

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ім.В.Н.КАРАЗНА

**І.О.Ковальова**

## **КОНФЛІКТ ТА СПІДКУВАННЯ**

**ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО  
ІМІДЖУ СУЧАСНОГО ПЕДАГОГА**

**Навчальний посібник**

Рекомендовано до друку  
Вченою Радою факультету психології  
Харківського національного  
університету ім.В.Н.Каразіна  
(протокол № 7 від 21 червня 2001 року)

**ХАРКІВ  
2001**

БК 52.16 + 60.56

3 52

УДК 756 + 316.285 + 316.485

Автори:

ДЕНИСЕНКО І.Д.  
КОВАЛЬОВА І.О.

Рецензенти:

Приходько М.І. - доктор педагогічних наук, професор  
Чистякова А.Б. - доктор педагогічних наук, професор  
Крюков О.І. - кандидат філософських наук, доцент  
Половинка І.І. - кандидат соціологічних наук

Відповідальний за випуск:

проф. Нечепоренко Л.С.

У навчальному посібнику розглядаються загальні напрями формування позитивного іміджу сучасного педагога, що базуються на отриманні конкретних знань з мистецтва спілкування та теорії соціального конфлікту.

Зміст матеріалу ураховує специфіку функціонування загальноосвітньої школи, як майбутнього місця професійної діяльності випускників педагогічних вузів. У посібнику пропонується необхідні теоретичний, методичний та практичний матеріали для проведення занять зі студентами й самостійного вивчення ними педагогіки та соціальної конфліктології.

Посібник рекомендується для студентів педагогічних вузів, соціальних робітників, учителів та методистів сучасних шкіл.

І.Д.Денисенко, І.О.Ковальова. КОНФЛІКТ ТА СПІЛКУВАННЯ: ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ СУЧАСНОГО ПЕДАГОГА / Навчальний посібник. - Харків: Константа, 2001. - 100 стор.

ISBN 966-7983-14-5

© І.Д.Денисенко, І.О.Ковальова, 2001

© Константа, 2001

## ЗМІСТ

ВСТУП. Особливості та складові позитивного образу сучасного педагога .....	4
РОЗДІЛ І	
ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ	
У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ	
ТЕМА 1. Педагогічне спілкування .....	8
ТЕМА 2. Особливості організації та координації педагогічного спілкування .....	14
РОЗДІЛ ІІ	
СОЦІАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ	
У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ	
ТЕМА 3. Конфлікт і проблема формування критичного мислення .....	32
ТЕМА 4. Основні види та причини виникнення соціального конфлікту в системі освіти .....	42
ТЕМА 5. Ускладнення династички та основні методи розв'язання педагогічних конфліктів .....	45
РЕЗЮМЕ .....	52
КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ .....	53
ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ .....	54
ЛІТЕРАТУРА .....	61
ДОДАТКИ .....	64
ГЛОСАРІЙ .....	93



*Якщо ти знаєш засіб укріпити тіло,  
загартувати волю, утиляхетити серце,  
втончити розум та урівноважити здо-  
ровий глузд - значить ти виховався.*

### III. Ленуно

## ВСТУП

### Особливості та складові позитивного образу сучасного педагога

Імідж - це той образ, який ми створюємо свого подобою, своєю зовнішністю та поведінкою з метою емоційно-психологічного впливу.

Наш образ, насамперед, демонструє присутнім наше відношення до себе та до навколишнього світу. Імідж - це перший виток рекагами особистості, вирішення його образу як професіонала. І як вищий ступінь - позитивний творчий успішний імідж людини і фахівця.

Сучасні фахівці по-різному класифікують таке поняття як "імідж". Це й:

- особистісний, середовищний, габітарний, опраметування, вербальний та кінетичний (О.Панасюк);
- груповий, середовищний, професійний, ситуативний, регіональний, віковий, демографічний (В.Шепел);
- дзеркальний, бажаний, корпоративний, плинний, можливий, харизматичний, міфологічний (Г.Почепцов);
- ідеальний, первинний, другий (О.Жмиріков);
- самоімідж, імідж, що подається, імідж, який сприймається (Ф.Девіс).

Питання про образ педагога у вітчизняній педагогіці існувало завжди. Їм займалися К.Ушинський, Г.Сковорода, Л.Толстой, П.Каптерев, К.Вентцель, С.Швацький, О.Соколянський, Я.Рябко, А.Макаренко, В.Сухомлинський.

Відомо, що імідж завжди починається з певних ідей. Сьогодні з такими ідеями нас знайомлять у своїх творах: М.Андерс, С.Белкін, С.Болгун, Н.Гузій, В.Джелалі, І.Ермаков, І.Зя-

зюн, Т.Іванова, Н.Клокар, Н.Кононенко, О.Корніяк, Н.Кулинська, Н.Лобова, Л.Маршова, Л.Нечепоренко, О.Огієвська, Г.Сагач, І.Сингаївська, Л.Сохань, М.Станкін, І.Сурчану та інші.

Проблема створення іміджу педагога - це проблема пошуку, розробки та застосування психолого-педагогічних, пінзавальних й емоційних, раціональних і художніх засобів створення позитивного образу сучасного педагога, відображення в цьому образі внутрішніх, сутнісних смислів, особливостей його діяльності.

Зазначимо, що, коли йдеться про імідж сучасного педагога, то майже всі науковці акцентують увагу на створенні саме позитивного іміджу педагога. Ось як пояснює це значення В.Джелалі: "Позитивний образ педагога - це життєво ефективний, існуючий у внутрішньому світі образ, що дає позитивні результати в реальному житті особистості, який сприяє трудовим, творчим успіхам, високому щастю та здоров'ю" (Джелалі В.И. Инновационные информативные технологии САНИ - основа совершенствования работы школы. - В кн.: Імідж сучасної школи. - К., 1997).

Імідж, на нашу думку, - цілісна система, яка складається з трьох компонентів, кожен із яких трактується також складним, комплексним сполученням різних елементів, знань та вмінь:

- *зовнішній вигляд* (використання знань про логіку професійного одягу; наявність свого індивідуального стилю; позитивний стиль поведінки й спілкування;

- *внутрішній зміст* (наявність певних елементів особистісної культури);

- *поведінка в дії* (використання у професійній діяльності насамперед знань щодо педагогічного спілкування та раціональної поведінки у стресових та конфліктних ситуаціях; проколористику та про мистецтво еристики; знання основ ораторського мистецтва; професійне уміння використовувати гучмор у різних педагогічних ситуаціях).

Формування позитивного іміджу педагога, на нашу думку, завжди відбувається в контексті прагнення до УСПІХУ (з особливо визначеними проявами зовнішніх показників), бо

відомо, що успіх школяреві може створити вчитель, який сам пізнає радість успіху.

У роботі "Педагогіка успіху" Л.Нечепоренко та О.Боченко ми читаємо: "Життя окремої людини реалізується в постійних намаганнях наблизитися до істини для того, щоб здобути щастя, визначити свій власний, особистісний шлях. Саме щастя окремої людини полягає в її індивідуальному шуканні, і воно вігніється у самопізнанні та самореалізації. Будь-які спроби пошуку - це діяльність. І тільки в діяльності пізнається щастя і приходить у с п і х".

На думку О.Белкіна, учительський успіх - "поняття професійне". Він бачить педагога "складно, але дуже міцно самоорганізуючою людською системою, джерело сили якої міститься у ній самій" (Белкин А.С. Ситуация успеха. Как её создать. - М.: Просвещение, 1991).

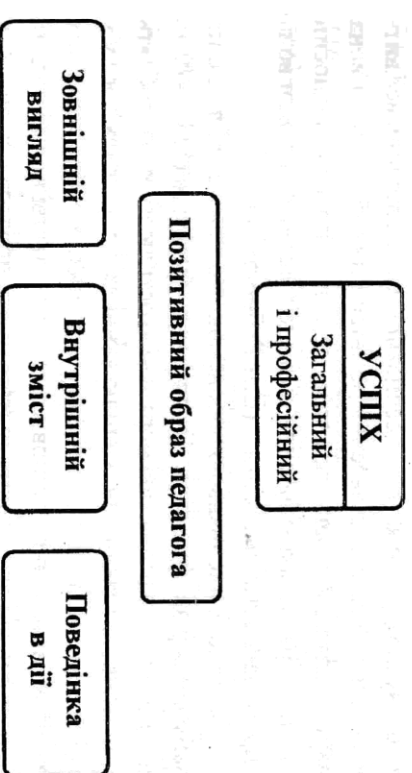
Таким чином, педагог може та повинен знати свої індивідуальні можливості, свій стан, уміти управляти їм для отримання успішного результату своєї праці і бути успішною людиною взагалі.

