

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра педагогіки та соціальної роботи

**ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД ПІДЛІТКІВ В УМОВАХ
ЗАКЛАДУ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ**

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконав:
студент IV курсу, групи 401
спеціальності 231 «Соціальна робота»
Корж Вадим Сергійович
Керівник:
к.п.н., асистент Білик Н.М.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № 9

від «23» травня 2023 р.

зав. кафедри _____ д.пед.н. проф. _____

Чернівці – 2023

Анотація

У роботі представлено підходи до організації системи врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти, охарактеризовано види та причини таких конфліктів, здійснено дослідження шляхів виходу з конфлікту підлітками (Методика Томаса-Кілмена) та рівень сприятливих взаємин (Соціометрія Дж. Морено) серед учнів 7 та 8 класів Орелецької філії Вовчківського ліцею імені Василя Равлюка.

Ключові слова: конфлікт, заклад загальної середньої освіти, підлітки, врегулювання конфлікту.

Summary

In the work we represent approaches of the organization of a conflict resolution system among teenagers in the conditions of a secondary school; the types and causes of such conflicts were characterized, the ways of getting out of the conflict by teenagers were investigated (Thomas-Kilman) and the level of favorable relations (Sociometry J. Moreno) among students of the 7th and 8th grades of the Orelec branch of the Vovchkiiv Lyceum named after Vasyl Ravlyuk.

Key words: conflict, secondary school, teenagers, conflict resolution

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади визначення конфлікту в умовах закладу загальної середньої освіти	5
1.1.Визначення та види конфлікту в умовах закладу загальної середньої освіти	5
1.2 Причини виникнення конфліктів в умовах закладу загальної середньої освіти	
РОЗДІЛ 2 Методика врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.....	18
2.1 Дослідження шляхів вирішення конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.....	18
2.2 Методи та прийоми врегулювання конфлітків серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.....	37
ВИСНОВКИ.....	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	47

ВСТУП

Там, де є людина, завжди є конфлікти, бо вони постійний супутник людського буття та суспільного розвитку. Протягом усієї історії розвитку суспільної і наукової думки, особливо починаючи з кінця ХІХ до середини ХХ ст. конфлікти постійно займають одне з центральних місць у вивченні типів соціальної взаємодії (змагання, конфлікт, пристосування і асиміляція), що потребують трансформації та перетворення. Особлива увага до досліджень у галузі вивчення конфліктів намітилася у другій половині ХХ ст. у роботах зарубіжних соціологів і конфліктологів (К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Л. Козер, Е. Мейо, Т. Парсон та ін.), психологів і фахівців з управління (А. Адлер, Е. Берн, М. Дойч, Е. Еріксон, Дж. Р. Скотт, Р. Фішер, З. Фройд, М. Шериф, К. Юнг, У. Юрі та ін.) (В.А. Семенов, 2018).

Об'єктом нашої роботи став конфлікт серед учасників освітнього процесу закладу загальної середньої освіти.

Предметом – врегулювання конфлікту серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.

Мета: дослідити методику врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.

Завдання:

1. Проаналізувати явище конфлікту серед учасників освітнього процесу закладу загальної середньої освіти.
2. Охарактеризувати причини виникнення конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.
3. Дослідити способи вирішення конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.
4. Визначити методи та прийоми врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти.

Методи дослідження: аналіз соціологічної, психологічної та педагогічної літератури, нормативно-правових документів для розкриття

базових понять дослідження; опитування за методикою Томаса-Кілмена, соціометрія.

Логіка дослідження зумовила структуру кваліфікаційної роботи: вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел із найменувань, 2 додатки. Загальний обсяг 48 сторінок.

РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади визначення конфлікту в умовах закладу загальної середньої освіти

1.1. Визначення та види конфлікту в умовах закладу загальної середньої освіти

Структура конфлікту — це статистичні та складові елементи конфлікту, без яких його існування є неможливим, оскільки видалення будь-якого елемента з простору конфлікту або зводить його на нівець, або суттєво змінює його характер. До структурних елементів конфлікту належать: — сторони (учасники) конфлікту; — умови протікання конфлікту; — предмет конфлікту; — дії учасників конфлікту; — результат конфлікту. Сторони конфлікту або суб'єкти конфліктної взаємодії-протиборчі сторони, противники, конкуренти, учасники конфлікту, які здійснюють безпосередні активні дії один проти одного, будь то індивіди або групи, соціальні класи, етнічні групи, суспільства, нації тощо (Н.В. Гришина, 2002; Л.Е. Орбан-Лембрик, 2009). Умови протікання конфлікту — за яких підстав, у яких умовах та в якому часі відбувається зіткнення, а також на фоні якого ландшафту відбувається конфлікт. Динаміка конфлікту - це процес змін, які відбуваються в ході конфлікту, породження конфліктних ситуацій (Н.В. Гришина, 2002; Е.М. Богданов, В.Г. Зазикін, 2004).

Залежно від виду конфлікту дослідники виділяють такі його динамічні стадії:

- 1) повинна виникнути об'єктивна конфліктна ситуація;
- 2) необхідність усвідомлення учасниками конфліктної взаємодії об'єктивної конфліктної ситуації;
- 3) поява методів вирішення проблеми та перехід іншої сторони до активних або пасивних форм взаємодії;
- 4) пік або криза конфліктної взаємодії, коли протилежні сторони закликають до насильства або, навпаки, наполягають на переговорах;

5)розв'язання конфліктної ситуації, коли питання вважається вирішеним;

б) постконфліктна ситуація, коли суб'єкти конфліктної взаємодії відчують і усвідомлюють задоволення або незадоволення результатом вирішення конфлікту (С.О.Гаркавець,Л.П. Волченко, 2019).

Треба наголосити на тому, що поняття «конфліктна ситуація» дещо відрізняється від поняття «ситуація конфлікту». Конфліктна ситуація-це основа конфлікту, яка передує йому і встановлює об'єкт конфлікту, протиріччя, що існують між конфліктуєчими суб'єктами, цілі та засоби їх досягнення, інтереси, бажання та мотивації конфліктуєчих сторін. Ситуація конфлікту охоплює, крім конфлікту (конфліктної ситуації) та його складників, ще й стратегію міжособистісної взаємодії суб'єктів конфлікту (Г.Ю. Любимова, 2004; Б. Волков, Н. Волкова, 2010). Таким чином, власне конфліктна ситуація структурується як -дистанціювання, -конфліктна ситуація, -конфліктна взаємодія (інцидент), -завершення конфлікту, - постконфліктна ситуація. Конфлікт дослідники (Н.В. Гришина, 2002; С. Левін, 2007; Г. Шварц, 2008) також розглядають як стадіальний процес, що має такі основні часові етапи.

1.передконфліктна ситуація: передумови, потенційні конфлікти, непорозуміння.

2.інцидент: привід, початковий конфлікт.

3.ескалація конфлікту: погіршення відносин, реакція.

4.розв'язка: максимальний конфлікт, вибух.

5.спад конфлікту, завершення: втрата інтересу до конфлікту, вирішення ситуації, досягнення згоди, порозуміння.

6.постконфліктна ситуація: наслідки для людей, соціальних груп, організацій. Існують також стадії конфлікту, тобто періоди, що характеризують загальну тенденцію розвитку конфлікту в продовж кількох етапів, об'єднаних кількісними та якісними показниками. Розрізняють потенційні та відкриті стадії конфлікту, стадії диференціації (загострення та

посилення конфлікту) та стадії інтеграції. (кооперації та послаблення конфлікту). Динаміка протікання (перебігу) конфлікту завжди залежить від поведінки суб'єктів конфліктної взаємодії.

«Сьогодні існує кілька типологій конфліктів, що відрізняються за своїм змістом. Переважна більшість дослідників (А.Г. Здравомислов, 1996; Ф. Зімбардо, М. Ляйппе, 2001; А. Фернхем, П. Хейвен, 2001; Н.В. Гришина, 2002; Дж. Тернер, 2003; М.В. Примуш, 2006; М.І. Пірен, 2007; Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель, 2007; Л.Е. Орбан-Лембрик, 2009; С.О. Гарькавець, 2010; А. Шипілов, 2016 та ін.) виокремлюють три основні групи конфліктів: ресурсні, ціннісні та рольові».

Ресурсні або конфлікти інтересів — конфлікт між суб'єктами взаємодії, коли їхні цілі збігаються, але ресурси, на які вони претендують, є обмеженими (наприклад, матеріальні цінності, територія, фінанси тощо). Опоненти хочуть того ж самого (задовольнити свої потреби за допомогою матеріальних ресурсів), але їхні інтереси конфліктують через обмеженість ресурсів.

Ціннісні або світоглядні — протиріччя, що виникають на ґрунті несумісних уявлень, які мають особливе значення; відмінностей у критеріях оцінки ідей і поведінки, розбіжностей у цілях та ідеалах тощо. Конфлікт виникає між окремими особами або соціальними групами, коли розбіжності впливають на взаємодію людей або коли люди починають порушувати цінності (ідеї, норми і принципи) один одного і нав'язувати власні погляди, сприйняття, уподобання і перспективи.

Рольові або організаційно-структурні — це конфлікти, зумовлені виконанням несумісних соціальних ролей різних людей або внутрішніми протиріччями між різними ролями (роль у групі, роль у міжособистісних стосунках), або компонентами ролі однієї людини. «Такий конфлікт може бути зовнішнім і внутрішнім.» Зовнішній рольовий конфлікт-це розбіжність між реальною рольовою поведінкою людини та рольовими очікуваннями інших.

«Конфлікт виникає тоді, коли людина не бажає або не може виконувати соціальну роль, яку вона повинна виконувати відповідно до свого статусу в

групі, або коли вона не приймає соціальні рольові стереотипи і норми, прийняті в суспільстві».

Педагогічний конфлікт – це найгостріший спосіб розвитку і подолання значущих суперечностей, що виникають у взаємодії учасників освітнього процесу, який зазвичай супроводжується негативними емоціями та потребує розв'язання.

Питання взаємодії між учасниками освітнього процесу стає все більш актуальним для сучасної школи. «Породжена вона динамічним розвитком суспільства, зміною соціальних орієнтирів, що поглиблює проблему поколінь, ускладнює стосунки вчителів та учнів, учителів між собою та з адміністрацією. Конфлікти у школі поділяють на прості та складні».

