

**ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ І НАУКИ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ
ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ЧЕРКАСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Конфлікт в освітньому середовищі як потреба змін

**Матеріали обласної науково-практичної Інтернет-конференції
(20.09.11 – 15.10.11, м.Черкаси)**

Черкаси 2012

УДК

ББК

А

Рекомендовано до друку вченою радою Черкаського обласного інституту післядипломної освіти педагогічних працівників (протокол №4 від 6 грудня 2011 року)

Рецензенти:

І.М.Руденко, кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки і психології ЧОПОПП;

Л.П.Хоменко, директор Городищенського районного учбово-методичного центру практичної психології

А Конфлікт в освітньому середовищі як потреба змін: Матеріали обласної науково-практичної Інтернет-конференції (20.09.11 – 15.10.11, м.Черкаси) / за ред. Т.Б.Артеменко, В.М.Боголія. – Черкаси: ЧОПОПП, 2012. – 110 с.

Збірник методичних матеріалів узагальнює кращий досвід роботи спеціалістів психологічної служби, педагогів, вихователів, керівників навчальних закладів із дослідження, профілактики та вирішення конфліктів у педагогічному середовищі, розвитку продуктивних стосунків. Досвід був представлений та обговорений на науково-практичній Інтернет-конференції (20.09.11 – 15.10.11), що проводилася обласним центром практичної психології та соціальної роботи. Матеріали розраховані на використання у роботі практичними психологами, соціальними педагогами, вихователями, педагогами.

Матеріали розкривають особливості організаційного конфлікту та навчання ефективних стратегій подолання конфліктів, роблять акцент на формуванні емоційної та комунікативної грамотності педагогів, батьків та дітей, оптимізації взаємин у шкільному середовищі, висвітлюють діяльність волонтерів психологічної служби як чинника запобігання конфліктності в закладі, аналізують психолого-педагогічний супровід сучасного підлітка тощо.

У збірнику подані відомості про авторів статей та авторів повідомлень, які не ввійшли до збірника, але були презентовані на конференції (дані про автора, заклад та інформація для контактів, короткий зміст повідомлення).

ЗМІСТ

Передмова	5
Тетяна Артеменко	6
«Хто вищий, той нижчого гне», або до питання організаційних конфліктів	6
Віталій Боголій	10
Роль практичного психолога та соціального педагога у вирішенні конфліктів у педагогічному колективі	10
Тетяна Войцях	13
Динаміка конфлікту та особливості його профілактики	13
Наталя Голубчик	17
Формування емоційної та комунікативної грамотності педагогів та дітей	17
Оксана Горідько	20
Сприяння оптимізації взаємин у шкільному середовищі	20
Людмила Дзєга	24
Формування позитивної особистості як завдання педагога на сучасному етапі	24
Наталія Дзюбло	27
Досвід навчання дітей, педагогів, батьків стратегії ефективної поведінки у конфлікті	27
Олена Кодола	31
Шляхи формування позитивного психологічного клімату в педагогічних колективах	31
Валентина Коваленко	37
Методи та прийоми розвитку комунікативної грамотності в учнів ліцею	37
Ілона Костенко	41
Керований конфлікт як ресурс для особистісних змін	41
Галина Косянчук	44
Створення гуманістичних взаємин дитини та педагога як ресурс для розвитку особистості	44
Лариса Кучер	47
Педагог – слабка ланка чи сильна фігура у шкільному конфлікті?	47
Тетяна Левченко	50
Сучасний підліток та конфлікт	50
Тетяна Майборода	53
Розвиток навичок асертивної поведінки у вихованців школи-інтернату	53
Ніна Пампуха, Лідія Строкань	57
Конфлікт у педагогічному спілкуванні: сутність, наслідки, подолання	57
Ганна Парходько, Вікторія Ракітіна	60
Місце емоційних погладжуваль в ситуації виникнення та вирішення педагогічних конфліктів	60
Ольга Перепада	68
Діяльність волонтерів психологічної служби як чинник запобігання конфліктності в закладі	68
Людмила Петренко	73
Конфлікт як явище в сучасному шкільному соціумі:	73
формат «учитель-учень»	73
Любов Похил	76
Психолого-педагогічний супровід «нового» підлітка	76
Ольга Саврацька	80
Дослідження особливостей конфліктної поведінки учнів та педагогів	80
Наталія Ткаченко	84
Організована конфліктна взаємодія як шлях до згоди	84
Людмила Трюхан	88

Попередження шкільних конфліктів у роботі практичного психолога	88
Любов Федоренко	92
Продуктивні шляхи виходу з конфлікту	92
Ольга Федорчук	95
Педагог як ключова фігура у вирішенні шкільного конфлікту	95
Відомості про авторів статей	99
Відомості про авторів повідомлень.....	102

Передмова

Виходячи з потреб педагогічної спільноти та враховуючи, що педагогічна взаємодія в освітніх закладах та організаціях нерідко пов'язана з конфліктогенними ситуаціями, нерівноважними диспозиціями «дитина - дорослий», «керівник – підлеглий», недостатньою комунікативною грамотністю педагогів тощо, представлений досвід спрямований на задоволення професійних запитів прикладного характеру щодо роботи з темою конфліктів.

Автори матеріалів досліджують взаємозв'язок типології поведінки у конфліктній ситуації з конституційними характеристиками особистості, віком та статусом досліджуваних, здійснюють власні прикладні розвідки щодо вивчення постатей сучасного підлітка та вчителя. Значна частина статей спрямована на узагальнення ефективної системи роботи практичного психолога закладу щодо роботи з конфліктами.

До методів, що їх використовують у своїй роботі спеціалісти, можна віднести метод використання рольових моделей, прийом «Я-повідомлення», метод позитивного тлумачення, крос-культурального підходу, укладення угод тощо. Описані методи опираються, в основному, на поведінкові, роджеріанські та позитивні підходи у корекції, окремі положення транзакційного аналізу.

Превентивна та розвивальна робота спеціаліста психологічної служби спрямована на формування таких соціальних умінь та навичок, як здатність особистості ефективно взаємодіяти з оточенням, оволодіння копінг-стратегіями, наявність позитивного світобачення, здатність орієнтуватися у різних комунікативних ситуаціях тощо.

*І.М.Руденко, кандидат психол.наук, доцент
кафедри педагогіки і психології ЧОПОПП*

«Хто вищий, той нижчого гне», або до питання організаційних конфліктів

У теорії соціального конфлікту Л. Козера конфлікт - це боротьба з приводу цінностей і домагань через дефіцит статусу, влади та засобів, у якій цілі супротивників нейтралізуються, утискаються або елімінуються їхніми суперниками. Автор робить наголос на позитивній функції конфлікту - підтриманні динамічної рівноваги соціальної системи. Якщо конфлікт, на думку Козера, пов'язаний з цілями, цінностями чи інтересами, що не зачіпають основ існування груп, то він є позитивним. Якщо ж конфлікт пов'язаний з найважливішими цінностями групи, то він небажаний, тому що підриває основи групи і несе в собі тенденцію до її руйнування.

Розглянемо так звані «вертикальні конфлікти», тобто конфлікти, у яких приймають участь особи, що є підлеглими один стосовно одного. Адже «вертикальні» та «змішані» конфлікти (такі, що мають «вертикальну» складову) становлять 70-80 відсотків від загального числа конфліктів. Конфлікти рангової природи – «улюблене» явище у організаціях закритого типу, армії, тюрмах і ... школах. «Хто вищий, той нижчого гне...», як писав класик. «Якщо в результаті ворожих стосунків, що виникли через нові статусні стосунки, порушується комунікація з іншою людиною, то умови, необхідні для подолання стосунків ворожості, навряд чи будуть досягнені» (Ньюкомб Т., 1947, с. 73). Безвихідь? Насправді, такі конфлікти справді не можна вирішити на тому рівні, на якому вони виникли. Розглянемо для початку організаційний конфлікт. Таким конфліктом в освіті може бути, скажімо, конфлікт між учителем та директором, учителем та завучем школи тощо. Боян Пусель, транзактний аналітик, радить у випадку виникнення організаційного конфлікту, що прив'язаний до рангової нерівності опонентів, скажімо, конфлікту між керівником та підлеглим, звертатися за допомогою до керівника рангом вище, завданням якого є апелювання до посадових обов'язків опонентів у конфлікті. Якщо це конфлікт,

у нашому випадку, між директором школи і учителем, то звертатися логічно до керівника органу управління освітою районного чи міського рівнів тощо.

Взагалі, незбалансованість робочих місць є одним із найпоширеніших джерел конфліктів в організаціях. Пригадаємо структуру робочого місця як елемента організаційної системи. Маємо діади «функції – засоби», «обов'язки – права», «відповідальність – влада», які мають бути збалансованими як горизонтально, так і у своїх вертикальних зв'язках (трійках): «функції, обов'язки, відповідальність – засоби, права, влада». Слабка визначеність будь-якого з елементів робочого місця чи неправильний їх розподіл між працівниками дає простір для «розгулу» законів соціальної психології зі своїми механізмами внутрішньогрупової взаємодії. Окрім офіційних лідерів та підлеглих з'являються такі цікаві ролі, як фаворити, «опальні», «робочі конячки», «сірі миші», аутсайдери, трікстери або ж блазні, «бідологи» та інші «декласовані елементи» та панівні персони. «Одним – все» (засоби, права, влада), «іншим – нічого» (функції, обов'язки, відповідальність). До того ж, на аутсайдерів група схильна перекладати ще і відповідальність за внутрішньогрупові конфлікти. Завдання керівника у такому випадку – визначити фактичний розподіл обов'язків працівників та те, як він відрізняється від передбаченого посадовими інструкціями, після чого привести до стану рівноваги інші елементи робочих місць працівників. Як доводить практика, гуманістичний діалог у кращих традиціях Бубера чи Роджерса для конфліктів рангової природи не придатний. Якщо вже конфлікт виник, до того ж, породжений саме ранговою причиною, то зрозуміло, що саме учасник з ранговими перевагами з великою вірогідністю на момент конфлікту вже володіє розростлою, генералізованою персоною (за О.Б. Орловим), вже набув певних ознак закритості, нездатності до співпереживання та демонструє порушення самототожності. Особистість, озброєна таким «фасадом» (за К.Роджерсом), не здатна до діалогічної взаємодії, і конфлікт можна вичерпати лише формальним шляхом. Отже, соціальний конфлікт структурної причини (за А.Дарендорфом: рольовий конфлікт в організації чи конфлікт через

перерозподіл влади як різновиди конфліктів структурного характеру) доцільно долати відповідно через збалансування структури.

Провокувати організаційний конфлікт може, як ми вже сказали, і недосконалість ролівої структури. Вона може виглядати як протиріччя у формальних вимогах до працівника, але може мати і персональне наповнення. Наприклад, неузгодженість між формальною роллю та роллю психологічною породжуватиме внутрішньоособистісний конфлікт. Взаємодія працівників із включенням его-станів не за принципом доповнюваності, а за принципом перехрещення буде призводити також до переривання транзакції та комунікації загалом, чи навіть до конфлікту. Скажімо, працівник з більш високим посадовим статусом може знаходитись на патерналістській позиції (в психологічній позиції «Батько») та продукувати комунікації, звернені до «Дитини» у його підлеглих, очікуючи від них захоплення, цілковитого послуху тощо. І допоки підлеглі будуть відповідати чи демонструвати свої вчинки з позиції «Дитини», комунікація може тривати як завгодно довго (інше запитання лише, чи буде така комунікація продуктивною в організації для виконання її робочих завдань). Але якщо хтось із підлеглих спробує у спілкуванні стати, скажімо, на позицію «Дорослого», як транзакція буде перервана, а "нахаба" відразу ж потрапить у немилість до посадовця.

А.Дарендорф, а також М. Мескон, М. Альберт і Ф. Хедоурі серед інших виділяють такі причини конфліктів, як розподіл ресурсів та незадовільні комунікації. В будь-яких організаціях ресурси майже завжди обмежені, і завданням керівника є раціональний їх розподіл. Коли з тієї чи іншої причини ресурс розподіляється несправедливо чи є несправедливим на погляд працівника, так ситуація є провокаційною для створення прецеденту конфлікту. Щодо вільної циркуляції інформації всередині організації, то недолік, спотворення чи надлишок інформації можуть слугувати причиною, наслідком чи каталізатором конфлікту. До того ж, сама інформація часто і є, власне, самостійним та цінним ресурсом, і позбавлення доступу працівника до інформації вже є конфліктогеном.

Для вирішення конфліктів потрібна, насамперед, чітка артикуляція тих протиріч та інтересів, які сторони пред'являють одна одній, а також мобілізація уваги, інтересу та ресурсів для вирішення ситуації, що склалася. Часто через ввічливість чи ірраціональний страх перед явищем конфлікту керівники організації прагнуть «замести бруд під килим» та залишають конфліктуючі сторони зі своєю проблемою напризволяще. Психологічно грамотне сприйняття розв'язанню організаційного конфлікту не тільки допоможе зняти психологічну напругу у колективі, але й допоможе зекономити час та ресурси організації, виявити нових неформальних лідерів, підняти значимість «непомітних» працівників, дати конфліктуючим сторонам можливість учитися співробітництву у майбутньому, загалом оновити організаційні цінності та норми.

Конфлікт містить у собі потенційні позитивні можливості. Загальна ідея позитивного ефекту конфліктів зводиться до наступного: «Продуктивність конфронтації виникає з того факту, що конфлікт веде до зміни, зміна веде до адаптації, адаптація веде до виживання» (Goddard, 1986, p. 8).

Конфлікт - ► зміна - ► адаптація-► виживання.

Якщо ми перестанемо сприймати конфлікт як загрозу і почнемо ставитися до нього як до сигналу, що говорить про те, що треба щось змінити, ми займемо більш конструктивну позицію. Цінність конфліктів у тому, що вони попереджають окостеніння системи, відкривають дорогу для інновацій. Конфлікти - це стимул до змін, це виклик, що вимагає творчої реакції. Адже, як говорив Стендаль, опертися можна лише на те, що чинить опір.

Список використаних джерел

1. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / Пер. с англ. М., 1996. - С. 189-190.
2. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента.
3. Орлов А.Б. Личность и сущность: внешнее и внутреннее Я человека // Вопросы психологии. - 1995. - №2.

4. Управление персоналом организации. Учебник / Под ред. А.Я.Кибанова. - М., 1997. - С. 412.

5. Hentze J. Personaltheorie: Grundlagen, Führungsstile, Funktionen und Theorien der Führung. S. 82 u.a.

6. Newcomb, T.M. Autistic hostility and social reality. Human Relations, 1947, 1, 69-86.

Віталій Боголій

Роль практичного психолога та соціального педагога у вирішенні конфліктів у педагогічному колективі

Конфлікт у наш час для психолога перестає носити виключно негативний чи позитивний характер. У сучасних педагогічних закладах (ПТНЗ, ВНЗ, ДНЗ) спостерігається велике різноманіття конфліктів, породжуваних різними причинами.

Завдяння психолога - виступати медіатором даного процесу (різні програми медіації нині упроваджуються у декількох областях України), а не бути втягнутим у нього, бути тою оптимізуючою та амортизуючою силою, яка буде забезпечувати інтереси всіх учасників освітнього процесу, розрізняти векторну динаміку конфлікту, шляхи його розвитку та приховану сутність. Деякі психологи нехтують конфліктом, вважаючи його деструкцією, забуваючи що "поле" конфлікту допомагає виділити в ньому характерологічні особливості людини, що дає непересічний досвід та діагностичний прикладний матеріал. У конфлікті можна глибоко побачити не тільки поверхневий рівень процесу, а й глибокі психологічні підвалини людської душі, які не стосуються саме цього конфлікту, а присутні на протязі усього життя людини, психологічні травми

дитинства, в якій сім'ї вона виховувалась, можна побачити, яку кількість любові вона отримала або не отримала взагалі, її ставлення до оточуючих. Тобто в конфлікті можна виявити приховані тенденції психіки людини, які при звичайному спілкуванні не завжди помітні. Спостерігаючи за конфліктом, психолог може швидше віднайти метод побудови правильної стратегії поведінки людини з оточуючими, допомогти людині зрозуміти себе, показати їй, якою вона є у конфлікті, та сприяє в подальшому більш цілісному баченню людиною себе. Це у подальшому гармонізує людину та дає можливість більш продуктивно вирішувати проблему.

Пасивне замовчування проблем, виношування та визрівання проблем наодинці спряюють душевним розладам людини, нервовим хворобам тощо. Конфлікт є дієвим способом вирішення замовчуваних проблем та стимулює людину до активної дії щодо їх подолання. Конфлікт сигналізує про недоліки будь-якої соціальної системи, що виявляється як на макро-, так і на мікрорівні. Конфлікт виконує як деструктивну, так і конструктивну функції, що надає соціальним практикам суперечливий характер. До конфліктної взаємодії схильний весь соціум і складові його структури, в тому числі і організації, де конфлікт виступає в якості однієї зі специфічних форм соціалізації.

Психолог в системі освіти має розглядати конфлікт як цілесне утворення, розмежовувати цілі груп (вчителів, студентів, школярів), що в багатьох випадках суперечать один одному вже виходячи з заданих суспільних рамок. З одного боку, завдання спеціаліста психологічної служби полягає у тому, щоб підтримувати неперервність освітнього процесу, з іншого - забезпечувати психологічне здоров'я всіх його учасників, намагаючись створити такі умови і такий фон, на тлі якого кожна особистість буде гармонійно розвиватися. Пам'ятаючи, що саме ця полярність інтересів і забезпечує рух освіти та її варіативність. Перед практичним психологом, як учасником освітнього процесу, постає досить непросте завдання - забезпечити також і власну можливість продуктивно працювати, бути цілісним, не розпорозуватись, не втрачати своєї індивідуальності та емоційно не вигорати, водночас не боячитись

упровадження інновацій, встановлення нових типів взаємодій, розвитку організаційної культури.

І тоді конфлікт перетворюється на той інструмент, за допомогою якого стають можливими рішення виникаючих проблем і визначення перспектив розвитку.

Конфлікт у деяких випадках мов скальпель відсікає непотрібні форми поведінки в організації та дає простір для нових, в той же час організовуючи всіх, об'єктивуючи предметно-діяльнісні основи міжособистісних, внутрігрупових та міжгрупових взаємодій.

Все це можливе тільки за умови постійного професійного зростання практичних психологів та соціальних педагогів, підвищення рівня своєї кваліфікації, участі у тренінгах, за умов особистісної зрілості спеціаліста та набуття власного неповторного досвіду, обміну ним з іншими. Тільки знаходячись у процесі постійного самовдосконалення, перевіряючи себе у практиці професійних стосунків, спеціалісти психологічної служби стають тією необхідною складовою ланкою освіти, без якої неможливе вирішення завдань, які на неї покладені.

Список використаних джерел

1. Аксененко, Ю.М., Каспарян, В.М., Самигін, С.І., Суханов, І.О. Соціологія і психологія управління / Ю.М. Аксененко [и др.]. - Ростов-на-Дону, 2001.-184 с.
2. Андреева, І.В., Співак, В.А. Організаційна поведінка / І.В. Андреева, В.А. Співак. - СПб., 2003. - 325 с.
3. Атватер, І., Даффі, К.Г. Психологія для життя / І. Атватер, К.Г. Даффі.- М., 2003. - 217 с.
4. Бабосов, Е.М. Конфліктологія / О.М. Бабосов. - Мінськ, 2000. - 254 с.

Динаміка конфлікту та особливості його профілактики

Незалежно від тривалості конфлікту існують характерні особливості його перебігу, пов'язані з внутрішніми станами особистості конфліктуючих.

Перехід від нормального спілкування до конфліктного відбувається здебільше непомітно. Дослідники-науковці виокремлюють чотири фази протікання конфлікту: латентна фаза, демонстративна фаза, агресивна фаза (інцидент), батальна фаза.

У динаміці конфлікту важливо враховувати накопичення найважливіших емоцій. Можливе нагромадження основних емоцій за фазами:

латентна	демонстративна	агресивна	батальна
тривога	тривога	тривога	тривога
	гнів	гнів	гнів
		страх	страх
			ненависть

Конфлікт не обов'язково має проходити через усі чотири фази. Як тільки припиняється спілкування, вже є наслідок конфлікту – тобто його фінал. Якщо спілкування припиняється таким чином, що супротивники перестають навіть думати один про одного, гальмується взаємодія на всіх рівнях, то це – загибель спілкування. Складність негативного фіналу конфлікту полягає в тому, що частіше за все спілкування лише зовні виглядає як таке, що припинене, але насправді продовжується виношування агресії, негативних думок і переживання негативних емоцій.

Іноді, звичайно, припинення спілкування – кращий варіант вирішення конфлікту, але це можна розглядати як хірургічну операцію, коли не вдалося вилікувати ногу і довелося її відрізати. Навіть після жорстоких воєн фінал може бути позитивним, коли відновлюється нормальне спілкування між колишніми

опонентами та продовжується подальше співробітництво сторін, які конфліктували.

Виокремлюють також постконфліктну стадію – це час міркування, переживань та корекції самооцінки, відносин, домагань. Дані досліджень американського психолога Л.Уолтера говорять про те, що саме під час постконфліктної стадії, коли учасники конфлікту готові до позитивних змін, можна проводити щирий, об'єктивний та конструктивний розбір ситуації конфлікту з визначенням перспектив подальшого розвитку відносин.

Залежно від причин і суті конфліктогенів, особистісної позиції конфліктуючих особистостей виокремлюють чотири основних форми перебігу конфлікту:

1. Відкритий конфлікт – яскраво виражене, емоційно насичене зіткнення індивідів у групі. Типові викривлення поведінки у відкритій формі конфліктів: позиція «мені давно все ясно» – принципове небажання зрозуміти партнера, негативна емоційна реакція на будь-які дії партнера, упередженість думки та стереотипізація; «подвійна етика» – власні вчинки оцінюються як відкриті та допустимі, а вчинки опонента – як нечесні та недозволені; пошук «скалки» в чужому оці, що виявляється у приписуванні негативних якостей опонентові, навіть не пов'язаних з причинами та змістом конкретного конфлікту.

2. Прихований конфлікт (замаскований). Найбільш розповсюджена форма конфлікту в організаціях, коли реальні розбіжності приховуються учасниками конфлікту за зовні бездоганними формами поведінки. Досить часто такі конфлікти можуть тривати впродовж років, знаходячи вираження в різних «залаштункових» іграх та інтригах, отруюючи життя організації й не отримуючи свого розв'язання. Як правило розв'язання таких конфліктів відбувається або в результаті негласної перемоги одного (хоча іноді й на шкоду інтересам організації), або в результаті переведення такого конфлікту у відкриту форму.

3. «Сліпий» конфлікт. При цій формі одна або обидві з конфліктуючих сторін взагалі не усвідомлюють його наявності. У першому

випадку один стає об'єктом нападок з боку опонента-противника, але не сприймає ситуацію як конфліктну. У другому випадку, дуже поширеному на підприємствах з незадовільною організацією, конфлікт виникає у результаті неузгодженості та суперечливості управлінських рішень, але самі керівники цього не бачать, тобто конфлікт існує на рівні можливості виконання рішення. Характерною особливістю «сліпого» конфлікту є те, що про нього знають усі, крім тих, хто безпосередньо його породжує та бере в ньому участь. Наявність такого конфлікту в колективі зазвичай призводить до повної втрати керівництвом авторитету, деморалізації та професійної деградації співробітників, які припиняють працювати, або працюють формально, або звільняються з цієї організації чи установи.

4. «Невідомий» конфлікт. Ця форма конфлікту виникає тоді, коли реальні протиріччя «замазуються», затушовуються або взагалі не усвідомлюються людьми. На поверхні відносин залишається тільки слабо виражена неприязнь. Така ситуація сама по собі є конфліктогенною, коли відкритий вибух та протистояння можуть виникнути з будь-якого приводу, а то й взагалі без особливих на те підстав.

Як бачимо, конфлікт – явище складне, його протікання не можна запрограмувати, а результати передбачити. Іноді буває складно навіть розпізнати сам факт наявності конфлікту. Саме тому важливо здійснювати профілактичну роботу щодо попередження конфліктів та усунення причини, які породжують конфліктні ситуації.

Як і в будь-якій профілактичній роботі, вирізняють первинну і вторинну профілактику конфліктів. Первинна соціально-педагогічна та психопрофілактика конфліктів полягає насамперед у психологічній просвіті. Вторинна психопрофілактика передбачає безпосередню роботу в групах ризику, спрямовану на зменшення рівня напруги, протистояння в групах із високим потенціалом конфліктогенності та ескалації конфліктів.

Важливим засобом попередження конфліктів є, насамперед, врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, які нерідко і самі

страждають в результаті власних поведінкових виявів, невдоволені своїм статусом у суспільстві, в сім'ї, в професійному колективі або соціальній групі та потребують соціально-психологічної корекції та психотерапії.

