують рівноправних стосунків з дорослими, а нашоухуючись на нерозуміння збоку вчителя, поводяться демонстративно. Часто педагогічні конфлікти виникають тому, що одна сторона зосереджується на меті, яку потрібно досягнути, а інша – на неминучих для себе втратах. Така конфліктна ситуація нагадує суперечку про склянку, яка напівпорожня чи напівповна.

Об'єктом конфлікту або зоною розбіжностей виступає предмет, факт, проблема, які спричиняють протилежність поглядів, думок, ставлень. Нерідко самі учасники конфлікту чітко не усвідомлюють основну зону розбіжностей. Однак коли починається конфлікт, вона розбухає, у ній з'являються нові й нові зони. Якщо учасники конфлікту досягають згоди в якомусь пункті, то зона розбіжностей звужується. У разі ліквідації всіх розходжень вона зникає, що означає завершення конфлікту.

Для обох конфліктуючих сторін об'єкт конфлікту здебільшого різний: для вчителя – дисципліна в класі, для учня – намагання самоствердитися. Педагог може запобігти конфліктні дії учнів або припинити їх, якщо зуміє об'єднати зони розбіжностей конфлікту. Так, для того, щоб підтримати дисципліну в класі, варто доручити учню цікаву справу, виконуючи яку той зможе задовольнити свою потребу у самоствердженні. [2.,79]

Сфера конфлікту може бути діловою або особистою. Важливо, щоб конфлікт, відбуваючись у діловій сфері, не переходив в особисту. Нерідко педагоги, критикуючи роботу учня на уроці, вдаються до грубої характеристики особистісних якостей учня: називають його ледачим, безвольним, невихованим тощо. Натомість варто говорити: „Поміркуймо разом, чому в тебе проблеми з цього навчального предмета? Можливо, тобі не цікаво, а може ти щось не зрозумів? Чи потрібна тобі моя допомога?”

Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка. Під динамікою розвитку конфлікту розуміється раптова або поступова зміна відносин між взаємодіючими сторонами, що залежить від специфіки їхніх міжособистісних відносин, характерних особливостей учасників і значимості переслідуваних ними цілей із урахуванням факторів, які впливають на них.

Динаміка конфлікту складається з таких основних стадій: виникнення конфліктної ситуації, напруженість (усвідомлення суперечностей, привід), безпосередньо конфлікт, розв'язання конфлікту. Одним із ефективних засобів „блокування” конфлікту є переведення його із площини комунікативної взаємодії у предметно-дійову. Наприклад, помітивши наростання напруженості у розмові між двома учнями, бажано дати їм обом спільне доручення. Краще, щоб це була фізична праця. Тоді „негативна енергія” буде витрачена і ймовірність виникнення конфлікту зменшиться. Але якщо конфлікт вже розгорівся, потрібно дати йому реалізуватися і допомогти правильно розв'язати.

Виховна корекція ефективна після того, як учасники конфлікту заявили про свої позиції, висловили свої точки зору, „вихлюпнули” емоції. Тоді настає час для виховних бесід, з'ясування причини конфлікту, пошук шляхів для його розв'язання. [3.,154]

Педагогічні конфлікти як окремий вид конфліктних ситуацій мають свою специфіку. Перш за все, особливість таких конфліктів полягає в тому, що відповідальними за педагогічно правильне вирішення ситуації є дорослі, оскільки саме від них діти й підлітки засвоюють моделі поведінки, соціальні норми стосунків між людьми. Часте виникнення педагогічних конфліктів може дати учням негативно забарвлене, нерідко викривлене уявлення про взаємостосунки старших з молодшими, і відповідальність за це несе, насамперед, безпосередньо школа і вчитель, а частково й учень.

Оскільки учасники педагогічних конфліктів мають різний віковий і соціальний статус, це викликає значні відмінності їх поведінки в конфлікті. Різниця у віці й життєвому досвіді учасників розводить їхні позиції в конфлікті, породжує різний ступінь відповідальності за помилки при їх вирішенні. Конфлікт „очима вчителя” й „очима учня” бачиться по-різному, тому вчителю не завжди легко зрозуміти глибину переживань учня, а учневі – впоратися зі своїми емоціями, підпорядкувати їх розуму.

1.2 Стилi педагогічного спілкування та їх характеристика

Кожна людина залежно від характеру, поглядів, психічних особливостей виробляє власний стиль спілкування - сукупність найтиповіших ознак поведінки у цьому процесі. Під стилем педагогічного спілкування розуміють індивідуально-типологічні особливості соціально-психологічної взаємодії педагога та учнів.