Найбільш близьким за змістом поняттям "імідж педагога" виступає поняття "особистісна культура вчителя". У роботі "Особистісна культура вчителя. (Педагогічний аспект)" Л.Нечепоренко ми знаходимо таке пояснення терміна "ОСОБИСТІСНА КУЛЬТУРА": "Ця особистісна культурою ми розуміємо сукупність внутрішніх і зовнішніх характеристик, які позитивно впливають на використання професійних службових обов'язків, забезпечують комфортність у спілкуванні з іншими людьми різних рівнів і в різних ситуаціях та викликають будь-яку морально-психологічну напругу в стосунках. А тому, що будь-яка праця передбачає необхідність контакту з різними людьми (фахівцями, колегами, старшими, молодшими, керівниками, підлеглими та ін.), стає зрозуміло, як важливо забезпечити необхідний рівень особистісної культури спеціаліста, особливо, коли йдеться про вчителя.

Культура емоцій, інтелекту, поведінки, спілкування, зовнішнього вигляду, мови й мовлення, відчуття місця та часу, емо-

ційної обстановки (гео-, соціо-) - усе це є складниками особистісної культури педагога. Бачити, чути, знати - це ще не все. Завершеним буде такий стан педагога, коли він усе сприймає акумулює в інтелектуально-емоційній сутності своєї особі і вона стане притаманною її ознакою, перетвориться в реальну об'єктивну даність: навчально-виховний процес, у кожен його елемент".

Одже, слід визначити, що основним критерієм формування іміджу є успіх. Тому ми можемо зробити висновок, що позитивно сформований імідж - це важливий початковий етап формування особистісної культури майбутнього фахівця та взагалі необхідний для вдосконалення майстерності сучасного педагога.



## РОЗДІЛ І

### ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

#### ТЕМА 1. Педагогічне спілкування

Шлях до створення позитивного іміджу педагога - це, насамперед, - оволодіння культурою спілкування.

“Спілкування - це процес установалення і розвитку контактів між людьми, зумовлений потребами у спільній діяльності, уміщує у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття іншої людини”. (Психологічний словник за ред. О.В.Петровського)

“Відносини до іншої людини, до людей складають основну тканину людського життя, її серцевину. Серце людини все виткане з її людського ставлення до інших людей, те, чого вона варта, цілком визначається тим, до яких людських відносин людина прагне, які відносини до людей, до іншої людини вона спроможна встановлювати”. (С.Л.Рубінштейн)

Складною, але цікавою проблемою людського спілкування займалися різні філософи в різний час. Конфуцій (551 - 479 до н.е.) звертав увагу на такі моральні якості людини, які роблять її приємною і корисною у спілкуванні як почуття обов'язку у відношенні до інших людей, повага до них, особливо старших за віком, виконання установлених у суспільстві норм і правил поведінки, які дозволяють підтримувати порядок і гармонію в суспільстві. Давньогрецький філософ Сократ (469 - 339 до н.е.) обґрунтовував учення про норми моралі й моральної свідомості людей як головного чинника спілкування між собою. Він вимагав логічного обґрунтування положень етики, а їх розуміння розглядав як головну умову морального вдосконалення кожної людини.

Учень Сократа Платон (427 - 347 до н.е.) уважав, що спілкування людей повинно ґрунтуватися на підставі таких чеснот, як слушність, розсудливість, дотримання моральних норм. Він звертав увагу на засоби проведення бесіди, відбив деякі ви-

тонченості діалогів різних співрозмовників, визначив залежність спрямованості мислення людей від характеру і змісту їх спілкування.

На комунікативні властивості особистості вказував Аристотель (384 - 322 до н.е.). Він розмірковував про психологічні риси характеру людини, про його поведінку і діяльність.

Філософ Нового часу голландець Бенедикт Спіноза (1632 - 1677) у своїй “Етиці” підкреслював роль людської індивідуальності, яка характеризує насамперед внутрішній світ людини. Цей світ виявляється у тих чи інших її психологічних станах - афектах, любові, радості, співчутті, гніві тощо. Разом із цим Спіноза вказував на причину обумовленості людської поведінки об'єктивною необхідністю, що все ж таки не знімає відповідальності з людини за те, що вона робить. Усе це актуально й сьогодні.

Англійські філософи Томас Гоббс (1588 - 1679) і Джон Локк (1632 - 1704) зробили спробу виявити, що суспільна мораль й мораль особистості взаємопов'язані й визначаються обставинами життя людей та їх інтересами. “Інтереси людей виявляють характер і зміст спілкування між ними”, - писали вони.

Ці ідеї мали докладне обґрунтування у роботах французьких просвітителів XVIII ст. Поля Арно Гольбаха (1723 - 1789) і Клода Анріана Гельвеція (1715 - 1771).

На зумовленість моралі людей на їхній життєвий досвід вказував Вольтер (1694 - 1778), відзначаючи, що критерієм моральності вчинків є їх корисність щодо суспільства.

Актуальні сьогодні й висловлювання Жан-Жака Руссо (1712 - 1778) про певну роль почуттів і природних інстинктів людини на її поведінку. Ученню німецького філософа Іммануїла Канта (1724 - 1804) про обов'язок як підвалині моральності й про моральний закон теж не відмовити й сьогодні в актуальності.

Лестер Уорд (1841 - 1913) у своїх працях “Психологічні чинники цивілізації”, “Динамічна соціологія” зробив спробу розкрити психологічні причини тієї чи іншої поведінки людей.

Інший американський соціолог Франклін Генрі Гіддінгс (1855 - 1931) обґрунтовує значення психічних чинників на взаємини людей у розвитку суспільства. Він провів ретельний аналіз "психічних відносин" людей, заснований на взаєморозумінні, симпатії, інтересах і бажаннях.

Розумінню людини як суб'єкту спілкування присвячена теорія інстинктів соціальної поведінки, започаткована у роботах Уільяма Мак-Дугалла (1871 - 1938).

Питання впливу особистості, її поведінки на спілкування є складною частиною психоаналізу австрійського вченого Зігмунда Фрейда (1856 - 1939).

Цікавим це питання стало й послідовникам З. Фрейда: А.Адлера, К.Юнгу, К.Хорні, Е.Фромму, В.Райх, Г.Маркузе та іншим. Питанням духовності у спілкуванні присвячені праці Петра Лаврова (1823 - 1900) і Миколи Мийовського (1842 - 1904). Володимир Бехтерев (1857 - 1927) вивчав проблеми колективу, у тому числі й проблеми мови, як чинника, що об'єднує людей.

Науковому осмислюванню поведінки людей у спілкуванні сприяє вчення про установи Дмитра Узнадзе (1886/87 - 1950).

Багато для розуміння проблеми особистості у спілкуванні дають праці Сергія Рубінштейна (1189 - 1960). Значна роль у дослідженні цих проблем належить Льву Виготському (1896 - 1934).

Учення Л.С.Виготського про вплив соціокультурних чинників на розвиток емоційної сфери свідомості особистості та її мислення дозволяє зрозуміти характер поведінки людей.

Ідеї С.Л.Рубінштейна і Л.С.Виготського знайшли свій творчий розвиток у працях О.М.Леонтьєва, А.Р.Лурії, О.В.Запорожця, Д.Б.Ельконіна, Б.Г.Ананьєва, Е.В.Ільєнкова, О.Г.Ковальова, О.О.Бодальова, М.Г.Дрошевського, Б.Д.Паригіна, О.К.Уледова та інших.

У працях багатьох фахівців (наприклад, Ломова Б.Ф.) приділяється увага граням спілкування.

1. *Перспективна сторона спілкування*, що включає сприйняття і розуміння людьми одне одного. По-перше, це формування враження, на яке впливає:

• Зовнішній вигляд (одяг, основа ставлення співрозмовника до нас закладається в перші 18-20 секунд спілкування з нами).

• Манера поведінки людини.

2. *Комунікативна сторона спілкування*.

3. *Інтегративна сторона спілкування* - проблема взаємодії у спілкуванні.

Існують такі види спілкування:

1. "Контакт масок" - формальне спілкування, яке використовує звичні маски (ввічливість, строгість, сором'язливість, байдужість, співчутливість тощо) - своєрідний набір виразів обличчя, жестів, стандартних фраз, які дозволяють уникнути дійсних емоцій, ставлення до співбесідника.

