

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

магістра

на тему: **«СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ПРОФІЛАКТИКИ  
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТСЬКОМУ КОЛЕКТИВІ»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2319-з  
спеціальності: 231 «Соціальна робота»  
освітньої програми «Соціальна педагогіка»  
Попова Олена Володимирівна

Керівник: доцент кафедри соціальної  
педагогіки та спеціальної освіти,  
кандидат педагогічних наук Гладиш М. О.

Рецензент: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Запоріжжя  
2020

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 85 с., 6 рисунків, 88 джерел, 1 додаток.

Об'єкт дослідження: конфліктні ситуації як соціально-педагогічний феномен.

Предмет дослідження: соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі.

Мета дослідження: визначити соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що конфліктні ситуації в студентському колективі будуть вирішуватись конструктивно, при умові комплексної профілактичної діяльності, спрямованої на визначення причин їх виникнення.

Методи дослідження: теоретичний аналіз наукової літератури; емпіричний: анкетування, інтерв'ю, включене спостереження.

Методологічну основу дослідження становлять: теорія розвитку особистості у її взаємодії з оточуючими, особистісно-орієнтований і особистісно-діяльнісний підходи до взаємодії особистості в умовах навчально-виховного процесу.

Наукова новизна роботи полягає в розробці програми профілактики конфліктних ситуацій у студентському середовищі.

**КОНФЛІКТ, КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, СУТНІСТЬ КОНФЛІКТІВ, ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ, СТУДЕНТСЬКИЙ КОЛЕКТИВ, ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ.**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Запорізький національний університет

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра соціальної педагогіки та спеціальної освіти

Рівень вищої освіти магістерський

Спеціальність Соціальна робота

Освітня програма Соціальна педагогіка

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувач кафедри**

Н.В. Заверико

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 року

**ЗАВДАННЯ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ (СТУДЕНТЦІ)**

Поповій Олені Володимирівні

1. Тема роботи Соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі

керівник роботи кандидат педагогічних наук М. О. Гладиш

затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 1031-с

2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи матеріали курсових робіт, аналіз наукової літератури

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити визначити сутність конфлікту та його структуру; проаналізувати передумови виникнення конфліктних ситуацій у студентському колективі; провести дослідження з виявлення конфліктів у студентському колективі; розробити програму профілактики й розв'язання конфліктних ситуацій у студентському колективі.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
Рисунки «Показники участі в конфліктах членів студентської групи», «Відносні показники сфер виникнення конфліктів у членів студентської групи», «Співвідношення загальних передумов виникнення конфліктних ситуацій в життєдіяльності студентської групи», «Співвідношення характерних передумов виникнення конфліктних ситуацій у студентському колективі», «Показники проблемності конфлікту як явища життєдіяльності», «Показники потреби членів студентського колективу в мінімізації конфліктів».

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Гладиш М.О., ст. викл.		
Розділ 1	Гладиш М.О., ст. викл.		
Розділ 2	Гладиш М.О., ст. викл.		
Розділ 3	Гладиш М.О., ст. викл.		
Висновки	Гладиш М.О., ст. викл.		

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір матеріалу	Квітень-травень 2020	виконано
2	Написання вступу	Липень 2020	виконано
3	Написання першого розділу	Серпень 2020	виконано
4	Написання другого розділу	Вересень 2020	виконано
5	Написання третього розділу	Вересень-жовтень 2020	виконано
6	Складання списку джерел	Жовтень 2020	виконано
7	Оформлення роботи	Листопад 2020	виконано
8	Проходження передзахисту	Листопад 2020	виконано
9	Проходження нормоконтролю	Листопад 2020	виконано

Студент \_\_\_\_\_ О. В. Попова

Керівник роботи \_\_\_\_\_ М. О. Гладиш

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ В. В. Апухтіна

## ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1. Конфлікт як соціально-педагогічний феномен.....	10
1.1. Сутність конфлікту та його структура.....	10
1.2. Конфліктні ситуації в педагогічній діяльності.....	30
Розділ 2. Теоретичний аналіз студентського середовища у вищій школі.....	33
2.1. Поняття студентської групи.....	33
2.2. Особливості міжособистісних відносин в студентському середовищі.....	43
2.3. Загальні причини та передумови виникнення конфліктних ситуацій у студентському колективі.....	50
Розділ 3. Соціально-педагогічні аспекти розв'язання конфліктів у студентському колективі.....	61
3.1. Методика дослідження конфліктів в студентському середовищі.....	61
3.2. Програма профілактики виникнення та розв'язання конфліктів у студентському колективі.....	74
3.3. Реалізація і аналіз результатів профілактики й розв'язання конфліктів у студентському колективі та її результати.....	80
Висновки.....	84
Список використаних джерел.....	86
Додаток.....	93

## ВСТУП

Проблема конфлікту залишається актуальною на протязі всього усвідомленого існування людини і визначається змінами в соціальних процесах суспільства. Дослідження даної проблеми стає загальною потребою людства, особливо на сучасному етапі його розвитку. XX сторіччя характеризується не тільки зростаючою чисельністю конфліктів, але й значенням їх наслідків. Світові війни, локальні військові зіткнення, екологічні катастрофи - таке різноманіття конфліктів напряду залежить від різноманіття людської діяльності. Саме конфлікт є фактором безперервного розвитку суспільства та його структур. Відповідно, проблема міститься не в тому, щоб запобігти конфлікту, а в тому, щоб не дати йому вийти за межі конструктивної дії (управління конфліктом). Як ілюстрацію актуальності цієї проблеми можна надати вислів Н. Леонова: «Сучасна соціальна ситуація розвитку ставить перед людством серйозний вибір – або воно буде прагнути вирішення своїх конфліктів, або воно скочується до протистояння на різних рівнях, впритул до війн. На теперішній час потреба в науковому дослідженні конфліктів стала очевидною, тому що закінчився етап ігнорування, замовчування або негативного відношення до конфлікту. Більш того, настав етап, коли у суспільній свідомості сталися зміни і відношення до конфлікту стало не тільки як до природного, але в деяких випадках навіть як до бажаного явища. Це породжує проблему ефективного управління конфліктом в усіх галузях його прояву. Багато авторів вважають, що рішення цієї проблеми стає настільки очевидним, що або XXI ст. стане віком конфліктології (як науки о конфліктах), або він буде останнім в історії цивілізації» [54, 281].

На сьогоднішній день різні науки по-різному просунулись у вивченні конфлікту. Одним з об'єктивних критеріїв ступеню розроблення проблеми конфлікту в конкретній науці може бути кількість публікацій.

Відносна кількість публікацій по проблемі конфлікту в період з 1924 по

1994 рр.: психологія – 26,4%; соціологія – 16,9%; політичні науки – 14,7%; історичні науки – 7,6%; філософія – 7,2%; мистецтвознавство – 6,7%; педагогіка – 6,3%; правознавство – 5,8%; соціобіологія – 4,3%; математика – 2,7%; військові науки – 1,4% [4, 18].

Найбільший внесок серед наук, вивчаючих конфлікт, зроблено в психолого-педагогічних галузях. Це пов'язано з місцем та роллю, яку відіграє людина у виникненні, розвитку і завершенні будь-яких соціальних та внутріособистісних конфліктів.

Проблему конфліктів у своїх роботах досліджували: К. Хорні «Базисний конфлікт» (дослідження причин невротичних конфліктів, їх розвиток та лікування); К. Левін «Типи конфліктів» (дослідження механізмів виникнення психологічного конфлікту, його типи), «Вирішення соціальних конфліктів» (перше дослідження по психології конфлікту); Л. Козер «Функції соціального конфлікту» (конфлікт як характеристика соціальних відносин, позитивні функції конфлікту); М. Дойч «Конструктивні та деструктивні процеси (теорія кооперації та конкуренції, соціально-психологічний підхід у вивченні конфліктів); В. Мерлін «Розвиток особистості у психологічному конфлікті» (основи теорії психологічного конфлікту, визначення внутріособистісного конфлікту); Л. Петровська «Про понятійну схему соціально-психологічного аналізу конфлікту» (структура, функції, динаміка та типологія конфлікту); А. Зравомислов «Соціологія конфліктів» (підходи до пояснення соціальних конфліктів, динамічний аспект конфлікту); Н. Гришина «Навчання психологічному посередництву у розв'язанні конфліктів» (дослідження труднощів психологів у процесі навчання посередництву); А. Анцупов «Еволюційна – міждисциплінарна теорія конфліктів); Н. Леонов «Онтологічна сутність конфліктів» (природа конфлікту, фактори конфлікту, авторське визначення конфлікту).

На даний момент результати досліджень конфліктів використовуються у різноманітних галузях нашої діяльності. По перше це психотерапевтична практика, робота спеціалістів – конфліктологів у різних колективах,

організаціях.

Велика увага видатних педагогів приділялося конфліктним ситуаціям у педагогічному колективі: В. Сухомлинський, В. Журавльов, П. Долинська, М. Рибаківа визначили, що психолого-педагогічні аспекти міжособистісної взаємодії викладачів і студентів призводять до виникнення конфліктів, які обумовлені динамікою розгортання. Конструктивним напрямом розв'язання конфліктних ситуацій слід вважати профілактику конфліктної поведінки.

Недостатнє теоретичне й практичне обґрунтування проблеми розв'язання конфліктних ситуацій й профілактики педагогічних конфліктів обумовило тему магістерської роботи «Соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі».

**Об'єкт дослідження:** конфліктні ситуації як соціально-педагогічний феномен.

**Предмет дослідження:** соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі.

**Мета дослідження:** визначити соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі.

**Гіпотеза дослідження** полягає в припущенні, що конфліктні ситуації в студентському колективі будуть вирішуватись конструктивно, при умові комплексної профілактичної діяльності, спрямованої на визначення причин їх виникнення.

**Завдання дослідження:**

- 1) визначити сутність конфлікту та його структуру;
- 2) проаналізувати передумови виникнення конфліктних ситуацій у студентському колективі;
- 3) провести дослідження з виявлення конфліктів у студентському колективі;
- 4) розробити програму профілактики й розв'язання конфліктних ситуацій у студентському колективі.

**Методи дослідження:**



- теоретичний аналіз наукової літератури;
- емпіричний: анкетування, інтерв'ю, включене спостереження.

Теоретичну основу дослідження склали праці відомих педагогів, психологів, соціологів: А. Анцупова, Н. Леонова, Л. Петровської, С. Ємел'янова, Н. Гришиной, А. Зравомислова та ін.

Методологічну основу дослідження становлять: теорія розвитку особистості у її взаємодії з оточуючими, особистісно-орієнтований і особистісно-діяльнісний підходи до взаємодії особистості в умовах навчально-виховного процесу.

**Наукова новизна роботи** полягає в розробці програми профілактики конфліктних ситуацій у студентському середовищі.

Вірогідність та аргументованість одержаних результатів і висновків забезпечується теоретичною обґрунтованістю вихідних положень, репрезентативністю вибірки, використанням комплексу взаємопов'язаних методів дослідження, адекватних його меті та завданням.

## РОЗДІЛ 1

### КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН

#### 1.1. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікти виникають у всіх сферах життєдіяльності людини. Як повсякденний фактор життя, конфлікт захоплює у свою водоверть всі без винятку його (життя) сторони. Саме це визначає інтерес до даної проблеми широкого кола науковців.

З'явившись з першими людьми, людськими суспільствами, конфлікти становили собою буденні явища та довгий час не були об'єктом наукового дослідження. Але вже в стародавні часи звертають на себе увагу конфліктологічні ідеї та погляди китайських мислителів. Особливе місце серед них належить Конфуцію, філософські та конфліктологічні ідеї якого знайшли свій розвиток у китайській філософії на протязі багатьох століть. Джерело конфліктів мислитель убачав у поділянні людей на «шляхетних мужів» (освічених, вихованих) та простолюдинів, неосвіченість та невихованість яких веде до порушення норм людських взаємовідносин, до порушення справедливості [29, 14].

Античні погляди на конфлікт спирались на засади філософського учення о протилежностях. Згідно з Гераклітом, зіткнення та єдність протилежностей є загальним та універсальним засобом розвитку. Мислителі античного періоду співвідносять конфлікт з соціальними явищами, визначає не тільки причини різних зіткнень, але й оцінюючи їх з точки зору соціальних наслідків. Конфліктологічні ідеї античної мислителів розповсюджувались не тільки на війни (як соціальні конфлікти) (Геракліт, Платон, Демокрит), але й на державний устрій, який за Аристотелем, є інструментом примирення людей, людина поза державою агресивна та небезпечна [29, 15].

Погляди мислителів середньовіччя відрізнялись релігійною

спрямованістю, що є важливою особливістю. Їх роздуми та погляди точились навколо єдності людської та божественної історії, вічної битви Божественного та земного царств, філософського пізнання та богослов'я, світської та духовної влади, людського буття та Господа (Аврелій Августин, Фома Аквінський) [29, 16]. Погляди мислителів Епохи Відродження на проблему конфлікту різняться від поглядів мислителів середньовіччя тим, що вони є результатом розвитку ідеї древньогрецької філософії о величі людського розуму та його ролі у пізнанні навколишнього світу. Філософи цієї епохи надавали проблемам конфлікту земний сенс, тим самим відкидає володу релігійної свідомості над розумом людини. Миколай (Ніколай) Кузанський, Миколай (Ніколай) Копернік, Джордано Бруно, Ніколло Макіавеллі - їх філософські погляди спирались на віру в силу людського розуму та здатність людини подолати соціальні конфлікти.

Новий час та епоха Просвітництва характеризується потужним економічним та культурним піднесенням країн Європи. Саме соціально-культурні умови та суспільний устрій, які сформувались на цей період, дали передумови до системного підходу у вивченні явищ навколишнього світу, що відповідно вплинуло й на вивчення конфліктів. Характерні погляди цього періоду містять роботи Френсіса Бекона (перший використав системний підхід до аналізу причин соціальних конфліктів в середині країни), Томаса Гоббса, Жан Жака Руссо, Адама Сміта та інші [28].

Конфліктологічна думка першої половини ХІХ ст. знайшла відродження у поглядах представників класичної німецької філософії – Іммануїла Канта, Георга Гегеля, Людвіга Фейєрбаха та інші. Філософські роздуми цього періоду акцентуються на найгостріших соціальних проблемах того часу. Одною з таких проблем була проблема війни та миру (І. Кант «Про довічний мир», «Про війну як спосіб морального очищення народів» Г. Гегель) [39].

Накопичення інформації по проблемі конфлікту, яка містилась у поглядах мислителів попередніх епох; потужні соціальні потрясіння - війни, економічні кризи, соціальні революції; необхідність наукового аналізу накопиченої

інформації та соціальних подій; виникнення нових наук та концепцій, які змінили можливості соціального пізнання світу (марксистська філософія; соціологія, психологія) – фактори, які у другій половині XIX ст. – на початку XX ст., обумовили становлення відносно самостійної теорії конфліктів [29, 17].

Але слід зауважити, що на цьому етапі розвитку практичних та наукових знань о конфліктах, сам конфлікт як спеціальний об'єкт дослідження не виділяється. Конфліктологічні ідеї розвиваються у межах філософії, психології, соціології, інших гуманітарних наук; а також спираються на практичні знання о конфліктах, відображених в мистецтві, релігіях, засобах масової інформації [3, 271].

По дослідженням А. Анцупова, конфлікт, як самостійне явище, починає вивчатися в період з 1924-1992 роки. Спочатку у правознавстві та соціології, а наприкінці періоду вже в межах одинадцяти наук. З 1992 року вивчення конфлікту відокремлюється у самостійну науку – конфліктологію, як міждисциплінарну область 11 галузей знань, в якій на засадах системного підходу розробляється загальна теорія конфлікту [3, 272].

На наш час цих галузей вже 14: військові науки, географія, мистецтвознавство та філологія, історія, медичинські науки, педагогіка, політологія, правознавство, психологія, соціологія, соціобіологія, фізико-математичні науки, філософія, економіка [4, 30].

Виходячи з історії розвитку конфліктологічних думок, поглядів, а також враховуючи кількість наук, які досліджують конфлікти можна говорити, що конфлікти відносяться до соціальних явищ, межі яких розмиті та чітко не визначаються. Будь-який конфлікт має багато сторін, аспектів та потребує комплексного підходу при його вивченні [53, 277]

Розмаїть теорій та наукових течій створюють враження безмежної варіативності самого явища конфлікту та, відповідно, складності упорядкування термінологічного апарату. Але різноманіть конкретних конфліктних ситуацій дозволяє відокремити найбільш загальні положення природу конфлікту. Слово конфлікт прийшло в російську та інші мови з латині.

Це одно з тих міжнародних слів, які тішать перекладачів - вони не потребують перекладу, тому, що зрозумілі й так (їх звучання та значення у всіх мовах приблизно однаково). В російській мові слово конфлікт стало використовуватись з ХІХ століття.

В класичному «Тлумачному словнику живої великоросійської мови» Володимира Даля його ще не має. А сучасний «Тлумачний словник російської мови» С. Ожегова не тільки містить це слово. Але й пояснює його прикладами, які показують, що в ХХ столітті воно вже має велику область пристосування: «родинний конфлікт», «збройний конфлікт на кордоні», «конфлікт з товаришами по службі», «конфліктна комісія» [69, 259].

В латинській мові *conflict* означає буквально «зіткнення». В словнику С. Ожегова слово «конфлікт» тлумачиться як «зіткнення», «серйозна розбіжність», «суперечка» [69, 259]. У «Шкільному тлумачному словнику російської мови» конфлікт – це «зіткнення протилежних сторін, думок, сил; серйозна розбіжність, гостра суперечка»[48, 158].

Як термін «конфлікт» по своєму змісту означає зіткнення протилежних інтересів, сил, поглядів, думок. В ряді випадків у конфлікт вкладається поняття протистояння взаємовиключних засад у розвитку того чи іншого процесу, явища.

Глибоке діалектичне обґрунтування конфлікту міститься у законі боротьби та єдності протилежностей.

В філософії загальні напрямки досліджень конфлікту (пов'язані з виявленням закономірностей його розвитку, а також співвідношення категорій «протиріччя» та «конфлікт»).

Психологія досліджує різні види конфліктів. 83% робіт з дослідження конфліктів присвячена міжособистісним конфліктам, 8% робіт – внутріособистісним конфліктам, 3%-4% робіт – конфліктам між різними по розміру групами та 5% робіт пов'язано з методологією та носять загальнотеоретичний характер.

Соціологія розглядає конфлікт як форму розв'язання соціальних

протиріч. Сучасні напрямки соціології: управління конфліктами в організаціях та на виробництві; етнічні конфлікти; соціологічні аспекти міжнародних конфліктів; роль конфлікту у родинно-шлюбних відносинах.

Історія вивчає фактологічний аспект міждержавних та між групових конфліктів.

Напрямки досліджень: міжнародні конфлікти; конфлікти на Близькому Сході; розвинуті країни та конфлікти третього світу; етнічні конфлікти; роль ООН та інших міжнародних організацій в урегулюванні міжнародних конфліктів; історичні аспекти конфліктних відносин царської Росії та СРСР з сусідніми державами; міжнаціональні та етнічні протиріччя і конфлікти на теренах колишнього СРСР.

Об'єктом аналізу педагогіки виступають конфлікти в галузі освіти.

В соціальній педагогіці конфлікт розглядається як протиріччя між процесом та результатом соціалізації. Сутність соціалізації (провідної категорії соціальної педагогіки) полягає в тому, що в її процесі людина формується як член того суспільства, до якого вона належить. Еміль Дюркгейм підкреслював, що будь-яке суспільство прагне формувати людину у відповідності з універсальними моральними, інтелектуальними та навіть фізичними ідеалами, які має суспільство [65].

Слід зазначити, що вимоги до людини в тому чи іншому аспекті соціалізації (статтево-рольова соціалізація, родина соціалізація, політична соціалізація і т.д.) висуває не тільки суспільство, але й конкретні групи та організації. Успішна соціалізація припускає, з одного боку, ефективну адаптацію людини в суспільстві (групі, організації, колективі), а з іншого – здатність людини протистояти суспільству (групі, організації, колективу), життєвим ситуаціям, які заважають розвитку, самореалізації та самоствердженню людини.

Відповідно, в процесі соціалізації закладено внутрішній, до кінця не розв'язаний конфлікт між ступенем ідентифікації людини з суспільством та ступенем відокремлення її в суспільстві. Ефективна соціалізація – це деякий

баланс між ідентифікацією з суспільством та відокремлення в ньому.