Стиль педагогічного спілкування - усталена система способів і прийомів, які використовує вчитель під час взаємодії з учнями, їхніми батьками, колегами по роботі. У стилі спілкування відображаються особливості комунікативних можливостей учителя, характер взаємин педагога і вихованців, творча індивідуальність педагога, особливості учнівського колективу. Стиль педагогічного спілкування залежить від особистісних якостей педагога і комунікативної ситуації. До особистісних якостей, які визначають стиль спілкування, належать ставлення вчителя до дітей (активно-позитивне, пасивно-

позитивне, ситуативно-негативне, стійке негативне) та володіння організаторською технікою. [5.,100]

За активно-позитивного ставлення педагог виявляє ділову реакцію на діяльність учнів, допомагає їм, реалізує інші потреби в неформальному спілкуванні. Вимогливість, поєднана із зацікавленістю в учнях, викликає взаємодовіру, розкутість, комунікабельність. Пасивно-позитивне ставлення фокусує увагу вчителя на вимогливості та суто ділових стосунках. Таке спілкування характеризується сухим, офіційним тоном, неемоційністю, що збіднює спілкування і гальмує творчий розвиток вихованців. Ситуативно-негативне ставлення, що залежить від зміни настрою вчителя, породжує в дітей недовіру, замкненість, нерідко лицемірство, брутальність тощо. Викликаючи негативне ставлення до себе, учитель працює і проти предмета, який викладає, і проти школи, і проти суспільства загалом. Стійке негативне ставлення характеризується виявом грубості, використанням образливих, принизливих висловів, постійним недотриманням правил професійної етики, педагогічного такту.

Ставлення до дитини детермінує організаторську діяльність учителя, визначає загальний стиль його спілкування, який може бути авторитарним, ліберальним і демократичним. [6.,78]

За авторитарного стилю спілкування вчитель сам вирішує всі питання життєдіяльності класу, визначає кожну конкретну мету, виходячи з власних установок; суворо контролює виконання будь-якого завдання і суб'єктивно оцінює досягнуті результати. Цей стиль керівництва є засобом реалізації тактики диктату та опіки і в разі протидії школярів владному тиску вчителя веде до конфронтації.

Ліберальний (поблажливий, анархічний) стиль спілкування характеризується прагненням педагога не брати на себе відповідальності. Формально виконуючи свої обов'язки, учитель, що обрав такий стиль, намагається самоусунутися від керівництва колективом школярів, уникає ролі вихователя, обмежується виконанням лише викладацької функції. Ліберальний стиль є засобом реалізації тактики невтручання, яка ґрунтується на байдужості і

незацікавленості проблемами шкільного життя. Наслідки такої позиції вчителя - втрата поваги школярів і контролю над ними, погіршення дисципліни, нездатність позитивно впливати на особистісний розвиток учнів.

Демократичний стиль спілкування передбачає зорієнтованість учителя на розвиток активності учнів, залучення кожного до розв'язання спільних завдань. В основі керівництва - опора на ініціативу класу. Демократичний стиль є найсприятливішим способом організації взаємодії педагога і школярів.

Впливає стиль спілкування педагога і на становлення особистості учнів, формування характеру пізнавальної активності, їх емоційне благополуччя й стан здоров'я. Результати наукових досліджень свідчать, що у класах з авторитарним, суворим, недобррозичливим педагогом поточна захворюваність утричі вища, а кількість неврологічних розладів у два рази більша, ніж у класах зі спокійним, урівноваженим, чуйним педагогом, якому притаманний демократичний стиль спілкування. [7.,95]

Залежно від продуктивності виховного впливу розрізняють такі стилі педагогічного спілкування (В. Кан - Калик):

1. Спілкування на основі захоплення спільною творчою діяльністю. Цей стиль ґрунтується на єдності високого професіоналізму педагога та його етичних поглядів. Адже захоплення тим, що цікаве учням, - результат не лише комунікативної діяльності вчителя, а й значною мірою його ставлення до педагогічної діяльності загалом.

2. Спілкування на основі товариської прихильності. Товариська прихильність є важливим регулятором спілкування загалом і педагогічного зокрема. Ще А. Макаренко стверджував, що педагог, з одного боку, має бути старшим товаришем і наставником, а з іншого - співучасником спільної діяльності.

3. Спілкування-дистанція. Сутність такого спілкування полягає в тому, що в системі стосунків педагога і учнів запобіжником є дистанція. Проте й тут має бути міра. Гіпертрофована дистанція призводить до формалізації спілкування вчителя й учнів, перешкоджає створенню справжньої творчої атмосфери. Безперечно, дистанція повинна існувати, але має впливати із загальної логіки

стосунків учителя і учнів, а не диктуватися вчителем. Якщо дистанція стає домінантою педагогічного спілкування, одразу різко знижується загальний творчий рівень спільної діяльності педагога та учнів. До спілкування-дистанції нерідко вдаються вчителі-початківці, які бояться учнів і намагаються в такий спосіб утвердитися. Однак цей стиль спілкування, як правило, не дає хороших результатів, оскільки дистанція не може бути основою формування педагогічного авторитету.