Але на думку Клода Леві-Стросса, який написав книгу "Путь масок", "маска є не тільки засобом захисту, але й засобом вираження". Їх багато. А деякі й зовсім в змозі існувати тільки при наявності ще кількох масок, інакше їх значення не буде зрозуміле: одна маска доповнює та пояснює іншу. У світі масок відбувається щире спілкування.

Такий висновок він зробив після ретельного вивчення культури індіанців Північної та Південної Америки.

"Образы все и подобны,

и все же каждый  
несовершен.

Впрочем, их хоровод

Тайный скрывает

Закон"

(В.Гете)

Тобто танок усе ж такі існує. І освічена людина при зустрічі з "людською маскою" відразу визначить такий неприродний вид спілкування. Тільки у світі людей це спілкування - нещире.



2. Примітивне спілкування, коли відбувається оцінка іншої людини. І якщо все, що бажане, уже отримано - інтерес до співбесідника втрачається.

3. Формально-рольове спілкування, коли регламентується і зміст, і засоби спілкування і замість знань щодо особистості співбесідника, використовують знання про його соціальну роль.

4. Ділове спілкування, коли враховуються властивості особистості, характеру, віку, настрою співбесідника, але ж інтереси конкретної справи більш значущі.

5. Духовне міжособистісне спілкування друзів.

6. Маніпулятивне спілкування, яке спрямовано на отримання користі від співбесідника. При такому спілкуванні використовуються всі певні прийоми: лестощі, залякування, обман, демонстрація доброти тощо. Обов'язково враховуються психологічні особливості співбесідника.

7. Світське спілкування. Сене його у безпредметності. Окремо визначають - педагогічне спілкування. "Оптимальне" педагогічне спілкування - спілкування вчителів (або педагогічного колективу) із школярами у процесі навчання, яке створює найкращі умови для розвитку мотивації учнів і творчого характеру навчальної діяльності для правильного формування особистості школяра, забезпечує емоційний клімат навчання, керівництво соціально-психологічними процесами в дитячому колективі й дозволяє максимально використовувати в навчальному процесі індивідуальні особливості вчителів". (О.Леонт'єв)

Сьогодні дослідженням проблем педагогічного спілкування активно займаються: Т.Ладженська, З.Смеркова, А.Михальські та інші.

Відомі такі "Професійно важливі якості педагогічного спілкування":

- інтерес до людей і до роботи з ними, наявність ПОТРЕБИ і вміння спілкування, товариськості, комунікативних якостей;
- здатність до емоційної симпатії та розуміння людей;
- гнучкість, оперативно-творче мислення, яке забезпечує вміння швидко і правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що змінюються;

• уміння відчувати й підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні;

• уміння володіти собою, керувати психічним станом, тілом, голосом, мімікою, уміння керувати настроєм, думками, почуттями, уміння знімати м'язові затиски;

• здатність до неспілкуваної комунікації;

• уміння прогнозувати можливі нестандартні педагогічні ситуації, наслідок своїх впливів;

• добрі вербальні здібності: культура, розвиток мови, багатий лексичний запас, вірний вибір мовних засобів;

• володіння мистецтвом педагогічних переживань, які складаються зі сплаву життєвих, природних переживань педагога, здатних уліпнути на співбесідників у потрібному ключі;

• здатність до педагогічної імпровізації, уміння використовувати всю різноманітність засобів впливу (переконання, навіювання, уживання різних прийомів впливу, "приспосовувань". "Приспосовування" - система прийомів (мімічних, мовних, психологічних): схвалення, порада, незадоволення, натиск, осудження, гумор, насмішка, наказ, довіра, побажання тощо).

Педагогічне спілкування має свої стилі. Стиль спілкування - це індивідуально-типологічні особливості соціально-психологічної взаємодії педагога та учнів. У стилі педагогічного спілкування знаходять вираз:

а) особливості комунікативних можливостей педагога;

б) характер взаємин педагога, індивідуальність педагога;

в) особливості учнівського колективу. (Кан-Калік)

Деякі психологи (Н.Ф.Маслова, Е.М.Крутова) вважають, що педагогічне спілкування має два основних стилі керівництва вчителем педагогічним процесом: "демократичний" і "авторитарний".

*Демократичний стиль* - об'єктивне, шанобливе ставлення педагога до школярів, урахування індивідуальних особливостей, потреб і особистого досвіду дитини.

*Анотаторний стиль* - пояснюється функціонально-діловим підходом до організації спілкування, чіткими установками, як правило, педагог керується стереотипами в оцінці можливостей учнів і в особистих мовленнєвих діях.

Мовленнєва культура у діловому спілкуванні (діти і вчителі приходять до школи працювати, тобто їхнє спілкування ділове) виявляється в оцінці рівня мислення співесідника, його життєвого досвіду.

Кожний педагог, як і всяка людина взагалі, має свій стиль мовного спілкування. Стиль мовного спілкування може бути визначений так: "власні слова на власному місці". (Д.Свіфт)

У це поняття входить багато складників, але мабуть найважливішим серед них є світогляд людини, адже сам він визначає і підхід до трактування фактів, і вибір слова, і образні засоби.

Проявляється в індивідуальному стилі мовлення й характер людини. Такі риси мовлення, як темп викладу навчального матеріалу, небагатослівність або, навпаки, ускладнення викладу додатковими подробицями, образність або сухувата логічність, визначаються переважно характером людини. Серед цих індивідуальних рис деякі задають багато прикрасів промови. І лише постійна, цілеспрямована й свідомо праця над собою може помітно послабити цю залежність стилю мовлення від характеру мовця.

## ТЕМА 2. Особливості організації та координації педагогічного спілкування

Типовими помилками при спілкуванні є помилки, які пов'язані з певною орієнтацією тільки на себе, що не дозволяє донести свою думку до співрозмовника.

Якщо у спілкуванні орієнтуватися тільки на себе, не зважаючи на співесідника, то ми:

- не організували свої думки перед їх висловлюваннями, тому ми говоримо спонтанно. У нас, що інші "встигнуть" за нашою думкою;

- ураховуючи непевність, ми висловлюємо наші думки театральнo точно, і від цього вони стають двозначними;
- висловлюємо наші думки замало дово, так що слухач наприкінці нашого виступу вже не пам'ятає, що ж було спочатку;

- продовжуємо говорити, не помічаючи реакцію нашого слухача: слухає він нас або вже ні.

Висловлювання без орієнтації на співесідника мають формального монологу.

Сума втраг інформації за монологічного спілкування може бути 50%, а у деяких випадках навіть і 80% від обсягу вихідної інформації.

Звідси, порушення техніки спілкування (сухуватість конкретних комунікативних умінь говорити і слухати) є насамперед невміння слухати.

"Слухай, що говорять люди, але розумій, що вони відчувують". (Східна мудрість)

"Навчись слухати, і ти матимеш змогу отримувати користь навіть від тих, хто говорить недобре". (Плутарх)

"Хто говорить - той сіє, хто слухає - той збирає жнива". (П.Буст)

Слухання - складний процес, який вимагає значних психологічних енерговитрат, певних навичок і загальної комунікативної культури.

І.Атвар у книзі "Я вас слухаю" визначає 2 види слухання: Нерелексивне слухання - уміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співесідника своїми зауваженнями.

Слухання такого виду особливо корисне тоді, коли співрозмовник виявляє такі почуття, як гнів або горе, бажав висловити свою точку зору або обмірковувати питання, які наболіли. Відповіді при нерелексивному слуханні повинні бути зведеними до мінімуму: "Так!", "Продовжуйте", "Цікаво" тощо.

Рефлексивне слухання - процес розшифрування змісту повідомлень. З'ясувати реальне значення повідомлення допомагають рефлексивні відповіді, наприклад: пояснення, перефразування, відбиття почуттів і резюмування.

З'ясування-звертання до співрозмовника за уточнюванням:

"Я не зрозумів", "Будь ласка, цей факт треба уточнити" тощо.

Перефразування - власне формулювання повідомлення співбесідника для перевірки його точності.

Відбиття почуттів - акцент робить на відбитті слухачем емоційного стану співрозмовника: "Певно, ви себе почуваете", "Ви мабуть засмучені" тощо.

Резюмування - підсумовування головних ідей і почуттів співрозмовника: "Вашими головними думками, як я зрозумів..." тощо.

Але нерідко на бесіді до вчителів діти і їхні батьки приходять із чимось дуже особливим. І вчителеві під час такої розмови важко ранжирувати почуті. Тільки одною з головних якостей педагога-людини повинна бути небайдужість, широкердна відкритість, уміння співчувати.

Сочувствие и сострадание  
есть форма бытия души, -  
уважает поэт О.Дольский.