Ефективним методом профілактики та попередження конфліктів, на думку В. Андрєєва, є уникнення типових конфліктних ситуацій. Зокрема, він рекомендує дотримуватися таких моделей поведінки: не прагнути будь-що домінувати; бути принциповим, проте не боротися лише заради принципів; пам'ятати, що пряmolінійність — це добре, проте не завжди; частіше посміхатися (посмішка мало коштує, проте дорого цінується); пам'ятати, що традиції — це добре до певної міри; говорити правду потрібно, але це потрібно робити вміло; прагнути бути незалежним, але не самовпевненим; не перетворювати настирливість у надокучливість; не чекати справедливості для себе, якщо ти сам несправедливий; не переоцінювати своїх здібностей і можливостей; не виявляти ініціативи там, де її не потребують; виявляти доброзичливість; виявляти витримку й спокій у будь-якій ситуації; реалізувати себе у творчості, а не в конфліктах.

Також варто пам'ятати, що найпозитивніша функція конфлікту полягає в тому, що він є джерелом розвитку і дає можливість змінити ситуацію на краще.

Список використаних джерел

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров, разрешение конфликтов. — М.: Народное образование, 1995. — 127 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
3. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. — СПб.: Лань, 2001. — 448 с.
4. Ложкин Г. Практическая психология конфликта. Учеб. пос. (переизд.). — К.: МАУП, 2002. — 256 с.

Формування емоційної та комунікативної грамотності педагогів та дітей

Конфлікт – це сутичка протилежно спрямованих цілей, інтересів, думок, позицій або поглядів опонентів. В основі будь – якого конфлікту лежить ситуація, яка містить протилежні позиції, цілі, неспівпадіння інтересів, прагнень чи бажань опонентів.

Психолог шукає причини виникнення, динаміку та наслідки і знаходить засоби урегулювання конфлікту. Розглядає конфлікт, як поняття, що стосується людини, її поведінки та взаємодії людей як таких. Звертається увага не на відношення між людськими уявленнями та судженнями, а на поведінку людей при ситуації неспівпадіння їхніх уявлень та суджень.

Загалом конфлікт не є негативним явищем, конфлікт – це вже поштовх для вирішення певних непорозумінь, а також і сам процес їх вирішення.

Якщо людину щось не влаштовує, спочатку можна спробувати змінити себе, своє ставлення до ситуації, свою поведінку, і тоді вже зміниться все навкруги.

В голові кожної особистості є своя «картинка», певний образ чи результат, який ми очікуємо від іншої сторони. І коли ці «картинки» не співпадають, ми бачимо результат – зіткнення, тобто, конфлікт. Добре коли конфлікт є конструктивним, але зазвичай, ми не вміємо виражати свої думки та емоції правильно, тому часто вислови опонента сприймаємо особисто і агресивно – і врешті маємо неконструктивний конфлікт.

Шкільний психолог вчить керувати ситуацією в період дозрівання, протікання, упередження конфлікту та при необхідності провокування, а також керування самим конфліктом та знаходити засоби його вирішення. Регульований конфлікт сприяє підвищенню психологічної культури та стабільності психіки людини.

Проводячи тренінги з педагогічним колективом, я як керівник групи намагалася за допомогою вправ з гештальт-терапії навчити учасників правильно висловлювати свої емоції на рівні вчитель – вчитель. Наша група була різновіковою, у кожного був свій погляд, думки та емоції на різні ситуації. Група працювала за правилами: рівний – рівному; безоціночне ставлення; довіра; тут і тепер тощо.

Учасникам дуже важко було висловити свої негативні емоції стосовно іншого, тому що слова та почуття, які адресувалися іншій людині, сприймалися нею як критика. Приклад виконання вправи: «Інно Вікторівно, мене обурює, коли ви розмовляєте підвищеним тоном!» Оponent: «Я розмовляю так, як вважаю за потрібне!».

Згодом учасник усвідомив, що це його особисте почуття. І що дратується він саме на себе, адже не дозволяє собі підвищувати голос на інших і підвищувати голос взагалі за будь-яких обставин. І, згадуючи своє дитинство, він говорить про образ вітчима, який постійно розмовляв голосно.

При правильному висловлюванні своїх почуттів та емоцій ми не викликаємо агресії у інших, і це тому, що ми говоримо про себе і свої почуття, а не звинувачуємо інших.

Наприклад: «Я дратуюся, коли чую голосну розмову, я був би вдячний, якби ви зверталися особисто до мене трішки тихіше...». Інший член групи: «Звичайно... я спробую». – «Дякую».

Звертається увага не тільки на слова та емоції, які виражаються свідомо, а ще й на емоції підсвідомі – ті які видає тіло: стискання зубів; стискання рук у кулаки; тремтіння тіла; погладжування себе; вдаряння рукою по нозі та інше.

Для виявлення конфліктогенів, стресочинників, суїцидальних тенденцій особистості проводяться відповідна діагностика та здійснюється директивна та недирективна психологічна допомога.

Проводяться тренінги з учнівським колективом на розвиток довіри, де спливають конфлікти в сім'ї, в школі, з однолітками. Всі ці конфлікти взаємопов'язані з навчанням, адже проблеми в сім'ї породжують апатію,

агресію, недовіру, учень не йде назустріч учителю, а той, в свою чергу, не бачить видимих причин цього, та інше.

До роботи у групах з розвитку соціальних умінь залучаються діти, які, за педагогічним визначенням, належать до групи «ризик», з попередньою діагностикою особистості за допомогою тестів, психомалюнків тощо.

Діти з задоволенням малюють психомалюнки, в яких передають свій настрій, проблеми та з не меншим задоволенням приймають участь у діалогах за власними малюнками та малюнками інших учасників групи.

У школі також проводяться психологічні тренінги з елементами гештальт-терапії та АСПН, які налаштовують на довіру, рівність, відкритість, безоціночне ставлення.

Кабінет психологічної служби налаштовує позитивні переживання та відкритість. Інтер'єр в кабінеті розроблений у різнокольоровій гаммі для підтримання позитивних емоцій відвідувачів. Для забезпечення релаксації створено зелений куточок. Клієнт та психолог розташовуються у зручних м'яких кріслах. Учні приходять на консультації з задоволенням та бажанням. Деякі знайшли тут не тільки психолога, а й друга, і приходять ділитися своїми найрізноманітнішими проблемами.

Список використаних джерел

1. Залужский А. С. Детский коллектив и методы его изучения. — М., 1973.
2. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие отношений. — М.: Инфра, 1996.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. — К.: Академвидав, 2003. — 448 с.

Сприяння оптимізації взаємин у шкільному середовищі

Конфліктні ситуації та їх вирішення – одна із гострих проблем освітніх закладів. У статті розглядаються окремі аспекти конфлікту у школах. Так, до проблемних моментів взаєморозуміння між педагогами й учнями можна віднести наступні. Вчителі прагнуть бачити своїх вихованців більш серйозними, відповідальними, тактовними – «дорослими», починаючи з 5-6 класу, але ж акселерація не стільки прискорює загальну зрілість організму, скільки підвищує його дисгармонію стосовно соціальної зрілості і посилює підліткову кризу. В сучасному суспільстві вчитель перестав бути єдиним джерелом інформації, учні мають доступ до сучасних інформаційних джерел, критично сприймають його настанови та рекомендації. Мова школярів часто характеризується вербальною агресивністю, що призводить до різного виду конфліктів в учнівському середовищі.

З практики спостерігаю, що конфлікт сприймають завжди як явище негативне і небажане для кожної людини та колективу. Що ми маємо на увазі коли чуємо слово «конфлікт»? - Непорозуміння, сутички, бійки, погрози. Саме такі синоніми підбирають і педагоги, і учні як асоціації до слова «конфлікт», абсолютно ігноруючи позитивні сторони, насамперед стимул для нових можливостей та розвитку. Отже, конфлікт (від лат. *conflictus* - зіткнення) – процес різкого загострення суперечності й сутички двох або більше сторін у вирішенні проблеми, що має особистісну значущість для кожного з учасників, які виражають різні, а нерідко і протилежні цілі, інтереси й погляди. Для виникнення будь-якого конфлікту необхідна конфліктна ситуація - наявність суперечливих позицій, розбіжностей сторін з якогось приводу. Це можуть бути різні цілі, інтереси, бажання або різні способи їх досягнення. Але далеко не кожна ситуація веде до конфлікту, повинен бути інцидент – збіг обставин, який є приводом для початку безпосередньої сутички сторін.

Кожен конфлікт супроводжується певними внутрішніми переживаннями та засвоєнням певних норм поведінки. Можна стверджувати, що конфліктна поведінка є однією з помітних ознак особистісного становлення підлітка.

В освітніх закладах між учнями конфлікти пов'язані з труднощами у спілкуванні, які зумовлені різноспрямованими інтересами, потребами та мотивами молодих людей, амбівалентністю їхніх прагнень і бажань. Наприклад, низька самооцінка може виражатися в коливаннях між демонстрацією навмисної впевненості й проявом сором'язливості. Емоційна нестійкість провокує несподівані зміни настрою, впливає на ступінь контактності. Таким чином, труднощі взаємодії учнівської молоді розглядаються сучасними дослідниками як результат внутрішніх і зовнішніх протиріч. Зовнішніми факторами є вимоги батьків, учителів, групи однолітків, моральні норми, обов'язки. Індивідуальними можна вважати властиві особистості ціннісні орієнтації, мотиви, інтереси, потреби.

Ефективність корекції труднощів спілкування багато в чому залежить від точності виявлення факторів, які провокують міжособистісні проблеми. При кожній конфліктній ситуації учасники діють у відповідності до різних стилів поведінки, опис яких пропонують психологи К.Томас та Р. Кілмен, виділяючи п'ять основних стратегій дій поведінки у конфліктних ситуаціях:

1. Стиль конкуренції може бути ефективним, коли особистість впевнена, що її рішення чи підхід у певній ситуації правильні, і наполягає на своїй правоті.
2. Стиль уникання використовується, коли відсутня активність у досягнення власних цілей, учасники не бажають витратити сили на розв'язання конфлікту, або відчують безнадійність свого становища.
3. Стиль пристосування ефективний, коли результат справи надзвичайно важливий хоча би для однієї людини.
4. Стиль співробітництва. Вимагає певних зусиль. Обидві сторони мають витратити на це час, повинні вміти пояснити свої бажання,

висловити свої потреби, вислухати один одного, а потім виробити альтернативні варіанти розв'язання проблеми, що задовольняє інтереси обох сторін.

5. Стиль компромісу. Компромід досягається на більш поверхневому рівні порівняно зі співробітництвом; учасники поступаються в чомусь задля досягнення згоди.

Отже, одним з головних завдань у попередженні конфліктів у педагогічному середовищі є підвищення психологічної культури його учасників, що можна вирішити через систему активних форм роботи, - тренінгових занять, консультацій, годин спеціаліста психологічної служби.

На заняттях учням / педагогам доцільно запропонувати розіграти або обговорити певні сценарії конфліктних ситуацій, визначити стиль поведінки та вирішити ситуацію за допомогою наступного алгоритму:

1. Визнати існування самого конфлікту, тобто визнати наявність протилежних цілей, методів у учасників конфліктної ситуації. Практично часто важко зізнатися вголос, що ти знаходишся в стані конфлікту з іншою людиною. Іноді конфлікт існує певний час, учасники, не наважуючись визнати його, обирають свою форму поведінки впливу на певну ситуацію, однак спільного вирішення певної ситуації не шукають. Варто знати, що прихований конфлікт не сприяє вирішенню проблеми та збереженню стосунків.

2. Визнати можливість переговорів. Після визнання наявності конфлікту та неможливості його вирішити доцільно домовитися про можливість проведення переговорів та уточнити, яких саме переговорів: з посередником який влаштує обидві сторони, або без нього.

3. Погоджувати процедуру переговорів. Визначити, де, коли та як розпочнуться переговори.

4. Визначити коло питань, які вказуватимуть на предмет конфлікту. Основне завдання полягає в тому, щоб визначити проблематику конфлікту та основні форми роботи при вирішенні конфліктної ситуації.

5. Розробити варіанти рішень. Обидві сторони конфліктної ситуації пропонують декілька варіантів вирішення ситуації з урахуванням можливих наслідків.

6. Прийняти одноголосне рішення. Після розгляду можливих варіантів, обговорення та при умові, що обидві сторони прийдуть до згоди, доцільно скласти письмовий або усний договір.

7. Реалізація прийнятого рішення на практиці.

Уміння шкільного психолога ідентифікувати труднощі у спілкуванні школяра в контексті його проблемної ситуації є особливо важливим, оскільки самі учні через ще недостатньо розвинені навички самоаналізу й рефлексії у багатьох випадках не можуть досить точно описати свій стан, мотиви поведінки й, тим більше, не бачать власного внеску в проблематизацію стосунків. Сприяння оптимізації взаємин між школярами є одним із найважливіших факторів психологічної допомоги, оскільки навички комунікації, уміння будувати стосунки з оточенням є універсальним особистісним резервом людини, що потрібен на всіх етапах життєвого шляху.

Список використаних джерел

1. Гольдштейн А., Хомик В. Тренінг умінь спілкування: як допомогти проблемним підліткам / Пер. з англ. В.Хомика. – К.: Либідь, 2003. – 520 с.
2. Мочаліна Н. Педагогічний конфлікт: практика психологічної допомоги. Тренінг для психологів // Психолог. – 2007. - №45. – с.7 – 11.
3. Цуканова Е.Б. Психологические трудности общения. – Вища школа, 1985. – 159 с.
4. Шпалінський В.В., Помазан К.А. Психологія управління: Навчальний посібник для керівників навчальних закладів, практичних психологів, вчителів та вихователів. – Харків: Веста: Видавництво «Ранок», 2002.- 128 с.

Формування позитивної особистості як завдання педагога на сучасному етапі

Відомий філософ Еріх Фромм писав: «Паростки всього найкращого, що є в потенціалі дитини, ...проростають, якщо є відповідні умови для їхнього розвитку, в іншому разі вони будуть втрачені. Одна з найголовніших умов – те, щоб людина, яка відіграє значну роль у житті дитини, була переконана в її можливостях. Наявність такої віри розмежує виховання і маніпуляції. Виховання дорівнює допомозі дитині в реалізації її можливостей. Маніпуляція протилежна вихованню, тому що ґрунтується на відсутності подібної віри і на переконанні, що дитина буде хорошою, тільки якщо дорослі вкладуть у неї те бажане і придумують те, що вважають недоцільним»[3, 144-145].

Відомо, що конструктивні соціальні чинники позитивно впливають на становлення особистості, але й можуть чинити суттєву негативну дію на неї. Однією з найважливіших суперечностей у сучасному соціальному житті виступає суперечність між переважним визнанням людини (і себе самої, й інших людей) як самоцінності і переважним ставленням до неї як до засобу, що задовольняє лише вузькі індивідуальні потреби іншої людини. Сучасний освітній простір характеризується тим, що розпалося багато компонентів і структур виховного процесу. Зруйновано позицію відповідального ставлення дорослого співтовариства до дитини. Звелися до мінімуму особисті контакти дорослих і дітей. Відбулася інтенсивна примітивізація свідомості дітей. Простежується зростання цинізму, егоїзму, грубості, жорстокості, агресивності. Якраз ці негативні надбання викликають сьогодні особливе занепокоєння. Відомий науковець І.Д.Бех стверджує, що «нинішні ціннісні пріоритети повинні пов'язуватися з гуманістичною перебудовою всіх сфер життя суспільства. З цієї позиції основною освітньою проблемою виступає реалізація людяності кожною людиною як стосовно самої себе, так і стосовно всіх людей, світу в цілому. [1, 20].

Домінуючою сферою життєдіяльності учня є дитячий колектив. Сучасний справ стан у суспільстві ставить вихованців перед необхідністю визначати свої життєві цілі, залучатися до спільної діяльності, і тільки від нього залежить, якою мірою учень сприйматиме себе та інших як неповторних особистостей і якою мірою бачитиме в них засоби для вирішення певних завдань. Бех І.Д. наголошує, що «ставити особистість у позицію засобу досягнення зовнішніх для неї цілей може тільки вона сама» [1, 24]. Характер взаємин, спілкування, місце дитини у системі внутрішньоколективних взаємин, вплив громадської думки – важливий фактор морального розвитку особистості. Педагог повинен спрямувати виховну діяльність на створення «виховуючого дитячого колективу», який повинен сприяти вільному індивідуальному розвитку особистості, її кращих моральних рис. Шкільний колектив має виступати, як організоване гуманне середовище для дитини, де проявляється піклування про її безпеку, існує певний порядок і традиція. Кожен учень повинен робити свій внесок у діяльність колективу і відстоювати власну думку. Потрібно створити такі умови, щоб забезпечити реалізацію принципу активної позиції учня: надавати учням право самостійно вирішувати найважливіші питання їхнього життя і водночас здійснювати копітку, тактовну, повсякденну педагогічну підтримку і допомогу, коли, за висловом А.С. Макаренка, «педагогічну позицію сховано».

Для створення сприятливого психологічного мікроклімату в колективі вихователям, на думку педагогів, потрібно реалізувати такі позиції:

Визнання самоцінності дитини як неповторної особистості, незважаючи на її нестандартні сторони, складності взаємодії з нею. Це залежить від так званої оцінювальної культури вчителів: об'єктивності, справедливості, тактовності в оцінці не тільки навчальної діяльності, а й кожного вчинку дитини.

Глибока віра у творчі сили і потенційні можливості дитини.

Доброзичливе, уважне ставлення до дитини, справжній, а не показний інтерес до неї, до її проблем.

Повага до власної думки учня, до його самостійних висновків, пропозицій, навіть до критичних зауважень щодо окремих дій і вчинків учителів, адміністрації школи.

Виховання успіхом є однією з важливих умов розвитку особистості, неможливо формувати позитивну особистість у діяльності, що приносить їй постійні невдачі. Лише успіх вихованця формує у нього достатню віру в себе і на цій основі - прагнення стати кращим.

Отже, спосіб життя школи, стиль стосунків у ній, самопочуття дитини, її соціальна захищеність, атмосфера доброзичливості і щирості, терпимого, дбайливого ставлення одне до одного, емоційна насиченість життя колективу, мажор, гумор, гра, педагогіка радості – саме від цих чинників залежить успішність діяльності всього педагогічного колективу, результативність процесу розвитку особистості та формування дитячого колективу, хороші контакти батьків і навчального закладу.

Список використаних джерел

- 1.Бех І.Д. Виховання особистості: У 2 кн. Кн. 2: Особистісно-орієнтований підхід: науково-практичні засади / І.Д Бех. – К.: Либідь, 2003. – 344 с.
- 2.Макаренко А.С. Книга для батьків. Твори в 7 т. – Т. 4 / А.С.Макаренко – К.: Рад. школа, 1954. - 385 с.
- 3.Фромм Эрих. Искусство любить/ Эрих Фромм. - М.: Прогресс, 1990.- 287 с.

Досвід навчання дітей, педагогів, батьків стратегії ефективної поведінки у конфлікті

Ми живемо в постійному русі та напруженні, що є в нашому суспільстві. Це часто призводить до конфліктності із собою та іншими людьми. Конфліктні ситуації майже завжди супроводжують навчально-виховний процес. Тому одним з першочергових завдань психологічної служби є прогнозування, профілактика та розв'язання конфліктів.

Конфлікти виникають із різних причин. Серед них називають невміння взаємодіяти, конкуренцію, непорозуміння. Часто думки, погляди, ідеї різних людей, які працюють разом, не співпадають, тому виникають суперечки. Конфлікти трапляються через відмінності між людьми і притаманні будь-якому колективу, групі людей. Саме тому люди, що звертаються за допомогою до психолога, просять: "Навчіть мене не конфліктувати". Насправді життя без конфліктів - це ілюзія. Варто зрозуміти, що конфлікт - це нормально, він може стати початком розвитку гармонійних стосунків, можливістю реально щось змінити. Адже конфлікти несуть як негативні, так і позитивні наслідки.

У найбільш загальному вигляді конфлікт можна визначити як загострення суперечностей, що виникають у результаті відмінності у поглядах, інтересах, прагненнях людей і сприймаються та оцінюються його учасниками як несумісні з їх власними. Це супроводжується спробами примусового нав'язування власної позиції і призводить до психологічної напруженості та протиборства.

Нам, психологам, і вчителям, необхідно розрізнити причину і привід виникнення конфлікту, причому вони можуть бути як справді суттєвими, так і незначними й оцінюватись кожною із сторін по-різному. Причини не завжди «лежать на поверхні», вони інколи знаходяться в минулому і тому приховані, незрозумілі одній із конфліктуючих сторін.

Я як психолог мала змогу неодноразово спостерігати, що конфлікт може виникнути непередбачено (випадково, ситуативно) чи викликатися спеціально (провокуватися), загострюватися при виникненні «сприятливої» ситуації. Є ще один варіант виникнення конфлікту, який полягає в поступовому накопиченні у стосунках різних, поки що незначних суперечностей, виникненні ворожнечі та її загостренні, «розпалюванні» родичами, близькими — аж до цілковитої неможливості нормального співіснування.

За результатами спостережень можу підтвердити, що найбільш типова форма ексцесів, що сигналізують про конфлікт, — взаємна лайка, яка сама себе живить: різке слово викликає грубість у відповідь, докір — стимулює відповідну реакцію, але вже на іншому рівні, більш експресивному. Тому можу впевнено сказати: «Щоб не втягнутись у конфліктну ситуацію, будьте підкреслено спокійні: тримайтеся упевнено, говоріть стримано і владно, уникайте багатослів'я, дивіться співбесіднику в очі. Витримка не принижує вашого авторитету, а надто емоційна реакція — є демонстрацією слабкості та невпевненості у своїй правоті.»

Під час свого спостереження я дійшла висновку: 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.

Найпоширенішим видом конфліктів, що виникають у школі, є конфлікт між педагогом та учнем. Спілкування та взаємодія між ними постійні і дуже тісні. Особливим чинником у таких конфліктах виступає вік: педагогічний працівник набагато старший за учня, має освіту, багатий життєвий досвід. Погіршує становище також упевненість учителя в тому, що він, щонайменше, «майстер педагогіки» і завжди правий. В учнів же яскраво виявляється реакція емансипації (протесту проти правил та порядків) і групування з однолітками (можливість отримати визнання в колективі через конфлікт із педагогом,

набути статусу неформального лідера тощо). Розв'язати такий конфлікт складно насамперед тому, що педагогічний працівник бачить тільки один шлях виходу — «каяття» учня. Вчитель не може поступитись, бо дбає про свій авторитет. Коли і учень не хоче поступатись, конфлікт стає практично нерозв'язним. Його наслідки майже завжди відчутно впливають на учня. Адже педагог має свої особливі важелі впливу на дитину та деяку владу над нею. Психічна структура особистості дитини досить крихка, тому навіть слабкі утиски можуть призвести до вагомих наслідків. Такі види конфліктів просто необхідно розв'язувати у найкоротший термін. Першим кроком до виходу з конфліктної ситуації буде усвідомлення вчителем, що поступки у конфлікті впливають на його статус позитивно.

У системі «педагог-педагог» зовсім інша ситуація.

Якщо конфлікти між учнями і вчителями виникають майже завжди через невиконання дитиною вимог шкільної програми, погану поведінку чи надміру прискіпливе ставлення педагога, то між педагогами відбувається зіткнення інтересів через інші причини. Ними можуть бути: 1. Нерівність в організації робочого місця. 2. Тиск адміністрації. 3. Суперництво за володіння ресурсами.

Найшвидше вирішити такі конфлікти дозволяє метод, який передбачає спільну діяльність над однією справою, причому досягнення успіху має бути неможливим без досвіду, навичок усіх педагогічних працівників. Спільна справа вимагає взаємодії, завдяки якій конфліктна ситуація унеможлиблюється.

