

## **Вирішення конфліктів мирним шляхом. Алгоритм дій закладу освіти**

*В'ячеслав БАНДУРА,*

*методист Центру практичної психології, соціальної роботи та здорового способу життя*

*КВНЗ «Харківська академія неперервної освіти»*

Створення мирного середовища як умови встановлення демократичних цінностей є орієнтиром для розбудови держави. Враховуючи сучасний етап соціокультурного розвитку України, необхідно констатувати зміну уявлень про шляхи вирішення конфліктів. Надзвичайно гостро проблема мирного врегулювання конфліктів виділяється в аспекті реформування системи освіти. Заклади освіти ставлять за мету всебічний розвиток дитини, створення умов для засвоєння ефективних моделей поведінки з ровесниками, проте часті явища цькування, булінгу та високий рівень конфліктності серед однолітків не дозволяє в повній мірі досягти поставлених цілей. Тому значних змін потребує система середньої загальної, професійної (професійно-технічної), позашкільної освіти, які мають забезпечити дотримання загальнолюдських прав; формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, фізичного або психічного насильства, а також до дискримінації за будь-якими ознаками; створити атмосферу безпеки в дитячому та молодіжному колективі, забезпечити процес конструктивної комунікації учнівської молоді з оточуючими.

Вирішення означених проблем актуалізує питання побудови безпечного, мирного освітнього простору, який передбачає впровадження в систему освіти технології вирішення конфліктів шляхом співробітництва. Важливими кроками в цьому напрямку є: формування у здобувачів освіти здатності протистояти булінгу, навичок ненасильницької поведінки, побудови конструктивного діалогу, розуміння поняття «мир», усвідомлення власної значущості у миробудуванні, усвідомлення конфлікту як важливої та невід'ємної частини життя, створення особистої мирної стратегії поведінки в конфлікті.

### **Конфлікти та їхнє розв'язання**

Конфлікт – це зіткнення протилежно направлених цілей або способів їхнього досягнення, позицій, точок зору, інтересів чи переконань. Він може виникати як в свідомості однієї людини, так і між кількома особами чи групами осіб. У повсякденному шкільному житті та в проектній діяльності вчитель так чи інакше зустрічається з конфліктами. Це можуть бути конфлікти між учнями, або між учнем та вчителем. При цьому слово «конфлікт» у більшості з нас асоціюється з агресією, суперечками, загрозами, ворожістю тощо. Вважається, що конфліктів краще уникати, або одразу ж розв'язувати. Але насправді, конфлікт є також і ресурсом, який допомагає переоцінювати ситуації та розвиватися – як окремій особистості, так і колективу.

Так, психолог-конфліктолог У. Лінкольн визначив два різновиди конфлікту з точки зору його впливу на нас – «корисний» та «негативний».

Ознаки корисного впливу конфлікту:

- Він прискорює процес самоусвідомлення;

- Під його впливом проявляються, переусвідомлюються та затверджуються цінності учасників;
- Приводить до відкритого об'єднання однодумців або ж сприяє усвідомленню певної неформальної спільності (може виявити, що інші мають схожі інтереси та цілі – так виникають неформальні союзи);
- Допомагає безпечно й конструктивно проявити емоції, розрядити атмосферу в колективі; посуває на другий план несуттєві конфлікти;
- Сприяє розстановці пріоритетів;
- Звертає увагу на незадоволення/неприйняття певних ідей та на ті пропозиції, які потребують обговорень і доопрацювань;
- Стає поштовхом до появи нових або тісніших зв'язків/робочих контактів з іншими людьми та групами;
- Стимулює розробку способів і систем справедливого запобігання та розв'язання конфліктів.

Ознаки негативного впливу конфлікту:

- Він загрожує заявленим інтересам сторін чи соціальній системі, яка забезпечує рівні права та стабільність;
- Перешкоджає швидкому здійсненню змін;
- Призводить до втрати підтримки головної ідеї, цілей тощо;
- Не дозволяє прийняти зважене рішення, натомість веде до швидких необдуманих дій;
- Підриває довіру людей одне до одного; викликає роз'єднання колективу;
- Має тенденцію до затягування, розширення та поглиблення;
- Кардинально міняє ключові пріоритети, що загрожує основним інтересам сторін.

Якщо в команді переважають конфлікти з негативним (деструктивним) впливом, вони можуть перекреслити всі хороші наміри учнів та перешкодити досягненню результатів. Тому одна з важливих якостей гарного педагога – це вміння запобігати конфліктам або сприяти їхньому конструктивному вирішенню.