"Досадно - если ты,

надеюсь на подспорье,

В ответ не получил

Желанной слезы,

Но в сотни раз

Страшней, когда,

Испив от горя,

В чужую исповедь ты

Смотришь на часы..."

Психологи застерігають уникати типових помилок слухання: перебивання, поспішні висновки, поспішні заперечення, непрохані поради.

Необхідно встановити, чого бажає співрозмовник і сумісно обмірковувати питання, яке його хвилює або одержати конкретну допомогу.

Формування комунікативних навиків потребує і часу, і певного терпіння.

Кожному із нас випадає в житті відповідати "ні" різним людям, із найрізноманітніших приводів. Значення цього слова надко переконливі, бо з його допомогою ми зберігаємо особисту гідність, час та інтереси. Невміння відповідати "ні" в змозі створити певні труднощі чесного спілкування, а іноді й зруйнувати його.

Психолого-педагогічна тактика відмовлювання:

- пом'якшіть свою відмову: розпочніть розмову із компліменту і тільки вже потім вискажіть своє "ні";
- необхідно висловити подяку з приводу пропонування, а вже потім його відхилити;
- отримайте відстрочку. Перш ніж прийняти останнє рішення іноді сказати "ні" допомагає гумор;
- не треба вважати, що відмовлення завжди потребує пояснень та вибачень;
- існує одне нейтральне висловлювання, яке не потребує ніяких оскаржень і звучить вельми гречно "На жаль...";
- іноді найкращий засіб сказати "ні" - це просто промовити це слово.

Термін *просиміка* (латин. *Proximity* - близькість) використовується для визначення "просторових потреб" або "особистієї території" людини, яка забезпечує для неї дистанцію у спілкуванні з іншими людьми.

Терміном "особиста територія" антропологи визначають простір, який людина вважає своїм, тобто цей простір є продовженням його фізичного тіла. Розміром цього простору інтуїтивно підтримується відстань, на якій людина тримається від інших, тобто - зручне для спілкування. Порушення цієї відстані спричиняє почуття дискомфорту.

А.Піз визначає наявність чотирьох зон "особистої просторової території людини":

1. Інтимна зона (від 15 до 46 см.) - порушення її сприймається людиною дуже хворобливо. Проникати у цю зону дозволяється тільки особам, які знаходяться у тісному емоційному контакті з іншою людиною (подружка, батьки і діти).
  2. Особиста зона (от 46 см до 1,2 м.) - відстань руки, протягують до рукопритискання. Така відстань при спілкуванні оптимальна для розмови з другом, коли можливі (й приємні) дотики "на дистанції".
  3. Зона соціального спілкування (от 1,2 до 3,6 м.) - відстань найбільш зручна для соціально-побутового й ділового спілкування (з колегами, працівниками системи побутового обслуговування тощо).
  4. Суспільна зона (3м і більше). Звичайно, що для неадаптованого спілкування оптимальна дистанція між учасниками визначається третьою (для особистого спілкування) і четвертою (для групового) зонами.
- Принцип А.Шопенгауера щодо цієї проблеми:
- "Між людьми завжди повинна бути дистанція "неколючості". Інакше ми будемо нагадувати дикобразів, які мають спробу обійнявшись зіртіся в холоду зимову ніч".
- Основні рекомендації з педагогічного спілкування:**
- пам'ятайте: кожен Ваш співбесідник - Особистість;
  - будуйте спілкування не "від себе", а "від нього або них";
  - будуйте діалоги з урахуванням індивідуальних особистостей;
  - особистості, не треба переводити діалог у нудотне напучення;
  - пам'ятайте: діалог - єдина результативна форма спілкування;
  - поважайте прагнення особистості до самостійності і власної точки зору;
  - намагайтеся побачити себе зі сторони очима співбесідника;
  - намагайтеся зрозуміти причини тієї чи іншої поведінки вашого співрозмовника;
  - тільки слідуйте за інтонаціями вашого голосу, мімікою, жестами тощо;

- не допускайте недобррозумливості, брутальності, неповаги;
- дотримуйтеся основного педагогічного принципу спілкування: "Не нашкодь!".

*Для отримання прихильності людей до себе необхідно при спілкуванні:*

- виявляти доброзичливість, "тримати посмішку";
- частіше промовляти вголос ім'я (за потреби і по батькові) співрозмовника, бо "ніщо так не тішить слух людини, як її вимовлене ім'я";
- виявляйте увагу і повагу до інших людей;
- умійте слухати іншу людину;
- необхідно проводити розмову, ураховуючи інтереси співбесідника;
- надавайте можливість вашому співрозмовнику відчувати свою значущість, не треба ставити його в позицію жорстокого опонента;
- намагайтеся будувати стосунки із людьми з позицій співробітництва.

*Психолого-педагогічні правила засудження (покарання) негативного вчинку:*

- осуджуйте не особистість, а тільки її негативний вчинок;
- домагайтеся сприйняття особистістю вашої оцінки та обраної міри осудження її негативного вчинку;
- не відштовхуйте особистість, бо ви вже виявили негативність її вчинку і вказали на це.

Неодмінно треба показати за допомогою різних прийомів, що ви засуджуєте тільки негативний вчинок, а не особистість!

*Для керування спілкуванням необхідно:*

1. Уміти вірно організувати спілкування.
2. Уміти чітко сформулювати мету і завдання процесу спілкування, його предмет.
3. Володіти навичками і прийомами спілкування.
4. Уміти проводити бесіду, співбесіду, ділову розмову, спір, полеміку, дискусію, діалог, дебати, диспут, комунікативну ділову гру.



5. Уміти доводити, переконувати, спростовувати, критикувати, стверджувати, домагатися згоди та компромісів.
6. Володіти технікою мови - риторичними фігурами і прийомами, уміти грамотно будувати розмову, уміти виступати публічно.

7. Здійснювати психотерапію спілкування, знімати стрес і надовіру співбесідника, грамотно виправляти його оцінки, поведінку та відношення до подій і заяв.

8. Необхідно діагностувати й ретельно аналізувати комунікативні конфлікти, спрямовуючи їх розвиток.

9. Відчувати виверти, знати таємниці і прийоми спілкування (неодольного), уміти їм протистояти.

10. Знати основи логіки, теорії і практики аргументації, уміти використовувати їх у спілкуванні.

Мистецтво спілкування потребує і практики, і вмінь, і життєвого досвіду.

Коли при спілкуванні ви потягнете людину за ниточку "особистості" й продемонструєте, що ви рівний її "я" - ваше спілкування буде ефективним, позитивним і, узяті, присмислим, але ж розбіжність між людьми - цілком природна і не може бути приводом розчарувань та незадоволень.

Треба прагнути до злагоди, але не треба боятися розбіжностей.

На думку психолога П.С.Таранова: "Якщо твій погляд відрізняється від мого, то це ще не означає, що ти помилився: я може стасися, що ти підходиш до істини з іншого боку й тому бачиш інше, а не інакше".

Отже, спір - словесне змагання, обговорювання чогось між двома або декількома особами, за якого кожна із сторін відстоює свою думку. Боротьба думок, теорія і практика публічного спору має багату історію та давні традиції.

Античні мислителі першими звернули увагу, що спір грає важливу роль у пошуку істини.

Першим став вживати цей метод спілкування (спір) філософ Платон. Публічні диспути, які він улаштовував, викликали великий інтерес.

Засіб проведення діалогу, який полягає у постановці питань співрозмовникові й показ помилковості його відповідей - став використовувати великий філософ Сократ.

Метод Сократа:

Свою думку ви повинні розчленувати на невеликі складові частини, кожну з яких подаєте у формі питання, прогностуючи коротку, просту й раніше передбачену відповідь. Це - редуційований, добре спланований діалог із перейманням ініціативи. Його позитивні якості: він тримає увагу співбесідника, якщо щось у вашій логіці для опонента непереконливе, ви це відразу помітите, співбесідник долас шлях до істини сам (хоча і з вашої допомогою).

Спір за такою методикою отримав назву "сократівський".

Сократ був одним із засновників школи риторичної грамоти. Він запропонував своїм учням спеціальні уроки, які назвав уроками еристики, тобто уроками "вірного", чесного спору, який будувався як діалог - шанобливий і доказовий.

Були визначені й основні правила проведення діалогу - спору:

"Не треба сперечатися, не маючи на те певних причин".

"Там'ятай про предмет суперечки".

"У суперечці завжди треба мати приклади та докази".

"Проводити спір треба гідно: будь спокійним, пречним, поважай думку іншої людини".