4. Спілкування-залякування. Цей стиль спілкування зумовлений насамперед невмінням організувати продуктивне спілкування на основі захоплення спільною діяльністю. Безперечно, таке спілкування сформувати нелегко, і молодий учитель нерідко йде шляхом найменшого опору, обираючи спілкування-залякування чи дистанцію у крайньому їх прояві. Щодо розвитку творчості або здійснення саме виховного впливу на учнів, а не просто ситуативного керування їхньою поведінкою цей стиль спілкування є безперспективним.

5. Спілкування-загравання. Сутність його полягає в завоюванні дешевого авторитету в дітей, що суперечить вимогам педагогічної етики. Цей стиль відображає, з одного боку, намагання молодого вчителя швидко налагодити контакт із дітьми, сподобатися класові, а з іншого - відсутність необхідної загально-педагогічної та комунікативної культури, умінь та навичок педагогічного спілкування, досвіду професійної комунікативної діяльності. Побойуючись спілкування з класом і одночасно бажаючи мати з учнями контакт, учитель зосереджує увагу не так на змістовому аспекті взаємодії, як на проблемах взаємин, які набувають гіпертрофованого значення. [8.,178]

Позитивне, тобто повноцінне, спілкування може бути різним, однак важливо, щоб у ньому не було типових помилок і стереотипів каральної педагогіки. Якщо педагог позбавлений цих стереотипів, то навіть несприятливі риси характеру (якщо вони не сягають розмірів акцентуації) не завадять йому налагодити плідний контакт із вихованцями. Запорукою продуктивного стилю спілкування педагога є його спрямованість на дитину, захопленість своєю

справою, професійне володіння організаторською технікою, делікатність у стосунках.

РОЗДІЛ 2 Запобігання конфліктних ситуацій

2.1 Можливості уникнення конфлікту

Завжди слід пам'ятати, що запобігти конфлікту легше, ніж його погасити. Для запобігання конфлікту використовують такі принципи:

1. Об'єктивність і поступливість. При взаємному зіткненні реальних інтересів запобігти відкритому конфлікту можна тільки за допомогою компромісів. Доки людина зосереджена тільки на власних інтересах, будь-який відступ від своєї позиції виглядає як поразка. Але варто поглянути на справу з іншого боку, постаратися зрозуміти іншу сторону, коли той самий відступ може дістати зовсім іншу оцінку. [11.,44]

Досягнення компромісу неможливе без урахування чужих інтересів. Однак цього замало. Пошук слід вести способом відмови від частини своїх зазіхань, а не зазіханням на інтереси противної сторони. Відмова від будь-якої вимоги з власної ініціативи завжди менш болюча, ніж з примусу. Впливаючи на покупця, продавець ризикує перевести назріваючий конфлікт у дію.

2. Ясність і доброзичливість. Обидва ці принципи дають можливість пом'якшити напругу у відносинах, що виникла внаслідок односторонньої чи взаємної помилки, коли людина бачить у словах чи діях співрозмовника не той зміст, який у них вкладається. Помилки в розшифруванні поведінки іншої людини припуститися тим легше, чим складніша ситуація і чим гуманніше ця людина висловлює свої думки і наміри. Відповідні дії людини, яка даремно прийняла образу на свою адресу, у свою чергу, можуть зустріти непорозуміння того, хто став джерелом цієї образи.

Непорозуміння, а тим більше реальне зіткнення інтересів нерідко нагромаджує масу додаткових обставин, які часто приховують початкове джерело конфлікту і відволікають від нього увагу сторін. Тому необхідно перш

за все постаратися критично розібратися в ситуації, щоб ясно уявити основні, початкові позиції. Сформулювавши для себе позицію противника, варто засумніватися, чи немає можливості як-небудь інакше пояснити його слова і дії, чи не можна вкласти в них інший зміст. Такий підхід дозволяє відкрити замасковані непорозуміння і так ліквідувати наближення конфлікту на його основі. Навіть у тих випадках, коли за всіма ознаками поведінка покупця оцінюється як ворожа, якщо тільки є найменша можливість, її треба трактувати в найбільш сприятливому світлі й обов'язково дати йому це зрозуміти. Іноді навіть сам покупець до кінця не розуміє змісту своїх дій і буває готовий змінити їх трактування. [13.,69]

3. Дистанція і володіння собою. Збільшення дистанції не заважає при будь-яких ускладненнях відносин, а добре володіння собою корисне у всіх випадках життя. Але особливо важливе і перше, і друге при психологічній несумісності. Під час конфліктів цього типу основне джерело подразнення закладено в самій людині, у його внутрішніх властивостях. Роль противника полягає тільки в тому, що він дозволяє цим властивостям виявитися, слугує ніби мішенню для реакції, що виникає на цій основі. Розраховувати в подібних випадках на компроміс чи прояснення ситуації не доводиться. Найбільш дієвим тут є збільшення дистанції між учасниками, зменшення точок дотику. Разом з тим у торговельній практиці цей спосіб є мало реальним. Більш ефективним, хоч і більш трудомістким, є оволодіння своїми реакціями, вироблення різноманітних навичок гасити або стримувати їх.

