

УДК [37.013.42+377](043.3)

Сергій Котловий,
кандидат педагогічних наук,
викладач Житомирської
вечірньої школи № 1

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ З РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПТНЗ

У статті обґрунтовується роль, процедура створення та організація діяльності соціальної служби з розв'язання конфліктів у професійно-технічному навчальному закладі. Доведено, що з метою подолання і корекції конфліктних форм поведінки учнів ПТНЗ, зміни структури зв'язків і відносин в учнівському колективі доречними є такі прийоми: встановлення структури неофіційних відносин відповідно до офіційної; заміна неофіційних відносин засобами виховання, орієнтація неформальних груп на розв'язання спеціальних суспільно корисних справ шляхом розширення спілкування членів колективу в процесі організації різних видів життєдіяльності.

Ключові слова: професійно-технічний навчальний заклад, конфлікт, соціальна служба, розв'язання конфліктів.

В статье обосновывается роль, процедура создания и организация деятельности социальной службы по разрешению конфликтов в профессионально-техническом учебном заведении. Доказано, что с целью преодоления и коррекции конфликтных форм поведения учащихся ПТУ, изменения структуры связей и отношений в коллективе уместны такие приемы: установление структуры неофициальных отношений согласно официальной, замена неофициальных отношений средствами воспитания, ориентация неформальных групп на решение специальных общественно полезных дел путем расширения общения членов коллектива в процессе организации различных видов жизнедеятельности.

Ключевые слова: профессионально-техническое учебное заведение, конфликт, социальная служба, разрешения конфликтов.

The article establishes the role, process of creation and organization of work of social service in conflict's resolution in vocational training establishment. The following stages, such as establishing the structure of informal relationships according to formal, replacing informal relationships with educational aids, orientation of an informal groups to finding the solutions of beneficial special problems by means of increasing the communication between the members of a group, while organizing different kinds of vital activities. These stages have been shown in order to overcome conflict and correct conflictious patterns of behavior of the students, to show changes in the structure of connections and relationships in a students' group.

Key words: vocational training establishment, conflict, social service, conflict resolution.

Учнівський навчально-трудоий колектив вихованців професійно-технічних закладів освіти – це складне структурне об'єднання, яке має систему офіційних і неофіційних відносин. Привести у відповідність ці дві системи – значить створити сприятливі умови оптимального функціонування навчально-трудоого колективу, в якому зведено до мінімуму конфліктні форми поведінки.

Реальні відносини, що встановлюються в колективі, не замикаються рамками системи офіційних, регламентованих відносин. Індивіди виступають у колективі не лише у функціональній ролі, а й як особистості, кожна з яких має свої особливості. Тому реальне спілкування учнів у колективі включає в себе, крім офіційних, також систему неофіційних відносин.

За своєю природою неофіційні відносини є різновидом міжособистісного спілкування, яке виникає при розв'язанні різних завдань, що мають безпосередній зв'язок з життєдіяльністю колективу і задовольняють особисті потреби кожного його члена (колективний відпочинок, організоване відвідування кінотеатру, гуртків, проведення екскурсій, походів, подорож тощо).

Система неофіційних відносин іноді створюється стихійно. Вона менш помітна, організаційно неоформлена. Реальним проявом неофіційних відносин є функціонування мікрогруп. Останні мають свою внутрішню структуру, свої правила взаємовідносин, які не зумовлені офіційним становищем особи в колективі, навчальною дисципліною, а цілком визначаються цілями і характером взаємодії відповідної групи й особистими якостями її членів. Тут часом немає психологічної рівності між вихованцями. В цих групах, як правило, є учні-лідери, які справляють більш або менш значний вплив на решту своїх товаришів. Характер утворення мікрогрупи проявляється на типі лідера. Група з позитивною спрямованістю має лідера з позитивними моральними якостями; негативно спрямовані ним мікрогрупи створюють ґрунт для виникнення або розвитку негативних прагнень особистості учня. У цих групах можуть формуватися негативні навички, звички і риси особистості – егоїзм, заносливість, зневажливе ставлення до товаришів або ж підлабузництво і пристосовуваність. Для таких груп характерними є конфліктні форми поведінки [4].