Думки Сократа мали розвиток у трудах Аристотеля. Статі-рита та багатьох інших.

У стародавніх Афінах почала розроблятися теорія публічного спору, з'явилися трактати про спір.

Античне полемічне мистецтво справило великий вплив на подальший розвиток теорії та практики спору.

Велику увагу еристичному мистецтву приділялося у стародавній Індії. Цей факт був пов'язаний і з вимогами суспільно-політичного життя, і з розвитком логіки та філософії.

Незвичним та серйозним було ставлення до спору як учасників, так і всіх присутніх.

Наприклад, якщо сперечалися дві особи, то іноді, той, хто програвав, повинен був лишати себе життя: стрибати у річку або зі скелі, зробитися рабом переможця, прийняти його віру. Багаті, які програвали спір бідній людині, повинні були частину свого багатства віддати цій людині.

У спорах брали участь навіть цілі монастирі. У випадку поразки той монастир, який програв, переходив у повну владу переможця.

Різні проблеми спору вивчалися і стародавніми китайськими філософами. Особливу увагу вони звертали на психологічні моменти у спорі. Наприклад, популярним було вживання софістичних висловлювань (софістика - назвисьні, але ретельно замасковані порушення вимог логіки). Китайський софіст Гун Сунь Лун верхи на білому коні під'їхав до прикордонної охорони. Виводити коней з країни було заборонено. Софіст відзначив: "Кінь буває рудим. Білий кінь не буває рудим. Отже: білий кінь - це зовсім не кінь", і проїхав.

В історії полемічного мистецтва важливе місце посідали спори, які відбувалися в Росії та Україні. Вони завжди вважалися невід'ємною частиною духовного та суспільно-політичного життя.

Предметом спорів були проблеми державного устрою, національної самосвідомості, питання філософії, історії, права, літератури та мистецтва, принципи моральності, етичні категорії тощо. Найбільш яскраві сторінки цього мистецтва пов'язані з іменами О.М.Радіщева, М.Г.Чернишевського, В.Г.Бєлінського, О.І.Герцена, Г.С.Сковороди, Т.Г.Шевченка, Х.Алчевської та інших.

У різних країнах по-різному поводять себе під час суперечок.

В.Я.Цвєтков у книзі "П'ятнадцятий камінь саду Рьондзй" відзначає, що розуміння японцями ввічливості примушує їх уникати чітких, добре аргументованих заяв. Палкі суперечки західного зразку їм не до вподоби. Занадто гарячий спір може спричинити до сварки, скривдити співбесідника. В.В.Овчин-

ников описує майстерність японців уникати спорів та категоричних суджень: "так", "ні", "за", "проти" ("Сакура і дуб").

Англичці теж уникають категоричних суджень чи заперечувань. "Так", "ні" вони намагаються висловити інакше. Вони спроможні зберігати самовладання під час спору, залишаючись об'єктивними й до себе й до інших.

В історії культури унікальною стала дискусія відомих вчених Бора та Ейнштейна. Ця незвичайна дискусія проходила декілька десятиріч. Вона набувала то драматичний, то гумористичний характер. Приводом полеміки стали створення квантової механіки та пов'язаний з цим революційний переворот у поглядах щодо навколишнього світу.

У цій великій суперечці відповіді із традиційною формою публічного диспуту був навіть справжній секундант - видатний фізик Пауль Ерєнфєст.

У цій дискусії не було переможців, бо ніхто нікого не переконував. Бор пережив Ейнштейна на 7 років і до кінця, у своїх думках, продовжував сперечатися із своїм опонентом. Останній малоноч, який зробив Бор на дошці у своєму кабінеті, зображував Ейнштейнівський "ящик із фотоном".

Учені взаємно збачували один одного. Різні погляди збуджували їх до уточнень своїх позицій, іноді до виправлення особливих формулювань. Вони захоплювалися одне одним! На одному з виступів, яке відбувалось у Москві, Бор сказав: "Ейнштейн був не тільки гением, але й чудовою і доброю людиною. Його поємишку я й досі згадую".

У сучасній науковій та довідковій літературі слово *спір* слугує для визначення процесу обміну протилежних міркувань. Для цього явища існує ще декілька визначень: дискусія, диспут, полеміка, дебати.

*Дискусія* (від латин. "дослідження", "розбір") - публічний спір, метою якого є вияв і порівняння різних думок, знаходження правильного рішення спірного питання. Дискусія вважається ефективним засобом переконання, бо її учасники самі можуть доходити одного чи іншого висновку.

*Диспут* (від латин. “міркувати”) - публічний спір із наукової або суспільно важливої теми.

*Полеміка* (від латин. “воєвничий”, “ворожий”) - це спір, який має певну конфронтацію, протиставлення ідей і промов. Боротьба принципово протилежних думок. Існує цільова спрямованість.

Полеміка - це наука переконувати. Вона вчить підкріплювати думки переконувачими, незаперечними доказами, науковими аргументами. Полеміка необхідна, коли втворюються нові погляди, відстоюються загальнолюдські цінності, права людини, формується суспільна думка.

*Дебати* (від фр. “спір”). Еристичний вид спілкування: обмін думок, спори.

*Пренія* - російське слово, зафіксоване у XVII ст. Обговорення якого є питання, публічний спір.

Завданням спору може бути не тільки перевірка істини, але й переконання опонента. Характер спору визначається соціальною значущістю проблем, які обговорюються.

Питання, які обговорюються, складають предмет спору. Ці питання:

- відбивають загальнолюдські інтереси;
- національні питання.

Дебати та пренія виникають при обговоренні доповідей, повідомлень, виступів на зборах.

Ураховуючи мету, спори поділяються на такі види:

- спір пошуку істини;
  - спір-переконання когось;
  - спір для перемоги;
  - спір заради спору;
  - організовані;
  - стихійні.
- Сергій Поварні у книзі “Спір: теорія і практика” відзначає такі види спору:
- спір із-за тези та доказу;
  - зосереджений (спір навколо однієї проблеми);

- безформний (через кілька хвилин після початку ніхто не може згадати предмет спору);

- простий (спір віч-на-віч);

- складний спір (участь у спорі беруть декілька осіб);

- спір без слухачів;

- спір при слухачах;

- спір письмовий;

- спір усний;

- спір-спорт (“Будьте милостиві братиці. Дайте чуточку погратися”);

- спір-тра (був популярний у стародавній Греції: спір-випада).

Учасники спору класифікуються таким чином: представники позитивної установки і представники негативної.

Представники позитивної установки: авторитарний, скептик, конфліктний, егоїст, неправдивий, спостерігач, песиміст, утловесць (заводить спір у таку ситуацію, коли складається тільки видимість примирення сторін), популіст (працює на публіку), обережний, агресор, фанатик, консерватор, демагог (говорить тільки б говорити), підбурювач, брутальник.

Згідно типології К. Юнга учасники спору визначаються як:

- емоційний тип (події ними розглядаються із суто особистих відношень: хто кому що зробив);

- аналітичний (розумовий) тип: опоненти твердо притримуються укладеного ними плану. Мова є засобом їх боротьби;

- відчувачий тип: ці люди звикли діяти, вони спрямовують свою активність на суспільні цілі;

- інтуїтивний тип: ці люди швидко перестрибують з однієї діяльності на іншу, у них виникають різні ідеї, свої переконання вони відстоюють з розлюченістю.

Ваш співбесідник може бути невихованою, неуважною, агресивною людиною, але чим менше цей факт вас буде роздражувати, тим талановитішим співбесідником маєте бути ви. “Дійти висновку, що деякі люди не в змозі думати розсудливо і заздалегідь нехтують усім, що їм говорять, сказали і скажуть”, - означає позбавити себе від безлічі даремних суперечок”.

(Ж.Лабрюйєр) І все ж такі: люди можуть бути толерантними, але ж вони не в змозі думати однаково. І тому інколи кожен із нас сам собі промовляє: "Я зараз із цією людиною розпочну полеміку. Мені відомо, навіщо я це роблю, я уявляю собі наслідки, але я впевнений у необхідності цього".

Протягом історії розвитку сучасної цивілізації сформувалися певні правила позитивного спору.

"У спорі можна досягти істини і отримати перемогу".

Канон, ч.1

"Той, хто добре підготувався до бою, той наполювину переміг".