Прості вирішуються вчителем без зустрічної протидії учнів за допомогою організації їх поведінки у школі (зупинення бійки, сварки між учнями тощо). До складних педагогічних конфліктів належать конфлікти діяльності, конфлікти поведінки, конфлікти взаємин.

Конфлікти діяльності виникають через виконання учнем завдань, академічну успішність, пізнавальну діяльність та ситуації, коли учень не виявляє готовності швидко виправляти свої помилки. Викладачі висловлюють розчарування, студенти починають сперечатися або демонструють обурення.

Конфлікт між поведінкою та вчинками. Виникає, коли учень порушує правила поведінки в школі або за її межами. Вчителі висловлюють незадоволення поведінкою, не пов'язаною безпосередньо з навчальним процесом. Часто включає неповагу до вчителів, агресивну поведінку по відношенню до однокласників і пустощі, які виглядають як протест проти низьких оцінок.

Конфлікти взаємин. Відбувається у сфері емоційних та особистих стосунків між учнями та вчителями. Є найбільш довготривалим і деструктивним. Постають на ґрунті недоброчливих стосунків як наслідок постійних попередніх конфліктів діяльності або поведінки, вчинків. Створюють взаємно упереджене сприйняття вчителем і учнем.

Педагогічні конфлікти Самоукіна Л.Д. поділяє на три великі групи:

Мотиваційний конфлікт. Виникає між вчителями та учнями через ставлення учнів до навчання. Іноколи вони розростаються, призводять до взаємної неповаги між вчителями та учнями, протиріч, навіть до боротьби.

Конфлікти, пов'язані з неналежною організацією навчання в школах. Існує чотири періоди конфліктів, які учні переживають у процесі навчання.

Конфлікти взаємодії між учнями, між учителями та школярами, вчителів один з одним, між учителями та адміністрацією школи. Відбуваються з суб'єктивних причин.

Профілактика конфліктів – це їх попередження. Мета профілактики конфліктів створення таких умов діяльності та взаємодії, які призводять до деструктивного розвитку виникаючих протиріч. Набагато легше запобігти конфлікту, ніж конструктивно його вирішити. Попередження конфлікту, мабуть, важливіше, вимагає менше зусиль, грошей і часу і може запобігти навіть найменш руйнівним наслідкам конструктивно вирішеного конфлікту. Заходи з попередження конфліктів можуть здійснюватися самими учнями та вчителями, керівниками та органами управління школи, а також шкільними психологами.

Робота може проводитися за чотирма основними напрямками:

- Створення об'єктивних умов, що запобігають виникненню та деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій, (добррозичливе, тепле, турботливе, уважне ставлення до своїх підопічних з боку вчителів, шефська підтримка старшокласників, особистий приклад педагогів і батьків). Ця модель може добре спрацювати, якщо до роботи залучені як вчителі, так і батьки, наприклад, під час тренінгу "толерантності".

- Оптимізація організаційно-управлінських умов роботи школи. Справедливий і відкритий розподіл матеріальних і духовних благ серед вчителів та учнів. Не скупитися на похвалу, схвалення, нагороди, заохочення у вигляді грамот і премій. Створення «ситуації успіху».

- Усунення соціально – психологічних причин виникнення конфліктів. На цьому етапі можна розробити правила і процедури вирішення конфліктів і створити активну організацію в школі, куди діти, їхні батьки та вчителі можуть звернутися за підтримкою і порадою.

- Блокування особистісних причин виникнення конфліктів.

Профілактика більшості видів конфліктів в педагогічних колективах повинна вестися одночасно в усіх напрямках.

Отже, конфлікт серед учасників освітнього процесу закладу загальної середньої освіти є нормальною фазою розвитку стосунків та взаємодії між представниками різних рівнів – дітьми, батьками, педагогами, адміністрацією. Розуміння його структури, причин, типів і форм дозволить координувати цей процес, використовуючи конструктивні методи вирішення конфліктів.

1.2 Причини виникнення конфліктів в умовах закладу загальної середньої освіти

Освітні установи діють як суспільство в мініатюрі, тобто зростання конфліктності в суспільстві веде до росту конфліктності й усередині цієї системи. Культура поведінки в конфлікті, засвоєна зростаючим поколінням у процесі освіти, насамперед у період навчання в школі, переноситься на подальше життя. Її засвоєння й складає частину процесу соціалізації учнів.

Вивчення причин виникнення конфліктів у процесі освітньої діяльності має велике значення, оскільки дозволяє розробити соціально-педагогічні умови, спрямовані на попередження можливих конфліктів і конструктивне вирішення реальних конфліктів, що існують між суб'єктами освітньої діяльності.

В освітньому середовищі, де взаємодіють діти й дорослі, конфлікти виникають частіше й переживаються гостріше, ніж в середовищі дорослих. Це пояснюється впливом багатьох чинників: особливостями вікового розвитку дітей, умовами освітнього середовища, рівнем загальної і конфліктологічної культури педагогів і дітей тощо.

Т. Смотріна визначає конфлікти в школі як «ситуації шкільної життєдіяльності, що виникають і відбуваються у сфері безпосереднього спілкування суб'єктів шкільної взаємодії, як результат протиріччя, яке виникає між людьми у значущих для них аспектах, а тому викликає з боку учасників конфлікту певні дії по вирішенню проблеми, що виникла у власних інтересах».

Учасниками освітнього процесу є вчителі, керівники шкіл (адміністрація), учні та батьки. «Вони, в процесі взаємодії, можуть утворювати такі конфліктні пари: 1) учень – учень; 2) учень – учитель; 3) учень – батьки; 4) учень – адміністратор; 5) учитель – учитель; 6) учитель – батьки; 7) учитель – адміністрація; 8) батьки – батьки; 9) батьки – адміністрація; 10) адміністрація – адміністрація.» Конфлікти, що виникають між ними, можуть бути міжособистісними, міжгруповими та внутрішньогруповими.

Таким чином, шкільний конфлікт можна визначити як взаємодію сторін (суб'єктів навчально-виховної діяльності - вчителів, керівників школи, учнів, їх батьків) на основі суперечності (розбіжності) інтересів, цінностей, норм і способів діяльності в межах навчально-виховного процесу.

Діалектико-творча парадигма конфлікту стверджує, що конфлікт є необхідною і позитивною умовою для розвитку і зростання дітей та підлітків, і тому школи повинні бути установами, які заохочують і підтримують конфлікт. Конструктивний конфлікт, а не негативний. Однак, існує широко розповсюджений страх перед конфліктом. «На думку Д. Джонсона і Р. Джонсона, причини негативного відношення до конфліктів в школі викликані тим, що рівень насильства і деструктивно керований конфлікт в суспільстві перевершують позитивний вплив конфлікту на навчання; недостатнім рівнем знань про типи конфліктів, що мають місце в школі, і те, як вони управляються; а також недостатнім рівнем розвитку програм по вирішенню конфліктів і посередництву, які були б використані в школах, і безпосередньо ґрунтувалися б на якій небудь теоретичній моделі».

«Тематика шкільних конфліктів в педагогічній та психолого-педагогічній літературі найбільш широко розглядалася вітчизняними та зарубіжними фахівцями, серед яких Д. Джонсон, Р. Джонсон, Р. Херріот, В. Журавльов, М. Рибаківа, Т. Смотрина, О. Антонова-Турченко, Р. Воронін, Л. Карамушка та ін. У дослідженнях цих авторів конфлікти між різними суб'єктами діяльності школи розглядаються, насамперед, стосовно проблеми соціально-психологічних характеристик учасників конфліктів, проблем педагогічного спілкування, взаєностосунків вчителів і учнів в емоційному аспекті їх комунікацій». Цікавими здаються міркування Т. Смотриної, яка вважає, що правильність вибору стратегії поведінки вчителів в конфлікті, з одного боку, дозволяє зберегти працездатність в педагогічному колективі, школи в цілому, а з іншого - є наочним прикладом для дітей. І ця обставина підкреслює особливу актуальність вивчення проблем конфліктів в школі.

Т. Смотрина виділила чотири типи поведінки вчителів:

1 тип – пасивна поведінка. До цієї групи належать ті, хто не докладає жодних зусиль для вирішення або усунення конфлікту. Однак вони готові "примиритися", якщо, наприклад, отримають вибачення або пояснення.

2 тип – поведінка, що ухиляється. Цю поведінку демонструють люди, які готові запобігти конфлікту усіма силами, схильні перекласти його рішення на чий завгодно плечі.

3 тип – активна поведінка, що виражається у впливі на оточення. Ті, хто обирає такий спосіб дій, готові висловлювати свої погляди учасникам суперечки і відстоювати свою позицію доти, доки інша сторона не прийме її.

4 тип - поведінка «розумного компромісу». Ці люди не схильні боротися до переможного кінця, для них важливіше вирішити проблему, а не знищити супротивника. Тому вони шукають способу змінити ситуацію, а не думку учасників конфлікту або їх позицію. Вони можуть покласти на "арбітра", який спробує зрозуміти, що пішло не так, зробить перші кроки до примирення і вибачиться, якщо вони були неправі.

Опитування показало, що певна частина вчителів вбачає витoki конфліктів у самій професії вчителя, яка об'єднує багатьох людей з різними якостями, характеристиками, досвідом та характерами. Багато з опитаних вчителів вказали на такі соціальні причини зростання кількості конфліктів (наприклад, нестабільні соціальні умови, незахищеність сім'ї, низька заробітна плата).

Конфлікти в учительському середовищі, на думку педагогів, найчастіше, виникають через: незручний розклад уроків, необхідність замінити інших вчителів, непродумані нововведення в школі, перевантаженість дорученнями безпосередньо не пов'язаними з учбовим процесом, нерівномірний розподіл педагогічного навантаження, велику кількість учнів в класі, обов'язки пов'язані з бюрократичною або канцелярською роботою, відсутність чітких критеріїв оцінки діяльності вчителя з боку адміністрації, невирішеність проблем взаємостосунків в

колективі, професійні суперечки, бездіяльність батьків. Наведені вище причини функціонування школи в цілому були організаційними.

