

ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

У статті проаналізовано поняття конфлікту. Означено особливості конфліктів у вищому навчальному закладі. Досліджено профілактичні заходи попередження конфліктів. Визначено передумови на напрямки профілактики конфліктів. Виділено способи та прийоми впливу на поведінку опонента, соціально-психологічні методи профілактики конфліктів, що орієнтовані на коригування думок, почуттів і настроїв.

Ключові слова: конфлікт, вищий навчальний заклад, профілактика, методи профілактики, прийоми профілактики.

В статье проанализировано понятие конфликта. Определено особенности конфликтов в высшем учебном заведении. Исследовано профилактические мероприятия предупреждения конфликтов. Определено условия и направления профилактики конфликтов. Выделено способы и приёмы влияния на поведение оппонента, социально-психологические методы профилактики конфликтов, что ориентированы на коррекцию мыслей, чувств и настроений.

Ключевые слова: конфликт, высшее учебное заведение, профилактика, методы профилактики, приёмы профилактики.

Постановка проблеми. Динамічний розвиток суспільства, зміна соціальних орієнтирів, нові вимоги, що висуваються до викладачів вищих навчальних закладів, ускладнюють стосунки викладачів та студентів, викладачів між собою та з адміністрацією. Саме тому особливості міжособистісної взаємодії набувають все більшого значення для сучасної вищої школи.

Для системи вищої освіти притаманні різноманітні функціональні, рольові, міжособистісні, міжгрупові взаємозв'язки, які є складними, неоднозначними, тісно переплетеними, часто і заплутаними. Ці взаємозв'язки зачіпають соціальну, психологічну, економічну, юридичну, педагогічну та багато інших сфер життєдіяльності. Така різноманітність стосунків викликає зіткнення думок, інтересів, настанов, потреб, уявлень людей, які нерідко реалізуються в конфліктах з деструктивними наслідками. Для попередження виникнення психічних травм, уникнення негативної емоційно-психічної напруги доцільним стає прогнозування і профілактика конфліктних ситуацій, що виникають у міжособистісній взаємодії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема конфліктів і конфліктної взаємодії є предметом численних досліджень представників різних наук, зокрема соціальної й організаційної психології, психології конфлікту. Психолого-педагогічна література містить теоретичні та

експериментальні дослідження вітчизняних й зарубіжних вчених, які стосуються психологічної сутності виникнення й розв'язання конфліктів (Ф. Бородкін, Г. Бреслав, Ф. Василюк, Н. Грішина, О. Єршов, А. Ішмуратов, Л. Карамушка, Н. Коломінський, І. Коряк, О. Кульчицька, Г. Ложкін, Дж. Мейер, Л. Петровська, Н. Пов'якель, А. Ребер, Дж. Скотт, А. Сухарев, О. Щотка, О. Чебикін, О. Яковлева та ін.); формування конфліктологічної компетентності (Г. Бережна, М. Бондаренко, О. Денисов, О. Єфімова, А. Лукашенко), готовності до виконання професійних конфліктологічних завдань (З. Дринка, Г. Болтунова), підготовки до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту (С. Ємельянов, Ю. Костюшко та ін.). Сучасний погляд на проблему конфлікту в організації (А. Анцупов, О. Бандурка, Н. Грішина, Л. Ємельяненко, Х. Лейсі, М. Пірен, Л. Цой, А. Шипілов та ін.) характерний тим, що використовується позитивний потенціал конструктивного конфлікту для підвищення ефективності трудових процесів, еволюції міжособистісних стосунків, покращення соціально-психологічного клімату та згуртованості колективу, а також розвитку окремої особистості.

Проте, не незважаючи на значну кількість наукових праць, що присвячені феномену «конфлікт», питання прогнозування та запобігання конфліктам у колективі вищого навчального закладу залишається недостатньо вивченим.

Мета статті: проаналізувати особливості профілактики конфліктів у вищому навчальному закладі.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.

Проведені Антоновим Г.Л. [1; 2] бесіди, анкетування, опитування викладачів і студентів університетів свідчить, що навчально-виховне середовище вищих навчальних закладів характеризується високою конфліктогенністю. До 80% респондентів ставали учасниками конфліктної взаємодії і вважали виникнення конфліктів у вищій школі неминучим. До того ж, переважна більшість викладачів і студентів недостатньо знають про методи конструктивного розв'язання конфліктів: 36,7 % викладачів у разі виникнення конфлікту зі студентами звертаються в деканат, 70 % студентів упевнені в неможливості розв'язання конфлікту з викладачем; 46,7 % педагогів і 83 % студентів не в змозі оцінити роль і значення конфліктів у розвитку особистості, колективу, навчального закладу

Для вироблення профілактичних заходів виникнення конфліктів варто спочатку означити змістовне розуміння феномену «конфлікт». Сутність конфлікту важко пояснити одним науковим визначенням. Саме тому наводимо деякі з них, що є найбільш розповсюдженими у психологічній та конфліктологічній літературі.

