План

Вступ

Розділ 1. Психологічні засади виникнення конфліктів у педагогічному процесі

.1 Специфіка педагогічних конфліктних ситуацій та динаміка їх розвитку

.2 Конфлікт у взаємодії «вчитель - учні»

.3 Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі

Розділ 2. Особливості розв’язання педагогічних конфліктів

.1 Основні прийоми та стилі розв’язання конфліктних ситуацій

.2 Ігрові методи вирішення конфліктних ситуацій

Розділ 3. Експериментальна частина

Висновки

Література

Додаток № 1

Вступ

конфлікт вчитель психологічний учень

Актуальність. Педагогічні конфлікти - це суперечності, що виникають між людьми через зіткнення поглядів, інтересів, прагнень. Конфлікти бувають конструктивними та деструктивними. Конструктивні конфлікти позитивно впливають на життя людей і суспільства служать джерелом самовдосконалення й саморозвитку особистості, стимулюють ефективний вихід із проблемних ситуацій. Деструктивні - призводять до насильства, розриву взаємин, самотності. Дуже часто характер педагогічного конфлікту та спосіб його розгортання залежить від загальної психологічної та власне педагогічної компетентності учителя. У зв’язку з цим тема курсового дослідження «Особливості розв’язання педагогічних конфліктів» не втрачає своєї актуальності.

Мета дослідження: вивчити особливості розв’язання педагогічних конфліктів. Мета реалізується виконанням ряду завдань:

1. Дослідити психологічні основи виникнення конфліктної ситуації: причини, умови, характеристику учасників конфлікту.

2. Вивчити психологічну динаміку розвитку конфліктної ситуації.

. З’ясувати основні типи конфліктів.

. Визначити стратегію оптимальної поведінки учителя у конфліктній ситуації.

. Дослідити основні методи розв’язання конфліктів та особливості їх застосування у педагогічному процесі.

. Зробити висновки.

Теоретичне значення: Курсова робота реферативно висвітлює основні погляди сучасних психологів та педагогів на причини виникнення, динаміку розгортання, стратегію управління та розв’язання конфліктних ситуацій у навчально-виховному процесі.

Практичне значення: Курсова робота стане в нагоді вчителям та вихователям при розв’язанні конфліктних ситуацій. Опитувальник, вміщений у додатку допоможе краще вивчити учнівський та педагогічний колектив з метою запобігання розвитку неконтрольованих конфліктних ситуацій.

Структура роботи: Робота складається з двох теоретичних та одного практичного розділу. У першому розділі з’ясовано психологічні основи виникнення та розв’язання конфліктів. У другому розділі досліджено стратегію розв’язання конфліктної ситуації. У третьому розділі апробовано методику вивчення конфліктності особистості на вчителях педагогічного колективу окремо взятої школи.

Джерела дослідження. Педагогічні конфлікти та методика їх розв’язання широко досліджена у сучасній педагогічній та методичній літературі. У виконанні курсової роботи ми послуговувались найновішими публікаціями у фаховій педагогічній, психологічній та власне методичній літературі. Список використаних джерел налічує 29 позицій.

Розділ 1. Психологічні засади виникнення конфліктів у педагогічному процесі

.1 Специфіка педагогічних конфліктних ситуацій та динаміка їх розвитку

Конфлікт - зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії [18, с. 1].

Основу будь-якого конфлікту складає ситуація, що включає суперечливі позиції сторін з якогось приводу або спірні завдання та засоби їх досягнення за даних обставин чи розбіжність інтересів, бажань, яка зрештою втримує суб'єктів можливого конфлікту і його об'єкт. Однак, для того, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна зі сторін починає діяти, зачіпаючи інтереси іншої сторони. Якщо протилежна сторона відповідає тим самим, конфлікт із потенціального переходить в актуальний.

У сучасній психології вирізняють ряд основних елементів конфлікту:

- сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту;

- умови проходження конфлікту;

- образи конфліктної ситуації;

- можливі дії учасників конфлікту;

- вихід конфліктної ситуації [4, с. 185].

Сторони конфлікту. Соціально-психологічний аналіз дає змогу вирізнити такі чотири типи конфлікту:

. Внутрішньо-особистісний - у цьому випадку сторонами конфлікту можуть виступати дві або більше складових однієї й тієї ж особистості. Наприклад, окремі риси, типи або інстанції. Тут ми маємо справу з конфліктним зіткненням окремих особливостей або особистості й поведінки.

. Міжособистісний конфлікт виникає між двома (або більше) окремими особистостями. При цьому спостерігається конфронтація з приводу потреб, мотивів, мети, цінностей або установок.

. Особистісно-груповий конфлікт часто виникає в разі невідповідності поведінки особистості з груповими нормами і сподіваннями.

. Міжгруповий конфлікт - у цьому випадку виникає зіткнення стереотипів поведінки, норм, мети або цінностей різних груп [18, с. 3].

Практично всі ці типи конфліктної взаємодії зустрічаються в навчально-виховному процесі.

Умови перебігу конфлікту. Характер будь-якого протиріччя значною мірою визначає внутрішнє середовище, в якому виникає конфлікт. Його характеристики ще мало вивчені соціальною психологією. Є три важливі групи умов перебігу конфлікту:

. Просторово-часові (місце здійснення протиріччя й часу, де згодом воно має бути вирішене).

. Соціально-психологічні (клімат у конфліктній групі, тип і рівень взаємодії (спілкування), ступінь конфронтації та стан учасників конфлікту)

. Соціальні (залучення в протиріччя інтересів різних соціальних груп: сімейних, професійних, психологічних, національних) [18, с. 3].

Образи конфліктної ситуації. Своєрідним середнім кільцем між характеристиками учасників конфлікту та умовами його перебігу, з одного боку, і конфліктною поведінкою - з другого, виступають образи конфліктної ситуації - своєрідні ідеальні карти, які включають наступні елементи:

. Уявлення учасників протиріччя про себе (про свої можливості, мету, цінності).

. Уявлення учасників протиріччя про протилежну сторону (про її можливості, мету, цінності).

. Уявлення сторін конфлікту про середовище та умови, в яких відбувається конфлікт.

Аналіз образів конфліктної ситуації необхідний. І це визначають дві обставини:

) саме образи, а не реальність протиріччя сама по собі, безпосередньо визначають конфліктну поведінку;

) існують реальні та ефективні засоби вирішення конфлікту шляхом зміни цих образів, що складаються за допомогою зовнішнього впливу на учасників конфлікту.

Можливі дії учасників конфлікту. Основу класифікації конфліктних дій складають такі підвалини:

. Характер дій (наступальні, оборонні, нейтральні).

. Ступінь активності в їх здійсненні (активні <-> пасивні, ініціативні <-> відповідні).

. Спрямування цих дій (на опонента, до третьої особи, на самого себе).

Результати конфліктних дій. Будь-яка конфліктна дія може мати чотири основні варіанти:

. Повне або часткове підкорення іншого.

. Компроміс.

. Переривання конфліктних дій.

. Інтеграція [8, с. 36].

