

ШАВАРИНА Ольга Петрівна,
магістрант Хмельницького інституту соціальних технологій
Університету «Україна»

КОНДРАТЮК Світлана Миколаївна,
кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології
Хмельницького інституту соціальних технологій
Університету «Україна»

ЗАСОБИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ В УЧНІВСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Стаття присвячена висвітленню конфліктних ситуацій в учнівському середовищі. Описано природу, історію, структуру та динаміку конфлікту; відмітність між конструктивним та деструктивним конфліктом; охарактеризовано проблему підліткового віку у взаємодії «учень-учень», окреслено технології та засоби запобігання конфліктним ситуаціям.

Ключові слова: *конфлікт, конфлікти в учнівському середовищі, підлітковий вік, передумова розгортання конфлікту, конфліктна ситуація, інцидент, міжособистісний конфлікт, засоби запобігання конфліктам, технологія запобігання конфліктам.*

Внутрішнє життя учнівського середовища, соціальне, психологічне самопочуття об'єднаних в ньому індивідів, ефективність взаємодії учасників навчального процесу залежать, насамперед, від соціально-психологічного клімату в групі. Порушити гармонію можуть лише конфлікти, які спричинюють виникнення конфліктних ситуацій.

Основою всіх конфліктів є протиріччя, що виникають між людьми, безпосередньо всередині структури. Для розуміння природи конфлікту і характеру його розвитку, особливе значення має «теорема Томаса», в якій зазначено, що у випадку сприймання людиною деякої ситуації в якості реальної, наслідки можуть бути також реальними. Стосовно конфлікту – це означає, що якщо є розбіжність інтересів між людьми, але вона не сприймається й не відчувається ними, то така розбіжність інтересів не призводить до конфлікту. І навпаки, якщо між людьми є спільність інтересів, але самі учасники відчувають один до іншого ворожість, то відносини між ними будуть обов'язково розвиватися за схемою конфлікту, а не співробітництва [3, с. 49]. Проблема конфліктності, як теоретично, так і практично набуває вагомого значення, адже на сучасному етапі розвитку суспільства виступає об'єктом уваги в різних галузях наукового пізнання. Відомо, що конфлікт – це форма прояву суперечки, не вирішеної як у минулому, так і в майбутньому, яка виникає в ситуації безпосередньої взаємодії суб'єкта, та обумовленого протилежно обраним цілям, образами конфліктної ситуації, уявленнями усвідомлених та неусвідомлених учасників ситуації дій, спрямованих на вирішення або зняття протиріч [9, с. 216].

Конфлікти в учнівському середовищі мають свою специфіку, яка проявляється в динаміці, в структурі, а також способах їх вирішення. В школі проблема конфліктності всередині учнівського колективу є досить гострою. Конфліктна поведінка має дві сторони: по-перше, вона породжує тенденцію до розширення конфлікту, до його дестабілізації, загострення емоційного стану; по-друге – це корекція образів конфліктної ситуації, що досягається за допомогою зворотного зв'язку і сприяє більш адекватному пошуку способів вирішення конфлікту.

На сьогодні актуальними є конфлікти між підлітками в межах школи, оскільки підлітковий вік – це вік допитливого розуму, бурхливої активності, імпульсивності, емоційності, ініціативності. Особливо конфліктними є підлітки егоцентричного спрямування, що являють собою неадекватну сильну сконцентрованість на власній особі, що виявляється у почутті власної винятковості і переоцінці своїх здібностей, завищеній самооцінці, що в результаті призведе до виникнення конфліктної ситуації [4, с. 182]. Тому необхідним постає потреба застосування засобів запобігання конфліктним ситуаціям, що призведе до покращення соціально-психологічного клімату в учнівському середовищі.

Багато вітчизняних та зарубіжних учених-дослідників займалися вивченням даної тематики. Відповідно до результатів аналізу даних наукової літератури, теоретично досліджені та обґрунтовані основні положення про конфлікт: конфлікт завжди спричинюється зіткненням інтересів і поглядів, які у розвитку та розв'язанні носять прихований психологічний зміст (З. Фрейд), конфлікт між учнями – боротьба до відстоювання власної думки (Л. Козер), конфлікт – це усвідомлене протиріччя до

зіткнення інтересів (Д. Боулдінг), конфлікт в учнівському середовищі – позиція домінування та лідерства, бажання бути першим (Р. Дарендорф), конфлікт – виявлення та формування моральної зрілості підлітка (У. Афонькова, Є. Тимоховець), сутність конфліктів, їх причини у підліткових колективах (Б. Алишев, Т. Чистякова).