М.Сервантес

1. "Не треба сперечатися із першим зустрічним, а тільки з тим, про кого відомо, що у нього достатньо розуму, щоб не вимовити чогось безглузлого і кепського, чого він потім соромиться. Сперечатися можна тільки з тим, хто сперечається основами, а не сентенціями, з тим, хто вміє вислуховувати докази супротивника. Нарешті, сперечатися можна з тим, хто достатньо справедливий, щоб гідно себе поводити у випадку поразки". (Аристотель)

2. У надмірній суперечці губиться правда. (Латин. вислів)

3. Суперечка породжує (нову) суперечку. (Латин. вислів)

4. "Умій завжди враховувати точку зору протилежної думки - це саме те, що є дійсною мудрістю". (Д. Менделєєв)

5. "Намагайся суперечки думок вирішити у своєму серці". (М.Пришвін)

6. "Спочатку переконайся сам, а потім можеш переконувати інших". (К. Станіславський)

7. "Май завжди про запас шанс на тайм-аут або виступ "без втрати обличчя". (П.Таранов)

8. "Хвалу и клевету

Присемли равнодушно,  
И не оспаривай глупца".

(О.Пушкін)

9. "Колида участвуешь ты  
В скачке спора,  
Не горячись, и угадаешь  
Не скоро".

(М.Хасров).

10. "Старайся, что бы в споре  
Слова твои были мягки,  
А аргументы тверды". (Д. Вилькінс).

11. І.С.Тургенєв писав:

"... Сперечайся з людиною розумнішою за тебе: вона тебе переможе... Але із твоєї поразки ти маєш вибубити користь для себе. Сперечайся з людиною, яка рівна тобі: не зважаючи на те, за ким буде перемога, ти зазнаєш задоволення від боротьби. Сперечайся з людиною, слабкішою за твій розум. Не бажай перемогти, але ти в змозі бути корисним своєму опонентові".

12. Поради Д.Карнегі:

"Єдиний засіб отримати перемогу в спорі - це уникнути його".

"Поважайте думки інших людей";

"Якщо ви помилилися, визнайте це";

"Розпочинайте з дружнього тону";

"Намагайтеся отримати від вашого опонента ствердуючу відповідь на початку вашої бесіди";

"Надайте можливість іншій людині більше говорити";

"Надайте можливість людині відчувати, що ідея, яку ви запропонували, належить їй, а не вам";

"Намагайтеся дивитися на речі очима іншої людини";

"Ставтеся із співчуттям до ідей та бажань іншої людини";

13. Необхідно оволодіти культурою мови. Уміти доцільно вживати фрази, робити вірний наголос у словах. Типова помилка багатьох людей - зловживання словами-паразитами, такими як "ну", "от", "те саме", "це", "значить", "ага" та інші. Інколи ця звичка перешкоджає перемозі у спорі.

"Мы нынче как бы все глупеем -

Все стали, как бы забывать,

Что как бы даже не умеем

Без "как бы" пару слов сказать.



Добро бы было как бы в дело,  
Пусть даже как бы наугад.  
А то ведь как бы неумело  
И чаще как бы непопад".

(Ю. Важдас).

14. Під час спору можна користуватися деякими еристичними прийомami:

Прийом - "спростування". Іронічне або жартидливе зауваження в змові збентежить опонента. Поширеним прийомом спростування є "доведення до нісенітниць" - виявлення помилковості тези або аргументу, оскільки наслідки, що випливають з нього, суперечать дійсності.

Блискуче використовував цей прийом відомий адвокат Ф.Н. Плевако.

"У Плевако, - писав А.Ф. Коні, - кризь зовнішнє обличчя захисника виступав трибун, для якого справа була лише приводом і якому заважала перешкода конкретного випадку, яка стискувала помах його крил". Із спогадів В.В. Вересаєва: адвокат захищав стару жінку, яка вкрала блишаний чайник (він коштував 50 к.).

Прокурор брдував свої звинувачення на факті замаху на особисту власність. Промова Ф.Н. Плевако: "Багато бід та випробувань довелося перетерпіти Росії за більш ніж тисячолітнє існування. Печеніння роздирали її, половиці, поляки.

Діванадіть мов напало на неї, увійшли до Москви. Усе витримала, усе подолала Росія, тільки міцніла й росла вона від випробувань. Але зараз, зараз ... стара жінка вкрала чайник за 50 к. Цього Росія, звичайно, не витримає, від цього вона загине безповоротньо". Суд виправдав бабусю.

15. Під час спору захоплюйте ініціативу. Існують теми, вигідні для вас, і теми, вигідні для вашого опонента. Перемагає той, хто проводить свою лінію до кінця, не дозволяючи себе збити.

16. Ніколи не виправдовувайтесь, але будьте готовими до еристичного нападу. Перемагайте співбесідника упевненістю подання аргументованих фактів.

17. Питайте, які опонент має аргументи й намагайтесь довести їх безглуздовість.

18. Необхідно попереджувати можливі випадки. Іноді треба самому розпочати неперекручений розмову, але відразу визначити своє ставлення до проблемної ситуації.

19. Спростовуйте хибні тези фактами.

20. Понамагайте прийом "бумеранга" (повернення запропонованого аргументу).

21. Використовуйте питання. Питання бувають нейтральні, доброзичливі, ворожі, провокаційні. Уміння ставити розумні питання - важлива й необхідна ознака розуму та проникливості" (Е. Кант).

22. "Довід до людини". Цей прийом ми нерідко вживаємо в житті. "Я бажано подивитися у твої очі". Доцільне використання цього прийому в змові допомогти у ситуації, коли суперечка зовсім зайва.

23. "Нічого не вибачається так неохоче, як різниця думок". (Р. Емерсон) І тому необхідно знати деякі вивери, які ніколи неживаються в суперечках:

- логічні вивери:

а) "хйбні підвалини" ("А оскільки змінили людську натуру важко..");

б) "передбачення підвалини" ("Нічого ж говорити - це є справжнього перевагою ...");

в) "коло в доказі" (думка доводиться за допомогою її ж самій);

г) використання слів опонента з вкладанням в них іншої суті (природно такі слова перекручуються);

д) загальній тенденції протиставляються окремі факти ("Ось мені відомий один випадок");

е) пропонується теза, але зовсім необрунтована, просто заявляють: "А ви, дійсно, щось маєте проти?". Ваш крок:

"А чому ви так гадаєте?";

ж) "яскраві узагальнення" ("Ви що, проти реформ?". Відповідь: "Я гадаю що ви робите занадто сміливі узагальнення");

з) "нав'язаний наслідок" (після доводів опонента робиться висновок, який має на увазі тільки особисті погляди. Необхідна відповідь: "Я б такий висновок не робив");

- виверт-фразза ("Як людина розумна, ви не в змозі заперечувати");

- ставка на хибний сором ("Як, ви цього ще не чули?");

- посилення на свій вік, освіту, соціальний статус;

- переведення питання на точку зору користі або шкоди;

- "доведення до абсурду";

- "апеляція до публіки" ("Як уважає більшість", "Як уважає народ");

- "відхід у бік від обговорення певної проблеми";

- обговорення особистих якостей опонента;

- перекручування суті висловлювань;

- "читання у серці" ("Вам тільки спречатися", "Ви бажаєте бути найрозумнішим");

- "приголомшування" - психологічна атака (Після такого "монологу" попрохайте опонента повторити все спочатку і повільніше);

- зміщення часу дії;

- уживання софізмів;

- посилення на авторитети ("Істина - дочка часу, а не авторитету". (Ф. Бекон) "Посилення на авторитет - не довід". (Б. Спіноза))

Іноді, коли посилять на авторитет замало і вони не підтвердили істину, нерозбірливий у засобах опонент послається на науку. Це завжди таким чином подається, що зрозуміти нічого не в змозі. Наприклад: "Трансгенетична біосублімація в деактивному синтезі трансформує тенденцію мотивації у інтенцію синергетики...". Коли й цього недостатньо, тоді навчитьесь такий аргумент: "У чому сумнів? Цій проблемі повину свого листажу присвятив відомий у світі журнал "Саентифік Профанейшнз". (В.І. Курбатов)

24. Необхідно навчитися чути і слухати свого опонента. Навіщо я говорю там, де ніхто для мене не має вух". (Ф. Ніцше) Невміння слухати - причина неефективного спілкування та неважливого спору. Саме це невідміння призводить до непорозумінь, помилок, проблем.