За всієї інваріантності конфліктів, можна запропонувати універсальний засіб проти них, який полягає у визначенні сфери, причини, рівня й стилю конфліктної взаємодії. Як і в інших ситуаціях, для дослідження й діагностики такої взаємодії ми можемо користуватися різними методами: спостереженням, опитуванням або експериментом.

Для визначення переважної сфери конфліктної взаємодії можна користуватися системою категорій спостереження, розробленою Р. Бейлзом. Відомо, що основними сферами виникнення конфлікту є предметна та емоційна сфери. В системі Бейлза предметній сфері (або сфері завдання) відповідають дві узагальнені категорії - постановка і вирішення проблем, а емоційній сфері - позитивні й негативні емоції. Кожна з цих чотирьох категорій на більш низькому операційному рівні розгорнута на три підкатегорії, описані поведінковими проявами [18, с. 2].

Структурними компонентами конфлікту в педагогічній діяльності є такі елементи:

. Конфліктна ситуація. В основі конфліктних ситуацій, учасниками яких є педагог та учень, найчастіше лежить розбіжність (інколи протилежність) позицій і поглядів на навчання та правила поведінки в школі.

. Конфліктна взаємодії. Характер та особливості перебігу такої взаємодії педагога й учня зумовлені специфікою внутрішньо-групової структури навчально-виховного колективу, наявністю особистих повноважень, які має вчитель.

. Розв'язання конфлікту. Необхідною умовою ефективної взаємодії педагога в конфлікті з учнями є старанний аналіз учителем причин, мотивів, які призвели до створення такої ситуації у взаєминах. Однією з найважливіших умов розв'язання вчителем конфліктної ситуації у взаєминах з учнями є врахування вікових особливостей своїх вихованців [9, с. 28].

У динаміці конфлікту, в його процесі розрізняють чотири основні стадії:

. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації. Цю ситуацію люди не одразу розрізняють, тому її можна назвати «стадією потенціального конфлікту». Умовно це можна зобразити так: сторони А і Б стають учасниками конфлікту, якщо прагнення сторони А до досягнення певного становища, мети, необхідності об'єктивно перешкоджає досягненню стороною Б бажаного становища і навпаки (бажання учасників конфлікту можуть збігатися, а сторони А і Б можуть бути сторонами однієї особистості - в цьому разі йдеться про внутрішньо-особистісний конфлікт).

. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації. Коли протиріччя стають усвідомленими і протилежна сторона відповідає реальним діям своєю поведінкою, конфлікт стає реальністю, або коли тільки сприйняття ситуації як конфліктної спонукає відповідну поведінку (протиріччя може бути не лише об'єктивним, реальним, а й суб'єктивним, уявним). Для того щоб конфлікт був усвідомленим, необхідний інцидент, за якого одна із сторін починає діяти, обмежувати інтереси іншої.

Існують такі варіанти відповідності між суб'єктивним та об'єктивним у конфліктній ситуації:

а) адекватно зрозумілий конфлікт - тут цілком зрозуміла об'єктивна конфліктна ситуація, і сторони правильно її розуміють;

б) неадекватно сприйнятий конфлікт - у цьому випадку об'єктивна конфліктна ситуація теж зрозуміла, і сторони приймають її, але з тими чи іншими відступами від реального стану речей;

в) незрозумілий конфлікт - об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не сприйнята як така потенціальними опонентами;

г) помилковий конфлікт - об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої стосунки як конфліктні.

. Перехід до конфліктної поведінки. Після того як конфлікт усвідомлено, сторони переходять до конфліктної поведінки, спрямованої на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнень, мети, намірів.

Важливо те, що сторони самі мають усвідомити свою поведінку як конфліктну. Може бути й так, що дії суб'єкта А стосовно суб'єкта Б стають засобом для зняття внутрішнього напруження. В такому разі внутрішньо-особистісний конфлікт перетворюється на міжособистісний.

У процесі переходу конфлікту з потенціального в актуальний він може розвиватися як прямий або опосередкований, конструктивний або неконструктивний.

Неконструктивний міжособистісний конфлікт виникає тоді, коли один з опонентів звертається до методів морального засудження, прагне обмежити партнера і принизити його в очах оточуючих. Інколи це викликає опір іншої сторони, діалог супроводжується взаємними образами, розв'язування проблеми стає неможливим, руйнуються міжособистісні стосунки.

Конструктивним міжособистісним конфліктом вважають той, за якого опоненти не виходять за межі ділових аргументів і не зачіпають особистих якостей протилежної сторони. При цьому можна спостерігати різні стратегії поведінки. Американські психологи Р. Блейк і Дж. Моутон визначають наступні стратегії поведінки і конфліктній ситуації:

- співробітництво, спрямоване на пошук рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін;

- компроміс - врегулювання протиріччя шляхом взаємних поступок;

- уникнення завершальної дії, прагнення вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її, не віддавати свого, але й не наполягати на своєму;

- пристосованість - тенденція залагоджувати протиріччя, поступаючись своїми інтересами [18, с. 5].

Звичайно конфлікт має таку послідовність:

) поступове посилення позицій учасників конфлікту шляхом введення активніших сил, збагачення досвіду протистояння;

) збільшення кількості проблемних ситуацій і поглиблення первинної проблемної ситуації;

) підвищення конфліктної активності учасників, зміна її характеру, залучення до конфлікту нових людей;

) зростання емоційного напруження, що супроводжує конфліктні взаємодії й може виявити як мобілізувати, так і дезорієнтувати поведінку учасників конфлікту;

) зміна ставлень до проблемної ситуації та конфлікту загалом [19, с. 16].

. Розв'язання конфлікту є четвертою складовою. Воно можливе як за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації, так і за рахунок перетворення її образів, що є у опонентів.

Є такі варіанти розв'язання конфлікту:

) повне (на об'єктивному рівні шляхом зміни об'єктивної конфліктної ситуації);

) часткове (на об'єктивному рівні шляхом зменшення об'єктивної конфліктної ситуації в напрямку створення незацікавленості в конфліктних діях);

) повне (на суб'єктивному рівні шляхом кардинальної зміни образів конфліктної ситуації);

) часткове (на суб'єктивному рівні шляхом обмеженого, тимчасового призупинення протиріччя і зміни образів у конфліктній ситуації) [18, с. 7].