Вивчення рівня згуртованості колективу від наявності і розвитку в ньому неофіційних відносин дає підстави зробити такий висновок: чим менше лідерів негативної спрямованості, тим згуртованіший і працездатніший колектив, у якому практично відсутні конфлікти. Найбільша згуртованість досягається там, де офіційна і неофіційна структура колективу збігається.

Колектив, як зазначав А. Макаренко, – це цілеспрямований комплекс особистостей, організованих і зцементованих єдністю дій для досягнення спільної мети [7, с. 213].

На значення первинного колективу велику увагу звертали не тільки А. Макаренко і В. Сухомлинський, а й сучасні дослідники, зокрема

О. Донцов, Б. Ломов, М. Обухов (спілкування і міжособистісна взаємодія у групах та колективах), А. Петровський (концепція діяльнісного опосередкування міжособистісних стосунків), О. Журавльов, О. Пригожий, В. Ядов (вивчення особистості, залученої до організаційної структури соціальної групи), Ю. Красовський (вивчення організаційної групової поведінки) тощо.

У 60–70-х роках про колектив як інструмент виховання особистості написано чимало робіт. Проте сутність і соціальна роль колективу, його основні ознаки та риси, структура й етапи його розвитку в педагогічній літературі в Україні досліджені ще недостатньо. Між тим, поглиблене з'ясування правильних вихідних позицій цих питань має велике значення для вивчення механізмів впливу колективу на особистість.

Мета статті полягає в обґрунтуванні ролі, процедури створення та організації діяльності соціальної служби з розв'язання конфліктів у професійно-технічному навчальному закладі.

Існування мікрогруп залежить від рівня моральної вихованості колективу, сформованості соціального досвіду безконфліктної поведінки. В колективах з яскраво вираженою цілеспрямованістю в навчанні і в інших видах діяльності, де панує взаємна товариська допомога і підтримка, дружба і єдність дій, мікрогрупи негативної спрямованості відсутні, а якщо де-не-де й виникають, то в незначній кількості. В колективах нецілеспрямованих, з несформованими товариськими відносинами кількість мікрогруп негативної спрямованості різко збільшується (ними іноді охоплено 20–25 % учнів), що й призводить до виникнення конфліктів у колективі. Тут, як правило, спостерігаються ускладнення у відносинах між окремими учнями, наявність безкінечних конфліктів різного характеру, нестриманість у формі звертання деяких вихованців. Негативний вплив окремих лідерів ускладнює педагогічну роботу з учнівською групою в цілому.

Структура зв'язків і відносин в учнівському колективі досить складна і різнобічна. Система неофіційних відносин може або конкретизувати систему офіційних, або бути індиферентною до неї, або суперечити її цілям, перешкоджати їх досягненню. З метою розв'язання цього протиріччя у дослідженні використані такі прийоми: встановлення структури неофіційних відносин відповідно до офіційної; заміна неофіційних відносин засобами виховання, орієнтація неформальних груп на розв'язання спеціальних суспільно корисних справ шляхом розширення спілкування членів колективу в процесі виконання різних видів завдань.

Матеріали, одержані нами в результаті застосування соціометричної методики, дали можливість установити, хто з учнів і якою мірою користується симпатією, популярністю та авторитетом і чому. Це враховувалося при комплектуванні тимчасових об'єднань з метою створення умов соціально-психологічного сумісництва і визначення заходів, що сприяють адаптації в колективі нових членів, забезпечення їх сприятливим емоційним самопочуттям. Визначалися характер взаємовідносин і спрямованість дружніх відносин, структура реальних та бажаних внутрішньоколективних зв'язків. У процесі проведення різних видів

діяльності накресливались шляхи їх зближення, розширювалися внутрішньоколективні зв'язки тих учнів, становище яких в системі внутрішньоколективних відносин ставало несприятливим. Досвід експериментальної роботи засвідчив, що правильно встановлені внутрішньоколективні відносини сприяють формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки, важливих моральних якостей учня: почуття колективізму, гуманізму, громадянського обов'язку, турботи, доброзичливості.

