

**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-ПЕДАГОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА  
КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ СЕРЕД МОЛОДІ З ІНВАЛІДНІСТЮ»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2311  
спеціальності 231 «Соціальна робота»  
освітньо-професійної програми «Соціальна  
педагогіка» А. І. Лаговська

Керівник: к.пед.н., доцент кафедри соціальної  
педагогіки та спеціальної освіти

\_\_\_\_\_ Соловйова Т.Г.

Рецензент: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Запоріжжя  
2022

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Факультет** соціальної педагогіки та психології  
**Кафедра** соціальної педагогіки та спеціальної освіти  
**Рівень вищої освіти** магістерський  
**Спеціальність** 231 «Соціальна робота»  
**Освітньо-професійна програма** «Соціальна педагогіка»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри** \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

**Лаговській Анні Іванівні**

- 1. Тема роботи:** «Соціально-педагогічна профілактика конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю» затверджена наказом ЗНУ від «22» липня 2022 р. № 884-с.
- 2. Строк подання студентом роботи:** 15.11.2022 р.
- 3. Вихідні дані до роботи:** матеріали педагогічної практики, курсових робіт
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що належить розробити):** розглянути молоді з інвалідністю як суб'єкт міжособистісної взаємодії визначити сутність профілактики конфліктної поведінки як соціально-педагогічної проблеми; висвітлити сутність та зміст соціально-педагогічної профілактики конфліктної поведінки серед молоді з обмеженими можливостями; визначити критерії, показники та рівні сформованості навичок безконфліктної взаємодії; обґрунтувати соціально-педагогічних умови профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю; розробити практичні рекомендації щодо профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю.
- 5. Перелік графічного матеріалу:** -

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Консультант	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Соловйова Т.Г.	12.11.2021	12.11.2021
Розділ 1	Соловйова Т.Г.	04.12.2021	04.12.2021
Розділ 2	Соловйова Т.Г.	18.02.2022	18.02.2022
Висновки	Соловйова Т.Г.	24.04.2022	24.04.2022
Додатки	Соловйова Т.Г.	22.09.2022	22.09.2022

7. Дата видачі завдання: \_\_\_\_\_


## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	жовтень-листопад	виконано
2	Написання вступу	листопад	виконано
3	Написання першого розділу	грудень-квітень	виконано
4	Написання другого розділу	травень-вересень	виконано
5	Написання висновків	вересень	виконано
6	Оформлення додатків	жовтень	виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	жовтень-листопад	виконано
8	Захист	грудень	

Студент \_\_\_\_\_  
( підпис ) ( прізвище та ініціали )

Керівник роботи \_\_\_\_\_  
( підпис ) ( прізвище та ініціали )

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ **Апукхіна В.В.**  
( підпис ) ( прізвище та ініціали )

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 61 с., 64 джерела.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати соціально-педагогічні умови профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю (в умовах територіального центру соціального обслуговування).

Об'єкт дослідження: процес соціально-педагогічної профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю.

Предмет – соціально-педагогічні умови профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю (в умовах територіального центру соціального обслуговування).

Методи дослідження: - загальні методи наукового пізнання: діалектичний, логічний, історичний; теоретичні: аналіз літературних джерел з метою визначення науково-теоретичного підґрунтя дослідження, аналіз і синтез передового науково-практичного досвіду з даної проблеми; аналіз нормативних документів для визначення нормативно-правового підґрунтя дослідження; емпіричні: діагностичні методи, відповідні завданням дослідження спостереження, порівняння.

Теоретичне значення роботи полягає у комплексному підході до процесу профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю.

Практичне значення роботи полягає у розробці програми та практичних рекомендацій щодо профілактики конфліктної поведінки молоді з інвалідністю.

Галузь використання: установи соціального захисту; заклади освіти.

КОНФЛІКТ, МОЛОДЬ, ІНВАЛІДНІСТЬ, КОНФЛІКТНА ПОВЕДІНКА,  
МІЖСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ, СОЦІАЛЬНА ІЗОЛЯЦІЯ

## SUMMARY

Lagovska A. I. Socio-pedagogical Prevention of Conflict Behaviour among Young People with Disabilities.

The qualifying work consists of introduction, 2 parts, findings, list of literature (64 items), 4 addenda on 10 pages. The qualifying work volume is 78 pages long, 61 of them – main text.

The qualifying work gives theoretical survey and describes the experimental research of prevention of conflict behavior among youth with disabilities.

The research object: to theoretically substantiate the socio-pedagogical conditions for the prevention of conflict behavior among young people with disabilities (in the conditions of the territorial social service center).

The research subject: the process of socio-pedagogical prevention of conflict behavior among young people with disabilities.

The research purpose: socio-pedagogical conditions for the prevention of conflict behavior among young people with disabilities (in the conditions of a territorial social service center).

The research tasks are:

- reveal the essence of the concepts "social and pedagogical prevention of conflict behavior", youth with disabilities as a subject of conflict interaction;
- determine the content, forms and methods of socio-pedagogical prevention of interpersonal conflicts among young people with disabilities;
- justify social and pedagogical conditions for the prevention of conflict behavior among youth with disabilities.

The part 1 "Theoretical foundations of the prevention of conflict behavior among youth with disabilities" examines the essence of the concept and the main approaches to the scientific understanding of the conflict phenomenon; considers youth with disabilities as a subject of interpersonal interaction; highlights the prevention of conflict behavior as a socio-pedagogical problem; determines the

essence and content of socio-pedagogical prevention of conflict behavior among youth with disabilities.

The part 2 "Activities of a social pedagogue regarding the prevention of conflict behavior among young people with disabilities" determines the criteria, indicators and levels of formation of skills of conflict-free interaction; justifies the socio-pedagogical conditions for the prevention of conflict behavior among youth with disabilities and describes practical recommendations for the prevention of conflict behavior among youth with disabilities.

Key words: conflict, youth, disability, conflict behavior, interpersonal conflict, social isolation.

## ЗМІСТ

Вступ.....	8
Розділ 1. Теоретичні основи профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю .....	11
1.1. Молодь з інвалідністю як суб'єкт міжособистісної взаємодії .....	11
1.2. Профілактика конфліктної поведінки як соціально-педагогічна проблема .....	18
1.3. Сутність та зміст соціально-педагогічної профілактики конфліктної поведінки серед молоді з обмеженими можливостями .....	31
Розділ 2. Діяльність соціального педагога щодо профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю .....	46
2.1. Критерії, показники та рівні сформованості навичок безконфліктної взаємодії .....	46
2.2. Обґрунтування соціально-педагогічних умов профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю .....	48
2.3. Практичні рекомендації щодо профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю .....	55
Висновки .....	59
Список використаних джерел .....	62
Додатки .....	69

## ВСТУП

У важких соціально-економічних та політичних умовах сьогодення, особливо ускладнених війною в Україні, спостерігається послаблення уваги держави та суспільства до тих проблем населення, які вважаються не першочерговими. Передусім вирішуються проблеми, пов'язані із життєзабезпеченням населення, забезпеченням збройних сил, зі збереженням життя і здоров'я тощо. Це цілком зрозуміло, але на жаль, щодо людей з обмеженими можливостями, соціальна політика держави реалізується фактично лише у сфері виплати незначних пенсій та підтримки роботи осередків соціальної допомоги людям з інвалідністю. Особливі проблеми даної категорії вирішуються лише частково та виходять на другий план. Тим не менш, суспільство та держава має пам'ятати про найбільш незахищені категорії громадян та робити все можливе для полегшення їхнього життя.

Отже, люди з інвалідністю потребують уваги держави не тільки в сфері матеріальної допомоги. Через певні проблеми, серед яких високий ступінь соціальної ізоляції, неадекватне ставлення до проблем інвалідності у суспільстві та інші, люди з обмеженими можливостями потребують допомоги фахівців в різних сферах свого життя. Однією з проблем, з якими стикаються ці люди – це конфлікти у власних групах. Через значну соціальну ізоляцію, найчастіше люди з інвалідністю мають невелике коло спілкування, для багатьох потреба у спілкуванні задовольняється однією єдиною групою (наприклад, групи взаємопідтримки, групи відділень соціальної адаптації тощо). Тому, конфліктна поведінка, яка виникає у такій групі стає серйозною проблемою для людини з інвалідністю. Конфлікти стають причиною того, що людина з інвалідністю буває змушена покинути групу, тим самим фактично втрачаючи можливість спілкуватись. Знання чинників, які обумовлюють виникнення конфліктну поведінку, дозволять розробити комплекс методів, спрямованих на їх профілактику та формування навичок успішного вирішення.



Взагалі проблема конфлікту має міждисциплінарний характер. Означеними питаннями займаються психологи, соціологи, юристи, військові, педагоги та інші як у зарубіжній, так і у вітчизняній науках. Теоретичні засади проблеми відображені у фундаментальних дослідженнях Б. Ананьєва, О. Дубасенюк, І. Зязюна, Н. Кузьміної, А. Макаренка, В. Сухомлинського, О. Савченко, К. Платонова та ін. Педагогічні аспекти проблеми міжособистісної взаємодії висвітлювалися в працях В. Кан-Каліка, Ю. Кулюткіна, А. Капської, Л. Кондрашової, А. Мудрика, Л. Савенкової, А. Реана та ін.; психологічні – Г. Андрєєвої, О. Бодальова, І. Бежа, О. Киричука, Г. Ковальова, Б. Ломова, О. Леонтєєва, Л. Петровської, Б. Паригіна та ін. Певними аспектами означеної проблеми займалися Н. Бастун, А. Венгер, З. Зайцева, І. Іванова, Р. Кравченко, Е. Стребелева, які розглядали особливості соціалізації людей з обмеженими можливостями.

Втім, питання конфліктної поведінки серед людей з обмеженими можливостями має свою специфіку та залишається недостатньо вивченим сучасною наукою, тому темою роботи обрано «Соціально-педагогічну профілактику конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю».

Об'єкт дослідження – процес соціально-педагогічної профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю.

Предмет – соціально-педагогічні умови профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю (в умовах територіального центру соціального обслуговування).

Мета – теоретично обґрунтувати соціально-педагогічні умови профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю (в умовах територіального центру соціального обслуговування).

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що соціально-педагогічна профілактика конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю сприятиме зниженню рівня конфліктності означеної категорії за умов:

- формування конфліктологічної компетентності молоді;
- участі молоді у колективних видах діяльності (суспільна корисна

діяльність, спортивна діяльність, спільні святкові заходи);

- розширення кола спілкування молоді з обмеженими можливостями.

Для досягнення поставленої мети та перевірки гіпотези дослідження визначено наступні завдання:

- розкрити сутність понять «соціально-педагогічна профілактика конфліктної поведінки», молодь з інвалідністю як суб'єкт конфліктної взаємодії;

- визначити зміст, форми та методи соціально-педагогічної профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями;

- обґрунтувати соціально-педагогічні умови профілактики конфліктної поведінки серед молоді з обмеженими можливостями;

Методи дослідження:

- загальні методи наукового пізнання: діалектичний, логічний, історичний; теоретичні: аналіз літературних джерел з метою визначення науково-теоретичного підґрунтя дослідження, аналіз і синтез передового науково-практичного досвіду з даної проблеми; аналіз нормативних документів для визначення нормативно-правового підґрунтя дослідження;

- емпіричні: діагностичні методи, відповідні завданням дослідження - спостереження, бесіда, порівняння, тестування.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФІЛАКТИКИ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ СЕРЕД МОЛОДІ З ІНВАЛІДНІСТЮ

#### 1.1. Молодь з інвалідністю як суб'єкт міжособистісної взаємодії

Молодь з інвалідністю складає окрему категорію громадян, яка стикається з низкою проблем зумовлених, з одного боку, власне інвалідністю, а з іншого – ставленням суспільства до проблем інвалідності. Як і інші члени суспільства, люди з обмеженими можливостями стають учасниками конфліктних ситуацій. Втім, якщо людина без явних обмежень має можливості вирішувати конфлікти в будь-який спосіб, зокрема, вона може покинути групу, в якій відбуваються конфлікти, знайти іншу групу, в якій буде почуватися комфортно, то людина з інвалідністю часто обмежена у виборі групи і конфлікти у такій групі стають причиною майже повної соціальної ізоляції людини.

Для нашого дослідження важливим є визначення сутності поняття «молодь з обмеженими можливостями». Persons with Disabilities – людина з обмеженими можливостями. Саме так в англійськомовних країнах називають людей з інвалідністю. Є в словниках і слово invalids, але його майже ніколи не вживають щодо людини, яка внаслідок хвороби відрізняється від інших [5].

За даними соціологічних досліджень, понад 500 мільйонів осіб у світі є інвалідами в результаті розумових, фізичних або сенсорних розладів, і незалежно від того, у якій країні вони живуть, їх можливості обмежені – фізично та соціально. Біля 80% людей з інвалідністю проживають у країнах, що розвиваються. Люди з інвалідністю часто піддаються дискримінації через забобони, неосвіченість та можуть відчувати обмеження у доступі до послуг [5; 12; 22].

Тривалий час поняття «інвалідність» розглядалося тільки у медичному

аспекті та визначалося у термінах психологічної, фізіологічної, анатомічної «дефектності», «ненормальності» або «нормальності» людини. Згодом це поняття інтерпретувалося як функціональні обмеження можливостей людини (тимчасові або постійні). Поступово зміна дефініції «інвалідність» була пов'язана з уточненням понять «хвороба», «дефект», «непрацездатність», які ототожнювалися одне з одним та з «інвалідністю», в результаті чого спостерігалася певна термінологічна невизначеність. Це, своєю чергою, заважало адекватному розумінню проблеми [3; 6].

У процесі поглиблення та розширення знань про інвалідність науковцям стало зрозуміло, що «непрацездатність» – це лише один з проявів інвалідності, і тому процес інтегрування не може обмежуватися тільки заходами щодо відновлення працездатності та вироблення компенсаторних функцій організму [5].

До того ж, поняття «функціональне порушення», «фізичний дефект», «хворобливий стан» або «недоліки в розумовому розвитку» тощо, які часто використовувалися при визначенні різних форм інвалідності, залежно від певного виду захворювання, аж ніяк не давали повної картини інвалідності і лише частково розкривали сутність проблеми [3].

За останні десятиріччя значно змінилося визначення поняття «інвалідність». Якщо раніше воно тлумачилось як «функціональне порушення органів чуття» або «фізичні недоліки», то тепер воно означає несприятливе становище, в якому може опинитися людина з інвалідністю внаслідок тих чи інших дефектів розвитку [17].

Заслуговує на увагу той факт, що поряд із поняттями «інвалід», «інвалідність» використовуються в суспільстві такі дефініції, як: «люди з особливими потребами», «люди з обмеженими фізичними можливостями», «люди з інвалідністю», «люди з функціональними обмеженнями». І хоча ці терміни не є законодавчо закріпленими, але в законодавчих документах їх намагаються все частіше використовувати.

Взагалі, інвалід (від лат. *invalidus* – безсилий, хворий), відповідно до

Декларації про права інвалідів ООН, 1975 р., – це будь-яка особа, що не може самостійно забезпечити повністю або частково потреби нормальної особистісного та (або) соціального життя в силу недоліку, будь то вродженого чи ні, його (або її) фізичних або розумових можливостей. На думку А. Турубарової, поняття «інвалід» необхідно відносити не стільки до суб'єкта життєдіяльності, стільки розглядати його як соціальне явище, а саме результат взаємодії психофізичних обмежень та бар'єрів соціального характеру [8].

