

specific path and their own or under the influence of socio-pedagogical factors of inclusion in gender studies and education.

Key words: gender education, gender education, educational environment, interactive technology.

Стаття надійшла до редакції 16.01.2016 р.

Прийнято до друку 29.02.2016 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Прошкін В. В.

УДК 37.013.42

Ю. В. Клочан

МАЙСТЕРНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА В ПОПЕРЕДЖЕННІ І ВИРІШЕННІ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ

Сучасна ситуація соціально-економічної кризи, кардинальних змін соціально-політичного устрою, бойових дій в зоні АТО спричинює напруження суспільних відносин, втрату життєвих ціннісних орієнтирів. Це, у свою чергу, може призвести до соціальної дезадаптованості особистості як неможливості пристосуватися до змінених умов буття, що викликає депресію, пригнічення, різноманітні поведінкові девіації, агресивність, підвищену конфліктність у соціальній сфері. Соціальному педагогові належить значна роль у нормалізації та гармонізації суспільних відносин, а, отже, виникає необхідність в дослідженні майстерності спеціаліста з соціального виховання щодо попередження та вирішення міжособистісних конфліктів.

Проблема міжособистісних конфліктів стала увагою вчених різних наук: конфліктології (А. Анцупов, А. Шипилов), психології (Н. Гришина, І. Грошев, Д. Майерс), педагогіки (Н. Волкова, А. Дроньє, В. Журавльов), соціальної педагогіки (Т. Кушнірник, Т. Цюман) тощо.

Метою нашої статті є аналіз ефективних методів, засобів роботи соціального педагога щодо попередження та вирішення міжособистісних конфліктів, дослідження сприятливого соціально-психологічного клімату як умови попередження конфліктності.

Спершу зазначимо, що конфлікт являє собою «актуалізоване протиріччя, зіткнення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, думок, поглядів суб'єктів взаємодії чи опонентів, а також зіткнення самих опонентів» [1, с. 339]. Конфлікт відіграє не лише негативні функції, а саме: становлення руйнівних форм самореалізації особистості шляхом маніпулятивного самоутвердження окремих осіб; погіршення психологічного клімату в колективі; зниження продуктивності навчання (праці); неадекватність сприйняття проблеми учасниками; ускладнення співпраці й обмеження можливості партнерства між сторонами;

нагнітання суперництва; збільшення емоційних та матеріальних витрат на вирішення конфліктів. Позитивними функціями конфлікту є: пізнання стану справ у колективі; унеможливлення застою групи, спонукання до змін й розвитку; стимулювання рефлексії й розуміння; сприяння об'єднанню соціальних груп; стимулювання розвитку особистості, підвищення її відповідальності; нейтралізація напруженості, дискомфорту [2, с. 77]. Отже, конфлікт – це джерело розвитку, сигнал до змін поглядів, поведінки особистості.

Існує певна класифікація конфліктів:

- за характером взаємодії: міжособистісні, міжгрупові, міжнаціональні, міждержавні, міжстатеві, внутріособистісні;
- за ознаками прояву: відкриті, приховані;
- за типом розв'язання: прості, складні;
- за змістом: реальні, нереальні;
- за результатом: продуктивні, непродуктивні;
- за характером впливу: конструктивні, стабілізуючі, деструктивні;
- залежно від напрямів комунікації: «горизонтальні», «вертикальні»;
- за кількістю включених осіб: діадичні, локальні, загальні;
- за кількістю сторін конфлікту: міжгрупові, міжособистісні, внутріособистісні [2, с. 78 – 79].

Міжособистісні конфлікти – ті, які породжені переслідуванням членами групи несумісних цілей, реалізацією суперечливих цінностей, прагненням здобути обмежені ресурси.

Основними етапами конфлікту є: виникнення і розвиток конфліктної ситуації; усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним із учасників соціальної взаємодії, що супроводжується зміною настрою, критичними висловлюваннями на адресу потенційного супротивника; початок відкритої конфліктної взаємодії; розвиток відкритого конфлікту; розв'язання конфлікту, що може бути досягнуто педагогічними (прохання, бесіда) або адміністративними методами (звільнення, переведення в інше місце, наказ керівника тощо) [1, с. 340 – 341]. Протікання, розв'язання конфлікту багато в чому залежить від особистісних особливостей учасників – конфліктних людей. Наприклад, демонстративному типові притаманні бажання бути в центрі уваги, виглядати ліпше в очах інших, емоційна поведінка; ригідному – підозрілість, завищена самооцінка, негнучкість поведінки; некерованому – імпульсивність, непередбачуваність, агресивна поведінка; надточному – підвищена тривожність, вимогливість до себе; «безконфліктному» – нестійкість в поглядах, недостатньо розвинута сила волі, непослідовність поведінки [1, с. 341]. Стилями поведінки в конфліктних ситуаціях можуть бути: конкуренція, суперництво, прагнення стати центром ситуації; уникнення; пристосування; співробітництво (прагнення врегулювати конфлікт з урахуванням