Працюючи досить довго з дітьми, можу сказати, що виникнення та розвиток конфліктів між учнями — явище досить поширене. Найчастіше такі суперечки зринають і згасають дуже швидко. Це зумовлено перш за все тим, що діти рідко вміють приховувати й стримувати емоції. При виникненні непорозуміння учні одразу висловлюють усі свої почуття, тому спостерігати класичний розвиток конфліктної ситуації вдається рідко. Це добре, адже немає напруження, непорозуміння та інших негативних явищ. Та якщо конфлікт таки почав розвиватись, його треба розв'язувати негайно, адже, окрім емоційності, школярам притаманні ще і агресивність та насильство. Вихід із такого типу

конфлікту — комунікація через посередника. Я відзначила, що дуже важливим є вміння звернута увагу вчителя на характерологічні та особистісні риси учнів, бо з одним потрібно розмовляти м'яко та вмовляти, а не попереджати, а на іншого більше подіє переконання. Проте, незважаючи на форму висловлювань, розмова має бути тактовною і не ображати дитину. Потрібно з'ясувати причини суперечки і показати сторонам її позитив та шляхи розв'язання

Конфліктні ситуації між педагогічними працівниками та батьками учнів, на жаль, теж не рідкість. Найчастіше вони виникають через сумніви щодо професійного рівня педагогів. Відрізняються ці конфлікти від конфліктів у інших системах бурхливим розвитком та швидкою можливістю виходу «за стіни школи». Адже батьки часто шукають правди у вищих інстанціях. Тому якщо у педагогів виникли труднощі з батьками, неправильно буде приховувати це від адміністрації школи. Через те, що батьки в ході конфлікту стають упевненими у некомпетентності педагога, продуктивної комунікації не виходить. Саме тому для розв'язання конфлікту необхідне залучення третьої особи. Ним може бути або представник адміністрації школи, або наша психологічна служба, або будь-який інший педагогічний працівник, досвід, компетенція та авторитет якого не викликають сумнівів і недовіри. Далі необхідний аналіз ситуації, який задовольнить обидві сторони.

Причин конфліктів безліч, але треба наголосити на тому, що саме незадоволення внутрішніх потреб та невирішені внутрішні конфлікти призводять не тільки до зовнішньої конфліктності, але й до різних соматичних негараздів та хвороб.

Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб. пособие – СПб.: Изд-во Михайлова В.А. – 2000. – 349 с.
3. Киршбаум Э.И. Психолого-педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе: Дисс. канд. психол. наук. – Л., 1986.

Шляхи формування позитивного психологічного клімату в педагогічних колективах

Проблема профілактики і запобігання конфліктів в освітньому середовищі в останні роки набуває особливої актуальності і практичної значущості. Це визначається не тільки трудомісткістю безпосереднього розв'язання вже розвинутих конфліктів, але і достатньо високими вимогами до спеціалістів. Значно доступніше і „дешевше” (через витрати ресурсів і різноманіття затрат) здійснювати не тільки і не стільки перетворення і розв'язання конфліктів, скільки запобігати їх виникненню, тобто здійснювати психологічну профілактику і вживати заходи з передбачення і запобігання конфліктів.

Можна виділити два основних шляхи запобігання виникненню конфліктів: психолого-педагогічний і адміністративний. Перший передбачає використання методів виховання, переконання та навіювання, прийомів створення і підтримання сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, урахування психологічних особливостей працівників, їхніх індивідуально-особистісних якостей. Другий базується на застосуванні адміністративного впливу, який реалізується у формі рішення, наказу, розпорядження, вказівки.

Позитивний психологічний клімат сприяє формуванню почуття задоволеності членів колективу від участі у спільній діяльності; почуття незадоволеності супроводжується, як правило, зростанням у більшості членів колективу числа референтних (привабливих) груп, що може призвести до дезінтеграції колективу.

Психологічний клімат справляє великий вплив на життя та діяльність колективу. Однією з важливих функцій керівника є створення комфортного, здорового психологічного клімату в колективі.

Головні ознаки сприятливого психологічного клімату: довір'я і висока вимогливість членів групи один до одного; доброзичлива і ділова критика; вільне висловлювання власної думки під час обговорення питань, які стосуються всього колективу; відсутність тиску керівників і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення; достатня інформованість членів колективу про його завдання і стан справ під час їх виконання; задоволення від належності до колективу; високий рівень емоційної взаємодії та взаємодопомоги; можливості для задоволення потреб (соціальних, потреби в повазі та самовираженні).

Для задоволення соціальних потреб необхідно: давати членам колективу таку роботу, що дозволила б їм спілкуватися; створювати на робочих місцях дух єдиної команди; проводити із членами колективу періодичні наради, збори; не руйнувати сформовані неформальні групи, якщо вони не завдають колективу реальної шкоди; створювати умови для соціальної активності членів колективу поза його межами.

Для задоволення потреби в повазі рекомендується: пропонувати педагогам різноманітну змістовну роботу; оцінювати й заохочувати досягнуті підлеглими результати; залучати членів колективу до формулювання цілей і вироблення рішень; забезпечувати навчання й перепідготовку, що підвищує рівень компетентності педагогів.

Для задоволення потреб у самовираженні необхідно: забезпечувати вчителям можливості для навчання й розвитку, які дозволили б повністю використовувати їхній потенціал; давати роботу, що вимагає від них цілковитої віддачі; заохочувати й розвивати творчі здібності.

Таким чином, характер соціально-психологічного клімату загалом залежить від рівня групового розвитку.

Оптимальне управління діяльністю і соціально-психологічним кліматом у будь-якому колективі вимагає спеціальних знань і вмінь керівного складу (адміністрації школи). Як спеціальні заходи застосовують: науково обґрунтований добір, навчання та атестацію кадрів; комплектування первинних

колективів із урахуванням чинника психологічної сумісності; застосування соціально-психологічних методів, які сприяють створенню у членів колективу навичок ефективного взаєморозуміння і взаємодії (тренінги, ділові ігри тощо).

Психологічний клімат залежить від стилю керівництва, особистісного складу педогогічного колективу та багатьох інших чинників.

Особистісні якості керівника мають важливе значення. Загальновідомо, що стиль керівника не тільки позначається на атмосфері в колективі, а й має ефект спонукання. Якщо керівник стриманий, делікатний, ввічливий, то й колектив свідомо чи несвідомо прагне до цього. Якщо ж керівник буває різким, безтактним у спілкуванні з підлеглими, такі риси з'являються й у колективі. Підлеглі „віддзеркалюють” керівника в його присутності згідно з теорією невербальної поведінки. Але цей факт за постійного і тривалого спілкування виробляє стереотипну поведінку, і підлеглі підсвідомо копіюють („віддзеркалюють”) свого керівника навіть у разі його відсутності.

Імідж керівника, його стиль управління і манера поведінки є важливими чинниками формування сприятливого психологічного клімату в колективі. Адже коли члени колективу інтелігентні й толерантні, як керівник, то і суперечки між собою вони вирішуватимуть подібним чином.

Якщо в колективі створювати ситуацію, яка об'єктивно не ініціювала б конфлікти, то це сприяло б підтриманню ділової товариської обстановки. Яким чином керівник може цього досягти? Не остання роль у цьому випадку належить організаційному чиннику управління колективом.

Одна із можливостей – це делегування керівником частини своєї влади і проблем ядру лідерів, тобто формальним чи неформальним керівникам менших груп. Проте це ядро треба спочатку сформувати як опору, а не як опозицію.

Іншим способом є об'єктивна оцінка праці і заслуг співробітників. Заслугами нехтувати не слід з тієї простої причини, що в оцінці заслуг, по-перше, виявляється вдячність керівника, яку підлеглий бачить і намагається працювати краще, а по-друге, це доказ як минулої, так і майбутньої надійності

й відданості справі. Об'єктивна оцінка праці і заслуг кожного не викличе претензій і суперечностей у колег по роботі.

Підтримання стабільного складу колективу зовнішніми управлінськими важелями сприяє формуванню кооперативного духу. Люди, які протягом багатьох років працюють поруч, передбачають реакцію інших на свої слова і вчинки, дбають про свою репутацію серед колег, багато знають один про одного, співпереживають і начебто „намагнічуються” один від одного.

Евристично-професійне навчання (генерація і пошук нових ідей, нешаблонне мислення тощо) розкриває і висвітлює інтелектуальні творчі можливості працівників. При цьому виділяються лідери і зменшуються претензії до них з боку ведених співробітників.

Наприклад, хтось має кращі матеріальні можливості, ліпше одягається: у нього, як столичного жителя чи спадкоємця аристократичного роду, вишуканіші манери, - і він автоматично все це переносить на свій інтелект і статус.

В результаті евристично-професійного навчання цей працівник бачить, що керівник мікрогрупи, до якого він мав внутрішні претензії, справді перевершує його рівнем мислення. Підлеглий усвідомлює свої особливості, напруження в колективі знімається.

Активне соціальне навчання, в основі якого лежать комунікаційні і навчальні тренінги, не тільки висвітлює особисті якості людини, але й вказує шлях до самовдосконалення. Вчить терплячості, толерантності, розумінню взаємозалежності не тільки стосунків у колективі, а й усіх явищ у суспільстві.

Активне соціальне навчання знімає „заціпеніння” емоцій і сприяє розкриттю кращих моральних якостей кожної людини.

Отже, навчальний чинник сприяє формуванню і сам формує позитивний психологічний клімат у колективі.

Позаробочі стосунки між колегами (прийоми, тематичні вечори, зустрічі, заходи) сприяють встановленню неформальних стосунків і на робочих місцях.

Звичайно, кожен із співробітників вирішує свої проблеми в рамках функціональних обов'язків.

Але спільні захоплення та інтереси у колег по роботі (сусіди по дачі, разом відпочивають на морі, ходять на рибалку, члени одних громадських організацій тощо) сприяють тому, що у вирішенні делікатних питань, де перетинаються інтереси, ніхто уже не „ставатиме в позу”, а прагнутиме компромісу.

Завдання керівника – скеровувати і зміцнювати неформальні стосунки між своїми працівниками.

Ще одним комплексним чинником, який сприяє формуванню позитивного психологічного клімату, є життєва перспектива кожного члена колективу.

Це, передусім, диференційоване стимулювання праці, тобто принцип, за яким кожному треба дати те, що б його мотивувало.

Важливою є також вимога, щоб життєва перспектива індивіда збігалася із життєвою перспективою організації (колективу). Тому навряд чи можна в межах малої чи неперспективної організації задовольнити плани чи мрії всіх її членів. Керівникові в цьому випадку слід замислитися над перспективою організації: розширення меж діяльності, автономізація і т.д. сприяли би реалізації потенційних можливостей працівників.

Одним із випадків реалізації потреби в самоствердженні є створення можливості соціального (статусного) просування працівників. Сприяючи винахідницькій, громадській, екологічній, культурологічній та іншим сферам діяльності співробітників, керівник не тільки допомагає формуванню життєвої перспективи працівників, але з їхньою допомогою може навіть вийти на нові сфери професійної діяльності для свого колективу.

На відміну від організаційного, чинник життєвої перспективи вимагає від керівника глибокої і всебічної психологічної підготовки.

Чим менше конфліктів у колективі, тим кращий, тим сприятливіший психологічний клімат панує в ньому. Це аксіома. І в цьому розумінні велике

значення має передбачення керівником конфліктних ситуацій і прийняття упереджувальних заходів щодо погашення конфлікту ще в його зародку.

Це стає можливим тільки тоді, коли керівник: знаючи установки, інтереси, плани своїх підлеглих, може передбачити, в яких ситуаціях їхні інтереси можуть перетнутися, і з яким антагонізмом; знає про приватні стосунки між членами колективу; має вчасну інформацію про зовнішні загрози, які можуть порушити стабільний стан справ у його колективі.

Якщо конфлікт уже відбувся, то керівникові потрібно винести з нього функціональний, тобто позитивний, організаційний результат.

Необхідно також винести психологічний урок з конфлікту як для себе, так і для підлеглих. Керівник не повинен боятися обговорити і в формальній, і в неформальній обстановці уроки конфлікту, і накреслити стратегію поведінки і подальших дій, а також формулу погашення конфліктів і досягнення успіху.

Список використаних джерел

1. Бойко В.В. и др. Социально-психологический климат коллектива и личность / В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, В.Н. Панферов. – М.: Мысль, 1983. – 207с.
2. Конфлікти і шляхи їх розв'язання // Валеологія. – 2003. - №1, 2. – С.39; №3, 4. – С.38 – 39; №5, 6. – С.12 – 13.
3. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К., 1995. – 304 с.
4. Туріщева Л. В. 101 схема й таблиця. На допомогу шкільному психологу. – Х.: Вид. Група «Основа», 2008. – 94 с.

Методи та прийоми розвитку комунікативної грамотності в учнів ліцею

Часто люди потрапляють у ситуації, коли їхня позиція, думки, права, поведінка суперечать поведінці, думці, правам інших людей. Виникає конфлікт. Від нього страждає нервова система, псується стосунки. Проте, переборюючи вікові кризи, вирішуючи конфліктні ситуації, ми стаємо дорослішими, мудрішими, адаптуємося до недосконалого світу.

Як практичний психолог, я навчаю дітей грамотно спілкуватися, вміти поводитися у різних комунікативних ситуаціях. Наприклад, однією із таких форм роботи з дітьми був урок психології у 3 – Б класі. Метою уроку було допомогти учням аналізувати конфліктні ситуації та різні шляхи виходу з них, використовуючи власний життєвий досвід, знаходити причини напруженості між людьми. На початку заняття учням пропонувалося дати відповідь на такі запитання: З ким найчастіше у вас виникає конфлікт? Як ви розумієте це слово? Які асоціації воно викликає? Що провокує конфлікт? Що загострює його? А що запобігає конфлікту? Потім ми будували різні поведінкові моделі та вчилися правильно їх вирішувати.

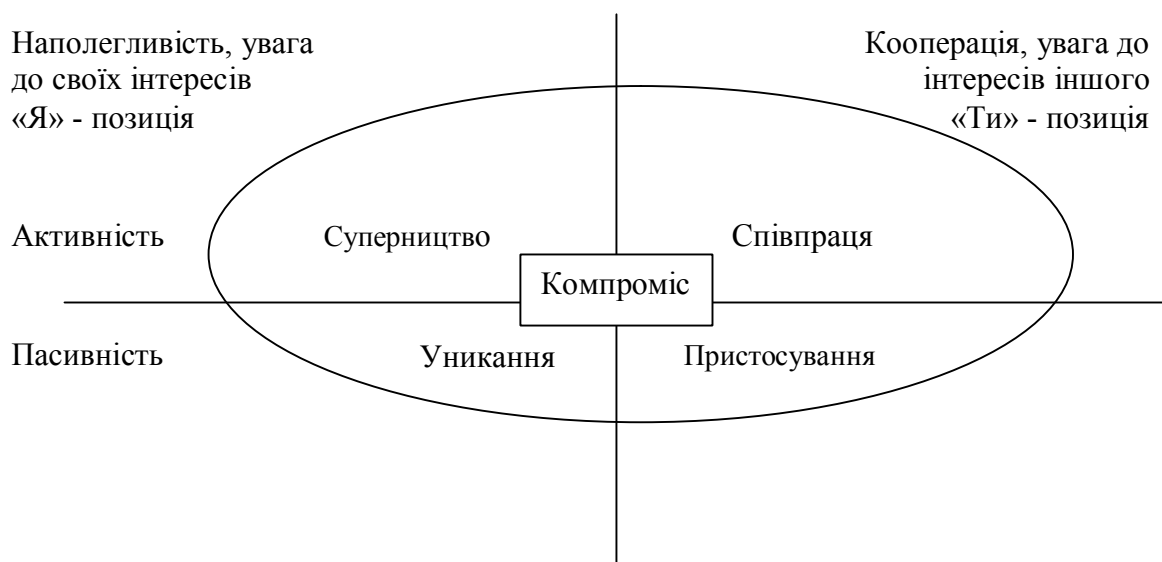
Учням пропоную вести протягом тижня щоденник конфліктів, в якому записувати конфлікти, які вони спостерігали. Потім розглядаємо конфліктні ситуації і обговорюємо, як можна вийти з такої ситуації, чи можна було уникнути конфлікту. При обговоренні підводжу учнів до того, що найкращий вихід з конфліктної ситуації – це співпраця для вироблення альтернативного рішення, в якому враховувалися б інтереси кожного.

Під час своїх занять використовую розказування повчальних історій, казок, оповідань. Так, ми познайомилися з притчею про хлопчика з жадливим характером, якому батько пропонував щоразу, як той з кимось посвариться, забивати в паркан по гвіздку. Висновок, який роблять діти: коли з кимось сваришся, то залишаєш у його душі такі рани, як діри від гвіздків. І рани

залишаються, незважаючи на те, скільки разів ми потім попросимо пробачення. Отже, не варто забивати цвяхи ворожості, нерозуміння й жорстокості в душі людей.

Учні нашого ліцею – це підлітки. Тому я проводжу тренінги з ефективного спілкування для формування в учнів комунікативних навичок, адекватної поведінки в конфлікті та для зниження агресивності.

Доводжу до відома учнів, що при всьому розмаїтті видів людських конфліктів поведінку людини в конфлікті можна звести до обмеженої кількості моделей або стилів. Взавши за основу критерії активної / пасивної життєвої позиції та обстоювання власних / суспільних інтересів, одержимо чотири можливих варіанти сполучень.



Суперництво, змагання, конкуренція – прагнення задовольнити свої інтереси на шкоду іншим. Співпраця – пошук вирішення, що цілком задовольняє інтереси обох сторін. Компроміс – часткове обмеження інтересів однієї чи обох сторін. Уникання – відсутність прагнення кооперації та відсутність прагнення досягнення особистої мети. Пристосування – офірування особистих інтересів на користь інтересів іншого. П'ятий стиль – компроміс – утворюється як проміжний, перехідний між різними стилями. Використання кожного зі стилів дає різні результати.

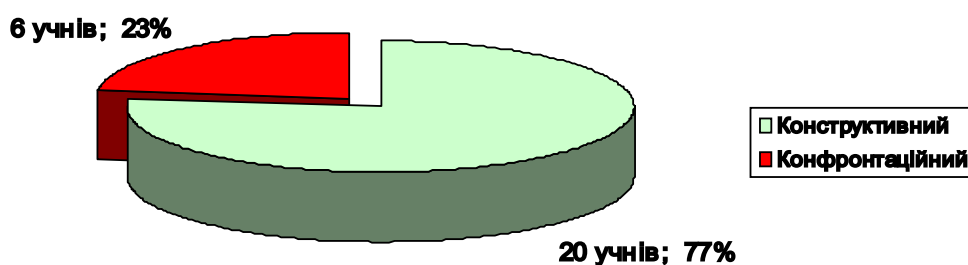
Знайомлю учнів з результатами застосування різних стилів поведінки в кризових ситуаціях за допомогою таблиці:

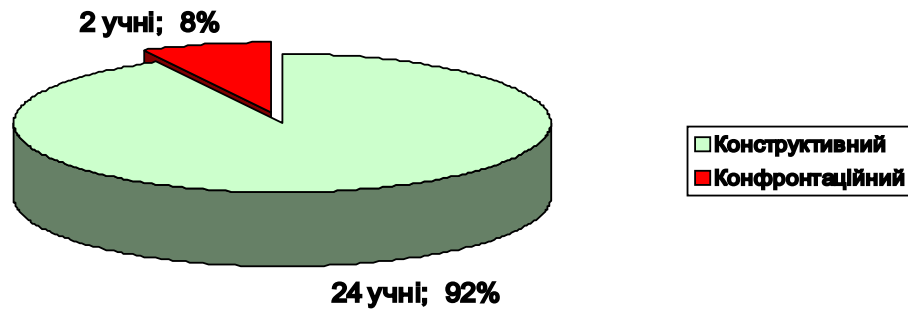
суперництво	співпраця	уникання	пристосування
досягнення своїх інтересів; розрив взаємин	досягнення своїх інтересів; збереження взаємин	відсутність прагнення досягти компромісу; розрив взаємин	офірування своїх інтересів; збереження взаємин

Для того, щоб сформувати навички знаходження конструктивного виходу за конфліктної ситуації, навчити учнів уважно ставитися до оточуючих на тренінгових заняттях проводжу такі вправи як „Камінець у чобітку”, „Розбита склянка”, „Я ображаюсь, коли...”, „Малюємо злість”, „Місток”.

Варто зазначити, що у тренінгових заняттях брали участь учні, які за результатами діагностичних досліджень були не готові до конструктивної поведінки в конфлікті та агресивні учні, яким була необхідна психокорекція. (за тестом К. Томаса та методикою „Тест руки” Вагнера). Через 2 місяці по завершенню тренінгів було здійснено контрольне психодіагностичне дослідження.

При цьому нас цікавила якість зрушення реакцій за типом „конструктивної стратегії” у тих учнів, які у передтесті за домінуючий вид агресії обрали деструктивну агресію. За даними результатів тестування я побудувала діаграму.





Як бачимо, діаграма підтверджує дієвість тренінгової роботи з підлітками, рівень їхньої агресивності знижується. В роботі з дітьми використовую методику „мозкового штурму”, дискусії, ведення переговорів і прийняття рішень.

На запитання ”Які позитивні сторони є в конфлікті?” діти відповідають: завдяки конфліктам краще розумієш проблеми; конфлікт передбачає, що кожна точка зору має право на існування; без конфліктів немає нічого нового; конфлікти сприяють творчості.

На мій погляд, наявність умінь, отриманих в результаті занять, гарантуватиме не лише безконфліктне життя в середовищі однолітків, а й збереже фізичне та психічне здоров’я дітей.

Список використаних джерел

1. Баранова Н. Психокорекція агресивності та конфліктності у підлітків // Психолог. - 2005. - № 36 (180).
2. Перепечаєнко В. Профілактика конфліктів у підлітковому середовищі // Психолог. - 2006. - № 34(226).
3. Назарина Ю. Спілкування без конфліктів // Шкільний світ, 2006.
4. Баб’як Т. Вправи з психокорекції / Корекційна робота психолога. – Психолог. Бібліотека. - К., 2003.

Керований конфлікт як ресурс для особистісних змін

Конфлікт може виступати не тільки руйнуючою силою, а й стимулом до позитивної динаміки та змін. Конфлікт може стати підштовхуючим фактором, який сприяє розвитку особистості. Коли людина перебуває в стані емоційного роздратування, коли хтось доторкається до її інтересів, в неї активізуються внутрішні резерви, які піднімають в людині прихований потенціал. Можливо, розкриються нові бачення ситуацій, з'являться цікаві ідеї тощо. Таке сприймання конфлікту характерне для творчої людини, яка є різносторонньою у поглядах, яка не мислить шаблонами і яка прагне до змін.

Конфлікт може бути зумовлений потребою змін у людських взаємостосунках.

На жаль, в освітньому середовищі конфлікт не завжди виступає стимулом до позитивних змін. Людина сама повинна мати бажання і потребу винести з конфлікту щось повчальне. Конфліктних ситуацій не уникнути, вони були, є і будуть, допоки люди самі не вироблять в собі некритичне сприймання іншого. Головне, навчитись правильно поводитись під час таких ситуацій та розвинути в собі необхідність бачити конфлікт як шанс для змін. Звісно ж, не кожна людина схильна до самоаналізу, не кожен може ширше поглянути за межі шаблонного сприймання конфлікту. Для цього потрібен помічник, який допоможе змінити стереотипні уявлення про конфлікт, і враховуючи індивідуальні потреби кожного, навчить бачити конструктив крізь проблемну ситуацію. Таким помічником може стати психолог. Він допоможе проаналізувати певні конфліктні ситуації, подивитись на них іншими очима.

На практиці, в освітньому середовищі, до психолога найчастіше звертаються учні 8-11 класів, які мають сформований досвід стосовно того, що конфлікт – це ситуації, коли кожен її учасник відстоює власні інтереси, чітко стоїть на своїй позиції, при цьому часто проявляє вербальну агресію. При більш

ретельному спілкуванні з цим учнями виявляється, що діти засвоїли стратегії поведінки у конфлікті від своїх батьків. Для більшості учнів, конфлікти – це з'ясування стосунків, при цьому кожен вважає винним у конфлікті іншого.

Звісно ж, у процесі спілкуванні психолог і учні розглядають кроки виходу з конфліктів, шляхи, які допоможуть не довести конфлікт до критичної точки, але цього недостатньо. Важливо навчити учнів аналізувати ситуації і знаходити в них позитивні уроки, розглядати конфліктні ситуації як такі, які вказують на те, що слід щось змінити в своїх поглядах. Можна спробувати разом з учнями розглянути конфлікти, виробляючи потребу у вислуховуванні іншої сторони без критики. Якщо учень спробує це з психологом під час занять чи індивідуально, велика ймовірність, що такі дії закріпляться на поведінковому рівні і, можливо, учень погляне на конфлікт як на ситуації розгляду позицій один одного та події, які формують нові ідеї.

Важливо учнів навчити перебудовувати власну поведінку під час конфлікту. Уявимо, що виникла конфліктна ситуація. Насамперед, слід на хвилю зупинитись, спокійно вислухати іншу сторону, виразити свою думку. Якщо інший продовжує говорити на підвищених тонах, слід перенести розмову на інший час, або просто запропонувати людині чаю чи кави, відпочити і після цього продовжити розмовляти.

Усвідомивши, що порушено баланс інтересів, слід проаналізувати випадок, не доводячи його до загострення, до виникнення конфліктної ситуації, коли відбувається зіткнення думок.

Слід пам'ятати, що під час конфлікту об'єктивно і справедливо ніяка ситуація не вирішиться, тому все слід вирішувати в стані емоційної стабільності та спокою.