Мета статті – застосування засобів запобігання конфліктним ситуаціям для створення сприятливого соціально-психологічного клімату в учнівському середовищі.

Конфлікти, як одна зі сторін взаємодії та взаємин людей, завжди притягували до себе увагу. Традиції накопичення конфліктологічних ідей мають багатовікову історію. Перші цілісні концепції конфлікту з'явилися на рубежі XIX-XX ст., однак ще раніше мислителі, представники різних епох, пропонували своє бачення природи цього феномену, причини виникнення, шляхи запобігання та їх розв'язання. Переважно емпіричне сприйняття конфліктів тривало довго. Науковий підхід до них з'явився тільки з другої чверті XIX ст., початок 80-х років ознаменувався небаченим раніше вибухом суспільного й наукового інтересу до аналізу конфліктів. Проблема конфлікту почала набувати пріоритетний, самостійний статус у соціально-психологічному знанні. З погляду фундаментальної теорії конфлікту, одна з найважливіших проблем полягала у поясненні природи конфлікту, а саме відповідь на питання: що є головним джерелом конфліктів?

Фундамент конфліктології закладався за участю засновників соціології Г. Спенсера, К. Маркса, Г. Зіммеля. Їхні роботи стали, з одного боку, загальнотеоретичною основою конфліктології, а з іншого, методологічним інструментарієм для розробки практичних прийомів аналізу, оцінки й розв'язання соціальних конфліктів. Зокрема, Г. Спенсер визначав конфлікт, як тип боротьби за існування, який є корисним для всього суспільства, тому що в результаті росте інтелектуальний і моральний рівень суспільства в цілому, а також збільшується обсяг суспільного багатства; К. Маркс, вважав конфлікт неминучою умовою революційних змін суспільства; Г. Зіммель стверджував, що конфлікти неминучі, вони закладені у природі людини, якій споконвічно притаманна агресивність, але її прояви обмежені суспільними нормами [3, с. 19-21]. До розуміння природи конфлікту і характеру його розвитку, зверталось багато представників різних шкіл, концепцій і кожний з них надавав різне визначення конфлікту, проте існує одне загальне, найбільш вживане, конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок суб'єктів взаємодії [2, с. 20].

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити основні ознаки його прояву. Ознаками конфлікту є: наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна; неподільність об'єкта конфлікту, тобто об'єкт конфлікту не може бути поділено між учасниками конфліктної взаємодії; бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не вихід із наявної ситуації. Характерними рисами конфлікту є невизначеність результату, розходження цілей і поведінки кожної зі сторін [6, с. 13].

Розглядаючи конфлікт, варто зазначити, що він є не тільки системою, яка має певну структуру, але і динамічним явищем – процесом. Під структурою конфлікту розуміють, сукупність стійких зв'язків конфлікту, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як взаємозалежна цілісна система та процес. Найбільш загальними елементами конфлікту є об'єктивний зміст та суб'єктивне значення. До об'єктивних відносять: об'єкт конфлікту – це елемент матеріальної чи духовної сфери, який знаходиться на перетині інтересів конфліктуючих сторін; предмет конфлікту – об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протистояння між сторонами; учасники або сторони конфлікту, їх ще називають опонентами, суперниками, суб'єктами конфлікту, які складаються з індивідів, соціальних груп формальних чи неформальних об'єднань, організацій тощо; причини виникнення, конфліктна взаємодія.

Суб'єктивний бік структури конфлікту складають: мотиви і цілі учасників. Мотив конфліктуючої сторони – це безпосереднє спонукання до вступу у боротьбу, яке пов'язане із задоволенням її потреб, підштовхує до активності. Ціль – це усвідомлений образ бажаного результату для даної сторони у конфлікті, на досягнення якої спрямовані всі дії сторін; особистісні елементи (риси характеру особистості, вольові якості, звички, почуття). Конфліктна поведінка, що складається з протилежно спрямованих дій учасників конфлікту; стратегія і тактика ведення боротьби; способи вирішення конфлікту [13, с. 47 -55].

Передумовою для розгортання конфлікту є створення в соціальній системі потенціалу напруженості, що матеріалізується в соціальних очікуваннях, позиціях індивідів (чи груп), в їхніх соціальних діях. Таким чином, формується суб'єкт конфліктної дії, здатний оцінювати конфліктну

ситуацію. Конфліктна ситуація – це ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або декількох учасників, кожний з яких має свої цілі й мотиви, засоби та способи рішення особисто значимої проблеми [1, с. 59].