Згідно статті 2 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» інвалідом є особа зі стійким розладом функцій організму, зумовленим захворюванням, наслідком травм або з уродженими дефектами, що приводить до обмеження життєдіяльності, до необхідності в соціальній допомозі та захисті. На думку, О. Холостової та Н. Дементьєвої [24], інвалідність – це специфічна ситуація розвитку й стану особистості, що супроводжується обмеженнями життєдіяльності в найрізноманітніших її сферах.

У Рекомендаціях до реабілітаційних програм 44-й сесії Парламентської Асамблеї Ради Європи від 05 травня 1992 р. інвалідність визначається як обмеження в можливостях, обумовлені фізичними, психологічними, сенсорними, соціальними, культурними, законодавчими й іншими бар'єрами, які не дозволяють людині, що має інвалідність, бути інтегрованим у суспільство й брати участь у житті родини або суспільства на таких же підставах, як і інші члени суспільства [24, 26].

Є багато класифікацій відхилень у здоров'ї та розвитку. Однією з найпоширеніших є британська тризіркова шкала обмежених можливостей:

- недуга – втрата чи аномалія психічних або фізіологічних функцій, елементів анатомічної структури, що утруднює певну діяльність;
- обмежена можливість – втрата здатності (унаслідок наявності дефекту) виконувати певну діяльність у межах того, що вважається нормою для людини;
- недієздатність – наслідок дефекту або обмежена можливість конкретної людини, що перешкоджає чи обмежує виконання нею певної нормативної ролі,

виходячи з вікових, статевих або соціальних факторів [23].

Види відхилень у здоров'ї:

1) фізичні: тимчасові або постійні відхилення у розвитку і (або) функціонуванні органу (органів) людини, хронічні соматичні захворювання, інфекційні захворювання;

2) психічні: тимчасові або постійні відхилення у психічному розвитку людини (порушення мови; пошкодження мозку; порушення розумового розвитку; затримка психічного розвитку; психопатії);

3) складні: поєднання фізичних і психічних відхилень (дитячий церебральний параліч тощо);

4) важкі: поєднання фізичних і психічних відхилень, за яких оволодіння освітою в обсязі державних стандартів є неможливою (ідіотія, аутизм тощо) [23; 19].

Нині у світі є кілька моделей реабілітації людей з обмеженими функціональними можливостями. У межах медичної моделі інвалідність розуміється як особиста проблема інваліда, тобто обмежені можливості розглядаються в контексті взаємозв'язку між певною людиною та його недугою. Завдання соціально-педагогічної роботи полягає в підтриманні життєдіяльності особистості, переважно за допомогою медичних заходів, та домінуючому акценті на соціальному захисті людей з інвалідністю.

Стрижнем соціальної моделі є взаємозв'язок між людиною з обмеженими можливостями та соціумом, а не відхилення у її здоров'ї та розвитку. Обмежені можливості розуміються як наслідок того, що соціальні умови звужують можливості самореалізації людей з інвалідністю, тобто люди з інвалідністю розглядаються скоріше як дискримінована група, ніж аномальна [12].

На думку науковців, щоб подолати це, необхідна інтеграція людей з обмеженими можливостями у суспільстві через створення їм умов для максимально можливої самореалізації, а не шляхом пристосування людей з інвалідністю до норм та правил життя здорових людей. Суспільство має адаптувати наявні в ньому стандарти до потреб людей з обмеженими

можливостями для того, щоб вони не почували себе заручниками обставин та обмеженої дієздатності [5; 10].

Обмеженість можливостей проявляється і у тому, що людина з інвалідністю, зокрема молода людина, виявляється вкрай обмеженою у реалізації потреби у спілкуванні. Особливо уразливою у цьому плані є саме молодь з інвалідністю. Процес входження у доросле життя протікає болісно: найчастіше діти з особливими потребами навчаються (а часто й проживають) у спеціальних закладах інтернатного типу, тобто в осередку «собі подібних». Закінчення навчання й повернення до звичайного оточення за містом проживання стає серйозним випробуванням для подорослішої дитини – вона стикається з упередженим ставленням до себе, ставленням як до людини нижчого сорту. Не менше неприємних почуттів викликає і демонстрація жалості та не завжди потрібного співчуття. Багато з молодих людей є непрацездатними, або не можуть знайти роботу. Подальше навчання також не завжди стає можливим з різних причин.

Тому, спілкування молоді з інвалідністю часто дуже обмежене. Як правило, молоді люди стають членами однієї-двох організацій – громадської та державної. Державні організації, зокрема, територіальні центри соціального обслуговування, наразі пропонують молоді з інвалідністю своєрідні клуби спілкування на базі відділень денного перебування, де вони мають можливості для творчої самореалізації, змістовного дозвілля та головне – спілкування.

Тобто у молоді з інвалідністю формується певне коло спілкування, яке по міркам звичайної людини є занадто вузьким. Це коло обмежується певною групою осіб, зі схожими проблемами. Відсутність інших осередків спілкування змушує людину з інвалідністю постійно спілкуватися не з тими людьми, яких вона обирає, а з тими, хто також як і вона, стали членами цього угруповання за об'єктивних причин – інвалідності.

Уже одне це може стати причиною різних конфліктів у такій групі. Крім того, на нашу думку, конфліктність у таких групах зумовлюється низкою особливостей.

Отже, по-перше – причиною конфліктної поведінки стає вимушений характер спілкування, незалежно від симпатій та антипатій людини.

По-друге – постійний характер спілкування в одному і тому ж осередку та неможливість задовольнити потреби спілкування в іншому місці призводить до того, що вся енергія спрямовується тільки на цю групу. Це, в свою чергу, підвищує вимоги до групи та окремих осіб, що звичайно, провокує конфлікти.

По-третє – конфліктна поведінка серед людей з інвалідністю зумовлюються особливостями захворювання [8]. При деяких діагнозах, які стають причиною інвалідності, зокрема, діагнози психіатричного характеру, підвищується конфліктність особистості.

По-четверте – деякі науковці та практики [17; 20] відмічають, що між людьми з особливими потребами існує роз'єднаність – люди з вадами фізичного розвитку досить часто гостро реагують на символічне об'єднання їх з людьми з вадами розумового чи психічного розвитку, що також стає причинами конфліктів.

По-п'яте – у молодому віці на перший план виходять питання взаємовідносин статей, пошук коханої людини тощо. Через серйозну обмеженість у даному питанні та неможливість задовольнити потребу у коханні, конфліктна поведінка стає неминучою.

Будь-яке, а особливо важке, захворювання змінює уявлення людини про своє майбутнє, плани та очікування. Усе це спричиняє зростання психічного напруження, зміни у мотиваційній структурі особистості та стилі її реагування на оточення, можливість формування негативних рис психіки; порушує процеси соціальної взаємодії, посилюючи невдоволення оточуючими і почуття беззахисності [32].

Взагалі, люди з інвалідністю називаються численною меншиною в світі, але, на відміну від багатьох меншин, ця завжди має відкрите членство: кожен з нас може стати її членом в будь-який час внаслідок нещасного випадку, хвороби або старіння. Таким чином, інвалідність є частиною людського існування. У переважній більшості випадків інвалідність вважають наслідком



соціальних, економічних чи політичних чинників, аварії або збройного конфлікту. В даний час може існувати більше факторів, які сприяють збільшенню випадків інвалідності, у тому числі забруднення навколишнього середовища, ВІЛ/СНІД та наркоманія. Інвалідність — це також питання розвитку через його двосторонній зв'язок з бідністю: інвалідність може збільшити ризик бідності, а бідність може збільшити ризик інвалідності. У 50% випадків інвалідності можна запобігти, вони безпосередньо пов'язані з бідністю [14].

Відповідно до інформації ВООЗ, приблизно 10% дітей світу та молоді, це приблизно 200 мільйонів, мають сенсорні, інтелектуальні чи слухові порушення.

Групи всередині громади людей з інвалідністю можуть мати спільну соціально-культурну історію. Деякі групи мають спільну мову, наприклад, американську чи французьку мову жестів, шрифт Брайля або навіть деякі спеціальні терміни, які вони використовують, щоб говорити про інвалідність або про себе. Вони часто поділяють звичаї і традиції, такі як святкування просвітництва в питаннях інвалідності й гордості. Сьогодні людей з інвалідністю часто розглядають як певну культурну групу в різноманітних сферах життя суспільства. Культура інвалідності може визнавати і вітати життя людей з інвалідністю, аргументуючи це тим, що це не обов'язково щось трагічне, і їх не слід вважати меншовартісними [18].

Таким чином, під людиною з обмеженими можливостями розуміємо особу з вродженими чи набутими стійкими розладами функцій організму, що потребує допомоги для здійснення повноцінної життєдіяльності, розвитку та інтеграції в суспільство [10], таким чином підкреслюючи не лише стан здоров'я означеної категорії населення, а й наголошуючи на необхідності її розвитку та відчуття повноцінності.

В середовищі молоді з обмеженими можливостями постійно йде процес самоствердження в групі. На мотивацію їх поведінки великий вплив роблять темперамент, риси характеру і рівень вихованості. Дослідники указують, що

молодь характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм, категоричність і однозначність етичних критеріїв, оцінки фактів, подій, своєї поведінки. Властиві цьому періоду раціоналізм і небажання приймати всі на віру створюють недовіру до старших, у тому числі і до фахівців. Іноді конфлікти вирішуються самими молодими людьми, але можуть закінчуватися розривом, що для цієї категорії громадян вкрай небезпечно.

Вищезазначені особливості, які провокують конфліктну поведінку у групах молоді з обмеженими можливостями підкреслюють актуальність даного питання та зумовлюють необхідність допомоги з боку фахівців, які працюють з даною категорією.

## **1.2. Профілактика конфліктної поведінки як соціально-педагогічна проблема**

Практика показує, що молодь з інвалідністю часто не вміє вирішувати конфлікти, в їхніх конфліктах переважають деструктивні тенденції. Для знижки гостроти подібних явищ та більш продуктивного вирішення міжособистісних конфліктів необхідний соціально-педагогічний супровід. Успішність взаємодії соціального педагога з молоддю з інвалідністю залежить від знання специфіки конфліктності даної категорії та вибору адекватних способів та засобів роботи з ними [29].

Взагалі, профілактика конфліктної поведінки може проводитися в межах реабілітації та реабілітаційних заходів. Про необхідність соціальної реабілітації в Україні почали говорити в середині 90-х років ХХ ст. Соціальна реабілітація в Україні мала яскраво виражений медичний аспект та спрямовувалася переважно на осіб з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів), сьогодні спостерігається розвиток саме соціальної складової реабілітаційного процесу [15].

Необхідність соціальної реабілітації окремих груп населення/клієнтів

соціальної роботи (девіантів, інвалідів, осіб, які перебували в складних життєвих ситуаціях тощо) закріплена в численних міжнародних та вітчизняних нормативно-правових документах. Але проблемним аспектом залишається визначення загального поняття, яке б охоплювало існуючі теоретичні та практичні підходи до соціальної реабілітації [15].

Соціальна реабілітація – комплекс заходів, спрямованих на відновлення людини в правах, соціальному статусі, здоров'ї, дієздатності. Цей процес націлений не тільки на відновлення здатності людини до життєдіяльності в соціальному середовищі, але і самого соціального середовища, що зазнало негативних змін внаслідок соціальних причин.

Основними принципами соціальної реабілітації є: здійснення реабілітаційних заходів на початку виникнення проблеми; неперервність та постійність їх проведення; комплексний характер реабілітаційних програм; індивідуальний підхід до визначення об'єму, характеру та змісту реабілітаційних заходів.

Соціальна реабілітація є явищем комплексним, тому існують такі її види: психологічна, педагогічна, соціально-економічна, професійна, побутова, медична. Психологічна форма реабілітації – це вплив на психічну сферу індивіда, на подолання в його свідомості уявлення про марність лікування. Ця форма реабілітації супроводжує весь цикл лікувально-відновлювальних заходів [6].

Педагогічна реабілітація – це заходи виховного характеру, спрямовані на те, щоб хвора дитина опанувала необхідними вміннями і навичками з самообслуговування, отримала шкільну освіту. Дуже важливо виробити у дитини психологічну впевненість у власній повноцінності і сформувати правильну професійну орієнтацію. По відношенню до дорослих проводяться заходи, що передбачають їх підготовку до різних доступних їм видів діяльності, що створюють також впевненість у тому, що набуті знання у тій чи іншій галузі виявляться корисними у подальшому працевлаштуванні.

Соціально-економічна реабілітація – це цілий комплекс заходів:

забезпечення індивіда необхідним і зручним для нього житлом, що знаходиться поблизу місця роботи, підтримання впевненості в тому, що він є корисним членом суспільства; грошове забезпечення шляхом виплат з тимчасової непрацездатності або інвалідності, призначення пенсії тощо.

Професійна реабілітація передбачає навчання або перенавчання доступним формам праці, забезпечення необхідними індивідуальними технічними пристосуваннями для полегшення користування робочим інструментом, пристосування колишнього робочого місця людини з інвалідністю до її функціональних можливостей, організацію спеціальних цехів і підприємств з полегшеними умовами праці та скороченим робочим днем тощо.

Побутова реабілітація – це надання людині з інвалідністю протезів, особистих засобів пересування вдома і на вулиці (спеціальні вело та мотовізки, автомашини з пристосованим управлінням). Останнім часом велику увагу приділяють спортивній реабілітації. Участь у спортивно-реабілітаційних заходах дозволяє формувати культуру ставлення до людей з інвалідністю, коригувати іноді гіпертрофовані споживчі тенденції і, нарешті, включати дитину чи молоду людину в процес самовиховання, формування навичок вести самостійний спосіб життя, бути достатньо незалежним.

Медична реабілітація спрямована на повне або часткове відновлення чи компенсацію тієї чи іншої порушеної/втраченої функції, або на уповільнення прогресування захворювання. Право на безкоштовну медичну реабілітаційну допомогу закріплено у законодавстві про охорону здоров'я та праці, яким передбачене пенсійне забезпечення у разі втрати працездатності; право громадян на матеріальне забезпечення передбачено на весь термін непрацездатності. Реабілітація в медицині є початковою ланкою системи загальної реабілітації, бо хвора людина насамперед потребує медичної допомоги [31].

Виділяється два рівні соціальної реабілітації [39]:

1. Державний, регіональний, місцевий рівні.

## 2. Рівень індивідуальної та групової роботи.

На державному, регіональному і місцевому рівнях соціальної реабілітації будується система організаційних, правових, економічних інформаційних та освітніх заходів, що впроваджуються органами влади.

Заходи передбачають створення і функціонування системи реабілітаційних соціальних служб різної відомчої підпорядкованості та різних форм власності. На рівні індивідуальної та групової соціальної реабілітаційної роботи соціальні служби застосовують технології відновлення втрачених або набуття об'єктами реабілітації навичок і вмінь виконання соціальних функцій і ролей, формування необхідних соціальних відносин.