інтересів, потреб обох сторін); компроміс (пошук оптимального рішення проблеми за рахунок взаємних поступок інтересами) [2, с. 105 – 106].

У ході попередження та вирішення міжособистісних конфліктів значна роль належить соціальному педагогові як спеціалісту з соціального виховання, покликаному, згідно кваліфікаційних вимог, з-поміж інших обов'язків, впливати на подолання особистих, міжособистісних, внутрішньосімейних конфліктів [3, с. 40]. Фахівцеві варто враховувати особливості поведінки типів конфліктних особистостей; знати інтереси учасників; уміти виявляти причини конфліктів, основними групами яких є: матеріально-технічні, ціннісно-орієнтаційні, фінансово-організаційні, управлінсько-особистісні, соціально-демографічні, соціально-психологічні [2, с. 96].

Ліпше реагувати за умов конфліктної ситуації, але не відкритого протистояння, оскільки вдало продумані превентивні заходи сприятимуть зняттю напруги, взаємному аналізу ситуації, компромісові сторін. Виступаючи посередником у вирішенні конфліктів, соціальний педагог повинен мати за мету в інтересах двох сторін змінити конкурентну орієнтацію «я виграв – ти програв» на установку співробітництва «я виграв – ти виграв». Також важливо пам'ятати, що конкуренція породжує агресію, більш того, в ситуаціях, що провокують конкуренцію, групи змагаються частіше, а ніж індивіди.

Існує безліч методів, засобів, прийомів запобігання та врегулювання конфліктів, досліджених вченими різних наук. Наприклад, Н. Волкова описує наступні методи: інтроспекції (уявлення себе на місці опонента, його думок, почуттів і вироблення обґрунтованих висновків про мотиви його поведінки), емпатії (проникнення в переживання іншої людини), логічного аналізу (відтворення інтелектуальних уявлень про опонента, моделювання ситуації). Серед засобів та прийомів вчена виокремлює наступні: прийоми позитивної взаємодії, використання ігрових форм, проведення бесід з найближчим оточенням учасників конфлікту, демонстрація позитивного мислення, використання релаксаційних вправ у роботі над собою, самоаналіз, творче використання засобів психозбереження (музики, малювання, імпровізованого танцю), використання психофізіологічних вправ (самомасаж, фізична активність) [2, с. 107 – 111].

Засобами співробітництва у вирішенні конфліктів, на думку Д. Майерса, є:

- регулювання (розробка законів, норм, правил, обов'язкових для виконання усіма);
- створення малочисельних груп, в яких кожен відчуває себе більш відповідальним та ефективним; доведено що, у великочисельній групі зростає відмова від співробітництва, знижується відповідальність;
- комунікація (передбачається, що у ході обговорення, зокрема реального, а не віртуального, дилеми, зростає групова ідентифікація, що збільшує піклування про благополуччя групи, виробляються спільні

норми та очікування, а груповий тиск сприяє їх виконанню членами групи);

- матеріальна зацікавленість (популярність співробітництва збільшується за умови його економічної вигоди);

- звернення до альтруїстичних норм (передбачається, що люди стають менш егоїстичними в разі їх відповідальності за інших) [4, с. 614 – 618].

Соціальному педагогові варто знати стратегії примирення, що уможливить своєчасне створення умов для попередження чи подолання конфліктів. Мова йде про контакт, кооперацію, комунікацію, консіліацію.