Людина, повністю адаптована в суспільстві не завжди здатна протистояти йому (конформіст). Результатом цієї нездатності може стати внутрішньо особистісний конфлікт. В той же час людина, не адаптована в суспільстві може стати правопорушником, збудником спокою (дисидентом), відхилитись від прийняття цим суспільством норм. Результат - конфлікт з суспільством. Розмір, гострота та прояви цього конфлікту пов'язані з типом суспільства, в якому розвивається та живе людина, з стилем виховання, характерним для суспільства в цілому та соціокультурних верств сімей та виховних організацій, а також з індивідуальними особливостями самої людини [61].

Людина – істота соціальна, її розвиток, в процесі життєдіяльності, здійснюється в соціумі, відповідно, конфлікти, конфліктні ситуації та кризи, з якими стикається людина. Набувають соціальний характер. Можна визначити деякі категорії, які вимірюють конфлікт як соціальний феномен, це: масовість явища. Присутність конфлікту майже у всіх сферах життєдіяльності людини; здатність конфлікту роз'єднувати та з'єднувати; здатність розвивати відносини. Всі ці критерії відносяться не тільки до людини, як члена соціуму, але й до самого соціуму, країн, етносів. На засаді цього, можна відноситись до конфліктів як до норми життя.

Протилежність конфлікту – це згода, згуртованість, єдність, мир. Жити в мирі та згоді легко, зручно, просто. Тому можливість такого життя цінується суспільством. Конфлікти частіше всього нічого доброго не дають. Вони шкодять ділу, перешкоджаю узгодженим діям для його виконання. Вони псуєть відносини між людьми. Вони викликають нервову напругу та стреси, що є школою для здоров'я людини. Недивно, що люди не люблять конфліктів та побоюються їх. Але хочемо ми того чи ні, подобається нам це чи ні подобається, конфлікти у нашому житті неминучі. Якщо конфліктів не можна уникнути, тоді головним завданням стає зменшення шкоди, яку вони здатні принести, а також, якщо це можливо, винесення з них будь-якої користі. А для цього необхідно знати, що робити з конфліктом, а це знання неможливо без

розуміння сутності та структури конфлікту.

Велика кількість дисциплін, вивчаючих проблеми конфлікту та конфліктології (як науки о конфліктах), не розв'язала проблеми вирішення конфліктних ситуацій у суспільстві і на теперішній час не закінчився процес формування термінології в цій галузі знання [4; 8; 53; 54]. Причини цього містяться в тому, що кожна дисципліна має свій соціально-средовий зміст цього поняття, свої особливості. Не існує навіть єдиного визначення терміну «конфлікт», що створює головну трудність при вивченні цього питання. Порівняємо деякі визначення поняття «конфлікт».

Конфлікт тяжко вирішуєме протиріччя, пов'язане з гострими емоційними переживаннями. В цьому визначенні увага акцентується на важковирішуємих протиріччях, а не на протиріччі в цілому.

Конфлікт - конфліктна ситуація плюс інцидент. В цьому визначенні вводиться додаткове поняття, інцидент розуміється як дії з боку учасників конфлікту, спрямовані на досягнення їх цілей, які поділяються по характеру їх виникнення на: об'єктивні цілеспрямовані, об'єктивні нецілеспрямовані, суб'єктивні цілеспрямовані та суб'єктивні нецілеспрямовані. Ускладнення цього поняття суб'єктивними та об'єктивними, цілеспрямованими та нецілеспрямованими діями породжує поле подій (сутички; чвари; боротьбу поглядів, позицій; фізичну дію та протидію; переговори, відповідь на протидію та т.і.), яке при аналізі конкретного конфлікту надає можливість прогнозувати його розвиток та тим самим знаходити путі вирішення конкретної ситуації. Іншими словами, кожне визначення надає стислу характеристику того чи іншого явища, що призводить до конкретизації дослідження самого явища. Тому універсального, загального визначення конфлікту не існує. Наведемо деякі розповсюдженні визначення конфлікту:

- конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, поглядів суб'єктів взаємодії;

- конфлікт – це протиріччя, яке виникає між людьми у зв'язку з рішенням тих чи інших питань соціального та особистого життя;



- конфлікт – психологічне протиборство сторін, які мають несумісні цілі та інтереси;

- конфлікт – це прагнення однієї сторони ствердити свою позицію та протест іншої проти невірної оцінки її діяльності або вчинку [8].

Це невеличкий перелік різної трактовки терміну «конфлікт», але саме як зіткнення інтересів сторін, конфлікт спочатку розглядається у філософський трактатах давнини. Подальше вивчення цього процесу було спрямовано на деталізацію поняття «зіткнення» та на зміст самого процесу зіткнення. При цьому, паралельно із «зіткненням» розглядається і «протиріччя», як визначна конфлікту. Але не кожне протиріччя можна назвати конфліктом. В процесі взаємодії, суб'єкти можуть не погоджуватись один з одним в оцінювання тих чи інших явищ, мати різні погляди на питання, та разом з цим спокійно спілкуватися, працювати [37, 130]. Незгода може не вести до конфлікту.

Протиріччя призводять до конфліктів тоді, коли вони зачіпляють соціальний статус групи або особистості, матеріальні або духовні інтереси людини, її престиж, гідність. Зрозуміло, що протиріччя такого порядку викликають не тільки роздуми з оцінками, але й відповідні емоції (образу, гнів, презирство, обурення, страх). Емоції розпалюють людину, штовхають її на боротьбу. Що є причиною виникнення протиборства. Тому конфлікт – це не просто протиріччя між людьми, а протиріччя, яке супроводжується протиборством [70].

Протиборство – це боротьба конфліктуючих сторін або особистостей за свої інтереси, головна умова якої - це впевненість кожного суб'єкта у своїй правоті. Конфлікти виникають на засаді протилежності інтересів та соціальних установок людей [37].

Але розглядання такого складного явища як конфлікт лише в психологічному контексті, не відображає в повному обсязі саму сутність конфлікту. Головні проблеми у визначенні сутності конфлікту пов'язане з:

- розумінням того, що конфлікт слід розглядати як соціальне явище;
- його роллю у ряді соціальних явищ;

- визначенням причин виникнення конфліктів.

Відповідно, саме на соціально-психологічному рівні можна глибше та послідовніше виявити загальні тенденції виникнення, протікання і вирішення конфліктів, та зрозуміти їх сутність [54].

Що ж розуміється під соціально-педагогічним конфліктом? Соціально-педагогічний конфлікт – це свідоме зіткнення, протиборство мінімум двох людей, груп, їх взаємно протилежних, несумісних, виключаючи одне одного потреб, інтересів, цілей, типів поведінки, відносин, установок, істотно значущих для особистостей та груп [1; 36].

Н. Леонов зауважив, що при визначенні сутності конфлікту, важливим є розуміння сутнісного змісту протиріччя. На його думку протиріччя слід визначати як протиріччя між мотивами, цілями суб'єктів, актуалізованими водночас, приблизно рівної сили, але протилежно спрямованими [54, 282].

Загально відомо, що розвиток будь-якої системи відбувається через вирішення протиріч, які не завжди влізуть за собою конфлікти. Це зауваження стосується не тільки складних систем (державної, соціальної, міждержавної та ін.), але й систем меншого порядку (організацій, колективів, трудових колективів). При «зіткненні» різних складних систем, кажуть про катастрофу, кризу, конфлікт. Багато хто з дослідників спеціалізується в даних напрямках і всі форми взаємодії складних систем характеризують як через конфлікт, так й через кризу та катастрофу.

Розуміння усіх процесів, які діються сьогодні в суспільстві, неможливо без усвідомлення сутності конфліктів на глибинному рівні. Конфлікти вплетені у процес глобалізації цивілізації поряд з катастрофами та кризами. Але конфлікт не є чимось виключним, а є засобом розв'язування протиріч та засобом взаємодії складних систем. Таким чином, конфлікту належить особливе місце в ряді соціальних явищ, яке (місце) має свій зміст та структуру, що викликає необхідність створення понятійного апарату для опису цього явища. А. Анцупов запропонував універсальну понятійну схему для опису цього явища [3; 4; 5]. Ця схема містить 11 понятійно-категоріальних груп:

сутність конфліктів, їх класифікація, структура, функції, генезис, еволюція, динаміка, системно-інформаційний опис конфліктів, попередження, закінчення, дослідження та діагностика конфліктів.

Під соціальним конфліктом розуміється найбільш гострий спосіб розвитку та завершення значущих протиріч, які виникають у процесі соціальної взаємодії, який міститься в протидії суб'єктів взаємодії та супроводжується їх негативними емоціями у відношенні один до одного. Крім конфлікту, соціальні протиріччя можуть розв'язуватись за допомогою співробітництва, компромісу, поступки та уникнення. Під внутрішньо особистісним конфліктом розуміється гостре негативне переживання, викликане затягнутою боротьбою структур внутрішнього світу особистості, яке відображає протирічні зв'язки особистості з навколишнім середовищем та затримує ухвалу рішення.

Спираючись на даний підхід у визначенні сутності конфлікту, Н. Леонов надає власне визначення конфлікту: «конфлікт – це форма проявлення протиріччя, не вирішеного у минулому або розв'язуемого в теперішньому, яке виникає в ситуації безпосередньої взаємодії суб'єкта та обумовленої протилежно обраними цілями, усвідомленими учасниками ситуації діями, спрямованими на розв'язання або зняття протиріччя» [4, 284-285].

Конфлікти можна класифікувати у вигляді типології, систематики. Базисна типологія показує межі та розкриває структуру об'єктивного «поля» конфліктології. Вона вміщує конфлікти за участю людини: соціальні та внутрішньо особистісні, а також зооконфлікти.

Соціальні конфлікти: міжособистісні, між особистістю та групою, між малими, середніми та великими соціальними групами, міжнародні конфлікти.

Внутрішньо особистісні конфлікти: між «хочу» та «не хочу»; «можу» та «не можу»; «хочу» та «не можу»; «хочу» та «треба»; «треба» та «не треба»; «треба» та «не можу» [3; 4].

Зооконфлікти: внутривидові, міжвидові, інтрапсихічні. Внутривидові та міжвидові конфлікти можуть бути між двома тваринами; між твариною та групою; між групами тварин. Інтрапсихічні: між двома негативними

тенденціями в психіці тварини; між двома позитивними тенденціями; між негативною та позитивною тенденціями [3].

Конфлікти можна також класифікувати в залежності від їх масштабів, наслідків, тривалості, характеру протиріччя, яке є їх основою, інтенсивності, ступеня конструктивності, галузі життєдіяльності, в якій вони відбуваються і т. ін.

На наш погляд класифікація конфліктів важлива не тільки для розуміння сутності конфлікту, але й для розуміння того чи іншого конфлікту, що дає змогу оцінити можливі путі їх вирішення.

Конфлікт як складне соціальне явище характеризується багатьма параметрами (не тільки сутністю). Наступний параметр – це структура конфлікту.

А. Анцупов у своїй універсальній понятійній схемі описання конфліктів визначає структуру конфлікту як сукупність стійких елементів конфлікту, які забезпечують його цілісність, тотожність самому собі [3]. За його визначенням вона (структура) характеризує складову конфлікту та вміщує в себе дві підструктури: суб'єктивну та об'єктивну, кожна з котрих має явні та приховані елементи. Об'єктивна підструктура конфлікту складається з:

- учасників конфлікту (головних, другорядних, груп підтримки);
- об'єкту конфлікту;
- предмету конфлікту;
- мікро середовище, в якому конфлікт розвертається;
- макро середовище, яке впливає на розвиток конфлікту. Суб'єктивна під

структура конфлікту складається з:

- психологічної моделі конфліктної ситуації, яку мають всі учасники;
- мотивів дій сторін;
- цілей сторін;
- актуального психологічного стану учасників;
- образів опоненту, самого себе, об'єкту та предмету конфлікту;
- вірогідних результатів боротьби.

При цьому А. Анцупов наголошує на важливість визначення структури тієї над системи, елементом якої є вивчаємий конфлікт та його місце у цій над системі. Це зауваження може бути ще одним свідомством того, що кожна конфліктна ситуація, конфлікт унікальні та повинні вивчатись на основі індивідуального підходу.

Л. Петровська у своїй методологічній статті «Про понятійну схему соціально-психологічного аналізу конфлікту» надає наступну структуру конфлікту. Структура конфлікту (за Л. Петровською) складається з:

- сторін (учасників) конфлікту;
- умов протікання конфлікту;
- образів конфліктної ситуації;
- можливих дій учасників конфлікту;
- результатів конфліктних дій [70].

У наданій структурі немає поділу на суб'єктивну та об'єктивну підструктуру конфлікту, при цьому наголос робиться на об'єктивні складові структури конфлікту, при цьому об'єкт та предмет конфлікту не вважається елементами його структури [70, 78].

С. Ємел'янов визначає сутність конфлікту наявністю при знаків та умов для його виникнення, та виділяє такі признаки:

1. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів та думок, які є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфлікт – це завжди протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, яке характеризується нанесенням взаємної шкоди (моральної, матеріальної, фізичної, психологічної) [29].

Виходячи з цього, С. Ємел'янов виводить структуру конфлікту, як сукупність слідуючих структурних елементів:

- сторони конфлікту – це суб'єкти соціальної взаємодії, які знаходяться у стані конфлікту або таємно чи відкрито підтримують конфліктуєчих;
- предмет конфлікту – це те, із-за чого виникає конфлікт;
- образ конфліктної ситуації – це відображення предмету конфлікту у

свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії;

- мотиви конфлікту – це внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви постають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань);

- позиції конфлікуючих сторін – це те, про що вони заявляють один одному в ході протікання конфлікту або в переговорному процесі. У наведених структурах конфлікту, структура розуміється як сукупність зв'язків, без яких конфлікт не може існувати як динамічно пов'язана цілісна система або процес. Але структура конфлікту може також відображатися у цілях, які переслідують люди у конфліктних ситуаціях, і які можуть бути предметом вивчення.

Аналіз різноманітних підходів до цієї проблеми дозволив Н. Гришиной сформулювати та обумовити цільову структуру конфліктних ситуацій. У своїй цільовій структурі конфліктної ситуації Н. Гришина виділяє три виміри, в яких описує та формулює структуру конфліктної ситуації [18].

1. Цілі учасників конфліктної ситуації, пов'язані з предметним боком конфлікту, за якими стоять мотиви одержання бажаного результату.

Предметна сторона конфлікту (предмет) пов'язана з конкретною зоною протиріч, які існують між учасниками ситуації. Виходячи з цього, їх дії будуть зорієнтовані на досягнення результату, бажаного для кожної з сторін.

2. Цілі учасників конфлікту, пов'язані з соціальними аспектами конфлікту (їх взаємовідносини між собою).

Соціальний аспект конфлікту відображається у характері відносин учасників ситуації та їх емоційних установок відносно один одного. Якщо учасники конфлікту беруть (або не беруть) до уваги можливі негативні наслідки для їх взаємовідносин, тоді можна казати, що емоційні аспекти конфлікту можуть впливати на активність дій учасників у предметній сфері конфлікту, що в свою чергу, корегує їх поведінку в конфліктній ситуації.

3. Цілі учасників конфлікту, пов'язані з психологічною потребою обумовлення своєї позиції (дій для себе та/або для інших).

Можливість неоднозначного розуміння протиріччя між учасниками

конфлікту посилює у них мотив «бути зрозумілим» та «бути підтриманим» оточуючими (реальними діями або співчуттям). При цьому, чим більше людина усвідомлює можливість неоднозначного підходу до інтерпретації своєї поведінки, тим сильніше вона прагне обумовити свої вчинки [18].

Цільова структура конфліктної ситуації Н. Гришиної спрямована на прогноз поведінки конфліктуючих та визначення стратегії взаємодії у конфлікті. Але компоненти цієї структури слід розглядати у комплексі, та як ізольоване розглядання цілей не дає одностайно визначити стратегії взаємодії у конфлікті, а при аналізі всієї системи цілей учасників конфлікту важливо пам'ятати про мінливість цілей, враховувати їх ієрархію та її можливі зміни.

Як соціально-педагогічне явище, конфлікт може розгортатись на різних рівнях педагогічної взаємодії: між групами, між особистістю та групою, в організаціях та колективах, між суб'єктами з різним соціальним статусом, між керівником та підлеглим та ін. Тому, за своєю структурою конфлікти можна поділяти на горизонтальні та вертикальні.

Горизонтальні - це конфлікти, конфліктні ситуації, які розгортаються на одному рівні соціальної взаємодії; вертикальні - це конфлікти, конфліктні ситуації між керуючою та керованою структурами [62].

Конфлікт на якому б рівні він не розглядався, пов'язаний з міжособистісними відносинами, які стосуються партнерів, друзів, співпрацівників, батьків. Загальною стороною порушення міжособистісних, між групових та інших стосунків є зіткнення протилежно спрямованих цілей, позицій, думок, поглядів суб'єктів взаємодії, а будь-яка взаємодія характеризується наявністю зв'язків між суб'єктами, тоді можна казати, що конфлікт є системою. А як відомо, система, як загальне поняття, не може існувати без структури, яка є центральним елементом системи [4, 10].

Тому, при вивченні конфлікту [3, 27] та конфліктних ситуацій дослідники, насамперед, визначають його структуру, як сукупність стійких зв'язків конфлікту, без яких не може існувати як динамічна взаємопов'язана цілісна система [4, 46].

Структура конфлікту складається з декількох загальних елементів.

1. Учасники конфлікту – особи, які мають різну ступень участі в конфлікті: від безпосередньої протидії до опосередкованого впливу на перебіг конфлікту. Відокремлюють декілька груп учасників [4].

Головні учасники конфлікту або протиборствуючі сили – це ті суб'єкти конфлікту, які безпосередньо здійснюють активні (наступальні або захисні) дії один проти одного. Деякі автори застосовують поняття «опонент», що в перекладі з латині означає заперечуючий, супротивник у суперечці.

Групи підтримки. Практично завжди у будь-якому конфлікті за опонентами стоять сили, які приставлені окремими індивідами групами.

Інші учасники конфлікту (підбурювач, організатор та ін.). Учасниками, або сторонами конфлікту можуть бути окремі індивіди, соціальні групи та організації, держави, коаліції держав та ін. [70]. Найбільш типовими сторонами конфлікту є окремі аспекти особистості, самі особистості та соціальні групи. Учасники конфлікту характеризуються широким набором істотних в тому чи іншому відношенні ознак. В соціально-психологічному аспекті учасники конфлікту характеризуються мотивами, цілями, цінностями, установками та ін.

Сторони конфлікту – це суб'єкти соціальної взаємодії. Які знаходяться у стані конфлікту або відкрито чи таємно підтримують конфліктуючих [29].

2. Образи конфліктної ситуації (інформаційні моделі) у головних та другорядних учасників конфлікту.

Образ конфліктної ситуації – це відображення предмету конфлікту в свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії [29, 24].

Характеристики учасників конфлікту та особливості умов його перебігу визначають конфліктну поведінку сторін. Але самі по собі ці фактори не можуть викликати конфліктну поведінку. Опосередковано ламкою постають ідеальні картини, образи конфліктної ситуації, які є у кожного з учасників конфлікту. Ці внутрішні картини, ситуації складаються з уявлень учасників про себе (свої цілі, мотиви, цінності, можливості і т.п.), уявлень про супротивників (їх мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.) та уявлень про середовище, в якій



складаються конфліктні відносини [70]. Саме ці образи, а не реальність є каталізатором конфліктної поведінки учасників. Образи, внутрішні картини конфліктної ситуації породжують та обумовлюються об'єктивною реальністю. Але відносини образів та реальності дуже складні і припускають випадки серйозного розходження [8].

Упереджена позиція відносно формування образу опонента в конфлікті є однією з фундаментальних характеристик. Об'єктом, який викликає подібний прояв (упередженість), може стати будь-яка зона образу іншого – інтерпретація його поведінки, його мотивів та особистісних властивостей [4; 18; 19]. Перекладання відповідальності «на іншого», наділяння його «негативними» рисами, типово для образу ситуації, на основі якого опоненти формують свої подальші дії.

Дослідження Н.В. Гришиної описів учасників конфліктних ситуацій один одного [4], надає уявлення про формування компонентів інформаційної моделі конфлікту у опонентів, а саме «власного образу» та «образу іншого».