Колективні відносини впливають і на інші структурні компоненти особистості: на її спрямованість (потреби, інтереси, ідеали, світогляд, переконання), на здатність творчо ставитися до виконання громадських доручень. Нашим дослідженням встановлено, що ефективність впливу внутрішньоколективних відносин на особистість учня професійного ліцею залежить від ціннісних орієнтацій, що визначають його здатність конструктивно розв'язувати конфлікт, а також від моральних норм, які лежать в їх основі, і правил, що регулюють їх.

Істотний вплив на формування соціального досвіду особистості в цілому має становище, яке вона займає у системі внутрішньоколективних відносин. Вплив внутрішньоколективних відносин на формування соціального досвіду безконфліктної поведінки учнів ПТНЗ відбувається в процесі їх становлення, розвитку і функціонування. Процес становлення й розвитку внутрішньоколективних відносин – це безперервний процес збагачення вихованцями досвіду соціальних відносин з оточуючими людьми, усвідомлення соціальної й особистісної значущості моральних норм і взаємовідносин. Збагачення соціального досвіду учня у навчально-трудовому колективі – це цілеспрямований, планомірний і систематичний вплив на процес організації життя, діяльності, взаємовідносин в учнівському колективі. Воно відбувається в тісному зв'язку з оволодінням учнями знаннями, розширенням суспільного кругозору, поступовим засвоєнням ними норм і вимог загальнолюдської моралі.

У такому випадку педагогічне керівництво гуманними внутрішньоколективними відносинами спирається на глибоке знання особистості кожного учня і структури міжособистісних стосунків у колективі, забезпечує сприятливе становище кожного учня в системі внутрішньоколективних відносин шляхом підвищення якості соціально-педагогічної роботи, залучення всіх до різних видів життєдіяльності, шляхом розвитку життєвої активності тих вихованців, що займають несприятливе становище в колективі.

Важливим фактором, що сприяє формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів професійного ліцею є конкретна і своєчасна підтримка колективом добрих починань учня в усіх його сферах діяльності, дружня взаємодопомога, товариська підтримка, постійний громадський контакт. Ці умови посилюють енергію учня, породжують його прагнення до суспільно корисної діяльності. За таких умов зникає підґрунтя для виникнення конфліктів і зародження пасивності, створюється сприятлива обстановка для одержання позитивного соціально-

морального досвіду.

Досить ефективною формою виховання в учнів ПТНЗ гуманних внутрішньокolleктивних відносин, а відповідно й соціального досвіду безконфліктної поведінки є створення Соціальної служби професійно-технічного закладу освіти з розв'язання конфліктів. Як зазначається у розробленому нами Положенні про соціальну службу розв'язання конфліктів у ПТНЗ – це команда спеціально підготовлених учнів професійного ліцею – посередників (медіаторів), які допомагають своїм одноліткам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту, сформувані у них навички вирішення конфліктів ненасильницьким шляхом. Безпосередню роботу соціальної служби з розв'язання конфліктів у ПТНЗ організовує і координує, зазвичай, соціальний педагог.

Мабуть, немає особливої потреби у доведенні необхідності такої служби, адже одних зусиль педагогів явно недостатньо, аби на високому рівні забезпечувати соціально-педагогічну взаємодію. Та й результати констатувального етапу дослідження показали, що вміння уникати та конструктивно вирішувати міжособистісні конфлікти серед учнів знаходяться на ситуативному (24,3 %) та поверховому рівнях (50,5 %). Серед досліджуваних переважає такий стиль поведінки в конфлікті, як суперництво (35 %), а таким стилям поведінки, як співпраця та компроміс надають перевагу менша кількість учнів (10 %, 15 %).

Тому в професійно-технічному закладі освіти вихованці самі не в змозі залагодити між собою конфлікт і потребують допомоги нейтральної третьої особи. У зв'язку з цим молодіжній аудиторії було запропоновано опанувати методику посередництва у розв'язанні конфліктів. Ця методика ще називається «медіація» (від слова *media* – середина). Потрібно зазначити, що в нашій країні досвід медіації вперше був упроваджений у загальноосвітніх школах м. Києва, зокрема № 254, 255 та інших, під егідою Українського центру порозуміння.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Досвід вирішення конфліктів за допомогою медіації засвідчив, що учні мають багато переваг перед педагогами і досвідченими соціальними педагогами при вирішенні конфліктів, що виникають між однолітками.

