

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ

Кожний віковий період в житті людини по своїй суті дуже важливий. Розвивається людина, розвивається і особистість, індивідуальність. І особливо велику роль відіграють перші етапи становлення людини – особистості, серед яких і є підлітковий період.

Підлітковий вік в сучасній психологічній літературі оцінюється як один з критичних періодів розвитку. Він пов'язаний з кардинальними перетвореннями у сфері свідомості, діяльності, системі взаємостосунків індивіда. Почуття дорослості, претензії підлітка на нові права поширюються на всю сферу стосунків з дорослими, що чітко проявляється в причинах конфліктів з ними. Протест і непокоря підлітка є засобом, за допомогою якого він хоче досягти зміни типу стосунків з дорослими. Тобто, на початку підліткового періоду в зв'язку з проявом у підлітка уявлення про себе як уже не дитину і потребі у визнанні його дорослості оточуючими, виникає цілком нова проблема – проблема рівноправності.

Для попередження та розв'язання конфліктів необхідно розглянути природу їх виникнення та форми вираження. У вітчизняних дослідженнях конфлікт в основному розглядається як «зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок та поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії» [3, 174].

Конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів, серйозні розбіжності; гостра суперечка [4, 274].

Міжособистісний конфлікт між окремими особами, очікування чи навіть цінності яких різні.

Конфлікт може виникати як наслідок організації певної справи, або неспівпадання рольових очікувань, неадекватної самооцінки, нечітко окреслених прав та обов'язків, некритичності та нестабільності, дезінформації в міжособистісних стосунках. У старшому підлітковому віці ще до кінця не

сформована здатність знаходити самостійний вихід з несприятливої ситуації, знімати негативні емоційні напруження за допомогою внутрішньоособистісної саморегуляції. За умови довготривалого і гострого конфлікту з колективом чи окремою його частиною, в атмосфері, коли дитина некомфортно почувається у значущому для неї колі явищ, коли нові негативні емоційні переживання нашаровуються одне на одне, коли необхідно з декількох варіантів розв'язків вибрати один, оптимальний, з'являється відчуття тривожної вразливості, різко погіршуються можливості саморегуляції, може відбутися нервовий зрив, виникнути невротичний стан, що впливає на подальший розвиток особистості. У результаті цього народжується вузькість інтересів, пасивність, патологічна зніченість, створюється бар'єр на шляху адаптації в новому колі осіб, у незнайомому колективі. А так як конфлікти неминучі супутники нашого життя, можна і потрібно виховувати здатність у різних конфліктних ситуаціях відстоювати свої переконання спокійно, без різких емоційних зривів.

Тягар наслідків нерозв'язаних конфліктів є досить сильним, оскільки вони сіють розчарування, показують характери, створюється пригніченість, приховані та відкриті протести, грабіжництво, пияцтво, хуліганство.

Виховання в колективі, де конфлікти успішно розв'язуються і нейтралізуються, виховання, у результаті якого в особистості формується активний моральний досвід розв'язання конфліктних ситуацій різного рівня складності забезпечує єдність причинної та суспільної необхідності в усвідомленні обов'язку, а тому є умовою етично чи педагогічно позитивної поведінки.

Конфліктологічна активність підлітків пов'язана з постійною переоцінкою цінностей, яка відбувається в процесі спілкування з найближчим соціальним оточенням. Підліток не знаходить оптимального задоволення у спілкуванні з дорослими, зокрема батьками, вчителями. Якісні зрушення самосвідомості у формі виникнення уявлення про себе уже не як про дитину і прагнення увійти в світ дорослих є структурним центром особистості в цей період розвитку. На початку підліткового віку складається ситуація протиріч,

яка надалі може ускладнитися, якщо у дорослого зберігається ставлення до підлітка ще як до дитини.