.2 Конфлікт у взаємодії «вчитель - учні»

Суб'єктивними умовами підвищеної конфліктності педагога є його індивідуально-психологічні особливості, психологічний клімат у сім'ї, взаємини з оточуючими, індивідуальний стиль поведінки, загальні умови школи тощо. До найпоширеніших причин виникнення педагогічних конфліктів у взаємодії «вчитель - учень», «вчитель - учні» належать:

- нездатність учителя прогнозувати на уроці поведінку учнів. Несподіваність їх вчинків часто порушує запланований перебіг уроку, викликає в учителя роздратування та прагнення будь-якими засобами подолати конфлікт. А обмеженість інформації про причини того, що трапилось, ускладнює вибір оптимальної поведінки, засобів впливу на клас;

- намагання вчителя будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус за рахунок зниження статусу учня. Вчитель вживає вирази низького стилю («розвісив вуха», «роззявив рота», «вештаєшся», «Що ти верзеш?»). Це порушує принципи взаємодії, доводить ситуацію до конфлікту;

- оцінювання вчителем не окремого вчинку учня, а його особистості («роззява», «дурень», «нахаба»). Це визначає ставлення до учня інших вчителів та свідків (особливо у початковій школі);

- суб'єктивізм учителя у сприйнятті вчинку учня, недостатня інформованість про його мотиви;

- намагання суворо покарати учня, мотивуючи це тим, що зайва суворість не завадить;

- невміння спрогнозувати наслідки необ'єктивного оцінювання вчинків дітей;

- нездатність до самоконтролю (роздратованість, брутальність, знервованість, нетактовність, грубість, мстивість, самовдоволеність, безпорадність та ін.). Конфліктують з учнями вчителі з негнучким мисленням, стереотипністю оцінок, шаблонним підходом до їх запитів та інтересів, нездатністю оцінювати об'єктивність вимог до учнів. Особливо небезпечні їх недовіра і підозра. Свою прискіпливість до учнів вони вважають вимогливістю, а вимогливість до себе з боку учнів сприймають як посягання на авторитет;

- брак педагогічних здібностей;

- незадовільна організація роботи у педагогічному колективі;

- застосування покарання без урахування позиції учнів [1, с. 8]

Кожна помилка вчителя при вирішенні конфліктів травмує учнів, вселяє недовіру до нього, порушує систему взаємин між учителем і учнями. У педагога виникає глибокий стресовий стан, незадоволення своєю працею, нездорове усвідомлення залежності професійного самопочуття від поведінки учнів.

Керівники шкіл часто звинувачують вчителя у виникненні конфліктів, а вчитель свою провину визнає рідко. Найчастіше вони трапляються в учителів, які цікавляться лише рівнем засвоєння предмета.

Ситуація на уроці доходить до конфлікту, як правило, із невстигаючим учнем. Тому в інтересах вчителя виявляти до них особливу увагу, своєчасно надаючи їм допомогу.

Буває, що конфлікт виникає внаслідок покарання за недисциплінованість на уроці поганими оцінками з предмета. Це не тільки консервує особистий конфлікт, а знижує зацікавленість в учня до предмета. Немало конфліктів спричинює низький рівень педагогічного спілкування вчителів, які не можуть своєчасно зупинитися, уникнути різких слів, негативних узагальнень та перебільшень («Від тебе ніколи не почуєш нічого розумного», «Ти завжди брешеш», «Таких, як ти, і у в'язницю не беруть» тощо), загрозливих оборотів у якості попереджень («Дивіться ж мені, щоб зробили...», «Спробуйте мені тільки не...»). Це ображає вихованців, підриває довіру до здатності педагога бути справедливим.

Виділяють і негативні стереотипи педагогічної поведінки, що породжують незадоволення учнів вчителями, стимулюють розвиток конфліктів: емоційні спалахи, дратівливість через дрібниці; безпідставні дії; використання дитячих методів дисциплінування, відкритий розподіл учнів за симпатіями; залякування, вимоги у формі погроз; надмірна фіксація уваги на недоліках учнів; привселюдні образи; втручання у світ особистісних стосунків хлопців і дівчат; негативна оцінка інших вчителів при учнях тощо [4, с. 184].

.3 Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі

Конфлікти у педагогічних колективах за своєю природою є міжособистісними. Вони пов'язані з порушенням взаємозв'язків у процесі спільної педагогічної діяльності. Це можуть бути ділові зв'язки між учителями, керівниками з приводу педагогічної діяльності, а також «рольові зв'язки», що виникають з необхідності дотримання правил, норм, відповідно до фахової етики. Можливі вони й у сфері особистісних взаємозв'язків між педагогами у процесі спільної діяльності. Залежно від них виділяють три групи конфліктів у педагогічному колективі:

. Фахові конфлікти. Виникають як реакція на порушення ділових зразків, появу перешкод на шляху до мети у професійно-педагогічній діяльності. Є наслідком некомпетентності вчителя, нерозуміння мети діяльності, безініціативності в роботі та ін.

. Конфлікти сподівань (очікувань). Їх породжує невідповідність між поведінкою педагога і нормами взаємовідносин у педколективі (нетактовність стосовно колег і учнів, порушення норм фахової етики, невиконання вимог колективу). Виникають при порушенні взаємозв'язків «рольового» характеру.

. Конфлікти особистісної несумісності. Вони є наслідком особистісних якостей, характерів учасників педагогічного процесу. В їх основі - нестриманість, завищена самооцінка, зарозумілість, емоційна нестійкість, надмірна вразливість [4, с. 187].

Конфлікти у педколективі можуть виникати з реальних протиріч або за їх відсутності - внаслідок спотворених уявлень окремих осіб про певні аспекти життєдіяльності.

Причини конфліктів у колективі:

. Матеріально-технічні. Це - протиріччя між засобами і предметом праці, між засобами і процесом праці, коли суб'єкт діяльності змушений працювати із застарілим обладнанням, у непридатних умовах.

. Ціннісно-орієнтаційні. Виявляються через протиріччя між цілями суспільства, колективу й особистості.

. Фінансово-організаційні. Здебільшого постають як протиріччя між організацією та оплатою праці. Справедлива оплата результатів праці передбачає врахування ділових якостей співробітника (фахова компетентність, спроможність самостійно планувати, організовувати і контролювати свою діяльність, здатність освоювати нові методи роботи тощо), результату його праці, складності його роботи, стажу й рівня освіти.

. Управлінсько-особистісні. Зумовлені неадекватним оцінюванням керівником фахової придатності і моральних якостей співробітника (за обґрунтованих домагань співробітника на вищу посаду або, навпаки, закріплення посади за співробітником, який не має необхідних для справи якостей).

. Соціально-демографічні. До них належать вік, стать, соціальне становище, національність, що зумовлюють різні інтереси, ціннісні орієнтації, психофізіологічні особливості.

. Соціально-психологічні. Виникають внаслідок певної психологічної та моральної несумісності співробітників [24, с. 13].

Іноді конфлікти пов'язані з перебуванням у педколективі випадкових для школи людей, які не люблять своєї роботи, професійно непридатні до неї, адаптацією в ньому молодих педагогів, які не відразу сприймають його традиції. Немало протиріч пов'язано й зі складністю об'єктивного оцінювання роботи вчителя; перебільшенням заслуг одних вчителів і недооцінюванням інших. Різноспрямованість інтересів учителів може стимулювати неоднакове ставлення учнів до їх навчальних предметів. Надмірна увага до одних предметів призводить, як правило, до зменшення уваги до інших, а значить, і до вчителів, які їх викладають.