Конфлікт – поняття, яке стосується людини, її поведінки і взаємодії людей [4].

Конфлікт (від лат. *conflictus* – це зіткнення) – зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на ґрунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями [13].

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів двох або декількох людей. В основі будь якого конфлікту лежить ситуація, що містить або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, протилежні цілі, або засоби їх досягнення, або невідповідність інтересів, бажань, нахилів опонентів тощо [7].

Отже, конфлікт розглядається як процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох або більше сторін соціальної взаємодії, який супроводжується негативними емоціями. Це є відкритим або

прихованим протистоянням цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів. В той же час кожна з конфліктуючих сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за свої інтереси. Конфлікти виникають через протилежність інтересів і соціальних установок людей, вони потребують обов'язкового розв'язання, оскільки без цього неможливе нормальне функціонування соціальної групи, колективу.

Процес навчання і виховання у вищому навчальному закладі зумовлений розвитком особистості і міжособистісних взаємин і неможливий без суперечностей і конфліктів. Конфронтація із студентами, умови життя яких сьогодні не можна назвати сприятливими, є звичайною складовою реальності навчання. Ефективність навчального процесу у вищій школі багато в чому визначається характером взаємодії викладача і студентів, яка охоплює комплекс різноманітних зв'язків, відносин, емоційних проявів і т.п.

Істотним для розуміння конфліктів у вищій школі є те, що крім чисто психологічної проблеми конфліктів у процесі навчання існує й дидактична проблема – спочатку у вигляді ряду причин, що детермінують виникнення суперечностей і конфліктів між студентами і викладачами. Основними є невідповідність висловлюваного викладачем рівню сприйняття студентів і невміння викладача доступно викласти навчальний матеріал.

У вищому навчальному закладі відбуваються міжособистісні конфлікти за участю рядових викладачів й зіткнення викладачів з представниками адміністрації або завідувачем кафедри. Конфлікти у взаєминах викладачів є набагато складнішими й різноманітнішими, ніж конфлікти за участю студентів.

Особливості конфліктів у взаєминах викладачів визначаються самим змістом і характером науково-педагогічної діяльності; пов'язані з тим, що педагогічний колектив деяких, особливо гуманітарних кафедр, переважно жіночий; а також визначаються соціально-економічною ситуацією, що склалася сьогодні в країні [12].

Таким чином, для якісного підбору засобів профілактики конфліктів у вищих навчальних закладах важливим є розгляд однієї з істотних ознак конфлікту – характер

та особливості сторін, що беруть участь у ньому. Опираючись на схему класифікації конфліктів за А.Я. Анцуповим, конфлікти у вищих навчальних закладах можуть бути класифіковані таким чином: конфлікти поділяються на соціальні та внутрішньоособистісні. Соціальні конфлікти виникають на міжособистісній основі (студенти, викладачі), між мікрогрупами в середині академічної студентської групи, між особистістю і групою (на кафедрі, у студентській групі), між групами – підтримки при обранні на керівні посади, між соціальними групами за політичними, національними, етнічними та іншими ознаками. Внутрішньо особистісні конфлікти проявляються між «можу» і «не можу», між «треба» і «треба», між «треба» і «не можу», між «хочу» і «хочу», між «хочу» і «не можу», між «хочу» і «треба» [3].

Практика свідчить, що управління конфліктами можна здійснювати на будь-якому етапі його виникнення та перебігу. На ранніх етапах виникнення конфлікту найефективнішими засобами керування є прогнозування, профілактика та попередження.

Усунення наслідків конфлікту, який уже відбувся, потребує від людини значної кількості сил та енергії. Водночас чим раніше виявлена ситуація суперечності у соціальних взаєминах, тим менше зусиль потрібно докласти для її усунення, тим легше знайти конструктивні шляхи її вирішення. Завчасне виявлення соціальних суперечностей, які можуть призвести до конфлікту, здійснюється за допомогою прогнозування. А. Анцупов та А. Шипілов зазначають, що прогнозування конфліктів полягає в обґрунтованому передбаченні їхнього можливого виникнення або розвитку в майбутньому. Деякі конфліктологи вважають прогнозування конфліктів передумовою їхнього попередження.