Таким чином, конфлікт – складне психологічне явище, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості і складу учасників, форми вияву, результатів та ін. Кожен конфлікт розвивається і має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні (часто – протилежні) позиції, по-різному усвідомлюють та переживають ситуацію, що виникла. Для попередження і вирішення конфліктів доцільно дотримуватись певної послідовності психологічно оптимальних дій з урахуванням конкретної ситуації.

Які б не були складні психологічні особливості, життєві ситуації і перепони, людина повинна постійно формувати культуру внутрішнього психічного життя, що завжди допомагає успішно долати певні конфліктні ситуації, відповідні життєві перепони, встановлювати тісніші контакти з оточуючими людьми, не говорячи уже про дружні, товариські стосунки з однодумцями.

В процесі нашого розвитку відбувається, з одного боку, засвоєння, створеної людством культури, що приводить до своєрідного опредмечування, наповнення себе знаннями, існуючою культурою і перетворення кожного в її частинку, і, з другого – своєрідне розпридмечування себе для інших людей та поколінь. Іншими словами, який слід собі у бутті, в пам'яті людей залишає та чи інша особистість. А цим слідом можуть бути справи, діла, творчість, які не рідко можуть вступати в конфлікт з оточуючими, із звичками і поглядами людей. Ці конфлікти можуть бути і проти нашої волі, хоча так чи інакше ми в них буваємо втягнуті.

Конфлікти бувають: між особами (вчитель – вчитель, вчитель – батько, вчитель – учень, учень – учень, батько – дитина); усередині групи (вчителів, учнів); між окремими групами (різні класи).

Щоб спрогнозувати конфлікт, треба спочатку розібратися, чи є проблема, яка виникає в тих випадках, коли є суперечність, неузгодженість чогось з

чимось. Далі встановлюється напрям розвитку конфліктної ситуації. Потім визначається склад учасників конфлікту, де особлива увага надана їх мотивам, ціннісним орієнтаціям, відмінностям особливостям і манерам поведінки. Нарешті, аналізується зміст інциденту.

Важливо відстежувати сигнали, що застерігають про розвиток конфлікту:

- криза (в ході кризи звичні норми поведінки втрачають силу і людина стає здатною на крайності);
- непорозуміння, викликане певною ситуацією та пов'язане з емоційною напруженістю одного з учасників, що приводить до спотворення сприйняття);
- інциденти (якась дрібниця може викликати тимчасове хвилювання або роздратування, але це дуже швидко проходить);
- напруга (стан, який спотворює сприйняття іншої людини та її вчинків, взаємовідносини стають джерелом безперервного занепокоєння, дуже часто будь-яке непорозуміння може перерости в конфлікт);
- дискомфорт (інтуїтивні відчуття хвилювання, страху, які важко висловити).

Конфлікти можна вирішувати, коли вони уже виникли.

По-перше, за будь-яким конфліктом відверто чи приховано знаходяться інтереси людей, ось чому завжди слід в'яснити, чи є у вас щось спільного в інтересах, незважаючи на наявність конфліктної ситуації. Необхідно проаналізувавши, зрозуміти, які існують розбіжності в особистих інтересах сторін стосовно до загального інтересу. Розібратися в суті інтересів вашого партнера і пояснити йому ваші бажання. Нарешті, обговорити, які можуть бути взаємні спільні кроки, аби можна було подолати конфлікт.

По-друге, прагнути такої згоди, яка б могла максимально задовольняти інтереси кожної із сторін, при цьому вести розмови чи переговори без образ, тим більше без ультимативних вимог.

По-третє, користуватися максимально об'єктивними і справедливими критеріями, показати, що ви не бажаєте ущемити чи заперечити бажання вашого партнера, але, водночас, переконати його, що існує межа поступок, за

яку ви не можете відступити, не втративши власної гідності.