Іноді зіткнення інтересів учителів може виникнути внаслідок їх моральних принципів, коли для досягнення, однакової мети використовують різні засоби. Так, деякі вчителі для здобуття авторитету створюють ілюзію бурхливої діяльності, що не може залишитися непоміченим колегами. Джерелом протиріч може бути і розбіжність у педагогічних поглядах, в методиці і вимогах до учнів, матеріальні інтереси тощо.

Серед найтиповіших протиріч в учительському колективі - протиріччя між окремими вчителями і протиріччя між окремим вчителем і цілим колективом. Регулювання їх можливе за дотримання таких принципів:

. Відповідальність вчителя за діяльність педагогічного колективу. Він потребує від учителя узгодження своїх педагогічних поглядів і дій з діями колег, орієнтації на єдність педагогічних вимог і впливів, збагачення своїх педагогічних знань і умінь позитивним досвідом всього колективу, узгодження з ним своїх зусиль у пошуках нових методів і засобів педагогічного впливу на учнів. Така орієнтація збагачує педагогічний досвід, традиції колективу, що мають педагогічну цінність, каталізує процес усвідомлення відповідальності за рівень його розвитку і авторитет, унеможливлює антипедагогічні дії, прояви лжеколективізму та індивідуалізму.

. Повага до колеги як до товариша по роботі, всебічна підтримка авторитету кожного з них як важливого фактора спільного педагогічного впливу на учнів. Цей принцип передбачає шанобливість і тактовність у взаємостосунках учителів, недопустимість концентрації уваги до свого предмета за рахунок ігнорування інших, сприяння колегам, які шукають ефективних шляхів і засобів виховання, навчання учнів, допомога менш досвідченим у вдосконаленні їх педагогічних умінь і навичок, непримиримість до антипедагогічної поведінки [4, с. 189].

Розділ 2. Особливості розв’язання педагогічних конфліктів

.1 Основні прийоми та стилі розв’язання конфліктних ситуацій

Для ефективного подолання конфліктної ситуації вчителеві необхідно обрати поведінку, враховуючи власний стиль, стиль інших, втягнутих до конфлікту людей. Психолого-педагогічна наука виокремлює п'ять стилів поведінки в конфліктній ситуації.

. Конкуренція або суперництво, прагнення стати центром ситуації. За цієї позиції погляди, потреби інших учасників ситуації не сприймаються як значущі. Кожен обстоює свою думку, поведінку як єдино правильну, ігноруючи міркування інших. Це активний, майже агресивний наступ, намагання вирішити конфлікт, ігноруючи інтереси інших осіб. Виявляється в діях, задоволенні своїх інтересів на шкоду іншим учасникам конфлікту.

. Уникнення. Пов'язаний з намаганням відсунути конфліктну ситуацію якомога далі, сподіваючись, що все вирішиться само собою. Часто при цьому послуговуються тезою, що «поганий мир кращий за добру сварку». Така стратегія не завжди свідчить про намір ухилитися від вирішення проблеми. Вона може бути й конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію, коли вирішення її доцільніше відкласти на пізніше. Проте захоплення стратегією уникнення може призвести до втрати особистісних позицій у колективі.

. Пристосування. Йдеться про взаємне пристосовування партнерів, за якого людина діє, не відстоюючи своїх інтересів.

. Співробітництво. Головне для нього - прагнення разом підійти до ефективного вирішення ситуації, конфлікту з урахуванням інтересів, потреб обох сторін, пошук взаємовигідних умов і шляхів досягнення порозуміння. Ця стратегія є найефективнішою для налагодження добрих стосунків, але вимагає більше часу, ніж інші. Крім того, обидві сторони повинні вміти пояснити свої бажання, висловити свої потреби, вислухати одне одного, виробити альтернативні варіанти дій.

. Компроміс. Виявляється у намаганні не загострювати ситуації у конфлікті за рахунок взаємних поступок інтересами. Він схожий на співробітництво, але його досягнення відбувається на поверхневому рівні стосунків. Партнери не враховують глибинних потреб, інтересів, а задовольняються зовнішньою стороною поведінки [18, с. 9].

Педагог повинен уміти успішно використовувати кожен зі стилів вирішення конфліктної ситуації, враховуючи конкретні обставини: вміти поступатися, йти на розумний компроміс, встановлювати партнерські стосунки й водночас обстоювати власну позицію, розширюючи арсенал стилів, а не діяти за єдиним стандартом.

Розглянемо стратегії на вирішення конфлікту діяльності, конфлікту поведінки, вчинку, конфлікту взаємин.

Конфлікти діяльності. Ймовірні варіанти педагогічної тактики:

- відстрочення виконання педагогічної вимоги, коли педагог не наполягає на негайному виконанні його розпорядження і висловлює впевненість у тому, що учень і сам зрозуміє його необхідність. Замість погроз і образ застосовують віру в розсудливість учня;

- компроміс виявляється або в послабленні вимоги, дозволі на її часткове виконання, або невиконанні її за певних умов;

- поступка. Обумовлюють тим, що вчитель ніби погоджується з аргументами учня або розуміє його почуття і скасовує своє рішення, не висуваючи ніяких умов, висловлюючи віру в його поведінку в майбутньому.

Конфлікти поведінки, вчинку. Вирішують складніше, бо в них втягуються здебільшого «важкі» учні. Найважливішим при цьому є уникнення стереотипів, перебільшень, негативних узагальнень. Учні сприймають негативні зауваження як вияв недоброзичливості з боку вчителів та відповідають грубощами, пустощами, підтримуючи тим самим стан конфлікту.

Порушення поведінки піддаються корекції через усунення їх причин, наприклад, незадоволення учня своїм статусом у класі, знервованістю внаслідок несприятливих сімейних обставин тощо.

Діти з важкими рисами характеру (збудливістю, образливістю, надмірним потягом до самоствердження, потребують збільшеної уваги до себе. Тому демонстрація вчителем миролюбних намірів є ефективним засобом погашення конфлікту.

Конфлікти взаємин. Найважчі щодо їх усунення через вияв упередженості, ворожнечі. Ці почуття заважають і учневі, і педагогові бути привітними та приязними, без чого важко поліпшити стосунки. Виправлення їх є найважчим випробуванням професіоналізму педагога, оскільки він повинен стати вище почуттів образи, неприязні та показати учневі культуру, шляхетність у стосунках. Переломним моментом при цьому може стати розмова з учнем, в якій учитель відверто визнає свої помилки чи упередженість до нього, вибачається, пропонує забути образи. Далі потрібно зміцнити нові стосунки посиленням співробітництва та дружнього спілкування.

«Я - звернення», в якому вчитель використовує форму не вимоги або зауваження («Не розмовляй!», «Припини витівки!»), а у м'якій манері висловлює власні враження та побажання, пов'язані з небажаною поведінкою учня («Мені б не хотілося, щоб ти розмовляв», «Твоя поведінка мене занепокоює»). Хоча, на перший погляд, може здаватися, що між зауваженням і «Я - зверненням» відсутня відмінність, проте вона досить істотна. Враження вчителя є начебто його власною справою, яка безпосередньо не стосується вихованця, що сприяє позитивному сприйняттю ним слів учителя. Застосовується певна маніпуляція, обхідний маневр, що є у подібних випадках педагогічно доцільним і корисним.