2.2 Вирішення конфліктної ситуації

За останні роки в нашій країні надзвичайно виріс інтерес до проблеми вирішення конфліктів будь-якого рівня, починаючи від конфліктів в галузі міжнародних відносин і до внутрішніх конфліктів, а конфліктологи створили велику базу знань як для практичного вирішення конфліктів, так і для їх теоретичного осмислення. Однак і досі відчувається нестача робіт з конкретних описів конфліктів і методів їх врегулювання і профілактики, особливостей

створення сприятливого психологічного клімату, адресованого тим, хто безпосередньо працює такій соціально важливій галузі діяльності, як педагогічна.

В останні десятиліття у світі відбуваються інтенсивні зміни в діяльності організацій, що стосуються як зовнішніх, так і внутрішніх умов їх функціонування. Наприклад, росте конкурентоспроможність шкіл, університетів, ефективність викладання, змінюються витрати на покращення робочих умов і т.ін. [15.,200]

Практики менеджменту відзначали неодноразово, що чим більше розвинена структура організації, тим більше умов створюється для виникнення конфліктів, оскільки частина виконуваних раніше завдань відходить у минуле і перестає бути актуальним. До того ж ускладнюються відносини колективу з керівництвом, які супроводжуються падінням продуктивності праці і незадоволеністю роботою та своїм положенням. Подібні обставини свідомо можуть супроводжуватися великими конфліктами між керівництвом і трудовим колективом.

Проблему конфліктів, способів їх розв'язання й попередження досліджували багато вчених. У контексті розгляду феномена конфлікту в педагогічній діяльності необхідно відзначити, що сучасна точка зору управлінської науки ґрунтується на тому, що навіть в організаціях з ефективним управлінням деякі конфлікти не тільки можливі, але можуть бути і бажані.

Зміни соціальних реалій суспільства і його структур -- насамперед ріст чисельності управлінського персоналу -- вимагають, особливо від менеджерів, усвідомлення основних загальноприйнятих правил поведінки у будь-якій конфліктній ситуації і необхідності володіти хоча б найпростішими навичками вирішення будь-яких проблем. Домогтися цієї мети можна двома способами: з одного боку, переборюючи атмосферу недовіри і конфронтації, створюючи атмосферу довіри і співробітництва, а з іншого боку -- формуючи механізм нормальної комунікації людей від вищого рівня до рядових співробітників. [20.,62]

Створення сприятливого психологічного клімату в колективі організації значною мірою визначає особливості прояву конфлікту, збиток, до якого він призведе, і спосіб його вирішення. Підтримка сприятливого психологічного клімату -- атмосфери щирості, підтримки і терпимості -- дозволяє використовувати повною мірою різноманітні таланти і можливості співробітників організації.

На жаль, в сучасних умовах в Україні недостатньо відпрацьовані механізми діяльності багатьох організації, що і призводить до конфліктних ситуацій, а часом до глибоких конфліктів.

Для розв'язання конфлікту дуже важливим є вибір відповідного стилю спілкування, основними з яких психологи називають: протиборство і тиск; співробітництво; поступку; владу і підпорядкування. Існує три моделі поведінки: конструктивна, деструктивна, конформістська. Саме конструктивна модель у конфліктних взаємовідносинах в організації допомагає запобігти або позитивно розв'язати будь-які протиріччя. [22.,99]

Підлеглим варто пояснювати неприпустимість прояву в суперечці безапеляційності і категоричності думок. Їх необхідно переконати в тому, що аморально і нерозумно наполягати на своєму, не зважаючи на доводи інших. В усіх випадках треба вслухуватися в слова опонента. Прагнути до ухвалення взаємоприйнятного рішення, не переносити розбіжності на інші сфери спільної діяльності.

Деякі керівники використовують прямий шлях ліквідації конфлікту:

По черзі запросивши до себе обидві конфліктуючі сторони, керівник з метою виявлення справжнього об'єкта конфлікту пропонує кожному викласти суть і причини зіткнення. При цьому він просить приводити тільки сухі факти, не допускаючи їх емоційного забарвлення. Уточнивши факти, виявивши об'єкт конфлікту і зробивши висновки, начальник викликає обидві сторони і пропонує їм своє рішення. Якщо це не дає результату, взаємні претензії можуть бути висловлені учасниками конфлікту на зборах. У цьому випадку рішення приймається після висловлень учасників зборів.