З психологічних складових образу «іншого» лише 24,0% від загальної кількості мали позитивний або нейтральний характер.

Решта містить негативні оцінки. Умовно їх можна поділити на такі категорії: характеристики емоційної поведінки («запальна», «емоційно холодна», «нервова» і т.і.) – 31,2%; вказівки на егоїстичні риси характеру та поведінки («не визнає позиції іншого», «з будь-яких ситуацій намагається вийти «сухим», «перекласти відповідальність на іншого» і т.д.) – 14,6%; погані стосунки з оточуючими («її більш побоюються, чим поважають» та ін.) – 6,2%; осудливі звички («любить владу», «любить гроші» і т.д.) – 11,5%; комунікативні проблеми («не дуже говірка», «трохи відлюдькувата» і т.д.) – 9,3%; вказівки на зовнішні недоліки («зовні неприваблива») – 3,1% [4, 44].

В протилежність «іншому» психологічні характеристики власного образу мають відверто позитивний характер: «товариська», «добррозичлива», «весела», «розумна», «інтересна», «широке коло спілкування та інтересів», «спокійна», «любить свою справу», «гарний організатор» та ін. Подібні характеристики,

стосовно свого образу, складають 66,6% від загальної кількості оцінок. Власні недоліки подаються у пом'якшеній формі – «так... але»: «образлива, але відхідлива», «запальна, але швидко відходжу», «легко втрачаю інтерес до справи, якщо зустрічаю опір», «впевнена в тому, що роблю у цю мить, тому не чую порад інших, навіть якщо неправа» і т.д. Вони складають 18,5%. Нейтральна самооцінка складає 7,4%ю Однозначно негативне забарвлення містять власні оцінки у 7,4% випадків [18, 3].

Результат цього дослідження демонструє достатньо велику ступень упередженості при формуванні образу «іншого» та відображає тенденцію до перекладання відповідальності за конфлікт на «іншого» та наділяння його «поганими» рисами. Такий підхід до формування образів опонентів у конфліктній ситуації призводить до обісцінювання позиції супротивника та посилення своєї позиції.

У своїй роботі «Розв'язання конфлікту (конструктивні та деструктивні процеси)», М. Дойч надає концепцію розглядання конфліктів у соціально-психологічному аспекті, та виділяє деякі ключеві моменти свого (соціально-психологічного) підходу [24,58].

1. Кожний учасник соціальної взаємодії реагує на іншого з врахуванням власних оцінок іншого, які можуть не співпадати з реальністю.

2. Кожний учасник соціальної взаємодії, усвідомлюючи ступень інформованості іншої сторони, підпадає під вплив власних очікувань дій іншої сторони, а також свого сприйняття поведінки іншої сторони. Ці оцінки можуть бути, а можуть і не бути точними, здатність стати на місце іншого та прогнозувати його дії не є значимою не в міжособистісних, не в міжнародних кризах. Такий підхід вказує на те що, формування образів конфліктної ситуації відбувається не тільки на психологічних засадах але й на соціальних (у результаті соціальної взаємодії).

Як зауважує М. Дойч, проблема формування інформаційної моделі конфлікту тісно пов'язана з темою «справедливості та несправедливості» [24].

Розуміння справедливості виступає моральним обумовленням своєї

позиції учасниками конфлікту. І навпаки, розуміння несправедливості є підставою для виникнення конфлікту.

Але уявлення сторін конфлікту про справедливість не можна приймати в якості реального критерію для регулювання відносин між учасниками конфлікту, так як ці уявлення (їх потенційна множинність) мають розбіжність і можуть не співпадати у опонентів.

Уявлення про справедливість видограють велику роль у формуванні інформаційної моделі конфлікту і є тим уявленням, яке впливає на оцінку поведінки, дій та їх наслідків у обох опонентів [24].

Під образом конфліктної ситуації розуміється суб'єктивна картина даної ситуації, яка складається в психіці кожного учасника [23].

Людина (учасник конфлікту) не просто реагує на ситуацію, але «визначає» її, одночасно «визначає» себе в цій ситуації, тим самим вона створює, «конструює» конфліктну ситуацію. Ступень відповідності образу конфліктної ситуації реальність може бути різною. Виходячи з цього виділяють чотири випадки [18; 70].

1. Конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється, не сприймається учасниками конфлікту, як соціально психологічного явища, немає.

2. Об'єктивна конфліктна ситуація існує та сторони сприймають ситуацію як конфліктну, але з тими чи іншими істотними відхиленнями від дійсності - випадок неадекватно сприйнятого конфлікту.

3. Об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але відносини сторін помилково сприймаються ними як конфліктні - випадок несправжнього конфлікту.

4. Конфліктна ситуація об'єктивно існує та по ключовим характеристикам адекватно сприймається учасниками - випадок адекватно сприйнятого конфлікту.

При нейтральній взаємодії ситуація спілкування сприймається сторонами (як правило) адекватно. Під час комунікації відбувається деяке викривлення та

втрата інформації (під час самого процесу спілкування та в результаті сприйняття інформації (соціальна перцепція)). Таке явище є природним, так як інформація не знеособлена, а має особистісний сенс для кожного співрозмовника [60, 4]. Але в конфліктній ситуації сприйняття набуває особливих змін та посилює викривлення, яке виявляється в процесі перебігу конфлікту. А також в специфіці його завершення. Тому образ конфліктної ситуації являє собою повноправний елемент структури конфлікту.

3. Предмет конфлікту – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка лежить в основі конфлікту. Це те протиріччя, через яке та заради вирішення якого сторони вступають в протиборство, це те, через що виникає конфлікт [4; 29].

Кожному конфлікту відповідають визначені органи та процедури його вирішення. Але у всіх випадках необхідно говорити про предмет конфлікту. При цьому, під предметом конфлікту слід розуміти все те, з приводу чого виникло протиборство.

Предмет конфлікту може бути як матеріальним, так і ідеальним, але завжди достатньо значимим для учасників протиборства, хоча ця значущість може бути тільки ситуативною. Предмет конфлікту є одним з факторів, визначаючих форму поведінки [8].

А. Анцупов відносить предмет конфлікту до об'єктивної під структури конфлікту [3].

4. Об'єкт конфлікту розглядають як причину, привід к конфлікту. Об'єктом конфлікту може бути матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть опоненти. Прагнення сторін розв'язати це протиріччя відображається у боротьбі, яка під час конфлікту може затухати та загострюватись. Протиріччя веде себе так само. Але проблема конфлікту залишається незміною, поки протиріччя не вирішеться [3; 4; 23].

5. Мікро- та макро (умови перебігу конфлікту). При аналізі конфлікту необхідно виділяти умови, в яких знаходяться та діють учасники конфлікту

(мікро- та макро- середу в якій виник конфлікт). Такий підхід дозволяє розглядати конфлікт не як ізольовану систему, а як соціальну ситуацію. В неї входять не тільки близьке оточення особистості. Але й соціальні групи, представником яких є даний індивід [4]. Соціально-психологічне середовище, в якому виникає та розгортається конфлікт являється важливою складовою зовнішнього контексту конфлікту, та характеризується різними соціальними групами, їх структурою (специфічною), динамікою, нормами, цінностями та ін. [8].

Щоб стати об'єктом конфлікту, елемент матеріальної^ Соціальної або духовної сфери повинен знаходитись на перетині особистих групових. Суспільних або державних інтересів суб'єктів, які прагнуть його контролювати. При розгляданні навколишнього середовища, соціально-групове середовище рекомендується розуміти достатньо широко, не обмежуючись лише близьким оточенням особистості [70].

Тобто, без врахування впливу макросередовища неможливо зрозуміти змістовий бік мотивів, цінностей, норм та інших соціально-психологічних аспектів конфліктів. І тому, умови перебігу конфлікту, як елемент структури конфлікту, треба аналізувати через сукупність факторів мікро- та макросередовища.

Таким чином, виходячи з попередньо вивчених та проаналізованих матеріалів, можна зробити ряд висновків.

По-перше, конфлікт зустрічається у всіх формах життєдіяльності та є складним соціальним явищем, прояви якого носять соціально-психологічний характер.

По-друге, конфлікт характеризується багатьма параметрами (сутність структура, причина та динаміка). Важливішими з яких є його сутність та структура. Сутність конфлікту міститься у протилежно спрямованих мотивах та судженнях, які є необхідною умовою виникнення конфлікту, і у протиборстві суб'єктів соціальної взаємодії. А структура конфлікту відображає сукупність та взаємозв'язок основних елементів конфлікту, аналіз яких полегшує розуміння

конфлікту, його суті.

По-третє, кожний конфлікт або конфліктна ситуація - є унікальною для його учасників, що слід враховувати при виборі стратегії розв'язання конфлікту та її реалізації.

## 1.2. Конфліктні ситуації в педагогічній діяльності

Надзвичайно важливо розвивати в студентів соціально-перцептивні уміння для неупередженого сприйняття конфліктної ситуації та об'єктивної оцінки опонента. До того ж потрібно враховувати деякі відомі закономірності соціальної перцепції. Оцінюючи діяльність педагога, студенти можуть припускатися «фундаментальної помилки атрибуції» (Д. Майєрс): недооцінювати ситуаційні (наприклад, неготовність студентів до заняття, організаційна неузгодженість у навчальному процесі, хворобливий стан тощо) і переоцінювати диспозиційні (стійкі риси, мотиви, установки) впливи на його педагогічні дії. Запобігає цьому застосування інтерактивних методик (В. Власенко, 1995) [14].

Окрім того, аналізуючи результати взаємної перцепції, треба зважати на виявлені під час взаємин ефекти такого характеру:

- первинності – оцінне ставлення до нового викладача найчастіше визначається первинною інформацією про нього, особливо тією, що надходить каналом «студентського перцептивного досвіду»: якщо оцінка попередників позитивна, то ставлення до нього нових студентів також буде радше позитивним, і навпаки;
- новизни – під час оцінювання викладача, з яким студенти мають тривалу взаємодію, значущою є остання, найсвіжіша інформація про нього;
- ореолу – в умовах дефіциту інформації про викладача загальне оцінне враження про нього (симпатія чи антипатія) поширюється на сприйняття й оцінювання його професійно-рольових якостей. Ось чому при першому

несприятливому враженні про викладача навіть подальші ефективні його педагогічні дії недооцінюватимуться;

- стереотипізації – поширення серед студентів певних оцінних стереотипів щодо викладачів за їхньою приналежністю до групи, наприклад, «фізиків» або «ліриків», «молодих» або «досвідчених», чоловічої або жіночої статі тощо;

- краю – увага студентів більше фіксується на тих викладачах, і прізвища яких розміщені на початку й наприкінці списку оцінюваних. Тому, за очевидної зручності такого списку під час опрацювання результатів опитування, доцільно прізвища викладачів зазначати в довільному порядку.

Для набуття студентами досвіду неконфліктної педагогічної взаємодії ефективним є запровадження нетрадиційних форм організації навчання й активних методів роботи студентів, серед яких:

1. Інтегровані заняття, які сприяють активізації оптимальних взаємин студентів із викладачем (особливо, коли заняття проводять два викладачі) і студентів між собою. Як наслідок, студенти активно обмінюються інформацією, реалізують і засвоюють певні педагогічно-рольові функції. В умовах безпосереднього соціального порівняння викладачі свідомо дотримуються педагогічно доцільних професійно-рольових програм поведінки.

2. Заняття-гра, яке створює сприятливу емоційну атмосферу без надмірного психологічного напруження і хвилювання, сприяє ідентифікації студента з новою соціально-професійною роллю (зокрема, «педагог»), знімає бар'єр «соціального статусу» в спілкуванні студента з викладачем тощо.

3. Заняття-діалог, під час якого найповніше забезпечується комунікативна взаємодія студентів між собою та з викладачем, здійснюється взаємообмін соціально-рольовими функціями. Така робота не тільки розвиває комунікативні вміння майбутнього викладача, а завдяки дії механізму «соціальної фасилітації» (посиленню домінантних реакцій у присутності інших) покращує виконання завдання, яке полягає в тому, щоб логічно переконати свого опонента. Це сприяє підвищенню самооцінки студентів, вселяє впевненість у собі. Учасники

діалогу можуть мінятися ролями (у тому числі й викладач зі студентом). Це дозволяє зіставити результати обговорення проблеми, активізувати для обговорення якомога більше студентів, кожному проявити себе ініціатором у діалозі, показати вміння висловлювати свою думку публічно. Присутні є одночасно і слухачами, і експертами, і потенційними учасниками самого діалогу.

Коллективні форми роботи, зокрема співробітництво студентів у парі змінного складу тощо.



## РОЗДІЛ 2

# ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТУДЕНТСЬКОГО СЕРЕДОВИЩА У ВИЩІЙ ШКОЛІ

### 2.1. Поняття студентської групи

Дослідженню соціально-психологічних явищ у студентській групі та закономірностей її функціонування приділяється велика увага у вітчизняній психології. Добре відомі роботи Б. Ананьєва та його співробітників у Ленінградському університеті (І. Волкова, Н. Кузьміної, В. Лісовського, М. Обозова, В. Секуна та ін.). Останнім часом з'явилися дослідження також українських психологів (Л. Жалдак, П. Лузан, В. Семиченко та ін.).

Розглянемо спочатку поняття соціальної групи.

Реальність суспільних відносин завжди дана як реальність відносин між соціальними групами. Для соціологічного аналізу важливим є питання: за яким критерієм треба виділяти групи з того різноманіття різного роду об'єднань, що виникають у людському суспільстві.

Високоорганізовані примати і люди завжди прагнуть жити групами, тому що саме група дає можливість вижити у світі. У групі розподіляються ролі: спостерігача, захисника групи, керівника (ватажка), виконавця й ін. Члени групи в первісному суспільстві спільно добували їжу, захищалися від ворогів, облаштовували пери, і все це проводилося більш ефективно, ніж якби вони діяли поодиноці. У більш розвинутих суспільствах, у тому числі й у сучасному, первинні групи забезпечують досягнення єдиних цілей і задоволення своїх потреб.

Група - це певна система діяльності, зумовлена її місцем у системі суспільного поділу праці. Група сама виступає суб'єктом певного виду діяльності і через неї включена у всю систему суспільних відносин.

У суспільних науках існує подвійне вживання поняття «група». Є так

звані умовні групи, до яких належать довільні об'єднання людей за якою-небудь спільною ознакою. Такі групи часто використовуються в статистиці. Наприклад, до окремих груп можуть бути зараховані люди, які мають певний рівень освіти чи страждають на яесь захворювання, є інвалідами, мають потребу у житлі чи санаторних путівках і т.д. Іноді в такому розумінні поняття групи використовується й у психології. Так, у результаті тестових іспитів можна виділити одну групу людей, які дали показники в якихось одних межах, іншу - з іншими показниками.

Р. Мер тон визначає групу як сукупність людей, які взаємодіють один з одним певним чином, усвідомлюють свою приналежність до даної групи і вважають її членами з погляду інших людей» [75, 147].

Т. Шибутані визначає групу, як «досить стійку сукупність індивідів». Він вважає, що група «складається з людей, які діють спільно як єдине ціле» [88].

Існують найрізноманітніші підходи до класифікації соціальних груп: 1) за формами життєдіяльності групи (реальні, умовні, референтні, лабораторні, природні); 2) за часом їх існування (довгочасні і короткочасні); 3) за тим, наскільки тісні контакти між членами групи (великі соціальні групи і малі); 4) за способом входження індивіда в групу (формальна чи неформальна); 5) за ступенем організації (неорганізовані, організовані, у стадії становлення, колективи, що сформувалися); 6) за способом реєстрації (законні, юридично оформлені, і незаконні). Прикладами законних груп є: сім'я, робоча майстерня, школа, армія чи церква. Прикладами неофіційних і незаконних груп є: випадкова зустріч двох людей, натовп, вуличні зграї, чернь чи злочинні організації [64, 274].

Є цікавими висловлювання відомого українського соціолога М. Шаповалові про реальну і нереальну, організовану і неорганізовану групи. Так, він пише: «Реальність і нереальність скупчення часто чергуються: цвинтар, хоча є «скупченням людей, але це не реальне, не дійсне скупчення – просто купа мертвих. Сотня жовнірів, які проходять вишкіл на плацу – реальне скупчення, коли ж ті жовніри вночі сплять – просто сума одиниць, а коли вони

лежать убиті на полі бою, це знов-таки проста сума одиниць (група вбитих), яких статистика рахує, але соціологія з ними не має справи, хіба що розгляне їх як наслідок, витвір соціального процесу» [87, 30].

Багато суспільних наук, у тому числі і соціологія, під групою розуміють реально існуюче утворення, у якому люди зібрані разом, об'єднанні якоюсь спільною ознакою, різновидом спільної діяльності чи поміщені в якісь ідентичні умови, певним чином усвідомлюють свою приналежність до цього утворення. З погляду соціологічної науки, головне – відшукати об'єктивний критерій розрізнення груп, хоча таких критеріїв може бути багато. Головним же критерієм вважається певне місце, яке займає група в системі даних суспільних відносин.

Соціально-психологічний підхід передбачає інший погляд на групу. Виконуючи різні соціальні функції, людина є членом численних соціальних груп і формується як особистість на їх «перетині», чи, іншими словами, є «точкою», у якій перетинаються різні групові впливи. Для особистості це має два наслідки: 1) визначає об'єктивне місце особистості в системі соціальної діяльності; 2) позначається на формуванні самої особистості. «Рівнодіюча» цих групових впливів і визначає зміст свідомості особистості.

Існують малі і великі соціальні групи. Соціологічні дослідження малих груп, проведені в 1950 році Р.Ф. Бейлзом і Дж. Романсом, а також у 1967 році К. Холландером і Р. Ч. Міллсом, показали, що малі групи відрізняються від великих не тільки своїми розмірами, але і якісно іншими соціально-психологічними ознаками. У ході досліджень були виявлені відмінності малих груп від великих за такими основними параметрами: цілями, груповою думкою, ставленням до групових норм.

Малі групи характеризуються тим, що вони:

- 1) не орієнтовані на групові цілі дії;
- 2) мають групові думки як постійно діючий фактор соціального контролю;
- 3) виявляють конформізм до групових норм.

Великі соціальні групи характеризуються тим, що вони:

- 1) здійснюють раціональні ціле орієнтовані дії;
- 2) рідко використовують групову думку, тому що у великих групах контроль здійснюється зверху вниз;
- 3) виявляють конформізм у політиці, що проводиться активною частиною групи [82].

Малі групи, на відміну від великих, у своїй діяльності не орієнтуються на кінцеву групову мету. Втрата групової мети для великих соціальних груп пов'язана з їх життєдіяльністю й іноді призводить до їх розпаду. У малій групі велике значення має групова думка, що стає засобом контролю та здійснення спільної діяльності, і всі члени малої групи орієнтуються на неї. Особистісні контакти дозволяють усім членам такої групи брати участь у виробленні групової думки і контролювати свою поведінку згідно з нею. Великі групи через відсутність особистісних контактів не мають можливості виробити єдину групову думку.

У соціології існує близько сотні різних визначень малих груп. Так, Дж. Романс дає таке визначення: «Мала група – певна кількість осіб, що взаємодіють між собою протягом певного часу, і досить невелика, щоб мати можливість контактувати один з одним без посередників» [42, 127].

Р. Бейлз пише: «Мала група – певна кількість людей, які активно взаємодіють між собою протягом більш як однієї зустрічі віч-на-віч, так що кожний одержує певне уявлення про всіх інших, достатнє, щоб розрізнити кожного персонально, реагувати на нього або під час зустрічі, або пізніше, згадавши його» [45].

Г. Олпорт трактував малу групу як «сукупність ідеалів, уявлень і звичок, що повторюються в кожній індивідуальності свідомості й існують тільки в цій свідомості» [82, 189].

Соціологи Лоусон Тоні і Геррод Джоан визначають малу групу як «групу індивідів, взаємодіючих один з одним на основі формальних і неформальних зв'язків» [58, 76].

Російський соціальний психолог Г. Андреева у своїй книзі «соціальна психологія» дає кілька визначень малій групі:

1) «Група – це певна система діяльності, зумовлена її місцем у системі суспільного поділу праці і тому сама виступає суб'єктом певного виду діяльності і через неї включена у всю систему суспільних відносин [1, 140].

2) «Під малою групою розуміється нечисленна за складом група, члени якої об'єднані спільною соціальною діяльністю і знаходяться в безпосередньому особистому спілкуванні, це є основою для виникнення емоційних стосунків, групових норм і групових процесів» [1, 191].