«Ми - підхід» - прийом, за допомогою якого вчитель представляє проблему учня як спільну, начебто підключається до неї. Замість «Не розмовляй» він говорить: «Давай спробуємо не розмовляти», замість «Тобі треба замислитися над своєю поведінкою» - «Нам треба поміркувати, як можна поводити себе краще». Це створює в учня враження спільності, а не розмежування з учителем.

Чотириступенева формула прохання. Її складові: я бачу..., я відчуваю..., я потребую..., я хотів би... «Я бачу, що ти недостатньо старанно готуєш уроки; я відчуваю тривогу за твої результати; мені потрібна більша впевненість у тому, що в тебе все буде гаразд; я хотів би попросити тебе приділяти урокам більше уваги». Така форма створює більш переконливе обґрунтування вимоги вчителя, ніж традиційне зауваження або вказівка.

Проблема спілкування з'являється у педагогів найчастіше у «гострих» випадках, коли учень та вчитель або обидва незадоволені чи роздратовані, як, наприклад, після кількох зауважень, зроблених учневі за порушення дисципліни. В таких ситуаціях слід дотримуватись правил:

необхідно вдало вибрати час для розмови. Розмова «по гарячих слідах» приречена на невдачу, бо роздратованість - поганий союзник. Вчителю потрібно набратися терпіння і знайти час для розмови (гострота пройде, вихованець заспокоїться). Крім того, за цей час він сам зрозуміє помилковість власної поведінки;

обрати вдале місце для розмови. Розмова з учнем на очах у групи (класу) викликає у нього бажання продемонструвати сміливість і незалежність. Невдалою для щирої розмови є присутність інших вчителів, які розпочинають висловлювати власні коментарі і претензії до дитини. Оптимальним варіантом для таких розмов є прогулянки, туристські походи, де забувається буденність, послаблюється щоденна стурбованість і знервованість [4, с. 190].

.2 Ігрові методи вирішення конфліктних ситуацій

За конфліктної ситуації вчитель може спрямувати свою активність на краще розуміння свого співрозмовника, регуляцію особистого психологічного стану для погашення конфлікту. В першому випадку вирішити конфліктну ситуацію можна, відновивши взаєморозуміння. Проблема відновлення взаєморозуміння не є простою, її вирішенню сприяє володіння й використання кількох методів.

Метод інтроспекції. Полягає у здатності поставити себе на місце іншого, уявити його думки, почуття, зробити висновки про мотиви та зовнішні подразники його поведінки. Цей метод є досить ефективним, але межує із загрозою прийняти власні думки та почуття за думки і почуття іншої людини, неправильно відтворити образ опонента. Ставлячи себе на місце іншого, потрібно порівнювати дії та поведінку людини з уявленнями про неї.

Метод емпатії. Заснований на техніці проникнення у переживання іншої людини. Ефективно послуговуються ним емоційні, здатні до інтуїтивного мислення особи, котрі, довіряючи своєму інтуїтивному відчуттю, завчасно зупиняють інтелектуальні інтерпретації.

Метод логічного аналізу. Зорієнтований на людей з раціональним мисленням. Щоб зрозуміти співрозмовника, така людина відтворює систему інтелектуальних уявлень про нього, ситуацію, в якій він перебуває. В іншому випадку вчитель, зберігаючи внутрішній спокій та стабільність, намагається уникнути конфлікту. Якщо один з партнерів по спілкуванню зберігає стриманість, рівновагу і відчуженість, то інший позбувається можливості розпочати конфлікт або взаємодіяти у «конфліктному режимі».

Вчитель як посередник у конфліктних ситуаціях. Учитель може опинитися в ситуації, коли необхідно вирішити конфлікт між учнями, батьками й учнем, учителем та дирекцією школи. У такому разі він може посприяти знайти вихід за допомогою спеціальних дій посередника. Ця роль відрізняється від ролі судді чи арбітра. Посередник у конфліктній ситуації розвиває та закріплює конструктивні елементи спілкування та взаємодії, вирішує конфлікт, намагаючись в інтересах обох сторін змінити орієнтацію «я виграв - ти програв» на установку співпраці: «я виграв - ти виграв».

Посередник не може приймати точку зору жодної з конфліктуючих сторін, він має бути нейтральним щодо об'єкта конфлікту. Важливо зберегти спокійний, збалансований настрій, не потрапити під вплив негативних емоцій учасників.

Методика посередництва у конфлікті передбачає такі етапи:

вироблення домовленості про час та місце переговорів;

планування та організація розмови;

визначення об'єкта інформування щодо проблеми конфлікту;

примирення.

Посередництво у педагогічній практиці потребує психологічної підготовленості вчителя. Якщо людина не впевнена у собі, то братися за цю справу недоцільно. Зважившись на посередництво, необхідно передусім стимулювати діалог між конфліктуючими сторонами, підтримуючи позитивні тенденції, що виникли під час розмови. Посередник не може приймати рішень, його завдання підтримувати діалог. Примирення - мета, до якої учасники конфлікту повинні прийти самостійно.

Позитивні виховні результати при використанні методики посередництва у конфлікті виявляються в тому, що його учасники здобувають досвід вирішення конфліктної ситуації «мирним шляхом», без застосування сили. Згодом вони самі, без участі вчителя, зможуть розібратися у своїх проблемах [4, с. 195].

Розділ 3. Експериментальна частина

База дослідження. Експеримент з дослідження мікроклімату у педагогічному середовищі проводився на базі Гніванської ЗОШ № 2 (м. Гнівань Тиврівського р-ну Вінницької обл..).

Мета дослідження: Виявити рівень конфліктності педагогів у педагогічному колективі.

Інструментарій дослідження: Опитувальник К.Томаса «Як ти поводишся в конфліктній ситуації».

Учасники дослідження:

1. Худа Галина Францівна, учитель української мови та літератури, 52 роки, педагогічний стаж 27 р.

2. Сподаренко Таміла Федорівна, учитель математики, 60 р., педагогічний стаж 38 р.

. Кирильчук Петро Іванович, директор, учитель хімії, 57 р., педагогічний стаж 32 р.

. Кириченко Світлана Юріївна, учитель інформатики, 35 р., педагогічний стаж 10 р.

. Наконечна Ірина Романівна, учитель фізики та математики, 41 р., педагогічний стаж 18 р.

. Тарасевич Надія Василівна, учитель української мови та літератури, 56 р., педагогічний стаж 32 р.

. Бабійчук Таміла Василівна, учитель географії, 52 р., педагогічний стаж 30 р.

. Бабенко Антоніна Михайлівна, учитель біології, 54 р., педагогічний стаж 33 р.

. Васіковський Олександр Іванович, учитель англійської мови, 57 р., педагогічний стаж 34 р.

. Мельник Володимир Іванович, учитель праці, 45 р., педагогічний стаж 20 р.

. Олійник Петро Сергійович, 32 р., учитель фізкультури, педагогічний стаж 7 р.