Передбачення можливих варіантів розвитку подій створює умови для результативного управління ними. Вважаємо, що управління конфліктами (зіткнення протилежно-спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, у міжособистісних стосунках індивідів або груп людей, пов'язане з гострими емоційними переживаннями [34, с. 11]) більш ефективно, якщо воно здійснюється на ранніх етапах виникнення протиріч. Чим раніше виявлена проблемна ситуація взаємодії, тим менші зусилля необхідно докласти для того, щоб вирішити її конструктивно. Завчасне виявлення соціальних, виробничих протиріч, розвиток яких може призвести до конфліктів, забезпечується прогнозуванням, яке являє собою обґрунтоване припущення про їх можливе майбутнє чи розвиток.

На нашу думку, важливим засобом управління конфліктами є їх профілактика, яка полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії (членів колективу), що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність їх виникнення.

У наукових джерелах під запобіганням конфліктам (або їх профілактикою) розуміється організація взаємодії та існування людей, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними. Мета профілактики (запобігання) – створення таких умов діяльності та взаємодії людей, які б мінімізували ймовірність виникнення чи деструктивного

розвитку суперечностей між ними [32].

Аналіз літературних джерел свідчить про те, що проблема профілактики конфліктів в останні роки набуває особливої актуальності і практичної значущості, що зумовлено, передусім, трудоємкістю безпосереднього розв'язання вже розгорнутих конфліктів. Запобігти конфліктам значно легше, ніж конструктивно розв'язати їх. Профілактика потребує менших витрат сил, засобів, часу і запобігає навіть тим мінімальним деструктивним наслідкам, які має будь-який конструктивно розв'язаний конфлікт [31].

Поняття конфлікту сьогодні не належить одній певній галузі знань. Це соціальний феномен, який проникає в усі сфери людського соціуму, тому його й почали вивчати фахівці різних галузей науки. Проте більшість дослідників зосереджували свою увагу на загальних рисах цього явища, тоді як нашим завданням є з'ясування поняття одного з різновидів конфлікту, а саме – міжособистісного, а також розкриття його специфіки в контексті педагогічної науки.

Конфлікт, що тлумачиться як «зіткнення протилежних інтересів, поглядів; серйозна розбіжність, гостра суперечка» [37, 215], є звичним явищем для процесу, учасники якого взаємодіють для досягнення єдиного результату, оскільки шляхи, що ведуть до нього, кожним уявляються по-різному. Це те, що деякі дослідники називають «не підтвердження рольових очікувань, які висувають один одному партнери спілкування» [34]. Сучасна конфліктологія визначає конфлікт як «спеціально організовану взаємодію, яка дозволяє утримувати єдність дій, що зіштовхнулися, за рахунок процесу пошуку або створення ресурсів і засобів розв'язання суперечності» [38, 27]. Під конфліктом розуміють також «найбільш гострий спосіб усунення суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, який полягає в протидії суб'єктів конфлікту і звичайно супроводжується негативними емоціями» [32, 81].

Українські вчені Г. Ложкін та Н. Пов'якель розглядають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії, наголошуючи на тому, що поняття

різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму [33].

Огляд зарубіжної літератури показує, що практично кожній психологічній теорії притаманне власне трактування конфлікту. Перші спроби створити теоретичні підходи до проблеми конфлікту були здійснені у другій половині XIX століття. Однак відносно цілісні концепції конфліктів з'явилися у зарубіжній психології на рубежі XIX-XX століть. Аналіз підходів до дослідження проблеми конфлікту в даний період свідчить, що вони формувалися в руслі традиційних напрямів психології, відображаючи теоретичні конструкції, властиві даній течії. Ці підходи стали основою, на яку спираються західні психологи при вивченні конфліктів в останні 40-45 років. Отже, в психологічній науці існує значна кількість теорій, які обґрунтовують конфліктну поведінку суто з психологічних позицій. Вчені, що були засновниками таких концепцій, не відкидали роль соціального середовища, в якому відбуваються всі процеси міжособистісної взаємодії. Однак, на їх думку, соціальні фактори є не основними, вони підлягають контролю і детермінації з боку психології особистості. Їх позицію можна звести до наступного положення: якщо конфлікти виникають під дією соціальних чинників, отже, їх можна певним чином контролювати, змінювати або попереджувати. На відміну від соціальних факторів, психологічні стримати неможливо, вони існують разом з людиною, залежать від її особистісної сфери, свідомості і навіть підсвідомості [32].

Хоча всі розглянуті теоретичні підходи не виділяють міжособистісний конфлікт окремо, зазначимо, що в більшій мірі вони стосуються саме зіткнення особистостей. Але найбільший внесок у дослідження міжособистісних конфліктів вніс, на нашу думку, М. Дойч. У його теорії конфлікт описується як наслідок об'єктивного зіткнення інтересів. Він виділяє два типи взаємодії: конкуренція і кооперація.

Конфліктним, на думку М. Дойча, є конкурентна взаємодія, тому

досягнення цілей однієї сторони заважає досягненню цілей іншої сторони.

Суперництво викликає використання тактики загрози та хитрості; обмеження комунікації; мінімізацію усвідомлення подібності в цінностях і збільшення чутливості до протилежних інтересів тощо. Кооперація, навпаки, є найбільш ефективним типом взаємодії. Її відрізняє: відкритість у комунікації, посилення сприйнятливості учасників подібністю і спільністю інтересів, збільшення бажання допомагати іншим тощо.

Конфлікт, як вважає М. Дойч, може бути конструктивним або деструктивним. Конфлікт є конструктивним, якщо його учасники задоволені результатом конфлікту. Ознаками деструктивного конфлікту є: розширення і ескалація, тобто конфлікт стає незалежним від початкових причин, і в разі усунення причин конфлікт триває. В цілому, продуктивний розвиток конфлікту М. Дойч бачить у спільному зусиллі сторін для вирішення проблеми і порівнює з рішенням творчих завдань [39].

Міжособистісні конфлікти є найпоширенішим типом конфліктів. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зрештою зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбуваються зіткнення між лідерами або представниками держав. Описуючи конфліктну ситуацію у міжособистісних відносинах Н. Грішина зазначає: «це ситуація, в якій має місце протиріччя між її учасниками, що проявляються в їх протидії один одному (протистоянні, протиборстві) і супроводжується афективними проявами» [36, 108].

Учасники міжособистісного конфлікту переживають його як значущу психологічну проблему, що вимагає вирішення. Таке протистояння викликає активність сторін, спрямовану на подолання виниклого протиріччя і вирішення ситуації в інтересах обох чи однієї із сторін.

З міжособистісними конфліктами ми стикаємося постійно, але називаємо у побуті їх по-різному. Це може бути і побутова суперечка, і з'ясування стосунків між подружжям, і трудовий конфлікт.

Якщо звернутися до загальної теорії конфліктів, та всі міжособистісні



конфлікти мають спільні риси [51]:

- 1) наявність, як мінімум, двох сторін;
- 2) наявність зони незгоди між сторонами, яку не завжди можна легко розпізнати і межі якої є рухливими (можуть звужуватися та розширюватися);
- 3) мотиви кожної із сторін визначають процес, який називають формуванням цілі;
- 4) дії, які конфліктні сторони спрямовують одна проти одної (створення прямих чи опосередкованих перешкод, завдання шкоди майну чи репутації іншого, погрози, насильство, приниження);
- 5) однакові стадії розвитку конфлікту:
  - перед конфліктна;
  - інцидент;
  - ескалація;
  - кульмінація;
  - завершення конфлікту;
  - постконфліктна ситуація;
- 6) приблизно однакові способи вирішення конфліктів.

Проте міжособистісні конфлікти мають і свої специфічні відмінності. У кожному міжособистісному конфлікті можна виділити дві тісно пов'язані між собою сторони:

- 1) змістова: наявність предмета суперечки, справи або питання, яке викликало незгоду;
- 2) психологічна: пов'язана з особистісними особливостями учасників конфлікту, з їхніми емоційними реакціями на причини конфліктів, на дії іншої сторони, на хід конфлікту, один на одного [47].

Важливим є те, що у міжособистісному конфлікті психологічна сторона часто затуляє собою змістову.

Конфліктна поведінка може виявлятися у різних формах. Основними формами вияву є:

- 1) суперечка: найпоширеніша форма, при цьому характеризується

найменшою напруженістю;

2) чвари: тривала смуга ворожості, яка супроводжується невинними суперечностями;

3) сварка - тривала дріб'язкова суперечка з взаємними образами.

Якщо критерієм розмежування різних форм міжособистісного конфлікту взяти міру активності та гостроти суперництва учасників, то можна виділити такі форми міжособистісних конфлікту [51]:

1) суперництво – міжособистісна взаємодія, яка спрямована на випередження партнера у досягненні якоїсь мети, прагнення переважити, перемогти когось;

2) ізоляція - прагнення відділити суперника, ізолювати його, відокремити від навколишнього середовища, від спілкування з іншими.

За ступенем наростання напруженості у конфліктних взаєминах можна виділити ще одну групу форм міжособистісних конфлікту:

1) ворожість – стосунки, пройняті недоброзичливістю, неприязню, взаємною ненавистю;

2) сутичка – зазвичай нетривала ворожа взаємодія;

3) зіткнення – ще напруженіша форма конфлікту, яка виявляється як зустріч ворожих людей чи груп у бійці, бою і т. ін.

Інша група міжособистісних конфлікту включає в себе такі види:

1) принципове зіткнення сторін, у якому реалізація цілей та інтересів одного опонента може бути досягнута лише за рахунок пригнічення інтересів іншого;

2) конфлікт, який зачіпає лише форму стосунків між людьми, але при цьому не гнобить їхніх духовних, моральних та матеріальних потреб та інтересів;

3) уявні суперечності, спровоковані або неправдивою (викривленою) інформацією, або неправильною інтерпретацією подій та фактів.

Спроби систематизувати міжособистісні конфлікти здійснені багатьма дослідниками. Н. Грішина виділяє конфлікти цінностей та ресурсні конфлікти

(або конфлікти інтересів) [36]. А. Гірник класифікує міжособистісні конфлікти за основною причиною на конфлікти інтересів, інформаційні конфлікти, організаційні (структурні) конфлікти, конфлікти спілкування (поведінки і стосунків), конфлікти систем цінностей [40].

Деякі автори наводять класифікацію за формами прояву конфліктів: суперечка, чвари, сварка; за ступенем гостроти протистояння учасників конфлікту: суперництво та ізоляція; за ступенем наростання напруженості: ворожість, сутичка, зіткнення [41].

Первинна ланка у вирішенні будь-якого конфлікту – це з'ясування причини та прогнозування його подальшого протікання з метою коригування та усунення небажаних наслідків.

Щоб спрогнозувати конфлікт, треба спочатку розібратися, чи є проблема, яка виникає в тих випадках, коли є протиріччя, неузгодженість. Далі встановлюється напрямок розвитку конфліктної ситуації. Потім визначається склад учасників конфлікту, де особливу увагу приділено їх мотивам, ціннісним орієнтаціям, відмінним рисам і манерам поведінки. Нарешті, аналізується зміст інциденту [31].

Важливо відслідковувати сигнали, що попереджають про розвиток конфлікту:

- криза (у ході кризи звичайні норми поведінки втрачають силу, і людина стає здатною на крайності);
- непорозуміння (викликається тим, що якась ситуація пов'язана з емоційною напруженістю одного з учасників, що призводить до спотворення сприйняття);
- інциденти (якась дрібниця може викликати тимчасове хвилювання або роздратування, але це дуже швидко проходить);
- напруга (стан, що спотворює сприйняття іншої людини і його вчинків, взаємовідносини стають джерелом безперервного занепокоєння, дуже часто будь-яке непорозуміння може перерости в конфлікт);
- дискомфорт (інтуїтивні відчуття хвилювання, страху, які важко

висловити словами) [38].

У практиці соціального педагога найбільш важливий аналіз конфліктної ситуації. Інцидент, наприклад, можна заглушити шляхом «натиску», тоді як конфліктна ситуація в цьому випадку зберігається, приймаючи затяжну форму і негативно впливаючи на життєдіяльність колективу. Соціальному педагогу в профілактичних цілях необхідно орієнтуватися у стилях поведінки, що призводять до виникнення конфлікту, серед них:

- домінантність у спілкуванні, консерватизм у мисленні, необґрунтована критичність до партнера;
- порушення персонального простору партнера;
- різке і несподіване прискорення темпу розмови, навмисне створення дефіциту часу при вирішенні проблеми;
- приниження особистості партнера і його прав (перебивання, ігнорування контактів, применшення його внеску у загальну справу, небажання визнати його правоту в судженнях і т.п.);
- постійне нав'язування своєї точки зору;
- демонстрація своєї постійної зайнятості;
- підкреслення різниці з партнером на свою користь;
- нещирість, нестриманість, негнучкість, несправедливість [34].

У самому загальному вигляді, профілактика конфліктів – це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення.

Профілактика конфліктів є не менш важливою, ніж уміння конструктивно їх вирішувати. За умови ефективної профілактики можна уникнути навіть найменших негативних наслідків, які можуть виникнути внаслідок конфлікту, який був вирішений конструктивно.

Попередженням конфліктів можуть займатися як суб'єкти соціальної взаємодії, так і спеціально підготовлені фахівці. За А. Анцуповим та А. Шипіловим виділяють чотири напрями, за якими потрібно проводити роботу з попередження конфліктів:

- 1) створення об'єктивних умов, які перешкоджають виникненню та деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- 2) оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій;
- 3) усунення соціально-психологічних чинників виникнення конфліктів;
- 4) блокування особистісних чинників виникнення конфліктів.

Здебільшого профілактику конфліктів треба здійснювати одночасно за всіма зазначеними напрямками [32]. Автори також зазначають, що соціальна взаємодія має несуперечливий характер тоді, коли вона є збалансованою. Вони виділили п'ять балансів, при порушенні яких може виникнути конфлікт.

1. Баланс ролей. У соціальній взаємодії її учасники можуть грати щодо один одного ролі старшого, рівного або молодшого за своїм соціальним статусом. Якщо партнери по спілкуванню приймають свої ролі, рольового конфлікту не виникає. Найвищий конфліктний потенціал має роль старшого, хоча вона часто для людини є психологічно найбільш комфортною. Найсприятливішою у плані попередження конфліктів є взаємодія з оточенням на рівних.

2. Баланс взаємозалежності у рішеннях та діях. Всі люди прагнуть свободи та незалежності. Однак наша свобода не має обмежувати свободи тих, хто поряд. Якщо одна людина відчуває надмірну залежність від іншої, це може викликати у неї дискомфорт, спровокувати конфліктну поведінку.

3. Баланс взаємних послуг. Упродовж життя кожна людина надає допомогу іншим людям і отримує допомогу від інших людей. Однак, якими б альтруїстичними почуттями не керувалась би людина, свідомо чи несвідомо вона фіксує послуги, які надала сама чи отримала від інших.

4. Баланс збитків. Людям властиве почуття помсти: якщо ми маємо збитки внаслідок дій інших людей, ми прагнемо також заподіяти певну шкоду тому, з чияї вини ми постраждали. Завдання збитків може зруйнувати взаємини і стати підґрунтям для виникнення конфлікту.

5. Баланс самооцінки та зовнішньої оцінки. У процесі соціальної

взаємодії відбувається постійне оцінювання людьми один одного.