Слід відзначити, що динаміка конфлікту значною мірою визначається тим, яка стратегія поведінки в конфліктній ситуації раніше сформувалась у його учасників. Ця стратегія визначається двома параметрами: наступальність та кооперативність. Перший – це наполегливість у реалізації власних інтересів, другий – здатність враховувати інтереси іншого. Сполучення цих параметрів дає п'ять тактик поведінки:

1) співробітництво (висока наступальність і висока кооперативність) – дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей;

2) протиборство (висока наступальність і слабка кооперативність) – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску;

3) поступливість (слабка наступальність і висока кооперативність) – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера;

4) уникнення (слабка наступальність і слабка кооперативність) – прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення;

5) компроміс (середні значення наступальності і кооперативності) – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони повною мірою.

Правильною може бути кожна зі стратегій, усе залежить від ситуації розвитку конфлікту. На жаль, люди мають тенденцію користуватися однією стратегією у всіх випадках життя, причому часто вважаючи протиборство єдиним засобом розв'язання конфліктної ситуації.

Слід відзначити, що конфлікти можуть розв'язуватись як у результаті прийняття та реалізації системи заходів цілеспрямованого впливу на обидві протиборствуючі сторони, так і шляхом самоплинного перебігу, коли учасники

чи треті особи не вживають для регулювання процесу ніяких зусиль. «Мимовільне затухання» конфлікту може статись через виникнення нової напруженої ситуації, внаслідок чого попередні переживання мовби відсуваються на другий план. Окремим випадком трансформації конфлікту є «механічне» розведення сторін у просторі. Але позиція «ще трохи, і все вирішиться само собою» – непродуктивна, бо втрати (об'єктивні та суб'єктивні) від конфлікту надто великі, а інколи й непоправні.

У практиці соціального педагога найбільш важливий аналіз конфліктної ситуації. Тому що інцидент, наприклад, можна заглушити шляхом «натиску», тоді як конфліктна ситуація в цьому випадку зберігається, приймаючи затяжну форму і негативно впливаючи на життєдіяльність колективу.

При вирішенні конфліктів найбільш психологічно ефективними є такі напрями:

1) попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів колективу – доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборотство виявляється ще не відкрито, а в непрямій, потайній формі (наприклад, «Чому я повинен працювати за інших?», «Нащо нам ці додаткові проблеми?» та ін.);

2) досягнення взаєморозуміння – передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборотство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти. Учасників слід спонукати до «стратегії переговорів»: розкласти конфлікт на складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи навіть зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;

3) переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень – виявляється у забороні нетактовних нападок, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та регулювання їх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється

незначність приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;

4) трансформація мотивів конфронтації (протиборства) у мотиви пошуку згоди – здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників та оточення (родичів, близьких, колективу тощо), аморальності боротьби заради задоволення власних егоїстичних інтересів. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях регулювання взаємостосунків між людьми.

Конкретними засобами вирішення конфлікту можуть бути:

- 1) вирішення проблеми, що стала причиною його виникнення;
- 2) компроміс, що базується на взаємних розумних поступках;
- 3) поступове згладжування протиріч;
- 4) відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, повне припинення стосунків між ними.

Якщо йдеться про втручання працівників правоохоронних органів у конфлікт, доцільна така послідовність дій:

- 1) роз'єднати конфліктуючих, ізолювати їх один від одного;
- 2) вислухати конфліктуючих поодинці, щоб дати їм змогу виговоритися, знизити емоційну напруженість, а самому зробити попередні висновки. Слід пам'ятати, що одержана таким чином інформація надто експресивна та досить упереджена;
- 3) з'ясувати думку свідків та інших зацікавлених осіб, зібрати додаткову інформацію про особливості особистості конфліктуючих, мотивацію їх поведінки та причини виникнення конфлікту;
- 4) прийняти попереднє рішення про можливі шляхи вирішення конфлікту, пам'ятаючи при цьому, що не буває абсолютно правої та винуватої сторони;
- 5) вислухати конфліктуючих уже в присутності один одного, скоректувати їх висловлювання та оголосити своє рішення;

б) організувати спостереження за конфлікуючими протягом певного часу. Це необхідно, бо їх поведінка у вашій присутності відрізняються від звичайної побутової, а негативні емоції та почуття інерційні і можуть зберігатися протягом тривалого часу. Особливу увагу слід приділити при цьому конфлікуючій стороні, яка більш неправа, і після стороннього втручання відчуває значний дискомфорт.