А. Кравченко, відомий російський соціолог і публіцист, вважає, що малою групою називають невелику кількість людей, які добре знають один одного і постійно взаємодіють між собою» [41, 166].

Відомий український філософ і соціолог В.І. Воловин дає таке визначення малій групі: «Це соціальна група, члени якої знаходяться в безпосередній між особистісній взаємодії» [15, 326].

Особливе значення у визначенні малих груп має фіксація факту «спільної соціальної діяльності». Саме це робить групу соціальним інститутом, елементом соціальної структури суспільства, осередком у більш широкій системі поділу праці. Ось чому українські соціальні психологи А. Онуфрієва, Т. Зелінська і М. Зелінський «малою групою називають таку, у якій суспільні відносини набувають форми безпосередніх особистих контактів» [6, 41].

Якщо уважно проаналізувати вищенаведені визначення малих груп, то неважко зробити висновок, що всі вони носять складовий характер. У кожному з визначень поєднуються кілька ознак малих груп.

Виходячи з визначення малих груп, даного Р. Мертоном, професор Каліфорнійського університету в Берклі, віце президент Міжнародної соціологічної асоціації Дейл Смельхер виділяє основні ознаки первинних груп:

1) певний спосіб взаємодії між її членами. Спостерігаються різні способи взаємодії всередині групи, включаючи такі, як братерство, жіноча організація, клуб, танковий екіпаж в армії, бандитська група;

- 2) членство – почуття приналежності до даної групи;
- 3) групова ідентичність з точки зору сторонніх.

Російський психолог В. Гаврилов визначає такі істотні ознаки малих груп:

- 1) відносно стійка соціальна освіта, певна система соціальної взаємодії;
- 2) форма соціального об'єднання, за якої його члени взаємодіють особисто;
- 3) така соціальна взаємодія між індивідами в групі на основі об'єднання їх для спільної участі у певній соціальній діяльності, якій притаманні спільність цілей, інтересів, мотивів поведінки, соціально-психологічних установок, системи цінностей, спільність пізнання, що організовує групову дію.

Російський соціолог А. Кравченко виділяє такі ознаки малих груп:

- 1) обмежена кількість членів групи. Згідно зі статистичними даними, переважна кількість малих груп, включає не більше 7 чоловік. На практиці є малі групи, що мають у своєму складі 2 людини, а найчисленніші нараховують 20 осіб, якщо ж їх більше, то мала група розпадається на підгрупи, кліки, фракції;
- 2) Стабільність складу. Мала група тримається на індивідуальній неповторності і незамінності учасників;
- 3) Внутрішня структура. У кожній малій групі є система неформальних ролей і статусів, діє механізм соціального контролю, санкції, норми і правила поведінки;
- 4) Збільшення кількості зв'язків у геометричній прогресії. Кількість членів малої групи зростає в арифметичній прогресії. У групі з 3 осіб спостерігається 4 зв'язки, у групі з 4 осіб – 11, а в групі з 7 – 120;
- 5) Чим менші розміри групи, тим інтенсивніша в ній взаємодія. Група з п'яти-семи чоловік вважається оптимальною. При збільшенні групи стосунки втрачають особистісний характер, формалізуються і перестають задовольняти членів групи;
- 6) Розмір групи залежить від характеру її діяльності. Більш складна

діяльність вимагає більшої кількості учасників. Там, де необхідна надійність партнерів, розмір групи зменшується;

7) Приналежність до групи індивіда зумовлюється його сподіваннями знайти в ній задоволення своїх особистих потреб. Якщо він не відчуває такого задоволення, то залишає групу;

8) Взаємодія в групі буває стійкою, якщо вона супроводжується взаємним підкріпленням членів групи. Коли хтось перестає робити необхідний внесок у задоволення потреб інших, то він вилучається зі складу групи;

9) Група надає кожному максимум доступних переваг, тому що вона становить собою об'єднання корисних один одному індивідів [44, 127].

Малі групи привертають пильну увагу багатьох зарубіжних соціологів. У західній соціології вони мають таку класифікацію: 1) «первинні» і «вторинні»; 2) «формальні» і «неформальні»; 3) «групи членства» і «референтні групи».

Поділ малих груп на первинні і вторинні вперше був запропонований американським соціологом Чарльзом Х. Кулі. Первинні групи пронизують усі сфери людської діяльності: трудову, в тому числі й виробничу, споживчу, соціальну, спортивну, творчу, суспільно-політичну, міжособистісну і іншу.

Поділяти групи на формальні і неформальні почав Ельтон Мейо при проведенні Хортонського експерименту.

Поділ групи на «групи членства» і «референтні групи» належить американському досліднику Г. Хаймену (у 1942 році). У своїх експериментах він показав, що частина членів певних малих груп поділяє норми поведінки, прийняті не в цій групі, а в якійсь іншій, на яку вони орієнтуються. Групи, у які особистості не включені реально, але норми яких вони приймають Г. Хаймен назвав референтними групами. Референтними групами займалися такі дослідники, як М. Шериф, Т. Келлі й інші соціологи і психологи. Більшістю науковців референтною групою називається реальна й умовна соціальна спільнота, з якою індивід співвідносить себе як з еталоном норм, думок, цінностей, оцінок і на які він орієнтується у своїй поведінці і самооцінці. Як референтна група може виступати і мала група, і численна соціальна спільнота

з представниками якої людина практично не знайома.

Однією з важливіших проблем малих груп є динаміка малих груп. До процесів групової динаміки належать: зміна змісту та структури комунікативних зв'язків, керівництво і лідерство, формування групової думки, прийняття групового рішення, згуртованість групи, конфлікти, груповий тиск, виключення з групи й інші способи регуляції поведінки членів групи.

При вивченні процесу утворення реальних, природних малих груп стає зрозуміло, що, оскільки вони діють у найрізноманітніших сферах громадського життя, то способи їх утворення дуже різні, найчастіше вони задаються зовнішніми відносно групи факторами (наприклад, умовами розвитку якогось-небудь соціального інституту), в межах яких і виникає мала група. Іншими словами, утворення малих груп пов'язане з доцільністю спільної діяльності. У більш широкому значенні можна сказати, що мала група виникає у зв'язку з певною потребою суспільного розвитку, поділу праці та взагалі функціонування суспільства. Зрозуміло, що процеси, які мають місце в динаміці самих малих груп також пов'язані з доцільністю спільної діяльності. Це стосується і процесу лідерства.

Таким чином, малі первинні групи виконують цілу низку функцій, завдяки чому вони є привабливими для індивідів, які завжди прагнуть увійти в малі групи для захисту своїх соціальних інтересів, забезпечення підтримки з боку їх членів. Спеціалізація функцій залежить від потреб людей, які входять до складу малих груп, тому в різних групах на перший план виступають ті чи інші функції.

Студентська група є елементом педагогічної системи. Функції управління нею здійснюються через зворотній зв'язок: викладач – групи група – викладач (куратор). Її психологію треба знати ще й тому, ще адаптація кожного студента до ВНЗ, до навчально-професійної діяльності, професійне його зростання як фахівця відбувається студентській групі, значення якої важко переоцінити. У психології навіть і поняття груповий суб'єкт – спільність із відповідними характеристиками, групові санкції – сукупність засобів, за допомогою яких



група стимулює нормативну поведінку кожного її члена.

Студентська група – спільність автономна й самодостатня. Вона здатна сама вирішувати свої внутрішні проблеми, а її активність пов'язана з соціальним життям факультету, університету, вирішенням проблем соціального характеру (студентські будівельні загони, участь у роботі органів студентського самоврядування тощо).

Студентська група формально-логічно характеризується як первинна, реальна, мала група, офіційно створена (зовнішньо організована), яка може вміщувати в себе й неформальні мікрогрупи. Вони створюються у вищому навчальному закладі, що обумовлюється потребами управління (як і клас у школі, група в дитячому садку).

Студент, звичайно, входить до складу різних соціальних груп, Л. Марісова виділяє 7 видів малих груп, в одній або в декількох із яких перебуває за період навчання студент. Серед них:

1) студентська академічна група, існування якої обумовлено специфікою організації навчального процесу у ВНЗ та яка спеціально створюється для успішного здійснення навчально-виховних функцій;

2) студентські наукові гуртки, науково-теоретичні семінари й проблемні групи, функціонування яких обумовлене необхідністю залучати всіх студентів сучасного ВНЗ до того чи іншого виду науково-пошукової роботи;

3) студентські групи, існування яких зумовлене формою організації позанавчального виховного процесу та необхідністю розвитку громадсько-політичної й організаторської активності молоді, формування політичної її свідомості;

4) трудові студентські групи, існування яких зумовлене необхідністю організації трудового виховання студентів і забезпечення їх погребі в праці;

5) групи художньої самодіяльності та спортивні команди, організація яких зумовлена необхідністю естетичного й фізичного виховання студентів і задоволення їх потреб в активній художній діяльності та фізичному розвитку;

6) побутові малі групи, які пов'язані з веденням домашніх справ,

підтриманням родинних стосунків, проведенням культурного дозвілля та реалізації «хобі», розваг; ситуативні, епізодичні чи довготривалі групи, існування яких пов'язане з проведенням організованого спільного відпочинку та оздоровлення студентів, спільного проживання в гуртожитку;

7) студентські групи, які виникають несанкціоновано на основі особистих симпатій, приязні, взаємної привабливості та носять лише неформальний характер.

Ми будемо вести мову переважно про студентську академічну групу, яка визначається як відносно постійна в межах навчального року сукупність студентів, що об'єднані завданням гуртової навчально-професійної діяльності та перебувають у безпосередньому контакті один із одним. Вона становить собою один із основних елементів навчально-виховної системи вищої школи.

Студентів у групі поєднує:

1. спільна мета;
2. спільна навчально-професійна діяльність;
3. зв'язки ділового та особистісного характеру (активна участь кожного студента в житті групи - хороша школа надбання належного досвіду жити й працювати в будь-якому виробничому колективі);
4. однорідність складу групи за віком;
5. висока поінформованість один про одного (і про успіхи, і про особисте життя);
6. високий рівень самоврядування;
7. обмежений час існування.

У структурі студентської групи є дві підструктури:

1) офіційна: характеризується цільовим призначенням професійна підготовка, сприяння становленню майбутнього фахівця, ґрунтується на відношенні поваги – авторитетності (ділова сфера). Є офіційний керівник – староста групи (профорг), який призначається деканатом або обирається групою. Він здійснює рольове управління, організує ділові стосунки між членами групи.

2) неофіційна: у групі виникають неофіційні угруповання на основі інтересів один до одного або симпатії – антипатії (емоційна сфера).

Варіанти соціально-психологічної структури студентської групи:

а) відсутність структури взагалі (кожен сам собою або наявні лише попарні зв'язки («діади»);

б) структура, що формується (є мікрогрупи з декількох членів, інші залишаються самі по собі);

в) конкуруюча структура (наявність 2-3 конкуруючих між собою мікрогруп);

г) взаємодіюча структура (наявність декількох мікрогруп, що активно взаємодіють при організації та здійсненні спільної діяльності).

Варто підкреслили, що емоційні (неформальні) взаємини в студентській академічній групі формуються та проявляються у всій своїй повноті та глибині. Це пояснюється сенситивністю юнацького віку до інтимно-особистісних стосунків, бурхливим проявом потреби в емоційно-насиченому спілкуванні, у коханні та дружбі. Тривалість спільного проведення вільного часу в колі своїх ровесників найдовша саме в цьому віці.

## **2.2. Особливості міжособистісних відносин в студентському середовищі**

До причин протиріч у студентському середовищі відносять:

- неадекватна оцінка партнера;
- завищена самооцінка окремих студентів;
- порушення почуття справедливості;
- перекручення окремим студентом інформації про іншого;
- авторитаризм лідера групи загалом або окремої малої групи;
- некоректне ставлення один до одного;
- просто непорозуміння один із одним.

Якщо протиріччя вирішуються психологічно виправдано, вони не переростають у конфлікти й можуть навіть мати конструктивний характер, тобто згуртовувати групу. Але є і такі питання з життя студентського колективу, які залишаються проблемними й вирішувати їх не так просто. Для прикладу назвемо одне. Навчально-професійна діяльність – це діяльність кожного студента зокрема. Чому? Бо це індивідуальна Інтелектуальна діяльність кожного і за своїм характером, і за результатами (на відміну від виробничої діяльності). Вона залежить від індивідуальних здібностей студента. Виникає проблема забезпечення групою ділового спілкування, співпраці, взаємодопомоги й одночасно вимогливості один до одного. Допомога і вимогливість (а не списування розв'язаного товаришем завдання).

Кураторові за допомогою активу потрібно сприяти розвитку ділової допомоги й водночас вихованню відповідальності, вимогливості до себе в тих студентів, які мають проблеми в навчанні й не можуть вирішити їх самостійно. Важливо застерігати від Стану фрустрації окремих її членів, щоб він не набув затяжного характеру, що може привести до аморальних форм поведінки таких студентів, відсторонення їх від групи.

Актив повинен бути каталізатором позитивних ініціатив, здорового способу життя. Стосунки куратора з групою - це взаємодопомога, порада, підтримка активу групи, турбота про її справи. Одночасно потрібно уникати формалізму, байдужості, офіційності стосунків. Це важливі умови для забезпечення ефективності виховної роботи з групою та окремими студентами.

Якими ж психологічними явищами характеризується студентський колектив як цілісність (автономність)?

1. Суспільною думкою, яка складається не тільки з Інтелектуальних, а й вольових та емоційних компонентів і виявляється в оцінних судженнях. Суспільна думка відображає спільне ставлення (схвалення чи осуд) групи до питань і подій, що пов'язані з життям та інтересами групи. Вона може стосуватися поведінки й окремих її членів. Дуже добре, якщо офіційна думка співпадає з кулуарною думкою окремих її членів. Кураторові важливо

коректно, тактовно контролювати і навіть коригувати офіційну думку, щоб не виникало конфліктів.

1) Суспільний груповий настрій – це загальний емоційний стан, який панує, переважає в групі, створює емоційну атмосферу в ній. Він може як стимулювати, так і пригнічувати діяльність членів групи, а інколи; навіть призводити до конфліктів. Груповий настрій може бути? оптимістичний і песимістичний, мажорний і мінорний, нейтральний, задовільний і незадовільний. Сприятливий соціально-психологічний мікроклімат позитивно позначається на самопочутті членів колективу, забезпечує ситуацію успіху в груповій діяльності, дає змогу знайти оптимальне рішення тимчасових труднощів, підтримувати дружні стосунки в атмосфері взаємодопомоги та взаємопідтримки, налагоджувати взаємини викладачів і студентів.

2) Самоствердження. Кожен член колективу усвідомлює себе його часткою і намагається зайняти та втримати в ньому певну позицію (соціальний статус), завоювати визнання, довіру, підтримку, розуміння своїх товаришів («Бути корисним - мій обов'язок, бути популярним – щастя»).

3) Колективні традиції – це важливе психологічне явище, бо це звичаї, порядок, настанови, які складаються за час існування групи і в ставленні до себе, і до своїх обов'язків, і до товаришів. Це визначення «системи перспективних ліній: близької, середньої, віддаленої» (А. Макаренко). Колективними традиціями можуть бути, наприклад, посвята першокурсників у студенти, проведення Дня студента тощо.

4) Колективістське самовизначення. Кожен студент має певну свободу на індивідуальну думку в групі, яка вислуховується, до якої ставляться з повагою, на неї зважають. Водночас виробляється спільна думка, групова оцінка.

Колектив здатний розв'язувати й виховні завдання через: психологічний вплив на кожного студента. Які механізми групового впливу на її членів?

1. Групова ідентифікація – ототожнення кожним студентом свого «Я» зі своєю групою. Через це окремі вчинки набувають мотивовану силу («Я дію так, як схвалює група»), а ті якості, які виявляються та ще й привласнюються,

стають часткою «Я» кожного студента. Саме ідентифікація є психологічною передумовою успішної взаємодії та взаєморозуміння студентів. Якщо студент ідентифікує себе з групою високого рівня розвитку – це позитивно відбивається на його розвитку. Набувається соціальна ідентичність – аспект «Ми» в нашій «Я-концепції». Варіант відповіді на запитання «Хто я такий?» часто ґрунтується на нашій приналежності до тієї чи іншої групи (наприклад, «Я – студент», «Я – психолог», «Я – українець» тощо).

– Соціальні презентації – загальноприйняті переконання, ідеї і цінності, які підтримуються більшістю. Вони включають також і наші погляди та культурну ідеологію, що ми демонструємо іншим, розкриваючи перед ними своє «Я». Наші соціальні презентації допомагають пояснювати світ, налагоджувати міжособистісні стосунки на засадах взаєморозуміння.

– Соціальна фасилітація – посилення енергії, підвищення активності, доміантних реакцій індивіда, полегшення його діяльності в присутності групи (разом краще!).

– Соціальна інгібіція, навпаки, – утримання, пригнічування активності, гальмування поведінки і діяльності під впливом інших людей. Наприклад, працездатність у присутності окремих членів групи може знижуватися.

– Соціальна лінь – тенденція людей докладати менше зусиль за цих обставин, коли вони об'єднують свої зусилля задля спільної мети, порівняно з випадком індивідуальної відповідальності.

– Децентрація – відтворення уявлень своїх товаришів, погляд на себе очима інших, емпатія до інших.

– Навіювання – аргументований вербальний вплив на члена групи, пне одночасно передбачається некритичне сприйняття настанов групи (ібо окремих товаришів) і безумовне виконання настанов групи, її рішень і порад.

– Переконування – логічне обґрунтування важливості мети і завдання, отримання певних результатів. Від людини очікується свідомо згода на виконання пропозицій.

– Соціальні очікування – ми сподіваємося..., а в кожного є намагання

виправдати їх.

2. Соціальне порівняння – кожен віддзеркалює на себе ставлення до нього членів групи. Ми використовуємо інших людей як еталон для оцінки наших власних настанов (ставлень), емоцій і поведінки.

3. Наслідування – це не тільки функція соціалізації, але й складова творчості, групової активності, становлення індивідуального стилю діяльності.

4. Взаємний потяг один до одного (атракція, симпатія), фактором чого є частота соціальних контактів; фізична привабливість; приписування іншому позитивних особистісних якостей; схожість соціального походження, інтересів, поглядів (для встановлення взаємин); взаємодоповнення (при продовженні взаємин); компетентність у галузі, яка близька нашим інтересам.

Проте є і така думка: якщо в групі існує піддатливість груповому тиску, висока конформність (як всі, так і я), то це веде до некритичності, одноманітності думок. Члени групи (рядові) стають пасивними, байдужими.

Серед факторів, що впливають на рівень конформізму, у соціальній психології виділяються такі: характеристика людини; вік (в юності - максимальний щодо ровесників); стать (жінки більш конформні); професія (художники, наприклад, менш схильні до конформізму, ніж військові); упевненість у собі; характеристика самої проблеми (чим складніша проблема, тим вищий рівень конформізму); розмір групи (конформізм посилюється зі збільшенням групи до 5-7 осіб, якщо всі члени сприймаються як незалежні); ступінь згоди більшості; стосунки людини з групою та ставлення до неї (конформізм посилюється, якщо людина хоче бути прийнятою групою); статус людини в групі (при високому статусі конформізм зменшується, зростає самостійність незалежність).

Серед причин конформізму можна назвати дві: по-перше, неможливість перевірити інформацію, коли людина змушена довіряти думці більшості; по-друге, людина підлягає впливу, прагне до встановлення позитивних зв'язків із групою, щоб уникнути конфлікту, неприємностей.

Конформізм має як позитивне, так і негативне значення. З одного боку,

конформізм є одним із механізмів згуртування людей у групи, передачі соціального досвіду, культури, традицій і норм поведінки; і іншого – конформізм може породжувати лицемірство, пристосуванство, «людину-флюгера».

Керівник групи повинен взяти під свій захист і критично настроєних студентів, прислухатися до їх думок, які слід враховувати при прийнятті групових рішень, і тим коригувати думку колективу. Не можна застосовувати щодо одних студентів лібералізм, а до інших – жорсткість, я

Ще одна важлива особливість колективу в тому, що в ньому мікрогрупи не протистоять одна одній, хоча існують як окремі утворення. Стійкість, глибина та інтенсивність міжособистісних взаємин у мікрогрупах визначається:

а) емоційним компонентом;

б) поведінковим компонентом, тобто залежить від самопрезентації студента, як він виявляє себе у взаєминах із товаришами.