По-перше, коли учні мають можливість допомагати вирішувати конфлікти між своїми однолітками, зменшується ризик виникнення непорозумінь між поколіннями; адже завжди існує проблема того, що старші нав'язуватимуть молодшим своє бачення та способи вирішення певних проблемних ситуацій. У свою чергу, учні-медіатори постійно спілкуються зі своїми ровесниками і знають, що може стати причиною конфлікту, що переживають сторони конфлікту. Крім того, атмосфера стосунків довіри та взаємного розуміння між представниками одного

покоління встановлюється набагато швидше, ніж між представниками різних вікових груп.

По-друге, всі люди, залежно від вікових особливостей, мають різне бачення та підходи до вирішення конфліктів. У випадках, коли над розв'язанням конфлікту працюватимуть однолітки, до уваги братиметься думка кожного. На жаль, коли до вирішення проблемної ситуації підходять представники різних вікових когорт, частіше за все, старші нехтують думкою молодих, вважаючи, що їм бракує досвіду.

По-третє, ровесники більше довіряють одне одному, насамперед тому, що не відчують влади у своєму колі. Під час медіації контроль над ситуацією рівноцінно належить як сторонам конфлікту, так і медіатору. Вони працюють за принципом «рівний – рівному», який є дуже ефективним завдяки тому, що стосунки будуються як суб'єктно-суб'єктні.

По-четверте, ровесники в ролі медіаторів викликають у конфліктуючих сторін повагу та шанобливе ставлення. Спостерігаючи за врівноваженою та впевненою поведінкою медіаторів, сторони конфлікту налаштовуються на позитивне сприйняття ситуації та серйозного підходу до її вирішення.

По-п'яте, той факт, що учні у вирішенні конфліктної ситуації не стикаються з авторитетом дорослих, а отримують допомогу від ровесників, налаштовує їх на прийняття таких послуг та надання згоди на співпрацю. Дуже позитивно сприймається той факт, що під час, здається, простої розмови зі своїми ровесниками конфлікт часто знаходить вирішення.

Отже, ці аргументи свідчать на користь впровадження медіації однолітків не тільки у школі, але і у професійно-технічних закладах освіти. Безумовно, це позитивно впливатиме на загальну атмосферу стосунків у школі, формування в учнів соціального досвіду безконфліктної поведінки.

Під час проведення процедури медіації усі сторони повинні пам'ятати про певні правила та обв'язки, яких необхідно дотримуватися – основні принципи медіації:

- добровільність – кожна з сторін добровільно приймає рішення щодо участі у переговорах і усвідомлює, що рішення може бути досягнуте тільки шляхом співробітництва; можливість добровільного припинення процесу на будь-якому етапі;
- розподіл відповідальності – сторони несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, медіатор – за дотримання правил та принципів процедури;
- нейтральність, безпристрасність – під час процесу медіатор не займає позицію однієї з сторін, не оцінює їх, а в рівній мірі допомагає обом. Медіатор є нейтральним по відношенню до конфлікту (не «втягується» у суперечку) і, в той же час, щиро прагне допомогти сторонам знайти найкраще для обох рішення;
- конфіденційність – усе, що відбувається на медіації, не розголошується ні медіатором, ні сторонами. За винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь.

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити те, що медіатор не має права вирішувати конфлікт за учасників, натомість він:

- допомагає, щоб кожен учасник висловив своє бачення ситуації;
- слідкує, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін;
- визначає, узагальнює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;
- визначає спільні позиції та інтереси сторін.

Медіатор не вирішує, яка сторона права, яка винувата. Він не досліджує поведінку сторін в минулому, а пропонує знайти прийнятне рішення, беручи до уваги інтереси сторін та їх плани на майбутнє. За короткий час медіатор має налаштувати сторони на співробітництво, завоювати довіру та повагу з боку сторін. Щоб досягнути успіху він з самого початку повинен докласти максимум зусиль для усунення ворожості між сторонами.