Ще одним важливим способом керування та запобігання конфліктами є їхня профілактика. Сьогодні немає чіткого розмежування понять «профілактика конфліктів» та «попередження конфліктів» і ці поняття доволі часто вживають як синоніми. Однак «профілактика конфліктів» – це ширше поняття, а попередження конфліктів є видом профілактики.

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.

Ефективними заходи профілактики й попередження конфліктів у вищому навчальному закладі будуть при дотриманні ряду певних передумов:

- знання загальних принципів управління в колективі та вмінням використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій;
- рівень загальнотеоретичних знань про сутність конфлікту, його причини, види й етапи розвитку;
- глибина аналізу на теоретичній основі конкретної передконфліктної ситуації, що в кожному окремому випадку виявляється унікальною й потребує особливого комплексу методів і засобів її улагоджування;
- міра відповідності обраних методів коригування небезпечної ситуації, що виникла, її конкретному змісту [3].

Профілактика конфліктів у вищому навчальному закладі повинна проводитися через наступні основні напрями:

- 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.

До об'єктивних умов запобігання конфліктам належать: створення сприятливих умов для життєдіяльності; справедливий і гласний розподіл матеріальних благ у колективі, організації; розробка правових та інших нормативних процедур вирішення типових передконфліктних ситуацій; заспокійливе матеріальне середовище, яке оточує людину.

До об'єктивно-суб'єктивних умов попередження конфліктів належать організаційно-управлінські фактори: структурно-організаційні; функціонально-організаційні; особистісно-функціональні та ситуативно-управлінські умови.

Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів здійснюють значний вплив на конфлікт, а тому зміна цих умов може привести до істотних змін у перебігу самого конфлікту. Також треба взяти до уваги, що на соціально-психологічні умови значно легше, ніж на об'єктивні та організаційно-управлінські, здійснювати керівний вплив.

Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів пов'язані з дотриманням основних суб'єктивно-об'єктивних закономірностей соціальної взаємодії. А. Анцупов та А. Шипілов зазначають, що соціальна взаємодія має несуперечливий характер тоді, коли вона є збалансованою. Вони виділили п'ять балансів, при порушенні яких може виникнути конфлікт: баланс ролей, баланс взаємозалежності у рішеннях та діях, баланс взаємних послуг, баланс збитків, баланс самооцінки та зовнішньої оцінки.

У значній мірі профілактика та попередження конфліктів у колективі залежать і від:

- врахування особистих рис працівників (характеру, темпераменту тощо), рівня психологічної сумісності, дотримання ними загально прийнятих норм і правил поведінки;
- створення сприятливого клімату для міжособистісного спілкування членів колективу;
- підтримки співробітництва у колективі.

Доцільним для профілактики конфліктів у вищому навчальному закладі є застосування соціально-психологічних методів, що орієнтовані на коригування думок, почуттів і настроїв. До них належать такі:

1. Метод згоди. Він припускає проведення заходів, що націлені на залучення потенційних конфліктерів у загальну справу, у процесі здійснення якої в можливих супротивників з'являється поле загальних інтересів.

2. Метод доброзичливості, чи емпатії, розвитку здатності до співпереживання та

співчуття до інших людей, до розуміння їхнього внутрішнього стану припускає вираження необхідного співчуття товаришеві по роботі, готовність надати йому практичну підтримку.

3. Метод збереження репутації партнера, поваги до його гідності. У разі виникнення будь-яких розбіжностей, що можуть спровокувати конфлікт, найважливішим методом запобігання негативному розвитку подій є визнання гідності партнера, вираження належної поваги до його особи.

4. Метод взаємного доповнення припускає покладання на такі здібності партнера, якими не володіємо ми самі. Так, люди творчі нерідко не схильні до монотонної, рутинної, технічної роботи. Однак для успіху справи потрібні і ті, і інші.

5. Метод недопущення дискримінації людей вимагає уникання підкреслення переваги одного партнера над іншим, а ще краще і якихось розходжень між ними.

6. Метод психологічного піднесення припускає, що настрій людей, їхні почуття піддаються регулюванню, потребують певної підтримки. Для цього практика виробила багато способів: ювілеї, презентації, різні форми проведення членами трудових колективів спільного відпочинку. Ці та подібні до них заходи знімають психологічну напругу, сприяють емоційній розрядці, викликають позитивні почуття, взаємні симпатії та створюють морально-психологічну атмосферу в організації, що запобігає виникненню конфліктів [3].