6. Дж. Г. Скотт виділяє баланс відповідальності. На її думку, потенційно конфліктною є ситуація, у якій одна із сторін бере на себе занадто велику або занадто малу відповідальність. У першому випадку індивід, який взяв на себе занадто велику відповідальність, може відчувати перевантаження, втому через необхідність виконувати додаткову роботу та відсутність підтримки. Якщо ж відповідальність занадто мала, може відчувати зменшення своєї значущості, залежність від інших та втрату індивідуальності. В обох випадках можуть виникнути почуття образи та роздратованості, які лежать у основі конфлікту. Отже, однією з умов профілактики конфліктів є справедливий розподіл відповідальності [32].

Технологія попередження конфліктів – це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на перед конфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких вирішується суперечність.

Попередження конфлікту може бути частковим – нівелювання дії однієї з причин окремого конфлікту; повним – нейтралізація усіх чинників, які лежать в основі конфлікту.

Науковці виділяють два рівні діяльності, що спрямована на попередження конфліктів: загальносоціальний; психологічний.

Попередження конфліктів на першому рівні передбачає виявлення та усунення суттєвих економічних, соціальних, політичних чинників, які дезорганізують соціальне життя. З метою попередження негативних соціальних явищ потрібно послідовно проводити економічну, соціальну та культурну політику в інтересах усіх верств населення, зміцнювати законність та правопорядок, підвищувати культурний рівень суспільства.

Психологічний рівень попередження конфліктів передбачає вплив на суб'єктивні чинники і здійснюється за допомогою психотерапії, психологічного консультування та соціально-психологічного тренінгу [42].

Таким чином, попередження міжособистісних конфліктів є одним з найважливіших завдань будь-якого колективу, особливо це стосується

колективу молоді з обмеженими можливостями; попередити конфлікт набагато легше, ніж конструктивно вирішити його. Крім того, профілактика в будь-якому разі є економічно більш доцільною.

Профілактика міжособистісних конфліктів серед юнаків та дівчат з інвалідністю повинна вестися одночасно по всіх напрямках: створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій; оптимізація організаційно-управлінських умов взаємодії молоді; блокування особистісних причин виникнення конфліктів; усунення соціально – психологічних причин виникнення міжособистісних конфліктів серед юнаків та дівчат, проведення просвітницької роботи.

Запобіганню конфлікту сприяє все, що забезпечує збереження нормальних міжособистісних стосунків, зміцнює взаємну повагу й довіру.

### **1.3. Сутність та зміст соціально-педагогічної профілактики конфліктної поведінки серед молоді з обмеженими можливостями**

Профілактика конфліктної поведінки як процес може відбуватися у різних осередках, що займаються проблемами осіб з інвалідністю. Представимо огляд таких осередків.

Важливою складовою європейського поступу України є активізація діяльності у сфері захисту людей з обмеженими фізичними можливостями. Існує суттєва необхідність соціалізації цієї категорії населення. Особам з інвалідністю має бути надана можливість та створені умови для повноцінної участі у всіх сферах суспільного життя нарівні з іншими категоріями громадян.

За даними досліджень, кількість осіб з особливими потребами постійно зростає, хоча причини і наслідки інвалідності можуть бути різними: зумовленими як неоднаковими соціально-економічними обставинами, так і різним ступенем забезпечення державами добробуту своїх громадян. Нині можна говорити про глобальний характер проблеми інвалідності – в усьому

світі ті чи інші можливості обмежено приблизно в кожній десятій людині (650 млн людей), з них майже 470 млн осіб працездатного віку [46].

Відповідно до основних принципів соціально орієнтованої ринкової економіки на державу покладаються функції з формування норм і цінностей, спрямованих на створення оптимальної функціональної структури суспільства. У сучасних умовах держава має забезпечувати реалізацію таких загальноцивілізаційних цінностей, як:

- економічна ефективність діючої особи;
- людська гідність (рівність можливостей та мінімальний рівень споживання);
- збільшення рівності здобутків;
- свободу (вибору й здійснення підприємницької діяльності, конкуренції, отримання й поширення інформації, вибору місця проживання тощо);
- збереження інституційних цінностей (сім'ї, національного суверенітету держави та ін.) [35].

Діяльність держави полягає в розробці заходів, створенні відповідних інститутів, застосуванні механізмів, призначених забезпечувати життєві та соціальні потреби інвалідів, реалізовувати громадянські права та свободи, створювати рівні можливості для їх інтеграції в суспільство, сприятливі умови для забезпечення соціальної, медичної, трудової реабілітації інвалідів. Органи державної влади та місцевого самоврядування зобов'язані створювати нормативно-правову базу відповідно до міжнародного законодавства, а також відповідні інституції, сприяти розвитку громадських організацій у цій сфері, забезпечити у належному обсязі матеріально-фінансову складову соціального захисту осіб з інвалідністю, розширювати та вдосконалювати перелік соціальних послуг, активно сприяти професійній реабілітації осіб [58].

Держава включає мережу профільних міністерств, відомств та відповідних закладів. Нині у сфері управління різних відомств функціонує 557 реабілітаційних установ. Міністерству соціальної політики України



підпорядковано: – 289 реабілітаційних центрів та відділень: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів; 15 реабілітаційних установ професійної реабілітації інвалідів; 6 міжрегіональних центрів; 7 обласних та міських; Державна служба зайнятості; Фонд соціального захисту інвалідів. Важливу роль відіграє система професійної реабілітації інвалідів, яка має забезпечувати повернення або залучення їх до зайнятості в доступних за станом здоров'я умовах праці, з урахуванням їх фізичних можливостей та особистих схильностей [58].

Для попередження та розв'язання конфліктів необхідно детальніше розглянути природу їх виникнення та форми вираження. У вітчизняних дослідженнях конфлікт в основному розглядається як «зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок та поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії» [44, 174].

Виникнення конфліктів, на думку О. Лесько [45], є об'єктивним і неминучим явищем. Адже життя – це постійний діалектичний процес виникнення проблем та творчого їх вирішення. Якщо у стосунках між людьми проблеми не виникають, тоді наявним є факт «застою», відсутності розвитку. Взаємини людей, у яких відсутні конфлікти, поступово згасають. Конфлікти в свою чергу породжують відповідальність і небайдужість, стимулюють оновлення і поліпшення відносин між людьми. Тому проблема, здебільшого, полягає не в наявності самого факту конфлікту, а в тому, який він носить характер – деструктивний чи конструктивний і яким чином він розв'язується.

Конструктивна та деструктивна сутності конфліктів визначаються у працях М. Кашапова, Л. Долинської та ін. [39; 41]. Деструктивний конфлікт виникає, коли одна із сторін наполегливо і жорстко наполягає на своїй позиції і не бажає враховувати інтереси іншої сторони і коли один із опонентів вдається до етично засуджених методів боротьби, прагне психологічно подавити партнера, дискредитує і принижуючи його. Деструктивний конфлікт переводить причини, що призвели до конфлікту, на «особистості». Дана настанова не веде до вирішення конфлікту, а навпаки, його загострює (зростає

упередженість проти партнера, напруга у взаємовідносинах, посилюються неприємні почуття та переживання, виникають стреси та ін.). Прикладом деструктивного конфлікту є сварка, коли кожна з конфлікуючих сторін висловлює свою негативну оцінку особистості опонента.

Конструктивний конфлікт базується не на «особистостях», а на виявленні об'єктивних причин незгоди (різні точки зору на проблему, способи вирішення проблеми тощо). Даний підхід переводить процес проходження конфлікту від конфронтації до співробітництва. В основі співробітництва, з одного боку, лежить повага до себе, почуття власної гідності, чесність, намагання знайти справжню причину конфлікту, а з іншого – повага до інших, дружелюбність, визнання права інших на власну точку зору, позицію. Дана поведінка в конфлікті приводить до більш глибокого розуміння проблеми, взаємодовіри, готовності зрозуміти один одного і, в подальшому, вирішення (улагодження) конфлікту.

Міжособистісний конфлікт – конфлікт між окремими особами, очікування чи навіть цінності яких різні. Щоб керувати конфліктом та уміти його вирішити необхідно розуміти причини його виникнення. До причин виникнення конфліктів спеціалісти відносять [44; 45]:

- різниця в психологічних особливостях людей (темперамент, характер та ін.);

- погана комунікація, яка призводить до того, що при відсутності об'єктивних причин виникнення конфліктної ситуації одна або всі сторони конфліктної взаємодії вважають, що їх відносини мають конфліктний характер. Це обумовлено, зокрема, неправильним трактуванням думок, висловлювань, вчинків однієї людини іншою. Це може бути відсутність взаєморозуміння. Одна із причин такого викривленого уявлення – недостатність спілкування, людських контактів, а інша – психологічна замкнутість, невміння або побоювання виявити до оточуючих свою доброту, увагу, щиросердечність;

- різниця в поглядах, системі цінностей;
- різниця в цілях та інтересах;

- відмінність в манері поведінки;
- різниця в рівні освіти.

Для ефективного керування конфліктом необхідно знати динаміку розгортання конфлікту. Динаміка конфлікту – послідовна зміна стадій і етапів, які характеризують процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації до її вирішення [34].

Стадії (етапи) конфлікту

1. Виникнення конфліктної ситуації.
2. Усвідомлення ситуації як конфліктної хоча б однією із сторін.
3. Стадія конфліктної поведінки або взаємодії.
4. Стадія вирішення конфлікту.

О. Шевчук зазначає, що конфлікт може виникати як наслідок організації певної справи, або неспівпадання рольових очікувань, неадекватної самооцінки, нечітко окреслених прав та обов'язків, некритичності та нестабільності, дезінформації в міжособистісних стосунках [44].

У молоді з обмеженими можливостями часто буває не сформована здатність знаходити самостійний вихід з несприятливої ситуації, знімати негативні емоційні напруження за допомогою внутрішньо особистісної саморегуляції. За умови довготривалого і гострого конфлікту з колективом чи окремою його частиною, в атмосфері, коли людина некомфортно почувається у значущому для неї колі явищ, коли нові негативні емоційні переживання нашаровуються одне на одне, коли необхідно з декількох варіантів розв'язків вибрати один, оптимальний, з'являється відчуття тривожної вразливості, різко погіршуються можливості саморегуляції, може відбутися нервовий зрив, виникнути невротичний стан, що впливає на подальший розвиток особистості.

У результаті цього народжується вузькість інтересів, пасивність, патологічна зніченість, створюється бар'єр на шляху адаптації в новому колі осіб, у незнайомому колективі. А так як конфлікти неминучі супутники нашого життя, можна і потрібно виховувати здатність у різних конфліктних ситуаціях відстоювати свої переконання спокійно, без різких емоційних зривів.

Як зауважує А. Гірник [40], тягар наслідків нерозв'язаних конфліктів є досить сильним, оскільки вони сіють розчарування, показують характери, створюється пригніченість, приховані та відкриті протести, грабіжництво, пияцтво, хуліганство. Спілкування в колективі, де конфлікти успішно розв'язуються і нейтралізуються, спілкування, у результаті якого в особистості формується активний моральний досвід розв'язання конфліктних ситуацій різного рівня складності забезпечує єдність причинної та суспільної необхідності в усвідомленні обов'язку, а тому є умовою етично чи педагогічно позитивної поведінки.

Таким чином, конфлікт – складне психологічне явище, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості і складу учасників, форми вияву, результатів та ін. Кожен конфлікт розвивається і має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні (часто – протилежні) позиції, по-різному усвідомлюють та переживають ситуацію, що виникла. Для попередження і вирішення конфліктів доцільно дотримуватись певної послідовності психологічно оптимальних дій з урахуванням конкретної ситуації [35].

А. Анцупов [31] пропонує відстежувати сигнали, що застерігають про розвиток конфлікту:

- криза (в ході кризи звичні норми поведінки втрачають силу і людина стає здатною на крайності);
- непорозуміння, викликане певною ситуацією та пов'язане з емоційною напруженістю одного з учасників, що приводить до спотворення сприйняття);
- інциденти (якась дрібниця може викликати тимчасове хвилювання або роздратування, але це дуже швидко проходить);
- напруга (стан, який спотворює сприйняття іншої людини та її вчинків, взаємостосунки стають джерелом безперервного занепокоєння, дуже часто будь-яке непорозуміння може перерости в конфлікт);
- дискомфорт (інтуїтивні відчуття хвилювання, страху, які важко висловити).

Аналіз літературних джерел дозволив визначити певні шляхи розв'язання конфліктів [33; 38 та ін.]. По-перше, за будь-яким конфліктом відверто чи приховано знаходяться інтереси людей, ось чому завжди слід в'яснити, чи є у вас щось спільного в інтересах, незважаючи на наявність конфліктної ситуації. Необхідно проаналізувавши, зрозуміти, які існують розбіжності в особистих інтересах сторін стосовно до загального інтересу. Розібратися в суті інтересів вашого партнера і пояснити йому ваші бажання. Нарешті, обговорити, які можуть бути взаємні спільні кроки, аби можна було подолати конфлікт.

По-друге, прагнути такої згоди, яка б могла максимально задовольняти інтереси кожної із сторін, при цьому вести розмови чи переговори без образ, тим більше без ультимативних вимог.

По-третє, користуватися максимально об'єктивними і справедливими критеріями, показати, що ви не бажаєте ущемити чи заперечити бажання вашого партнера, але, водночас, переконати його, що існує межа поступок, за яку ви не можете відступити, не втративши власної гідності.

Науковці відзначають, що динаміка конфлікту значною мірою визначається тим, яка стратегія поведінки в конфліктній ситуації раніше сформувалась у його учасників [36; 39; 42]. Ця стратегія визначається двома параметрами: наступальність та кооперативність. Перший – це наполегливість у реалізації власних інтересів, другий – здатність враховувати інтереси іншого. Сполучення цих параметрів дає п'ять тактик поведінки:

1) співробітництво (висока наступальність і висока кооперативність) – дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей;

2) протиборство (висока наступальність і слабка кооперативність) – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску;

3) поступливість (слабка наступальність і висока кооперативність) – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера;

4) уникнення (слабка наступальність і слабка кооперативність) –

прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення;

5) компроміс (середні значення наступальності і кооперативності) – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони повною мірою.

Правильною може бути кожна зі стратегій, усе залежить від ситуації розвитку конфлікту.

Як зазначає О. Шевчук [44], у практиці соціального педагога найбільш важливий аналіз конфліктної ситуації. Тому що інцидент, наприклад, можна заглушити шляхом «натиску», тоді як конфліктна ситуація в цьому випадку зберігається, приймаючи затяжну форму і негативно впливаючи на життєдіяльність колективу.

При вирішенні конфліктів, автор вважає найбільш психологічно ефективними такі напрями:

1) попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів колективу – доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборство виявляється ще не відкрито, а в непрямій, потайній формі (наприклад, «Чому я повинен працювати за інших?», «Нащо нам ці додаткові проблеми?» та ін.);

2) досягнення взаєморозуміння – передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти.

Учасників слід спонукати до «стратегії переговорів»: розкласти конфлікт на складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи навіть зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;

3) переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень –

виявляється у забороні нетактовних нападок, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та регулювання їх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється незначність приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;

4) трансформація мотивів конфронтації (протиборства) у мотиви пошуку згоди – здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників та оточення (родичів, близьких, колективу тощо), аморальності боротьби заради задоволення власних егоїстичних інтересів. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях регулювання взаємостосунків між людьми.

На думку науковців, попередити конфлікт – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину [31; 40]. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, рекомендується спробувати зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для партнера, чому вона викликає такі переживання.