Серед психологічних причин, що викликають конфлікти вчителя з колегами і адміністрацією, респондентами-педагогами були відзначені такі: особиста неприязнь до якої-небудь конкретної особи, комунікативні непорозуміння, а також неприємна поведінка (надмірна емоційність, грубість, нестримність).

Вчителі називають такі причини конфліктів з учнями, як розбіжності в оцінках і поганій підготовці до уроків. Серед інших причин-не виконання прохань вчителів, порушення дисципліни в класі, прогули, стиль одягу та догляду за собою, нездорові стосунки між учнями.

Основною причиною конфліктів з батьками педагоги називають їх пасивність і незацікавленість у взаємодії.

З погляду учнів причинами конфлікту між ними і вчителями є:

- 1) педагогічна диктатура, нерозуміння з боку викладачів;
- 2) нетактовна поведінка;
- 3) упередженість в оцінюванні знань;
- 4) високі та не завжди обґрунтовані вимоги;
- 5) нецікаве викладання з боку викладачів;
- 6) невиконання домашніх завдань;
- 7) пропуски занять та запізнення;
- 8) зовнішній вигляд;
- 9) особиста неприязнь до дитини;
- 10) шаблонний підхід до потреб та інтересів дитини.

Виявлення причин конфліктів, що виникають між однолітками, викликало в учнів деякі труднощі. Зрештою, були названі такі причини: глузування, напади, дражнилки, образи, смикання, спроби накричати, змусити замовкнути-все це можна охарактеризувати як вербальні утиски. Грубість, агресивна поведінка, суперечки та непорозуміння на спортивному майданчику, перерви та в їдальні; дисципліна в класі; боротьба за авторитет і

лідерство між однокласниками та друзями; відмова чергувати в класі; школа-проблеми у стосунках; пошкодження або втрата майна: підручників, мобільних телефонів, дисків та інших цінних речей - проблеми володіння (придбання).

Серед причин, що викликають конфлікти з батьками, діти вказують успіхи (точніше їх відсутність) в учбовій діяльності, порушення дисципліни в школі, погана поведінка (демонстративна, груба, неповажна, і т.д.), з боку учнів, а також відмова їм в самостійності з боку батьків (тотальний контроль, нотації, заборони і т.д.).

«Аналіз результатів дослідження дозволив зробити деякі узагальнення щодо причин виникнення конфліктів між суб'єктами навчально-виховної діяльності».

Конфлікти в учительському середовищі спричиняються двома групами причин. До першої групи належать причини, характерні для школи в цілому, а до другої-причини, пов'язані з індивідуальними труднощами вчителів. Серед причин, пов'язаних з функціонуванням школи в цілому, були відмічені такі:

1. Соціальні (низька оплата праці, нестабільна ситуація в суспільстві);
2. Організаційні (необхідність замінювати інших вчителів, незручний розклад, переповненість класів, завантаженість вчителя дорученнями, не пов'язаними з учбовим процесом, професійні суперечки, обумовлені наявністю спеціалізації, непропорційний розподіл навантаження і т.п.);
3. Психологічні (особистісні властивості деяких працівників, дефекти навичок комунікації).

Кажучи про причини конфліктів вчителя з учнями, можна вказати на такі суперечності, як:

- 1) шаблонний підхід вчителя до потреб та інтересів дітей;
- 2) особисті уподобання вчителя у сфері впливових методів спілкування;
- 3) невміння правильно оцінити ступінь об'єктивності вимог, що ставляться до учня;

4) невідповідність рівня педагогічної культури вчителя вимогам завдання, яке йому доручено вирішувати;

5) з одного боку, нерозвиненість вольової сфери учня, а з іншого-високі вимоги до нього з боку вчителя;

6) невідповідність між прагненням до незалежності та самоствердження і необхідністю підпорядковувати свою поведінку формальним шкільним правилам;

7) критичне ставлення учнів до поведінки та зовнішнього вигляду вчителя, але поблажливе ставлення до себе.

Виявлення причин конфліктів між однолітками також викликало труднощі, можливо, через нерозвиненість навичок самоаналізу в учнів. Зрештою, причинами агресивної поведінки виявилися словесні образи, боротьба за міжособистісний авторитет і лідерство з іншими, а також виражене бажання отримати або володіти чимось цінним, щоб самоствердитися.

«Причини конфліктів з батьками педагоги і учні оцінюють з протилежних позицій. Педагоги вважають, що батьки виявляють малу зацікавленість учбовими успіхами і досягненнями своїх дітей, звідси їх пасивність в навчально-виховному процесі, учні, навпаки, вважають, що батьки дуже сильно втручаються в їх шкільне і позашкільне життя і прагнуть до емансипації».

Отже, ми можемо зробити висновок, що конфлікти в школі є дуже поширеним явищем. На соціальному рівні конфлікт, як правило, вважається позитивним явищем, тоді як у школах переважає думка, що конфліктів слід уникати або придушувати. Це пов'язано з тим, що значна частина педагогічних конфліктів є деструктивними й мають негативні наслідки у вигляді сліз, низької самооцінки, «двійок по поведінці» і т.п. Однак, конфлікт може бути конструктивним, якщо його учасники задоволені його результатом і вважають, що виграли від нього.

До корисних наслідків конфліктів належать порозуміння між конфліктуючими особами або групами, розширення сфери й способів міжособистісної взаємодії, розвиток внутрішньо-групових відносин тощо. Але найважливішим є те, що конструктивно вирішений конфлікт може стати джерелом особистісного зростання людини. З іншого боку, готовність до конструктивних дій у конфліктних ситуаціях не з'являється спонтанно, а потребує спеціальних умов для її формування. Розробка соціально-педагогічних умов, що сприяють конструктивному вирішенню конфліктів між суб'єктами освітньої діяльності, є перспективним напрямом розвитку сучасної соціальної педагогіки та психології.

РОЗДІЛ 2 Методика врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу середньої освіти

2.1 Дослідження шляхів вирішення конфліктів серед підлітків в умовах закладу середньої освіти

Відомо, що основним фактором розвитку особистості школяра молодшого підліткового віку є його соціальна активність серед найближчого оточення, що характеризується прагненням до засвоєння важливих зразків поведінки й цінностей, сформувати стосунки із дорослими, ровесниками. Включення молодших підлітків у різні види суспільно корисної діяльності сприяє розширенню кола взаємовідносин, здатності до засвоєння соціальних ціннісних орієнтирів, сприяє формуванню моральних якостей особистості.

Молодші підлітки включені в нову систему взаємодії з однолітками та дорослими, але вони все ще перебувають під безпосереднім впливом групи однолітків.

Якщо в спілкуванні з дорослими у школяра відбувається засвоєння суспільно значущих критеріїв оцінок, цілей та мотивів поведінки, способів аналізу навколишньої дійсності й способів дій, то в той же час спілкування з ровесниками проявляється у певному випробуванні себе з особистісного, зокрема специфічного морального боку. У спілкуванні з дорослими молодші підлітки змушені займати позицію нижчих, тобто підлеглих і залежних, і в цьому випадку певні моральні норми не випробовуються. А тому лише в стосунках з ровесниками дитина, будучи рівноправною та виконуючи різні ролі (організатор, виконавець, друг, суперник), може себе щиро проявити і бути справжньою.

«Д. Ельконін у концепції вікового розвитку особистості звертає увагу на наявність пріоритету спільноти ровесників над дорослою для молодших підлітків». Коли групи однолітків створюють соціальний контекст для особистісного розвитку, підлітки засвоюють поведінкові та моральні норми,

які формують основу для соціальної дії. На думку вченого спілкування з однолітками стає провідним видом діяльності в цьому віці (10-13 років). В той же час оцінка вчителя набуває меншого значення аніж статус у групі ровесників.

Спілкуванню з ровесниками у підлітковому належить реалізація багатьох соціальних функцій: обмін інформацією, сприяння процесу самопізнання; покращення навичок взаємодії з однолітками; здатність об'єднуватись з іншими під час спільних занять, наявність спільних інтересів; будівництва стосунків із представниками протилежної статі і т.ін.

Серед основних мотивів поведінки молодших підлітків-бажання знайти себе серед однолітків, а неможливість зробити це або наявність перешкод для цього призводить до соціальної дезадаптації та злочинності.

Для дітей молодшого підліткового віку стає важливим перебувати разом з ровесниками, спілкування з ними, наявність певного статусу, який їх влаштовує. Це може бути прагнення до визнання, популярності, бути хорошим другом, лідером, авторитетом для інших.

Підлітковий вік характеризується емоційною нестабільністю, підвищеною збудливістю та нестабільною поведінкою. Підлітки мають слабкий самоконтроль, емоційну нестабільність, підвищену агресивність, конфліктність та імпульсивну поведінку.

Переоцінка цінностей, що стає наслідком взаємодії з найближчим оточенням, є причиною конфліктологічної активності підлітків, оскільки не отримують бажаного задоволення від спілкування з дорослими – батьками, вчителями. «Бажання бути дорослим, увійти рівноправним у структуру взаємодії із дорослими стає ключовим центром розвитку особистості в цьому віковому періоді». У молодшому підлітковому віці характерні протиріччя, які з часом можуть загостритись та ускладнитись, якщо з боку дорослого залишається ставлення як до меншого, дитини.

Водночас молодші підлітки конфліктують не лише з дорослими, але й між собою. «Психологи (М. Григор'євська, Т. Давиденко, Л. Рагозіна, В. Соснін)

вважають конфлікти серед підлітків закономірним явищем. Усвідомлюючи можливість неприємних наслідків конфліктів у вигляді різного роду психічних травм у підлітків, учені водночас вважають конфлікти неминучою умовою розвитку особистості дитини». Школа залишається домінуючим соціальним середовищем не лише для дітей молодшого шкільного віку, а й для молодших підлітків: згідно з дослідженням Є.Лукманова, найпоширенішим типом конфліктів, що виникають у школах, є зіткнення між однолітками.

Як доводять дослідження фахівців і власні спостереження, молодші підлітки часто конфліктують між собою. Зазвичай це пов'язано з різними статусами, які вони займають у міжособистісних відносинах. Найчастіше учні одного класу конфліктують через лідерство: двоє-троє сильних харизматичних лідерів формують свої групи прихильників, верховодять серед них і здійснюють боротьбу за першість у класі (інколи із застосуванням т.зв. «брудних технологій»). Це може бути конфлікт між одним учнем і класом або між групою підлітків і класом. Часто ці конфлікти мають гендерний характер. Це конфлікти між групами хлопців і дівчат. Також поширені конфлікти, пов'язані з боротьбою учнів за статус у класі (наприклад, найкращий, найуспішніший, найдостойніший тощо), за прихильність і увагу вчителя. Також мають місце конфлікти між відмінниками і неуспішними учнями.