Дуже ефективним є програвання конфліктних ситуацій, під час яких учні зможуть відчувати себе безпосереднього в певній ситуації і спробувати нові моделі поведінки, а потім уже апробувати їх у реальному житті. Часто конфлікти виникають через те, що людина не вжила ніяких заходів спочатку,

коли труднощі лише починалися. Тому, маючи відпрацьовану модель поведінки, можна почуватися більш впевнено у ситуаціях спілкування.

Варто продумати наперед свої вчинки на випадок конфлікту. Коли він вже наближається чи відбувся, слід проаналізувати і після його ліквідації дати йому оцінку. Потім потрібно дати відповідь собі на наступні запитання: Чи вислухали ми іншу сторону? Чи можна було передбачити ситуацію? Який досвід ми повинні з неї винести?

Важливими є також наступні висновки. Конфлікти виникають періодично, потрібно лише навчитись поводитись під час них. У конфліктній ситуації слід намагатись змінити своє ставлення до неї, якщо ми не можемо змінити саму ситуацію. Долаючи перешкоди, ми перевіряємо свої сили, набуваємо впевненості в собі, зростаємо, розвиваємось.

Конфлікт є процесом зіткненням ідей, що демонструє людей як таких, які не є бездумними виконавцями чужої волі, а мають особисту думку, власну позицію, готові до саморозвитку, спільного пошуку ідей. Головне - навчитись керувати конфліктом, знати особливості його протікання та шляхи його вирішення, а також бути обізнаним у галузі психології. В цьому може допомогти шкільний психолог.

Список використаних джерел

1. Безпальча Р. Шляхи мирного розв'язання конфліктів // Соц.працівник. - 2006. - № 5.
2. Веренієнко В.Г. Управляти конфліктом професійно // Директор школи. Шк. світ. - 2007. - № 2.
3. Колонкова О. Конфлікти в нашому житті // Шкільний світ. - 2005. - № 8

Створення гуманістичних взаємин дитини та педагога як ресурс для розвитку особистості

Взаємини з дітьми – невід’ємна частина нашої педагогічної роботи. А внутрішня гармонія – це те, що передусім потрібне нині вчителю. Без внутрішньої свободи, гармонії, без любові вчителя до своїх вихованців неможлива ніяка педагогіка, неможливе саме існування школи.

Попередження та вирішення конфліктів значною мірою залежить від педагогічної майстерності вихователя. Кожна помилка педагога при вирішенні конфліктів травмує дітей, вселяє недовіру до нього, порушує систему взаємини між педагогом та дитиною. У педагога виникає глибокий стресовий стан, незадоволення своєю працею, нездорове усвідомлення залежності професійного самопочуття від поведінки дітей.

Для вирішення конфліктних ситуацій (конфлікти поведінки та вчинків) педагог повинен пам’ятати про об’єктивність. Найважчими є все-таки конфліктні взаємини. Вони найбільш тривалі й виникають на ґрунті недоброзичливих стосунків (антипатія) як наслідок постійний попередніх конфліктів діяльності та поведінки. Виправлення їх є випробовуванням професіоналізму педагога, оскільки він повинен стати вище почуттів образи, неприязні та показати учневі культуру, шляхетність у стосунках.

Педагогічна діяльність вихователя – це не тільки активний вплив на дитину у процесі спілкування з нею. Педагог, установлюючи з дитиною контакти, повинен враховувати не лише вікові, а й індивідуальні особливості, її настрій, почуття.

Невиразні контакти з вихователем гальмують дитячу активність, оскільки спілкування не насичене такими впливами, які б викликали б впевненість у позитивному ставленні дорослого до дитини.

Розглянемо конкретно, які саме переживання виникають у дошкільників за різного ставлення вихователя до них. Коли дитина бачить увагу, турботу й тепло з його боку, вона відчуває радість, прагне позитивних вчинків, виявляє готовність виконувати будь-яке доручення. Схвальні висловлювання педагога викликають задоволення, стимулюють ініціативу. Таким чином, ставлення, підкріплене відповідними емоціями, - ефективний засіб керівництва діяльністю і поведінкою дошкільників.

Формальні, сухі взаємини вихователя з дітьми зумовлюють відсутність емоційної співзвучності дитячих переживань з його почуваннями. Діти не можуть без додаткових прохань, нагадувань, виконати вказівку, доручення. Дехто навіть конфліктує, прагне повернути до себе увагу вередуванням, непослухом, пустощами. Малі не виявляють приязні і любові до вихователя, не звертаються з проханнями, за допомогою, уникають спілкування з ним.

Несподівані прояви тепла й турботи визначають непевний характер їхнього психічного стану: мінлива поведінка дорослого щоразу викликає нові емоції. Дитині буває важко зорієнтуватися у ставленні вихователя до себе. Тому що вся система взаємин залежить від настрою педагога.

Це знижує значущість оцінки педагога. Діти уникають прямих контактів, байдуже вислуховують його слова, нічим не виявляючи свого ставлення до них.

Аналіз особливостей почувань дитини показав, що лише за умови емоційних контактів з дорослим, усвідомлення себе об'єктом любові й уваги формується належне ставлення до його оцінки. І навпаки. Відсутність емоційної співзвучності гальмують активність, спрямовану на те, щоб заслужити схвалення.

Що ж показують ці різноманітні переживання? Насамперед те, що конкретно відчуває дитина з приводу певних виховних впливів дорослого, а також вираженням яких сторін її внутрішнього світу вони є.

Для старшого дошкільника чимало важить, як оцінюють вихователі, батьки його вчинки, успіхи й невдачі: яка їх оцінка – таким він і вважає їх ставлення до себе. А тому й уявляє його часом правильно, часом – ні. Скажімо,

може вважати, що дорослі добре ставляться, люблять його або, навпаки, несправедливі, прискіпливі.

Переживання дошкільника у процесі взаємин з однолітками допомагають педагогові зрозуміти, як дитина сприймає його думку про неї. Разом з тим її реакція зумовлює відповідне ставлення дорослих – вихователів, обслуговуючого персоналу. Дитину хвалять за те, що віддала свою іграшку іншому, і картають за непоступливість, скупість; відзначають, що вчасно допомогла товаришеві, і докоряють за те, що образила меншого. Емоційний відгук на ці виховні впливи стає уже складнішим, оскільки пов'язується зі ставленням навколишніх до таких вчинків і дій.

Коли дорослі жваво і об'єктивно реагують на поведінку дошкільника, чітко показують своє невдоволення, засмученість з приводу конфліктних вчинків і радість, задоволення, якщо він зробив щось хороше, то завдяки цьому закріплюються хороші переживання.

Через яскраві враження і почуття дитина усвідомлює свою поведінку. Від емоційної реакції педагога на факти, явища, події також залежить сприймання їх дітьми. І якщо ставлення вихователя дошкільники сприйматимуть і розумом, і серцем, воно може стати тим началом, яке викликає і формує відповідні моральні почуття.

Список використаних джерел

1. Буянов М. Ребёнок из неблагоприятной семьи: записки детского психиатра. – М: Просвещение, 2001 г.
2. Крутецкий В.А. Психология навчання і виховання школярів. – М, 1991.
3. Леві В.Л. Мистецтво бути іншим. – М., 1999.
4. Психологія дитинства: Практикум – К.: Главник, 2006.

Педагог – слабка ланка чи сильна фігура у шкільному конфлікті?

Всі ми родом зі школи. Кожна людина значну частину свого дитинства і зрілості проводить саме в ній. У школі вона росте, формується, вчиться спілкуватися та взаємодіяти з різними людьми, стає гідним громадянином суспільства. І те, який слід залишить шкільне життя у серці дитини, значним чином впливає на її подальшу долю та діяльність.

Проблеми у взаємодії учасників педагогічного процесу набувають все більшого значення для сучасної школи. Це пов'язано зі стрімким розвитком суспільства, зміною системи норм та стереотипів, що поглиблює проблему поколінь, ускладнює стосунки вчителів, учнів та батьків.

Як і будь-який соціальний механізм, школа іноді «дає збій», що виражається у виникненні конфліктних ситуацій. Різниця у віці, статусі, пріоритетах, обов'язках і обов'язків – все це створює сприятливий фундамент для зародження і розгортання конфліктів.

У перекладі з латинської слово «конфлікт» означає зіткнення. Це зіткнення протилежних інтересів, поглядів, позицій, думок, точок зору, прагнень.

Спеціалісти з конфліктології стверджують, що безконфліктних взаємин не буває. А з цього випливає, що ми не повинні боротися з конфліктами, як явищем, а мусимо навчитися використовувати їх для досягнення позитивної мети.

Причин та способів подолання конфліктів досить багато, вони різні, тому що абсолютно неоднаковими є учасники конфліктних процесів, різні рольові позиції яких достатньо описані у психолого-педагогічній літературі. Проте у школі завжди була ще одна зона конфліктів: «учень-учитель», «батьки-учитель», де головною «утискуваною» стороною є саме учитель. Про таке чомусь писати не прийнято, але ж воно є!

Пригадую, як минулого року різні телевізійні канали передали сенсаційну новину: учителька виграла судовий процес у учня! І пам'ятаю, який резонанс мала передача у педагогічних колективах: невже це можливо? Але потім усе замовкло, забулося. Подібна тема знову не в моді. Тільки чи на користь учителю і учневі мовчанка про гостроту стосунків? Які наслідки може мати замовчування і приховування реальної картини учнівсько-вчительських відносин? Породження ще більшого зла, жорстокості, вседозволеності. І це також не метод: судитися з учнем! Але якщо це єдиний спосіб поставити на місце хама, то і ним треба скористатися, бо як після цього заходити до класу?

Останнім часом знижується рівень духовної культури суспільства, нівелюються традиційні норми, ідеали, цінності, стереотипи. Психологи і педагоги свідчать, що значна частина школярів демонструє асоціальний тип поведінки, серед підлітків спостерігається тенденція до жорстокості, деградації. Мені здається, що часто відбувається підміна понять: лінощі плутають зі складним матеріалом, упевненість – із нахабством, вимогливість – із авторитаризмом, свободу слова – з відвертою брехнею і хамством, погану поведінку – з відсутністю елементарної культури.

Якось на батьківських зборах один із батьків негативно відгукувався про уроки молодшої учительки, мовляв, дитина не вчить цей предмет, тому що вчителька не вміє зацікавити (хоча на жодному уроці батько присутнім не був, такі висновки він робив зі слів дитини). І треба було бачити очі чоловіка, коли я сказала наступне: «Навчання – це робота. Хіба ви на своєму робочому місці завжди виконуєте тільки те, що вам подобається і чим вас зацікавили? Так, учитель повинен створити позитив, викликати інтерес, але разом з тим мусить підготувати дитину до справжнього життя, навчити боротися із труднощами». Зауважень до роботи педагога більше не було.

Ще у 1942 році великий О. П. Довженко писав: «Треба категорично перебудувати становище і роль учителя у суспільстві і в школі. (...) Ми зробили з нього безправного попихача будь-якого голови колгоспу, будь-якого дядька, і

потонула молодь у неуцтві, у безхарактерності, слабкодухості, безвідповідальності і нехлюйстві».

Нині надворі не 1942 рік, але учитель потребує ще більшої уваги і підтримки. Ми зобов'язані це зробити, для того щоб кращі випускники педагогічних вузів охоче ішли працювати в школу, не боялися бути ображеними і приниженими.

Конфлікти треба швидко залагоджувати і ліквідувати. У таких випадках моїм союзником виступає щирість:

– Образив учитель? Можливо. Розумію, тобі це неприємно. Але давай разом помірковано, що викликало таку реакцію? А як у подібних ситуаціях поводишся ти? Погоджуєшся, що це щось схоже? Ти вважаєш, що вчитель не має на це права? Але ж він мусив якось захистити тих дітей, які працювали, ще й виконували відповідальну роботу? Ти ж їм заважав! А що, по-твоєму, він мав робити? От бачиш, ти йому не залишив вибору, тому що на коректні зауваження ти не відреагував. Це не учитель, це саме життя посилає тобі знак: зупинись, щось ти робиш не так! - Ти ж розумієш, що учителі – це не якась окрема каста людей, які прилетіли до нас з іншої планети. Це звичайні люди, які мають свої риси характеру. Але саме цей учитель легко розв'язує задачі, (пише диктанти без помилок, багато знає про материки і океани...). Чому б тобі не навчитися у нього цьому?

– Ти прибирав у класі разом з усіма. А вчитель тобі не повірив? Тебе це образило? Але ж ти сильний! Допоможи йому повірити тобі. І це не правда, що вчитель тебе не любить. Я знаю, що нещодавно він хвалив твої малюнки і стінгазету, яку ти оформляв (тут обов'язково має бути правда, і її можна знайти, якщо дуже постаратися, навіть у безнадійній ситуації!).

Звичайно, бувають випадки, коли так само щиро треба говорити з учителем. І знаю випадки, коли вчителі визнавали свої помилки, просили вибачення у дітей. Не все так легко, часом процес примирення затягується і лякає складними наслідками. Але не треба втрачати надію!

Отже, головне у конфлікті – знайти порозуміння. А це у свою чергу сприяє створенню тіснішого контакту між людьми, які, беручи участь у спільному розв’язанні конфлікту та позитивно його вирішуючи, краще пізнають один одного, та допомагає глибше зрозуміти важливі проблеми, розвиватися персонально та використовувати у майбутньому певний досвід.

Таким чином, конфлікт – це рух уперед, це новизна, це удосконалення, це урок, який дає саме життя.

Список використаних джерел

1. Андреев В. І. Конфликтология. – М.: Народное образование, 1995.
2. Довженко О. П. Із щоденникових записів 1941-1942 р.– «Українське слово». Хрестоматія української літератури та літературної критики ХХ ст.– Київ: Видавництво «Рось». - 1994. – с. 50.
3. Швидка І. І. Конфлікти в освіті. Шкільна медіація: «Шкільному психологу усе для роботи». – 2011. – №2, лютий. – С.33.

Тетяна Левченко

Сучасний підліток та конфлікт

Серед важливих напрямків роботи практичного психолога - допомога у подоланні міжособистісних протиріч учнів у класному колективі. Суперництво у класі спостерігається вже в учнів початкових класів. Тому класоводу важливо звернути на це увагу.

Конфліктів не існує «хороших» або «поганих». Виникнення конфлікту свідчить проте, що у класному колективі зіткнулися протилежно спрямовані інтереси, думки, погляди.

«Чим відрізняються дівчатка та хлопчики?» - запитувала я у дітей. І отримувала відповіді, у яких діти звертають увагу на такі характеристики: різні характери; дівчата – ніжні, плаксиві, а хлопці сміливі, бойові. Звідси часто виникає конфлікт.

Спостерігаючи за учнями, помічала, що хлопці і дівчата у початковій ланці граються окремо, часто ображають один одного, придумують прізвиська. За кожним конфліктом завжди ховаються певні причини. Якщо їх зрозуміти – це означає зрозуміти дитину і те, що стоїть за конфліктом. Зазвичай, конфлікт розпочинають хлопці. Вони більш стійкіші у негативних рішеннях, але буває що першими конфліктують дівчата–лідери. Спостерігається така тенденція - якщо у родині мама лідер, то дівчинка, як правило, проявляє своє лідерство у класному колективі.

Перехід із початкової ланки до середньої супроводжується низкою специфічних проблем. Тому здійснюю психологічний супровід учнів – п'ятикласників. Проводячи соціометричні дослідження виявляю дітей-лідерів та дітей-ізолюваних. Бачу проблему класу і розпочинаю працювати у таких напрямках: об'єднання класного колективу проводжу у формі гри; залучаю ізолюваних учнів до спільної трудовій та творчої діяльності колективу; пропоную класному колективу взяти участь у спортивних змаганнях, олімпійських уроках.

Всі ці заходи здружують колектив, діти починають вболівати один за одного.

Також не стоять осторонь вчителі і батьки. З даною проблемою виступаю на психолого-педагогічному консиліумі, проводжу індивідуальні консультації.

Часто виникають конфлікти мати - дитина – батько. Якщо відбувається конфлікт у родині, то це обов'язково відбивається на поведінці дитини. Такий учень приходиться у клас знервованим, агресивним, починає конфліктувати з однокласниками, учителями. Такі діти часто заходять до мене на індивідуальну консультацію.

Часто чути скарги зі сторони вчителів і батьків на адресу старшокласників – стали самостійні, конфліктують з педагогами і батьками. У більшості випадків у старшокласників, що знаходяться у ситуації конфлікту, прослідковуються такі емоційні особливості, як роздратованість, розпач, незадоволення ситуацією, яка склалася. Все це означає, що конфлікт, скоріше за все, вже переріс у стадію інцидента. Інколи проблема ще не зрозуміла, але старшокласник починає сперечатися з педагогами, батьками з будь-якої причини. І навіть коли я як психолог допомагаю розібратися у конфліктній ситуації, то докази виявляються несерйозними, але емоційна хвиля вже захопила дитину.

Суть стадії конфліктних дій – перемогти і вирішити ситуацію на свою користь. Часто працюючи із старшокласниками на тренінгах, підводжу учасників до тієї думки, що в конфліктах практично неможливо отримати перемогу, адже будь-яка перемога тимчасова, довготривале тільки рішення дитини. В бажанні перемогти людина виробляє певну стратегію поведінки, яка не завжди іде на користь продуктивним стосункам.

Результати анкетування показали, що непорозуміння між батьками та дітьми часто виникають через незадовільне навчання дітей у школі. Ця проблема у наш час загострюється. Конфлікти виникають також і через критичне ставлення дорослих до вибору друзів. Батьки часто нав'язують дітям свою думку щодо вибору професії, не намагаючись зрозуміти, чому саме таким їхня дитина уявляє своє майбутнє. Рівень конфліктності у сім'ї зростає з віком дитини. Чим доросліша дитина, тим складніше буває порозумітися з батьками щодо власних планів.

Психологи вважають, що необов'язково конфлікт – це війна, хвиля негативних емоцій. Якщо стосунки у класному колективі розвиваються, то вони рідко бувають спокійними. Тут можна побачити і “війни”, і “перемир'я”. Але ці зв'язки живі, так як вони підживлюються дитячим неспокоєм, учні шукають свої позиції у колективі, свої істини, а, значить, успішно вчаться переборювати конфлікти.

Список використаних джерел

1. Ємельянова Є.В. Психологічні проблеми сучасного підлітка та їх вирішення у тренінгу. - СПб.: Речь, 2008.
2. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. - К., Наукова думка, 1996.
3. Крутецький В.А. Психологія навчання і виховання школярів. – М, 1991.

Тетяна Майборода

Розвиток навичок асертивної поведінки у вихованців школи-інтернату

Агресивна поведінка – один з яскравих показників соціальної дезадаптованості дитини. Елементарні ознаки агресії можна спостерігати в дітей уже в молодшому віці. У результаті соціалізації дитина вчиться контролювати свої агресивні імпульси, що необхідні для життя в суспільстві. У деяких дітей агресія залишається не соціалізованою і знаходить вихід у фізичному насиллі.

Останнім часом диференційований та індивідуальний підхід у навчанні та вихованні проголошується головним у школі. Звичайно, є такі діти, спілкуватися з якими саме задоволення. Але далеко не всі належать до цієї категорії. Майже в кожному класі зустрічається хоча би одна дитина з агресивною поведінкою. Вона нападає на дітей, обзиває, б'є, відбирає іграшки, грубо висловлюється, одним словом, стає загрозою для інших. Цю забіякувату грубу дитину важко прийняти такою, якою вона є, а ще важче зрозуміти. Агресивність дитини, це, насамперед, відображення внутрішнього неблагополуччя, невміння адекватно реагувати на події, що відбуваються

навколо неї. Дитина при цьому відчувається знедоленою, нікому не потрібною. От вона і шукає способів привернути увагу дорослих і однолітків. Формується таке світовідчуття в сім'ї. Агресивна дитина сприймає світ як ворожий і намагається захистити себе, завоювати своє «місце під сонцем». Дитина не знає, як інакше можна боротися за виживання в цьому світі. Такі діти не можуть самі оцінити свою агресивність. Їм здається, що весь світ хоче скривдити саме їх. Виходить замкнене коло: агресивні діти бояться й ненавидять навколишніх, а ті, у свою чергу, бояться їх.

Агресивні діти потребують розуміння та підтримки дорослих. Вони б'ються, кусаються й лаються саме тому, що не знають, як чинити інакше, їхній поведінковий репертуар жорстко стереотипний, убогий і обмежений. Якщо ми, дорослі, надамо їм можливість вибору способів поведінки, то наше спілкування з ними стане ефективнішим і приємнішим для обох сторін.

Працюючи вихователем, учителем, я засмучувалась, коли мої «розумники» ставали неслухняними, погано навчалися, бешкетували. Як практичний психолог я зрозуміла, що причини тут різні.

Не секрет, що більша половина учнів спеціальної школи-інтернату - з неблагополучних сімей: соціально не облаштованих, у яких батьки або родичі ведуть аморальний спосіб життя, де нормою є пияцтво одного з батьків, іноді обох, скандали. На жаль, діагнози дітей прямо пов'язані зі способом життя батьків або мають генетичне коріння. Часто до школи потрапляють діти, батьки яких раніше теж навчалися у нашій школі, що свідчить про спадковість захворювання.

Виокремимо чотири найважливіші характерологічні особливості вихованців шкіл-інтернатів:

1. Високий рівень особистісної тривожності.
2. Неадекватна самооцінка.
3. Відчуття знедоленості.
4. Позитивне сприймання агресії.

Для всіх вихованців шкіл-інтернатів характерні відхилення у спілкуванні з дорослими. Обмеженість сфери вибору друзів призводить до психологічної, емоційної самотності.

Формальне дисциплінування таких вихованців таїть у собі небезпеку відчуження у взаєминах дорослого і дитини. Відомо, що негативна поведінка дітей посилюється внаслідок несприятливих стосунків із педагогами, які не володіють навичками спілкування з «важкими» дітьми. Тривалі конфлікти, взаємна емоційна ворожість підсилюються викликають вербальною агресією дітей стосовно педагогів та фізичною агресією щодо своїх однолітків.

Завдання психолога у такому закладі освіти полягає в корекції агресивних тенденцій у поведінці дитини, навчанні дітей прийомам саморегуляції, тренуванні доброзичливої поведінки та вміння бачити позитивні риси інших.

Як же можна вплинути на небажані прояви агресії у дитини?

Дорослі повинні приділяти їй більше уваги, в певних ситуаціях проявляти більше рішучості. Така поведінка дорослих впливає на дітей заспокійливо. Але, безумовно, й дорослим необхідно стежити за своєю поведінкою, щоб не стати поганим зразком для дитини.

Уже протягом чотирьох років у роботі добрими помічниками й активними учасниками є класні керівники, вихователі. З ними проводжу індивідуальні консультації, тренінги «Агресивні діти», «Самопізнання» (учасники тренінгу «Агресивні діти» часто у своїй роботі використовують етюд «Врятуй пташечку», виховуючи співчуття, співпереживання, емпатію у дітей), круглі столи «Культура спілкування педагогів», «Психологічні особливості дітей молодшого шкільного та підліткового віку», семінари «Казкотерапія в щоденній роботі з дітьми», «Девіантна поведінка школяра. Шляхи її подолання». Особливі враження у педагогів залишив семінар «Казкотерапія в щоденній роботі з дітьми», під час якого учасники ознайомилися зі способами вирішення проблем за допомогою казки, змогли відправитися з краплинками в подорож до казки, активізували свої сили у грі «Ріпка». Гра-розминка «Ріпка» спрямована на активізацію учасників, створення позитивної атмосфери.

Психолог допомагає учасникам інсценізувати казку «Ріпка». Обговорюється, у роботі з якими дітьми можна використовувати цю розминку? Закінчився семінар медитативною казкою «Чарівник» (автор Т. Зінкевич - Євстигнєєва).

В інтеранті працює «Скринька доброти», що служить для листування між учнями і педагогами.

Виховувати добро, емпатійні навички, толерантність, навчати дітей аналізу свого внутрішнього стану та стану інших дітей, проводити психокорекційну роботу зі зниження агресії починаю з учнями початкових класів під час «Уроків доброти». Використовую ігротерапію, роботу з пластиліном, тістом, ритмічно-тілесні вправи, емоційні хвилинки, танець тощо.

У нашому закладі ввела традицію проводити загальношкільні акції «Атака компліментами», «Толерантність» (у таких акціях із задоволенням беруть участь учні старших класів).

І на завершення хочеться нагадати, що головною основою міцних взаємин з дітьми є безумовна любов. «Найголовнішою рисою педагогічної культури має бути відчуття духовного світу кожної дитини, здатність приділяти кожному стільки уваги і душевних сил, скільки необхідно для того, щоб дитина відчула, що про неї не забувають, її горе, образи, страждання поділяють». (В.Сухомлинський, «Серце віддаю дітям».)