. Мельник Наталя Петрівна, учитель зарубіжної літератури та народознавства, 49 р., педагогічний стаж 28 р.

Хід дослідження

Учасникам дослідження було запропоновано пройти тест на визначення рівня конфліктності за спрощеним варіантом опитувальника К. Томаса «Як ти поводишся в конфліктній ситуації» (Додаток № 1).

Відповіді учасників тестування були оцінені за спеціальним ключем і розміщені у таблиці за рубриками:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПІБ | Стиль поведінки в конфліктній ситуації | | | | |
|  | Співробітництво | Компроміс | Уникнення | Пристосування | Конкуренція |
| Худа Галина Францівна | 5 | 5 | 4 | 4 | 12 |
| Сподаренко Таміла Федорівна | 10 | 10 | 5 | 3 | 2 |
| Кирильчук Петро Іванович | 9 | 8 | 4 | 2 | 7 |
| Кириченко Світлана Юріївна | 4 | 6 | 5 | 5 | 10 |
| Наконечна Ірина Романівна | 9 | 11 | 4 | 4 | 2 |
| Тарасевич Надія Василівна | 6 | 4 | 8 | 1 | 11 |
| Бабійчук Таміла Василівна | 8 | 8 | 4 | 8 | 2 |
| Бабенко Антоніна Михайлівна | 10 | 10 | 1 | 3 | 6 |
| Васіковський Олександр Іванович | 9 | 6 | 1 | 4 | 10 |
| Мельник Володимир Іванович | 8 | 7 | 5 | 5 | 5 |
| Олійник Петро Сергійович | 6 | 12 | 2 | 5 | 5 |
| Мельник Наталя Петрівна | 9 | 7 | 1 | 1 | 12 |

Оцінка результатів дослідження

1. Худа Галина Францівна, учитель української мови та літератури, 52 роки, педагогічний стаж 27 р.

Високий рівень конкурентності при незначною мірою виражених інших стилях поведінки свідчить про високу конфліктність педагога, авторитаризм, прагнення нав’язувати свою думку. Поведінка педагога відповідає результатам психодіагностики: конфліктна, часто є джерелом суперечностей всередині учительського колективу, постійно має конфлікти з учнями.

2. Сподаренко Таміла Федорівна, учитель математики, 60 р., педагогічний стаж 38 р.

Тяжіння до співробітництва і компромісу вказує на демократичний стиль поведінки учителя, вміння запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

3. Кирильчук Петро Іванович, директор, учитель хімії, 57 р., педагогічний стаж 32 р.

Високий рівень «конкуренції» зрівноважений тяжінням до співробітництва та компромісу. Лідерські якості.

4. Кириченко Світлана Юріївна, учитель інформатики, 35 р., педагогічний стаж 10 р.

Високий рівень конкурентності при незначною мірою виражених інших стилях поведінки свідчить про високу конфліктність педагога, авторитаризм, прагнення нав’язувати свою думку. Поведінка педагога відповідає результатам психодіагностики: конфліктна, часто є джерелом суперечностей всередині учительського колективу, постійно має конфлікти з учнями.

5. Наконечна Ірина Романівна, учитель фізики та математики, 41 р., педагогічний стаж 18 р.

Тяжіння до співробітництва і компромісу вказує на демократичний стиль поведінки учителя, вміння запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

6. Тарасевич Надія Василівна, учитель української мови та літератури, 56 р., педагогічний стаж 32 р.

Високі показники «конкуренції» та «уникнення» вказують на непослідовність поведінки педагога, непередбачуваність та хаотичність педагогічних дій і водночас на високу «приховану конфліктність», тобто схильність розпалювати конфлікти потайки, уникаючи відповідальності за їх розв’язання.

7. Бабійчук Таміла Василівна, учитель географії, 52 р., педагогічний стаж 30 р.

Тяжіння до співробітництва і компромісу вказує на демократичний стиль поведінки учителя, вміння запобігати виникненню конфліктних ситуацій. Однак високий рівень «уникнення» вказує, що у конфліктних ситуаціях, які не можна уникнути, педагог намагається відстрочити вирішення ситуації, не здатна на активні дії.

8. Бабенко Антоніна Михайлівна, учитель біології, 54 р., педагогічний стаж 33 р.

Тяжіння до співробітництва і компромісу вказує на демократичний стиль поведінки учителя, вміння запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

9. Васіковський Олександр Іванович, учитель англійської мови, 57 р., педагогічний стаж 34 р.

Високий рівень «конкуренції» зрівноважений тяжінням до співробітництва. Лідерські якості. Деяке тяжіння до авторитарності.

10. Мельник Володимир Іванович, учитель праці, 45 р., педагогічний стаж 20 р.

Рівною мірою представлені різні стилі поведінки. Лабільний. У конфліктних ситуаціях займає нейтралітет. Тяжіє до співробітництва.

11. Олійник Петро Сергійович, 32 р., учитель фізкультури, педагогічний стаж 7 р.

Сильно виражений «компроміс» вказує на демократичний стиль викладання та толерантну поведінку у колективі.

12. Мельник Наталя Петрівна, учитель зарубіжної літератури та народознавства, 49 р., педагогічний стаж 28 р.

Високий рівень «конкуренції» зрівноважений тяжінням до співробітництва та компромісу. Часто є джерелом конфлікту, але конфліктні ситуації вирішує демократично та конструктивно.

Висновки: Результати дослідження показали, що у колективі є кілька особистостей з яскраво вираженою конфліктністю. Однак двоє схильні частіше до деструктивних конфліктів, що набувають затяжного протікання і важко піддаються регулюванню. Троє надають перевагу коструктивному вирішенню конфліктів, не оминаючи «гострих кутів» і розв’язуючи суперечності одразу. Одна людина виступає таємним роздмухувачем конфліктних ситуацій. Більшість педагогів тяжіють до співробітництва, що робить колектив міцним і достатньо сформованим у соціальному плані.

Висновки

Конфлікти виникають практично в усіх сферах людського життя. Існують різні визначення конфлікту, але усі вони наголошують на наявності протиріччя, що набуває форми розбіжності, якщо йдеться про стосунки між людьми. Конфлікти бувають прихованими і явними, але в їх основі завжди лежить відсутність узгодженості між людьми. Тому конфлікт - це відсутність узгодження між двома або більше сторонами - особами, групами.

Конфлікти - явище негативне, небажане для кожного з нас, а особливо для педагогів, оскільки їм частіше за інших доводиться стикатися з непорозуміннями.

Відсутність узгодження обумовлена наявністю різних думок, поглядів, ідей, інтересів. У можливості висловлювати різні думки, виявляти більше альтернативи в прийнятті рішень полягає позитивний зміст конфлікту. Це, звичайно, не означає, що конфлікт завжди має позитивний характер. Просто деякі конфлікти можуть сприяти розвитку добрих взаємин, прийняттю обґрунтованих рішень. Для того щоб правильно зрозуміти причини виникнення конфліктів, уміти аналізувати їх, слід не допускати конфліктних ситуацій, навчитися управляти ними.