Конфліктна ситуація є умовою виникнення конфлікту, але для цього потрібний привід (інцидент). Інцидент – це практичні дії учасників конфліктної ситуації, які характеризуються безкомпромісністю вчинків і спрямовані на обов'язкове оволодіння об'єктом загостреного зустрічного інтересу.

Конфлікт – це процес, який складається з певних етапів, а отже має динаміку його змін, яка складається з наступних стадій: передконфліктна стадія характеризується тим, що створює реальну можливість конфлікту. Але вона може бути вирішена й «мирним», безконфліктним шляхом, якщо умови, що призвели до неї, зникнуть самі по собі або будуть «зняті» у результаті усвідомлення ситуації в якості передконфліктної. За відсутності цих умов конфлікт переходить у відкриту стадію; стадія відкритого конфлікту, або ескалація – це найбільш напружена стадія, коли відбувається загострення всіх протиріч між учасниками і використовуються всі можливості для перемоги у протистоянні. Відбувається мобілізація всіх ресурсів: матеріальних, політичних, інформаційних, фізичних, психічних. На цій стадії ускладнюються будь-які переговори або інші мирні способи вирішення конфлікту. Емоції (тривога, гнів, страх, ненависть) часто спотворюють розум, логіка поступається почуттям; післяконфліктна стадія, вона відрізняється тим, що ліквідуються основні види напруженості, відносини між сторонами нормалізуються, і на цій основі стає можливим повне або часткове вирішення конфлікту [3, с. 68-75].

По завершенню конфліктної ситуації стає зрозумілим, який характер буде містити конфлікт. Конструктивний конфлікт – базується на тому, що сторони не виходять за межі етичних норм і переконливих аргументів, вони контролюють емоційні сплески вольовими зусиллями та логікою, коли хоча б одна з них може враховувати інтереси іншої на рівні зі своїми і готова шукати вихід із ситуації. В результаті вирішення конфлікту, відносини між його учасниками зберігаються, розвиваються, а причина конфлікту переростає в творче новоутворення, сторони отримують повне або часткове задоволення інтересів. Деструктивний конфлікт, сторони не можуть враховувати інтереси інших і наполягають на виконанні тільки своїх умов. Опоненти використовують не етичні методи боротьби, утискають інтереси або принижують гідність іншої сторони [8, с. 26].

Таким чином, актуальність і соціальна значущість проблеми, обумовили вибір дослідження конфліктів в учнівському середовищі, а саме у взаємодії «учень-учень» та застосуванні психологічних засобів запобігання конфліктним ситуаціям. Конфлікти у даній взаємодії належать до виду міжособистісного конфлікту, за відповідним тлумаченням – це зіткнення індивідумів між собою на підставі протилежно спрямованих мотивів або суджень [10, с. 31].

Міжособистісний конфлікт може бути визначений, як ситуація протистояння учасників, які сприймають і переживають її, як значиму психологічну проблему, яка потребує свого вирішення й викликає активність сторін, спрямовану на подолання виниклого протиріччя і вирішення ситуації в інтересах обидвох або однієї сторони [11, с. 142].

Стосунки в учнівському середовищі визначаються, перш за все, специфікою вікової психології дітей, підлітків. На виникнення, розвиток і завершення конфліктів помітний вплив справляє характер навчально-виховного процесу, його організація в конкретній загальноосвітній установі. Міжособистісні стосунки мають яскраво виражені вікові соціально-психологічні характеристики. Період індивідуалізації характеризується уточненням і розвитком уявлень про самого себе – формуванням образу «Я». В порівнянні з початковою школою у дітей підліткового віку інтенсивно розвивається самосвідомість, розширюються контакти з однолітками. Участь у роботі різних громадських організацій, гуртків за інтересами, спортивних секцій виводить підлітка на орбіту широких соціальних зв'язків. Розвиток рольових стосунків поєднується з інтенсивним формуванням особистих взаємин, які з того часу набувають особливо важливого значення. Найбільш поширені серед учнів конфлікти лідерства, в яких відбувається боротьба двох – трьох лідерів і їх угруповань за першість у класі. У середніх класах часто конфліктує група хлопчиків і група дівчаток. Ще може бути конфлікт трьох – чотирьох підлітків з цілим класом або протистояння одного учня і класу. За спостереженнями психологів, дорога до лідерства, особливо в підлітковому середовищі, пов'язана з демонстрацією переваги, цинізму, жорстокості, безжалісності. Дитяча жорстокість – явище загальновідоме. Один із парадоксів світової педагогіки полягає в тому, що дитина більшою мірою, ніж дорослий, схильний до невмотивованої жорстокості та

цькування собі подібних. Взагалі, лідерство – це складне соціально-психологічне явище, в якому поєднуються і виявляються найважливіші характеристики групового розвитку, що мають соціальну природу і сутність. Сутність його проявляється у здатності впливати на інших людей, не враховуючи їхніх бажань [12, с. 104].