Отримати статус лідера в класі підліток може за допомогою власних психологічних особливостей, самооцінки (адекватної). Лідери проявляють себе як активні, товариські, сміливі та рішучі, вважають себе чудовими організаторами, впливовими, з розвиненою силою волі та почуттям гумору. В той же час, підлітки, які не є лідерами не мають такого рівня самооцінки. Їм потрібно впевненості у власних силах і мотивації до конкуренції, але це не означає, що вони менш мотивовані до досягнення певного статусу в класі або серед однолітків.

Відсутність комунікативних умінь у молодших підлітків може стати причиною проблем у міжособистісній взаємодії із однолітками, оскільки вони часто користуються, на наш погляд, неадекватними способами переконання

(тиск, шантаж, протест, силові методи), прагнуть щирого спілкування і забувають про вміння слухати, дослухатись, не перебивати, поважати і не насміхатись над думкою однолітка.

Також досвід показує, що конфлікт між однолітками є дуже складним, оскільки часто супроводжується проявами агресії, цинізму та безжалісності, а діти більш схильні, ніж дорослі, перебільшувати стадність, небажання бути жорстокими.

Конфліктна поведінка підлітків часто пов'язана з негативними формами прояву: бійками, образами, тілесними ушкодженнями тощо. Помітну роль у стосунках із ровесниками, як і з іншими оточуючими, відіграють такі негативні почуття і емоції підлітків, як гнів, страх, помста, ворожість.

«Конфлікти між підлітками, за спостереженнями Д. Колесова, спричинюються внутрішніми (прагнення до переваги, прояв агресивності, прояв егоїзму, конфліктогенність особистості) та зовнішніми (організація навчально-виховного процесу, міжособистісні взаємини в системі «підлітки-підлітки») факторами».

Зазначимо, що дослідники-психологи погоджуються з тим, що конфліктність є однією з характерних рис підліткового віку.

«За визначенням І. Русинки, конфліктність особистості – це риса характеру, особистісна якість, яка зумовлює частоту вступу особистості в конфліктні ситуації».

А. Анцупов та А. Шипілов розкривають конфліктність як зовнішньо-внутрішнє утворення (у розширеному значенні), тобто як міру готовності особистості до розвитку і вирішення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів, а також як відносну частоту участі людини у реальних конфліктах, порівняно з іншими людьми.

«Конфліктність особистості визначається інтеграцією трьох складових: екстраіндивідуальної (сприймання конфліктності особистості навколишніми); індивідуальної (властивості особистості, що сприяють прояву різних форм її конфліктності); мета індивідуальної (вплив конфліктності особистості на

інших суб'єктів). Вирізняють варіанти відповідності між внутрішнім (суб'єктивним) і зовнішнім (об'єктивним) у конфліктній ситуації, зокрема адекватно сприйнятий конфлікт; неадекватно сприйнятий; неусвідомлений конфлікт; хибний конфлікт, коли об'єктивна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні» (13 Г. Ложкін, Н. Пов'якель).

Окрім цього, на думку науковців, конфліктність детермінується дією таких факторів: психологічні (тип темпераменту, характер, низький рівень саморегуляції), соціально-психологічні (установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії, компетентність у спілкуванні, інтелект, основні тенденції поведінки) і соціальні (умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення, культура, можливості для задоволення потреб).

Дослідники визначили різні рівні особистісних рис (наприклад, темперамент, досвід та орієнтація), які корелюють зі схильністю людини до конфлікту. «Зокрема, дослідження Т.Черняєвої з'ясували, що підлітки з високою конфліктністю відзначаються екстраверсією, високим рівнем емоційної збудливості, високим темпом реакцій, високою активністю. Підлітки з низькою конфліктністю характеризуються інтроверсією, хорошим емоційним самоконтролем, порівняно меншою активністю (Т. Черняєва)».

На думку М. Пірен, певні типи конфліктогенної особистості включають в себе декілька психічних характеристик, наприклад агресивіст – вважає, що його уїдливі зауваження мають бути почуті та дратується в іншому випадку, чіпляється із своїми претензіями до оточуючих; скаржник уникає відповідальності за проблему, а лише постійно скаржиться на щось; мовчун – не хоче висловлювати свої думки, зауваження стосовно ситуації, викликаючи цим невдоволення оточуючих, оскільки останні не знають, якої думки чи позиції він дотримується; надто поступливий – часто погоджується з усіма, обіцяє допомогти у вирішенні проблем, проте до справи так і не доходить; песиміст – намагається у будь-якій проблемі відмовитись від пропозиції допомогти, а погодившись із кимось починає хвилюватись; нерішучий – боїться зробити помилку і через те, якомога довше відтягує прийняття

рішення; всезнайка – демонструють надто велику обізнаність, яка не завжди такою є.

У даному дослідженні конфліктність розглядається як "стійка характеристика особистості, накопичена завдяки вродженим схильностям і соціальному досвіду". Таке трактування можна знайти в роботі В.Ващенко.

Підліткова схильність до конфліктності може пояснюватися не тільки емоційними і фізіологічними віковими змінами. Однією з характеристик нестійкого, дискомфортного положення підлітка є недостатня сформованість його соціальних навичок, які сприяють успішній соціалізації. Нерозвиненість соціальних навичок, підкріплена соціально-економічною незахищеністю, часто є причиною підвищеної агресивності та конфліктності молодих людей, які намагаються компенсувати свою незадоволеність життям будь-якими способами. Молодші підлітки стикаються з цілим рядом суперечливих позицій та внутрішніх коливань між залежністю та незалежністю, роллю дитини та дорослого. Діти які стикаються з проблемою зміни ролей, часто опиняються в ситуаціях рольового конфлікту. Проблеми протиріч, що стосуються діяльнісної сфери особистості, можуть переживатися як рольові конфлікти. Ранній підлітковий вік характеризується вимогами з боку мікросоціуму (однолітків, батьків, вчителів), як і іноді є суперечливими. Виникає рольовий конфлікт та статусна невизначеність, що спровоковані зміною ролей, необхідністю прийняття важливих рішень, а це у свою чергу формує «Я-концепцію» незрілої особистості.

Характерний для підлітків підвищений рівень конфліктності, негативізм у поведінці, погана здатність до саморегуляції зумовлюється, на думку І.Загурської, відсутністю гармонійності у формуванні самосвідомості та її структурних компонентів, це стосується більшою мірою когнітивної та емоційної складових. За несприятливих умов конфліктність проявляється як стійкий особистісний симптом, взаємопов'язаний із самосприйняттям та самооцінкою особистості.

Про прямий зв'язок між конфліктністю та самооцінкою у молоді свідчать і результати діагностик, проведених у школах міста та області фахівцями Центру практичної психології і соціальної роботи Чернівецького обласного науково-методичного університету.

«Зокрема, за методикою на визначення самооцінки особистості С. Будасі (інтегрованої Ю. Кисельовим, було опитано 100 учнів 11 та 14 років (розуміємо «молодших підлітків» і «старших підлітків»)). Отримані результати засвідчили, що 10% молодших підлітків мають високу неадекватну самооцінку, 15% – високу адекватну, 10% – середню адекватну, 20% – низьку адекватну, 40% – низьку неадекватну самооцінку.

У старших підлітків результати такі: 25% – висока неадекватна самооцінка, 10% – висока адекватна, 13% – середня адекватна, 10% – низька адекватна, 25% – низька неадекватна.

На основі цих даних психологи роблять висновок, що для більшості підлітків характерна не адекватна низька самооцінка, тобто вони бояться невдачі поразок, втрачають впевненість у своїх силах і уникають нових викликів.

Такі діти характеризуються такими якостями: страх перед помилками; неадекватна мрійливість про фізичну досконалість; дозволяють собі такі вчинки, які вже апробовані ними і не призводять до біди; бояться компліментів; під час спілкування з оточуючими переживають, яке враження на них справлять; несміливі; мають схильність до адикцій; погано сприймають критику, через яку можуть траплятися нервові зриви.

Аналізуючи адекватність самооцінки підлітків в цілому, то можна стверджувати, що 50% з них проявляється як неадекватна – практично не співвідноситься із реальною поведінкою, зовнішнім виглядом, особистісними характеристиками підлітків. Люди з високою самооцінкою мають позитивне уявлення про себе, ідеальні риси і бажання бути визнаними іншими. І навпаки, неадекватна самооцінка може призвести до того, що молодші підлітки не бачать власного потенціалу і не впевнені у власних силах.

Більшість підлітків мають прояви високої самооцінки, а тому ведуть себе як господарі ситуації, усвідомлюють свою неповторність, можуть ризикувати, навіть при негативному результаті, сподіваючись отримати досвід та нові враження, які сприяють розвитку особистості. Учні характеризуються впевненістю в тому, чого хочуть досягти в житті, вони знають на що здатні, які їхні сторони є слабкими, а які сильними, а під час невдач не губляться і не переживають.

Характерними рисами підлітків із високою самооцінкою є: впевненість в собі, в тому, що вони самодостатні; помиляючись вчаться на своїх помилках; ставляться спокійно до свого зовнішнього вигляду, його фізичного стану і не переймаються через можливі недоліки; відкриті до нових можливостей та подій, використовуючи їх у своєму розвитку; адекватно реагують на компліменти; спокійні і не бояться спілкуватись з іншими; звертають увагу на свій фізичний та емоційний стан, на своє здоров'я, сприяють його покращенню.

Як молодшим, так і старшим підліткам властиві крайнощі заниженої або завищеної самооцінки, що має значний вплив на їхню взаємодію та спілкування з мікросоціумом. Проте, більшість підлітків перебуває у процесі формування самооцінки, яка через свою несформованість спричиняє невмотивовану поведінку та конфліктні ситуації.