Не менш важливим є попередження конфліктів. Попередити конфлікт – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Причина не завжди «в сьогоднішньому», конфлікт може бути відстроченим у часі. Людину образили, повелися з нею несправедливо, але вона чомусь не змогла належним чином (у власному розумінні) відповісти; напруженість у стосунках поступово накопичується, і врешті-решт конфлікт спалахує з незначного, зовні неадекватного приводу, причому суперечка, яка виникла у сфері ділових стосунків, може трансформуватись на особисті відносини і навпаки. Метою стає боротьба сама по собі, психологічний зміст якої – довести свою вищість над суперником.

Соціальному педагогу в профілактичних цілях необхідно орієнтуватися в стилях поведінки, що призводять до виникнення конфлікту, це:

- домінантність у спілкуванні, консерватизм в мисленні, необґрунтована критичність відносно партнера;
- порушення персонального простору партнера;
- різке і несподіване прискорення темпу бесіди, навмисне створення дефіциту часу при рішенні проблеми;
- приниження особи партнера і його прав (перебивання, ігнорування контактів, зменшення його внеску в загальну справу, небажання визнати його правоту в думках і т.п.);

- постійне нав'язування своєї точки зору;
- демонстрація своєї постійної зайнятості;
- підкреслення різниці з партнером на свою користь;
- нещирість, нестриманість, негнучкість, несправедливість.

Існують досить прості, але ефективні правила поведінки, щоб не провокувати конфлікт:

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;
- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;
- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;
- ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих;
- не прагніть принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію;
- не наполягайте на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

Найбільш типова форма ексцесів, що сигналізують про конфлікт, – взаємна лайка, яка сама себе живить: різке слово викликає грубість у відповідь, докір – стимулює відповідну реакцію, але вже на іншому рівні, більш експресивно. Щоб не втягнутись у конфліктну ситуацію, будьте підкреслено спокійні: тримайтеся упевнено, говоріть стримано і владно, уникайте багатослів'я, дивіться співбесіднику в очі. Витримка не принижує вашого авторитету, а надто емоційна реакція – є демонстрацією слабкості та невпевненості у своїй правоті.

Соціальному педагогу необхідно не тільки самому керуватися переліченими вище вимогами в організації спілкування, розробці заходів по подоланню конфліктних ситуацій, але й інформувати про них вихованців, використовувати вправи, тренінги для вироблення неконфліктного стилю поведінки.

Список використаної літератури

1. Інтегрований курс соціально-педагогічної теорії і практики /Навч. посіб. /За ред. І.М. Богданової. –Одеса: Пальміра, 2005. – 538с.
2. Методика и технологи работы социального педагога : Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений /Б. Алмазов, М.А. Беляева, Н.С. Бессонова и др.; Под. ред. М.А. Галагузовой, Л.В. Мардахаева. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 192 с.
3. Психология. Словарь /Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. 2- изд. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с. – С. 174.
4. Словник української мови. – Київ: Наукова думка. – 1973. – Т. 4. – С. 274.
5. Соціальна педагогіка: теорія і технології. Підручник / За ред. І.Д. Зверєвої. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 316 с.
6. Харченко С.Я., Краснова Н.П., Харченко Л.П. Соціально-педагогічні технології: Навчально-методичний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Луганськ: Альма-матер, 2005. – 252 с.
7. Шакурова М.В. Методика и технология работы социального педагога: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 272 с.
8. Шептенко П.А., Воронина Р. А. Методика и технология работы социального педагога : Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 208 с.