Запобігання конфлікту сприяє все, що забезпечує збереження нормальних ділових стосунків, зміцнює взаємну повагу й довіру.

Доцільно в якості профілактики конфліктів застосовувати способи та прийоми впливу на поведінку опонента, що полягають у тому, щоб [3]:

- не вимагати від усіх навколо неможливого, урахувати, що здібності кожного до різних видів діяльності різні;
- не прагнути перевиховувати людину через прямий вплив;
- оцінювати психічний стан партнера в процесі спілкування та уникати обговорення гострих проблем, якщо існує підвищена ймовірність його агресивної реакції;
- знати й використовувати закони кінесіології (способи невербального передавання інформації за допомогою

Питання психології

міміки, жестів, пози, рухів) для точнішого оцінювання психічного стану партнера;

- вчасно інформувати всіх навколо про обмеження своїх інтересів;
- не перебивати опонента під час обговорення проблеми;
- завчасно інформувати партнерів про свої рішення, котрі торкаються їхніх інтересів;
- не розширювати сферу протидії, не збільшувати кількості обговорюваних проблем;
- не критикувати особистісні риси опонента;
- не заганяти в глухий кут, не принижувати й не ображати опонента, дати йому можливість «зберегти своє обличчя»;
- прагнути прихилити до себе партнера, а для цього частіше посміхатися;
- використовувати конструктивну критику.

Усвідомивши ситуацію як конфліктну, сторони здебільшого по-різному ставляться до неї, відповідно надають перевагу різним способам подолання. Проте найважливіше при цьому виробити адекватні ситуації форми спільних дій щодо подолання конфлікту. Найпродуктивніші серед них такі:

1. Відхід від конфліктної ситуації. Усвідомивши ситуацію як конфліктну, оцінивши ймовірні її наслідки, один з опонентів може прийняти рішення про вихід із стосунків, що склалися.

2. Переговори (“торг”). Мета їх полягає в пошуку компромісів, коли одна чи обидві сторони вдаються до переговорів, взаємних поступок. За таких обставин кожна із сторін отримує не все, чого прагне, а той мінімум, який може її задовольнити. Така стратегія є ефективною, якщо обидві сторони, не виявляючи наміру загострювати відносини, оцінюють свої ресурси як приблизно рівні, а конфлікт із ділового ще не переріс в емоційний [10].

Також з метою профілактики та більш конструктивного розв'язання конфліктів доцільним є проведення просвітницької роботи, спрямованої на поширення, популяризацію конфліктологічних знань, формування конфліктологічної та конфліктної компетентності, а також на підвищення загальної комунікативної культури.

Проте психолог мусить володіти знаннями не лише того, що потрібно робити, а й того, як це робити. На це питання можна відповісти, ознайомившись із технологіями попередження конфліктів.

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 [8].

Попередження конфліктів може здійснюватися різними способами та засобами, оскільки самі конфлікти є дуже різноманітними, несхожими. Найефективніше – попереджати причини їхнього виникнення.

Попередження конфлікту може бути:

- частковим – коли відбувається нівелювання дії однієї з причин окремого конфлікту або обмеження її негативного впливу на проблемну ситуацію, яка склалася;
- повним – коли відбувається нейтралізація усіх чинників, які лежать в основі конкретного конфлікту.

А.Г. Большаков та М.Ю. Несмелова [8] виділяють два рівні діяльності, спрямованої на попередження конфліктів:

- 1) загальносоціальний;
- 2) 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.

Ефективними формами попередження конфліктів, на думку цих авторів, є:

1) інституціоналізація взаємин – створення постійних або тимчасових формальних взаємин, у межах яких відбувається взаємодія сторін. Формалізація взаємин передбачає їхню структуризацію та розподіл ролей, способи оцінки та моделі поведінки, які ускладнюють конфронтацію (конфліктологічні служби, консалтингові організації, громадські об'єднання і т. п.)

2) прийняття нормативних механізмів, які регулюють конфлікт за допомогою

правових, релігійних, моральнісних, політичних та інших норм.

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

Таким чином, конфлікти, що виникають у вищому навчальному закладі потребують не тільки вирішення, а і їх попередження. Саме тому практичний психолог повинен свою роботу з конфліктами сконцентрувати на таких напрямках:

1) прогнозування та профілактика конфліктів, що забезпечуватиме своєчасне виявлення потенційних конфліктних ситуацій та за умов високої конфліктної компетентності вирішувати суперечності на етапі, коли конфлікт ще не набув форми відкритого протистояння;

2) попередження конфліктів, що передбачає створення таких умов діяльності, які перешкоджали б виникненню суперечностей та конфліктів;

3) формування конфліктної компетентності з метою успішного вирішення особистістю міжособистісних конфліктів у різних ситуаціях життєдіяльності;

4) створення професійної системи посередництва у вирішенні різноманітних конфліктів.