Показники полярності в самооцінці характерні для молодших підлітків, які мають найвищий рівень конфліктності, а в тих, чия самооцінка адекватна він дещо нижчий. Це пов'язано з тим, що у молодших підлітків з недостатньою самооцінкою хибні уявлення про себе спотворюють їхнє сприйняття навколишнього світу та інших людей. Результатом такого ставлення стають нерозуміння, суперечки, що переростають у конфлікт.

Прагнучи до самостійності та лідерства, молодші підлітки вважають, що інші мають рахуватися з їхньою позицією, інтересами, потребами і не сприймають насмішок, недовіри, байдужості, нотацій. Однак саме в конфліктних ситуаціях, коли їм доводиться доводити свою позицію та думку

або відстоювати свої інтереси, проявляються їхні лідерські якості. Через це уникнути конфлікту та проявів негативної поведінки неможливо і навіть випробування себе у ньому йде на користь молодшим підліткам, вони відстоюють свої права.

Коли всі спроби зазнають невдачі, молодші підлітки можуть конфліктувати, не замислюючись про результат конфлікту або його наслідки, оскільки іншого виходу немає.

У старших підлітків часом конфлікт стає ситуацією, в якій вони пробують свої сили, демонструють свою перевагу, обираючи тиск та грубості, заходять у крайності, не турбуючись про думку інших. Разом з тим входження у групу однолітків, процес активної соціалізації сприяє пошуку конструктивних шляхів виходу з конфлікту, створює базу для врегулювання різного роду суперечок, допомагає налагоджувати взаєностосунки, вчитись спілкуванню задля прийняття та визнання, взаємоповаги.

Молодші підлітки більш залежні від самої групи та її норм і цінностей, тобто вони більш схильні приймати цінності групи та слідувати їм як своїм власним. Старші підлітки часто сповідують особисті переконання, не зважають на вимоги групи, можуть піти їм наперекір. Молодші підлітки болісно реагують на критику членів групи, в цьому випадку намагаються виконати вимоги групи, старші ж можуть сприйняти критику агресивно і вступити у конфлікт з членами групи. Молодші підлітки схильні наслідувати своїх лідерів і копіювати їхню поведінку, тоді як старші підлітки можуть не сприймати офіційного лідера як авторитет і не підкорятися його вимогам. Це може бути пов'язане з бажанням старшої молоді бути більш незалежною та проявляти ініціативу самостійно.

Для молодших і старших підлітків характерним є прагнення бути серед групи однолітків, мати певний статус там, зайняти місце серед «своїх», що може супроводжуватись суперництвом та боротьбою – хто сильніший, спритніший, багатший, той переміг.

У цій боротьбі важливе місце займають емоції. Діти щиро і непідробно висловлюють свої почуття, показують свій стан, позицію та інтереси, висловлюють свої страхи і побоювання. Конфліктні ситуації викликані бажанням відстояти свою позицію в групі, бути ближче до лідера, зайняти його місце, реалізувати свій потенціал, завоювати довіру і повагу.

Отже, конфліктна поведінка пов'язана з певними рисами характеру та якостями особистості підлітка такими, як: нетерпимість до недоліків інших, знижена самокритичність, імпульсивність до агресивної поведінки, до підпорядкування інших, неухважності до людей, користоловство, егоїзм.

«Причини конфліктів можуть корінитися в особистісній специфічності учасників підліткового колективу, це насамперед. До таких специфічних рис відноситься поганий контроль свого емоційного стану, недостатній рівень самоповаги, агресія, підвищений рівень тривожності, низька комунікабельність, завищена принциповість»[14].

На основі аналізу теоретичних та емпіричних матеріалів конкретизуємо причини конфліктів, які, на нашу думку, є найбільш типовими саме між молодшими підлітками:

- Атмосфера суперництва в класі. У такому випадку кожен учень думає лише про свої інтереси та потреби, нівелюючи при цьому потреби інших учасників класного колективу та зневажаючи їх інтереси;
- Не терпимість, ворожнеча та недовіра. Ситуація ускладнюється для молодших підлітків у школах відсутністю взаєморозуміння, нетерпимістю до чужої думки, небажанням підтримувати однолітків у складних ситуаціях і невмінням радіти успіхам однокласників. У таких навчальних групах часто спалахують суперечки, а учні відчувають напругу, самотність, почуття страху та ізоляції, невпевненість у собі;
- Відсутність навичок у спілкуванні. У такому випадку виникають часті непорозуміння, оскільки молодші підлітки неправильно трактують наміри, почуття, бажання та дії осіб, з якими спілкуються. Намагаючись сформулювати свою думку, студенти часто припускаються помилок, невміють

правильно висловлювати свої емоції та почуття, ображають інших, що призводить до страху взаємодії, показної байдужості, яка сприймається оточуючими як душевна черствість. Низький рівень володіння навичками активного слухання сприяє уникненню спілкування з однолітками;

- Невміння виражати емоції. Емоції завжди супроводжують конфліктні ситуації, правильне їх вираження впливає на подальше врегулювання ситуації та визначає її конструктивний чи деструктивний результат. Підлітки часто не мають інших емоційних проявів, окрім агресивних;

- Невміння вирішувати конфлікти. Вплив ЗМІ та соціальних мереж в інтернеті, а також приклад батьків та однолітків з референтної групи сприяють формуванню стилю поведінки під час конфлікту, який характеризується проявом сили, тиску та агресії. І тут перемагають сильніші та впливовіші;

- Вербальне насильство – обзивання, образи, бажання перекричати, бажання змусити замовкнути. Учні молодшого шкільного віку вдаються до таких форм взаємодії через не вміння обрати правильні форми впливу на однолітків і бажання бути почутими, отримати увагу;

- Непорозуміння у взаєностосунках – прояви агресії, булінгу, цькування на шкільних майданчиках, під час уроків фізкультури чи під час перерви у боротьбі за авторитет і лідерство. Оскільки в референтних групах однолітків допускається застосування сили та бійки, учні можуть застосовувати такі ж форми насильства до своїх однокласників. Також вихваляння спортивними успіхами, бажання продемонструвати фізичну перевагу над іншими стає причиною застосування сили по відношенню до однолітків.

Особливістю конфліктів між молодшими підлітками є те, що, як правило, це – затяжні, довгі конфлікти, причини яких приховані від дорослих (учителів, батьків) і тому вирішувати їх важко.

Нами розроблені показники конфліктності молодших підлітків у загальноосвітньому навчальному закладі та охарактеризовано їх рівні (див. таблицю 1).

Як видно з таблиці 1, конфліктна поведінка молодших підлітків у загальноосвітньому навчальному закладі по відношенню до однолітків може проявлятися як через особистісні характеристики (агресивність, егоїзм, домінування та ін.), так і як несприйняття позиції та думок інших при врегулюванні проблемних ситуацій.

Таблиця 1.

**Характеристика рівнів конфліктності у школі
серед підлітків**

Показники	Рівень	Характеристика
Кількість та частота агресивних, насильницьких і асоціальних проявів	Високий	Присутність бійок, образ, інтенсивних суперечок із однолітками, нетерпимість до думок інших. Прояви агресивності серед молодших підлітків характеризуються як стандартна щоденна поведінка, що є реакцією на зовнішні стимули у взаємостосунках. Відсутня відповідальність та обов'язок перед шкільним колективом.
	Середній	Бажання домінувати над однолітками, проте відсутня стійка насильницька позиція – фізичне насильство частіше замінюється емоційним. Ставлення до позицій та інтересів однолітків є неоднозначним – від розуміння до повного неприйняття. Може

		виконувати певні громадські обов'язки, які покладаються шкільним колективом.
	Низький	Відсутні активні прояви жорстокості, домінування за рахунок тиску. Взаємостосунки з однолітками характеризуються увагою до потреб та бажань, проте наявні певні прояви упертості, небажання поступатися своїми позиціями, навіть, якщо вони неправильні. Виконує громадські обов'язки, покладені школою, класом.
Деструктивне вирішення конфліктів	Високий	Перевага надається суперницьким стилям поведінки у конфлікті, нетерпимість до думки та перемог інших однолітків. У випадку відкидання його думки, складає план помсти, присутнє бажання задовольнити власні інтереси, незважаючи та потреби та думки однолітків. Здійснюється тиск на однолітків.
	Середній	Обирається стиль суперництва та уникнення, як основні стилі поведінки у конфліктних ситуаціях, що свідчить про небажання дослухатись до позицій однолітків та поступатись власними.

	Низький	Компроміс та згладжування є провідними стилями поведінки молодших підлітків у конфліктних ситуаціях. Можуть вдаватися до співробітництва при обговоренні вирішення проблеми. Відсутність прагнення до приниження гідності однолітків, примусу до небажаних вчинків.
Конфліктність у школі	Високий	Стійка тенденція до сприймання суперечливої ситуації як конфліктної, вступ у конфронтацію при найменшому прагненні обговорити проблему. Домінантність над однолітками, інтолерантність, егоїзм, зневага до їхніх прав, нанесення збитків, фізичних ушкоджень.
	Середній	Взаємостосунки з однолітками характеризуються рівноправністю, проте існують прояви критики, неповаги до думок інших. Думка класного колективу не має значення, присутня безвідповідальність по відношенню до навчання та шкільних обов'язків.
	Низький	Відсутність частих проявів зневаги до думки однолітків, у взаємостосунках з ними дотримуються часто конструктивної лінії. Проте можуть

		нехтувати проханнями та побажаннями однолітків, більше залишаються при своїй думці.
--	--	---

Важливою характеристикою конфлікту є спосіб його розв'язання, вирішення. Поняття «вирішення конфліктів» В. Васильєв трактує як «усунення повністю або частково причин, які спровокували конфлікт, або зміну цілей учасників конфлікту». А. Дмитрієв під цим поняттям розуміє «досягнення угоди щодо спірного питання між учасниками».

«У процесі вирішення конфліктів використовуються різні навички, методи, способи дій, підходи, техніки, численні тактики, стратегії та способи дій. Вироблено багато підходів щодо їх класифікацій, градацій тощо. Їх розглядають учені конфліктологи (Л. Козер, В. Орлянський, М. Пірен, Т. Яхно, та ін.), психологи (А. Анцупов, Х. Бесемер, Н. Грішина, Л. Кілмен, Б.Леко, В.Панок та ін.)».