Правила розв’язання конфлікту можна коротко сформулювати так:

. Слід завжди виявляти істинне джерело конфлікту. Часто трапляється заміна предмета в процесі конфлікту.

. Не можна розширювати предмет конфлікту, слід прагнути скоротити число претензій, особливо емоційного характеру. Не можна відразу розібратися у всіх проблемах стосунків - необхідно з'ясувати головну, яка є стрижнем конфлікту: взаємна неприязнь, ділове суперництво або просто заздрість.

. Необхідно приділяти увагу сторонам конфлікту - «ініціатору» та «звинуваченому». Необхідно з'ясувати, чого домагається ініціатор конфлікту - його мету: ділову, самоствердження, амбіції, намагання принизити іншу людину. Ініціатор конфлікту повинен запропонувати позитивне рішення, а не лише каральне.

. Педагог має правильно оцінити обидві сторони. Треба знати психологічні механізми оцінки. В конфлікті не повинно бути переможців, щоб він не розвинувся далі.

. Не можна переоцінювати заслуги одних і недооцінювати інших. Не можна одних весь час заохочувати, інших карати, а третіх просто не помічати.

. Особливу увагу слід виявляти до конфліктних особистостей.

. Необхідно пам'ятати, що кожна людина - індивідуальність, яка вміє стати на точку зору іншого.

. Чим складніші взаємини - тим складніше в конфліктній ситуації. Особливо це виявляється в групі. Не можна заводите особистих симпатій у колективі, яким керуєте.

. Не варто намагатися цілком перевиховувати іншого - це невдячне заняття. Краще займатися самовихованням і психологічним аналізом своєї поведінки.

. Потрібно пам'ятати, що в групі об'єднуються чоловіки і жінки, які мають свої суто чоловічі й жіночі особливості психології. У жінок своя, жіноча логіка. Вона відрізняється інтуїцією, ситуаційністю та асоціативністю. Чоловіки віддають перевагу точному розрахунку, зіставлянню фактів, логічному аналізу та раціональному підходу.

. Необхідно збагачувати багаж позитивних знань про іншу людину, а не посилювати негативну домінанту, весь час підживлювати її спогадами про негативні якості та вчинки.

. В соціальній групі необхідно стежити за проходженням інформації, бажано без перекручень. Народження чуток завжди тривожить людей і викликає непотрібні зіткнення. Якщо до людини є претензії, педагогу найкраще наодинці, спокійно з нею поговорити і все з'ясувати, перш ніж виносити це на загальні збори.

. Необхідно дуже уважно стежити за тоном і формою розмови з людиною. Намагайтеся уникати категоричного тону й різкої форми, вмійте прихиляти до себе людей.

Література

1. Анпілогова Ю. Джерело конфліктів у системі «Педагог - учень» // Завуч. - 2005. - Березень (№ 8). - С. 7-10.

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник. - М.: ЮНИТИ, 1999.

. Вечков И. Типология отношений «учитель - ученик» // Відкритий урок: розробки, технології, досвід. - 2005. - № 7-8. - С. 21-24.

. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Н. П. Волкова. - К. : Академія, 2006. - 256 с.

. Грейліх О.О. Педагогічний професіоналізм учителя у стосунках з колегами // Практична психологія та соціальна робота. - №2. - 1999. - С.45-46.

. Діагностика роботи з класом: Методика вивчення особистості учня. - Завуч. - 2008. - Серпень (№ 23-24. - С. 29-40.

. Дубяга А. Конфлікти в шкільному середовищі / А. Дубяга // Психолог. - 2009. - грудень (№ 48). - С. 3-5.

. Зайка Н. Конфлікт у школі /Н. Зайка // Відкритий урок. - 2008. - № 5. - С. 35-36.

. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. - К: Наукова думка, 1996. Казарицкая Г. и др.. Компетентность учителя: инструментарий оценки и самооценки // Директор школи. Україна. - 2002. - № 6. - С. 25-33.

. Курганська Л.О. Конфлікти у педагогічній діяльності // Світ виховання. - 2006. - № 1. - С. 14-15

. Кушнірук Т.Д. Подолання конфліктності серед педагогів. Соціально-педагогічний аспект // Практична психологія та соціальна робота. - №9. - 1998. - С.38-43.

. Кушнірук Т.Д. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона // Практична психологія та соціальна робота. - №1. - 1999. - С.24-26.

. Нурєєва О.С. Характеристика поведінки різних типів учителів та учнів // Вивчаємо українську мову та літературу. - 2008. - № 11 - С. 12-14.

. Овчиннікова І.В. Вчитель і проблеми дисципліни: Програма навчанню педагогів конструктивному вирішенню проблеми дисципліни // Психологічна газета. - 2006. - Лютий (№ 4). - С. 23-31.

. Павлюшенков Є.М. Конфлікти: єдність і подолання // Управління школою. - 2007. - квітень (№ 11). - С. 14-31.

. Панченко Н. Як поводитися у конфліктній ситуації // Позакласний час. - 2006. - № 7-8. - С. 92-93.

. Педагогічна майстерність: Підручник /І.А. Зязюн, Л.В. Крамущенко, І.Ф. Кривонос та ін. / За ред. І.А. Зязюна. - К., 1997.

. Педагогічні конфлікти // Завуч. - 2004. - квітень (№ 12). - С. 1-11.

. Педагогічні конфлікти і техніка їх розв’язання // Завуч. - 2008. - Листопад (№ 32). - С. 15-19.

. Педь С.В. Як навчитися вирішувати конфлікти // Вивчаємо українську мову та літературу. - 2006. - Вересень (№ 25). - С. 40-43.

. Підвищуємо професійний рівень учителя: Психолого-педагогічний семінар як одна з форм післядипломної освіти вчителя [Текст] // Завуч : Газета для заступників директорів середніх навчальних закладів. - 2003. - № 30 (жовтень). - С. 7-11

. Сисун М. Конфлікти між учителями та підлітками // Психолог. - 2003. - лютий. - С. 2-32.

. Соскида Л. Конфлікти та шляхи їх мирного усунення // Директор школи. - 2005. - жовтень (№ 40). - С. 23-24.

. Удовенко М. Уміння співпрацювати як професійна якість. Тренінг для вчителів // Початкова освіта. - 2006. - Квітень (№ 13). - С. 12-14.

. Учитель без проблем: Працюємо над помилками. Проблеми у взаєминах з учнями // Пані вчителька. - 2008. - № 10. - С. 26-27.

. Харитонова С.М. Конфлікт у педагогічній взаємодії // Управління школою. - 2007. - Грудень (№ 35). - С. 24-31

. Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. - М.: Педагогическое общество России, 1999.

. Чухілевич О. Конструктивне вирішення конфліктів // Психолог. - 2007. - Липень (№ 25-27). - С. 63-67.

. Щуркова Н.И. Новые педагогические технологии воспитательного процесса. - М.. 1993.