Запобігання деструктивних конфліктів допомагає правильна організація команди, чіткий розподіл ролей та підтримка дружньої атмосфери в колективі (як правильно організувати командну діяльність).

Емпатія – здатність зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання; вміння прислухатися та відчувати внутрішній світ іншого. Якщо у колективі переважають люди з високим рівнем емпатії, вони створюють дружню атмосферу, що допомагає розв'язувати конфлікти конструктивно. І одне з завдань вчителя – мотивувати учнів прислухатися до потреб інших членів команди, розвиваючи таким чином їхню здатність до емпатії.

Методика психолога К. Томаса визначає, як той чи інший учень (або ж і сам вчитель чи інші члени вчительської команди) реагує на конфлікт, та водночас допомагає краще зрозуміти, яка з реакцій буде більш прийнятною за тих чи інших обставин. Так, Томас виділяє 5 стратегій поведінки у конфлікті: суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення та поступливість:

Конкуренція – це суперництво, відкрита боротьба та відстоювання своїх інтересів, хай навіть і за рахунок інтересів іншого.

Пристосування – зміна своєї позиції/поведінки, відмова від своїх інтересів на користь інтересів іншого.

Уникнення – свідомо «втеча» від конфлікту, намагання вийти з ситуації, не вирішуючи її.

Компроміс – урегулювання протиріч шляхом взаємних поступок обох сторін.

Співробітництво – пошук рішення, яке б максимально задовольнило інтереси обох сторін.

Звісно, найбільш конструктивними способами поведінки в конфлікті є співробітництво та компроміс. Але інші стратегії поведінки також можуть бути доречними у певних ситуаціях.

Наприклад, якщо конфлікт уже розгорівся і є дуже болючим для учасників, краще обрати стратегію тимчасового уникнення. Тобто діти мають розійтися, попередньо визначивши час, коли вони повернуться та в спокійнішій атмосфері вислухають аргументи одне одного.

Стратегія пристосування може бути доречною, коли існує певна вища мета/інтерес/ціль команди, заради якої варто поступитися своїми власними інтересами. Приклад ситуації: дитина не задоволена своєю роллю в проекті (для спільного відеоролика потрібно заграти на скрипці), але окрім неї ніхто не може виконати цю функцію (більше ніхто не вміє грати на скрипці). Звісно, команда має придумати, як віддячити цій дитині за її «жертвність», аби вона відчула свою виняткову роль у досягненні спільної мети.

Також без ситуації «здорового суперництва» не обійтися тоді, коли у вас є дві чи кілька команд, або конкурс, де перемогти має найбільш здібний/швидкий/вмілий учень. Але, звісно, важливо, щоб усі учасники при цьому розуміли, що це – гра, а не «боротьба не на життя, а на смерть».

Завдяки спільному обговоренню конструктивних способів вирішення конфліктів, ви та ваші учні зможете краще зрозуміти себе, свої сильні та слабкі сторони у конфлікті та працювати над самовдосконаленням. Крім того, вивчаючи природу конфлікту, діти вчаться розуміти, що конфлікт – це не погане, а частіше навіть корисне явище, яке допомагає розвиватися та вдосконалювати роботу над проектом. Чим більше ви тренуєтеся у конструктивному розв'язуванні конфліктів, тим кращими командними гравцями стають ваші учні.

### **Поради для конструктивного розв'язання конфліктів.**

1. Потрібно визначити, «відкритий» чи «закритий» цей конфлікт. Перший – коли в ньому чітко зрозумілий справжній мотив і ворогуючі сторони не приховують його. Другий – це конфлікт, мотив якого маскується за «несправжньою» причиною.

2. Виявити справжні причини виникнення конфлікту. Якщо можливо – спробувати «знешкодити» ці причини.

### **Основні причини конфліктів:**

- У членів команди є розбіжності в цілях, уявленнях чи цінностях;
- Обмеженість в ресурсах (конфлікт щодо їхнього розподілу);
- Різний рівень освіти, підготовки учнів;
- Суттєві відмінності в поведінці та життєвому досвіді;
- Погано побудована комунікація між учасниками;

- Взаємозалежність завдань, неправильний розподіл ролей/відповідальності в команді;
- Низька якість проробленої роботи (її причинами можуть бути низький інтерес/мотивація);
- Існують перешкоди для реалізації інтересів або потреб одного чи кількох учасників;
- Індивідуальні обставини/мотиви (наприклад, дитина втягнута в домашні конфлікти, як наслідок – переносить свою агресію на інших учнів у школі).

3. Стати безпосередньо модератором конфлікту, взявши на себе роль посередника.