Список використаних джерел

1. Белинская Е.В. Сказочные тренинги / для дошкольников и младших школьников. - Санкт-Петербург, 2006.
2. Ілляшенко Т. Чому їм важко вчитися? Методичний посібник. - Київ: Видавництво "Початкова школа", 2003.
3. Коробко С.Л., Коробко О.І. Робота психолога з молодшими школярами: Методичний посібник. - К.: Літера ЛТД, 2006.
4. Туріщева Л.В. Психокорекційні ігри в роботі педагога. - Х.: Вид. група "Основа", 2007.

Конфлікт у педагогічному спілкуванні: сутність, наслідки, подолання

Конфлікт – зіткнення протилежно-спрямованих тенденцій у свідомості індивіда, особистості та групи. Сигналами конфлікту є криза, напруженість, непорозуміння, інциденти, дискомфорт. До конфліктної ситуації входять: об'єкт – який сприймається як суперечка про щось зовнішнє; предмет – особистісне сприймання ситуації і дій опонента - суб'єкти конфлікту. Щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна зі сторін починає діяти, утискуючи інтереси іншої. Явне зіткнення інтересів призводить до конфлікту лише тоді, коли існуючі протиріччя порушують нормальну взаємодію людей, перешкоджають досягненню поставлених цілей.

Конфлікти можуть виникати практично у всіх сферах людського життя, зокрема в педагогічній діяльності. Учитель зобов'язаний бути вимогливим і терпеливим, принциповим і гнучким, об'єктивним і доброзичливим. Відповідальність за негативні наслідки конфліктів лягає на педагога. І. Д. Бех вважає, що «безумовна повага до особистості учня, адекватний рівень самоповаги, самоаналіз і самоконтроль – необхідні передумови формування навичок ефективної конфліктної поведінки педагога» [1, 48]. Вітчизняні науковці визначили види педагогічних конфліктів: «конфлікт діяльності (при невиконанні учнем навчальних завдань, пов'язані з успішністю, позаурочною діяльністю); конфлікт поведінки (виникає при порушенні учнем правил поведінки); конфлікт стосунків (виникає в емоційно-особистісних відносинах учнів і викладачів в процесі педагогічної діяльності в сфері їхніх відносин)» [3, 79]

Визначаємо наслідки конфліктів: дисфункціональні (негативні) - непродуктивні, конкурентні відносини між людьми; відсутність прагнення до співробітництва, добрих взаємин; згортання чи повне припинення взаємодії з іншою стороною, що перешкоджає досягненню спільних цілей; переконання,

що перемога у конфлікті є більш важливою, ніж вирішення реальної проблеми; почуття образи, незадоволеності, поганий настрій, зниження мотивації навчальної діяльності; уявлення про протилежну сторону як ворога, про свою позицію – як про винятково позитивну, а позицію опонента – тільки як негативну; функціональні (позитивні) – поліпшуються відносини між людьми; люди почувають себе причетними до вирішення важливої проблеми; спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя; сторони здобувають досвід співробітництва у вирішенні проблемних питань; руйнується синдром „покірності” – страх відкрито висловлювати свою думку, відмінну від думки старших.

Педагогічний конфлікт – часто проявляється як прагнення вчителя ствердити свої позиції і як протест учня проти несправедливого покарання.

Відомий російський науковець В.І. Журавльов визначає види педагогічного конфлікту:

«Конфлікт діяльності – виникає з приводу невиконання учнями домашнього завдання. Конфлікт поведінки – виникає з приводу порушення поведінки на занятті. Конфлікт стосунків – виникає в сфері емоційно-особистісних взаємодій учня та вчителя» [2, 38].

Причини конфліктів є об'єктивні та суб'єктивні. Суб'єктивними причинами виникнення конфліктів можуть бути: (з боку тих, хто навчається) невідповідність вчинків встановленим нормам суспільної поведінки, розбіжність особистих інтересів і цілей навчання, що задають ззовні; індивідуальних і колективних цілей; протиріччя між особистим внеском у спільну справу і рівнем домагання щодо соціального визнання; недоліки минулого досвіду спілкування та ін.; (з боку педагога) неправильна і вигідна власна поведінка, що не змінюється згідно з віковим і психічним розвитком учнів, педагогічний егоцентризм, тобто небажання бачити учня як активного і рівноправного суб'єкта діяльності, спілкування і поводження. Тобто основними причинами є відсутність дисципліни, певні риси особистості, низький професіоналізм, незадоволеність ролями.

Для розв'язання подібних конфліктів потрібна висока майстерність педагога. Треба зрозуміти причини конфлікту, позицію кожного учня в ньому, виявити педагогічну пильність, такт, сміливість і наполегливість у розв'язанні конфлікту. Звідси випливають підходи до розв'язання конфліктів:

1. Самостійне розв'язання конфлікту: придушення негативних емоцій; звернення до розуму та інтуїції – релігійний, філософський, естетичний.
2. За допомогою посередника – авторитету, керівника, профспілки тощо.
3. Застосування опосередкованих методів – вихід емоцій, емоційне оновлення, примусове слухання.

Засобами подолання педагогічних конфліктів є психологічний аналіз ситуації, запрошення третьої „авторитетної” особи для розв'язання конфліктної ситуації, групове обговорення ситуації на таких рівнях: у конфліктуючій групі, у класі, у педагогічному колективі, на розширеному засіданні педагогічного колективу. Ми вважаємо, що основними показниками позитивного вирішення конфлікту є: ліквідація об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, гармонізація спілкування педагогів і учнів на основі зближення їхньої позицій, підвищення ефективності предметної взаємодії між педагогом і учнями.

Список використаних джерел

1. Бех І.Д. Виховання особистості: У 2 кн. Кн. 2: Особистісно-орієнтований підхід: науково-практичні засади / І.Д Бех. – К.: Либідь, 2003. – 344 с.
2. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. - М. - 1995. - 302 с.
3. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: Учеб. Пособие / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.
- 4.

Місце емоційних погладжуваль в ситуації виникнення та вирішення педагогічних конфліктів

В ході спілкування люди обмінюються повідомленнями, або, мовою транзакційного аналізу (ТА), *транзакціями*.

Прикладом такого обміну транзакцій може бути наступна розмова: Учень каже вчительці, а та посміхається: «Добрий день, Тамаро Павлівно!». Вчителька доброзичливо відповідає: «Вітаю тебе, Колю!».

Або, наприклад, така розмова. Вчитель вітає свою колегу на початку робочого дня: «Здрастуйте! Бажаю Вам вдалого дня!». Колега роздратовано у відповідь: «Вічно Ви такий життєрадісний! Не розумію, і як тільки в наш час можна бути оптимістом!?»

Під час обміну транзакціями люди свідомо чи несвідомо виражають своє ставлення одне до одного. Умовно кажучи, підтверджують або не визнають значимість свого співрозмовника. В ТА одиницю такого визнання називають *погладженням*.

Так, у першому прикладі, транзакції вчителя й учня вказують на те, що ці люди визнають одне одного. Скоріше за все, що наведені погладження приносять цим людям задоволення, оскільки відповідають їхнім очікуванням.

Тоді як у другому прикладі колега явно не сприймає погладження вчителя як позитивне. Воно дратує його. Одночасно з тим і вчителю отримане прогладження, мабуть, не принесло відчуття задоволення.

Однак, і в першому, й другому випадку транзакції відбулися, і люди обмінялися певними погладженнями. І навіть якщо ці прогладження не цілком задовольнили їх, вони все одно отримали увагу до себе. А краще отримати хоч якесь прогладження, ніж не отримувати жодного.

Транзакційні аналітики зазначають, що незалежно від віку, статі, етнічної та соціальної приналежності люди відчують потребу у визнанні. Кожному необхідні погладження інших для підтримки свого фізичного та психологічного здоров'я. Отримуючи прогладження, люди ніби підтверджують своє існування та свою значимість для інших.

В ТА класифікують провідні погладження наступних видів:

Вербальні й невербальні. Всі транзакції, можливо, лише окрім тих, що здійснюються під час телефонних розмов, включають вербальні й невербальні прогладження. Приміром, в наведених ситуаціях люди виражали через інтонацію та посмішку доброзичливе чи роздратоване ставлення до співрозмовника.

Позитивні й негативні. У першому прикладі ми припускаємо, що люди були задоволені своєю взаємодією, вони отримали та надали позитивні прогладження. У другій ситуації у відповідь на позитивне прогладження вчителя колега відчув роздратування й відправив негативне прогладження, яке явно сприймалося вчителям як неприємне.

Умовні й безумовні. Наведені приклади описують безумовний вид погладжуваль, адже вони стосуються безпосередньо самих співрозмовників. Якщо ж висловлювання стосувалися би певних дій людей, то мова велася б про умовні прогладження. Приміром, вчителька могла би відповісти: «Бачу, ти підготувався до уроків. Вітаю тебе!» Колега міг би сказати: «Кхе-кхе! Вдалого-вдалого! Казати Ви гаразд, а ось зробити, нарешті, нормальний конспект уроку – це для Вас непосильна задача!»

Комбінації різних видів прогладжуваль часто є причиною виникнення конфліктів у педагогічному середовищі.

Приміром, негативні безумовні погладження: «Як же Ви мене зараз дратуєте!», «Не потрапляй мені на очі. Я не хочу тебе бачити», «Чого витріщився, я тебе питаю?».

Негативні умовні погладжування: «Цей приклад ти розв'язав неправильно», «Не розмовляй голосно на уроці», «Ти в нас як клоун», «Олю, ти поводиш себе так само погано, як Настя!»

Отже, педагогічне середовище – це одна з тих сфер життєдіяльності, де вчителі, учні й батьки можуть отримувати регулярно погладжування різного виду. А також вчитися новим, альтернативним видам. На жаль часто люди навчаються отримувати погладжування лише або переважно під час конфліктів і протиріч. Обумовлений цей спосіб звичкою людини отримувати й надавати саме такі прогладжування в колі свого близького оточення.

Разом з тим людина таємно (часто навіть для себе) може бажати отримати інші, рідкісні для себе погладжування. Так, можливо учень звик отримувати позитивні вербальні умовні погладжування з приводу своєї здатності чітко викладати свою думку. Хоча вони й подобаються йому, однак, одночасно з цим він хоче, щоб класний керівник підійшов до нього й сказав, що він ще й гарний товариш для своїх однокласників. Однак, при цьому учень ймовірно може продемонструвати деяку неконгруентність у тому, як він прийме таке погладжування. Можливо, в дитинстві він вирішив: «Я розумний, але некомпанійський». Тоді погладжування вчителя не входить до звичного кола погладжувачів учня, виходить за рамки його образу Я. Приймаючи його, він може сказати: «Дякую». Однак, говорячи це, він може відвертатися від учителя або хихикати: «Дякую, хе-хе».

На прикладі видно, що деякі люди не усвідомлюючи того, позбавляють себе погладжувачів, які могли б отримувати без будь-якого ризику. І якщо класний керівник і надалі буде надавати подібні погладжування учню, існує висока вірогідність того, що хлопець досягне успіху й у професійній діяльності, і стане душею компанії.

Важливо, щоб висловлювання вчителя були щирими, тобто щоб дорослий щиро бажав розвивати в учневі одночасно з обізнаністю і його комунікабельність. Тоді такі погладжування будуть нести в собі позитивний зміст й підкріплювати саме цю поведінку учня.

Зустрічаються випадки, коли педагог робить зовні позитивні погладжування, однак, паралельно з тим, вони несуть в собі й негативний «підтекст».

Учні: «Молодець! Ти, як і завжди, майже дотягуєш до відмінної оцінки».

Колезі: «В тебе гарний вигляд, – зазвичай ти виглядаєш дуже сіро та старомодно».

Це приклад *штучних (пластикових) або солоденьких погладжувань*. Під час них співрозмовник наче відправляє позитивне погладжування, а потім забирає його.

Для визначення особливостей погладжувань можна запропонувати таку вправу: *Наведіть приклади отримуваних Вами прогладжувань. Чи були серед них щирі погладжування? Якщо так, то які? Чи зустрічалися штучні? Чи нехтували співрозмовники під час обміну транзакціями запропонованими погладжуваннями? Як приймали у наведених прикладах співрозмовники бажані для себе погладжування?*

В певних ситуаціях людям може бути важко зробити позитивні погладжування або попросити про них іншого. Для когось буде складно відмовитися від небажаного та прийняти бажане погладження, або зробити його для самого себе.

Такі особливості транзакційної взаємодії залежать від звичного ще з дитинства способу реагування на різні типи погладжувань. Разом з тим, важливо, будучи дорослим, переглянути ці ранні рішення і, при бажанні, змінити їх.

Важливо, щоб поряд з тим, коли вчитель надає учню негативні погладжування, він висловлював і позитивні варіанти вирішення ситуації. У протилежному випадку у учня відсутні альтернативні адекватні приклади розв'язання проблеми. Вчителю необхідно виховувати в учневі через погладжування розуміння змісту та значення неконструктивних реакцій, формувати відносно них моральну позицію.

Надаючи учню лише негативні погляджування, вчитель автоматично принижує здатність учня вирішувати ситуацію, мислити та приймати відповідальність та адекватне рішення про своє життя.

Відправлені людині, особливо дитині, негативні погляджування, що принижують її або її здібності, формують в неї уявлення про себе, і далі, відповідно до цього уявлення, дитина може прийняти рішення діяти у ключі приписаних їй транзакцій.

Приміром, вчитель гнівно говорить учню: «Що за дурниці! І як ти тільки міг до цього прийти!» Варто пам'ятати, що навіть ті погляджування, які начебто з погляду батьків і вчителів відповідають якостям дитини, наприклад, такі як «ледар» або «забіяка», приносять величезну шкоду, оскільки формують у дитини образ самої себе, за межі якого їй потім важко вийти. І, оскільки ці погляджування є одночасно й негативними актами визнання, тобто формами, в яких дитина звикає отримувати знаки уваги, то згодом вона починає своєю поведінкою неусвідомлено провокувати педагога та близьких на те, щоб вони давали їй знаки уваги саме в цій формі.

Отже, важливими є бесіди вчителя з учнями про внутрішній світ людини, про свої власні переживання, відносини, з тим, щоб у дітей формувался набір понять для опису переживань, для розуміння інших людей, їх особливостей.

У транзакційному аналізі психотерапевти дотримуються думки про те, що людині важливо навчатися просити інших про надавання вам бажаного погляджування. Цінність погляджування, отриманих за проханням, не відрізняється від значимості погляджувань, про які людина не просила. У випадку нещирого погляджування людина може просити свого співрозмовника про справжнє погляджування.

Нижче у таблиці 1. «Профіль погляджування» (за Джимом Маккенном) відмітьте у стовпчиках, у відповідності до вашої інтуїтивної оцінки, частоту наступних показників: погляджування інших (учні, їхні батьки, колеги та інші); прийняття пропонуванних погляджувань; прохання про погляджування; відмова у погляджуванні.

У транзакційному аналізі дотримуються думки про те, що в кожній людині є певний запас погладжувань – *банк погладжувань*. Коли людина отримує погладжування, вона не лише проживає його на цей момент, але й відкладає спогад про нього в банк погладжувань. Якщо для людини це погладжування представляє особливу цінність, то вона може використовувати його знову в якості *самопогладжування*.

Іноколи в школі й дома вчать, що надавати собі самопогладжування соромно. Однак, накопичені погладжування в банку так само, як і отримані в цей момент, продовжують підтримувати певну поведінку. Тому надаючи щирі позитивні погладжування учню, вчитель закладає в його банк самопогладжування позитивної спрямованості, якими учень в разі необхідності зможе скористатися (в ситуації, коли вчителя немає поряд). Важливо погладжувати себе заради власного задоволення, а не у якості нагороди за щось.

Неважко припустити, що позитивні погладжування «гарні», а негативні «погані». Можна прийти до думки, що людям потрібно настійно роздавати й приймати позитивні погладжування, бажано безумовні, у необмежених кількостях. Насправді вчителю важливо пам'ятати, що потреба в погладжуваннях заснована на потребі визнання. Визнання, тобто констатація факту існування, – це і є погладжування. «Не помічаючи» якихось сфер поведінки учня, колеги або інших людей, що уявляються як «негативні», вчитель визнає їхнє існування лише почасти.

І позитивні, й негативні умовні погладжування дуже важливі, бо вони слугують людям засобом пізнання світу. Приміром, в школі учень побився з іншим. Вчитель зробив йому зауваження, однак і надав альтернативний продуктивний приклад розв'язання конфлікту. Зауваження не сподобалося хлопцю. Учень засвоїв, що якщо він хоче, щоб вчителька не кричала, а посміхалася, то може домогтися цього шляхом утримання від бійки. Також за бажанням він може скористатися наданим продуктивним варіантом поводження в подібній ситуації.

Таблиця.1. Профіль погладжування (за Джимом Маккенном)

	Як часто ви надаєте учням (їхнім батькам, колегам, іншим) позитивні погладжування?	Як часто Ви приймаєте від учнів (їхніх батьків, колег, інших) позитивні погладжування?	Як часто ви просите про бажані для вас позитивні погладжування?	Як часто Ви відмовляєте учням (їхнім батькам, колегам, іншим) у позитивні погладжуваннях, яких вони чекають?	
Завжди					+10
Дуже часто					+8
Часто					+6
Інколи					+4
Дуже рідко					+2
Ніколи					0
	Надаю	Приймаю	Прошу	Відмовляю	
Завжди					-10
Дуже часто					-8
Часто					-6
Інколи					-4
Дуже рідко					-2
Ніколи					0
	Як часто ви надаєте учням (їхнім батькам, колегам, іншим) негативні погладжування?	Як часто Ви приймаєте від учнів (їхніх батьків, колег, інших) негативні погладжування?	Як часто ви просите про бажані для вас негативні погладжування?	Як часто Ви відмовляєте учням (їхнім батькам, колегам, іншим) у негативних погладжуваннях, яких вони чекають?	

Тобто у дорослому житті умовні погладжування виконують для людей і сигнальну функцію. Негативне умовне погладжування вказує людині, що комусь не подобається її поведінка. Знаючи це, вона може вирішити, змінювати свою поведінку, чи ні. Позитивне умовне погладжування сигналізує, що комусь подобається те, що людина робить. Таким чином, позитивні умовні погладжування допомагають людям відчувати свою компетентність.

При відсутності негативних умовних погладжувачів у людини немає приводу для зміни своєї поведінки, навіть якщо вона йде їй на шкоду. Саме це і відбувається, коли люди «надто виховані», щоб сказати комусь, що йому треба частіше прати сорочки. Навколишні можуть цуратися такої людини, а вона не знає, чому, і що з цим робити.

Таким чином, здоровий коефіцієнт погладжувачів буде містити в собі як позитивні, так і негативні погладжування, умовні і безумовні. Людям не потрібні негативні безумовні погладжування, але навіть вони несуть деякий корисний сигнал, яким вони можуть скористатися. Отже, вчитель може знайти вихід з конфліктних ситуацій, підвищити ефективність своєї роботи, якщо позитивно погладжує іншого за те, що добре, а не тільки негативно за те, що погано. Адже, щоб діти й дорослі люди мати стійко позитивний образ себе, їм потрібно більше позитивних, а не негативних погладжувачів.

Добре, коли для позитивних погладжувачів застосовують слова схвалення та прийняття типу: «Сьогодні ти чудово виглядаєш», «Я знаю тебе як компетентну (розумну, думаючу) людину», «Я в тебе вірю», «Так, я згоден – ти абсолютно правий», «Я поважаю твою точку зору», «Я рада, що ти вмієш думати сам», «Я приймаю твої почуття», «Я радий бачити тебе дорослим», «Мені подобається, коли ти проявляєш ініціативу», «Я радий, що саме ти мій учень».

Важливо, щоб ці підтримуючі погладжування виходили з переживань, пов'язаних з турботою за інших (стан Турботливого Родителя), або з таких, що найбільше відповідають ситуації «тут і тепер» (его-стану Дорослого).

Список використаних джерел

1. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – Спб.: Речь, 2007. – 283 с.
2. Стюарт Й., Джойнс В. основы ТА: Транзакційний аналіз. / Пер. з англ. К.: ФАДА, ЛТД, 2002. – 393 с.
3. Технологии коммуникации в транзактном анализе / Под ред. О.А.Голубковой. – Спб.: Изд-во «Ом-Пресс», 2006. – 100 с.

Ольга Перепада

Діяльність волонтерів психологічної служби як чинник запобігання конфліктності в закладі

Людське життя суперечливе, у ньому кожний індивід так чи інакше самовизначається й самостверджується в процесі конфліктологічної взаємодії. Протягом свого існування людина пізнавала світ, розвивалася, творила завдяки тому, що завжди стояла перед вибором і проблемних ситуаціях. У цьому закладено великі потенції її життя та суспільного саморозвитку. Основним стрижнем розвитку людини та суспільства стали проблеми, що вимагали розв'язання через тверезе осмислення, гуманні дії та розумне передбачення, спрямовані на уникнення конфліктів.

Перехідний період, який ми нині переживаємо, супроводжується конфліктними ситуаціями. Викликані вони соціальними недугами, які охопили економіку, політику, культуру, освіту, мораль. У суспільстві змінюються ціннісні орієнтації, комунікативні структури, утверджується ідеологічний плюралізм та ін. Усі ці зміни позначаються на системі людських відносин досить складно й проблемно. Подолання проблем слід розуміти як перехід від існуючої до іншої якісної реальності. Формуючи філософію нового

світосприйняття, ми створюємо умови для кожного індивіда, що стосуються його самореалізації у проблемному, але небезконфліктному житті. Так історично розвивалося суспільство, такі наші реалії сьогодні, так завжди розвиватиметься суспільний процес, у якому людина постає і самотньою цінністю, і творцем.

Підлітковий період – це період, коли відбуваються бурхливі фізіологічні та психологічні зміни в організмі. Зміна чи розширення соціального середовища та соціальних вимог до підростаючої особистості часто провокують емоційні та нервово-психічні сплески.

Підлітковий вік вважається перехідним не лише у фізіологічному, але і в соціо-психологічному відношенні. Саме на цей період припадає формування характеру. Цей вік не випадково називають „важким”. Підліток – не тільки і не скільки об’єкт соціально-педагогічної дії, він, у першу чергу, - активний суб’єкт взаємодії з оточуючим світом, батьками, учителями, ровесниками.

У підлітковому періоді виникає найбільше конфліктів. Часто самим його учасникам не під силу знайти вихід із ситуації, що складається, за допомогою до дорослих звернутися не дозволяє впертість, а думка однолітків є такою важливою. Постають питання самоствердження, самореалізації, самопізнання... І чомусь саме у класних колективах розгорається безліч конфліктів, які заважають навчатися, забирають енергію, знижують самооцінку.

Чому так відбувається? Можна допустити, що значної кількості конфліктних ситуацій можна було б уникнути, якби підлітки володіли елементарними навичками спілкування, володіли різними способами реагування у конфлікті, враховували унікальність ситуації.

На мою думку, в школах бракує достатньої інформації з означеного питання, багато вчителів, не говорячи вже про учнів, на достатньому рівні не знають про способи реагування в конфлікті.

Ідея дослідження реального стану обізнаності старшокласників із цього питання виникла ще в 2006 році. Ми, психологічна служба міста Ватутіне, розробили власну анкету, розраховуючи саме на підліткову вікову категорію та

намагалися встановити, наскільки підлітки володіють інформацією про конфлікти, як реагують в них (за основу взято класифікацію К.Томаса), які відчуття володіють ними після конфлікту, чи робляться певні висновки.

Анкетування проводилося в трьох старших класах однієї із шкіл м.Ватутіного. В анкетуванні прийняло участь 58 учнів. З отриманих результатів стало очевидно, що третина підлітків погано розуміють саму сутність поняття «конфлікт». Найчастіше серед причин, що призводять до виникнення конфліктів, старшокласники називають непорозуміння, неспівпадіння точок зору, глузування, вживання нецензурних слів, образи.

Лише третина респондентів беруть на себе відповідальність за виникнення конфліктів, решта (більше 70%) перекладають провину на однокласників.

Із власних способів вирішення конфліктів найчастіше обирають компроміс 61% та суперництво 54%. На другому місці називають співпрацю 23%. Інших способів не назвав ніхто, тож можна припустити, що вони залишаються невідомими.

Про позитивну роль конфліктів знають лише 34% старшокласників, для більшості конфлікт проходить без розуміння причини його виникнення. Визнають свою безпорадність в навичках регулювання сили та частоти конфліктів 90% опитаних та наголошують на важливості допомоги з боку друзів чи однолітків і лише 16% погоджуються на отримання допомоги від дорослих (учителів, батьків, психолога).