Причина не завжди «в сьогоднішньому», конфлікт може бути відстроченим у часі. Людину образили, повелися з нею несправедливо, але вона чомусь не змогла належним чином (у власному розумінні) відповісти [44].

Вчені пропонують досить прості, але ефективні правила поведінки, щоб не провокувати конфлікт [31]. На нашу думку, соціальний педагог має знати наступні рекомендації:

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;
- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;
- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;
- ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для

оточуючих;

- не прагніть принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію;

- не наполягайте на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

У конфліктологічній літературі вирізняють первинну і вторинну профілактику конфліктів [33]. Первинна психопрофілактика конфліктів полягає насамперед у психологічній освіті. Вторинна психопрофілактика передбачає безпосередню роботу в групах ризику, напруги, протистояння, в групах із високим потенціалом конфліктогенності та ескалації конфліктів.

Важливим засобом попередження конфліктів є врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, які нерідко страждають на різні комплекси; особистостей, невдоволених своїм статусом у суспільстві, в сім'ї, організації, що потребують постійного задоволення болючого самолюбства й зняття внутрішньої напруги.

Ефективним методом профілактики та попередження конфліктів є уникнення конфліктних типів. В. Андреев [47] рекомендує:

- не прагнути будь-що домінувати;
- бути принциповим, проте не боротися лише заради принципів;
- пам'ятати, що прямолінійність - це добре, проте не завжди;
- частіше посміхатися (посмішка мало коштує, проте дорого цінується);
- пам'ятати, що традиції - це добре до певної міри;
- говорити правду потрібно, але це потрібно робити вміло;
- прагнути бути незалежним, але не самовпевненим;
- не перетворювати настирливість у надокучливість;
- не чекати справедливості для себе, якщо ти сам несправедливий;
- не переоцінювати своїх здібностей і можливостей;
- не виявляти ініціативи там, де її не потребують;
- виявляти доброзичливість;
- виявляти витримку й спокій у будь-якій ситуації;
- реалізувати себе у творчості, а не в конфліктах.



Важливою умовою профілактики виникнення й ескалації конфліктогенів, як стверджують Г. Ложкін і Н. Пов'якель [33], має бути підвищення психологічної культури та психологічної освіти, які сприятимуть:

- запобіганню застосування конфліктогенів у спілкуванні;
- самовдосконаленню сфери спілкування, оволодінню культурою спілкування та поведінки;
- самовдосконаленню особистості й позбавленню егоцентризму, агресивності та схильності до маніпулювання, підвищенню самооцінки, поваги до себе та інших;
- підвищенню стресостійкості та формуванню толерантності до фрустрації, «імунітету» на ситуативні та «комунальні» конфліктогени спілкування;
- формування в особистості усвідомлення й рефлексії чужих (але значущих для себе) і своїх конфліктогенів.

Різноманіття причин конфліктів, що ми вже раніше розглядали, умовно можна розбити на дві великі групи: об'єктивні, або соціальні, та суб'єктивні, або психологічні. Науковці пропонують розглянути їх з позиції можливого профілактичного впливу [34; 36]. Заходи щодо попередження конфліктів першої групи причин можна звести до наступного:

- політика реалізації заходів повинна базуватися на принципах рівності і соціальної справедливості;
- зміцнення у всіх сферах життя суспільства правового принципу;
- підвищення рівня культури населення, одним з елементів якого виступає культурологічна грамотність.

Повноцінна реалізація заходів цих програм виключає раптовість виникнення, насамперед, деструктивних конфліктів. Важливим інструментом тут повинні виступати засоби масової інформації, що можуть з інформаційного поля свідомості людей виводити самі поняття насильства й агресії, формувати ціннісні орієнтири на повагу прав особистості, доброзичливості і терплячості у взаєминах.

Велику роль при врахуванні в практичній діяльності загальних причин різноманітних конфліктів відіграє застосування дедуктивного методу, особливо під час аналізу причин конфліктів міжособистісного характеру, усередині малих груп і міжгрупових конфліктів.

У будь-якому соціально обумовленому конфлікті завжди присутня своя психологічна складова. Розвинута психіка є невід'ємною якістю людини, що повинна проявлятися у всіх формах її діяльності. Цим може пояснюватися і її відносна незалежність від природного і соціального середовища. Серед форм людської активності можна виділити форми конфліктного характеру, де психологічний аспект буде переважати над соціальним. До подібного конфлікту можна віднести конфлікти, викликані почуттям обманутої довіри, взаємної ворожості, ураженого самолюбства, сумнівами в правильності свого вибору і т. ін. Незважаючи на свою ідеальну природу, ці мотиви можуть набути досить конкретних і драматичних форм агресивної поведінки учасників конфлікту.

Попередити або послабити конфлікт такого психологічного рівня можливо, тільки нейтралізуючи агресивність почуттів і послаблюючи ворожу рішучість людини. Щоб виявити причини трансформації подібних агресивних установок, думок і почуттів, необхідно на ранніх етапах зародження психологічної ситуації глибоко проаналізувати подібні мотиви всіх учасників протистояння. Тільки після цього можливе блокування розвитку конфлікту чи інших руйнівних сплесків. Подібна робота повинна стати повсякденною. Її метою має бути створення такої морально-психологічної атмосфери, яка б виключала саму можливість виникнення прояву агресії.

Центральною проблемою тактичної профілактики конфліктів є підтримка і зміцнення в колективі співробітницьких взаємин. Проблема є комплексною, тому і вимагає комплексного вирішення за допомогою методів соціально-психологічного, організаційно-управлінського і морально-етичного характеру. Л. Долинська [42] виділяє такі методи:

- метод згоди припускає проведення заходів, націлених на залучення

потенційних конфліктантів у загальну справу, у ході якої в можливих супротивників з'являється більш або менш широке поле загальних інтересів, вони звикають до спільної діяльності і спільного вирішення виникаючих проблем;

- метод доброзичливості, або емпатії, здатності до співчуття, розуміння внутрішнього стану, готовності сприяти практично. Цей метод вимагає виключення невмотивованої ворожості, агресивності, невічливості. Використання цього методу особливо важливе в кризових ситуаціях.

- метод збереження репутації партнера, поваги до його гідності. При виникненні будь-яких розбіжностей, зумовлених конфліктом, найважливішим методом попередження негативного розвитку подій є визнання гідності партнера, вираження належної поваги до його особистості. Визнаючи гідність й авторитет опонента, ми тим самим стимулюємо адекватне відношення до нашої гідності й авторитету.

Діючим інструментом профілактики конфлікту може стати метод взаємного доповнення. Він спирається на такі здібності партнера, якими не володіємо ми. Метод взаємодоповнення особливо важливий під час формування робочих груп, команд, що комплектуються згідно з даним принципом, забезпечуючим їх працездатність на достатньому рівні [32].

Метод антидискримінаційної гуманної політики вимагає виключення висвітлення переваги одного партнера над Іншим, і взагалі будь-яких відмінностей між ними. З цією метою в управлінні часто використовують елементи зрівняльного матеріального заохочення всіх працюючих в організації. Не можна плутати зі схожим висловом – «зрівнялівка» [34]. Подібний прийом передбачає чіткі критерії винагороди за рівноцінність вкладеної праці. З погляду профілактики конфліктів рівноцінний метод розподілу має безсумнівні переваги, що дозволяють уникнути появи таких негативних емоцій, як почуття заздрості, образи, що можуть стати поживним ґрунтом для зародження конфліктної протидії. В інтересах підвищення антиконфліктного потенціалу в організації доцільно розподіляти заслуги і нагороди на всіх, навіть якщо вони

значною мірою належать комусь одному. Поширеність подібного методу в японському менеджменті великою мірою пояснюється особливістю їхньої культури і менталітету. У той же час це може заважати культивуванню їх у нашій культурі.

Один з методів психологічної профілактики конфлікту можна умовно назвати методом психологічного згладжування. Він передбачає, що настрій людей, їхні почуття піддаються регулюванню і потребують певної підтримки. Як показала практика, серед них можна виділити різноманітні форми проведення членами колективу спільного відпочинку, урочистих заходів, все, що можна віднести до такого широкого поняття, як корпоративні заходи. Подібний спосіб дозволяє знімати психологічну напругу, сприяє емоційній розрядці, викликає позитивні почуття взаємної симпатії, сприяє формуванню морально-психологічної атмосфери в організації, що перешкоджає виникненню конфліктів.

Розглянуті методи не вичерпують усього потенціалу заходів для профілактики конфліктів, необхідно чітко розуміти, що цьому сприяє все те, що забезпечує збереження нормальних ділових відносин, зміцнює взаємну повагу і довіру.

Таким чином, теоретичний огляд проблеми дослідження дозволив визначити сутність поняття профілактики міжособистісних конфліктів, що полягає у організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення.

Молодь з обмеженими можливостями як суб'єкт конфліктної взаємодії має певні особливості, які можуть провокувати конфліктну поведінку. Серед таких особливостей: вимушений характер спілкування у групі; незмінність та вузькість кола спілкування; особливості, пов'язані з діагнозом; внутрішня роз'єднаність; обмеження у інтимних відносинах.

Соціально-педагогічна профілактика міжособистісних конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями, окрім традиційних профілактичних

заходів, має включати заходи, які послаблюватимуть дію вищеперелічених факторів (особливостей).

## РОЗДІЛ 2

### ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ СЕРЕД МОЛОДІ З ІНВАЛІДНІСТЮ

#### **2.1. Критерії, показники та рівні сформованості навичок безконфліктної взаємодії**

Даний етап дослідження мав на меті визначення рівня сформованості навичок безконфліктної взаємодії у молоді з особливими потребами. Для цього було визначено критерії та показники, за допомогою яких стане можливою перевірка таких рівнів.

Отже, першим критерієм визначено когнітивний, який передбачає наявність у молодій людини з особливими потребами необхідних знань щодо безконфліктної поведінки. Показниками даного критерію є:

- знання норм міжособистісного безконфліктного спілкування;
- знання засобів, шляхів конструктивного вирішення конфліктів.

Наступним критерієм визначено діяльнісний (поведінковий). Його показниками є:

- додержання норм міжособистісного безконфліктного спілкування;
- вміння конструктивно вирішувати конфлікт.

Останнім критерієм визначено емоційний. Його показниками вважаємо:

- усвідомлення необхідності дотримання культури у щоденних взаєминах;
- характер емоційного сприйняття суб'єктів взаємин;
- толерантність.

За допомогою критеріїв та їх показників було визначено три рівні сформованості навичок безконфліктної взаємодії: достатній, середній та низький.

Достатній рівень передбачає наявність у молодій людини міцних знань

щодо безконфліктної взаємодії; знання норм міжособистісного безконфліктного спілкування; знання засобів, шляхів конструктивного вирішення конфліктів; додержання норм міжособистісного безконфліктного спілкування; вміння конструктивно вирішувати конфлікт. На високому рівні передбачається й усвідомлення необхідності дотримання культури у щоденних взаєминах; суб'єкти взаємин сприймаються позитивно; толерантність розвинута.

Середній рівень сформованості навичок безконфліктної взаємодії передбачає наявність у молоді певних знань щодо безконфліктної поведінки; норми безконфліктного міжособистісного спілкування усвідомлюються на середньому рівні; знання деяких шляхів конструктивного вирішення конфліктів. Не завжди додержуються норм безконфліктного міжособистісного спілкування; вміння конструктивно вирішувати конфлікт розвинуто недостатньо. Передбачається знання щодо необхідності дотримання культури у щоденних взаєминах, але міцне усвідомлення цього відсутнє; суб'єкти взаємин сприймаються залежно від настрою та інших факторів; толерантність розвинута, але недостатньо.

Низький рівень передбачає відсутність у молоді людини міцних знань щодо безконфліктної взаємодії; знання норм міжособистісного безконфліктного спілкування недостатнє; відсутність або явна нестача знань щодо засобів, шляхів конструктивного вирішення конфліктів. Недодержання норм міжособистісного безконфліктного спілкування; невміння конструктивно вирішувати конфлікт. Необхідність дотримання культури у щоденних взаєминах не усвідомлюється; суб'єкти взаємин сприймаються неадекватно; толерантність не розвинута, або розвинута недостатньо.

Діагностичний інструментарій добирався з урахуванням можливостей і обмежень молоді з особливими потребами. Пропонуємо використовувати спостереження, опитування, тестування, метод експертних оцінок.

## **2.2. Обґрунтування соціально-педагогічних умов профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю**

Як уже зазначалось, під профілактикою конфліктів розуміється організація взаємодії та існування людей, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними. Мета профілактики – створення таких умов діяльності та взаємодії людей, які б мінімізували ймовірність виникнення чи деструктивного розвитку суперечностей між ними [32].

Серед умов, визначених у нашому дослідженні – формування конфліктологічної компетентності молоді; участь молоді у колективних видах діяльності (суспільна корисна діяльність, спортивна діяльність, спільні святкові заходи); розширення кола спілкування молоді з обмеженими можливостями. У рамках нашого дослідження ми намагались обґрунтувати означені умови.

Отже, для обґрунтування означених умов було складено програму соціально-педагогічної профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з особливими потребами.

Мета програми – зниження рівня конфліктності у групі.

Завдання програми (відповідають визначеним умовам):

- формування конфліктологічної компетентності молоді;
- організація колективних видів діяльності;
- розширення кола спілкування молоді з інвалідністю.

Плани реалізації.

Повна реалізація програми передбачається після завершення бойових дій на території України.

Етапи реалізації програми.

Перший етап – підготовчий. Мета – окреслити коло проблем, учасників, ресурсів. Завдання:

- визначити наявні ресурси (матеріальні, технічні, людські, тощо);
- визначити соціально-педагогічні умови профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з особливими потребами.



Другий етап – організаційно-діагностичний. Мета – вивчення реального стану конфліктності у групі. Завдання:

- визначити ступінь конфліктності молоді;
- визначити ступінь конфліктологічної компетентності молоді з особливими потребами;
- зробити висновки про актуальність профілактики міжособистісних конфліктів для даної групи.

Методи: бесіда, тестування, спостереження, анкетування молоді, спеціалістів, з метою вивчення стану проблеми.

Третій етап – практичний. Мета – реалізація програми з профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з інвалідністю.

Завдання:

- формування та розвиток конфліктологічної компетентності молоді з інвалідністю;
- надання знань щодо природи та сутності конфлікту;
- зниження рівня конфліктності у групі;
- формування навичок безконфліктної поведінки;
- формування навичок конструктивного вирішення конфліктів.

Методи роботи:

- інформаційний;
- метод формування поведінкових навичок;
- аналіз конкретних життєвих ситуацій;
- організація тренінгових занять, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності.

Четвертий етап – заключний. Мета – перевірка ефективності впровадженої програми. Завдання:

- визначити основні недоліки та досягнення у проведеній роботі;
- визначити ступінь конфліктності у групі після проведеної роботи;
- визначити подальший напрямок роботи з попередження міжособистісних конфліктів серед молоді з особливими потребами.

Окрім загальних принципів соціально-педагогічної роботи, окремо підкреслимо важливі саме у даній роботі.

1. Узгоджена взаємодія між всіма учасниками програми. Тобто молодь, батьки (опікуни) осіб з інвалідністю, спеціалісти, залучені до програми.

2. Диференційованість завдань, методів та форм роботи з урахуванням віку людини, ступеню та форм патології розвитку, наявності супутніх патологій тощо.