Медіація або посередництво (від лат. mediation – посередництво) – це практика використання посередників (третьої неупередженої сторони) для вирішення конфлікту. Ціль медіатора – допомогти учасникам конфлікту краще зрозуміти їхні справжні інтереси/потреби/страхи, полегшити спілкування між ними та знайти найефективніше вирішення проблеми.

#### **Ключові функції медіатора:**

- **Зібрати максимальну інформацію та сформувану неупереджену «картину» конфлікту** (з чіткими позиціями, справжніми потребами та інтересами сторін). Зібрати інформацію можна безпосередньо від конфліктних сторін (спілкуватися з ними потрібно окремо), від очевидців, з інших наявних матеріалів, дотичних до конфліктної ситуації. Що це дає посереднику? Він отримує погляд на ситуацію «з гори». Починає бачити дуже важливі речі, які не бачать конфліктні сторони, в тому числі і точки, якими можна поступитися, аби досягнути найсприятливішого для всіх результату. Так, класичний приклад, який часто цитують посередники, – історія про двох сестер, які сварилися через апельсин. Жодна не розказала іншій, що саме вона планує з ним робити. Посперечавшись, врешті-решт вони поділили його на половину. При цьому одна використала свою половинку для того, щоб вижати та випити сік, а друга – щоб додати цедру в тісто для печива. Якби вони мали гарного посередника, він би запитав у них, для чого саме їм потрібен апельсин. І тоді б кожна отримала максимальну вигоду (цілий стакан соку та цедру з цілого апельсину).

- **Бути активним слухачем та сприяти активному слуханню учасників конфлікту.** Посередник має шукати та доносити до кожної зі сторін справжні інтереси їхнього опонента; сприяти тому, щоб одна сторона почула та зрозуміла те, що говорить інша; допомагати відокремлювати емоції від конструктивних цілей та зауважень; проявляти та допомагати коректно озвучувати відчуття сторонами образи/несправедливості/тиску; вчасно припиняти обговорення між учасниками, якщо ситуація складається особливо болюче чи агресивно (робити перерву); хвалити учасників за всі конструктивні пропозиції.

- **Бути незалежним організатором переговорів.** Це означає: надавати допомогу у визначенні основних правил проведення переговорів; впливати (позитивно) на атмосферу та сприяти коректному ставленню сторін одна до одної; допомагати сторонам знаходити спільні «точки дотику»; не давати сторонам відходити від цілей (досягнути згоди) чи заглиблюватися в болючі

деталі проблеми. Також важлива умова для медіатора – невторчання в позиції сторін та однаково відсторонене (неупереджене) ставлення до них.

➤ **Бути генератором альтернатив.** Оскільки посередник бачить ситуацію «з гори», йому легше пропонувати нові рішення.

➤ **Стати джерелом інформації.** Якщо посередник бачить, що учасники потребують додаткову інформацію (наприклад, психологічну літературу чи ще якісь корисні для розв’язання конфлікту матеріали), він має надати її, або допомогти у пошуках.

➤ **Бути помічником у досягненні та спонукати сторони дотримуватися остаточних рішень.** Він має від початку впевнитися, що всі учасники розуміють цілі (чого саме вони хочуть досягнути в переговорах) та мають намір дотриматися прийнятих у процесі переговорів домовленостей.

➤ **Навчити сторони правилам ведення конструктивних переговорів.** Медіатор має показати всі вигоди, які отримають учасники від конструктивної співпраці; допомогти їм у пошуку таких рішень, які б задовольнили інтереси усіх сторін.

У багатьох країнах вже багато років існує шкільне посередництво – практика, за якою спеціально навчені посередництву учні вирішують конфлікти між іншими учнями. Користь такої практики для дітей важко переоцінити. Вона вчить їх не лише конструктивному вирішенню конфліктів, але й поважати та слухати інших; ефективно взаємодіяти в команді; правильно виражати емоції та керувати ними; дивитися на ситуацію з різних точок зору, вмінню бачити різні шляхи виходу зі складних ситуацій; бути толерантними до оточуючих тощо.

## ЛІТЕРАТУРА

Величко Оксана, Тетяна Янковська. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників апарату суду. – Київ, 2010. – 192 с.

Воронцова Т. В., Пономаренко В. С. та інші. Вчимося жити разом. Практикум для учнів з розвитку соціальних навичок у курсі «Основи здоров’я» (основна і старша школа): – К.: Видавництво «Алатон», 2016. — 272 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

[https://www.unicef.org/ukraine/ukr/8\\_osn\\_practic.pdf](https://www.unicef.org/ukraine/ukr/8_osn_practic.pdf)

<https://la-strada.org.ua/wp-content/uploads/2024/01/vurishenya-konfliktiv.pdf>