Отже, за результатами анкетування серед старшокласників причинами конфліктів у підлітковому віці переважно є непорозуміння та образи. Реагують в них також стандартно: або домовляються, де в чому поступаються, ідуть на компроміс, або до кінця відстоюють власну точку зору, часто не зважаючи на думку оточуючих. Позитивні наслідки від конфлікту здатна вбачати лише незначна кількість підлітків. Тож і висновки, як правило, роблять лише вони, а для більшості конфлікт є неприємною миттю у їхньому житті, яка, промайнувши, щезає без засвоєння досвіду.

Сама по собі напрошується відповідна гіпотеза: якщо надати підліткам достатньо інформації та навчити їх взаємодіяти, навчити навичок спілкування, то кількість конфліктів зменшиться або вони будуть проявлятися у конструктивній формі.

Необхідно залучати волонтерів психологічної служби, навчивши їх проводити групи зустрічей серед однолітків або взагалі серед підлітків, де вони будуть спілкуватися та навчатися навичок безконфліктного спілкування. Тобто створити спілку старшокласників чи просто навчити волонтерів здійснювати профілактику виникнення конфліктів в учнівському середовищі. Але школярі мають самі приймати певні рішення, самі вирішувати проблеми, тобто навчання та спілкування мають проходити при мінімальному контролі з боку вчителів, соціального педагога чи психолога. Можна називати це по-різному: волонтерство, шкільна медіація, діяльність органів шкільного самоврядування тощо.

Вертаючись до точки зору Мелібруди „За психосоматичними захворюваннями завжди стоять нерозв’язані внутрішні конфлікти, почуття провини, невиконані бажання і почуття, яким не був даний вихід”, можна погодитися із актуальною на даний момент тенденцією як в медицині так і в психології, що будь-який невирішений конфлікт у всякому випадку проявить себе, неважливо, будь-то через захворювання, посилення почуття меншовартості, роздратованість, неухважність, перенесення негативних почуттів у ту сферу, де людина має змогу себе проявити.

До того ж, підлітки не відчують в собі сили впливати на конфлікт. І допомогу вони готові прийняти здебільшого лише від друзів, однолітків.

А якщо надати їм таку можливість? Якщо самі старшокласники, нехай то будуть волонтери психолога чи соціального педагога, створять свою спілку/організацію, де в тренінговій формі (як то роблять волонтери за програмами „рівний-рівному”, „Молодь на роздоріжжі”, „Діалог”), будуть навчати підлітків навичкам безконфліктного спілкування, дадуть достатньо інформації для роздумів, навчать конструктивно вирішувати конфлікти.

Ми маємо прийняти як належне наступне.

Конфлікти – невід’ємна частина людського буття, і не можна говорити про те, що вони не приносять користі і є патологічними. Виникають конфлікти через несхожість людей, через те, що уявлення, почуття у кожного з нас не одні і ті ж, і часом приходять у зіткнення одне з одним. Слід враховувати, що люди мають різний професійний рівень, життєвий досвід, індивідуальні риси характеру і темпераменту, різну стать. Можна зробити висновок, що конфлікти охоплюють всі види й рівні відносин людини з самою собою і оточуючою дійсністю. Вони вічні і завжди актуальні. І ніж витратити енергію на пошук засобів уникнення конфліктів, краще замислитись, чи існує якась можливість конструктивної й успішної поведінки у випадках конфліктів. Варто пам’ятати, що на всі випадки життя рецептів немає. Будь-який висновок, схема щодо побудови людських відносин потребують не механічного виконання, а творчого переосмислення в кожному окремому випадку.

На нашу думку, ідея створення юнацької спілки заслуговує на увагу. Підготовка волонтерів із числа старшокласників та проведення подібних груп зустрічей серед підлітків значно зменшить рівень конфліктності в учнівському середовищі.

Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М: ЮНИТИ, 1999.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, и люди, которые играют в игры. – М.: Лист – Нью, 1997.
3. Кошечко Н.В. «Тренінг „Молодь вибирає конструктивний конфлікт” // Практична психологія і соціальна робота. - 2005. - №7, №8, №9, №11.
4. Личко А.Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. – Л.: Прогресс, 1983.
5. Тернопільська В.І. Психологія для старшокласників. – Київ, 2004.
6. Фопель К. Психологические группы. Рабочие материалы для ведущего. – М.: «Генезис», 2005.

Конфлікт як явище в сучасному шкільному соціумі: формат «учитель-учень»

Конфлікт (від латинської *conflictus* - “боротися разом”) є щоденним фактором життя, котрий охоплює всі його прояви [5,92]. Прагнення з’ясувати суть аналізованого явища, адекватно його репрезентувати призвело до появи численних наукових публікацій (А.М. Бандурко, Ф.М.Бородкін, І.М.Тічанова, Н.М.Коряк, В.М.Нагаєв, Д.І.Скотт, В.О.Храмов, М.В.Цюрупа та ін.). Метою розвідки є спроба репрезентації конфлікту як явища в сучасному шкільному соціумі у форматі “учитель-учень”.

Проблема конфлікту не втрачає актуальності протягом усього усвідомленого буття людства. Його гострота по-особливому відчувається на “зламів” періодів суспільного розвитку [4, 3; 7, 5]. Один із найуспішніших теоретиків конфлікту Рудольф Дарендорф наголошував: “Той, хто вміє впоратися з конфліктами шляхом їх визнання та регулювання, бере під свій контроль ритм історії” [7,6]. М.В. Цюрупа зазначає, що “сучасний ритм людської історії в пікових проявах свідчить про “тотальність” конфліктів у сучасному світі”; з одного боку, між цивілізаціями, з іншого – в навчанні, побуті тощо [7, 6].

Велику частину часу дитина та підліток проводить у освітніх закладах, що нерідко супроводжується конфліктами, відповідно – стресами, відчуттям незадоволеності та под. [1, 250; 24]. Наведу приклад типової гострої педагогічної ситуації. Молодий вчитель викликає до дошки учня для аналізу мовних явищ, але учень не зміг виконати завдання. Вчитель запрошує до відповіді ще декількох школярів. Дисципліна в класі погіршується. На дошці з’являється слово з помилками. Вчитель спочатку цього не помічає. Учні поводяться галасливо, вчитель звертається до них, але результату не досягає. Лунає дзвінок. Урок фактично зірвано.

Вчитель у школі може бути людиною-посередником (медіатором) між учнями, учасниками конфлікту, або між їхніми батьками. Інколи у спілкуванні між учителем і учнем домінують категорії імперативності, модальність повинності, при цьому складовою формою є вираз: “Ти повинен...” Серед варіантів можуть бути такі: “уважно слухати”, “...не відволікатися”, “...не розмовляти з сусідами”, “поважати вчителів, батьків, дорослих”, “...слухати старших”, “завжди мати при собі щоденник” тощо. Без сумніву, імперативність у стосунках вчителя і учня може спричинити конфліктні ситуації. Натомість варто в навчальному процесі використовувати фрази на зразок: “Я переконана (переконаний), ти можеш дуже гарно навчатися”, “Ти знаєш, що поважне ставлення до старших, літніх людей є ознакою культури особистості”, “Кожен може мати власну думку, проте до думки поважної людини варто дослухатися” тощо.

Учителю потрібно дотримуватися певних правил педагогічної комунікації, як-от: 1) не намагатися за кожним негативним вчинком школяра бачити винятково негативні причини; 2) не допускати некомпетентності при викладанні навчальної дисципліни; 3) використовувати опосередковані (непрямі) способи впливу на учнівську молодь; 4) озброїтися спеціальними прийомами оцінювання вчинків дитини та підлітка (наприклад, парціальна негативна оцінка, за котрою учень усвідомлює, що в певній, конкретній ситуації він помилився, проте з часом можна виправитися тощо); 5) спільна діяльність підвищує авторитет комунікантів; 6) конкретність вчителя знижує напруження під час спілкування [1,26;3,26;5,92;6,95].

Коректне розв’язання конфліктних ситуацій є однією з головних складових професійної компетентності педагога, важливим у психологічному вмінні вчителя є вміння не допустити конфліктну ситуацію. Приблизно так виглядає початок та розвиток конфліктної взаємодії: учень бешкетує – учитель підвищує голос, демонструючи власну педагогічну некомпетентність, а в результаті дитячий колектив перестає позитивно сприймати вчителя.

Отже, конфлікт є невід'ємною складовою життя, також почасти і навчального процесу, є проявом незгоди між людьми, групами людей тощо. Слід усвідомлювати, що це, насамперед, взаємодія, взаємовплив, діалог. Без сумніву, конфлікт може спричинити згодом розвиток гармонійних відносин, докорінно щось змінити за умови позитивно налаштованих суб'єктів комунікативного акту. Необхідно підтримувати, задовольнити обидві сторони та шляхом взаємного толерантного ставлення досягти консенсусу чи компромісу.

Список використаних джерел

1. Басараб Л.В. Оминаймо гострі кути! Конфлікти в дитячому колективі. Л.В. Басараб //Шкільному психологу. 2011 – №5. – С.25-27.
2. Варій М.Й. Психологія особистості: Навч. пос. М.Й. Варій – К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 592 с.
3. Кириленко А.І. Конфлікти між учителями й учнями. Способи їх розв'язання /А.І. Кириленко// Шкільному психологу. 2011 – №4. – С.24-28.
4. Нагаєв В.М. Кофліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Навчальний посібник /В.М. Нагаєв. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
5. Панченко Н. Як поводитися в конфліктній ситуації? /Н. Панченко// Позакласний час. – 2006. – №7-8. – С. 92-93.
6. Сивакова Л.Ю., Костенко Т.Г. Конфлікти та причини їх виникнення /Л.Ю. Сивакова, Т.Г. Костенко// Позакласний час. – 2006. – №7-8. – С. 94-98.
7. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник /М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

Психолого-педагогічний супровід «нового» підлітка

Сучасні діти... Які вони? Чим вони живуть? Що становить основу формування дитячої особистості?

Сьогодні варто говорити про феномен нової дитини: пересічний школяр початку третього тисячоліття – істота більш поінформована, прагматична, винахідлива, незалежна, відкрита, суперечлива у порівнянні зі своїми попередніми однолітками. Сьогоднішній школяр не стільки гірший чи кращий за свого попередника, скільки просто інший. Із «новою» дитиною важче мати справу не стільки через її кращу, порівняно з попередніми поколіннями, поінформованість, скільки через більшу відстороненість від реального життя, меншу довіру до дорослих, емоційну нестійкість, конфліктність.

Сучасні діти та підлітки не визнають авторитету дорослих, в тому числі й учителів. Застосування до них традиційних методів навчання та виховання часто не спрацьовує. Підліток - людина, яка вважає себе вже дорослою, прагнучи свободи. Найменша опіка сприймається, як насилля над його особистістю. Дорослі не встигають зреагувати, взяти до уваги зміни, які відбуваються з дітьми, зрозуміти їх, усвідомити «за» і «проти», вибираючи адекватні засоби налагодження контактів з «новими незнайомцями». Прагнучи привернути увагу дорослих до себе як до особистості, підлітки використовують усі відомі їм методи: демонстративність, шокуючу зовнішність, нестандартні та неочікувані вчинки, сумнівне оточення. Але понад усе вони прагнуть визнання з боку дорослого себе як особистості.

Слід пам'ятати, що первинну соціалізацію дитина проходить у сім'ї. Упродовж усього життя дитина набуває досвіду за безпосередньої взаємодії з батьками, братами й сестрами, а з іншого – процес соціалізації дитини забезпечується за рахунок спостереження за особливостями взаємодії інших членів сім'ї між собою.

Виконуючи свої обов'язки, батьки застосовують той тип батьківства, який засвоїли через власний сімейний сценарій чи рішення про який прийняли самостійно. Ось деякі життєві позиції, які свідчать про те, що у стосунках батьків і дітей будуть можуть виникати конфлікти: у батьків - небажання сприймати зміни, які відбуваються «Вона ще зовсім дитина! Так чому ж повинні ставитися до неї як до дорослої?», надмірне домінування: «В сім'ї головний – я! А кому не подобається – той може йти геть!», абсолютизація власного життєвого досвіду, сприйняття життя молоді як чогось неправильного.

У підлітків: повне заперечення цінностей, життєвого досвіду дорослих; небажання (страх) думати про власне майбутнє, втеча від відповідальності: «Ви мене народили – ось і вирішуйте тепер всі проблеми!»; шантаж, маніпуляція. У батьків і дітей: відсутність гнучкості, безкомпромісності: «Буде так, як схочу я, і крапка!»; абсолютна впевненість у правильності власної точки зору: «Є дві думки: одна моя, інша неправильна!»; втеча від контакту, небажання обговорювати проблеми.

Уміння слухати може стати найважливішою складовою створення гармонії у взаєминах дорослих і дітей. Також кожна дитина потребує батьківської любові. Якщо в родині відсутня любов, панують байдужість, хронічні конфлікти, пияцтво, нехтування інтересів підлітка, у нього формуються негативні риси характеру, мовлення спрощується до лайки, відсутній інтерес до будь-якого виду діяльності, верх бере вулиця з її проблемами – курінням, пиятикою, наркоманією і т.д.

Не довіряючи власним дітям, батьки виховують у них відчуття псевдозначущості, призвичаюють їх до показухи; у них низька віддача, вони виконують доручення абияк, щоб відчепилися, задовольняються низькою або посередньою якістю зробленого. Власні зусилля, робота над собою з боку дітей підміняються хитрощами, перекладанням відповідальності на інших, спрощенням або підміною життєвих цілей і цінностей. Сучасні діти відрізняються підвищеною нервозністю, надмірною вразливістю, образливістю, емоційною неврівноваженістю. Рівень сімейної гармонії або дисгармонії – це

фактори, які можуть впливати на поведінку дитини в сім'ї і за її межами, а також вплинути на її відносини з оточуючими в зрілі роки.

Дорослим необхідно будувати стосунки з сучасними дітьми з позиції «рівний – рівному».

Для успішного спілкування та співпраці з підлітками дорослим необхідно визнавати дорослість підлітка, поважати його інтереси та вибір, рахуватися з його думкою; довіряти дитині, тоді довіра буде взаємною; стимулювати розвиток самостійності підлітка; прагнути допомогти розкрити особистісний творчий потенціал дитини, що сприяє формуванню позитивної «Я – концепції» особистості.

Усвідомлюючи вплив дитячо-батьківських стосунків на подальший розвиток та формування дитини як особистості, у Смілянській загальноосвітній школі I – III ступенів №4 проведено тренінгове заняття з батьками учнів 1 класу на тему «Похвала. Критика. Покарання». У ході заняття для роботи з батьками використано відеозапис години спілкування з учнями 1 класу «Батьківське виховання очима дітей». Під час відеозапису учні 1 класу поділилися методами впливу, які застосовують стосовно них у їхніх родинах. У процесі роботи з батьками було розглянуто прийоми похвали, критики та покарання, а також мотиваційний компонент негативних вчинків дітей. Розроблені правила конструктивного спілкування з дітьми та інформаційні буклети «Похвала і покарання: «за» і «проти».

У процесі роботи з учнями 2 класу досліджувалися причини конфліктної поведінки дітей. Першоджерелом дитячої агресивності виявилось порушення дитячо – батьківських стосунків. Виходячи із отриманого результату практичним психологом та учнями 2 класу було прийнято рішення провести День порад для батьків. Протягом дня учні за власним бажанням пропонували батькам занотовані на стікерах поради щодо їхнього виховання. Зворотній зв'язок відбувся: батьки написали лист-відповідь дітям щодо даних ними порад. По завершенню спілкування дітьми і батьками було оформлено газету: «День виховання батьківлят».

З метою формування почуття сімейної єдності, створення позитивного психологічного клімату в сім'ї та комфорту у спілкуванні між членами родини проведено тренігове заняття з учнями 8-11 класів та їхніми батьками «Батьки і діти: кроки назустріч». В ході заняття використано вправу «Прогулянка довіри», яка спрямована на формування позитивних змін у взаєминах, налагодженні стосунків у родині, заснованих на довірі та безумовному сприйнятті один одного. Робота в групах «Поміняймося місцями» дала змогу на деякий час батькам стати безтурботними дітьми, а підліткам – розважливими дорослими, які повинні приймати рішення та шукати вихід із запропонованих життєвих ситуацій. Набуття нового життєвого досвіду пішло на користь як дорослій аудиторії, так і підростаючому поколінню.

Суттєво змінилися цінності дітей та молоді, інтереси, ідеали, лексика... Іншим став життєвий контекст, та не змінилось головне призначення дорослих людей – виростити дитину щасливою, з відчуттям радості, оптимістичних життєвих перспектив. Відповідальність за це лежить на нас із вами. Дорослим і виправляти помилки. Щодня. Свідомо. Кожному на своєму місці. У міру своїх можливостей. Сьогодні, не відкладаючи на потім.

Список використаних джерел

1. Горбушина О.П. Психологический тренинг. Секреты проведения. – СПб.: Питер, 2007. - 167.: ил – (Серия «Практическая психология»).
2. Дитина у кризовому соціумі: як її зрозуміти і виховувати / Упоряд. Л.Шелестова. – К.: Ред. загальнопед. газ., 2004. – 128 с. – (Б-ка «Шк. Світу»).
3. Макарычева Г.И. Коррекция девиантного поведения. Тренинги для подростков и их родителей. – СПб.: Речь, 2007. – 368 с
4. Яценко Т.С. Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально – психологічне навчання: Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2004. – 679 с.: іл.

Дослідження особливостей конфліктної поведінки учнів та педагогів

Як шкільний психолог я хотіла дослідити причини виникнення конфліктів у нашому навчальному закладі та розробити шляхи їх подолання.

Дослідження проводилося на базі Уманської ЗОШ №14. У ньому брали участь учні 8-их класів (67 особи) і вчителі школи (15 осіб).

Основною метою дослідження було визначення причин виникнення конфліктів між учителями й учнями, їх особливості, а також способи розв'язання.

Важливо було також з'ясувати: наскільки частими є конфлікти у шкільному середовищі; як впливають особистісні якості вчителя на частоту виникнення конфліктів і способи їх розв'язання; хто частіше провокує конфлікти і хто має робити перший крок до їх вирішення; чи адекватно оцінюють обидві сторони свій «внесок» у виникнення й вирішення конфлікту; чи впливає рівень довірливості взаємин учителів і підлітка на частоту виникнення конфліктів; над чим ще необхідно працювати обом сторонам, щоб стосунки стали більш рівними, довірливими.

Для проведення дослідження використано кілька методик: діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К.Томаса; психогіометричний тест С. Делінгера; визначення темпераменту особистості за Айзенком.

Методика Томаса дає можливість визначити, як найчастіше поведуться вчителі й підлітки, які форми поведінки в конфліктних ситуаціях вони вибирають, і наскільки доцільною є ця поведінка.

Методика діагностики особистості за допомогою психогіометричного тесту дає змогу визначити тип особистості вчителів і учнів, характеристику їхніх окремих якостей і особливостей поведінки.

Визначення темпераменту у учасників дослідження може показати, наскільки впливає і чи впливає взагалі розбіжність у темпераменті на частоту виникнення конфліктних ситуацій.

Були отримані наступні результати.

Результати тестування за методикою К. Томаса "Діагностика схильності особистості до конфліктної ситуації"

	суперництво	співпраця	компроміс	уникнення	пристосування
учителі	9 %	19 %	38 %	15 %	22%
учні	20 %	25 %	19 %	19 %	10 %

Даний тест проводився у групах-класах для підлітків і індивідуально для вчителів.

За твердженням самого К. Томаса, при униканні конфлікту не досягає успіху жодна зі сторін. При ситуації конкуренції, компромісу або пристосування один з учасників може виграти, а інший програти, або програють обое. І тільки в ситуації співпраці виграють обидві сторони конфлікту.

З огляду на вищевикладене можна проаналізувати результати тесту. Так, можна сказати, що поведінка в конфліктній ситуації вчителів і підлітків значно відрізняється. Так, четверта частина підлітків прагне до співпраці, водночас, як серед учителів до неї прагнуть менше п'ятої частини. 38% учителів прагнуть до компромісу. Серед підлітків ця група складає всього 19%. Досить великий відсоток підлітків (20%) прагне до суперництва, доводячи свою правоту. Серед учителів ця група складає 9%. Велика група вчителів (22%) прагне до пристосування в конфлікті, водночас, як серед учнів їх лише 16%.

З даного тесту можна зробити висновок, що, виходити з конфліктної ситуації вчителі й підлітки намагаються різними шляхами. Для розвитку поведінкових стратегій, які той чи інший контингент використовує менше,

можна побудувати тренінги з використанням різних моделей поведінки у конфлікті.

Результати психогометричного тесту.

Після проведення даного тесту серед підлітків були отримані наступні результати: кількість „зигзагів” – 35%; кількість „кіл” – 33%; кількість „трикутників” – 16%; кількість „прямокутників” – 12%; кількість „квадратів” – 4%. Підлітки не приймають такі фігури: „прямокутників” – 35%; „трикутників” – 23%; „зигзагів” – 23%; „кіл” – 6%; „квадратів” – 2%.

Але чіткої залежності між «неприйнятною» фігурою і кількістю конфліктів простежити не вдалося. Так, серед учителів, із якими діти найчастіше конфліктують, найбільша кількість (60%) – „трикутники”, далі, по мірі спадання, йдуть „зигзаги”, „кола”, „прямокутники” і „квадрати”.

Як видно, конфліктні ситуації „трикутники” викликають манерою поведінки і стилем спілкування з людьми. Це, як правило, досить тверді люди, егоїстичні й егоцентричні. Вони нетерплячі, домагаються своїх цілей, орієнтуються на статус і кар’єру. Вони впевнені, рішучі, прагнуть командувати й розпоряджатися, мають запальний і неприборкуваний характер. З такими людьми дуже складно співпрацювати або шукати компроміси, що, як видно, і є основною причиною виникнення конфліктних ситуацій.

Результати дослідження залежності кількості конфліктів від темпераменту.

У ході дослідження темпераменту учнів і вчителів були отримані наступні результати. Серед підлітків меланхоліки й сангвініки складають по 27%; холерики -24%; флегматики -22%. Серед учителів меланхоліків 38%; сангвініків - 32%; холериків і флегматиків - по 15%. Конфлікти в основному, відбуваються між такими групами: меланхоліки - холерики - 46% випадків; меланхоліки - сангвініки - 21%; меланхоліки - флегматики - 12,5%; сангвініки - холерики - 8%; сангвініки - флегматики - 4%; флегматики - флегматики - 4%; холерики - холерики - 4%. Як ми бачимо, «воюють» в основному між собою «лабільна» (запальна) група (меланхоліки з холериками), що є, назагал,

зрозумілим, та групи, що відрізняються за обома показниками – і лабільності, і екстра-інтроверсії, тобто, люди з прямо протилежною типологією (меланхоліки і сангвініки).

Отже, врахування рис характеру та темпераменту учасників навчально-виховного процесу, їхнього життєвого досвіду та стилю реагування на конфліктогенні стимули допоможе психологу у наданні ефективної допомоги дітям та дорослим у складних комунікативних ситуаціях. Організація та проведення психологом відповідних тренінгів для учнів та вчителів, що спрямовані на розширення поведінкового репертуару учасників, допоможуть зробити спілкування дітей та дорослих більш грамотним та продуктивним.

Тема конфліктів узагалі, а також між учителями й підлітками, не є новою. До неї звертались науковці, психологи й педагоги. Але кожна школа - це свій колектив - індивідуальний, ні на що несхожий організм, що розвивається. І тому кожна школа має свої специфічні проблеми і конфліктні ситуації і вирішує їх по-своєму.

Наскільки вирішені будуть ці проблеми, залежить від того, як увесь колектив школи (учителі й учні) дивиться на можливість зведення конфліктів до мінімуму, на можливість встановлення дружніх, зацікавлених, довірливих стосунків усередині колективу, на створення дійсно дружньої шкільної родини.

Список використаних джерел

1. Основи практичної психології / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.: Підручник. – К.: Либідь, 1999. – 536 с.
2. Практическая психология в тестах. – М.: «АСТ – ПРЕСС КНИГА», 2001.
3. Серова Л.Г. Тесты для персонала. – Ростов-на Дону: «Феникс», 2003.

Організована конфліктна взаємодія як шлях до згоди

Відколи існує дві думки, відтоді існує конфлікт. Кожна людина індивідуальна, зі своїми бажаннями, потребами, прагненнями. А якщо прагнення однієї людини заважають реалізації бажань іншої, то відповідно, виникає конфлікт. Тому тема конфлікту в освітньому середовищі як потреби змін є вельми актуальною.

Гармонійний розвиток особистості багато в чому визначається тим, у якому колективі вона знаходиться. Колектив стає засобом формування особистості тільки тоді, коли в ньому є позитивний психологічний клімат, адже сприятливий психологічний клімат є запорукою успіху у формуванні гуманних взаємин.