3. Систематичність – усі заходи зведені у систему, яка не протирічить, а органічно вписується у загальну роботу конкретного закладу/установи.

Основні напрями програми:

1. Формування конфліктологічної компетентності молоді.
2. Співпраця з іншими організаціями для розширення кола спілкування.
3. Організація спільних видів діяльності.
4. Паралельна робота (допомога спеціалістам), яка забезпечує досягнення цілей роботи закладу/установи – соціально-побутової адаптації молоді, а саме:

- взаємодія з іншими соціально-реабілітаційними установами, які приймають участь у медико-соціальній адаптації, реабілітації інваліда;

- адаптаційне навчання родини;

- розробка рекомендацій по адаптації житла до потреб людини з інвалідністю та сприяння у їх здійсненні;

- підбір технічних засобів реабілітації та навчання користуванню ними;

- навчання соціальним навичкам; індивідуальній цілісності: пересуванню (здібності до зміни та утримання положення тіла, до збереження рівноваги при пересуванні та у стані спокою, до подолання перешкод при ходьбі тощо); орієнтації (здібності до орієнтації у часі, місцезнаходженні та ін., у тому числі за допомогою технічних засобів); спілкуванню (здібності до налагодженню контактів між людьми шляхом сприйняття, переробки та передачі інформації, у тому числі з

використанням при необхідності допоміжних технічних засобів допомоги).

- розвиток різноманітних життєво важливих пізнавальних навичок.
- підвищення рівня самооцінки особистості;
- творче самовираження;
- розвиток навичок спілкування;
- участь у фестивалях, концертах, конкурсах, театралізованих показах.

Вищезначена робота відбуватиметься саме як допомога спеціалістам організації. Втім, основний акцент ставиться саме на реалізацію умов профілактики міжособистісних конфліктів молоді.

Перша умова – формування конфліктологічної компетентності молоді. Під конфліктологічною компетентністю розуміється сукупність теоретичних знань, умінь, навичок, які дозволяють цивілізовано побудувати спілкування й вибрати гідні варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях, а також особистісних думок, які орієнтуються на емпатію, толерантність, конструктивний діалог [35].

Так, зміст конфліктологічної компетентності розкривається в її компонентах, а саме: інформаційно-ціннісному (знання причин, закономірностей протікання конфліктів, стратегій їх вирішення, усвідомлення цінності й неповторності кожної людини, володіння основними конфліктологічними технологіями й визнання їхньої важливості й необхідності для власної поведінки); інтегративно-діяльнісному (потреба в продуктивній взаємодії з людьми й уміння її реалізувати, емпатія, толерантність, сформованість комунікативних, інтерактивних, умінь і навичок, готовність до діалогу); мотиваційному (потреба в діалозі як оптимальній формі взаємодії, прийняття конструктивної поведінки).

За Т. Сулімовою [55], сприяння формуванню конфліктологічної компетентності передбачає проходження кількох етапів.

1. Знаннєвий: набуття необхідного обсягу конфліктологічних знань;

формування науково-понятійного апарату, який допоможе адекватно висловити суть конфлікту, охарактеризувати його причини та способи вирішення.

2. Інтерактивний: готовність до продуктивної взаємодії, навичок конструктивної поведінки в конфлікті, уміння контролювати свій емоційний стан, адекватна реакція на нестандартні обставини.

3. Світоглядний: толерантність, конфліктологічна компетентність як вільний вибір, сприйняття діалогу як оптимальної форми суб'єкт-суб'єктних відношень, уміння прогнозувати розвиток ситуації власної поведінки [55, 25].

Взагалі, для того щоб сформувати конфліктологічну компетентність, необхідно кілька рівнів реалізації – освітній, технологічний, управлінський [51], що можливо впровадити скоріше у закладах освіти, наприклад у загальноосвітній школі. Заклад, у якому планується реалізація програми, не є навчальним закладом, тому, у рамках нашого дослідження реалізація цієї умови передбачає проведення циклу тренінгових занять, проведення керованих дискусій та тематичних вечорів.

За основу тренінгових занять було взято тренінги для підлітків, які широко представлені у науковій психолого-педагогічній літературі [44; 56; 57]. Вибір саме «підліткових» тренінгів пояснюється специфічністю категорії молоді з інвалідністю. Тренінгові заняття було адаптовано до нашої категорії – виключено або суттєво перероблено заняття, які передбачали інтенсивне фізичне навантаження (через певні фізичні обмеження молодих людей); для людей з проблемами зору, слуху було підібрано альтернативні вправи; для молоді з вадами психічного/інтелектуального розвитку передбачалась участь спеціалістів у ролі індивідуальних помічників або суттєве полегшення виконання певних вправ.

Приблизна структура тренінгового заняття загалом повторює традиційні тренінгові заняття, за виключенням того, що для людей з інвалідністю передбачається більше часу на розминочні вправи та між основними вправами включається кілька додаткових коротких вправ для відпочинку.

Структура заняття:

- ритуал привітання – дозволяє об'єднувати учасників групи, створювати атмосферу групової довіри і прийняття;
- розминка – налаштовує учасників на продуктивну групову діяльність, дозволяє встановити контакт, активізувати членів групи, підняти настрій, зняти емоційне напруження. Розминка проводиться не лише на початку заняття, але і між окремими вправами у випадку, коли виникає необхідність якось змінити емоційний стан учасників. Вправи розминок вибираються з урахуванням актуального стану групи і завдань майбутньої діяльності;
- основним змістом заняття є сукупність вправ і прийомів, спрямованих на розвиток пізнавальних процесів, формування соціальних навичок, встановлення взаємин між учасниками групи;
- рефлексія припускає обмін думками і почуттями про проведене заняття;
- ритуал прощання сприяє завершенню заняття і зміцненню почуття єдності в групі.

Планується проведення десяти тренінгових занять, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності молоді з обмеженими можливостями. За основу було взято тренінг, розроблений К. Панкіною [58]. Заняття проводитимуться особисто автором, або за допомогою спеціалістів організації.

Окрім тренінгу пропонується проведення дискусій із запрошенням психолога та адміністрації/керівництва закладу. Означені дискусії мають на меті підвищення конфліктологічної компетентності молоді.

Ще одним засобом підвищення конфліктологічної компетентності молоді з обмеженими можливостями є організація та проведення тематичних вечорів.

Тематичні вечори займають важливе місце серед форм виховної роботи. Їх проводять на різноманітні теми, зокрема, й на теми конфліктів. У нашому випадку, для підсилення ефекту програми пропонується тематичний вечір на тему «Конфлікти у сучасному суспільстві».

На тематичних вечорах використовують різні методи і засоби виховного

впливу: виступи представників громадських організацій, бізнесових і державних структур, прогресивної і національно свідомої інтелігенції. В канву тематичних вечорів включають пісні, вірші, фрагменти кінофільмів тощо. Все це дає змогу зробити їх емоційно насиченими, цікавими, а виховну інформацію – дієвою і переконливою.

Цінність тематичного вечора і в тому, що у підготовці і проведенні його братимуть участь і самі молоді люди з інвалідністю. Вони матимуть нагоду проявити ініціативу, самостійність, ерудованість у доборі теми, запрошенні гостей, оформленні приміщення, підготовці виставки, номерів художньої самодіяльності, вихованці матимуть змогу працювати творчо й самостійно.

Наступна умова – участь молоді у колективних видах діяльності – передбачала організацію різних видів спільної діяльності. Було запропоновано організувати роботу на присадибній ділянці (спільне прибирання території з подальшим висадженням квітів); спортивну та музичну естафети; участь у підготовці та проведенні святкових заходів.

Підготовка означених заходів стане свого роду тренуванням навичок безконфліктної поведінки та навичок вирішування конфліктів. Все це сприятиме формуванню конфліктологічної компетентності молоді. Організація цих заходів робить очевидним, що саме взаємоповага, взаємопідтримка та дружнє ставлення забезпечують цікаве та змістовне дозвілля.

Остання визначена умова – розширення кола спілкування молоді з обмеженими можливостями – була необхідною для того, щоб молоді люди не були змушені спілкуватися тільки вимушено, тільки через те, що всі вони є членами даної групи. Як уже зазначалося, основне коло спілкування багатьох з них обмежується тільки цією групою. Тобто незалежно від симпатій та антипатій молодь спілкується лише у цій групі.

Для того, щоб розширити коло спілкування молоді з інвалідністю, у рамках нашого дослідження було ініційовано кілька зустрічей та організовано інтернет-спілкування. Крім того, передбачено залучення волонтерів з числа студентів Запорізького національного університету і Запорізького ліцею моди

та стилю саме для спілкування та спільного проведення часу. У результаті очікуємо розвиток важливих передумов для інтеграційних процесів та знову ж таки створення дружніх стосунків. Після зустрічей молодь продовжуватиме спілкуватися між собою у соціальних мережах, іноді студенти відвідають членів групи у самій організації.

Впровадження визначених умов профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями може супроводжуватися певними труднощами. Так, щодо першої умови – формування конфліктологічної компетентності – достатньо складно проводити тренінги, дискусії. Учасники експерименту – дорослі люди, зі стійкими поглядами на життя, багато з яких, у той же час, мають ознаки інфантилізму. У багатьох спостерігаються ознаки юнацького негативізму, як правило, прихованого. Відчувається, що проблема конфлікту не сприймається достатньо серйозно доки конфлікт не відбувається.

Також можуть виникати труднощі з реалізацією другої умови – розширення кола спілкування. Не зважаючи на те, що майже всі молоді люди висловлюють бажання знайомитись з новими людьми та організаціями, на практиці вони соромляться, не легко йдуть на контакт, вважають зручнішим спілкуватися лише зі членами своєї групи. Найменше труднощів очікується при реалізації умови спільної діяльності. На нашу думку, це пов'язано з тим, що спільна діяльність є звичною для молоді з інвалідністю. Ми лише акцентуємо їхню увагу на тому, що така діяльність сприяє налагодженню стосунків, дружбі, формує вміння та навички вирішення конфліктів.

### **2.3. Практичні рекомендації щодо профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю**

Профілактика конфліктної поведінки має стати одним з провідних завдань спеціалістів, які працюють у відносно закритих групах осіб з

інвалідністю. Як вже зазначалося, обмеження кола спілкування, соціальна ізоляція молодих людей сприяє виникненню конфліктів та формуванню установок на конфліктну поведінку. Часто така поведінка викликається необхідністю відстоювати свої особистісні межі, можливістю заявити про себе як про особистість.

Пам'ятаючи про це визначаємо, що головним у профілактиці буде максимальне наповнення життя молоді людини: праця, спілкування, можливості для самореалізації через творчість, спорт, суспільно корисну діяльність.

Важливим є організація спільної, командної роботи членів групи над будь-яким проектом. В умовах війни особливо важливо допомогти людям з інвалідністю не лише відчувати підтримку, а й самим надати можливість комусь допомагати.

Використання позитивних сторін інтернет-мережі. Пошук форумів, сайтів, які публікують корисну інформацію, пропонують знайомства та спілкування для особливих людей. Відчуття єдності з іншими обов'язково допоможе людині з інвалідністю впоратися з внутрішніми та міжособистісними конфліктами.

Обов'язковими є спеціально організовані заняття з елементами тренінгу, або тренінгові, спрямовані на формування конфліктологічної компетентності молоді з інвалідністю. Серія, цикл занять, система вправ та ігор сприятиме формуванню гармонійної, неконфліктної особистості.

Створення затишного осередку спілкування, введення правил поведінки у групі, неуклінне дотримання таких правил учасниками групи сприятиме формуванню безконфліктної поведінки.

Також М. Супрунівський пропонує ряд таких правил:

1. Дай партнеру поспілкуванню «випустити пару». Доки він роздратований, вам не домовитись. Під час його «вибуху» поведься спокійно, впевнено, але не зверхньо.

2. Вимагай від партнера спокійно обґрунтувати свої претензії. При цьому



скажи, що будеш звертати увагу тільки на факти. Людям властиво плутати факти й емоції. Тому частіше запитуй: «Це факти чи ваша думка?» Емоції відкидай.

3. Збивай агресію неочікуваними засобами. Наприклад, спитай поради, згадай минуле, скажи комплімент... (переключи свідомість на щось інше).

4. Не давай негативних оцінок, а говори про свої почуття. Не кажи: «Ви мене обманюєте», - скажи: «Я відчуваю себе обманутим».

5. Попроси сформулювати бажаний кінцевий результат. Проблема – це те, що потребує розв’язання. Ставлення до людини – це фон, на якому її треба розв’язати. Визнач разом з партнером проблему і зосередься на ній.

6. Запропонуй партнеру висловити свої думки щодо проблемного питання і свої варіанти розв’язання. Не шукай винних, а шукай вихід із ситуації. Не зупиняйся на першому ж варіанті, створи спектр, а потім обирайте кращий. Шукайте варіанти, які влаштовують обидві сторони. Ви обидва повинні стати переможцями.

7. У будь-якому випадку дай партнеру можливість «зберегти своє обличчя». Не дозволяй собі відповідати на агресію агресією. Не чіпай особистість партнера.

8. Відображай, як луна, зміст висловлювань партнера. Частіше запитуй: «Я правильно зрозумів, що...?», «Ти хотів сказати...?» Ця тактика не тільки унеможливорює непорозуміння, вона демонструє повагу до людини, що зменшує агресію.

9. Тримайся «на лезі ножа», в позиції «на рівних». Тримайся в позиції спокійної впевненості, вона втримує партнера від агресії, допомагає обом не «втратити обличчя».

10. Не бійся вибачитись, якщо відчуваєш, що винен. По-перше, це обеззброює партнера, по-друге, викликає повагу.

11. Обговори взаємостосунки в майбутньому.

12. Незалежно від результату розв’язання конфліктної ситуації, намагайся не руйнувати взаємостосунки. Вислови свою повагу і добрі наміри, шкодування

з приводу виникнення конфліктної ситуації. І якщо ти збережеш стосунки і не даси співрозмовнику «втратити обличчя», не треба буде шукати нового партнера. Адже знайти нового надійного, неконфліктного друга (подругу, знайомого...) – завдання не з простих.

Для забезпечення самоконтролю над емоціями в конфліктній взаємодії необхідно використовувати аутотренінг та соціально-психологічні тренінги, формування установок на конструктивну поведінку в конфліктах.

Зміст технологій раціональної поведінки передбачає виконання певних правил та норм спілкування: концентруйте увагу на тому, хто говорить, на його повідомленні; уточнюйте, чи правильно ви зрозуміли як загальний зміст інформації, так і її деталі; повідомляйте іншій стороні в перефразованій формі смисл отриманої інформації; при прийомі інформації не перебивайте потік інформації, не давайте поради, не критикуйте, не підводьте підсумок [43].

До цього можна повернутися після отримання інформації та її уточнення; добивайтеся, щоб вас почули та зрозуміли. Дотримуйтеся послідовності повідомлення інформації; підтримуйте атмосферу довіри, взаємної поваги, проявляйте емпатію до співрозмовника; використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; кивання голови на знак розуміння та інші прийоми, які призводять до конструктивного діалогу. Таким чином, досягнення раціональної поведінки в конфліктах залежить від вміння витримувати та дотримуватись «кодексу поведінки» в конфлікті

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження проблеми соціально-педагогічної профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями дозволило зробити наступні висновки.