25. Переконавання інших людей треба поважати. "Я поважало переконавання інших людей, і насамперед ті, які, не співпадають з моїми". (С. Далі)

В сучасній західній соціально-філософській та психологічній літературі велика увага надається аналізу де-структивної форми поведінки опонентів в еристичній ситуації. В контексті результатів цих досліджень до заборонених прийомів проведення спорів можна віднести:

- "приклеювання ярликів" ("Та ви ж доматики!", "Та ви ж консерватори!". Можлива відповідь: "Тільки без ярликів");

- "розстріл красивими фразами" ("Так мислити може людина, яка не любить Батьківщину". Відповідь: "Тільки без фраз!");

- посилення на неіснуюче джерело;

- залякування (Відповідь: "Це - аргумент кулака");

- виведення з терпіння;

- дискредитація (О.А. Басєв в книзі "Ораторське мистецтво і ділове спілкування" перелічує такі прийоми самозахисту в ситуації домінування цього забороненого прийому:

а) прийом "Ну так що?";

б) прийом "Фатальна випадковість";

в) прийом "Я цього не хотів";

г) прийом "Сам не краше";

д) прийом "У цьому ви винні самі";

е) прийом "Я став іншим").

У ситуації спору педагогові, на нашу думку, постійно треба враховувати головний принцип науки еристики, науки вірного толерантного проведення спору, знання і використання якого є надзвичайно важливим і обов'язковим елементом позитивного іміджу викладача. Таким принципом є:

ПОШУК ІСТИНИ +  
ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ І ТОЛЕРАНТНІСТЬ

## РОЗДІЛ ІІ

СОЦІАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ  
У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІТЕМА 3. Конфлікт і проблема  
формування критичного мислення

На формування позитивного іміджу педагога також впливає його знання щодо раціональної поведінки у конфліктних та стресових ситуаціях.

На думку психолога А. Етідеса "вищий пілотаж - це не отримати перемогу у конфлікті. А якщо ця перемога здійсnilaся, не слід розігрувати роль переможця. Вищий пілотаж - це привести конфліктуючу особистість до старця Зосими у скит, щоб відюди вийшов він до миру з миром, з оновленої душою". (А. Етідес "Лабиринты общения". - М.: Информационно-издательский Дом "Филинь", 1999. - С. 217)

Час старця Зосима минув, тому його місію сьогодні повинні виконувати психологи і, насамперед, педагоги, які повинні мати конкретні знання про науку конфліктології.

Саме знання природи виникнення конфліктів, розуміння механізму їх перебігу спроможні допомогти кожному молодому фахівцю (у тому числі й майбутньому педагогу) краще орієнтуватися в складних умовах соціальної реальності, знаходити правильне рішення щодо нестандартних та екстремальних ситуацій, глибше розумітися на проблемах індивідуальної поведінки з усіма її сильними аспектами та вразливими місцями. У результаті діяльного оволодіння конфліктологічними знаннями формується певний рівень критичного мислення особистості, тобто здатність адекватно сприймати соціальну дійсність і розумітися на логіці соціального розвитку через аналіз перебігу різноманітних соціальних конфліктів та протиріч, на якому й будується позитивний імідж сучасного керівника, вихователя. Таким чином, основу формування певного рівня критичного мислення особистості складає не сам факт визнання кон-

## КОНФЛІКТ ТА СПІЛКУВАННЯ

флікту певною мірою реальністю, а засвоєння певного мінімуму теоретичних знань у галузі конфліктології й практичних навичок поведінки в різних конфліктних ситуаціях.

Навчання теоретичний мінімум дозволяє, з одного боку, бачити в конфлікті не тільки джерело соціального розвитку, але й (у його неінституалізованій формі) - основу нестабільності та деструктивності, а, з іншого боку, - не розглядати безконфліктну поведінку (або стратегію уникнення різних конфліктних ситуацій) єдино бажаною формою соціальної взаємодії особистості в умовах сучасного суспільства (від індивідуального рівня до державних структур), а комплекс - єдино ефективним варіантом вирішення будь-якого соціального протистояння.

Вивчення соціального конфлікту нарівні з аналізом інших основних форм соціальної взаємодії завжди знаходилося в центрі уваги соціальних дослідників. Вже в працях мислителів Древнього Китаю і Греції (від Геракліта до софістів) конфлікт отримує перші теоретичні інтерпретації як невід'ємного явища соціального життя й об'рунтування своєї провідної ролі в еволюції різних суспільних інститутів і соціуму в цілому. Ідеї трейських філософів у сфері дослідження соціального конфлікту були продовжені мислителями Середньовіччя і Нової доби - Іо́н Хальдуном, Нікколо Макіавеллі, Джинном Бодінім, Томасом Гоббсом, Девідом Х'юмом, Адамом Фергюсоном, Адамом Смітом, Томасом Мальтусом та іншими. Саме в їх працях були об'рунтовані негативні і позитивні наслідки розвитку соціального конфлікту для суспільства і проаналізовані основні умови виникнення й особливості розвитку політичної боротьби й економічної конкуренції між індивідами і різними групами соціуму. У дослідженнях представників соціальної науки наприкінці ХІХ - початку ХХ ст. проблеми соціального конфлікту отримують більш глибоку і всебічну інтерпретацію, основний зміст якої полягає в наступних положеннях:

*по-перше*, конфлікт - невід'ємний елемент соціальної взаємодії й отже виступає явищем, що спостерігається в кожному суспільстві;

*по-друге*, умови, що викликають виникнення конфлікту, мають біологічний (природа самої людини), психологічний (наприклад, порушення процесу соціалізації) і соціальний (наприклад, розподіл дефіцитних ресурсів) аспекти;

*по-третє*, конфлікт можна розглядати з позиції двох підходів: вузького - біхевіорального та широкого - мотивційного. З позиції першого підходу до визначення конфлікту, конфлікт розуміється як соціальна активність сторін, їх взаємодія, яка виявляється у формі відкритої боротьби; з позиції іншого - як прихована форма соціального протистояння (від наукової дискусії до спортивного змагання), так й відкрите зіткнення соціальних сил (війна, страйк, бійка тощо);

*по-четверте*, ескаляції конфлікту притаманні як негативні (моральні та матеріальні збитки; застосування насильства тощо), так і позитивні (задоволення тих потреб, інтересів та почуттів, що призвели до виникнення соціального зіткнення; позитивні, якісні зрушення в розвитку окремих (або взагалі в усіх) структур соціальної системи і т. ін.) наслідки. Наприклад, Чарльз Дарвін вбачав у конфлікті (боротьбі за існування), насамперед, реальну можливість для виникнення нових видів; Карл Маркс - у класовій боротьбі - об'єктивні обставини для зміни соціально-економічних розумів життя кожної соціальної групи суспільства; Зигмунд Фройд - у внутрішньо особистісному протистоянні - необхідні умови щодо інтелектуального й духовного вдосконалення особистості тощо.

У другій половині ХХ ст. ставлення соціальних дослідників до конфлікту як до окремого самостійного предмету вивчення призвело до виникнення нової практичної науки про специфічне спілкування людей, соціальну взаємодію особистостей, утрупувань, суспільства і держав - конфліктології.

У підсумку вивчення прояву, розвитку та розв'язання різних видів соціальних колізій знаходиться певна аналітична схема соціально-психологічного дослідження конфлікту. У західній соціально-філософській системі знань ідею послідовного опisanня проблемного поля конфліктних явищ мабуть можна віднести до теоретичних наробок німецького дослідника Кур-

та Левіна. Саме він вперше запропонував у книзі "Розв'язання соціальних конфліктів" (1948) трьохланкову схему соціально-психологічного аналізу конфлікту - "загальна характеристика соціального простору, де спостерігається конфліктне явище" (загальні перумови виникнення протистояння) - "характеристика рівня напруженості учасників конфлікту або соціальної атмосфери його поля виникнення" (малі групи, виробничого колективу тощо) - "розв'язання конфлікту".

У середині 50-х років лівінська аналітична схема дослідження соціального конфлікту була доповнена розробками американського дослідника Куїнесі Райта в галузі міжнародних відносин й отримала вигляд - "визначення конфлікту" - "поле цінностей протистояння" - "поле можливостей зіткнення" - "ескаляція конфлікту" - "попередження та запобігання виникнення конфліктів" - "урегулювання та конструктивне розв'язання конфлікту". На початку 60-х років ХХ ст. у працях американського економіста Кеннета Боулдінга в контексті конструювання загальної теорії систем було запропоновано новий варіант інтерпретації соціально-психологічної схеми дослідження соціального конфлікту - "статична модель конфлікту" (формалізоване відтворення поведінки певної сторони зіткнення в конфліктній ситуації: термінологічне визначення; структура, типологізація) - "динамічна модель конфлікту" (зміна станів учасника конфлікту: виникнення, розвиток, ескаляція) - "процедурне розв'язання конфлікту" (оцінка можливих наслідків розвитку зіткнення, методи регулювання конфліктних ситуацій).