Психологічний клімат – емоційно-психологічний настрій колективу, у якому на емоційному рівні відображаються особисті й ділові взаємовідносини членів колективу, обумовлені їх ціннісними орієнтаціями, моральним нормами й інтересами.

Психологічний клімат формується під впливом двох факторів: 1. Мікросоціальні умови: специфіка функцій колективу щодо поділу праці, ступінь ізолювання колективу від широкого соціального середовища, його віковий склад і розподіл за статтю; 2. Соціально-психологічна атмосфера суспільства (вплив суспільних подій на життя колективів, що можуть призводити до конфліктів).

Навколо явища конфлікту склався цілий світ забобонів і міфів, притаманних не тільки повсякденному мисленню, але і більшості начебто професійних робіт і популярних посібників. Якби ці забобони і міфи мало впливали на практику вирішення конфліктів, то про них не варто було би турбуватися і можна було би залишити для уїдливих дискусій вузьких фахівців. Тільки от справа в тому, що головні помилки щодо конфлікту як явища і як

терміна призводять до суттєвих ускладнень на практиці, перешкоджають освоєнню конструктивних підходів до конфліктів і заважають створенню точніших моделей і технологій вирішення конфліктів.

У багатьох словниках і підручниках автори, особливо не замислюючись над уже звичними виразами, відповідають, що конфлікт - це зіткнення інтересів, думок і дій людей і організацій. Але ж у реальності соціального життя стикаються тільки люди, які і є носіями і розпорядниками інтересів, думок і дій - самі по собі інтереси, думки і дії ні з чим зіткнутися не можуть, а якщо навіть і зіткнуться, то жодним чином не зможуть на це зіткнення відреагувати.

Складова зовнішньої сторони конфлікту - це переживання і дії людини, пов'язані з тим, що під загрозою опиняються її соціальні якості та соціальні виміри (оцінки).

Конфлікт, таким чином, - це проблеми з образом «Я», з самосприйняттям у двох вимірах - індивідуальному і соціальному.

Це особливий тип проблем і особливий цілий світ процесів і явищ внутрішнього життя людини, але з такими зовнішніми проявами, які ми легко плутаємо з характером або з діловими якостями особистості, а також з процесом вирішення дійсно зовнішніх завдань і проблем.

Для розуміння цієї проблеми в осягненні поняття конфлікту спробуємо використати аналогію з картинкою і з механізмом створення картинки.

Уявімо, що ми дивимося футбольний матч вперше в житті, при цьому взагалі не знаючи ще, що таке спорт і, зокрема, ігрові види спорту (такий «марсіанський» погляд цікаво використовував Ерік Берн, автор відомої книги «Ігри, в які грають люди»). Ми можемо в результаті подумати, що це бійка за м'яч (до речі, згадайте старого Хотабича з дитячої казки, який теж уперше побачив футбол і обдарував всіх футболістів м'ячами, щоб вони через один м'яч не сварилися, і те, як важко було Вольці пояснити йому, для чого тут стільки народу зібралося). Але якщо ми познайомимося з культурними нормами і звичками, з традицією спортивних ігор та їх специфічними правилами, то

виявимо величезний «підземний» пласт, на поверхні якого і опиняться два з лишнім десятки здорових чоловіків, які ганяються за одним невеликим м'ячиком. Футбольне поле з гравцями - «картинка», а культура, традиції, норми і правила - «механізм картинки».

Є технології вирішення об'єктивних проблем, є технології вирішення конфліктів і є необхідність ці обидва процеси об'єднувати (але не змішувати!).

Будь-яка технологія передбачає дотримання певних правил і володіння певним набором навичок. Відповідно, будь-яка поведінка в конфлікті, навіть якщо вона не усвідомлена і начебто не контролюється його учасниками, все одно може бути розглянута як гра (типу спортивної) з певними правилами, а якість і ефективність цієї гри в істотному ступені визначається кваліфікацією гравців, тобто тим, як вони вміють виконувати ті чи інші технічні прийоми.

Етап розв'язання міжособистісного конфлікту є найскладнішим завданням для його учасників, яке потребує прояву творчості. Саме міжособистісний рівень передусім вимагає вникнути в психологічну сутність суперечностей між сторонами, що конфліктують, не віддаючи переваги тому чи іншому опонентові.

Слід відзначити, що конфлікти можуть розв'язуватись як у результаті прийняття та реалізації системи заходів цілеспрямованого впливу на обидві протидіючі сторони, так і шляхом самоплинного перебігу, коли учасники чи треті особи не вживають для регулювання процесу ніяких зусиль.

Хоча конфлікти можуть носити негативний характер, з конфліктами, як явищем неминучим, не треба боротися. Ними треба управляти. Правильно організована конфліктна взаємодія – це вірний, хоча і не легкий шлях до згоди. Конфлікти можуть виникати практично у всіх сферах людського життя, у тому числі і при здійсненні професійної діяльності. Організація і зміст діяльності визначають специфіку конфлікту. Мають характерні особливості і педагогічні конфлікти. Проте в будь-кому конфлікті як соціально-психологічному явищі в діалектичній єдності представлено загальне, особливе і одиничне.

Конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки. Якщо вони сприяють ухваленню обґрунтованих рішень і розвитку взаєностосунків, то їх називають функціональними (конструктивними). Конфлікти що заважають ефективній взаємодії і ухваленню рішень, називають дисфункціональними (деструктивними). Підкреслимо ще раз – треба не знищити всі умови для виникнення конфліктів, а навчитися правильно ними управляти. Щоб направити конфлікти в конструктивне русло, необхідно уміти їх аналізувати, розуміти їх причини і можливі наслідки.

Більшість дослідників схильні вважати, що існування суспільства без конфліктів неможливе, оскільки конфлікт є невід'ємною частиною буття людей, джерелом змін, що відбуваються в суспільстві.

Список використаних джерел

1. Волков Є.Н., доцент кафедри загального та стратегічного менеджменту НФ НДУ ВШЕ. Методичні матеріали.
2. Киршбаум Э.И. Психолого-педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе: Дисс. канд. психол. наук. – Л., 1986.
3. Практическая психология для преподавателей. – М.: Информационно-издательский дом "Филинь", 1997. – 328 с.
4. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991. – 200 с.
5. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб. пособие – СПб.: Изд-во Михайлова В.А. – 2000. – 349 с.

Попередження шкільних конфліктів у роботі практичного психолога

Що стає причиною виникнення конфліктних ситуацій у школі?

У результаті моїх спостережень за учнями та діагностики я прийшла до висновку, що основою дитячих конфліктів стають як незнання норм і правил співжиття з іншими людьми, так і невміння їх дотримуватися, небажання зважати на почуття й потреби інших та через невміння розв'язувати проблемні ситуації, що породжують конфлікти.

Зі свого досвіду можу сказати, що тип поведінки учня в конфліктних ситуаціях визначається його темпераментом, характером, самооцінкою та життєвим досвідом. Способи розв'язання учнівських конфліктів нерідко зумовлені типом сімейного виховання. У своїй роботі намагаюся навчити учнів правильно вирішувати конфлікти або уникати їх, якщо це можливо.

Конфлікти, які виникають у класах, є небезпечними за своїми наслідками як для конкретного учня, так і для всього класу. Адже він створює напругу, яку переживає весь колектив. Унаслідок конфлікту можливе вимушене чи стихійне усунення з колективу одного або декількох членів, що також може послабити напругу в класі. Колектив прагне виключити того зі своїх членів, чий вплив помітно слабне. Щоб цього не трапалося, я в таких класах проводжу години спілкування: «Наші потреби та потреби оточуючих», «Конфлікт – як діяти», «За що я поважаю інших людей»; анкетування: «Які конфлікти трапляються у вашому житті?», «Конфлікти у моєму класі», «Ваша поведінка у конфліктній ситуації», а також тести: «Оцінка конфліктності особистості», «Чи конфліктна ви особистість?», «Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів», «Оцінка тактики переговорів у конфліктах», «Як я ставлюся до конфлікту»...

Під час проведення години психолога навчаю дітей підвищувати свою самооцінку та ознайомлюю їх із правилами уникання і виходу з конфліктних

ситуацій. Роботу в даному напрямку розпочинаю з погляду дитини на саму себе, тобто з її самооцінки. Навчаю дітей любити себе, пояснюю, що любов до себе – це не те саме, що себелюбство, а передумова нашого ставлення до ближніх. Якщо людина не має достатньої любові до самої себе, то вона не спроможна любити інших. Відсутність любові до себе породжує відсутність любові до інших. Утверджуючи власну гідність, навчившись любити і цінувати себе, набагато легше побачити і полюбити добро в інших.

Під час проведення системи корекційних занять учні виконують завдання типу: «Придумайте невеличке оповідання, згадайте життєвий випадок, коли людина не використала свого щасливого випадку через низьку самооцінку». Одне з завдань звучить як «Я себе люблю і поважаю за ...», у якому учні називають п'ять своїх позитивних рис характеру чи згадують свої, бодай невеличкі, життєві досягнення. Під час наступних зустрічей школярі пишуть у два стовпчики свої риси характеру - позитивні та ті, які б хотілося змінити, обдумують написане та дають зворотний зв'язок.

Наступне завдання, яке даю учням: «Складіть список всіх своїх чеснот. Частіше дивіться на нього і шануйте себе».

А ще діти малюють психомалюнки «Три речі, які ви робите добре», «Мій найбільший успіх у житті», «Моє хобі», які допомагають мені зрозуміти внутрішню суть конфлікту в класі чи між конкретними членами колективу. Обговорюємо твердження: «Ця людина не вважає, що нею керують обставини, а навпаки, вона певна, що сама керує своєю долею», розповідаю їм оповідання «Долоня і пісок».

Виховую в учнів упевненість і самоповагу, бажання знаходити спільні погляди і думки в колективі. Наводжу випадки, обговорюємо їх, розповідаю їм (під час проведення години психолога), що кожна дитина – особистість, яку потрібно поважати. Коли сильний ображає слабого, то потрібно всім класом заступитися за нього. Зосереджую увагу дітей на тому, що потрібно сприймати інших людей такими, як вони є, вибачати помилки, поважати їхні погляди.

Допомагаю працювати класному керівнику з класом. Більшу увагу приділяю конфліктним дітям, проводжу з ними бесіди «Етика поведінки школяра», «Що таке дружба? Якою вона може бути?», «Конфлікт – як діяти?», тренінг «Формування культури взаємин», «Оминаємо гострі кути», «Вчимося бути толерантними»...

У школі я прагну застосовувати різні методики, зокрема влаштовувати для дітей рольові ігри. Пропоную розіграти кілька конфліктних ситуацій. Прагну до того, аби свої думки висловила кожна дитина.

У своїй роботі звертаю увагу дітей, вчителів та батьків на те, що потрібно підтримувати вербально навіть негативну думку, з повагою ставитися до «розумних» і, на їхню думку, «нерозумних».

Мета моєї роботи - навчити дітей будувати стосунки в колективі. Так, навчитися розуміти оточуючих не зовсім легко, не вельми легко зрозуміти їхні почуття і відчуття. Тому пробуємо поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти причини її вчинків та слів. Людина потребує поваги завжди, у різних ситуаціях. Називати її по імені – це і є повага. Цього вчать учні на тренінгах, бесідах, диспутах, корекційно - розвивальних заняттях, під час годин психолога.

Спілкуючись з дітьми, звертаю їхню увагу на те, що треба навчитися активно слухати. Для такого слухання мають бути енергія і бажання, тому що на відміну від звичайного слухання активне передбачає ще й бажанням почути і зрозуміти іншого. Обговорюю з дітьми правила спілкування.

Беру участь у зустрічах за круглим столом, під час яких обговорюємо такі питання: Як ми дізнаємося, що інша людина на нас гнівається? Як ми дізнаємося, що подобаємося іншій людині? Що таке «Я – висловлювання»? Як «Я – висловлювання» може знадобитися у конфліктній ситуації? Яке з двох висловлювань допоможе залагодити конфлікт: «Ти мене ніколи не слухаєш, ти зовсім поганий товариш», «Мене дуже засмучує, що ти мене не слухаєш, тому що коли ти так чиниш, мені здається, що ти мене не любиш?» Чому потрібно уникати слів «завжди» і «ніколи»?

Значну увагу приділяю індивідуальній роботі з учнями. Наприклад, цікавлюсь: «Пригадайте свої конфлікти, яким шляхом ви їх розв'язували?» «Що в результаті вийшло?». Розглядаємо результати кожної ситуації та даємо разом відповіді на запитання: «Чи був ефективним ваш метод розв'язання конфлікту?», «Чи вважаєте ви, що використаних вами метод сприяв досягненню потрібного результату?»

У будь – якому випадку потрібно пам'ятати, що у вирішенні конфліктних ситуацій, в які потрапляють школярі, основна роль належить їхнім батькам, класним керівникам, психологові та соціальному педагогові, тобто, дорослим людям та спеціалістам. Адже саме дорослі формують моделі поведінки учнів. Справа дорослих – розповідати та демонструвати дітям, як долати той чи інший конфлікт. У жодному разі дітей не треба ображати, називати їх неслухняними, конфліктними тощо. Не будуть корисними і довгі лекції на тему «Як треба себе поводити і як чинити не варто». Навпаки, необхідно застосовувати повчальні та цікаві бесіди. Батькам, у свою чергу, також варто долучатися до цієї справи.

Маю надію, що моя системи роботи з подолання учнівських конфліктів допоможе дітям змінити своє шкільне життя на краще і взяти на себе відповідальність за свої вчинки. Отримані знання допоможуть учням у різних ситуаціях приймати чіткі, виважені рішення. А дотримання правил безконфліктного спілкування зробить школярів позитивними, успішними, товарицькими особистостями і зменшить число конфліктів у їхньому житті.

Список використаних джерел

4. Баранова Н. Психокорекція агресивності та конфліктності у підлітків // Психолог. – 2005. - № 36.
5. Джинни Грехем Скотт. Конфликты. Пути их преодоления. - К.: Внешторгиздат, 1991.
6. Самоукина Н.В. Игры в школе и дома. - М., 1995.

Продуктивні шляхи виходу з конфлікту

Кому з нас не доводилося зіткнутися з конфліктною ситуацією, пережити її і якимсь чином вирішити? Думаю, кожному, бо конфлікт - це зіткнення, а зіткнутися можуть думки, сили, інтереси, потяги, домагання ... та хіба мало що ще. Список може бути продовжений як завгодно, тому що прояви людських почуттів дуже багатогранні, і причини, що штовхають людину до конфлікту, теж різноманітні. У будь-якому випадку конфлікти займають значне місце в нашому житті.

Які причини ж конфлікту? Думаю, їх багато. Якщо говорити про внутрішній конфлікт, то це індивідуально: ставлення до навчання, до своїх обов'язків, зміна місця роботи (навчання), зауваження начальника, вимоги вчителя, тертя в сім'ї, боротьба за владу, ревності і багато інших приводів. Причини зовнішнього, міжособистісного чи міжгрупового конфлікту - розбіжність точок зору, конкуренція, різні цілі в досягненні результату і неприйняття цих цілей оточуючими.

Психолог Г. С. Абрамова вважає однією з причин конфліктів, що трапляється найчастіше, «нездатність, небажання або невміння кожного учасника конфлікту подолати внутрішнє Я, прагнення будь-яким способом відстояти свою позицію, довести свою правоту, досягти бажаного»[1, 19].

Безумовно, в цілому конфлікт - не трагедія, а природний процес, який виникає всередині людської спільноти, будь то класний колектив, сім'я, навчальний заклад. Часто це допомагає виявити раціональне зерно в вирішенні ситуації, якщо конфлікт не виходить за рамки розумного в способах з'ясування істини. Такі розбіжності навіть є стимулом і до особистісного росту, і до об'єднання колективу, і до зміцнення взаємин.

Тобто, при такому конфлікті ділового характеру стикаються різні, протилежні точки зору, що, в кінцевому підсумку, сприяє появі найбільш оптимальної думки і рішення, що об'єднує всіх. Це за умови, якщо керівник

поведе себе мудро і зуміє зберегти ділові контакти, вчасно зробивши кроки, що координують дії.

Як же вийти з тієї чи іншої ситуації, пов'язаної з гострими психологічними переживаннями, що викликають спалах, вибух, гучну емоційну розрядку і гучні з'ясування стосунків?

Все, звичайно, залежить від глибини конфлікту і від його масштабності. В одному випадку досить простого вибачення, в іншому необхідні більш масштабні рішення.

Шляхів виходу з конфлікту багато, і один з них - це угода на основі взаємних поступок, звана компромісом. Про важливість компромісу і співробітництва наголошують відомі психологи Джинні Г.С., Журавльов В., Ложкін Г. та ін. [2, 3]. Компроміс не означає відступу, навпаки, це вміння знайти вихід з положення без серйозних втрат. У цілому ряді випадків, коли мова йде саме про взаємини людей, для виходу з конфлікту необхідний саме компроміс. І не треба думати, що компроміс принижує вас, обмежує вашу гордість. Навпаки, на компроміс ідуть люди сильні, впевнені у своїй правоті, а нездатність до компромісу, швидше за все, є показником невпевненості в собі.

Є ще більш досконалий вихід із ситуації - співробітництво. Воно дає більше задоволення, ніж компроміс. Адже при співпраці інтереси і цілі всіх сторін враховані і задоволені. Зберігається повага до особистості партнера, рівність з ним.

Однак, крім доброї волі до миру, дуже важливо вміти правильно, адекватно оцінювати себе.

Дуже важливо вміти уважно слухати співрозмовника, співчувати, співпереживати, відчувати емоційний стан іншої людини, ставити себе на його місце і розуміти мотиви його вчинків і поведінки в цілому. Людина, яка об'єктивно оцінює ситуацію і здатна розібратися в конфлікті, роз'яснити позицію сторін, знайти компроміс, щоб уникнути сварки та непорозуміння, користується авторитетом і підтримкою.

В педагогічній діяльності вчителя значущим чинником є вміння знайти вихід із конфліктної ситуації, який би не вів до приниження жодної сторони, а, навпаки, спрямовував би конфлікуючі сторони на адекватну самооцінку своїх дій і вчинків. Спосіб організації вирішення педагогічного конфлікту, побудованого на врахуванні індивідуальних особливостей кожної конфлікуючої сторони, передусім, учня, більш незахищеного у зіткненні зі вчителем, слід вибудовувати в контексті гуманістичного підходу.

Слід зрозуміти, що конфлікт — це нормально. Усі люди різні, і відмінності сприймати дуже важко. Негативні почуття — це такі самі почуття, як і позитивні, які потрібно виявляти та обговорювати.

Якщо ми не виявляємо відкрито своїх почуттів і потреби або робимо вигляд, що не помічаємо їх, це ще не означає, що вони кудись зникають. Вони залишаються «всередині» і «починають виявлятися» іншими способами.

Гуманістичний підхід до розв'язування конфліктних ситуацій можливий при глибокому розумінні суті конфліктів, їхніх причин, стадії протікання, типів та функцій. Важливим у цьому плані є також вивчення особистих якостей учителя, що значною мірою визначають стиль професійно-педагогічного спілкування та переважаючий спосіб реагування в конфліктній ситуації.

Список використаних джерел

1. Абрамова Г. С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С. Абрамова. М. - 1995. - 346 с.
2. Джинни Г. С. Конфликты. Пути их преодоления / Г.С. Джинни. - К. - 1991. - 285 с.
3. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. - М. - 1995. - 302 с.

Педагог як ключова фігура у вирішенні шкільного конфлікту

У практичних умовах особливого значення набуває попередження міжособистісних конфліктів, що припускає удосконалення 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.

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».[8]

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 досередини, у той час як прагнення його розв'язати спричиняє можливість конструювання нових відносин на іншій основі.

У процесі педагогічної діяльності можна виділити два основних типи ситуацій, що вимагають розв'язання:

1) типова — це часто повторювана при тих самих обставинах ситуація. Вона має подібні джерела та причини. Наприклад, запізнення та пропуски занять учнями, невиконання домашніх завдань і т. д.

2) нетипова — ситуація, нехарактерна для даного учня чи групи. Наприклад, здійснення правопорушення, випадки злочинства у класі чи в гуртожитку, відхід учня зі школи.

Такі ситуації вимагають виявлення причин та їх обґрунтованого аналізу для організації роботи із запобігання подібних випадків.

Серед потенційно конфліктогенних педагогічних ситуацій можна виділити такі:

ситуації (чи конфлікти) діяльності, що виникають із приводу невиконання учнем навчальних завдань, успішності, позаурочної діяльності;

ситуації (конфлікти) поведінки, що виникають із приводу порушення учнем правил поведінки;

ситуації (конфлікти) відносин, що виникають у сфері емоційно-особистісних відносин учнів і вчителів, у сфері їхнього спілкування у процесі педагогічної діяльності. [1]

Учасники конфліктів мають різний соціальний статус (учитель — учень), чим і визначається їхня різна поведінка в конфлікті.

Різниця віку та життєвого досвіду учасників розводить їхні позиції в конфлікті, породжує різний ступінь відповідальності за помилки при їх розв'язанні.

Різне розуміння подій та їхніх причин учасниками (конфлікт «очима вчителя» й «очима учня») бачиться по-різному, тому вчителю не завжди легко зрозуміти глибину переживань учня, а учню — упоратися зі своїми емоціями.

Присутність інших учнів при конфлікті робить їх зі свідків учасниками, а конфлікт набуває виховного сенсу і для них; про це завжди доводиться пам'ятати вчителю.

Професійна позиція вчителя в конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу в його розв'язанні та на перше місце зуміти поставити інтереси учня, в якого формується особистість. [2]

Усяка помилка вчителя при розв'язанні конфлікту породжує нові ситуації та конфлікти, в які включаються інші учні.

При всій розмаїтості конфліктів можна виділити їх основні причини.

В останні роки учні змінились, тоді як деякі вчителі бачать їх такими, якими були учні десять-п'ятнадцять років тому, тому стосунки з учнями часто складаються напружені.

Відсутність взаєморозуміння між педагогами й учнями викликана, насамперед, незнанням вікових психологічних особливостей вихованців. Так, підвищена критичність, притаманна підлітковому віку, найчастіше сприймається вчителями як негативне ставлення до особистості.

Свою роль відіграють і консерватизм та стереотипність у виборі вчителем виховних методів і засобів.

Учителем також часто оцінюється не окремий учинок учня, а його особистість. Така оцінка часто визначає ставлення до учня інших педагогів.

Оцінка учня нерідко будується на суб'єктивному сприйнятті його вчинку та малої поінформованості про його мотиви, особливості особистості, умови життя в родині. [4]

Учителю складно провести аналіз виниклої ситуації, він квапиться суворо покарати учня.

Важливого значення набуває і характер відносин, що склались між учителем та окремими учнями; особистісні якості та нестандартна поведінка цих учнів є причиною постійних конфліктів з ними.

На стосунки також впливають такі особистісні риси педагога, як дратівливість, брутальність, бажання помститись, самовдоволеність, безпорадність; настрій учителя під час взаємодії з учнями; життєве неблагополуччя вчителя.

При вирішенні педагогічних конфліктів слід пам'ятати, по-перше, що практично будь-який конфлікт може бути вирішений безконфліктно чи без суттєвих «жертв». Ми часто не знаходимо безконфліктного вирішення тому, що нам не вистачає знань закономірностей розвитку явища конфлікту або бракує часу на пошук оптимального рішення, оскільки конфлікт розвивається надто стрімко.

По-друге, протиріччя необхідно дійсно прагнути вирішити. У працівника повинен бути достатньо чіткий, явно виражений і стійкий мотив на безконфліктне вирішення протиріччя. Це допоможе долати труднощі, що неминуче виникатимуть на шляху.

По-третє, важливо на усіх етапах вирішення конфлікту мінімізувати власні негативні емоції стосовно опонента.

Список використаних джерел

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003.
2. Карамушка Л.М. Попередження та подолання конфліктів в установах середньої освіти. - К., 1994.
3. Макаренко А.С. Избранные педагогические сочинения. В 2 т., т. 1. – М.: Педагогика, 1972.
4. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие отношений. – М.: Инфра, 1996.
5. Свенцицкий А.Л. Социальная психология управления. – Л: ЛГУ, 1986.
6. Шакуров Р. Х., Алишев Б. С. Причины конфликтов в педагогическом коллективе и способы их разрешения // Вопросы психологии. – 1986. – № 6. – С. 67-76.