Для підлітків важливо спілкуватися з однолітками в школі, де засвоюються норми моралі, соціальної поведінки, а також зайняти положення, що задовольняє їх, серед однокласників. Це положення, здатне задовольнити прагнення підлітка до самоповаги, і є різним для кожного школяра. Одні прагнуть зайняти в групі становище лідера, інші – отримати визнання і пошану від товаришів, треті – стати незаперечним авторитетом в якій-небудь справі і тому подібне. У будь-якому разі потреба виділитись серед однолітків стає домінуючим мотивом у поведінці і навчанні, який позначається на результативності і ефективності процесу навчання [7, с. 54].

Важливу роль у становленні сприятливого психологічного клімату в учнівському колективі відіграє сформованість комунікативних умінь. Дослідження основних труднощів спілкування серед учнів середніх класів виявило, що найчастіше порушення в міжособистісних стосунках серед однокласників викликані відсутністю у них комунікативних умінь. Підлітки використовують неадекватні способи переконання (тиск, протест, зіставлення), прагнуть до безпосереднього «натурального» спілкування, недооцінюючи його технічний аспект, пов'язаний з умінням слухати, орієнтуватися в ситуаціях, використовувати різні вербальні і невербальні способи спілкування. Саме тут, особливого значення набувають індивідуально-психологічні особливості підлітка.

Ще однією з причин конфліктності, виступає підлітковий егоцентризм, який являє собою неадекватно сильну сконцентрованість на власній особистості. Егоцентричні підлітки вирізняються переоцінкою своїх здібностей і можливостей, надмірним та необумовленим очікуванням у ставленні до оточення. Спостерігається перебільшена сконцентрованість на собі, яка виявляється у почутті власної винятковості і завищеній самооцінці [4, с. 182]. Загалом, підлітковий вік характеризується фахівцями як: складний, важкий, критичний, з підвищеною збудливістю, нестійкістю емоцій та поведінки. Підлітки погано контролюють себе, вони емоційні і нестабільні, що зумовлює підвищення агресивності й конфліктності.

Отже, постає необхідність застосування засобів запобігання конфліктним ситуаціям. Засоби запобігання конфліктним ситуаціям – це системна організація цілей, що зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між учасниками і здійснюється, за допомогою внутрішньоособистісної та міжособистісної психокорекції (оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування та дотримання психологічних рекомендацій). Стратегія запобігання конфліктів полягає у таких діях: усунути реальний предмет конфлікту; залучити незацікавлених, але авторитетних осіб за умови готовності учасників прийняти і виконати запропоновані ним рішення [5, с. 141].

Для запобігання конфліктам важливо знати не тільки те, що потрібно робити, але і як добитися розвитку проблемної ситуації в конструктивному напрямку. Технологія запобігання конфліктам є сукупністю знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, унаслідок яких протиріччя, яке виникло вирішується. Впливати на проблемну ситуацію взаємодії можна в двох напрямках: впливати та контролювати свою поведінку і впливати на психіку й поведінку опонента. Ряд об'єктивних передумов запобігання конфліктам пов'язаний з умінням людини грамотно спілкуватися. Кожна людина повинна вміти визначити, що спілкування стає передконфліктним, і «повернутися» із передконфліктної ситуації до нормальної взаємодії, а не йти на конфлікт, тим більше, коли застосовують провокаційні методи.