Що студенти цінують у ставленні один до одного? 71% – оптимізм, життєрадісний настрій; 63% – високий рівень моральної культури; 63% – готовність прийти на допомогу.

Менше значення в міжособистісних стосунках надають якостям, від яких залежить успішність навчання, хоча в утворенні мікрогруп це важливий фактор. Проте завдання формування студентського колективу складніші, ніж для інших груп. Це пояснюється особливостями Інтелектуальної діяльності, яка опосередковує навчальні взаємини

Для того, щоби зрозуміти передумови виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій у студентському колективі, слід з'ясувати, що таке студентський колектив. Для цього розглянемо що уявляє собою студентський колектив, як носій середовища.

Колектив – це вища стадія розвитку організованої спільності людей, яка спрямована на досягнення соціально значимої мети і поєднує своїх членів як самим процесом спільної діяльності, так і її органі цією та системою стимулювання [38, 144]. Відокремлюють колективи учбові, спортивні,



суспільних організацій, трудові (виробничі), творчі колективи.

Відокремлення здійснюється відповідно з виду спільної діяльності.

Характерні ознаки колективу:

- 1) високий рівень згуртованості в загальних сферах життєдіяльності;
- 2) домінування принципів товариства в розвитку ділових та особистих відносин;
- 3) високий рівень дієвої групової емоційної ідентифікації;
- 4) перевага суспільного самовизначення над індивідуальним.

В соціальній психології колектив розглядається як якісна характеристика рівня розвитку організованої спільності людей [38]. На відміну від багатьох інших соціально-психологічних процесів колектив належить до організованих (а не довільних, спонтанних групових процесів). Управління процесом формування колективу пропускає застосування системного підходу, цілісності та послідовної організації всієї життєдіяльності, і характеризується розвитком функціональної, матеріальної, інформаційної, управлінської взаємопов'язаності членів колективу та забезпеченням компетентного керівництва, орієнтацією на самодосконалість.

Виходячи з цього, студентський колектив – це колектив, який володіє ознаками та характеристиками колективу взагалі, та об'єднується загальним специфічним видом діяльності – навчанням. У студентському колективі спостерігається домінування принципів товариства.

Студентська група сама по собі явище колективне. Колектив базується на логіці розуму, зіткненні тез та антитез, які може висунути будь-хто з учасників навчального процесу, що є специфічністю студентського середовища (певна свобода думки). А там де є свобода в думках та діях є і можливість виникнення нерозуміння, що може стати причиною конфлікту.

На першій курс студенти приходять з вже сформованими вміннями керувати та бути підлеглими.

Серед студентів на перших курсах йде процес самоствердження у групі, особливо у навчальний період. У цей час на мотивацію їх поведінки впливають

темперамент, риси характеру та рівень вихованості. Недостатньо високий рівень «Я – концепції» студента може породжувати конфліктні ситуації. Дослідники вважають, що першокурсників характеризує загострене відчуття власної гідності, максималізм, категоричність та єдинозначущість моральних критеріїв, оцінки фактів, подій, власної поведінки. Раціоналізм і небажання приймати все на віру, які властиві цьому періоду, створюють недовіру до старших, в тому числі і до викладачів вузів. На старших курсах міжособистісні взаємодії студентів здобувають більш усвідомлений характер, відбувається формування мікрогруп за принципом міжособистісної сумісності, в яких міжособистісні конфлікти стають рідким явищем. Більшість конфліктів вирішуються самими студентами.

Найбільш поширеними причинами конфлікту серед студентів є:

- боротьба за лідерство;
- відсутність взаєморозуміння;
- зневага, плітки, заздрощі.
- через дівчину / хлопця

Отже, передумови виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій в студентському колективі пов'язані з: специфічністю діяльності – навчанням; специфічністю студентського середовища (велика кількість індивідуальностей, свобода думок); загальними причинами виникнення в організаціях та їх колективах (об'єктивні, організаційно-управлінські, суб'єктивні (соціально-психологічні та особистісні).

### **2.3. Загальні причини та передумови виникнення конфліктних ситуацій**

Всі явища, події, процеси в природі, суспільстві та мисленні викликаються або обумовлюються іншими явищами, подіями, процесами, тобто більш або менш визначеними причинами [60]. Конфлікт не є виключенням.

Теоретичний аналіз конфлікту припускає побудову системи ідей, концепцій, принципів, орієнтованих на вивчення, осмислювання та інтерпретацію загальних тенденцій та закономірностей розгортання конфліктних взаємодій [39, 290].

Соціально-філософський рівень цього аналізу є методологічною основою теоретичного розглядання конфлікту і являє собою синтез уявлень про протиріччя, як джерелі будь-якого розвитку (і конфліктного також), на засаді причинно обумовлених зв'язків. Тому причина конфлікту є необхідною умовою його виникнення, а її аналіз надає і змогу глибше зрозуміти процес виникнення конфлікту, що може стати запорукою успішного управління (мінімізація або усунення причин конфлікту).

У загально-філософському плані поняття «причина» означає явище, дію якого викликає або провадить яке-небудь інше явище, що називається слідством. У суспільстві, так само як й у природі, існує нескінченна безліч причинно-наслідкових зв'язків і залежностей. І конфлікти тут не представляють виключення, вони можуть породжуватися також всілякими причинами: зовнішня й внутрішня, загальна й одинична, матеріальна й ідеальна, об'єктивна й суб'єктивними й т.д. Їхня класифікація може проводитися на різних підставах і не повинна вважатися закінченою.

Приводом конфлікту служить явище, що сприяє його виникненню, але не визначає поява конфлікту з необхідністю. На відміну від причини привід виникає випадково й може створюватися зовсім штучно, як говорять, «на порожнім місці». Причина ж відображає закономірний зв'язок речей.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту та, при визначених умовах діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його [29, 26].

Причини конфліктів настільки різноманітні, наскільки різноманітні самі конфлікти.

Виникнення та розвиток конфліктів обумовлено дією чотирьох груп факторів та причин: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-

психологічних, особистісних [4]. Перші дві групи факторів (об'єктивні, організаційно-управлінські) носять об'єктивний характер, третя та четверта (соціально-психологічні та особистісні) – головним чином суб'єктивні.

До об'єктивних причин конфліктів відносять ті обставини соціальної взаємодії людей, які призвели до зіткнення їх інтересів, думок, установок і т.п. Об'єктивні причини ведуть до створення предконфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини конфліктів пов'язані з індивідуальними психологічними особливостями опонентів, які приводять до вибору саме конфліктного способу розв'язання створившогося об'єктивного протиріччя. Так як, в будь-якій ситуації є можливість вибору способу реагування, відповідно причини, з яких людина обирає той чи інший спосіб – суб'єктивні, тобто продиктовані індивідуальними психологічними особливостями. Розуміння суб'єктивних причин конфлікту грає не останню роль при виборі тактики регулювання конфліктної взаємодії [8]. Але при аналізі причин конфлікту, як правило, виявляється взаємозв'язок між об'єктивними причинами конфлікту, який вказує на те, що чітке поділяння об'єктивних та суб'єктивних причин конфліктів неможливе тому що, не існує конфлікту, який в тому чи іншому ступені не був би обумовлен, крім суб'єктивних, і об'єктивними причинами [4; 8; 23]. Тому на практиці причини будь якого конфлікту слід розглядати як комплекс об'єктивно – суб'єктивних причин. У своїй монографії «Соціологія конфліктів» (1966), А. Зравомислов, розглядаючи підходи до пояснення соціальних конфліктів, виділяє такі об'єктивні причини виникнення конфліктів:

- невдоволенні потреби та прагнення ці потреби вдовольнити (природні потреби, потреба самовираження, потреба у творчій роботі, свободі і т.д.);
- соціальна нерівність, як нерівність життєвих шансів, обумовлена відмінностями в образі життя людей, які належать до різних соціальних груп;
- несправедливий розподіл володою соціальних ресурсів (благ);
- невідповідність цілей та інтересів людей (нормативно-цінносних орієнтацій) [31].

Об'єктивні причини настільки різноманітні, що поки не піддаються чіткій

класифікації. Але в багатьох класифікаціях різних авторів, зміст та сутність об'єктивних причин надається на основі виділених А. Здравомисловим причин соціальних конфліктів.

Об'єктивні фактори виникнення конфліктів (по А. Анцупову):

- 1) природні зіткнення значущих матеріальних та духовних інтересів людей у процесі їх життєдіяльності;
- 2) слабка розробленість правових та інших нормативних процедур вирішення соціальних протиріч, які виникають у процесі взаємодії людей;
- 3) нестача значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних та духовних благ та їх несправедливий розподіл;
- 4) образ життя, пов'язаний з матеріальною невлаштованістю та радикальними, масштабами, стрімкими подіями;
- 5) стійки стереотипи міжособистісних та між групових відносин, які сприяють виникненню конфліктів (стереотипи конфліктного розв'язування соціальних протиріч) та ін. [4].

С. Ємел'янов надає іншу класифікацію причин конфліктів в якій поділяє причини конфліктів на загальні та окремі [29].

До загальних причин, які проявляються так чи інакше практично у всіх виникаючих конфліктах, відносяться наступні причини:

- соціально-політичні та економічні причини пов'язані з соціально-політичною та економічною ситуацією в країні;
- соціально-демографічні причини відображають відмінності в установах та мотивах людей, обумовлених їх статтю, віком, належністю до етнічних груп та ін.;
- соціально-психологічні причини відображають соціально-психологічні явища в соціальних групах: взаємовідносини, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої і т.д.;
- індивідуально-психологічні причини відображають індивідуальні психологічні особливості особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви і т.п.).

До окремих причин класифікації С. Єміл'янова відносяться причини, які пов'язані з конкретним видом конфлікту. Деякі з них:

- невдоволеність умовами діяльності;
- порушення службою етики;
- порушення трудового законодавства;
- обмеженість ресурсів;
- відмінності у цілях, цінностях, засобах досягнення мети;
- незадовільні комунікації.

Окрім наведених, існує ще ряд причин, вплив яких на конфліктність людини поки не вивчено. Це помітні відхилення від екологічних нормативів у середовищі мешкання людей, різні стресові ситуації, в яких опиняється людина. Цей перелік буде розширюватись відповідно до змін матеріальних та соціальних аспектів нашого життя [25; 53].

Причини конфліктів виявляють себе у конкретних конфліктних ситуаціях усунення яких є необхідною умовою розв'язання конфліктів.

Як вже зазначалось, причини конфліктів поділяються на об'єктивні та суб'єктивні.

Розглянемо другу групу причин (після власно об'єктивних), об'єктивного характеру – організаційно-управлінські. Організаційно-управлінські причини конфліктів – це обставини, пов'язані зі створенням, розвитком та функціонуванням організацій, колективів груп [4]. Типи організаційно-управлінських причин.

Структурно-організаційні – невідповідність структури організації вимогам тієї діяльності, якою вона займається. Структура організації повинна відповідати цілям та завданням, які ця організація буде вирішувати або вирішує [33].

Чим більше структура організації не відповідає вимогам діяльності, якою займається, тим більше міжособистісних та між групових конфліктів виникає в її колективах, що впливає на ефективність функціонування організації. Несумісність структури з завданнями організації можна пояснити:

а) помилками проектування структури організації (так як важно спрогнозувати все та створити структуру, яка б детально відображала вимоги майбутньої діяльності);

б) змінами завдань в процесі діяльності організації (негнучкість структури організації, в умовах змін її завдань, викликає вірогідність збільшення конфліктів).

Функціонально-організаційні причини конфліктів викликані не оптимальністю функціональних зв'язків організації з зовнішнім середовищем, між різними структурними елементами організації, між окремими робітниками [4; 33; 74].

Зовнішні функціональні зв'язки організації повинні відповідати вирішуваним завданням та забезпечувати їх виконання. Будь-яка організація є елементом системи більш високого рівня. Ефективна робота організації неможлива без налагоджених функціональних зв'язків з зовнішнім середовищем. Порушення цих зв'язків призводить до конфліктів.

Особистісно-функціональні причини – невідповідність або неповна відповідність робітника його професійними, моральністними та іншими якостями вимогам займаємої посади [4].

Істотні вимоги до особистісних якостей робітника висувають сама діяльність та необхідність взаємодії оточуючими. Якщо людина не відповідає цим вимогам, тоді вірогідні конфлікти між нею та керівниками, підлеглими, товаришами по службі.

Слід зауважити, що частіше за все конфлікти виникають при наявності недоліків як в об'єкті (колектив, підлеглий), так і в суб'єкті (керівник) управлінської діяльності [37,135].

В якості недоліків (причин), які витікають з якостей об'єкту можна вказати на: 1) відсутність свідомої дисципліни у членів колективу, що гальмує роботу керівника та розвиток усього колективу; 2) професійна некомпетентність членів колективу яка впливає на якість роботи; 3) стиль роботи всієї групи (косність та інертність опір нововведенням).

Стосовно причин конфліктів, які викликають якості особистості та стиль роботи керівника (суб'єкту), можна відокремити наступні: 1) невідповідність (недосвідченість) керівника в роботі з людьми та в рішенні проблем організації, що призводить до недоліків в організації процесу діяльності; 2) неправильні дії керівників які пов'язані з недоліками в особистісних якостях (несправедливість, грубість, черствість) [13]; 3) особливості характеру керівника (неврівноваженість, владність, відсутність гнучкості); 4) неадекватність стилю керівництва рівню зрілості колективу [37].

Ситуативно-управлінські причини конфліктів - обумовлені помилками, які припускають керівники та підлеглі в процесі вирішення управлінських та інших завдань. Прийняття помилкового управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами рішення та його виконавцями. Невиконання робітниками завдань ухвалених керівництвом, також викликає небезпеку конфлікту з цього приводу [4]. Будь-яке управлінське рішення повинно відповідати вимогам до його прийняття. Обумовленість та реальність виконання (на наш погляд) є запорукою ефективною, а головне, неконфліктною реалізації цього рішення. Якщо виконавці переконані, що рішення обумовлено фактичною доцільністю, а також адекватно розуміють його аргументацію, тоді привід для невдоволення зникає. А якщо рішення необґрунтоване, тоді воно викликає досаду, непогодження виконавців, що може стати приводом конфлікту [33, 205]. Прийняття ефективних, обумовлених управлінських рішень – є дієвим способом попередження конфліктів в організаціях, колективах.

Як ілюстрацію, можна надати, результат дослідження виробничих конфліктів В. Рубахіна та О. Філіпова [4, 109]. Ними встановлено що:

- 1) 52% конфліктних ситуацій виникає по причині конфліктогенних рішень керівників;
- 2) 33% конфліктів виникає по причині соціально-психологічної несумісності робітників;
- 3) 15% конфліктів – через невірний підбір кадрів.



Надані показники свідчать про те, що організаційно-управлінські фактори можуть становити причину 67% конфліктів у трудових колективах.

Наступна група факторів суб'єктивного характеру – соціально-психологічні причини конфліктів [7].

Соціально-психологічні причини конфліктів обумовлені безпосередньою взаємодією людей, фактором їх входження в соціальні групи [4, 111].

Загальні причини конфліктів цієї групи.

1. Можливі суттєві втрати та спотворення інформації у процесі міжособистісної та між групової комунікації [50]. Під час спілкування людина не може без суттєвих перекручувань надати всю інформацію стосовно проблеми, яка обговорюється з партнером. Партнер в свою чергу оцінює її та робить свої висновки.

Як зауважує М. Лебедева, сприйняття в умовах конфлікту стереотипізоване та характеризується типовими для соціальних конфліктів явищами. Стереотип – це сприйняття вміщує в себе емоційний аспект та когнітивний. Когнітивний аспект в умовах конфлікту характеризується прагненням до спрощення інформації, схематизацією оцінки фактів, надзвичайною вибірковістю сприйняття, тобто сприймається тільки та інформація, яка узгоджується з існуючими стереотипами. В результаті сприйняття інформації набуває звуженого характеру [50].

2. Незбалансованість рольової взаємодії двох людей [66]. В ситуації міжособистісного спілкування партнери грають не ті ролі, які очікує від них протилежна сторона.

3. Нерозуміння людьми того, що при обговоренні проблеми неспівпадання позицій може бути викликано не принциповими розбіжностями у поглядах, а підходом до проблеми з різних боків [4].

Проблеми, які обговорюються людьми – складні та мають багато відтінків. Іноді хворобливе відношення до точок зору, які різняться, може стати причиною конфлікту [61].

4. Розбіжності у способах оцінки результатів діяльності та особистості

одним одного. Основні способи – порівняння з можливим ідеальним станом справ; порівняння з вимогами до даної діяльності нормативних документів, порівняння зі ступенем досягнення мети діяльності; з результатами, досягненими іншими людьми; зі станом справ на початку діяльності. Таким чином, діяльність може бути оцінена по-різному, навіть протилежно.

5. Психологічна несумісність має чотири рівня: психофізіологічний, індивідуально-психологічний, соціально-психологічний та соціальний. Індивідуально-психологічна несумісність, набуває прояву в невдалому поєднанні темпераментів та характерів взаємодіючих людей. При соціально-психологічній несумісності фіксується протиріччя в життєвих цінностях та ідеалах, мотивах, цілях діяльності. Соціальна несумісність відображається у неспівпаданні переконань, світоглядів, ідеологічних установок і т.п. (різниця у освіті, соціальній належності і т.ін.).

6. Напружені міжособистісні відносини. Конфлікти в організаціях виникають між працівниками відносини яких характеризуються напруженістю, взаємними негативними установками і т.п. (чим гірші відносини, тим частіші конфлікти, а чим частіші конфлікти, тим гірші відносини) [2].

7. Внутригруповий фаворитизм, тобто перевага членів своєї групи представникам інших соціальних груп.

8. Конкурентний характер взаємодії з іншими людьми та групами.

9. Обмежені здібності людини до децентрації, тобто до вміння поставити себе на місце іншої людини та зрозуміти його інтереси, до зміни власної позиції в результаті порівняння її з позиціями інших людей.

10. Прагнення володи.

Особистісні причини конфліктів (індивідуально-психологічні). Особистісні причини конфліктів пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями його учасників (здібності, темперамент, характер, мотиви і т.п.). Вони обумовлені специфікою процесів, які відбуваються у психіці людини під час взаємодії з оточуючими [7; 23; 29; 68].

До психологічних причин відносяться наступні.

1. Оцінка поведінки іншого як неприпустиме. Очікуєма поведінка, діяльність з боку іншої людини (партнера по взаємодії) постають у варіантах: бажані, небажані, неприпустимі, припустимі. Характер реагування (поведінки) на поведінку, дії партнера залежить від індивідуально-психологічних особливостей людини, її психічного стану, відношення до конкретного партнера по взаємодії, особливостей актуальної ситуації взаємодії. Якщо реальна поведінка партнера вкладається у межі бажаного або припустимого, то взаємодія продовжується безконфліктно.

2. Низький рівень соціально-психологічної компетентності. Конфліктна ситуація – це важка ситуація соціальної взаємодії. Негативність людини до ефективних дій у подібних ситуаціях призводить до конфлікту. Людина може не мати уяви про існуючі засоби та прийоми безконфліктного виходу з предконфліктних ситуацій без шкоди для власних інтересів. Вона може мати уявлення про ці прийоми та засоби, але не мати навичок та вмінь пристосовувати їх на практиці.

3. Недостатня психологічна стійкість до негативного впливу на психіку стресових факторів соціальної взаємодії. Важливішим напрямком профілактики розв'язання міжособистісних конфліктів є змістовна та психологічна підготовка людей до ефективних дій у предконфліктній та конфліктній ситуаціях.

4. Погано розвинута у людини здатність до телепатії, тобто розуміння емоційного стану іншої людини, співчуття [1]. Недостатність емпатійних особистісних якостей призводить до того, що людина в ситуації соціальної взаємодії поводиться не так, як очікують партнери по спілкуванню, або не розуміє партнера взаємодії.

5. Завищений або занижений рівень домагань також сприяє виникненню міжособистісних та внутрішньо особистісних конфліктів. Завищена самооцінка зазвичай викликає негативну реакцію з боку оточуючих. Занижена оцінка має наслідком підвищену тривожність, невпевненість у своїх силах, тенденцію до ухилення від відповідальності [18].