Доведено, що молодь з обмеженими можливостями через значну соціальну ізоляцію, вузьке коло спілкування та певні особистісні особливості схильна до конфліктної поведінки. З огляду на те, що для багатьох потреба у спілкуванні задовольняється однією єдиною групою, профілактика міжособистісних конфліктів стає особливо актуальною.

1. Розкрито сутність поняття «соціально-педагогічна профілактика міжособистісних конфліктів», під якою розуміємо таку організацію взаємодії та існування людей, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними. Мета профілактики – створення таких умов діяльності та взаємодії людей, які б мінімізували ймовірність виникнення чи деструктивного розвитку суперечностей між ними.

Розглянуто молодь з обмеженими можливостями як специфічний суб'єкт конфліктної взаємодії. Визначено, що обмеженість можливостей проявляється і у тому, що людина з інвалідністю, зокрема молода людина, виявляється вкрай обмеженою у реалізації потреби у спілкуванні. Тобто у молоді з інвалідністю формується певне коло спілкування, яке по міркам звичайної людини є занадто вузьким. Це коло обмежується певною групою осіб, зі схожими проблемами. Відсутність інших осередків спілкування змушує людину з інвалідністю постійно спілкуватися не з тими людьми, яких вона обирає, а з тими, хто також як і вона, стали членами цього угруповання за об'єктивних причин – інвалідності. Це стає причиною різних конфліктів у такій групі.

2. Визначено зміст, форми та методи соціально-педагогічної профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями. Соціально-педагогічна профілактика міжособистісних

конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями, окрім традиційних профілактичних заходів, має включати заходи, що компенсуватимуть вимушений характер спілкування у групі; незмінність та вузькість кола спілкування; особливості, пов'язані з діагнозом; внутрішню роз'єднаність; обмеження у інтимних відносинах. Зміст профілактики міжособистісних конфліктів включає: створення необхідних умов для мінімізації їх кількості та розв'язання неконфліктними засобами; оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій; ліквідація соціально-психологічних причин конфліктів; блокування особистісних чинників виникнення конфліктів.

Форми профілактики міжособистісних конфліктів залежать від наявних умов існування групи. У нашому випадку було використано групові профілактичні заняття, групові дискусії, індивідуальну роботу з членами групи, у яких виявлено підвищений рівень конфліктності. До методів профілактики конфліктів належать: метод згоди (залучення до спільної справи); метод доброзичливості, або симпатії; метод збереження репутації партнера; метод взаємного доповнення (припускає спиратися на такі здібності одних членів групи, яких бракує в інших); метод недопущення дискримінації (виключення акцентування переваги одного над іншим); метод психологічного заохочення (спільні заходи з наданням підтримки).

3. Обґрунтовано соціально-педагогічні умови профілактики міжособистісних конфліктів серед молоді з обмеженими можливостями. До таких умов відносимо: формування конфліктологічної компетентності молоді – тобто формування сукупності знань, умінь, навичок, які дозволяють цивілізовано побудувати спілкування й вибрати гідні варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях, а також особистісних думок, які орієнтуються на емпатію, толерантність, конструктивний діалог; участь молоді у колективних видах діяльності (суспільна корисна діяльність, спортивна діяльність, спільні святкові заходи тощо); розширення кола спілкування молоді з обмеженими можливостями.

4. Обґрунтовані соціально-педагогічні умови зумовили розробку та впровадження у роботу відділення соціально-побутової адаптації людей з інвалідністю програми профілактики міжособистісних конфліктів. Метою програми стало зниження рівня конфліктності у групі. Завдання програми відповідали визначеним умовам: формування конфліктологічної компетентності молоді; організація колективних видів діяльності; розширення кола спілкування молоді з інвалідністю.

Визначено критерії та показники, за допомогою яких визначались рівні сформованості навичок безконфліктної взаємодії у молоді з особливими потребами: когнітивний, який передбачає наявність у молоді людини з особливими потребами необхідних знань щодо безконфліктної поведінки (показники: знання норм міжособистісного безконфліктного спілкування; знання засобів, шляхів конструктивного вирішення конфліктів); діяльнісним (показники: додержання норм міжособистісного безконфліктного спілкування; вміння конструктивно вирішувати конфлікт); емоційний (показники: усвідомлення необхідності дотримання культури у щоденних взаєминах; характер емоційного сприйняття суб'єктів взаємин; толерантність). За допомогою критеріїв та їх показників було визначено три рівні сформованості навичок безконфліктної взаємодії: високий, середній та низький.

Обґрунтовано практичні рекомендації з питань профілактики конфліктної поведінки серед молоді з інвалідністю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безпалько О. В. Зміст соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю в центрах соціально-психологічної реабілітації. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами* : зб. наук. пр. Київ : Університет „Україна”, 2006. С. 321-323.
2. Бочелюк В. Й., Турубарова А. В. Психологія людини з обмеженими можливостями : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 264 с.
3. Волкова Н. П. Профілактика як один із шляхів запобігання конфліктам у педагогічному колективі. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2014. № 1 (7). С. 5 -10.
4. Гаврилов О. В. Особливі діти в закладі і соціальному середовищі : навч. посібник. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2009. 308 с.
5. Гірник А. М. Управління конфліктом в педагогічному процесі. Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика : Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції (Київ, 4-6 березня, 1995). Київський національний університет ім. Т. Шевченка. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка, 1995. С. 337-342.
6. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2011. 304 с.
7. Долинська Л. В. Уявлення сучасної молоді про особливості міжособистісних конфліктів. *Психологія* : зб. наук. пр. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2001. Вип.13. С. 348-361.
8. Живолуп Л. В. Тренінг розвитку толерантності у підлітків : методичні рекомендації. Кременчук : КрНУ, 2008. 33 с.
9. Зварічук С. Педагогічна діагностика : метод. рекомендації URL : <http://zastupnik.at.ua/gb>
10. Іванова І. Б. Соціально-педагогічна робота з дітьми-інвалідами в системі

соціальних служб для молоді : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Київ, 1998. 174 с.

11. Капська А. Й. Соціальна педагогіка : підручник / А. Й. Капська. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
12. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : автореф. дис. ... канд. пед. наук: спеціальність 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Київ, 2008. 26 с.
13. Костюшко Ю. О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії у ситуації конфлікту : автореф. дис. ... канд. пед. наук. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти». Житомир, 2005. 21 с.
14. Котлова Л. О. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів та їх особистісного статусу. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія* : зб. наук. праць. 2010. Випуск 32. С. 444-450.
15. Красномовець В. А. Інвалідність: відображення соціального явища у теоретичних поняттях у контексті людського розвитку URL : [http://www.nbu.gov.ua/PORTAL/Soc\\_Gum/Vpu/Ekon/2009\\_7/39.pdf](http://www.nbu.gov.ua/PORTAL/Soc_Gum/Vpu/Ekon/2009_7/39.pdf)
16. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
17. Мирошніченко Н. О. Соціально-педагогічне інтеграція молоді з обмеженими функціональними можливостями в соціальне середовище: тренінг для волонтерів. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2007. 68 с.
18. Мілушина М. О. Основні дефініції дослідження осіб з обмеженими фізичними можливостями. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2013. № 1 (5). С. 79-83.
19. Павлюк Н. В. Педагогічна характеристика осіб з розумовою відсталістю. Сучасні проблеми та шляхи їх вирішення в науці, виробництві та освіті 2011 : матеріали Міжнародної науково-практичної Інтернет конференції

- (Одеса, 12 березня, 2011). Південноукраїнський нац. пед. ун-т ім. К. Д.Ушинського. Одеса, 2011. URL : <http://www.sworld.com.ua/konfer25/program411>
20. Панкіна К. В. Тренінгові заняття для учнів та батьків з профілактики відхилень у поведінці підлітків : метод. посібн. Хмельницький : ХНУ, 2009. 59 с.
  21. Поєнко О. М. Розуміння вчителем особистості учня підліткового віку як фактор вирішення міжособистісних і педагогічних конфліктів : автореф. дис. ... канд. психол. наук.19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2001. 21 с.
  22. Поляк О. В. Проблеми соціальної реабілітації осіб з обмеженою дієдатністю – «духовна реабілітація». *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами* : збірник наукових праць. Київ : Університет «Україна», 2004. URL : <http://library.rehab.org.ua/ukrainian/prof/poland>
  23. Синьов В. М., Коберник Г. М. Основи дефектології : навч. посібник. Київ : Вища школа, 1994. 143 с.
  24. Соціальна робота в Україні : навч. посібник / І. Д. Зверєва, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; за заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.
  25. Турубарова А. В. Соціально-психологічні бар'єри соціалізації підлітків з фізичними вадами. *Наукові записки Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України* ; 2006. Вип. 29. С. 282-290.
  26. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика) : навч. посібник. Київ : Університет «Україна», 2004. 408 с.
  27. Цимбалюк І. М. Тьюторство як форма педагогічного супроводу студентів з інвалідністю. Соціально-педагогічна реабілітація в закладах освіти : проблеми та перспективи : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Хмельницький, 15 травня 2009 р.). Хмельницький : ХГПА, 2009. С.25-30.
  28. Шаповал Т. Психологічні тренінги в школі : методичні рекомендації. Київ :



Шкільний світ, 2006. 128 с.

29. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
30. Шевчук О. Технологія профілактики та подолання міжособистісних конфліктів у підлітковому віці. URL : <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/996>
31. Юрків Я. І. Умови вирішення конфліктів у підлітковому середовищі соціальним педагогом. *Соціальна педагогіка : теорія та практика*. 2013. № 2. С. 32-42.
32. Півторак М. В., Пасічник Н. С., Цвид-Гром О. П., Хомчук О. П. Соціальна інтеграція осіб з інвалідністю в контексті освітньої діяльності ВНЗ : монографія ; за заг. ред. Я. В. Новака. Біла Церква : ТОВ «Білоцерківдрук», 2018. 211 с.
33. Коношенко С. В. Теоретико-методичні основи реабілітаційної роботи з соціально дезадаптованими підлітками в умовах індустріального регіону : автореф. дис. ...док. пед.н. 13.00.05 Соціальна педагогіка. Луганськ, 2010. 46 с.
34. Годлевська Д. М. Особливості роботи соціального працівника з дезадаптованою молоддю. *Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка*. URL : [file:///C:/Users/user/Downloads/znpkp\\_sp\\_2011\\_16\\_6.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/znpkp_sp_2011_16_6.pdf)
35. Марінушкіна О. Є., Вишнева І. М., Носенко В. І. Настільна книга соціального педагога. Харків : Вид-во «Ранок», 2013. 272 с.
36. Федоришин Г. М. Психологічні детермінанти шкільної дезадаптації підлітків : автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 19. 00.07. Педагогіка і вікова психологія. Івано- Франківськ, 2002. 47 с.
37. Расказова О. І. Професійний довідник соціального педагога. Харків : Вид. група «Основа», 2011. 208 с.
38. Алексеєнко Т. Ф. Соціальна педагогіка : словник-довідник. Вінниця : Планер, 2009. 542 с.
39. Грись А. М., Голубнюк В. О. Психологічні чинники соціальної

- дезадаптації підлітків. *Актуальні проблеми психології*. Том XI. Випуск 14.  
URL : <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v11/i14/4.pdf>
40. Грись А. М. Теорія і практика підготовки психологів до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми : монографія. Київ : Геопринт, 2013. 280 с.
41. Костіна В. В. Теоретичні аспекти професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів до роботи з дезадаптованими дітьми та молоддю. *Соціальна психологія*. 2012. №3. URL : <http://repo.uipa.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2741/1/12kvvdscy.pdf>
42. Калмикова Л. В. Вплив різних типів неблагополучних сімей на поведінку і розвиток підлітків. URL : [file:///C:/Users/user/Downloads/Znpkhist\\_2010\\_2\\_24.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Znpkhist_2010_2_24.pdf)
43. Скрипченко О. В., Долинська Л. В., Огороднійчук З. В. Вікова та педагогічна психологія : навч. посіб. Київ : Просвіта, 2001. 416 с.
44. Алексеєва В. О., Костриця Л. М. Технології соціальної роботи з дезадаптованими дітьми та молоддю : навч. посіб. Київ : Шкільний світ, 2009. 170 с.
45. Куниця Т. Ю. Організація соціально-педагогічної підтримки підлітків з труднощами соціальної взаємодії у загальноосвітньому закладі. URL : [file:///C:/Users/user/Downloads/Tmpvd\\_2017\\_21\(1\)\\_30.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Tmpvd_2017_21(1)_30.pdf)
46. Заверико Н. В. Теоретичні засади соціально-педагогічної технології роботи з підлітками. *Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка*. Управління. 2004. Серія №11. Випуск 2. С. 81-87.
47. Смерчак Л. Навчальний тренінг у системі професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів в умовах педагогічного університету. *Перспективи розвитку науки*. URL : [http://xn--e1aaajfpcds8ay4h.com.ua/files/image/konf%2011/doklad\\_11\\_3\\_2\\_17.pdf](http://xn--e1aaajfpcds8ay4h.com.ua/files/image/konf%2011/doklad_11_3_2_17.pdf)
48. З досвіду корекційної роботи практичного психолога і соціального педагога з дітьми з девіантною та деліквентною поведінкою : посіб. / авт. кол. ; упор. Ю. А. Луценко. Київ : Український НМЦ практичної

- психології і соціальної роботи, 2015. 129 с.
49. Дмитрук Н. І. Попередження агресивної та жорстокої поведінки школярів : навчально-методичний посібник. Березне : Моквинський НВК, 2016 78 с.
  50. «Зупинись! – Посміхнись!» : методичний посібник з профілактики агресивної поведінки підлітків у центрах соціально-психологічної реабілітації / кол. авт. Журавель Т. В., Сергеева К. В., Шаровара О. Г. Київ : ФОП Буря, 2013. 124 с.
  51. Малихіна Т. П., Сердюк Н. І. Технологія корекційно-розвивальної роботи з підлітками : навч. посіб. Бердянськ : БДПУ, 2015. 131 с.
  52. Павлюк Л. М. Теоретичні аспекти проблеми формування соціальної компетентності старших підлітків. Психолого-педагогічні науки. 2012. № 4. С. 21-26.
  53. Прашко О. В. Особливості розвитку соціальної компетентності у підлітків. Освіта та розвиток обдарованої особистості. 2013. № 11 (18). С. 23-27.
  54. Федоруц М. В. Формування соціальної компетентності школярів у процесі партнерської співпраці загальноосвітніх навчальних закладів і родин. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2014. Вип. 37. С. 184-186.
  55. Докторович М. О. Соціальна компетентність як наукова проблема. *Психологія і суспільство*. 2009. № 3. С. 144- 147.
  56. Борбич Н. Сучасний аналіз дефініції «соціальна компетентність» особистості. *Збірник наукових праць. Частина 1*. 2014. URL : [https://library.udpu.edu.ua/library\\_files/zbirnuk\\_nayk\\_praz/2014/1/6.pdf](https://library.udpu.edu.ua/library_files/zbirnuk_nayk_praz/2014/1/6.pdf)
  57. Смагіна Т. М. Поняття та структура соціальної компетентності учнів як наукова проблема. *Вісник Житомирського державного університету*. 2010. Вип. 50. С. 138-142.
  58. Пометун О. І. Формування громадянської компетентності: погляд з сучасної педагогічної науки. *Вісник програм шкільних обмінів*. 2005. № 23. С. 18-20.
  59. Айзенбарт М. М. Сутність поняття «соціально-комунікативна

компетенція» в сучасній науковій парадигмі. *Young Scientist*. 2017. № 4.  
URL : <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/4.3/1.pdf>

60. Lewin K. Time perspective and morale. In K. Lewin (Ed.). *Resolving social conflicts and field theory in social science*. Washington D. C. : American Psychological Association. 1942. P. 80-93.
61. Савчин М. В. Психологія відповідальної поведінки : монографія. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2008. 280 с/
62. Булах І. С. Психологія особистісного зростання підлітка : монографія. Київ : КНПУ ім. Драгоманова, 2003. 340 с.
63. Lindenberg S. Prosocial Behavior, Solidarity, and Framing Processes. *Solidarity and Prosocial Behavior. An Integration of Sociological and Psychological Perspectives*. 2006. № 2. P. 23-45.
64. *Guidelines for Inclusion : Ensuring Access to Education for All*. 2014. URL : <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001402/140224e.pdf>

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### **Визначення індексу групової згуртованості Сішора.**

Призначення та інструкція.