Якщо і збори не допомогли, необхідно використовувати адміністративні заходи: від повторних зауважень і вимог припинити конфлікт, висловлених конфліктуючим наодинці чи в присутності їх товаришів, до адміністративних стягнень і по-переджень, що у випадку продовження конфлікту реалізуються практично.

В.І. Андрєєв пропонує вирішення конфліктів поетапно, а саме:

- а) установити активних учасників і ініціаторів конфліктних ситуацій усередині груп;
- б) визначити, наскільки можливо, інтереси, цілі, прагнення, роль осіб, які створюють конфліктні ситуації;
- в) визначити характер міжособистісних відносин між членами групи;
- г) визначити відношення до конфліктних ситуацій тих членів груп, що хочуть їх благополучного розв'язання.

Ю.Л. Трофімов стверджує, що динаміка конфлікту значною мірою визначається тим, яка стратегія поведінки в конфліктній ситуації раніше сформувалась у його учасників. Ця стратегія визначається двома параметрами: 1) наступальність, 2) кооперативність [25.,239]. Перший -- це наполегливість у реалізації власних інтересів, другий -- здатність враховувати інтереси іншого. Сполучення цих параметрів дає такі тактики поведінки:

- а) співробітництво (висока наступальність і висока кооперативність) -- дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей;
- б) протиборство (висока наступальність і слабка кооперативність) -- прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску;
- в) поступливість (слабка наступальність і висока кооперативність) -- орієнтованість на повне задоволення вимог партнера;
- г) уникнення (слабка наступальність і слабка кооперативність) -- прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення;

д) компроміс (середні значення наступальності і кооперативності) -- прагнення врегулювати розбіжності, поступа-ючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прий-няття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторо-ни повною мірою. [24.,134]

Правильною може бути кожна зі стратегій, усе залежить від ситуації розвитку конфлікту. На жаль, люди мають тенденцію користуватися однією стратегією, вважаючи протиборство єдиним засобом розв'язання конфлікту. Важливо зрозуміти, що кожний з названих стилів ефективний тільки за певних умов. Треба вміти адекватно використовувати кожен із них і робити свідомий вибір, враховуючи конкретні обставини. Найкращий підхід визначається конкретною ситуацією.

Отже, ми повинні розуміти, що вирішення конфліктної ситуації має бути спокійним, гуманним, етичним, та максимально відповідати очікуванням обох протиборствуючих сторін.

РОЗДІЛ 3 Проблема конфліктів у шкільному колективі

Складна соціально-економічна та політична ситуація в країні створює умови для посилення негативних тенденцій у становленні особистості підростаючого покоління. Конфлікти є невід'ємною частиною життя кожної людини, але той вплив, який вони матимуть, залежить від того, якою мірою у підлітковому віці будуть сформовані навички ведення конструктивного діалогу та засвоєні шляхи виходу з конфліктних ситуацій.

Проблема конфліктів достатньо широко досліджена вченими різних галузей, зокрема, філософії (Ф. Аквинський, Т. Мор, Е. Роттердамський, Ф. Рабле, Ф. Бекон, Г. Зиммель, Л. Козер та ін.), соціології (П. Гриффин, І. Могилевський, Ю. Запрудський, А. Здравомислов та ін.), психології (М. Шериф, Д. Рапопорт, Р. Доз, Л. Томпсон, К. Томас) та педагогіки (А. Рояк, Т Юферова, В. Афонькова, Л. Славіна, Т Драгунова, О. Первишева та ін.). У той же час соціокультурні зміни у суспільстві не дозволяють користуватися виключно

попередніми досягненнями у розв'язанні конфліктів. Особливо це стосується шкільних підліткових колективів.

Педагоги та психологи розглядають підлітковий вік як складний етап переходу від дитинства до дорослості, як період формування протиріч між ставленням до себе та ставленням значущих оточуючих, бажанням самоствердження та невмінням це робити, не порушуючи інтересів інших, прагненням до ідеалу та неприйняттям прямих вказівок та порад щодо його досягнення тощо. Саме тому підлітки потребують цілеспрямованої соціально-педагогічної підтримки з боку дорослих, яка має здійснюватися як безпосередньо педагогом, так і опосередковано через референтні групи та значущих осіб. [24.,239]

Конфлікти в школі мають свою специфіку і відрізняються різною залученістю дорослого в цей процес. Ступінь вираженості може бути досить сильною або слабкою. Виділяють наступні види конфліктів в школі:

1. За суб'єктами конфлікту:

— внутрішньоособистісний - це стан пов'язаний з протиріччями протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів, цінностей, цілей, ідеалів;

— міжособистісний — це зіткнення між двома або більше окремими особистостями, що мають різні погляди, риси характеру та категорично відрізняються за потребами, цінностями, мотивацією тощо (учень-учень, учень-вчитель, вчитель-батьки);

— внутрішньогруповий конфлікт виникає найчастіше через невідповідність поведінки особистості з вимогами групи;

— міжгруповий. В цьому випадку може відбуватися зіткнення стереотипів поведінки, норм, цілей і / або цінностей різних груп.