Додаток № 1

Опитувальника К. Томаса «Як ти поводишся в конфліктній ситуації»

В опитувальнику запропоновано пари варіантів поведінки в конфліктній ситуації. З кожної пари ви маєте вибрати один варіант («а» чи «б») і зафіксувати це в опитувальному аркуші.

Інструкція

Шановні друзі! З метою оптимізації психологічного клімату в нашій групі просимо вас взяти участь в опитуванні. Нагадуємо, що правильність наших висновків цілком залежатиме від щирості й точності ваших відповідей. Нижче пропонуємо пари варіантів поведінки в конфліктній ситуації. З кожної пари ви маєте вибрати один варіант («а» чи «б») і зафіксувати це знаком «+» (плюс) в опитувальному аркуші поряд із відповідним варіантом поведінки. Довго не замислюйтеся, фіксуйте перші враження. Гарантує нерозголошення ваших відповідей.

Опитувальний аркуш

. а) Інколи я даю іншому змогу взяти на себе відповідальність за вирішення проблемного питання.

б) Замість того щоб обговорювати те, в чому ми не згодні, я намагаюся звернути увагу на те, в чому ми погоджуємося.

. а) Я намагаюся в суперечці дійти до взаємної згоди.

б) Я намагаюся залагодити суперечку з урахуванням інтересів іншої людини та моїх особистих.

. а) Зазвичай, я наполегливо прагну досягти свого.

б) Інколи я жертвую своїми особистими інтересами заради інтересів іншої людини.

.а) Я намагаюся дійти згоди на основі взаємної поступливості.

б) Я намагаюся не зачіпати почуття іншої людини.

. а) Залагоджуючи суперечливу ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся робити все, щоб уникнути зайвого напруження.

. а) Я намагаюсь уникати неприємності для себе.

б) Я намагаюся досягнути свого.

. а) Я намагаюся відкласти розв'язання протиріччя, щоб із часом розв'язати його остаточно.

б) Я вважаю, що краще чимось поступитися, щоб досягти чогось іншого.

. а) Звичайно я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я в суперечці передусім і намагаюся розібратися, які й чиї. інтереси порушено і навколо чого виникла суперечка.

. а) Вважаю, що не завжди потрібно хвилюватися через розбіжності.

б) Я зроблю все, щоб домогтися в суперечці свого.

. а) Я твердо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся знайти розв'язання проблеми, яке б влаштувало обидві сторони.

. а) Першим я намагаюся визначити, які інтереси порушено в суперечці й чому виникло протиріччя.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і особливо зберегти наші взаємини.

. а) Я намагаюся не зачіпати позицію, яка може викликати протиріччя.

б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він теж іде мені назустріч.

. а) Я пропоную в суперечці середню позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

. а) Я повідомляю іншому про свої погляди на проблему й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся переконати іншого у правильності моїх поглядів.

. а) я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші взаємини.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження у стосунках.

. а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевагах своєї позиції.

. а) Я настирливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути зайвого напруження в стосунках.

. а) Якщо це принесе іншому радість, то даю йому право наполягати на своєму.

б) Я даю іншому можливість залишитися при своїй думці, якщо він іде мені назустріч.

. а) Я намагаюся визначити, через що виникла суперечка й чиї інтереси в ній зачіплено.

б) Я намагаюся відкласти розв'язання протиріччя з тим, щоб потім вирішити його остаточно.

. а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигоди і втрат для нас обох.

. а) Залагоджуючи протиріччя, намагаюся бути уважним до іншого.

б) Я завжди схиляюся до прямого й відвертого обговорення проблеми.

. а) В суперечці я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю думкою й позицією іншої людини.

б) Я відстоюю свою позицію.

. а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Інколи я даю іншому можливість взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання.

. а) Якщо іншому його позиція здається дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч.

б) Я намагаюся переконати іншого піти на взаємну згоду.

. а) Я намагаюся переконати іншого в своїй справедливості.

б) Вирішуючи суперечливі питання, я намагаюся бути уважним до переконань іншого.

. а) Я інколи пропоную в суперечці середню позицію.

б) Я завжди намагаюся задовольнити інтереси кожного з нас.

а) Найчастіше я намагаюся уникати суперечок.

б) Якщо це принесе радість іншому, я даю йому можливість настояти на своєму.

. а) Інколи в суперечці я намагаюся досягти свого.

б) Залагоджуючи конфлікт, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

. а) Я займаю в суперечці середню позицію.

б) Вважаю, що не завжди треба хвилюватися через виникнення розбіжностей.

. а) В суперечці я намагаюся не зачіпати почуття іншого.

б) Я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб разом ми могли досягти успіху.

Обробка та інтерпретація результатів спостереження або опитування здійснюється за стандартним алгоритмом.

Визначення переважного стилю поведінки в конфліктній ситуації здійснюється шляхом підрахунку кількості відповідей опитуваного, який відповідає визначеним стилям. При цьому необхідно користуватися таблицею ключів опитувальника Томаса (табл. 3). Наприклад, якщо опитаний у першій парі тверджень вибрав твердження «а» (1 «а»), то йому дається один бал за етилом «Уникнення», якщо твердження «б» (1 «б»), то один бал за стилем «Пристосування» (перший рядок в таблиці 3). Аналогічним способом даються бали й за іншими 29-ма парами поведінкових проявів. Після цього підраховується загальна кількість балів для кожного стилю поведінки. її записують у рядку «Разом». Той стиль поведінки, за яким опитуваний отримав максимальну кількість балів, вважається найбільш характерним, переважним для даної особистості.

Ключ опитувальника «Як ти поводишся в конфліктній ситуації»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Стиль поведінки в конфліктній ситуації | | | | |
|  | Конкуренція | Співробітництво | Компроміс | Уникнення | Пристосування |
| 1. |  |  |  | А | Б |
| 2. |  | Б | А |  |  |
| 3. | А |  |  |  | Б |
| 4. |  |  | А |  | Б |
| 5. |  | А |  | Б |  |
| 6. | Б |  |  | А |  |
| 7. |  |  | Б | А |  |
| 8. | А | Б |  |  |  |
| 9. | Б |  |  | А |  |
| 10. | А |  | Б |  |  |
| 11. |  | А |  |  | Б |
| 12. |  |  | Б | А |  |
| 13. | Б |  | А |  |  |
| 14. | Б | А |  |  |  |
| 15. |  |  |  | Б | А |
| 16. | Б |  |  |  | А |
| 17. | А |  |  | Б |  |
| 18. |  |  | Б |  | А |
| 19. |  | А |  | Б |  |
| 20. |  | А | Б |  |  |
| 21. |  | Б |  |  | А |
| 22. | Б |  | А |  |  |
| 23. |  | А |  | Б |  |
| 24. |  |  | Б |  | А |
| 25. | А |  |  |  | Б |
| 26. |  | Б | А |  |  |
| 27. |  |  |  | А | Б |
| 28. | А | Б |  |  |  |
| 29. |  |  | А | Б |  |
| 30. |  | Б |  |  | А |
| Разом |  |  |  |  |  |