Процес медіації теоретично легкий, але на практиці виявився складним. Спочатку медіатор повинен познайомити сторони з процесом медіації, його завданнями та правилами. Потім кожна зі сторін описує своє бачення ситуації, що склалася. Зі сказаного медіатор складає список питань, які потребують розв'язання. Сторони за допомогою медіатора знаходять можливі варіанти розв'язання суперечки, у кінці процесу сторони обговорюють варіанти вирішення конфлікту, обирають найбільш прийнятний та укладають угоду.

Медіація відбувається за певними правилами. Вона базується на вивченні всієї теми конфліктології і використовується для допомоги у вирішенні конфліктів між двома конфліктуючими сторонами. Тобто одна людина сідає посередині між двома конфліктуючими сторонами і допомагає їм залагодити свої стосунки і мирно вирішити спірні запитання.

Підготовлені нами соціальні педагоги провели відповідну організаційну роботу, а саме:

- встановили контакт з адміністрацією ПТНЗ та запевнили її у доцільності використання медіації однолітків для вирішення конфліктів;
- розповсюдили оціночні анкети серед викладачів навчального закладу;
- організували презентації про медіацію для учнів. Відібрали потенційних медіаторів серед учнів за допомогою анкетування в день проведення презентації;
- провели інтерв'ю з учнями та відібрали з їх числа учасників Тренінгу з підготовки медіаторів соціальної служби розв'язання конфліктів у професійному ліцеї;

- провели тренінг на тему «Базові навички медіатора Соціальної служби розв'язання конфліктів»;
- видали учням-медіаторам сертифікати, що засвідчують успішне проходження тренінгу.

Після створення соціальної служби цільова аудиторія (учні, адміністрація) одразу ж зацікавилися новим явищем у професійному ліцеї, тому виникла потреба проінформувати їх про її діяльність, функції та послуги, тобто провести презентацію та налагодити якісну й систематичну роботу. Більш повно організація і діяльність служби описана у нашому методичному посібнику.

Як показали результати діяльності таких соціальних служб розв'язання конфліктів, – це досить ефективний засіб забезпечення формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів ПТНЗ.

Отже, важливим чинником, що сприяє формуванню гуманних внутрішньокolleктивних взаємин, соціального досвіду безконфліктної поведінки учнів є конкретна і своєчасна підтримка в професійно-технічному закладі освіти добрих починань вихованців в усіх їх сферах діяльності, дружня взаємодопомога, товариська підтримка, постійний громадський контакт. Ці фактори посилюють енергію учня, породжують його прагнення до вдосконалення власної загальної культури та культури взаємин. За таких умов зникає підґрунтя для виникнення конфліктів і зародження пасивності, створюється сприятлива обстановка для одержання позитивного соціально-морального досвіду. А створення соціальної служби з розв'язання конфліктів є актуальною умовою формування в них соціального досвіду безконфліктної поведінки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абдюкова Н. В. Особливості соціалізації особистості в маргінальний період (на межі підліткового і юнацького віку) / Н. В. Абдюкова // Соціалізація особистості школяра / за ред. Л. Е. Орбан. – Івано-Франківськ, 2006. – С. 26–33.
2. Алексеєнко Т. Ф. Соціалізація особистості: можливості й ризики : наук.-метод. посібник / Т. Ф. Алексеєнко. – К. : Педагогічна думка, 2007. – 152 с.
3. Безпалько О. В. Спілкуємося та діємо : [навч.-метод. посіб.] / О. В. Безпалько, Ж. В. Савич. – К. : Навч. книга, 2002. – 112 с.
4. Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. Общие и возрастные особенности / Я. Л. Коломинский. – Минск : Нар. освіта, 1976. – 232 с.
5. Котловий С. А. Розв'язання конфліктів в освітньому середовищі професійного ліцею : методичний посібник / С. А. Котловий. – Умань : ПП Жовтий, 2012. – 123 с.
6. Макаренко А. С. З досвіду / А. С. Макаренко // Твори : в 7 т. / А. С. Макаренко. – К., 1954. – Т. 5. – С. 284–301.