Контакт передбачає, що територіальна близькість зі взаємодією, очікування цієї взаємодії або сам факт присутності індивіда уможлиблюють посилення симпатії. Кооперація має за мету досягнення конфліктуєчими сторонами спільної екстраординарної мети. Практика свідчить, якщо люди стають жертвами певних складних обставин, природних катаклізмів тощо, вони зближуються, бо рушаються соціальні бар'єри, які їх розділяли, й з'являється спільна мета, досягти якої чи побороти труднощі можливо лише разом. У процесі кооперації важливе успішне співробітництво, спільні справи тощо. Стратегія комунікації передбачає: прямі переговори одне з одним (мобільні позиції, спільні поступки); переговори через посередника (незацікавленої сторони, якій довіряють усі учасники конфлікту), котрий допоможе обдумати конфлікт, проінформувати про цілі, інтереси, потреби, зможе виявити та подолати викривлене сприйняття, оперуючи фактами; вдавання до арбітражу (у випадку занадто сильних розбіжностей). Консіліація передбачає умиротворення (врівноваження) однієї сторони, тобто згода іншої сторони на співпрацю з нею: за допомогою взаємних кроків спрямування до деескалації конфлікту [4, с. 630 – 656].

Важливою умовою попередження та подолання міжособистісних конфліктів у соціальній сфері є створення сприятливого соціально-психологічного клімату у групі, колективі.

Соціально-психологічний клімат – стан міжособистісних стосунків, що виявляється в сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності колективу [2, с. 252].

Прийнято розрізняти несприятливий, нейтральний, сприятливий типи соціально-психологічного клімату.

Несприятливий характеризується байдужим ставленням членів групи одне до одного, напругою взаємин, конфліктністю, бажанням змінити місце роботи. У колективі слабка мотивація щодо ефективності спільної діяльності. Як правило, несумісні індивідуально-психологічні особливості (темперамент, інтелект, характер, інтереси), наявні різні погляди, ставлення до себе, інших. Основною ознакою нейтрального соціально-психологічного клімату є його нестійкість, мінливість.

Сприятливий клімат у групі характеризується довірою, взаємною вимогливістю, відповідальністю, взаємодопомогою, діловою критикою,

вільним висловлюванням власної точки зору, відсутністю тиску керівника на підлеглих, наявністю умов активної творчої та професійної діяльності, самореалізації, єдністю офіційної та неофіційної сфер спілкування, життєстверджуючим мажорним настроєм. Члени робочого колективу задоволені змістом, оплатою, організацією праці та приналежністю саме до нього. З'являється групова згуртованість – доцентрова сила, спрямована на збереження групи, забезпечення учасникам підтримки, розуміння, безпеки; взаємне тяжіння членів групи один до одного, яке є наслідком прагнення бути в групі та бажання співпраці під час вирішення загальногрупових завдань. Члени згуртованої групи щиріші, контактніші, емоційніші, конструктивніші під час обговорення конфліктного матеріалу та ситуацій [5, с. 329].

Багато в чому соціально-психологічний клімат залежить від стилю керівництва – цілісної системи засобів комунікації керівника з підлеглими, необхідної для реалізації функцій управління в певних умовах діяльності колективу [2, с. 252].

За Є. Туником найпоширенішими стилями є:

- демократичний (постійне взаєморозуміння, активна взаємодія, згуртованість, децентралізація влади, заохочення ініціативи підлеглих, доброзичливе ставлення керівника до критичних зауважень на свою адресу);
- кооперативний (делегування частини повноважень з управління колективові);
- обмежена участь (делегування незначної частини повноважень з управління колективові, пропозиції якого не завжди будуть прийняті до уваги);
- бюрократичний (відсутність співробітництва, дотримання традицій, джерело управління – офіційні документи, правила закладу);
- відсторонений (хаотичний підхід, невтручання, байдужість до розвитку відносин, критичних зауважень);
- авторитарний (централізація влади, нав'язування рішень, покарання за невиконання доручень, неухважне ставлення до підлеглих, агресивне ставлення до критичних зауважень на свою адресу) [6].

Ефективними стилями керівництва можуть бути перші два. Варто зауважити, що реальна лідерська позиція визначається авторитетністю, гарною офіційною репутацією, загальноприйнятою популярністю. Керівник має знати запиту, настрої колег, прагнути до діалогічного спілкування.

Таким чином, з'ясовано ефективні методи, засоби роботи соціального педагога щодо попередження та вирішення міжособистісних конфліктів, досліджено характеристики сприятливого соціально-психологічного клімату як умови попередження конфліктності. Перспективами подальших розвідок у цьому напрямі є вивчення шляхів впливу соціального педагога на соціальне оточення учасників конфлікту з метою його конструктивного вирішення.