У навчально-вихованому процесі загальноосвітньої школи соціальними педагогами використовуються традиційні методи та технології врегулювання конфліктних ситуацій між учнями: бесіди, позитивний вплив на особистість учнів, залучення їх до творчих видів діяльності, консультування, профілактика та корекція асоціальних проявів тощо. З іншого боку, діяльність, інтереси та потреби самих молодих людей, які є причиною конфлікту, рідко беруться до уваги. При вирішенні конфліктів покладаються на авторитет дорослих (вчителів, директорів шкіл, соціальних працівників, батьків). На противагу цьому, ми вважаємо, що вчителі повинні звертати увагу на модел поведінки молодих людей в конфлікті та стратегії, які молоді люди обирають для вирішення конфліктів. Зрештою, поведінкові стратегії, які діти обирають для вирішення конфліктів у ранньому підлітковому віці, формують основу поведінки дорослих у суспільстві та визначають його деструктивний чи конструктивний перебіг.

Для встановлення стилю поведінки молодших підлітків у конфлікті використовують методіку К.Томаса та Р. Кілмана. Описуючи типи поведінки людей у конфліктних ситуаціях К.Томас сформував модель вирішення конфліктів, основними компонентами, вимірами якої є напористість (акцент робить на захист власних потреб та інтересів, не враховуючи інших) та кооперація (звертається увага на інтереси та потреби інших осіб, залучених у конфліктну ситуацію).

Згідно з такими вимірами К. Томас і Р. Кілмен вирізняють з-поміж інших п'ять способів врегулювання конфліктних ситуацій:

- змагання – виражається в конкуренції, протиставленні, прагненні досягти своїх інтересів, причому це може нашкодити іншим;

- пристосування – на відміну від суперництва жертвування власними інтересами на благо іншим, віддається перевага задоволенню потреб інших осіб;

- компроміс – кожна зі сторін поступається власними інтересами для вирішення суперечки;

- уникнення – небажання боротись та відстоювати власну позицію, але і стійке небажання задовольнити інтереси іншої сторони;

- співпраця – пошук сторонами шляхів врегулювання суперечки, які задовольняють усі сторони.

На основі вищезгаданих стилів поведінки в конфлікті К. Томас та Р. Кілмен розглядають такі методи його вирішення:

- метод ухилення полягає в тому, що людина відходить від ситуації конфлікту, уникає будь-яких питань, які її стосуються, які можуть призвести до розгортання проблеми;

- метод примусу, суть його полягає в тому, що використовуються спроби примусити дотриматися однієї точки зору, яка вважається правильною лише однією стороною конфлікту. Думки, інтереси та потреби іншої сторони нівелюються, цінність їх применшується;

– метод згладжування – поставити на перше місце благополуччя членів команди, щоб сторони конфлікту були задоволені мінімальним врахуванням власних інтересів та потреб і перестали шукати джерела конфлікту;

– метод співробітництва передбачає активну участь усіх учасників конфлікту у пошуку рішень, які можуть задовольнити їх потреби та інтереси. Кожна думка є цінною, важливою і має право бути озвученою та почутою;

– метод компромісу означає, що при вирішенні спору беруться до уваги інтереси обох сторін, і передбачається, що певними питаннями необхідно поступитися на користь інтересів іншої сторони.

Отже, конфліктність розглядається науковцями, як одна із особливостей протікання підліткового віку, що визначається комплексним впливом психологічних, соціально-психологічних і соціальних чинників (темперамент, характер, рівень самосвідомості і саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення тощо).

Конфлікт між молодшими підлітками проявляється як боротьба за лідерство, увагу, статус у класі та гендерний конфлікт (це також можна побачити "неозброєним оком" у результаті щоденних спостережень за учнями, бесід між учнями та шкільними фахівцями, контент-аналізу документації шкільної психологічної служби).

Практика показує, що підлітки не знають, як вирішувати конфлікти, і схильні до деструктивних дій у конфліктних стосунках. Необхідно докладати зусиль, щоб зменшити вираженість цього явища для більш продуктивного вирішення міжособистісних конфліктів. Для успішної взаємодії з молоддю педагогам (вчителям, класним керівникам, соціальним працівникам та шкільним психологам) важливо розуміти вікові особливості конфліктів та підбирати відповідні інструменти і методи.

Нами було проведено соціометричне дослідження міжособистісних відносин у серед учнів 7 (11 осіб) та 8 (13 осіб) класів Орелецької філії Вовчківського ліцею імені Василя Равлюка за допомогою методики «Соціометрія Дж. Морено» (Додаток А). Також з метою визначення шляхів

виходу із конфлікту було проведено методику Томаса-Кілмена «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» (Додаток Б).

У дослідженні взяли участь 24 учні 12-13 років. За результатами проведення соціометрії 1 учень (9,09 %) у 7 класі та 2 (15,38 %) у 8-му класі потрапили у четверте (ізольоване) коло. З цього робимо висновок, що рівень сприятливих взаємин високий в обох класах. Разом із тим, є підлітки, які не входять в коло довіри жодного учня класу, отже не змогли налагодити гармонійні взаємостосунки. У внутрішнє коло потрапило 9 дітей (81,81%) у 7 класі та 5 дітей (38,46 %) у 8 класі.

За результатами методики Томаса-Кілмена учні обрали найчастіше стиль поведінки у конфлікті – уникнення – 9 учнів, далі 7 учнів обрали компроміс, 5 учнів – співпрацю, 3 учнів – пристосування.

Таблиця 2.

Результати проведення методики Томаса-Кілмена серед учнів 7 та 8 класів Орлецької філії Вовчківського ліцею імені Василя Равлюка

№ з/п	Стиль виходу з конфлікту	Учні 7 класу 11 осіб (100%)	Учні 8 класу 13 осіб (100%)
1	Компроміс	4 (36,36%)	3 (23,07%)
2	Уникнення	4 (36,36%)	5 (38,46%)
3	Співпраця	3 (27,27%)	4 (30,76%)
4	Конфронтація		
5	Пристосування		1 (7,69%)

Як видно з Таблиці 2, підлітки найчастіше обрали компроміс та уникнення, швидше за все, з метою збереження дружніх стосунків із іншими людьми - однолітками, родичами і т.д. Це підтверджує думку про те, що у підлітковому віці спілкування та підтримка контакту із однолітками є дуже важливими для дітей і вони не хочуть іти на конфронтацію.

Разом із тим, конструктивною, а тобто такою, що передбачає врахування інтересів обох сторін у конфлікті, вважається такий стиль, як співпраця. Компроміс передбачає поступки з обох сторін, але уникнення знімає з них відповідальність за ситуацію, в якій вони опинилися, тому конфлікт може стати латентним, а потім перерости в ескалацію.

Можемо припустити, що такі стилі вирішення конфлікту обираються підлітками через те, що вони не володіють навиками конструктивного врегулювання спірної ситуації, або ж не мають прикладу такої поведінки ні в сім'ї, ні в закладі загальної середньої освіти.

Отже, підлітки обирають ті стилі поведінки у конфлікті, які дозволяють їм підтримувати дружні стосунки та контакти із однолітками та сформувати високий рівень сприятливих взаємин у класі.

2.2 Методи та прийоми врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу середньої освіти

Вирішення педагогічних конфліктів залежить від багатьох чинників, що так або інакше впливають на їх перебіг (К.В. Багмет, А.С. Гусєва, В.В. Козлов, 1998; Г.Ю. Любімова, 2004; С.А. Левін, 2007; Г. Шварц, 2008; Н.У. Зінченко, 2009; Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба, 2009; Р. Коваль, 2009; А.С. Чернишов, 2010; В.М. Галузьяк, І.Л. Холковська, 2015; А.Б. Белінська, 2019 та ін.).

По-перше, це усвідомлення конфлікту або соціальної ситуації як конфліктної її учасниками. Ступінь, до якого суб'єкт конфліктної взаємодії розуміє і відчуває, що з ним конфліктують і що інша сторона виправдовує свій антагонізм.

По-друге, виокремлення соціально-психологічних складників, що зумовлюють передусім внутрішню позицію конфлікту, тобто сукупність мотивів, реальних інтересів, цінностей, що спонукають опонентів або групу осіб брати участь у розв'язанні суперечностей.

По-третє, з'ясування причин і стадій формування суб'єктивного образу конфліктної ситуації.

По-четверте, визначити, якою мірою учасники конфлікту володіють саморегуляцією, свідомим контролем, регуляцією емоційних станів та стійкістю до стресу і фрустрації.

По-п'яте, наскільки в сторін конфлікту є сформованою так звана конфліктологічна компетентність (Б.І. Хасан, 1996; Л.А. Петровська, 1997; В.О. Джелалі, О.В. Джелалі, 2006; А.О. Лукашенко, 2006; О.М. Савчик, 2006; В.Н. Ковальов, 2013; Л.П. Волченко, 2017 та ін.).

«Під конфліктологічною компетентністю розуміють здатність індивіда конструктивно усвідомлювати всі основні цінності, що взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати

ситуацію конфлікту й користуватись конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням як власних інтересів, так і інтересів іншої сторони (Е.М. Богданов, В.Г. Зазикін, 2004; О.М. Савчик, 2006; Л.П. Волченко, 2017)»[15].

Як зазначають дослідники (А.О. Лукашенко, 2006; А. Чернишов, 2010; Л.П. Волченко, 2017), конфліктологічна компетентність учителя охоплює:

1) знання причин виникнення конфлікту, його розвитку та перебігу, поведінки, спілкування та діяльності опонентів у конфлікті, їхнього психічного стану;

2) уміння прогнозувати поведінку опонентів, їхню поведінку під час конфлікту, прийоми управління конфліктом, наслідки конфлікту для себе та інших;

3) вміння впливати на опонентів, їхні установки, оцінки, мотиви та цілі конфліктного протистояння;

4) вміння запобігати конфліктам та справедливо їх вирішувати (об'єктивація, відверта розмова, організація співпраці тощо);

5) вміння ефективно спілкуватися, враховуючи особистісні якості та емоційний стан учасників конфлікту.

Конфліктологічна компетентність формується в процесі набуття знань про зміст конфлікту та конфліктні відносини. Водночас зазначена компетентність не зводиться тільки до системи знань виключно про конфлікти, а передбачає активний вплив на конфлікти та їх перебіг. Для цього вчителі повинні оволодіти знаннями з соціальної психології, тобто знаннями про індивідуально-типологічні особливості особистості, взаємодію соціальних груп та їх членів, ціннісно-орієнтаційну єдність груп, стилі лідерства, норми групової поведінки, рольову поведінку та особливості вербальної і невербальної комунікації.