6. Холеричний тип темпераменту людини частіше призводить до

розв'язання суперечливих ситуацій конфліктним способом. Однією з найбільш поширених особистісних причин конфліктів є різні акцентуації характеру. Вони виявляються в надмірному прояві окремих рис характеру або у їх сполученні у конкретної людини та являють собою крайні варіанти норми, які межують з психопатіями [68, 336].

Таким чином, аналіз попередньо наведених загальних причин конфліктів та конфліктних ситуацій дозволяє зробити припущення, що виникнення конфлікту можливо при наявності умов в яких він виникає. Аналіз яких дозволяє розглядати конфлікт, як унікальне явище, притаманне саме цьому середовищу. Відповідно, наряду з загальними причинами виникнення конфліктів існують конкретні причини, які характеризуються та пояснюються (у кожному окремому випадку) середовищем їх виникнення та специфікою соціальної взаємодії (діяльності), в якій вони виникають.

## РОЗДІЛ 3

### СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ КОЛЕКТИВІ

#### 3.1. Методика дослідження конфліктів в студентському середовищі

Вивчення конфлікту входить до основних елементів управління конфліктами (симптоматика, діагностика, прогнозування, профілактика, розв'язання, урегулювання, послаблення, попередження) [50].

Управління конфліктом - це свідомо діяльність, по відношенню до конфлікту, яка здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку та завершення учасниками конфлікту або третьою стороною [4,187].

Діяльність по управлінню конфліктами більш ефективна, якщо здійснюється на ранніх етапах протиріч. Чим раніше виявлена проблема, тим менше зусиль необхідно для її конструктивного розв'язання. Виявлення заздалегідь протиріч, розвиток яких може призвести до конфліктів, забезпечується прогнозуванням.

Прогнозування конфліктів складається з обумовленого припущення про їх можливе майбутнє виникнення та особливості їх розвитку. Воно ґрунтується на наукових дослідженнях конфліктів, а також на практичній діяльності по виявленню симптомів та діагностиці можливих протиріч.

Точне прогнозування конфліктної ситуації сприяє більш ефективному її розв'язанню. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів займає постійний аналіз як загальних так і окремих (рос. «частньїх») причин конфлікту, а на основі діагностики та прогнозування конфліктів здійснюється їх профілактика. Профілактика конфліктів міститься в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає або зводить до мінімуму вірогідність виникнення конфліктів між ними, та різниться від попередження конфліктів тим, що здійснюється не на етапі визрівання конкретного конфлікту,

а на етапі передумов (перших симптомів), протиріч взагалі [18].

Основними шляхами розв'язання конфліктів в організаціях можуть бути:

- постійна турбота про задоволення потреб та запитів співробітників;
- підбір та расташування співпрацівників з урахуванням їх індивідуально-психологічних особливостей;
- дотримання принципу соціальної справедливості у будь-яких рішеннях стосовно інтересів колективу та особистості;
- виховання співпрацівників, формування у них високої психолого-педагогічної культури спілкування та ін.

Виходячи з попередньо викладеної інформації, можна зробити висновок, що профілактика конфліктів є одним з аспектів їх вирішення, а соціально-педагогічного характеру їй можуть надати шляхи, форми та методи, обрані педагогом для її здійснення. Тому для вивчення проблеми нами була розроблена програма її дослідження.

Програма дослідження соціально-педагогічних аспектів розв'язання конфліктних ситуацій у студентському колективі містить наступні етапи:

1. Визначення конкретного об'єкту, предмету, мети, гіпотези, завдань дослідження.
2. Розробка методики дослідження.
3. Результати діагностики.
4. Інтерпретація результатів діагностування.
5. Формування висновків.

Реалізація програми дослідження

1. Об'єкт: конфлікт та конфліктні ситуації як явище у студентському колективі

Предмет: виникнення й розв'язання конфліктів та конфліктних ситуацій у студентському колективі

Мета: дослідити причини конфліктів та створити програму профілактики конфліктів у студентському колективі

Гіпотеза: конфлікти в студентському колективі будуть вирішуватись

конструктивно, при умові комплексної профілактичної діяльності, спрямованої на причини їх виникнення

Завдання:

- розробити анкету-опитувальник з виявлення конфліктних ситуацій та їх появи;

- проаналізувати результати анкетування;

- методами інтерв'ю та спостереження перевірити достовірність анкетування;

- створити програму профілактики конфліктів у студентському колективі;

- апробувати програму профілактики на студентській групі.

Методи: анкетування, інтерв'ю, включене спостереження.

База дослідження: Запорізький національний університет, студентські групи 2-го курсу біологічного факультету.

На першому етапі нами проведено констатуючий зріз.

Для дослідження конфліктів та причин їх виникнення нами була обрана студентська група. Вона складається з 50 осіб, серед яких 32 дівчини і 18 хлопців. За віком розподіл наступний: 18 років – один студент; 19 років – 34 студента; 20 років – 15 студентів.

При збиранні первинної інформації нами був застосований метод анкетування. В анкетуванні прийняли участь всі студентські групи в кількості 50 осіб. Складена нами анкета-опитувальник мала 13 питань, з яких 7 мали варіанти відповідей, 4 припускали власну відповідь опитуємого, а 2 питання стосувались статі та віку учасника анкетування.

Запропоновані питання мали за мету визначити рівень конфліктності опитуємих, типи конфліктів, передумови конфліктних ситуацій, існування конфліктів (як явище) у студентському колективі, передумови конфліктних ситуацій у студентському середовищі, характерні причини конфліктів у студентському середовищі, ставлення до конфліктів, способи вирішення конфліктів в особистому житті та у студентському колективі.

Питання анкети-опитувальника

1. Як часто Ви опинаєтесь в конфліктних ситуаціях?
2. З ким частіше всього. Ви конфліктуєте?
3. Як Ви вважаєте чим викликані конфліктні ситуації?
4. Чи існують конфлікти в середині студентського колективу?
5. З чим найчастіше, пов'язані конфліктні ситуації в студентському колективі?
6. Назвіть характерні причини конфліктів у студентському середовищі.
7. Чи вважаєте Ви що конфлікт - це проблема?
8. Як Ви вважаєте, чи завжди конфлікт у студентському колективі потребує розв'язання?
9. Чому?
10. Яким чином Ви вирішуєте конфлікти у повсякденному житті?
11. Як Ви розв'язуєте конфлікти у студентському колективі?

Ваш вік.

Стать.

Опрацювання даних анкетування:

-відповіді на питання, які мали варіанти відповідей, підраховались у процентних частках від загальної кількості (100%) одержаних відповідей;

-відповіді на питання, які припускали власний варіант, складались у загальний список, в залежності від частоти їх повторювання.

Перевірка достовірності первинних даних – це обов'язкова умова, яка надає деяку об'єктивність при аналізі отриманих результатів.

Достовірність попередньо отриманої інформації ми перевірили за допомогою інтерв'ю.

Інтерв'ю складалось з п'яти питань, які дублювали питання анкетування, але поставлені вони були в іншій послідовності.

Питання інтерв'ю.

1. Чи вважаєте Ви, що конфлікт це проблема?
2. Чи існують конфлікти в середині студентського колективу?
3. З чим, найчастіше, пов'язані конфліктні ситуації у студентському



колективі?

4. З ким частіше всього, Ви конфліктуєте?

5. Як Ви розумієте конфлікти у студентському колективі?

В інтерв'ю брали участь 20 осіб (10 дівчат і 10 хлопців).

Умови з яких проводилось інтерв'ю:

- інтерв'ю проводилось за тиждень після анкетування;
- на протязі тижня (не більше 2 інтерв'ю на день);
- під час особистої бесіди (без сторонньої присутності);
- інтерв'ю не проводилось в один день з двома членами колективу, які вчаться в одній групі.

вчаться в одній групі.

На наш погляд, подібні умови проведення інтерв'ю надають відповідям учасників достовірність, при цьому викликають процес обговорювання з іншими питань інтерв'ю, та надають інтерв'ю випадковості та неочікуваності, що вкрай важливо для отримання достовірної інформації.

Перевірка достовірності отриманих даних здійснюється за допомогою порівняння відповідей анкети та відповідей на питання інтерв'ю.

Метод включеного спостереження надає досліднику можливість спостерігати явище, його прояви, передумови та причини, безпосередньо у середовищі його виникнення. А досвід багаторічного спостереження та участі в конфліктних ситуаціях, дозволяє зрозуміти їх природу, та краще пояснити причини їх виникнення у даному колективі.

Результати проведення анкетування.

Для зручності викладання та сприйняття інформації, на початку надамо результати анкетування, які мають кількісні (%) показники, у цифровому та графічному вигляді (питання 1,2,3,4,5,6,7,8).

1. «Як часто Ви опинаєтесь в конфліктних ситуаціях?» Питання спрямоване на визначення участі в конфліктах, конфліктних діях.

Варіант відповіді «часто» обрали 38% опитаних, «рідко» - 52%, «не знаю» (не визначились) - 4%, «інше» - 6% («не замислювався», «50/50» і т.п.) (рис. 3.1.).

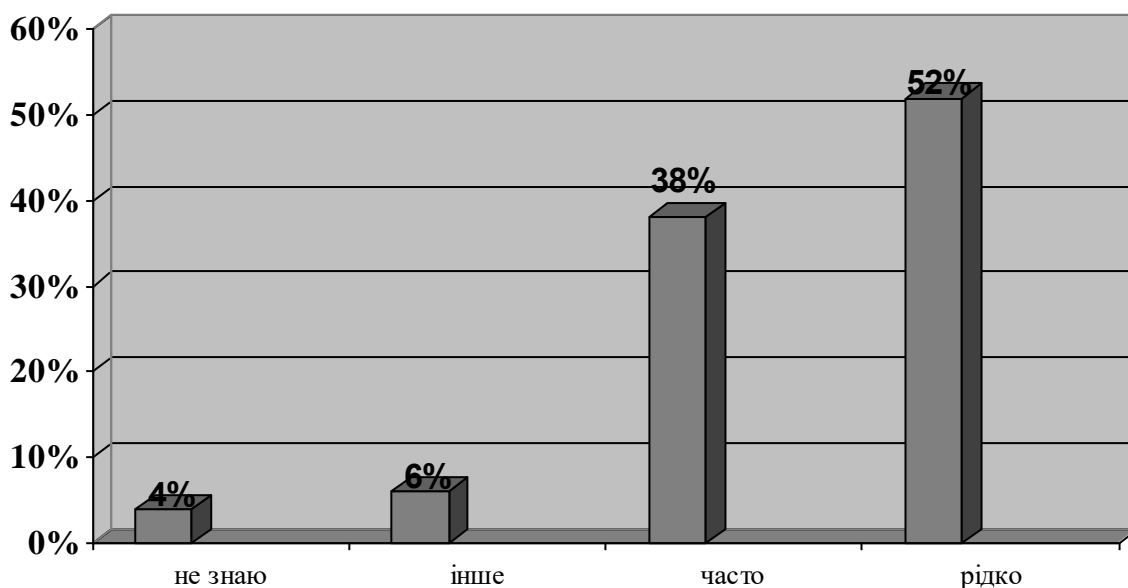


Рисунок 3.1. – Показники участі в конфліктах членів студентської групи

2. «З ким частіше всього, Ви конфліктуєте?» Питання спрямовано на визначення сфер людської взаємодії, в яких виникають конфлікти у членів студентської групи.

Варіанти відповідей: «з собою» обрали - 24% опитаних; «з близькими людьми, родичами» - 12%; «з одногрупниками» - 24%; «з викладачами» - 32%; «інше» - 8% («по різному») (рис. 3.2.).

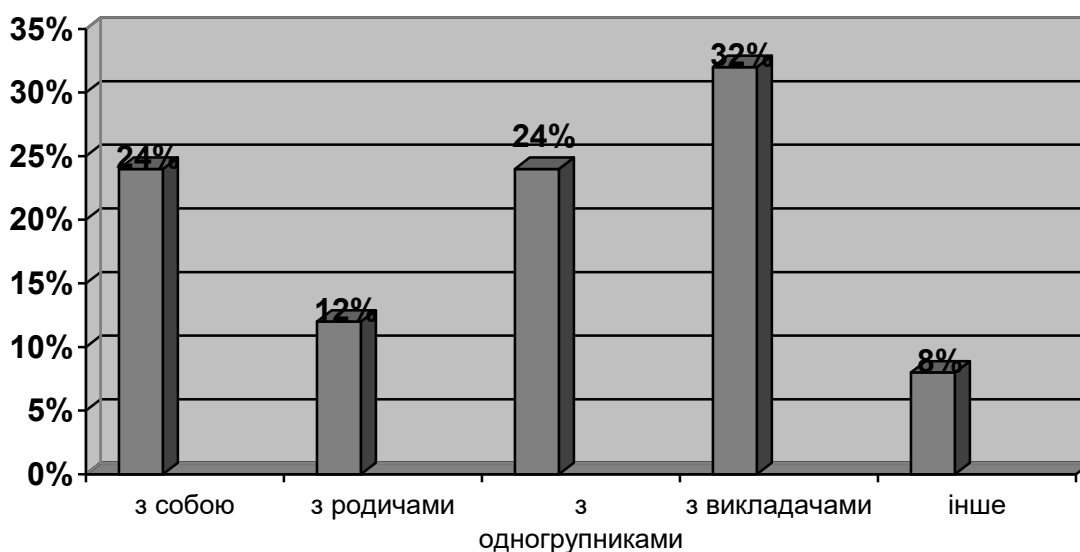


Рисунок 3.2. – Відносні показники сфер виникнення конфліктів у членів студентської групи

3. «Як Ви вважаєте, чим викликані конфліктні ситуації?» Питання спрямовано на визначення передумов конфліктних ситуацій (взагалі). Варіанти відповідей: «соціальними умовами» - 8% (1); «економічною ситуацією в країні» - 4% (2); «Вашими психологічними особливостями» - 18% (3); «специфічними особливостями навчального середовища» - 66% (4); «інше» - 4% («різними факторами») (5) (рис. 3.3.).

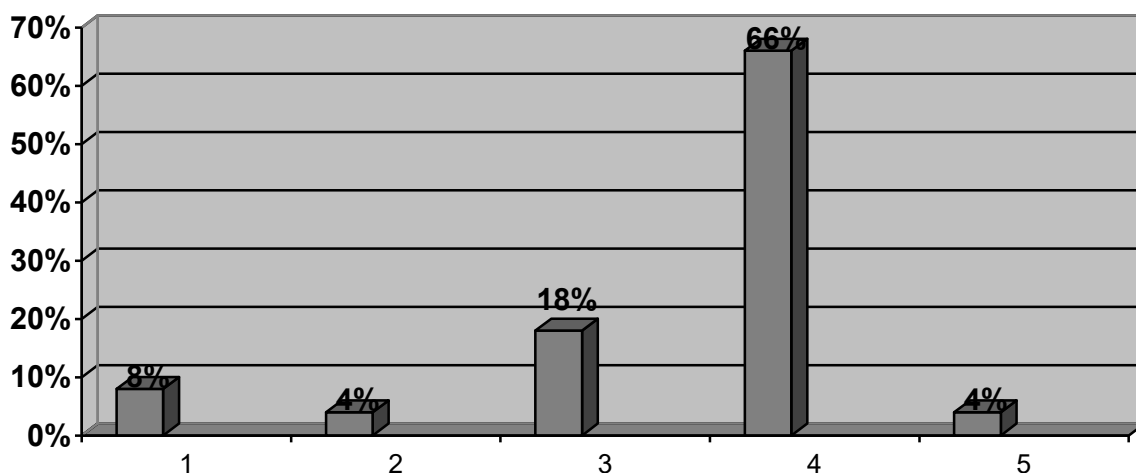


Рисунок 3.3. – Співвідношення загальних передумов виникнення конфліктних ситуацій в життєдіяльності студентської групи

4. «Чи існують конфлікти в середині студентського колективу?» Питання спрямовано на визначення розповсюдженості конфлікту в студентській групі.

Варіанти відповідей: «так» - обрали 90% опитаних; «ні» - 8%; «не знаю» - 2%; «інше» - 0%.

5. «З чим найчастіше, пов'язані конфліктні ситуації у студентському колективі?» Питання спрямоване на визначення характеру передумов виникнення конфліктних ситуацій у студентському колективі, на передумови їх виникнення, на визначення сфер взаємодії членів колективу в яких виникають загальні причини конфліктів, та має за мету встановити причин якого характеру більше. Варіанти відповідей: «з нерозумінням Ваших друзів по відношенню до Вас» - обрали 8% опитаних (1); «з нерозумінням Вами того, що відбувається в колективі» - 0% (2); «з неправильною організацією навчально-виховного

процесу» - 66% опитаних (3); «з несправедливим оцінюванням знань» - 18% (4); «не знаю» - 2% (5); «інше» - 6% (6) (запропоновані відповіді але в інших формулюваннях) (рис. 3.4.).

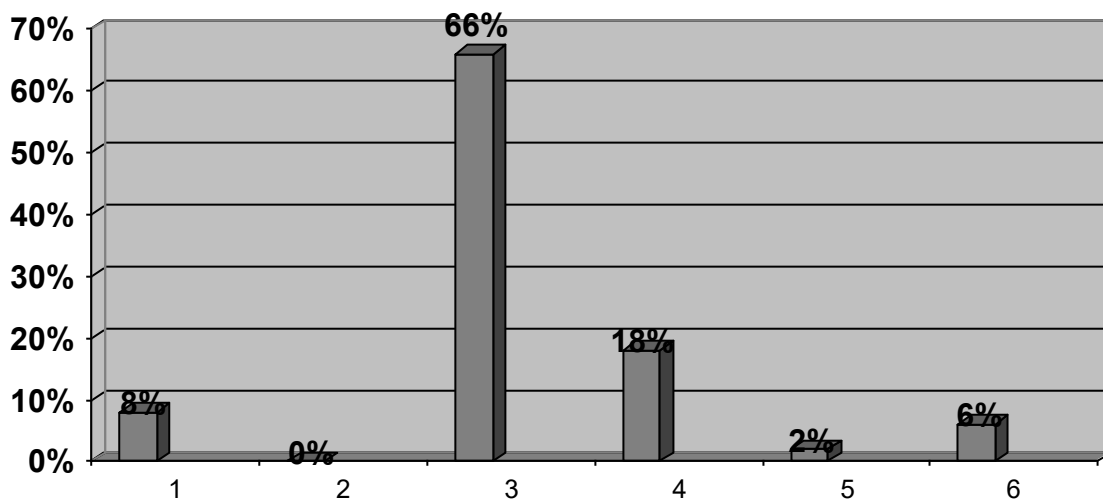


Рисунок 3.4. – Співвідношення характерних передумов виникнення конфліктних ситуацій у студентському колективі.

6. «Чи вважаєте Ви, що конфлікт - це проблема?» Питання спрямоване на визначення рівня проблемності конфлікту як явища.

Варіанти відповідей: «так» - 68%; «ні» - 26%; «не знаю» - 2%; «інше» - 4% («і так і ні», «не замислювався», «філософські роздуми») (рис. 3.5.).

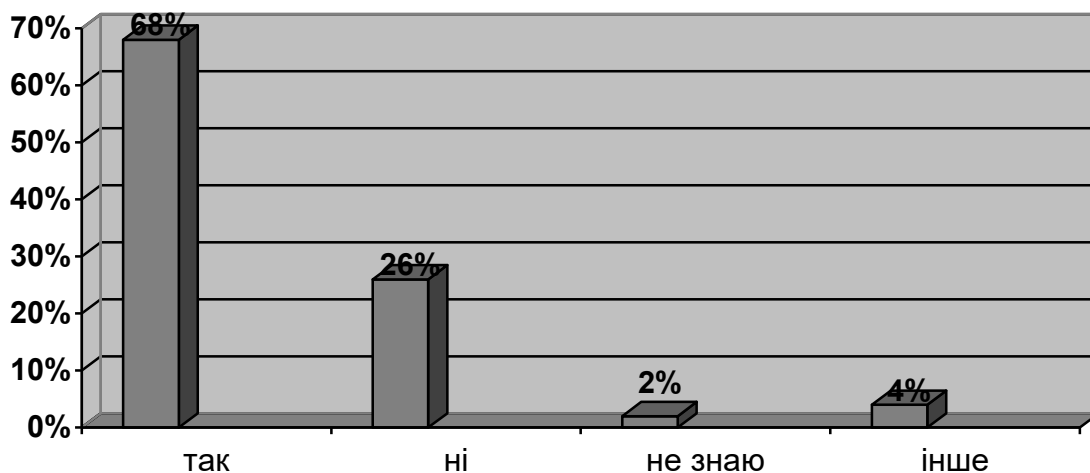


Рисунок 3.5. – Показники проблемності конфлікту як явища життєдіяльності

7. «Як Ви вважаєте, чи завжди конфлікт у студентському колективі потребує розв'язання?» Питання спрямоване на визначення відношення членів колективу до конфлікту, як до бажаного чи не бажаного явища у студентському колективі, та відображає потребу студентів у мінімізації цього явища в студентському середовищі.