Відомості про авторів статей

1. Артеменко Тетяна Борисівна, методист-практичний психолог обласного центру практичної психології та соціальної роботи Черкаського обласного інституту післядипломної освіти педагогічних працівників. E-mail: artabor@ukr.net. «Хто вищий, той нижчого гне», або до питання організаційних конфліктів»
2. Боголій Віталій Миколайович, завідувач обласного центру практичної психології та соціальної роботи Черкаського обласного інституту післядипломної освіти педагогічних працівників. E-mail: vitalkabi@ukr.net. «Роль практичного психолога та соціального педагога у вирішенні конфліктів у педагогічному колективі».
3. Войцях Тетяна Володимирівна, методист-соціальний педагог обласного центру практичної психології та соціальної роботи Черкаського обласного інституту післядипломної освіти педагогічних працівників. E-mail: tatius18@mail.ru. «Динаміка конфлікту та особливості його профілактики».
4. Голубчик Наталя Іванівна, практичний психолог Журжинецького НВК Лисянської районної ради Черкаської області. E-mail: zhurzhyntsy@mail.ru. «Формування емоційної та комунікативної грамотності педагогів та дітей».
5. Горідько Оксана Георгіївна, практичний психолог Городищенської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 Городищенської районної ради Черкаської області. E-mail: grumcrr@ukr.net «Сприяння оптимізації взаємин у шкільному середовищі».
6. Дзєга Людмила Петрівна, вчитель Степанівської загальноосвітньої школи I-II ступенів Драбівської районної ради Черкаської області. E-mail: stepanivkashool@gmail.com «Формування позитивної особистості як завдання педагога на сучасному етапі».
7. Дзюбло Наталія Олексіївна, практичний психолог Драбівецького навчально-виховного комплексу «загальноосвітня школа I-III ступенів - дошкільний навчальний заклад» Золотоніської районної ради Черкаської області. E-mail: dplusv2007@rambler.ru. «Досвід навчання дітей, педагогів, батьків стратегії ефективної поведінки у конфлікті».

8. Кодола Олена Володимирівна, практичний психолог Корсунь-Шевченківського районного центру практичної психології і соціальної роботи. E-mail: rmk_kors@mail.ru «Шляхи формування позитивного психологічного клімату в педагогічних колективах».
9. Костенко Ілона Валентинівна, практичний психолог Канівської загальноосвітньої школи-I-III ступенів № 1 Канівського міської ради Черкаської області. E-mail: kamvo@ck.ukrtel.net «Керований конфлікт як ресурс для особистісних змін».
10. Косянчук Галина Петрівна, практичний психолог, інструктор з фізичного виховання дитячого садка «Усмішка» м. Монастирища Черкаської області. E-mail: kaivrady@ukr.net «Створення гуманістичних взаємин дитини та педагога як ресурс для розвитку особистості».
11. Коваленко Валентина Василівна, практичний психолог Смілянського природничо–математичного ліцею м. Сміла Черкаської області. E-mail: liceum_smila@i.ua «Методи та прийоми розвитку комунікативної грамотності в учнів ліцею».
12. Кучер Лариса Вікторівна, практичний психолог Дмитрушківської загальноосвітньої школи I-III ступенів Уманської районної ради Черкаської області. E-mail: toliakucher@gmail.com «Педагог – слабка ланка чи сильна фігура у шкільному конфлікті?».
13. Левченко Тетяна Павлівна, практичний психолог Маньківського НВК Маньківської міської ради Черкаської області. E-mail: bivshok@ukr.net «Сучасний підліток та конфлікт».
14. Майборода Тетяна Василівна, практичний психолог Смілянської спеціальної загальноосвітньої школи-інтернату Черкаської обласної ради. E-mail: school2@ck.ukrtel.net «Розвиток навичок асертивної поведінки у вихованців школи-інтернату».
15. Пампуха Ніна Миколаївна, Строкань Лідія Семенівна, вчителі початкових класів Степанівської загальноосвітньої школи I-II ступенів Драбівської районної ради Черкаської області. E-mail: stepanivkashool@gmail.com «Конфлікт у педагогічному спілкуванні: сутність, наслідки, подолання».

16. Парходько Ганна Юріївна, доцент кафедри психології та педагогіки ЧОПОПП, Ракітіна Вікторія Миколаївна, практичний психолог Золотоніської гімназії ім. С.Д. Скляренка м.Золотоноші Черкаської області. E-mail: rcenter@zolo.ck.ua «Місце емоційних погляджувань в ситуації виникнення та вирішення педагогічних конфліктів».
17. Перепада Ольга Михайлівна, методист-психолог навчально-методичного центру практичної психології та соціальної роботи методичного кабінету відділу освіти Ватутінського міськвиконкому Черкаської області. E-mail: psiolya@rambler.ru «Діяльність волонтерів психологічної служби як чинник запобігання конфліктності в закладі».
18. Петренко Людмила Миколаївна, соціальний педагог Тернівської загальноосвітньої школи I-III ступенів Смілянської районної ради Черкаської області. E-mail: calipso@smila.com «Конфлікт як явище в сучасному шкільному соціумі: формат «учитель-учень»».
19. Похил Любов Дмитрівна, завідувач центру практичної психології та соціології міста Сміли Черкаської області. E-mail: smmvo@smila.com «Психолого-педагогічний супровід «нового» підлітка».
20. Саврацька Ольга Іванівна, практичний психолог Уманської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 Уманської міської ради Черкаської області. E-mail: umanschool14@ukr.net «Дослідження особливостей конфліктної поведінки учнів та педагогів».
21. Ткаченко Наталія Валеріївна, практичний психолог Звенигородської загальноосвітньої школи-інтернату Черкаської обласної ради. E-mail: cjasz@rambler.ru «Організована конфліктна взаємодія як шлях до згоди».
22. Трюхан Людмила Валентинівна, практичний психолог Катеринопільської загальноосвітньої школи I – III ступенів №2 Катеринопільської районної ради Черкаської області. E-mail: katrvo@ck.ukrtel.net «Попередження шкільних конфліктів у роботі практичного психолога».
23. Федоренко Любов Миколаївна, вчитель початкових класів та образотворчого мистецтва Степанівської загальноосвітньої школи I-II ступенів Драбівської районної ради Черкаської області. E-mail: stepanivkashool@gmail.com «Продуктивні шляхи виходу з конфлікту».

24. Федорчук Ольга Василівна, директор Ризинської загальноосвітньої школи I-III ступенів Звенигородської районної ради Черкаської області. E-mail: zoshryzyne@ukr.net «Педагог як ключова фігура у вирішенні шкільного конфлікту».

Відомості про авторів повідомлень

1. Авраменко Неля Дмитрівна, практичний психолог Монастирищенської спеціалізованої школи I-III ступенів №5. E-mail: kairvlady@ukr.net Конфлікт збільшує динаміку відносин, стимулює процеси, люди краще усвідомлюють свої інтереси, тобто, конфліктуючи, можна загострити відчуття, інтереси, мотивації, в деяких випадках конфлікт сприяє розвитку колективного мислення.

2. Андрущенко Ольга Іванівна, практичний психолог, Кондратенко Людмила Григорівна – соціальний педагог Золотоніської загальноосвітньої санаторної школи-інтернату I-III ступенів Черкаської обласної ради. E-mail: sanatorna-school@online.ua Автори дають у своїй статті притчу, в якій розкрита психотехніка контролю над агресивними емоціями, в цій техніці зв'язок фізичного покарання та вияву агресії пов'язується, що дає можливість психіці контролювати агресію через фізичні вправи.

3. Атаманюк Юлія Миколаївна, практичний психолог Придніпровського навчально-виховного комплексу Чорнобаївської районної ради Черкаської області. Розкритий зміст психологічної сумісності, основна ідея статті полягає у знаходженні механізмів, які сприяють більшій адаптації людини, поглибленню її психологічної сумісності з навколишніми, а не розширенню конфлікту.

4. Бондаренко Світлана Іванівна, практичний психолог Корсунь-Шевченківської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1. Розкритий зміст посттоталітарного суспільства та бажання нас як носіїв тієї ще культури вирішувати конфлікт вольовим методом; запропонована інша модель – модель медіації, компромісу.

5. Брежко Зінаїда Олександрівна, вихователь-методист дошкільного навчального закладу «Сонечко», відділ освіти Золотоніської міської ради та виконавчого комітету. E-mail: sonchko1975@mail.ru Автор як практик використовує у своїй роботі графічні методи, прийоми хронометричних спостережень, одномоментних зрізів для вивчення конфліктних ситуацій.
6. Вавілова Лідія Миколаївна, вчитель I категорії Степанівської загальноосвітньої школи I-II ступенів Драбівської районної ради Черкаської області. E-mail: stepanivkashool@gmail.com Автор ділиться досвідом навчання дітей стратегії ефективної поведінки у конфлікті. Матеріал пропонується вчителям початкових класів. Новаторським є метод графічного та системного промальовування конфлікту, ситуацій, які його детермінують.
7. Величко Оксана Олександрівна, вчитель математики Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: ksanka_2009@mail.ru Аналізується розвивальна та стимулююча функція конфлікту, відстоювання власної позиції у конфлікті. Автор підкреслює важливість професійної позиції вчителя, зорієнтованої на потенціал дитини.
8. Влад Світлана Петрівна, практичний психолог дошкільного навчального закладу №27 «Джерельце» м.Сміли. E-mail: svetlanavlad@i.ua Автор описує навчальний тренінг з педагогами на тему: «Конфлікт у педагогічному середовищі. Шляхи виходу». Основною метою тренінгу є створення сприятливого психологічного мікроклімату в педагогічному колективі, сприяння самопізнанню та переосмисленню сформованих уявлень про себе, робота над самовдосконаленням.
9. Ігнатенко Інна Григорівна, соціальний педагог Звенигородської загальноосвітньої школи I – III ступенів №2, E-mail: cjasz222@rambler.ru Наводиться модель вирішення конфлікту на всіх його рівнях: змістовному, функціональному, емоційному.
10. Гойдало Світлана Анатоліївна, практичний психолог Черкаської спеціалізованої школи I-III ступенів №28 Черкаської міської ради Черкаської області. E-mail: sokuren_ko@rambler.ru Автор викладає цикл занять для молодших підлітків щодо розвитку адаптивної поведінки.

11. Гречана Ольга Михайлівна, вчитель початкових класів Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: fomina_vera76@mail.ru В роботі розглядаються причини виникнення конфліктів та шляхи їхнього розв'язання. Даються правила слухання та спілкування, що дозволять педагогові уникнути конфліктів, пов'язаних із сферою комунікації. Особливу увагу в роботі приділено значенню конфліктів у формуванні нових відносин, вихованню нових якостей особистості.
12. Давиденко Любов Микитівна, Золотоніська загальноосвітня школа I-III ступенів № 6. E-mail: shkola6@i.ua Автор вбачає попередження конфлікту в глибинному пізнанні сутті конфлікту, тим самим попереджуючи та нівелюючи конфлікт.
13. Демчук Анатолій Іванович, соціальний педагог Жашківської ЗОШ I-III ст. ім. І.М. Ляшенка, E-mail: demchuk_anatol@ukr.net Автор у своїй статті виділяє функцію стимулювання активності: конфлікт стимулює активність людей, знімає «синдром покірності», що дає людині відчуття власної активності, життєвого сенсу у певні проміжки часу.
14. Дорошко Людмила Петрівна, районний практичний психолог, Шаблій Ольга Миколаївна, практичний психолог Кам'янської загальноосвітньої школи I-III ступенів № 1 та еколого-економічного ліцею. E-mail: kamrvormk@gmail.com Автори звертають увагу на роботу зі заниженою самооцінкою, збереження свого статусу в школі, розкривають проблему надмірних обтяжуючих дитину і себе потягів "бути першим", зроблений аналіз конфлікту в системі "практик – мисленнєвий – черевний" тип.
15. Казка Лідія Григорівна, вихователь дошкільного навчального закладу «Сонечко» м. Золотоноша. Основна думка допису полягає в намаганні зрозуміти конфлікт як нав'язане соціальними факторами різнопланове явище, яке потрібно сприймати адекватно, а не включатися в нього.
16. Карпенко Ірина Миколаївна, педагог-організатор, тренер програми «Рівний-рівному» Золотоніської загальноосвітньої школи I-III ступенів № 6. E-mail: shkola6@i.ua В основу безконфліктного поводження автор ставить толерантне ставлення один до одного учасників конфлікту та вміння посміятися над собою та

ситуацією, наявність у людини відчуття гумору, що робить людину нечутливою до грубого поводження з нею.

17. Коваль Вікторія Іванівна, завідувача ДНЗ, відділ освіти Золотоніської міської ради та виконавчого комітету, дошкільний навчальний заклад «Сонечко». E-mail: sonchko1975@mail.ru Автор у своїй статті виходить на проблему міжособистісного конфлікту, де виявляється весь спектр причин: перевірка темпераменту, здібностей, інтелекту, волі, та інших індивідуально-психологічних властивостей. Але проблема конфлікту стосується не тільки конфліктуючих, а й тих, з ким вони пов'язані.

18. Ковальська Тетяна Миколаївна, соціальний педагог Бужанської загальноосвітньої школи I-III ступенів Лисянської районної ради Черкаської області. Подано аналіз вивчення конфлікту соціальним педагогом в учнівському середовищі різних вікових категорій (5-11 класи). Цікавим є бачення конфлікту учнями (подані графічні зображення). Розглядається класифікація видів конфліктів та стратегія виходу із них, переведення конфлікту в позитивне русло.

19. Кодак Наталія Іванівна, вчитель економіки Золотоніської спеціалізованої школи № 1 з поглибленим вивченням економіки та правознавства. E-mail: lana@zolo.sk.ua Автор дає схему роботи, засновану на розумінні прихованої вигоди дитини, умовно класифікуючи дітей за категоріями, виокремлюючи такі складові: типологія особистості учня, поведінка, емоційна вторинна вигода, вихід з ситуації.

20. Колісник Світлана Іванівна, вчитель Кривчунської загальноосвітньої школи I-III ступенів Жашківської районної державної адміністрації Черкаської області. Автор визначає можливість та неможливість згоди людей в цілому для вирішення конкретних поставлених перед ними задач. Автор наголошує на консолідації суспільства задля їхнього вирішення.

21. Кравченко Світлана Анатоліївна, вчитель початкових класів Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: fomina_vera76@mail.ru Описуються психологічні фактори ефективності формування мікроклімату у колективі. Підкреслюється залежність психологічного комфорту дитини від підтримки педагога та забезпечення успіху у різних сферах її діяльності.

22. Круковська Людмила Василівна, вчитель початкових класів Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: fomina_vera76@mail.ru Автор говорить про асертивну поведінку як базову навичку людини на шляху до успіху. Звертається до педагогічної спадщини В.О. Сухомлинського для розвитку в учнів початкової школи навичок асертивної поведінки.

23. Линник Зоя Олександрівна, вчитель початкових класів Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: fomina_vera76@mail.ru Розглядається досвід ефективного посередництва (медіаторства) у конфлікті; аналізуються чотири рівні розв'язання конфлікту, описані якості доброго посередника.

24. Лістрова Світлана Олександрівна, учитель основ здоров'я Золотоніської загальноосвітньої санаторної школи-інтернату I-III ступенів Черкаської обласної ради. E-mail: svetlana.listrovaya@gmail.com Подано погляд автора на проблему конфлікту у його позитивному тлумаченні, запропоновано практичні поради стосовно шляхів керування конфліктами, розкрито соціально-психологічні наслідки уникання вирішення конфлікту. Автор розглядає конфлікт як чергове випробування, життєвий урок, завдяки якому ми можемо розвиватися та вдосконалюватися.

25. Мантачка Ірина Анатоліївна, практичний психолог Жашківської спеціалізованої школи №1 з поглибленим вивченням окремих предметів Жашківської районної ради Черкаської області. E-mail: zhschool1@i.ua Автор дає технологію ведення дискусії у позитивному продуктивному ключі. Намагається ввести поняття «фон» у конфлікті та його роль. Розглянута емоційна стадійність конфлікту та висунута пропозиція про те, що корекційною роботою потрібно займатися на стадії «затухання». Коли людина виплеснула свої емоції, у неї виникають почуття провини, жалю і навіть каяття. На цій стадії можна проводити бесіди, виявляти й усувати причини конфліктів, укладати угоди.

26. Момро Вікторія Іванівна, соціальний педагог Степанецької спеціалізованої школи I-III ступенів Канівського районної ради Черкаської області. E-mail: kanvo@ck.ukrtel.net Автор у своїй тренінговій програмі вчить не боятися конфлікту, йти йому назустріч, шукати шляхи виходу з нього.

27. Нікітенко Ніна Василівна, практичний психолог Валявської загальноосвітньої школи I-III ст. Городищенської районної ради. E-mail: valjava_school@ukr.net. Автор вказує, що для ефективного подолання конфліктної ситуації вчителю необхідно обрати поведінку, враховуючи власний стиль, стиль інших, втягнутих до конфлікту людей. Найважчими щодо усунення є конфлікти взаємин через вияви упередженості, ворожнечі опонентів. Рекомендованими ефективними прийомами у спілкуванні є прийоми «Я — звернення» з чотириступеневою формулою прохання та прийом «Ми — підхід».

28. Огієвич Вікторія Леонідівна, практичний психолог Лихолітського навчально-виховного комплексу «Дошкільний навчальний заклад -загальноосвітня школа I–III ст.» Чорнобаївської районної ради Черкаської області. E-mail: luholituschool@gmail.com Дописувач виходить на проблему багаторівневого конфлікту, конфлікту, який може бути перехресним між вчителем – учнем – директором, на способи вирішення даного конфлікту.

29. Прохоренкова Світлана Іванівна, вчитель математики Золотоніської спеціалізованої школи № 1 з поглибленим вивченням економіки та правознавства. E-mail: lana@zolo.sk.ua Конфлікт - це психічне явище, що характеризується, як правило, двома аспектами і розгортається між двома полюсами. Яким буде конфлікт у кожній конкретній ситуації (чи переважатимуть у ньому негативні аспекти, чи він відіграватиме і позитивну роль) значною мірою залежить від того, наскільки особистість усвідомлює значущість конфлікту і наскільки вона здатна керувати ним.

30. Рожкова Тетяна Юріївна, вихователь дошкільного навчального закладу «Сонечко», м. Золотоноша. E-mail: sonchko1975@mail.ru Автор розглядає основні типи ситуацій, що виникають у процесі педагогічної діяльності та вимагають розв'язання, подає правила вирішення конфліктів.

31. Сахно Оксана Григорівна, вчитель вищої категорії Степанівської загальноосвітньої школи I-II ступенів Драбівської районної ради Черкаської області. E-mail: stepanivkashool@gmail.com Автор розмірковує над тим, у чому виявляється розвиваюча та стимулююча функції конфлікту, як навчити учасників освітнього процесу не боятися відстоювати власну позицію у конфлікті.

32. Синьоок Валентина Іванівна практичний психолог Чернобаївської загальноосвітньої школи І-ІІІ ступенів №1. E-mail: chorvo@ukr.net Розглядається ресурс музикотерапії та бібліотерапії для відновлення виснаженої нервової системи, що амортизує настрій та відтягує від конфліктних зон.
33. Сігіда Альона Вікторівна, практичний психолог Петраківського навчально-виховного комплексу Катеринопільської районної ради. E-mail: petrakivka@meta.ua Автор досить чітко підібрав найважливіші методики, що зменшують рівень агресивності людини. Задає тон до розгляду людини в стані агресії не тільки з негативного боку, а і з позитивного.
34. Сененко Оксана Миколаївна, практичний психолог Іркліївської загальноосвітньої школи І-ІІІ ступенів Чернобаївської районної державної адміністрації Черкаської області. E-mail: irkliev_school@ukr.net Автор торкається проблеми типових конфліктів у педагогічному середовищі; розглядаються найтипівіші причини конфліктів, шляхи їх подолання, етапи розв'язання конфліктів; ідеться про роль самооцінки у розв'язанні конфліктних ситуацій.
35. Серєда Світлана Олександрівна, вихователь дошкільного навчального закладу «Сонечко», м. Золотоноша. E-mail: sonchko1975@mail.ru Автор описує особливості педагогічних конфліктів, їхні причини та психологічний аналіз. Наводить приклади ігрових методів вирішення конфліктів.
36. Снопєк Ірина Михайлівна, психолог дошкільного навчального закладу «Сонечко». E-mail: sonchko1975@mail.ru В статті розкрито філософські протиріччя між змістом та формою навчання, що часто вступають у протиріччя одне з одним. Акцентується також увага на емоційному компоненті як одному з індикаторів конфліктності в групі.
37. Сокол Оксана Василівна, Хрестителівський навчально-виховний комплекс «Дошкільний навчальний заклад - загальноосвітня школа І-ІІІ ступенів» Чернобаївської районної ради Черкаської області. E-mail: hrestuteleve@mail.ru Автор розглядає явище конфлікту в учнівських колективах. Для запобігання конфліктів між учителем і учнем пропонує створення центрів примирення та програми правосуддя.

38. Сьомка Лариса Іванівна, практичний психолог Канівської спеціалізованої школи I-III ступенів № 6 з поглибленим вивченням іноземних мов. E-mail: kamvo@sk.ukrtel.net Лариса Сьомка у своїй статті намагається висунути припущення про те, що вплив батьківської тривожності та агресивності призводить до передачі агресії дитині, а від неї, в свою чергу, іншим дітям. Зменшення рівня тривоги та агресії у батьків корелює зі зменшенням агресії і в дітей, тому залагоджувати конфлікт потрібно на усіх рівнях.

39. Танцюра Ліна Олександрівна, практичний психолог Смілянської спеціалізованої школи I-III ступенів № 5 м.Сміли Черкаської області. E-mail: anya-aktiv@mail.ru Автор говорить про прогнозування, профілактику та розв'язання конфліктів у шкільному середовищі. Розглядає конфлікти у системі «педагог – учень».

40. Тарасенко Марина Віталіївна, вчитель хімії Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: fomina_vera76@mail.ru У дописі розглянуто соціально-психологічні механізми виникнення типових причин конфлікту в школі в системі відносин «учитель - учень». Увага акцентується на важливості знань про погляди, позиції учасників навчального процесу.

41. Тимошенко Любов Олексіївна, соціальний педагог Корсунь-Шевченківської загальноосвітньої школи I-III ст.№1. E-mail: rmk_kors@mail.ru Дописувач виходить на проблему взаємостосунків не на рівні ”учень-учитель”, а на рівні ”учитель-учитель”, тому виділяються різні аспекти взаємостосунків між педагогами, описана роль конфліктогенів та шляхів виходу з конфлікту.

42. Фоміна Неля Едуардівна, вчитель трудового навчання Смілянської загальноосвітньої школи I-III ступенів №1 м.Сміли. E-mail: fomina_vera76@mail.ru Описані стратегії впливів класного керівника щодо попередження конфліктів серед дітей в залежності від віку учнів, стосунків між їхніми батьками, рівня навчання, психологічних особливостей дітей тощо.

43. Хапко Валентина Іванівна, соціальний педагог Шубиноставської загальноосвітньої школи I-III ст. Лисянської районної ради Черкаської області. E-mail: zaparelen@mail.ru Незгода учня з учителем – не опір, а творчість, і в учителі

він хоче бачити не джерело інформації, а товариша і наставника. Лише в атмосфері діалогу, позбавленого будь-якого авторитаризму, можуть зрости обидва – учитель і учень.

44. Чертова Тетяна Миколаївна, практичний психолог Смілянської загальноосвітньої школи I-III ст №10 Смілянської міської ради Черкаської області. E-mail: nikolatype@gmail.com Автор розповідає про досвід використання театру-форуму для навчання підлітків поводженню у конфліктних ситуаціях. Ситуації конфлікту (наявного або типового) учасники театру програють у театрі-форумі, в роботі соціально-психологічного театру «Маска», у тренінгових групах, під час виховних годин тощо.

45. Шара Галина Олексіївна, учитель Тимченківського навчально-виховного комплексу «Дошкільний навчальний заклад – загальноосвітня школа I–III ступенів» Чорнобаївської районної ради Черкаської області. E-mail: chorvo@ukr.net Автор описує особливості педагогічних конфліктів, їхні причини та психологічний аналіз. Розкриває поняття психологічної сумісності.

46. Ювшин Валентина Володимирівна, вчитель початкових класів Смілянської ЗОШ I-III ступенів №7 Смілянської міської ради Черкаської області. Допис містить зразок заняття з учнями 3-4 класів щодо формування в них уміння будувати „Я-твердження”. Навички допомагають дітям продуктивно спілкуватися з однолітками, вчителями, батьками.

47. Ярошинська Валентина Семенівна, практичний психолог Жашківської загальноосвітньої школи I-III ст. ім. Ляшенка. E-mail: demchuk_anatol@ukr.net Усвідомлення неможливості однаково добре виконувати усі свої справи може привести відповідального педагога до внутрішнього конфлікту, до втрати впевненості в собі, розчарування у професії.

48. Ярута Тетяна Вікторівна, громадський інспектор з охорони дитинства Ковалиської загальноосвітньої школи I-II ступенів Смілянської районної ради Черкаської області. Внутрішньособистісний конфлікт передує зовнішньому конфлікту. Саме із внутрішнього конфлікту випливають глибинні комплекси, що детермінують та розвивають конфлікт.