У рамках нашого дослідження розглядаються конфлікти в підлітковій групі. Це можуть бути міжособистісні, міжгрупові конфлікти, конфлікти між особистістю і групою.

2. За формою прояву:

— відкриті;

— приховані.

3. За наслідками:

— конструктивні;

— деструктивні.

Розглянемо причини виникнення конфліктів у підліткових колективах. Процес формування конфліктних форм поведінки починається у молодшому підлітковому віці, але носить ситуативний несистемний характер. Проте серед сучасних підлітків прогресують підвищена тривожність, агресивність, моральна дезорієнтація, що сприяють перетворенню їх на стійкі особистісні переконання. Варто зазначити, що причини конфліктів в підлітковому віці мають як правило об'єктивний характер, а, відповідно, підліткові конфлікти є неминучими в процесі розвитку. [25.,67]

Конфліктність особистості визначається наступним комплексом факторів:

— психологічних — темперамент, рівень агресивності, рівень домагань, актуальним є емоційний стан (тривожність) та ін.;

— соціально-психологічних — соціальні установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії «на себе», компетентність в спілкуванні, інтелект, основні тенденції поведінки та ін.;

— соціальних — умови життя і діяльності, можливості релаксації, соціальне оточення, загальний рівень культури, можливості для задоволення потреб та ін.

Конфлікти між підлітками в межах школи, класу найчастіше засновані на емоціях і особистій неприязні:

— боротьба за авторитет,

— образи та нерозуміння,

— адаптація до нових умов, нової системи відносин з ровесниками та старшими,

— нерозділена симпатія.

Для опису типів поведінки людей в конфліктах (точніше, в конфлікті інтересів) К. Томас запропонував двомірну модель регулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших

людей, залучених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах.

Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені у відповідності з двома основними вимірами (кооперація і наполегливість):

1. Змагання (конкуренція) — прагнення досягти своїх інтересів не враховуючи інтересів іншого.

2. Пристосування — принесення в жертву власних інтересів заради іншого.

3. Компроміс — угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, знімає виникле протиріччя.

4. Уникнення - відсутність прагнення до кооперації, відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

5. Співробітництво - учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Визначивши за допомогою діагностичних методик тип поведінки конфліктуючих сторін, можна переходити до пошуку шляхів розв'язання конфлікту. Успішність вирішення конфлікту залежить як від рівня розвитку свідомості конфліктуючих сторін, характеру та умов його розвитку, так і від правильної оцінки та вибору шляхів розв'язання.

Для першого та другого типів поведінки найбільш ефективними є тренінгові форми роботи з використанням елементів рольових ігор.

Тренінг є ефективним груповим методом соціально-педагогічної роботи і відповідає природньому прагненню підлітків до спілкування, створює найкращі умови для набуття навичок міжособистісної комунікації, сприяє створенню позитивного образу власного «я», гармонізує стосунки з оточуючими.

Основна мета тренінгових занять полягає у розвитку соціальнокомунікативного потенціалу підлітків, який складається з соціальної компетентності, адекватної самооцінки, почуття впевненості та навичок ефективної взаємодії в колективі, що в підсумку призводить до формування соціально-компетентної особистості. Надзвичайно важливим у такій роботі є те, що підлітки набувають позитивного досвіду міжособистісної взаємодії та засвоюють альтернативні форми поведінки. [25.,222]

Для третього та п'ятого типів ефективним може стати застосування процесу медіації - мирного способу вирішення конфліктів. Застосування таких практик досить ефективне, адже попередження конфлікту між учасниками навчально-виховного процесу, формування у школярів конструктивних взаємин, навичок самостійного розв'язання конфліктів, засобами колективного та індивідуального впливів, формування позитивного шкільного мікроклімату — є одним із провідних завдань соціально-педагогічної підтримки у загальноосвітньому закладі.

Медіація посідає особливе місце серед засобів і технологій розв'язання конфліктів; на відміну від суду та арбітражу вона дозволяє сторонам шляхом переговорів неюридичними засобами лише за участю посередника-медіатора вирішувати конфліктну проблему. Отже, медіація - це проведення переговорів за участю медіатора.