Варіанти відповідей: «так, завжди» - обрали 72% учасників анкетування; «ні, не завжди» - 22%; «не знаю» - 4%; «інше» - 2% (не несли інформації стосовно запропонованого питання) (рис. 3.6.).

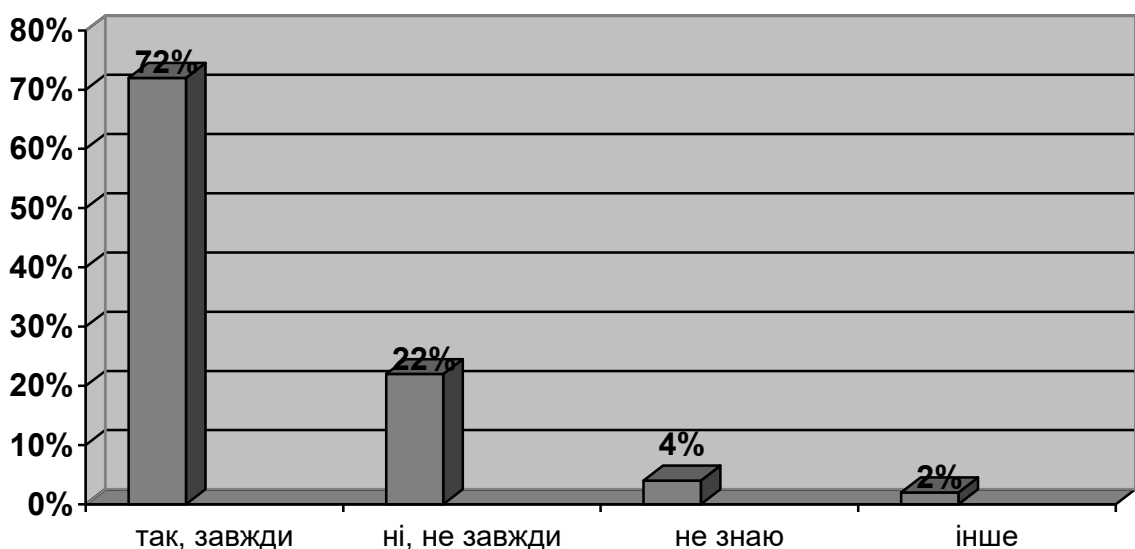


Рисунок 3.6. Показники потреби членів студентського колективу в мінімізації конфліктів.

Питання анкети, які мали за мету конкретні власні відповіді, пояснення (питання 6, 9, 10, 11).

Треба зауважити, що не кожен з 50 опитаних зміг надати конкретну, змістовну відповідь на ці питання, що зменшило кількість варіантів відповідей (менше 50), тому результатом опрацювання став узагальнений перелік відповідей (по принципу розповсюдженість відповіді).

«Назвіть характерні причини конфліктів у студентському середовищі» (питання 6).

Причини конфліктів. Об'єктивні (організаційно-управлінські):

- 1) байдужість кураторів до внутрішнього життя групи;
- 2) неоднакове ставлення викладача до студентів;
- 3) порушення педагогічної етики;
- 4) незадовільна організація навчально-виховного процесу.

Суб'єктивні причини (соціально-психологічні та індивідуально-психологічні). Соціально-психологічні причини.

- 1) не вміння слухати один-одного (проблеми міжособистісного спілкування);
- 2) різність поглядів на цілі навчально-виховного процесу;
- 3) різні рівні виховання та освіти у членів студентської групи;
- 4) психологічна несумісність;
- 5) плітки та інтриги;
- 6) порушення комунікації між викладачем та студентом.

Особистісні (індивідуально-психологічні) причини конфліктів, обумовлені особистістю студентства:

- заздрість до більш успішних студентів;
- неможливість повної, особистої самореалізації підкоряються колективним інтересам;
- завищений рівень прагнень, надмірна самовпевненість;
- психологічні властивості особистості: запальність, образливість, нервозність, високий рівень емоційності (емоційні вибухи);
- прагнення до самоствердження;
- типи темпераменту студентів;
- різне розуміння (членами колективу) естетики та різність її сприйняття;
- надмірна амбіційність окремих членів студентського колективу.

«Чи завжди конфлікт у студентському колективі потребує розв'язання?» (питання 8).

«Чому?» (питання 9).

Питання мало за мету отримання пояснень до попереднього питання (8).

72% опитаних висловились за обов'язкове розв'язання конфліктів у

студентському колективі.

Пояснення:

- конфлікт впливає на взаємні стосунки та погіршує міжособистісне спілкування членів студентського колективу, що впливає на загальний соціально-психологічний клімат колективу;

- конфлікт заважає подальшому розвитку колективу;

- не розв'язаний конфлікт провокує подальше виникнення конфліктів, а їх прояви набувають більш гострого характеру ніж попередні;

- конфлікти негативно впливають на психологічний стан безпосередніх учасників конфлікту та їх оточення, що викликає неможливість ефективної взаємодії;

- конфлікт впливає на працездатність студентського колективу та на процес навчання взагалі;

- конфлікт заважає розкриттю творчого потенціалу студента;

- конфлікт роз'єднує членів колективу.

22% опитаних висловились за необов'язкове розв'язання конфліктів у студентському колективі.

Пояснення:

- конфлікт допомагає почути іншу думку, позицію, погляд на проблему;

- іноді конфлікт – це емоційне розв'язання складної ситуації;

- конфлікт – це рухив на сила пошуку істини (в суперечках народжується істина);

- іноді конфлікт стає початком конструктивного діалогу, що може призвести до плідної співпраці конфліктуючих сторін;

- конфлікт – це стимул досягнень.

«Яким чином Ви вирішуєте конфлікти у повсякденному житті?» (10)

Питання спрямоване на з'ясування способів вирішення конфліктів у повсякденному житті.

Способи:

- прийняття компромісного рішення;

- прийняття відповідальності за конфлікт на себе;
- не вирішую, ігнорую;
- в залежності від ситуації (по різному);
- обговоренням можливостей виходу з ситуації;
- доводжу свою думку;
- не вирішую, надаю право рішення опоненту.

«Як Ви розв'язуєте конфлікти у студентському колективі» (11).

Питання спрямоване на з'ясування способів вирішення конфліктів у студентському колективі.

Способи:

- прийняття компромісного рішення;
- відкрите обговорення проблеми з конфлікуючою стороною;
- звертаюсь до викладача, як до арбітра у вирішенні конфлікту;
- залучення третьої сили (посередника);
- в залежності від ситуації, по різному;
- доводжу свою правоту;
- ігнорую, не вирішую;
- шукаю спільників та з їх підтримкою вирішую конфлікт на свою

користь.

Результати інтерв'ю.

Інтерв'ю було проведено згідно з умовами розробленими для його проведення. Для участі в інтерв'ю були обрані 20 осіб серед 50 учасників загального анкетування. На наш погляд, такий склад інтерв'юрованих в змозі відобразити загальну думку членів студентського колективу. Інтерв'ю проводились під час неформальних бесід. Під час інтерв'ю була досягнута атмосфера невимушеності та зацікавленості. Відповіді, надані на питання інтерв'ю, носили конкретний обґрунтований характер.

Після порівняння відповідей на питання інтерв'ю і відповідей на питання анкети інтерв'юрованими, встановлено, що зміст відповідей, отриманих в інтерв'ю дублює зміст відповідей анкетування (невеличкі розбіжності у



формуванні відповідей).

Виходячи з цього, можна стверджувати, що результати анкетування містять достатньо достовірну інформацію (данні) стосовно досліджуваної проблеми.

Результати спостереження.

Включене спостереження встановило:

1) конфлікти та конфліктні ситуації у студентському колективі існують;  
 2) виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій пов'язане з: особистістю студентів, як суб'єктів навчального процесу; особистістю викладачів, а також керівників взагалі; специфікою професійної діяльності (навчальний процес); системою оцінювання праці виконавців та результатів навчальної діяльності; непрофесіоналізмом деяких членів колективу; психологічною несумісністю та особистою неприязню; незадовільною організацією навчального процесу; нереальність та необґрунтованість управлінських рішень стосовно навчально-виховного процесу; відсутність системи заохочення; необізнаністю членів колективу у своїх правах (соціальна незахищеність); різність рівнів освіти та виховання членів колективу та інше.

3) кількість конфліктів та конфліктних ситуацій залежить від певних періодів та подій в житті студентської групи: кількість конфліктів та конфліктних ситуацій зменшується (або взагалі відсутні) після літніх канікул;

4) за характером перебігу, конфлікти у студентському колективі можна визначити як короткочасні. Гострі довготривалі конфлікти трапляються вкрай рідко.

5) міжособистісні конфлікти - скриті, не виносяться на обговорення оточуючих.

6) члени колективу схильні вирішувати конфлікти за допомогою обговорення, компромісів.

Інтерпретація результатів констатуючого експерименту.

В результаті проведення анкетування, інтерв'ю та спостереження встановлено, що 90% з 50 опитаних признали, що конфлікти дійсно існують в

студентському колективі, свідчить про розповсюдженість явища у колективі. 8% опитаних відповіли, що у студентському колективі не існують конфлікти, що можна пояснити або відсутністю досвіду вирішення конфліктних ситуацій, а також відсутності участі в конфліктних ситуаціях, або вкрай миролюбивою вдачею, 2% (одна особа) взагалі не змогли визначитись.

Що до схильності членів колективу потрапляти в конфліктні ситуації, то 38% опитаних часто опиняються в конфліктних ситуаціях, 52% - рідко, 4% опитаних - не визначились, а 6% - не надали чіткої відповіді («не замислювались»). Якщо 38% (часто), а 52% (рідко) опитаних признали, що опинялись у конфліктних ситуаціях, а це становить 90% (45 особи з 50) опитаних, то можна припустити, що хоча б один раз кожен з цих опитаних ставав учасником конфлікту. При сопоставлянні показника існування конфліктів в студентському колективі (90% - так) та показника участі в конфліктних ситуаціях членів колективу (90%) можна помітити, що вони збігаються - це підтверджує ствердження про розповсюдженість конфліктів у студентському колективі та їх високий рівень. Більше половини опитаних (52%) рідко опиняються у конфліктних ситуаціях, що може свідчити про неохочість до конфліктної поведінки, або вміння людини контролювати ситуацію (високий рівень соціально-психологічної компетенції - підготовленість людини до ефективних дій в подібній ситуації). 32% опитаних часто опиняються у конфліктних ситуаціях, що можна пояснити або низьким рівнем соціально-психологічної компетенції, або схильність до конфліктної поведінки (в силу індивідуально-психологічних особливостей), або надзвичайним почуттям справедливості, віком опитаного.

Виходячи з даних анкетування та спостереження, нами було встановлено, що конфлікти, в яких беруть участь студенти, зачіпляють різні сфери людської життєдіяльності.

При цьому 24% опитаних схильні до внутрішньо особистісних конфліктів, 12%) - до родинних, в професійній сфері виникає 56% конфліктів, з них: конфлікти з одногрупниками складають 24%, а з викладачами - 32%, 8%

опитаних не визначились («по різному»). Схильність до внутрішньо особистісних конфліктів можна пояснити індивідуальними причинами, наприклад: невпевненість в собі, високий рівень самокритики, емоційні перегрузки, прагнення до ідеалу та багато іншого. 56% конфліктів пов'язано з навчально-виховною діяльністю опитаних.

Серед названих передумов виникнення конфліктів у студентському колективі 8% вказали на нерозуміння одногрупниками власної персони, на наш погляд це вказує на недостатнє міжособистісне спілкування в процесі взаємодії з одногрупниками, з характерними особливостями опитаного, з самозакоханістю, або з небажанням розуміти інших.

На передумови конфліктів об'єктивного характеру вказали 84% опитаних (18% - з несправедливим оцінюванням праці, 66% - з неправильною організацією труда). В даному випадку розповсюджена думка, що у студентському середовищі все залежить від індивідуальності виконавця (навіть виникнення конфліктів) не підтверджується. Ця розбіжність наводить на думку, що можливо причини конфліктів у студентському колективі обумовлені не специфічними особливостями студентів, а більш конкретними об'єктивними причинами.

Серед 20 характерних причин, названих учасниками анкетування, 5 причин мали об'єктивний характер (конкретні організаційно-управлінські причини), 15 – суб'єктивний характер, 7 з них – соціально-психологічні. Характерні причини конфліктів вказують на конкретні сфери життєдіяльності членів колективу, в яких виникають передумови конфліктів. Це організаційна сфера, соціальна сфера (соціальна та професійна сфера), сфера індивідуально-психологічна (особиста).

72% опитаних членів колективу вважають, що конфлікт це проблема, яка потребує розв'язання, тому що заважає нормальному функціонуванню колективу, погіршує стосунки серед членів колективу та впливає на ефективність навчання.

22% учасників анкетування вважають, що конфлікт - це нормальне

явище, іноді навіть бажане, так як стимулює пошук істини, а іноді з'єднує колектив.

Серед наведених способів розв'язання конфліктних ситуацій: обговорення проблеми, прийняття компромісних рішень, арбітраж керівника, ухил від рішення (ігнорування), доказ своєї правоти.

Отже, взагалі відношення членів колективу до проблеми конфліктів спокійне, схильне до негативу. Високий рівень конфліктів члени колективу сприймають, як даність, обумовлену (на їх думку) специфічністю середовища. Конфліктні питання та ситуації схильні вирішувати спокійно та самостійно. Гострі, явні конфлікти широко обговорюються у неформальному спілкуванні. У подібні конфлікти не втручаються без прохання про допомогу. Конфлікти між викладачами та студентами, частіше за все, регулюються адміністративними методами.

Високий рівень конфліктів в студентському колективі та більшість побажань за обов'язкове вирішення конфліктів в студентському колективі, обґрунтовує необхідність профілактики передумов виникнення конфліктів.

Дослідження конфліктів та конфліктних ситуацій (як явища) в студентському колективі, та аналіз його результатів встановив:

1) що виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій між суб'єктами взаємодії в ЗВО, викликано рядом об'єктивних та суб'єктивних конкретних причин (організаційно-управлінського, соціально-психологічного, індивідуально-психологічного характеру);

2) передумови причин виникнення конфліктів у членів студентського колективу формуються у наступних сферах соціальної взаємодії членів студентської групи:

- сфера організації та управління театром, навчально-виховним процесом (організаційно-управлінські причини);

- сфера безпосередньої взаємодії людей (соціально-психологічні причини);

- індивідуально-психологічні особливості суб'єктів соціальної взаємодії

(особистісні причини). Відповідно, програма профілактики конфліктів у студентському колективі повинна спрямовуватись на профілактику передумов та причин виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій у відповідній сфері соціальної взаємодії.

### **3.2. Програма профілактики й розв'язання виникнення конфліктів у студентському колективі**

Програма профілактики й розв'язання створювалась з врахуванням конкретних причин конфліктів у студентському колективі; по наступним напрямкам:

-профілактика причин й розв'язання конфліктів, які виникають в процесі соціальної взаємодії суб'єктів (заходи по поліпшенню міжособистісної комунікації, покращенню соціально-психологічного клімату в студентському колективі, посиленню згуртованості студентського колективу);

-профілактика причин й розв'язання конфліктів, пов'язаних з індивідуально-психологічними особливостями суб'єктів соціальної взаємодії (заходи, спрямовані на самопізнання, на навчання ефективному спілкуванню та раціональній поведінки, саморегуляцію поведінки в конфліктах та конфліктних ситуаціях);

-профілактика причин й розв'язання конфліктів, пов'язаних з організацією і управлінням навчально-виховними процесами (заходи спрямовані на поліпшення умов навчання).

1. Профілактика й розв'язання конфліктної поведінки в соціальній взаємодії.

Заходи:

1) Лекції, спрямовані на надання загальної інформації по проблемі конфлікту.

Лекції:

Тема 1: «Конфлікт як соціальне явище».

Тема 2: «Конфлікт в студентському колективі».

Тема 3: «Конфлікт та студентський колектив (стан питання)».

Тема 4: «Особистість в конфлікті».

Тема 5: «Стрес та попередження конфлікту».

Тема 6: «Толерантність як ключ до розуміння».

Тема 7: «Конфлікт: за і проти!»

Лекційна аудиторія: члени студентського колективу.

2) Практичні заняття, спрямовані на розв'язання конфліктної взаємодії та поліпшення ефективності спілкування

Заняття 1: «Сутність конфлікту та його причини [29, 33-34].

Мета: розвиток у студентів вміння аналізувати конфлікт на основі з'ясування ними основних конфліктологічних понять; формування навичок застосування методів вивчення та оцінки конфліктних ситуацій.

Заняття 2: Дидактичний тренінг «Оволодіння мистецтвом критики» (тренінг) [29, 135].

Мета: ознайомити студентів з соціально-психологічними дослідженнями критики у соціальних групах та навчити їх використовувати різноманітні види критики, не ущемляючи гідності того, хто критикується.

Заняття 3: Дидактична гра «Мистецтво критики» (гра) [29, 144]. Заняття розраховані на роботу в окремих групах.

Мета: закріплення знань студентів за основами ефективного спілкування та раціональної поведінки у конфліктах; розвиток у них навичок конструктивної критики, як однієї з форм ефективного спілкування в системі службових взаємостосунків; формування у студентів вмінь приймати оптимальні рішення у складних конфліктних ситуаціях.

3) Заходи спрямовані на згуртованість студентського колективу.

Організація дозвілевих заходів:

- календарі свята;

- спільний відпочинок членів студентського колективу (за допомогою

профспілок);

- проведення «капусників».

2. Профілактика причин конфліктів індивідуально-психологічного характеру.

Заходи:

1) Індивідуальні бесіди з членами студентського колективу, які потребують допомоги (психолого-педагогічна допомога).

2) Лекції:

Тема 1: «Загальні моделі поведінки особистості в конфліктній взаємодії».

Тема 2: «Стратегії поведінки в конфлікті».

Тема 3. «Характеристика основних стратегій поведінки»

Лекційна аудиторія: окремі студентські групи, студентський колектив, трудовий колектив вищого навчального закладу.

3) Групові заняття. Мета – розв’язання конфліктних ситуацій.

Заняття 1. «Моя поведінка в конфлікті» (заняття по методу тестування) [29, 103].

Мета: закріплення знань за основними проблемами поведінки студента в конфлікті, розвиток навичок самооцінки особистості студента та формування вмінь аналізувати отримані результати тестування та виробляти програму самовдосконалення та самокорекції поведінки.

Заняття 2. «Ефективне спілкування та раціональна поведінка у конфлікті» [29, 127]. Проводиться методом тренінгових вправ.

Мета: розвиток у студентів навичок ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті, формування у них вмінь управляти своєю поведінкою у складних і критичних ситуаціях соціальної взаємодії.

Заняття розраховані на роботу в окремих групах.

3. Профілактика й розв’язання конфліктів, пов’язаних з організацією й управлінням навчально-виховним процесом.

Заходи:

Перегляд системи заохочування студентів (консультації з адміністрацією

вищого навчального закладу).

Лекції:

Тема 1. «Неконфліктне управлінське рішення».

Тема 2. «Соціально-психологічні методи керування, як профілактика конфліктів в студентському колективі».

Тема 3. «Влада та особистий вплив».

Тема 4. «Стиль керування».

Тема 5. «Методи вирішення конфліктів».

Групові заняття.

Заняття 1. «Конфлікти в організації» (методи аналізу конкретних ситуацій).

Заняття 2. «Конфліктні ситуації» (розв'язання конфліктних ситуацій).

Заняття 3. «Стиль керування» (метод тестування).

Заняття спрямовані на роботу з кураторами студентських груп.

### **3.3. Реалізація програми профілактики й розв'язання конфліктів у студентському колективі та її результати**

Створена нами програма профілактики й розв'язання конфліктів в студентському колективі спрямована на профілактику комплексу причин виникнення конфліктів, тому її ефективність залежить від комплексної реалізації всіх її напрямків.