Конфліктологічна компетентність вчителів тісно пов'язана з їхньою психолого-педагогічною компетентністю. Вони повинні вміти ефективно використовувати різноманітні психологічні та виховні впливи, а також активно взаємодіяти з особами з високим рівнем конфліктності.

«Конфліктологічна компетентність також включає вивчення ефективних і ненасильницьких методів спілкування на вербальному та невербальному рівнях. (Г.Е. Крейдлін, 2004; М. Розенберг, 2009; П. Келлет, 2010; С.О. Гарькавець, 2015). Під технологіями ефективного спілкування розуміють такі способи, прийоми та засоби спілкування, що повною мірою забезпечують взаємне розуміння та взаємну емпатію партнерів спілкування».

Особливе місце у змісті технік ефективної комунікації в конфлікті займає цільова установка суб'єктів конфліктної взаємодії. Це пов'язано насамперед із суттєвими протиріччями, що виникають у процесі такої комунікації. З одного боку, опонентам необхідно особливо добре розуміти один одного. А з іншого боку, такому взаєморозумінню заважає відсутність належної довіри між ними, їхня «закритість» у ставленні один до одного, зумовлена усвідомленим або неусвідомленим самозахистом у конфлікті.

Тому для забезпечення конструктивної комунікації в конфлікті необхідно створити атмосферу взаємної довіри та сформувати цілеспрямовану установку на співпрацю в цьому процесі. Водночас важливо пам'ятати психологічний закон спілкування, який у спрощеній формі стверджує: «Кооперація викликає кооперацію, конкуренція — конкуренцію».

Основний зміст ефективних комунікативних технік у конфліктній взаємодії зрештою зводиться до дотримання певних правил і норм спілкування.

Такі правила й норми у великій кількості представлені у вітчизняній і зарубіжній літературі. Наведемо найбільш істотні з них.

1. зосередьтеся на спікері та його повідомленні;
2. перевірте, чи зрозуміли ви загальний зміст отриманої інформації та її деталі;
3. донести до співрозмовника зміст отриманої інформації в перефразованому вигляді;
4. під час отримання інформації не перебивайте співрозмовника, не радьте, не критикуйте, не підводьте підсумки і не відволікайтеся на

підготовку відповіді. Це можна зробити після отримання інформації та її уточнення;

5. переконайтеся, що ваш голос чувають і розуміють. Дотримуйтеся порядку надання інформації. Не переходьте до нового повідомлення, поки партнер не підтвердить, що отримана інформація є точною;

6. підтримуйте атмосферу довіри, взаємоповаги та емпатії до іншої людини;

7. використовуйте невербальну комунікацію: прийоми, які сприяють конструктивному діалогу, наприклад, частий контакт очима та нахили голови для демонстрації розуміння.

Ствердно — конфліктологічно-компетентний учитель володіє арсеналом методів щодо подолання, вирішення конфліктів та управління ними.

«Сьогодні дослідники розробляють кілька підходів до подолання та вирішення конфліктів у навчальних закладах (О.С. Чернишов, 2010; Н.І. Пов'якель, Л.О. Котлова, 2011)».

1. Формування в колективі певної суспільної думки про суб'єктів конфліктної взаємодії, що виступає дієвим регулятором соціальної активності співробітників. Багато людей дуже залежні від ставлення інших і потребують постійного схвалення, підтримки та визнання. Опоненти можуть опинитись в ізоляції, що сприймається ними занадто хворобливо, причому настільки, що такі люди готові навіть перервати конфронтацію та йти на примирення.

2. Звернення до «третейського судді». Цей метод може бути досить ефективним, якщо за взаємними зобов'язаннями інша сторона погоджується повністю виконувати рішення "судді". «Третейським суддею» доцільно обирати найбільш авторитетну людину, яка працює в закладі освіти. Добре, коли таким суддею може бути директор або інший представник адміністрації освітнього закладу.

3. Організація співробітництва. Суб'єктам конфронтаційної взаємодії доручається спільне завдання, в якому вони зацікавлені, але не в змозі виконати по одинці.

4. Звернення до медіатора (з англ. mediator — посередник), тобто спеціально підготовлених фахівців (або групи чи організації), які виступають посередниками у вирішенні конфліктів, щоб однаково підтримувати обидві сторони і допомагати їм знайти взаємоприйнятні рішення. (К. Cloke, 2001; F. Strasser, P. Randolph, 2004; X. Бесемер, 2004; А. Хертель, 2007; А.Н. Goodman, 2016).

Медіатор під час виконання посередницької місії здійснює такі функції:

- уважно слухає та не перебиває опонентів;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці ситуації з повагою;
- дотримується нейтралітету та не займає позиції жодної зі сторін;
- не надає порад і не висловлює власної точки зору;
- не вирішує, хто правий, а хто винен;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, що спричинила конфлікт;
- не ухвалює рішень щодо дій сторін.

Медіація (з лат. mediation — посередництво) — метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання; добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення спірної ситуації, що склалась. Медіація передбачає розв'язання конфліктної ситуації за принципом «перемога — перемога», а не «перемога — поразка», тобто основною ідеєю медіації є врахування інтересів і потреб кожної сторони, що конфліктує, коли жоден з опонентів не програв, усі сторони конфлікту залишились задоволені

(Х. Бесемер, 2004; А. Хертель, 2007; J. Winslade, G.D. Monk, 2008; Н.М. Лаврова, В.В. Лавров, Н.В. Лавров, 2012; Ф. Стрессер, П. Рендольф, 2012; С.W. Moore, 2014; А.Н. Азарнова, 2015; Н.І. Мінкіна, 2017; Н.Т. Колесник, П.В. Путівцев, 2018; С.О. Гарькавець, Л.П. Волченко, 2019 та ін.).

Ознаки медіації:

1) це процес вирішення спорів/конфліктів шляхом комунікації, у якій підтримуються обидві сторони, щоб ніхто не почувався переможцем;

2) це добровільний процес, у якому результат медіації, її успіх залежить тільки від сторін спору/конфлікту;

3) діяльність учасників конфліктного діалогу полягає у виборі медіатора, обговоренні претензій і фактів один одного та виробленні взаємоприйняттого рішення;

4) посередником може бути обрано тільки нейтральну особу, яка не є учасником спору/конфлікту.

Принципова можливість медіації ґрунтується на визнанні того факту, що існує позитивний вплив нейтральної сторони на ефективність проведення перемовин. Медіація як процес виникла з появою людства і має різні історичні та культурні аналоги.

Зацікавленість медіацією постійно зростає, що пов'язано з широким розповсюдженням у суспільному житті різних форм переговорного процесу, а також з фактами успішного використання медіації в сучасній практиці вирішення міжнародних конфліктів. Медіація набула статусу легітимної форми вирішення спірних/конфліктних проблем і розглядається як важливий інструмент вирішення, управління та подолання конфліктів у всіх сферах суспільного життя.

Особливо актуальною під час вирішення конфліктів, що виникають між учнями в процесі навчання, є так звана медіація однолітків — цілеспрямована діяльність, яка полягає в профілактиці й швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, передбачає залучення дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, передачу відповідальності за

розв'язання конфліктів у руки самих школярів (Р. Коваль, 2009; В. Байдик, Л. Волченко, С. Демчук, 2018). Після навчання учні-медіатори допомагають одноліткам домовлятися в конфліктних ситуаціях без залучення вчителів, батьків чи адміністрації.

Роз'яснення вимог, що ставляться до роботи. Кожен працівник повинен знати про очікуваний рівень результатів, про тих, хто надає й отримує різну інформацію, систему повноважень, відповідальність тощо.

Координація та інтеграція діяльності. Суть цього підходу полягає в тому, що ієрархія влади регулює як людську взаємодію, так і потік прийняття рішень та інформації в організації. Керівник може ухвалити рішення з якого-небудь питання, що викликало суперечність, і тим самим попередити виникнення конфлікту, а конфлікт між двома підрозділами можна розв'язати, створивши проміжну службу, що координує роботу цих підрозділів.

Спрямування зусиль усіх суб'єктів конфліктної взаємодії на досягнення загальних соціально бажаних цілей.

Створення системи винагород. Винагороди, так і як подяка, премії, визнання, почесні звання та просування по службі, можуть бути використані як спосіб управління конфліктними ситуаціями та впливати на поведінку працівників.

Застосування адміністративних методів вирішення конфлікту. Ефективним це вважається тоді, коли психологічні та інші методи не дали позитивних результатів. Серед адміністративних методів впливу виокремлюються такі:

- структурні зміни в організації;
- усунення з організації суб'єктів конфліктної взаємодії, якщо їх діяльність стала заподіювати шкоду всьому колективу;
- зміна статусу опонентів або їх «включення» в іншу систему, що не пересікається з іншими суб'єктами конфліктної взаємодії.

Врегулювання конфліктів для молоді в середній школі вимагає створення системи, в якій взаємодіють усі учасники освітнього процесу: учні

вирішують власні конфлікти за принципом "рівний-рівному", вчителі розвивають навички мирних переговорів, батьки беруть участь в обговоренні проблемних ситуацій та пропонують шляхи їх вирішення, враховуючи інтереси та потреби своїх дітей.

ВИСНОВКИ

В науковій роботі теоретично обґрунтовано явище конфлікту серед учасників освітнього процесу закладу загальної середньої освіти, охарактеризовано види та причини виникнення конфліктів серед підлітків, досліджено способи вирішення конфліктів серед учнів 7 та 8 класу Орелецької філії Вовчківського ліцею імені Василя Равлюка, визначено методи та прийоми врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти. За результатами проведеного дослідження констатуємо наступне:

Проаналізовано явище конфлікту серед учасників освітнього процесу закладу загальної середньої освіти, яке визначається як найгостріший спосіб розвитку і подолання значущих суперечностей, що виникають у взаємодії учасників освітнього процесу, який зазвичай супроводжується негативними емоціями та потребує розв'язання; ситуації шкільної життєдіяльності, що виникають і відбуваються у сфері безпосереднього спілкування суб'єктів шкільної взаємодії, як результат протиріччя, яке виникає між людьми у значущих для них аспектах, а тому викликає з боку учасників конфлікту певні дії по вирішенню проблеми, що виникла у власних інтересах; взаємодія сторін (суб'єктів навчально-виховної діяльності - вчителів, керівників школи, учнів, їх батьків) на основі суперечності (розбіжності) інтересів, цінностей, норм і способів діяльності в межах навчально-виховного процесу.