Важливе значення в запобіганні конфліктам має оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування. А. Белкін, доповнивши рекомендації Д. Карнегі, дає певні поради безконфліктного спілкування [11, с. 167]: необхідно в міру думати про свою досконалість і свої бажання та спробувати побачити позитивні сторони в іншому, бути щедрим на похвалу; потрібно розмовляти з людьми про те, що є предметом їхніх бажань, та можливість надання рекомендацій, як їм бажаного досягнути; навчитися правильно слухати (не перебивати співрозмовника, не робити поспішних висновків і заперечень, не давати непрошених порад, виявляти зацікавленість, емпатію і повагу до співрозмовника); ведіть розмову, не виходячи за коло інтересів співбесідника; робити як можна більше доброзичливих посилок (все, що піднімає настрій співрозмовника: похвала, комплімент, дружня усмішка, увага, інтерес до особистості, співчуття, поважне ставлення);

враховувати особистісні особливості співрозмовника (особливості сприйняття (візуали, аудіали, кінестетики), типи темпераменту, риси характеру; спочатку відповідати на аргументи співрозмовника, а потім приводити власні аргументи; висловлювати свої думки і почуття у ввічливій формі, вести аргументацію коректно відносно співрозмовника; оперувати простими, ясними, точними поняттями; прагнути до відкритого спілкування, долати бар'єри, які виникають у процесі розмови; не вживати конфліктогени (слова, дії або бездіяльність, що можуть призвести до конфлікту), не відповідати конфліктогеном на конфліктоген; уникати категоричності, кепкування, нагадувань про якусь неприємну ситуацію.

Існує багато підходів до вироблення технологій безконфліктного спілкування, які складають важливу частину профілактичної роботи. Для оптимальної поведінки людини в спірній, передконфліктній і конфліктній ситуаціях. А. Тимохіна вважає за доцільне дотримуватися певних психологічних рекомендацій [11, с. 169]: вирішувати спірні питання в теперішньому часі, не згадуючи минулі образи й конфлікти; адекватно усвідомлювати і відображати сутність конфлікту з точки зору психологічних механізмів – інтересів, потреб, цілей, завдань протилежних сторін; бути відкритим, доброзичливим у спілкуванні, прагнути до створення клімату взаємодовіри; старатися зрозуміти позицію «із середини», поставити себе на місце опонента; не говорити образливих слів, які принижують гідність особистості; бути готовим долати самолюбство, амбіції, визнавати власну неправоту в питаннях чи позиціях.

Передконфліктна ситуація виникає не зненацька, а поступово. Важливо вчасно визначити, що емоційна напруга суперечки починає перевищувати допустимий рівень. І якомога швидше припинити її. Ознаками загострення суперечки можуть бути: міміка, почервоніння обличчя, зміст, темп і тембр мовлення. Припинити або згладити суперечку, яка загострюється, можна такими прийомами: сказати, що в чомусь праві ви, а в чомусь опонент; звести проблему до жарту; перевести розмову на іншу тему; поступитися, якщо проблема суперечки неважлива для вас і словесна поступка не зобов'язує до якихось дій щодо її реалізації; сказати, що ви не встигли всебічно розібратися в проблемі і запросити опонента повернутися до її обговорення завтра (коли емоції вгамуються).

Велике значення для запобігання конфліктам має і терпимість до інакомислення. Якщо ви виявили, що партнер у чомусь неправий, то не обов'язково це йому доводити. Достатньо, що в ситуації ви розібралися більш глибоко, порівняно з ним і знаєте це. Також, за необхідності, можете сказати партнеру, що він не правий, але врахувати емоційний стан, в якому він перебуває. Звертати увагу потрібно на негативні емоції, які сприяють виникненню конфліктів. Існують три способи мінімізації негативних емоцій: вміти добре прогнозувати можливі варіанти розвитку подій; бажано забезпечити собі можливість для зміни перебігу подій у потрібний бік у випадку, якщо вони почнуть розгортатися не так, як очікували; потрібно розраховувати не тільки на кращий, а й на гірший варіант розвитку подій і бути до нього готовим. Важливою індивідуальною умовою запобігання конфліктам є конфліктостійкість – це здатність людини зберігати конструктивні способи взаємодії з навколишніми, всупереч впливу конфліктогенних чинників [11, с. 171].

Отже, конфлікти негативно позначаються на соціально-психологічному кліматі групи в цілому. Адже порушується система взаємовідносин, погіршуються настрої, і, відповідно, це призводить до дестабілізації навчального процесу, поганому засвоєнню навчального матеріалу. Тому необхідно створити такі умови діяльності і взаємодії людей, які б мінімізували ймовірність виникнення або деструктивного розвитку протиріч між ними. Для попередження негативних наслідків конфліктів необхідно вчасно розпізнати конфліктну ситуацію і не допустити розвитку конфлікту в колективі. Таким чином, ефективним є застосування засобів, спрямованих на запобігання конфліктних ситуацій.