Впровадження відновних практик відбувається через створення Шкільних служб порозуміння. Шкільна служба порозуміння (ШСП) — це команда підготовлених старшокласників-посередників (або медіаторів), які допомагають своїм ровесникам розв'язувати конфлікти мирним шляхом (використовуючи у роботі відновні практики - медіацію однолітків, коло) та працюють над формуванням безпечної атмосфери у навчальному закладі.

Учні, залучені до роботи у програмі, викопують просвітницьку діяльність, пропонуючи ровесникам новий та дієвий підхід вирішення складних конфліктних ситуацій та пропагуючи культуру поведінки, що базується на толерантності, взаємоповазі та відповідальності.

Застосування медіації, як способу врегулювання конфліктів і вирішення складних ситуацій, сприяє встановленню безпечної атмосфери у школах, зниженню рівня агресивної поведінки серед підлітків. [25.,83]

Завдання ж соціального педагога полягає у підготовці медіаторів з числа учнів середньої та старшої школи, а також проведенні індивідуальних бесід та консультацій з найбільш «активними» учасниками конфліктних ситуацій.

Для представників четвертого типу ефективним засобом профілактики конфліктів є організація проектної діяльності школярів.

В процесі групової взаємодії реалізується цілий комплекс педагогічних задач, а саме соціальних, естетичних, моральних та психологічних.

Функції педагога полягають у створенні умов набуття досвіду колективної взаємодії з позиції самовизначення та самореалізації; демонстрація культурних цінностей спілкування та відносин між людьми з позиції довіри, поваги та захисту людини, його унікальності та індивідуальності; демонстрація норм ставлення до людини з позиції її самоцінності; створення умов для фасілітації, реабілітації та корекції самооцінки підлітка; заохочення успішної участі у груповій взаємодії, підвищення його особистої компетенції та усвідомлення ним індивідуальним цілей.

Саме в процесі організації та реалізації соціальних проектів мають можливість розкритися та подолати міжособистісні перепони.

Варто зазначити, що поділ технологій за типами поведінки у конфлікті є досить умовним. Комплексний підхід до проблеми розв'язання конфліктів, на нашу думку, є найбільш ефективними та доцільним у цьому процесі. Таким чином, основними формами (технологіями) у роботі з підлітками щодо профілактики та розв'язання конфліктів є:

- індивідуальні бесіди та консультації, - організація та реалізація програми шкільної медіації;
- соціальні проекти;
- тренінги, рольові ігри.

Діяльність соціального педагога нерозривно пов'язана з роботою педагогів школи і носить системний характер. Взаємодія з педагогічним колективом здійснюється в наступних напрямках: індивідуальна робота з проблемами учня будується з класним керівником, вчителемпредметником, вузькими спеціалістами школи класними керівниками вибудовується найбільш тісний контакт, тому що цей фахівець надає первинну допомогу дитині у вирішенні його проблем.

Вчителі-предметники безпосередньо спілкуються з підлітками під час навчально-виховного процесу. Взаємодія будується на основі рішення

навчальних проблем дитини, контролю її здатності до навчання та відвідуваності. [25.,149]

Взаємодія з фахівцями школи вузької професійної спрямованості (психологи, педагоги-організатори, логопеди, фельдшер та ін.) здійснюється при необхідності надання конкретної професійної допомоги.

Доцільною та необхідною є участь соціальних педагогів в роботі методичних об'єднань класних керівників, засідання яких мають практичне значення і проводяться в різних формах: тренінги, дискусії, ділові ігри, педагогічні майстерні. Учителям пропонується великий практичний матеріал щодо підвищення педагогічної грамотності батьків і активні форми взаємодії сім'ї та школи. Соціально-педагогічні консультації включають в себе питання соціального та педагогічного характеру, спрямовані на вирішення конкретної проблеми та сприяють налагодженню конструктивних відносин між сім'єю та школою.

У вихованні дітей сім'я не може бути замінена ніяким іншим соціальним інститутом, бо саме в сім'ї народжується почуття наступності поколінь, відчуття причетності до історії свого народу, минулого, сьогодення та майбутнього. Психологічно сприятлива сімейна атмосфера та емоційно насичене життя в школі відіграють велику роль у вихованні дитини. Вони створюють передумови для розвитку його інтелекту та духовно-морального виховання. Саме тому так важливі взаємодія та спільна позиція батьків і педагогів, сім'ї та школи в питаннях виховання.

Як і у випадку з підлітками, у роботі з батьками реалізуються індивідуальні та колективні форми роботи. Однак суттєва відмінність полягає в тому, що робота з батьками має обмеження за часом. Основна увага зосереджується на двох напрямках - просвітницькому та превентивно-корекційному.