Висновки та перспективи подальших досліджень.

Конфлікт розглядається як процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох або більше сторін соціальної взаємодії, який супроводжується негативними емоціями; є відкритим або прихованим протистоянням цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів.

Особливостями конфліктів у вищому навчальному закладі є те, що вони виникають

між студентами, між студентами та викладачами, між самими викладачами, між викладачами та адміністрацією.

Профілактичні заходи попередження конфлікту будуть успішними при дотриманні певних передумов.

Соціально-психологічними методами профілактики конфліктів, що орієнтовані на корекцію думок, почуттів та настроїв є: згода, доброзичливість, збереження репутації партнера, взаємного доповнення, недопущення дискримінації, психологічного підйому.

Основними напрямками роботи з конфліктами практичного психолога є: прогнозування та профілактика; попередження; формування конфліктологічної компетентності; створення професійної системи посередництва.

Профілактика конфліктів у вищих навчальних закладах є складним процесом, який вимагає відповідних знань і творчого підходу. Вирішувати цю проблему доводиться на соціальному, міжособистісному, особистісно-психологічному рівнях. Конфлікт може швидко поширитися на всі рівні, оскільки між ними немає чітких, неподоланих меж.

Адже в організації дуже важливо прагнути до швидкого й повного розв'язання конфліктів, інакше вони можуть стати перманентними. Важливе значення при цьому має створення сприятливої атмосфери праці, доброзичливих стосунків між членами колективу в процесі трудової діяльності, уміння відрізнити причини від приводів, обирати найбільш правильні способи розв'язання конфліктів.

Подальші наші дослідження будуть спрямовані на вироблення соціально-психологічного тренінгу для попередження виникнення конфліктів у вищому навчальному закладі.

Список літератури

1. Антонов Г.Л. Педагогічні засади запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу. автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. педаг. наук : спец. 13.00.04 «теорія та методологія професійної освіти» / Г.Л. Антонов. – Харків, 2006 – 22 с.
2. Антонов Г.В. Профілактика конфліктів у вищому навчальному закладі: Методичні рекомендації для студентів і викладачів педагогічних вищих навчальних закладів. / Г.В. Антонов, О.М. Іонова – Харків: ХНПУ, 2005. – 25 с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – СПб., 2007. – 420 с.

Питання психології

4. Волков Б.С. Конфликтология : учебн. пособ. для студ. вузов. / Б.С. Волков, Н.В. Волкова – М.: Академический проект; Трикста, 2005. – 384 с.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб: Питер, 2002. – 464 с.
6. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : навч. посібник. / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К., Каравела, 2011. – 304 с.
7. Леонов Н.И. Психология делового общения : учебн. пособ. / Н.И. Леонов – М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2002. – 216с
8. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посібн. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель.–К.: ВД «Професіонал», 2006. – 416 с.
9. Нагаєв В.М. Конфліктологія. - К., 2004.
10. Пірен М.І. Деонтологія конфліктів та управління. Навчально-практичний посібник. – К.: УАДУ, 2001. – 377 с.
11. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. [для студ. вищих навч. закладів] / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
12. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч, О.О.Фурса. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 422 с.
13. Урбанович А.А. Психология управления : учебн. пособ. / А.А. Урбанович – Мн. : Харвест, 2005. – 640 с.

Berezovskaya L. I., candidate of psychological sciences

PROPHYLAXIS OF CONFLICTS IN ACADEMIC INSTITUTIONS

The article analyzes the concept of conflict. Peculiar properties of conflicts in higher education system are detected. Prophylaxis measures for conflict prevention are explored. Conditions and direction of conflicts prevention are determined. Socio-psychological methods of conflicts prevention that are focused on thoughts, feelings and moods correction are described, such as agreement, goodwill, preserve partner's reputation, complementarities, debarment of discrimination, psychological lift. Methods and techniques of impact on opponent's behavior are picked out. Defined direction of work with conflicts for practicing psychologist: prediction and prophylaxy, prevention, forming of conflict competence and creating a professional mediation system.

Keywords: conflict, high school, prophylaxis, methods of prophylaxis, prophylaxis techniques.