Результатом реалізації цієї програми є розв'язання конфліктних ситуацій в студентському колективі.

Констатуючий етап експерименту дозволив визначити, що в експериментальній групі методом включеного спостереження встановлено:

- наявність несприятливого соціально-психологічного клімату в групі;
- часті зіткнення між членами колективу під час навчальної діяльності, які переходять у конфліктні дії;



- слабка дисципліна;
- конфлікти з професійної сфери переносяться на сферу особистих стосунків;
- присутність прихованих конфліктів.

Після проведення формуючого етапу, який засновано на профілактичних діях, передбачених програмою профілактики, які стосувались профілактики конфліктної поведінки в соціальній взаємодії, методом прямого спостереження взаємодії членів експериментальної групи встановлено:

- знизилась кількість зіткнень під час навчального процесу;
- дії учасників зіткнень носили переважно конструктивний характер, та були спрямовані на обговорення проблеми;
- члени студентського колективу стали уважнішими один до одного;
- знизилась емоційна напруга в студентському колективі;
- поліпшився соціально-психологічний клімат в студентському колективі.

Особиста бесіда з кураторами груп встановила, що керувати студентським процесом стало легше, колектив згуртувався, поліпшилась дисципліна в колективі, у членів колективу посилилась працездатність. Відчувається загальне піднесення членів колективу.

Отже, профілактичні дії знизили кількість та гостроту конфліктних ситуацій, спостерігається позитивна динаміка у бік зниження конфліктності членів колективу студентської групи. Виходячи з результатів апробації окремого напрямку профілактики на студентській групі, можна припустити, що комплексна реалізація всіх напрямків програми в межах студентського колективу могла б суттєво знизити виникнення конфліктів, тим самим поліпшити соціально-психологічний клімат в студентському колективі.

Нами обґрунтовані рекомендації щодо розв'язання конфліктних ситуацій в студентському колективі.

Надзвичайно важливо розвивати в студентів соціально-перцептивні уміння для неупередженого сприйняття конфліктної ситуації та об'єктивної оцінки опонента. До того ж потрібно враховувати деякі відомі закономірності

соціальної перцепції. Оцінюючи діяльність педагога, студенти можуть припускатися «фундаментальної помилки атрибуції»: недооцінювати ситуаційні (наприклад, неготовність студентів до заняття, організаційна неузгодженість у навчальному процесі, хворобливий стан тощо) і переоцінювати диспозиційні (стійкі риси, мотиви, установки) впливи на його педагогічні дії. Запобігає цьому застосування інтерактивних методик.

Окрім того, аналізуючи результати взаємної перцепції, треба зважати на виявлені під час взаємин ефекти такого характеру:

10. первинності – оцінне ставлення до нового викладача найчастіше визначається первинною інформацією про нього, особливо тією, що надходить каналом «студентського перцептивного досвіду»: якщо оцінка попередників позитивна, то ставлення до нього нових студентів також буде радше позитивним, і навпаки;

11. новизни – під час оцінювання викладача, з яким студенти мають тривалу взаємодію, значущою є остання, найсвіжіша інформація про нього;

12. ореолу – в умовах дефіциту інформації про викладача загальне оцінне враження про нього (симпатія чи антипатія) поширюється на сприйняття й оцінювання його професійно-рольових якостей. Ось чому при першому несприятливому враженні про викладача навіть подальші ефективні його педагогічні дії недооцінюватимуться;

13. стереотипізації – поширення серед студентів певних оцінних стереотипів щодо викладачів за їхньою приналежністю до групи, наприклад, «фізиків» або «ліриків», «молодих» або «досвідчених», чоловічої або жіночої статі тощо;

14. краю – увага студентів більше фіксується на тих викладачах, прізвища яких розміщені на початку й наприкінці списку оцінюваних. Тому, за очевидної зручності такого списку під час опрацювання результаті опитування, доцільно прізвища викладачів зазначати в довільному порядку.

Для набуття студентами досвіду неконфліктної педагогічно взаємодії ефективним є запровадження нетрадиційних форм організації навчання й

активних методів роботи студентів, серед яких:

1. Інтегровані заняття, які сприяють активізації оптимальних взаємин студентів із викладачем (особливо, коли заняття проводять два викладачі) і студентів між собою. Як наслідок, студенти активно обмінюються інформацією, реалізують і засвоюють певні педагогічно-рольові функції. В умовах безпосереднього соціального порівняння викладачі свідомо дотримуються педагогічно доцільних професійно-рольових програм поведінки.

2. Заняття-гра, яке створює сприятливу емоційну атмосферу без надмірного психологічного напруження і хвилювання, сприяє ідентифікації студента з новою соціально-професійною роллю (зокрема, «педагог»), знімає бар'єр «соціального статусу» в спілкуванні студента з викладачем тощо.

3. Заняття-діалог, під час якого найповніше забезпечується комунікативна взаємодія студентів між собою та з викладачем, здійснюється взаємообмін соціально-рольовими функціями. Така робота не тільки розвиває комунікативні вміння майбутнього викладача, а завдяки дії механізму «соціальної фасилітації» (посиленню домінуючих реакцій у присутності інших) покращує виконання завдання, яке полягає в тому, щоб логічно переконати свого опонента. Це сприяє підвищенню самооцінки студентів, вселяє впевненість у собі.

4. Учасники діалогу можуть мінятися ролями (у тому числі й викладач зі студентом). Це дозволяє зіставити результати обговорення проблеми, активізувати для обговорення якомога більше студентів, кожному проявити себе ініціатором у діалозі, показати вміння висловлювати свою думку публічно. Присутні є одночасно і слухачами, і експертами, і потенційними учасниками самого діалогу.

5. Колективні форми роботи, зокрема співробітництво студентів у парі змінного складу тощо

## ВИСНОВКИ

В результаті проведеного теоретичного аналізу педагогічної та психологічної літератури встановлено.

По-перше, конфлікт – це складне соціальне та психічне явище, яке не є чимось виключним, а є засобом розв’язування протиріч, сутність якого – є саме протиріччя, на засаді протилежно спрямованих мотивів або суджень.

По-друге, конфлікт як явище соціальної протидії властив майже всім сферам життєдіяльності людини, що перетворює його на об’єкт дослідження багатьох отраслей знань. По суті, дослідження конфліктів являється міждисциплінарною областю, що створює труднощі при їх вивченні, які пов’язані з великою кількістю визначень, понять та їх трактуванням.

По-третє, конфлікт – це динамічна система, яка має свою структуру стійких зв’язків, аналіз яких дає змогу краще зрозуміти природу виникнення конфлікту та його подальший розвиток.

По-четверте, кожен конфлікт або конфліктна ситуація являється унікальною для його учасників, і тому кожен конфліктну ситуацію треба розглядати на засаді індивідуального підходу до її учасників.

Виникнення конфліктів викликають конкретні причини - події, дії, які передують конфлікту, та обумовлені різними факторами суб’єктивного та об’єктивного характеру.

В результаті дослідження конфліктів та причин їх виникнення у студентському колективі ми встановили, що причини конфліктів в студентському колективі обумовлені трьома групами факторів: соціально-психологічними, індивідуально-психологічними та організаційно-управлінськими (що не суперечить загальній теорії конфліктів). При цьому, серед загальних факторів, які впливають на виникнення та кількість конфліктів у студентському колективі, нами встановлено фактор, який властив саме цьому колективу – специфічність студентського середовища. Специфічність

студентського середовища відображається в великій кількості ярок індивідуальностей та в самому процесі їх діяльності (навчальний процес), та характеризується високим рівнем емоційності, яркістю поведінкових реакцій, свободою думок та дій, що призводить до частого виникнення конфліктів.

Програма профілактики й розв'язання конфліктів створювалась з урахуванням загальних причин конфліктів та причин обумовлених специфічністю студентського середовища, на основі результатів дослідження конфліктів у студентському колективі Запорізького національного університету. Результати апробації окремого напрямку програми студентській групі, мали позитивну динаміку, яка відображалась в зниженні конфліктності членів колективу, кількості конфліктних ситуацій, поліпшенні соціально-психологічного клімату групи.

На основі отриманих результатів можна стверджувати, що створена нами комплексна програма профілактики й розв'язання конфліктів, при умові здійснення всіх (в комплексі) профілактичних дій, обумовлених програмою, може суттєво знизити рівень конфліктів та конфліктних ситуацій у студентському колективі.

Отриманий результат частково підтверджує висунуту нами гіпотезу.

Проведене нами дослідження мало за мету визначити соціально-педагогічні аспекти розв'язання конфліктних ситуацій у студентському колективі. На наш погляд мета досягнута.

Дослідження нами доступних наукових джерел, навело нас на думку, що при всій актуальності проблеми конфліктів, дослідження конфліктів, які мали б за об'єкт конфлікти в студентському колективі, складають невелику частку. Дослідження студентських колективів в багатьох випадках обмежуються лише вивченням психології студентства, що вказує на те, що студентський колектив, як соціальна група не має перспективи подальшого дослідження.

Таким чином, встановлено, що профілактика є передумовою подолання конфліктних ситуацій, а розв'язання конфліктних ситуацій можливо при здійсненні комплексних заходів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Г. М. Социальная психология. Москва : АСПЕКТ Пресс, 1999. 376 с
2. Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: Пути разрешения. Москва : ПМБ РАУ, 1993. 134 с.
3. Анцупов А. Я. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов / *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 270-276.
4. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 288 с.
5. Анцупов А. Я., Малышев А. А. Введение в конфликтологию. Киев : МАУП, 1996. 103 с.
6. Ануфриева Н. М., Зелинская Т. Н., Зелинский Н. Е. Социальная психология : курс лекций. Киев : МАУП, 2000. 136 с.
7. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. Москва : Наука, 1982.
8. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология : учеб. пособие для вузов. Харьков : Ун-т внутр. дел, 1997. 354 с.
9. Божович Л. И. Проблема конфликта в подростковом возрасте. *Вопросы психологии*. 1978. № 2. С. 25-37.
10. Борисова Е. М., Логинова Г. П. Индивидуальность и профессия. Москва : Знание, 1991. 80 с.
11. Вагин И. Психология зла. Практика решения конфликтов. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 192 с.
12. Василюк Ф. В. Психология переживания. Москва : Изд-во МГУ, 1984. 78 с.
13. Вендров Е. Е. Психология проблемы управления. Москва : «Экономика», 1969. 186 с.
14. Власенко В. В. Вчителі – учні: психологія взаємних оцінних ставлень.

Київ : УДП, 1995. 155 с.

15. Волович В. І. Соціологія як наука і навчальна дисципліна: стан і проблеми розвитку. *Нові технології навчання* : науково-методичний збірник. 1994. Вип. II. С 3-9.
16. Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания. Киев : Политиздат Украины, 1989. 189 с.
17. Гришина Н. В. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов. *Московский психотерапевтический журнал*. 1992. № 2. С. 45-160
18. Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 464 с.
19. Гришина Н. В. Психология межличностного конфликта : автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Санкт-Петербург, 1996. 40 с.
20. Данченко Е. А., Титаренко Т. М. Личность, конфликт, гармония. Киев : Политиздат Украины, 1989. 174 с.
21. Держач А. А. Управление развивающимся общением: психолого-педагогическое и акмеологические основы. Москва : РАГС, 2004. 193 с.
22. Джорджо Стреллер. Театр для людей. Москва : «Радуга», 1984. 309 с.
23. Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. Москва : РАН, 1983. 322 с.
24. Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы). *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 53-69.
25. Донцов А. И., Полозова Т. А. Проблема конфликта в западной социальной психологии *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 91-97.
26. Донцов А. И. Психология коллектива. Москва : «Знание», 1984. 250 с.
27. Дружинин В. В., Канторов А. С., Канторов М. Д. Введение в теорию

- конфликта. Москва : Радио и связь, 1989. 287 с.
28. Дубко Є. Л. Природа морального конфлікту. Київ : Наукова думка, 1985. 214 с.
  29. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 400 с.
  30. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии. Москва : РПА, 1995. 183 с.
  31. Здравомыслов А. Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 105-111.
  32. Исследование проблем психологии творчества / под ред. Я. А. Пономарева. Москва : Издательство «Наука», 1983. 336 с.
  33. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента : учебное пособие. Минск : Новое знание, 2003. 336 с.
  34. Кан-Калик В. А. Грамматика общения. Москва : Роспедагентство, 1995. 108 с.
  35. Каррас Ч. Л. Искусство ведения переговоров. Москва : ЭКСМО, 1997. 396 с.
  36. Климов Е. А. Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект) : учебное пособие. Москва : МПСИ, 2001. 146 с.
  37. Ковалев А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. Москва : Политиздат, 1978. 348 с.
  38. Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий / под ред. Е. С. Кузьмина и В. Е. Семенова. Ленинград : Лениздат, 1987. 144 с.
  39. Конфликтология : учебник / под ред. А. С. Кармина. Санкт-Петербург : Лань, 1999. 442 с.
  40. Конфликтология : хрестоматия / сост. Н. И. Леонов. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003.



304 с.

41. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. Москва : СТРИНГЕР, 1992. 212 с.
42. Кравченко А. И. Социология менеджмента. Москва : ЮНИТИ ДАНА, 1999. 366 с.
43. Краснов Б. И. Конфликты в обществе. *Социально-политический журнал*. 1992. № 6-7. С. 14-22.
44. Краткий психологический словарь / под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. Москва : Наука, 1986. 253 с.
45. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. Москва : Изд-во МГУ, 1991. 117 с.
46. Крогиус Н. В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности : автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Ленинград, 1980. 48 с.
47. Кучинский Г. М. Диалог в процессе совместного решения мыслительных задач. *Проблема общения в психологии*. Москва : Наука, 1981. С. 92-121.
48. Лапатухин М. С. Школьный толковый словарь русского языка : пособие для учащихся. Москва : Просвещение, 1981. 463 с.
49. Лебедева М. М. Особенности восприятия при конфликте и кризисе. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 172-180.
50. Лебедев А. Н. Прогнозирование и профилактика межличностных конфликтов в условиях нововведений. *Психологический журнал*. 1992. № 6. С. 71-72.
51. Левин К. Типы конфликтов. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 17-22.
52. Левин К. Супружеские конфликты. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 23-35.
53. Леонов Н.И. Номотетический и идеографический подходы в

- конфликтологии. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 277-280.
54. Леонов Н.И. Онтологическая сущность конфликтов. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 281-289.
55. Леонов Н. И. Основы конфликтологии : учебное пособие. Ижевск : Изд-во «Мир знаний», 2000. 323 с.
56. Ложкін Г. В., Сьомін С. В., Петровська Т. В. Конфлікти у сумісній діяльності. Киев : Сфера, 1997. 95 с.
57. Лов 'якель Н. І. Експертиза психологічного змісту конфліктогенів як засіб регуляції конфліктів. *Конфліктологічна експертиза: теорія і методика*. Київ : Наука, 1999. Вип. 2. С. 52-60.
58. Лоусон Т., Гэррод Д. Социология! А-Я : словарь-справочник. Москва : Фаир Пресс, 2000. 608 с.
59. Майерс Д. Социальная психология. Санкт-Петербург : Изд-во «Питер», 1999. 304 с.
60. Межличностное общение : хрестоматия / сост. Н. В. Казаринова. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 512 с.
61. Мелибруда Е. Я – ты – мы: Психологические возможности улучшения общения. Москва : Просвещение, 1986. 293 с.
62. Милграм С. Эксперимент в социальной психологии. Санкт-Петербург : Изд-во «Питер», 1998. 336 с.
63. Мириманова М. С. Конфликтология : учебник для студентов сред. пед. учеб. заведений. Москва : Издательский центр «Академия», 2003. 402 с.
64. Морено Я. Л. Социометрия. *Американская социологическая мысль*. Москва : Московский университет, 1994. С. 260-292.
65. Мудрик А. В. Социальная педагогика : учеб. для студентов пед. вузов. Москва : Издательский центр «Академия», 2005. 200 с.
66. Обозов Н. Н. Психология конфликта и способы его разрешения.

- Ленинград : Центр приклад, психологии, 1991. 45 с.
67. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. Киев : Изд-во «Лыбидь» при Киев, ун-те, 1990. 192 с.
  68. Общая психология : учеб. пособие для студентов пед. института / В. В. Богословский и др. Москва : Просвещение, 1981. 383 с.
  69. Ожегов С. И. Словарь русского языка. Москва : Руссяз., 1983. 816 с.
  70. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. *Конфликтология* : хрестоматия. Москва : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. С. 78-90.
  71. Поливанова К. Н. Психологический анализ кризисов возрастного развития. *Вопросы. психологии.* 1994. № 1. С. 61-69.
  72. Ремшмидт Х. Подростковый и юношеский возраст: проблемы становления личности. Москва : Мир, 1994. 319 с.
  73. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. Москва : Наука, 1991. 125 с.
  74. Сладкевич В. П., Чернявский А. Д. Современный менеджмент (в схемах) : опорный конспект лекций. Киев : МАУП, 2003. 152 с.
  75. Смелзер Н. Социология. Москва : Феникс, 1994. 326 с.
  76. Социология : практикум / сост. и отв. ред. А. В. Миронов, Р. И. Руденко. Москва : Социально-политический журнал, 1993. 373 с.
  77. Социальные конфликты в современном обществе / под ред. С. В. Пронина и др. Москва : Наука, 1993. 258 с.
  78. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Москва : Ин-т практической психологии, 1996. 224 с.
  79. Тимохина А. В. Психологические методы профилактики и коррекции конфликтов. *Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика:* матеріали ІІІ міжнарод. наук.-практич. конф. Київ; Чернівці, 1995. С. 62-64.
  80. Третьяченко В. В. Коллективные субъекты управления. Киев : Стилос, 1995. 585 с.

81. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. Москва : Наука, 1996. 174 с.
82. Фролов С. С. Социология : учебник. 3-е изд., дополн. Москва : Гардарики, 1999. 344 с.
83. Фрыгина Н. И. Факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный в условиях группового общения : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Москва, 1980. 21 с.
84. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. Санкт-Петербург : Лань, 1997. 212 с.
85. Чепелева Н. В., Пов'якель Н. І. Динаміка внутрішніх конфліктів студентів-психологів у процесі їх професійної ідентифікації. Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика : матеріали III міжнарод. наук.-практич. конф. Київ; Чернівці, 1995. С. 391-395.
86. Чистякова Т. А. Педагогический конфликт и способы его преодоления. Москва : Прогресс, 1987. 122 с.
87. Шаповал М. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Український Центр духовної культури, 1996. 368 с.
88. Шибутани Т. Социальная психология:. Ростов-на-Дону : Феникс, 1999. 544 с.

## Додаток А

### Анкета - опитувальник

1. Як часто Ви опиняєтесь в конфліктних ситуаціях?
  - а) часто
  - б) рідко
  - в) не знаю
  - г) інше:
2. З ким частіше всього Ви конфліктуєте?
  - а) з собою
  - б) з близькими людьми, родичами
  - в) з одногрупниками
  - г) з викладачами
  - д) інше:
3. Як Ви вважаєте, чим викликані конфліктні ситуації?
  - а) соціальними умовами
  - б) економічною ситуацією
  - в) Вашими психологічними особливостями
  - г) специфічними особливостями навчального середовища
  - д) інше:
4. Чи існують конфлікти в середині студентського колективу?
  - а) так
  - б) ні
  - в) не знаю
  - г) інше
5. З чим найчастіше, пов'язані конфліктні ситуації в студентському колективі?
  - а) з незрозумінням Ваших друзів по відношенню до Вас
  - б) з незрозуміннями Вами того, що відбувається у колективі

- в) неправильною організацією навчально-виховного процесу
- г) з несправедливим оцінюванням знань
- д) не знаю
- є) інше:

6. Назвіть характерні причини конфліктів у студентському середовищі:

---

---

7. Чи вважаєте Ви, що конфлікт - це проблема?

- а) так
- б) ні
- в) не знаю
- г) інше:

8. Як Ви вважаєте, чи завжди конфлікт у студентському колективі потребує розв'язання?

- а) так, завжди
- б) ні, не завжди
- в) не знаю
- г) інше:

9. Чому?

---

---

10. Яким чином Ви вирішуєте конфлікти у повсякденному житті?

---

---

11. Як Ви розв'язуєте конфлікти у студентському колективі?

---

---

Ваш вік: \_\_\_\_\_

Стать: \_\_\_\_\_