Список використаної літератури

1. **Цюман Т. П.** Конфлікт / Т. П. Цюман // Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / Т. П. Цюман. – 2-ге видання / За заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. – Київ, Сімферополь : Універсум, 2013. – С. 339–341.
2. **Волкова Н. П.** Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 256 с.
3. **Малько А. О.** Соціальна педагогіка. Ч. 1. Основи соціальної педагогіки : конспект лекцій / А. О. Малько. – Х. : ХДАК, 1998. – 59 с.
4. **Майерс Д.** Социальная психология / Д. Майерс. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 794 с.
5. **Сидоров В. М.** Група / В. М. Сидоров // Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / За заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. – К., Сімферополь : Універсум, 2013. – С. 328–330.
6. **Фетискин Н. П.** Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.

Клочан Ю. В. Майстерність соціального педагога в попередженні і вирішенні міжособистісних конфліктів

В статті досліджено ефективні методи, засоби роботи соціального педагога щодо попередження та вирішення міжособистісних конфліктів. Установлено, що конфлікт відіграє як негативну, так і позитивну роль. Ефективне розв'язання конфліктів передбачає врахування особливостей поведінки типів конфліктних особистостей, знання їх інтересів, мотивів, умінь виявляти причини конфліктів. Аналізуються методи (інтроспекція, емпатія, логічний аналіз), а також засоби, прийоми (позитивні взаємодія й мислення, використання ігрових форм, самоаналіз, творче використання засобів психозбереження тощо) запобігання та врегулювання конфліктів. Розкрито сутність засобів співробітництва у вирішенні конфліктів. Визначено контакт, кооперацію, комунікацію, консіліацію як позитивні стратегії примирення. Досліджено характеристики сприятливого соціально-психологічного клімату як умови попередження конфліктності, акцентовано на ефективних стилях керівництва.

Ключові слова: міжособистісний конфлікт, методи й засоби попередження і вирішення конфліктів, соціально-психологічний клімат.

Клочан Ю. В. Мастерство социального педагога в предупреждении и решении межличностных конфликтов

В статье исследованы эффективные методы, средства работы социального педагога относительно предупреждения и решения межличностных конфликтов. Установлено, что конфликт играет как негативную, так и позитивную роль. Эффективное решение конфликтов предусматривает учет особенностей поведения типов конфликтных личностей, знание их интересов, мотивов, умение определять причины конфликтов. Анализируются методы (интроспекция, эмпатия,

логический анализ), а также средства, приемы (позитивные взаимодействие и мышление, использование игровых форм, самоанализ, творческое использование средств психосохранения и т.п.) предупреждения и урегулирования конфликтов. Раскрыта сущность средств сотрудничества в ходе решения конфликтов. Определено контакт, кооперацию, коммуникацию, консилиацию как позитивные стратегии примирения. Исследованы характеристики благоприятного социально-психологического климата как условия предупреждения конфликтности, акцентировано на эффективных стилях руководства.

Ключевые слова: межличностный конфликт, методы и средства предупреждения и решения конфликтов, социально-психологический климат.

Klochan Yu. V. The skills of a social pedagogue in the prevention and resolution of interpersonal conflicts

The effective methods, means of work of a social pedagogue in prevention and resolution of interpersonal conflicts are examined in this article. Negative and positive conflict' roles are investigated. Effective conflict resolution involves consideration of the behavior types of conflicting personalities, knowledge of their interests, motivation, ability to identify the causes of conflicts. The methods (introspection, empathy, logical analysis), means and techniques (positive interaction and thinking, using of game forms, interviews with the inner circle of participants of the conflict, creative using of means of the preservation of the psyche such as music, drawing, improvised dance etc.) of conflicts' prevention and settlement have been analyzed. The essence of the regulation, the creation of small groups, communication, financial interest, appeal to altruistic norms as the means of cooperation in conflict resolution are shown. The contact, cooperation, communication, balancing as the positive strategies of reconciliation are examined. The characteristics of a favorable socio-psychological climate, as the state of interpersonal relations that is expressed in the totality of the psychological conditions that promote or inhibit productive work team, are investigated as a precondition of prevention of conflicts. The article also describes the democratic and cooperative leadership styles as the effective ones.

Key words: interpersonal conflict, methods and means of prevention and resolution of conflicts, socio-psychological climate.

Стаття надійшла до редакції 22.01.2016 р.

Прийнято до друку 29.02.2016 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Рижанова А. О.