Перший напрям передбачає проведення тематичних батьківських зборів, круглих столів, лекторіїв із залученням фахівців різних служб, індивідуальне консультування.

Ефективним способом здійснення превентивно-корекційної роботи є залучення батьків до спільної діяльності з дітьми в межах реалізації соціальних

проектів. Саме така соціально-корисна діяльність сприяє зближенню та налагодженню конструктивної взаємодії між батьками та підлітками та розкриттю їхнього внутрішнього потенціалу. [25.,220]

Таким чином, комплексний підхід, ґрунтовні знання про сутність, типи, причини виникнення та шляхи розв'язання конфліктів з боку педагогів і батьків є необхідними складовими процесу формування конструктивних взаємин у підлітковому класному колективі.

Висновки

Освіта як соціокультурна технологія є не тільки джерелом інтелектуального багатства, але і потужним фактором регулювання та гуманізації суспільної практики та міжособистісних відносин. Педагогічна дійсність, однак, породжує безліч протиріч і конфліктних ситуацій, вихід з яких вимагає спеціальної підготовки соціальних педагогів.

Кожна людина залежно від характеру, поглядів, психічних особливостей виробляє власний стиль спілкування - сукупність найтиповіших ознак поведінки у цьому процесі. Під стилем педагогічного спілкування розуміють індивідуально-типологічні особливості соціально-психологічної взаємодії педагога та учнів.

Стиль педагогічного спілкування - усталена система способів і прийомів, які використовує вчитель під час взаємодії з учнями, їхніми батьками, колегами по роботі. У стилі спілкування відображаються особливості комунікативних можливостей учителя, характер взаємин педагога і вихованців, творча індивідуальність педагога, особливості учнівського колективу.

Стиль педагогічного спілкування залежить від особистісних якостей педагога і комунікативної ситуації. До особистісних якостей, які визначають стиль спілкування, належать ставлення вчителя до дітей (активно-позитивне, пасивно-позитивне, ситуативно-негативне, стійке негативне) та володіння організаторською технікою.

Перелік використаних джерел

1. Зязюн І.А., Сагач Г.М. Краса педагогічної дії: навчальний посібник для вчителів, аспірантів, студентів середніх та вищих навчальних закладів. - К.: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 2007.
2. Кукушин В.С. Введение в педагогическую деятельность: Учебное пособие. - Ростов н/Д: Издательский центр "МарТ", 2002.
3. Методики психодіагностики в спорте / Под ред. Марищува В.Л. и др. - М.: Просвещение, 2000.
4. Мільто Л.О. Методика розв'язання педагогічних задач: навчальний посібник. - Х.: Ранок-НТ, 2004.
5. Педагогічна майстерність: Підручник / І.А.Зязюн, Л.В.Крамущенко, І.Ф.Кривонос та ін.; За ред.. І.А.Зязюна. - К.: Вища школа, 2004.
6. Синиця І.О. Педагогічний такт і майстерність учителя. - К.: Рад. шк., 2001.
7. Федорчук В.В. Основи педагогічної майстерності. — Кам'янець - Подільський: 2008.
8. Якубовська О.М., Гапійчук І.М. Основи дидактичної емоційної взаємодії. Навчально-методичний посібник до спецкурсу. - Вінниця: Велес, 2001.
9. Волкова Н.П. Педагогіка [Посібник]/ К.: Академія, 2001
10. Андрєєв В.І. Основи педагогічної конфліктології. - М., 2005
11. Герасимчук А.А., Шиян ОМ. Соціологія.-- К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2000.
12. Гришина Н.В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе.--Л., 2000.
13. Журавльов В.І. Основи педагогічної конфліктології. Підручник. М.: Російське педагогічне агентство, 2005.
14. Красовский Ю.Д. Организационное поведение.-- М.: ЮНИТИ, 2009.
15. Малышев А.А. Умение воздействовать на коллектив.-- М., 2003.
16. Мудрик А.В. Вчитель: майстерність і натхнення. - М., 2006

17. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений.--К.: Лыбидь, 2000.
18. Палеха ЮЛ., Герасимчук В.І., Шиян О.М. Основы психології та педагогіки.-- К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2009.
19. Пономарьов Ю.П. Ігрові моделі: математичні методи, психологічний аналіз. - М.: Наука, 2001.
20. Прутченков А.С. Тренінг комунікативних умінь. - М., 2003
21. Скотт Ф. Конфликты, пути их преодоления.-- К., 2005.
22. Сорокин П. Человек. Цивилизация. Общество.-- М., 2000.
23. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения.-- М, 2000.
24. Шипілов А.І. Соціально-психічні особливості конфліктів між начальниками і підлеглими в підрозділі: Дис. ... Канд. псих. Наук. - М., 2003.