Охарактеризовано причини виникнення конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти, які полягають у динамічному розвитку суспільства, зміні соціальних орієнтирів, що поглиблює проблему поколінь, ускладнює стосунки вчителів та учнів, учителів між собою та з адміністрацією. Типовими причинами конфлікту саме між підлітками є:

- атмосфера суперництва в класі; нетерпимість, ворожнеча та недовіра; відсутність навичок у спілкуванні; невміння виражати емоції; невміння

вирішувати конфлікти; вербальне насильство; непорозуміння у взаємостосунках

Досліджено способи вирішення конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти за допомогою методики Томаса-Кілмена, в результаті чого визначено, що найчастіше учні обирають такі способи вирішення конфлікту, як компроміс та уникнення. Рівень сприятливих взаємин у класі достатньо високий, що було підтверджено у результаті проведення соціометрії за Дж.Морено.

Визначено методи та прийоми врегулювання конфліктів серед підлітків в умовах закладу загальної середньої освіти, які полягають у формуванні конфліктологічної компетентності у педагогів, цільових установок суб'єктів взаємодії, дотримання певних правил спілкування, запровадження програм медіації однолітків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеенко Т.Ф. Мотивація й цінності групування школярів у малі групи // Соціальна педагогіка. Теорія та практика. №2. 2010. С 24-30.
2. Архипова С.П., Майборода Г.Я., Тютюнник О.В. Методи та технології роботи соціального педагога: Навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Слово», 2011. 496 с.
3. Безпалько О.В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: навч. посіб. [для студентів вищ. навч. закл.] Київ: Центр учбової літератури, 2009. 208 с.
4. Безпалько О.В. Соціальна робота в громаді: Навчальний посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
5. Безпальча Р. Шляхи мирного розв'язання конфліктів у школі. Тернопіль, 2001. 91 с.
6. Білик Н. М. Медіація як технологія професійної діяльності соціального педагога та соціального працівника // Освітній простір. Глобальні, регіональні та інформаційні аспекти. Науково-методичний журнал. Випуск 10. Чернівці, 2012. С. 102-103.
7. Білик Н.М. Актуальність реалізації технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Соціальна робота як правозахисна професія: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 29 квітня 2015 року. Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці, 2015. С. 16-19.
8. Білик Н.М. Впровадження медіації у навчально-виховний процес загальноосвітньої школи // Наукова дискусія: теорія, практика, інновації [Текст]: Матеріали IV Всеукраїнської з міжнародною участю науково-практичної заочної конференції «Наукова дискусія: теорія, практика, інновації» (м. Київ, 29-30 серпня 2014 р.) / Партнерство «Нова освіта» Київ.: 2014. 144 с. С. 61-64.
9. Білик Н.М. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення // Науковий вісник Чернівецького університету:

Збірник наукових праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. 208 с. С. 9-16.

10. Білик Н.М. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. С. 9-16.

11. Білик Н.М. Медіація однолітків як технологія вирішення конфліктів у загальноосвітній школі // Педагогіка та психологія: збірник наукових праць / за заг. ред.: акад. І.Ф. Прокопенка, проф. С.Т.Золотухіної. Харків: Вид-во ТОВ «Щедра садиба плюс», 2015. Вип. 49. 352 с. С. 3-12.

12. Білик Н.М. Медіація у школі: зарубіжний та вітчизняний досвід // Четвертий український педагогічний конгрес. Збірник наукових праць конгресу. Львів: Сполом, 2014. С. 604-609.

13. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі // Збірник наукових праць. Педагогічні науки. Випуск LXIX. Том 3. Херсон, 2016. С. 26-30.

14. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія урегулювання міжособистісних конфліктів школярів // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер.: Педагогіка і психологія. Зб. статей: Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип. 43. Ч. 3. С. 18-24.

15. Білик Н.М. Місце і значення навчальної дисципліни «Медіація в соціальній педагогіці» в змісті підготовки соціальних педагогів // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 700. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2014. С. 28-33.

16. Білик Н.М. Організаційно-педагогічні умови здійснення посередництва (медіації) однолітків у шкільному середовищі // Science and educational a new dimension. Pedagogy and Psychology, III (33), Issue: 66, 2015. С. 23-27.

17. Білик Н.М. Перспективи впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Педагогічні науки: теорія, історія,

інноваційні технології: наук. журнал / голов. ред. А.А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. № 2(46). С. 189-198.

18. Білик Н.М. Теоретико-методичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2016. Випуск 1 (38) С. 41-44.

19. Білик Н.М. Уведення технології медіації у роботу соціального педагога // Актуальні дослідження в соціальній сфері: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Одеса, 15 січня 2013 р. / гол. ред. В.В.Корнєшук. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2013. С 213-215.

20. Біцай А.В. Моделі медіації у світі та перспективи для України // Цивілістика. № 6. 2013. С.85-89. URL: http://www.pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2013/6_2013/19.pdf (дата звернення - 11. 11. 2016 р.).

21. Богданова І.М. Соціальна педагогіка: Навч. посіб. Київ: Знання, 2008. 343 с.

22. Бочкор Н. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек. Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.

23. Вайнола Р.Х. Класифікаційні підходи до характеристики технологій соціальної та соціально-педагогічної роботи [Електронний ресурс]. // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/7259/1/Vaynola.pdf> (дата звернення - 20.10.2016 р.).

24. Вайнола Р.Х. Курс лекцій із дисципліни «Технології соціально-педагогічної роботи» для студентів спеціальності 6.010105 «Соціальна педагогіка» денної та заочної форми навчання Київ: КМПУ імені Б.Д.Грінченка, 2008. 159 с.

25. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 407 с.

26. Ващенко І.В., Антонова О.Г. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання. Навч. посіб. Київ: Знання, 1998. 289 с.
27. Від співпраці до примирення: посібник для лідерів громадянського суспільства / Під загальною редакцією Смірнова О.К. Авторі-упорядники: Араджионі М.А., Брунова-Калісецька І.В., Гусєв А.І., Терещенко І.Г., Тищенко Ю.А. - Київ: Видавництво ЧП "Золоті Ворота", 2015 р. - 207 с.
28. Вікова та педагогічна психологія: Навч. посіб. – [Електронний ресурс] / О.В. Скрипченко, Л.В. Долинська, З.В. Огороднійчук [та ін.] Київ: Просвіта, 2001. 416 с. URL: http://pidruchniki.com/15621215/psihologiya/predmet_vikovoyi_pedagogichnoyi_psihologiyi.
29. Гайдамашко І.А. Професійна підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактики агресії підлітків: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти». Тернопіль, 2013. 24 с.
30. Гайдук Н. Формування змісту і навчально-методичного забезпечення підготовки посередників / Доповідь на конференції «Формування української моделі відновного правосуддя» (м. Київ, 11 лютого 2005 р.) [Електронний ресурс]. // Відновне правосуддя в Україні. № 3, листопад, 2005. URL: <http://uccg.org.ua/bulletin/Articles/03/06-Vchymosya/030601.pdf>.
31. Гайдук Н.М. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади): Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Н.М. Гайдук ; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. Київ, 2005. 23 с.
32. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Києво-Могилянська академія. Київ, 2010. 222 с.
33. Гірник А.М. Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія і практика. Посібник для викладачів. Київ, 2009. 188 с.

34. Гончарова Т.В. Значення інформаційних технологій у задоволенні інформаційних потреб громади. [Електронний ресурс]: - Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11gtvztg.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11gtvztg.pdf)
35. Об'єднання громад: від ініціативи до ефективної діяльності. / Упорядник: Богдан Зелений. – Львів, 2016. – 288 с. Режим доступу: http://sm.gov.ua/images/docs/posibnik_otg.pdf
36. Посібник з розвитку громад: Практичний poradnik для небайдужих / Кол.авт.: Л.О.Єльчева, І.М.Ібрагімова та ін. К., 2007.
37. Семигіна Т. Соціальна робота в громаді: практика й політика. – К.: Видавничий дім «КМ Академія», 2004.
38. СОЦІАЛЬНА РОБОТА В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ: ТЕОРІЇ, МОДЕЛІ ТА МЕТОДИ / Режим доступу - http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/13712/1/8slozanska_monogr.pdf
39. Ясінська Соціальна робота в громаді: місце в системі соціального захисту. [Електронний ресурс]: - Режим доступу: <http://dspace.onu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/1584/1/%D0%92%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%9E%D0%9D%D0%A3%20%D0%A1%D0%BE%D1%86%20%D1%82%2012%20%D0%B2%D1%8B%D0%BF%2014.67-74.pdf>

ДОДАТКИ

**Анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки
(методика К.Томаса, адаптована Н.Гришиною)**

Інструкція. У кожній з поданих пар вибери те судження, яке є найбільш типовим для твоєї поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1.	А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
	Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2.	А. Я стараюся знайти компромісне рішення.
	Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3.	А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.
	Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
4.	А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
	Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5.	А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.
	Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
6.	А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.
	Б. Я намагаюся добитися свого.
7.	А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
	Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8.	А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
	Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9.	А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
	Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
10.	А. Я твердо прагну досягнути свого.
	Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11.	А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

	Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
12.	А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
	Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13.	А. Я пропоную середню позицію.
	Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14.	А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
	Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15.	А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
	Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16.	А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
	Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17.	А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
	Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18.	А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
	Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19.	А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
	Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
20.	А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
	Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21.	А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
	Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22.	А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
	Б. Я відстоюю свої бажання.
23.	А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
	Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24.	А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

	Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25.	А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів. Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26.	А. Я пропоную середню позицію. Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27.	А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки. Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28.	А. Зазвичай я настійно прагну добитися свого. Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.
29.	А. Я пропоную середню позицію. Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30.	А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого. Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Дякуємо!

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			

15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обробка даних опитування.

За кожну відповідь А чи Б приписується один бал. Кількість балів, набраних випробуваним по кожній шкалі, що підраховується внизу таблиці-ключа у стовпчиках, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.