Список використаної літератури

1. Бабосов Е. М. Конфликтология : учебное пособие / Е. М. Бабосов. – [2-е узд., стереотип]. – Мн. : Тетрасистемс, 2001. – 464 с.
2. Бандурка А. М. Конфликтология : учеб. пособие для вузов. / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков : Ун-т внутр. дел, 1997. – 355 с.
3. Берлач А. І. Конфліктологія : Навч. посіб. [для дистанційного навчання] / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К. : Університет «Україна», 2007. – 204 с.
4. Вікова та педагогічна психологія : навч. посіб. / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. – [2-ге вид.]. – К. : Каравела, 2007. – 400 с.
5. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

6. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посіб. / [За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової]. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.
7. Кутішенко В. П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій) : .] : навч. посіб / В. П. Кутішенко. – [2-ге вид.]. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 128 с.
8. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навчальний посібник. Друге видання / Л. І. Скібіцька. – К. : Кондор, 2009. – 384 с.
9. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения : учебное пособие / Н. И. Леонов. – СПб. : Питер, 2005. – 240 с.
10. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекції : навчальний посібник / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
11. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник / І. І. Русинка. – Київ, 2007. – 332 с.
12. Степанов О. М. Основи психології і педагогіки : посібник / О. М. Степанов, М. М. Фіцула. – К. : Академвидав, 2003. – 504с.
13. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навчальний посібник / М. В. Цюрупа. – К. : Кондор. 2004. – 172 с.

Стаття надійшла до редакції 17.03.14.

Шаварина О. П., Кондратюк С. М. «Средства предупреждения конфликтных ситуаций в ученической среде».

Статья посвящена освещению конфликтных ситуаций в ученической среде. Описана природа, история, структура и динамика конфликта; отличие между конструктивным и деструктивным конфликтом; охарактеризована проблема подросткового возраста во взаимодействии «ученик-ученик», очерчены технологии и средства предотвращения конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: *конфликт, конфликты в ученической среде, подростковый возраст, предпосылка разворачивания конфликта, конфликтная ситуация, инцидент, межличностный конфликт, средства предотвращения конфликтов, технология предотвращения конфликтов.*

Shavarina O. P., Kondratiuk S. M. «Measures of preventing of conflictual situations in pupils' environment».

On the modern stage of development of society the problem of conflicts acquires important meaning as from theoretical, so from practical point of view and becomes the object of attention in different spheres of scientific learning.

Inner life of pupils' environment, the effectiveness of interaction of both participants of educational process depends, first of all, from the socio-psychological climate in the group. Only conflicts, which cause nascence of conflictual situations, can break the harmony. Conflict is a form of manifestation of dispute which was not solved in past and won't be solved in future, which arises from the situation of direct interaction of a subject and it is caused by oppositely chosen aims, offences of the conflictual situation, ideas of realized and unrealized acts of the participants of situation directed on the solution or removal of contradictions.

Conflicts in pupils' environment is the social system of interrelationships and mutual influence between pupils, which have their specifics, which reflects in dynamics, structure and the ways of their solution too. Conflicts between teenagers within school are rather actual ones as adolescence is the age of inquisitive mind, turbulent activity, impulsiveness, emotiveness and initiativeness.

The premise of deployment of conflict is the creation of potential of tension in the social sphere, which is materialized in social expectations, positions of people in their social acts. In such a way the subject of conflictual act able to evaluate conflictual situation is formed. Conflictual situation is the condition of arising a conflict but the cause (incident) is necessary for it. We call incident practical actions of the participants of the conflictual situation, which are characterized by the uncompromising acts and are directed on the compulsory gaining by the object of pointed recriminatory interest.

Conflicts in interaction "pupil-pupil" are treated to interpersonal conflicts-collisions of personalities between themselves on the basis of oppositely directed motives or thoughts. In general, adolescence is characterized by the specialists as complicated, difficult, with the increased excitability, instability of emotions and behavior, teenagers badly control themselves and it causes the increasing of aggressiveness and conflicts.

That's why there is the necessity of using measures of preventing conflictual situations. Technology of preventing conflicts is a complex of knowledge about ways, measures and techniques of influence on pre-conflictual situation, and the sequence of acts of opponents and third people, in the result of which the contradiction, which has arisen, is solved and it will lead to the creation of favourable socio-psychological climate in the pupils' environment.

Keywords: *conflict, conflicts in pupils' environment, adolescence, the premise of deployment of a conflict, conflictual situation, incident, interpersonal conflict, technology of preventing conflicts.*