Групова згуртованість – один із найважливіших параметрів, який вказує на ступінь інтеграції групи, її згуртованість у єдине ціле – можна визначити не лише шляхом розрахунку відповідних соціометричних індексів. Значно простіше це зробити за допомогою методики, яка складається з 5 запитань з декількома варіантами відповідей на кожне. Відповіді кодуються у балах відповідно до наведених у дужках значеннях (максимальна сума +19 балів, мінімальна – -5).

Протягом опитування необхідно вказувати бали.

1. Як би ви оцінили, свою приналежність до групи?

- а) Відчуваю себе її членом, частиною колективу (5).
- б) Беру участь у більшості видів діяльності (4).
- в) Беру участь лише в окремих видах діяльності (3).
- г) Не відчуваю себе членом колективу (2).
- д) Живу і існую окремо від нього (1).
- е) Не знаю, важко відповісти (1).

2. Чи перейшли би ви в іншу групу, якщо трапилася би така можливість (без зміни інших умов)?

- а) Так, дуже хотів би перейти (1).
- б) Швидше перейшов би ніж зостався (2).
- в) Не бачу ніякої різниці (3).
- г) Швидше залишився б у своїй групі (4).
- д) Дуже хотів би залишитись у своїй групі (5).
- е) Не знаю, важко відповісти (1).

3. Які стосунки у членів вашої групи ?

- а) Кращі ніж у більшості колективів (3).
- б) Приблизно такі ж, як у більшості колективів (2).
- в) Гірші ніж у більшості колективів (1).
- г) Не знаю важко відповісти (1).

4. Які у вас стосунки з керівником (класним керівником, вихователем)?

- а) Кращі, ніж у більшості колективів (3).
- б) Приблизно такі ж, як у більшості колективів (2).
- в) Гірші ніж у більшості колективів (1).
- г) Не знаю (1).

5. Яке ставлення до праці, (навчання тощо) у вашому колективі?

- а) Кращі ніж у більшості колективів (3).
- б) Приблизно такі ж, як у більшості колективів (2).
- в) Гірші ніж у більшості колективів (1).
- г) Не знаю (1).

Інтерпретація результатів.

Рівні групові згуртованості: 15,1 балів і вище – високий, 11,6 - 15 балів – вище середнього, 7 - 11,5 – середній, 4 - 6,9 – нижче середнього, 4 і нижче – низький.

## Додаток Б

Тест «Конфліктна особистість». Тест дозволяє оцінити ступінь вашої конфліктності або тактовності. Інструкція.

Оберіть один з трьох запропонованих варіантів відповіді - «а», «б» або «в».

Опитувальник 1.

Уявіть, що в громадському транспорті починається суперечка. Що ви робите?

- а) уникаєте втручатися у сварку;
- б) можете втрутитися, встати на сторону потерпілого, якщо він правий;
- в) завжди втручаєтеся і до кінця відстоюєте свою точку зору. 2.

На зборах ви критикуєте керівництво за допущені помилки:

- а) ні;
- б) так, але залежно від вашого особистого відносини нього;
- в) завжди критикуєте за помилки. 3.

Ваш безпосередній начальник викладає план роботи, який вам здається нераціональним. Запропонуйте ви свій план, який здається вам краще:

- а) якщо інші вас підтримають, то так;
- б) зрозуміло, ви будете підтримувати свій план;
- в) боїтеся, що за критику вас можуть позбавити преміальних. 4.

Любите ви сперечатися зі своїми колегами, друзями:

а) тільки з тими, хто не ображається, і коли суперечки не псують ваші відносини;

- б) так, але тільки з принципових, важливих питань;
- в) ви сперечаєтеся зі всіма і з приводу. 5.

Хтось намагається пролізти вперед вас без черги:

- а) вважаючи, що і ви не гірше за нього, спробуєте обійти чергу;
- б) обурюєтеся, але про себе;
- в) відкрито висловлюєте своє обурення.

Уявіть собі, що розглядається раціоналізаторська пропозиція, експериментальна робота вашого колеги, в якій є сміливі ідеї, але є і помилки. Ви знаєте, що ваша думка буде вирішальним. Як ви поступите:

- а) висловитеся і про позитивні, і про негативні сторони цього проекту;
- б) виділіть позитивні сторони в його роботі і запропонуйте надати можливість продовжити її ;
- в) станете критикувати її: щоб бути новатором, не можна допускати помилки.

Уявіть: свекруха (теща) постійно говорить вам про необхідність економії та ощадливості, про вашу марнотратства, а сама раз у раз купує дорогі речі. Вона хоче знати вашу думку про свою останню покупку. Що ви їй скажете:

- а) що схвалюєте покупку, якщо вона доставила їй задоволення;
- б) говорите, що ця річ несмачна;
- в) постійно лаєтесь, сваритеся з нею через це. 8.

Ви зустріли дітей, які курять. Як ви реагуєте:

- а) думаєте: «Навіщо мені псувати собі настрій через чужих погано вихованих бешкетників?», б) робите їм зауваження;
- в) якби це було в громадському місці, то ви б їх відчитали. 9.

У ресторані ви помічаєте, що офіціант обрахував вас:

- а) у такому випадку ви не даєте йому чайові, які заздалегідь приготували, якби він вчинив чесно;
- б) попросіть, щоб він ще раз при вас підрахував суму;
- в) це буде приводом для скандалу.

Ви в будинку відпочинку. Адміністратор займається сторонніми справами, сам розважається, замість того щоб виконувати свої обов'язки: не стежить за прибиранням в кімнаті, різноманітністю меню. Обурює чи вас це:

- а) так, але якщо ви навіть і висловите йому якісь претензії, це навряд чи щось змінить;
- б) ви знаходите спосіб поскаржитися на нього, нехай його покарають або навіть звільнять з роботи;



в) ви зганяє невдоволення на молодшому персоналі (прибиральницях, офіціантках).

Ви сперечаєтесь з вашим сином-підлітком і переконуєтесь, що він правий. Чи визнаєте ви свою помилку:

а) ні;

б) зрозуміло, визнаєте;

в) який же у вас авторитет , якщо ви визнаєте, що були неправі?

Підведіть підсумки

Використовуючи ключ, підрахуйте кількість балів.

Кожен варіант відповіді має свою оцінку: відповідь «а» - 4 бали; відповідь «б» - 2 бали; відповідь «в» - 0 балів.

Підрахуйте суму набраних очок і оцініть свій результат.

30-44 бали. Ви тактовні. Не любите конфліктів, навіть якщо і можете їх згладити, легко уникаєте критичні ситуації. Коли ж вам доводиться вступити в суперечку, то ви враховуєте, як це відіб'ється на вашому службовому положенні або приятельських стосунках. Ви прагнете бути приємним для оточуючих, але коли їм потрібна допомога, ви не завжди наважуєтесь її надати. Чи не думаєте ви, що тим самим ви втрачаєте повагу до себе в очах інших?

15-29 балів. Про вас кажуть, що ви занадто принципова або навіть конфліктна особистість. Ви наполегливо відстоюєте свою думку, незважаючи на те, як це вплине на ваші службові чи особисті стосунки, і за це вас поважають.

10-14 балів. Ви шукаєте приводів для суперечок, велика частина яких зайві, дріб'язкові. Любите критикувати, але тільки коли це вигідно вам. Ви нав'язуєте свою думку, навіть якщо не праві. Ви не заперечуватимете, якщо вас будуть вважати любителем поскандалити? Подумайте, чи не ховається за вашою поведінкою комплекс неповноцінності?

Примітка. Вищенаведений тест при необхідності треба «адаптувати» до навчальної аудиторії.

## Додаток В

Методика призначена для визначення групової згуртованості колективів і може бути використана працівниками освітньої сфери з метою оптимізації навчально-виховного процесу.

Інструкція до тесту

У методиці дається сім психологічних характеристик групи. Експерти вибирають одне з трьох запропонованих тверджень (А, В, С), яке, на їхню думку, найбільше відображає дійсний стан досліджуваної групи.

Тестовий матеріал.

Оцінювані психологічні характеристики груп або класів:

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

Думаю, що всім членам групи тепло, затишно і комфортно в групі, вони в колі друзів.

Далеко не всі відчувають дружню підтримку групи.

Є в групі самотні молоді люди.

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

В основному молодь цінує групу.

Основна маса не замислюється про значення групи в своєму житті.

Думаю, що є такі, які хотіли б поміняти групу.

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

Відчувається, що в групі проявляється турбота про кожного.

Група виходить у своїй діяльності за рамки турботи про себе, про відділення, піклується в великих масштабах.

Можна сказати, що групу турбують швидше зовнішні справи типу дискотек, святкових заходів, ніж внутрішні - захист кожного члена групи.

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

Можна висловити задоволення від виховної роботи в групі.

Думаю, що виховна робота в групі може бути доповнена деякими важливими моментами.

Вважаю, що вона вимагає докорінної зміни.

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

Можна позитивно оцінити проведені в групі колективні творчі справи.

Треба б частіше вводити в практику колективні творчі справи.

Нові колективні творчі справи групі не потрібні.

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

Думаю, що в групі є основа для загальної дружби.

В основному дружать групами, спільного не виходить.

Дружба всіх в групі неможлива.

Виберіть одне твердження, яке найбільшою мірою відображає стан групи:

Думаю, що більшість проявляє свої здібності та інтереси в групі.

У групі занадто обмежені можливості для прояву здібностей.

Є багато людей в групі, здібності та інтереси яких ще не розкриті.

Обробка і інтерпретація даних.

Отримані відповіді переводяться в бали за допомогою такої таблиці:

№ запитань    Відповіді в балах

	А	В	С
1	10	2	-10
2	10	2	-10
3	10	20	-10
4	10	5	-10
5	20	10	-10
6	10	6	-5
7	30	20	-10

Підраховується загальний сумарний результат в балах. Найбільшою сумою балів може бути 100, найменшою – 65.

Високий рівень групової згуртованості – 76-100 балів (мається згуртований колектив, де серед всіх цінується і поважається особистість кожного, молоді люди не тільки здійснюють активну значиму діяльність всередині групи, але і роблять позитивний вплив на оточуючих).

Середній рівень групової згуртованості – 46 - 75 балів (в групі відсутня єдність колективу, наявні лише окремі угруповання за симпатіями, загальним інтересам і т.д. Позитивна діяльність обмежена тільки рамками групи).

Низький рівень групової згуртованості – 30-45 балів (члени групи роз'єднані, є лише окремі лідери, що пригнічують особистості інших, колективні справи проводяться час від часу і не роблять значного впливу як на членів групи, так і на оточення).

Критичний рівень групової згуртованості – нижче 30 балів (неорганізовані і майже некеровані, немає лідерів серед них самих, відсутні і авторитети серед дорослих, фахівців).

Результати представлено у таблиці В.1.

Таблиця В.1.

Рівні	Експерт 1	Експерт 2	Експерт 3	Загал. значення
Високий рівень згуртованості				
Середній рівень згуртованості	+			+
Низький рівень згуртованості		+	+	++
Критичний рівень				

## Додаток Г

### Тест «Наскільки ви толерантні?»

1. Неприємна вам ситуація, у якій доводиться відмовлятися від придуманого вами плану, тому що точно такий же план вже запропонували ваші друзі?
  - а) так;
  - б) ні.
2. Ви зустрічаєтеся з друзями, і хтось пропонує почати гру. Чому ви віддаєте перевагу?
  - а) щоб брали участь тільки ті, хто добре грає;
  - б) щоб грали і ті, хто ще не знає правил.
3. Ви спокійно сприймаєте неприємні для вас новини?
  - а) так;
  - б) ні.
4. Чи викликають у вас неприязнь люди, які в громадських місцях з'являються в нетверезому стані?
  - а) якщо не переступають допустимих меж, вас це взагалі не цікавить;
  - б) вам завжди були неприємні люди, які не вміють себе контролювати.
5. Чи можете ви легко знайти контакт з людьми, у яких інші звичаї, інше положення?
  - а) вам дуже важко було б це зробити;
  - б) ви не звертаєте уваги на такі речі.
6. Як ви реагуєте на жарт, об'єктом якого стаєте?
  - а) вам не подобаються ні самі жарти, ні жартівники;
  - б) якщо навіть жарт і буде вам неприємний, то ви будете намагатися відповісти в такий же жартівливій манері.
7. Чи згодні ви з думкою, що багато людей сидять не на своєму місці, роблять не свою справу?
  - а) так;

б) ні.

8. Ви приводите в компанію друга (подругу), який (а) стає об'єктом загальної уваги. Як ви на це реагуєте?

а) вам неприємно, що таким чином увага відвернута від вас;

б) ви лише радієте за неї (нього).

9. У гостях ви зустрічаєте літню людину, яка критикує сучасне молоде покоління, звеличує минулі часи. Як реагуєте ви?

а) йдіте раніше під пристойним приводом;

б) вступаєте в суперечку.

Підрахунок балів. Запишіть по 2 бали за відповіді: 1б, 2б, 3б, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а. Ключ до тесту

0-4 бали: Ви непохитні і, вибачте, вперті. Де б ви не знаходилися, може виникнути таке враження, що ви прагнете нав'язати свою думку іншим. Щоб досягти своєї мети, часто підвищуєте голос. Маючи такий, як у вас, характер, важко підтримувати нормальні стосунки з людьми, які думають інакше, ніж ви, не погоджуються з тим, що ви говорите і робите.

6-12 балів: Ви здатні твердо відстоювати свої переконання. У той же час ви можете вести діалог і, якщо вважаєте за потрібне, змінювати свої переконання. Але деколи ви буваєте надмірно різання, проявляєте неповагу до співрозмовника. І в такий момент ви дійсно можете виграти суперечку з людиною, у якого більш слабкий характер. Але чи варто «брати горлом», якщо можна перемогти і більш гідно?

14-18 балів: Твердість ваших переконань відмінно поєднується з великою гнучкістю вашого розуму. Ви можете прийняти будь-яку ідею, з розумінням поставитися до парадоксального на перший погляд вчинку, навіть якщо ви їх не поділяєте. Ви досить критично ставитеся до своєї думки і здатні з повагою і тактом по відношенню до співрозмовника відмовитися від поглядів, які, як з'ясувалося, були помилковими.