Починаючи з 70-х років ХХ ст. як класична схема описання й дослідження соціальних зіткнень активно використовується західними конфліктологами саме варіант аналізу, запропонований К. Боулдінгом.

У пострадянському просторі вперше загальна схема соціально-психологічного вивчення конфлікту, яка складалася з чотирьох категоріальних груп - *структура конфлікту, динаміка конфлікту, функції конфлікту та класифікація конфліктів* - була смодульована Людмилою Петровською наприкінці 70-х років ХХ ст. Згодиною Анатолій Анупов доповнив цю схему трьо-



ма новими аналітичними моментами - обґрунтуванням сутності конфлікту, генезисом конфлікту і методами вивчення конфлікту, а в середині 90-х років розробив аналітичну схему соціально-психологічного описування конфлікту, що складається з одинадцяти основних категоріальних груп: сутність конфлікту - класифікація - структура - функції - еволюція - генезис - динаміка - системно-інформаційний опис - попередження - розв'язання - дослідження і діагностика.

Цікаво відзначити, що спочатку (у період становлення конфліктології як окремої соціальної науки) дослідники з усіх галузей соціогуманітарної системи знань (від соціальної психології до політології) - Йохан Галтунг, Джеймс Дугерті, Дін Прютт, Анатоль Рапопорт та інші - прагнули розглядати (безумовно, з наступною самостійною розробкою) кожну ланку бо-удінгської аналітичної схеми аналізу конфлікту, а згодом - лише останню - "процедурне розв'язання конфлікту".

Треба зазначити, що кожне комплексне (тобто ті, що прагне охопити всі аспекти проблемного поля) чи соціального конфлікту дослідження спромоглося певним чином розробити тільки якусь окрему ланку аналітичної схеми соціально-психологічного аналізу конфлікту.

Так, вважається, що найбільш вдале визначення соціального конфлікту було запропоновано в книзі американського дослідника Льюїса Козера "Функції соціального конфлікту" (1956), де конфлікт інтерпретується як "боротьба за цінності і домагання на статус, владу і ресурси, у ході якої опоненти нейтралізують, наносять збиток або усувають своїх суперників". (Козер Л. Функції соціального конфлікту. - М.: Идея-Пресс, Дом інтелектуальної книги, 2000. - С. 32) У контексті цього визначення стає зрозумілою структура конфлікту (структурність певних стійких елементів зіткнення /об'єкт, предмет, учасники і т. ін./, які утворюють цілісну систему) та відмінність цієї форми соціальної взаємодії від інших явищ і процесів соціальної реальності. (див. додаток 3) Найобґрунтовніше відміна соціального конфлікту від соціальної напруги, соціального протиріччя та конкуренції представлена в до-

слідженнях інших американських дослідників Джеймса Дугерті та Роберта Пфальтцграфа. Термін "конфлікт" пропонується використовувати для дослідження тільки тих "ситуацій, у яких одна певна група людей (плем'я, етнічна, політична або будь-яка інша група) знаходиться в усвідомленій опозиції відносно інших (одної чи більше) груп, тому що ці групи переслідують несумісні цілі (дієсні або такі, що видаються такими)". Звідси вважається, що існує сукупність певних обставин, за яких протиріччя (взаємодія протилежних сторін об'єкта або системи, які випливають одна одну, та поряд з цим знаходяться у внутрішній єдності і виступають джерелом самопсування та саморозвитку) перетворюється на конфлікт або приймає форму конкуренції (ситуації, "у якій протиріччя щодо досягнення поставлених цілей ведуться опонентами із застосуванням мирних, насильницьких засобів і методів". (Dougheerty J., Pfaltzgraff R. Contending Theories of International Relations. - N.-Y.: Harper & Row, 1971. - P. 139) (див. додаток 7)

Як найбільш вдалий варіант абстрактної типологізації соціальних конфліктів, розглядається пропозиція норвезького соціолога Й. Галтуна. Згідно його міркувань, якщо вважати, що сторонами соціального конфлікту можуть бути тільки індивід або жася колективна одиниця, то на "індивідуальному рівні" у середині системи існує "внутрішньоособистісний конфлікт", а між системами - "міжособистісний конфлікт", на "колективному рівні" - "внутрішньосистемний конфлікт" та "міжсистемний конфлікт".

У галузі конкретної класифікації чи таксономії соціальних зіткнень загальновідомими є наробки американсько-канадського системника А. Рапопорта. На погляд багатьох соціальних дослідників (серед яких можна назвати Карла Дойча, Клінтона Фінка) саме аналіз конфліктів типу боїв, типу піор і типу дебатів може дати повне уявлення про характер протиріччя і поведінки його учасників, про можливі зміни в розвитку ситуації і вірогідності ліквідації протиджерела протистовня.

Згідно з дослідженнями А. Рапопорта, у конфліктах типу боїв їх учасники прагнуть максимально нашкодити один одному (як матеріально, так і морально), не маючи при цьому на увазі ні розумної мети, ані продуманих способів вибору різних засобів для її досягнення. У конфліктах типу ігор, навпаки, їхнім учасникам притаманна виключно раціональна, ретельно продумана поведінка, тобто у перебігу конфліктної ситуації гравці вибирають цілі й способи дії на основі аналізу попередніх ситуацій і прогнозу на майбутнє їх розвитку, повністю виключаючи вплив на свою поведінку емоційних факторів. При цьому системи переваг гравців розглядаються як постійна величина (незмінними). І головне завдання кожної з протистоячих сторін полягає не у з'ясуванні питання, наскільки ці системи відповідають дійсності (або відповідають істинним інтересам учасників конфліктної ситуації), а у тому, щоб узяти їх за основу, спробувати виграти якомога більше у свого супротивника. У конфліктах типу дебатів їх учасники, аналогічно діям протистоячих сторін у ігровій формі, в цілому орієнтуються на раціональну поведінку, але при цьому намагаються не обіграти один одного в межах деяких фіксованих і конфліктних за своїм характером систем переважень, а концентрують свою увагу на аналізі самих цих систем. Тут передбачається, що у ході взаємних дебатів супротивники здатні так переосмислити свої системи переважень, що їхні конфліктність виявляється перебореною, і таким чином ліквідується першоджерело зіткнень в цілому. В цілому дослідниками проблемного поля соціальних зіткнень пропонується різні основи щодо можливої класифікації сучасних конфліктів. (див. додаток 13)

Динаміка конфлікту припускає інтерпретацію перетворення окремих протиріч у конфліктну ситуацію й об'рунтування умов її розвитку, ескаляції і завершення. (див. додаток 11) Найбільше всебічно ці умови (або основні характеристики будь-якого соціального конфлікту) проаналізовані в дослідженнях американського соціолога Джонатана Тьорнера. З позиції синтезу основних результатів розробок по цій проблематиці американського соціолога Л. Козера і німецького політолога і філософа Р. Да-

рендорфа, Дж. Тьорнер пропонує аналізувати розвиток соціального конфлікту в чотирьох напрямках - у контексті дослідження: по-перше, причин його виникнення; по-друге, його гостроту і інтенсивного характеру; по-третє, його тривалості; і, по-четверте, наслідків його функціонування. (див. додатки 17-18)

Результати всебічного аналізу функцій соціального конфлікту, запропонованого Л. Козером, в західній соціальній науці виважаються класичними. Американським дослідником пропонується розглядати функціональні наслідки будь-якого конфлікту одночасно з двох позицій - з позиції кожного елемента (окремий індивід або група), який приймає участь у конфлікті та з позиції того соціального цілого (групи або системи), у грайніцях якого відбувається розвиток конфліктної ситуації. Звідси, з урахуванням визначених умов (рівня жорсткості і диференційованості соціальної структури групи (системи), у якій розвивається зіткнення, ступеня гостроти конфлікту і його впливу на усі фракції цієї групи (системи)) вважається, що конфлікт може, з одного боку, сприяти більш чіткому розмежуванню між групами; сприяти централізації прийняття рішень, зміцнювати ієрархію та єдність; підсилювати соціальний контроль; знизити рівень ворожості; діяти на користь погану пристосованість системи до умов соціальної реальності; зміцнювати різні рівні та форми її рівноваги; сприяти нормативному регулюванню відносин між елементами системи; допомагати в утворенні коаліцій асоціативного типу; а, з іншого - призводити до руйнування групової єдності і до дезінтеграції певних соціальних структур. Ці функції дозволяють розглядати конфлікт як комплексне явище, вплив якого на його учасників та соціальне оточення має подвійний, суперечливий характер, який поєднується тим, що одночасно для однієї сторони соціального протистояння його розвиток призводить до конструктивних змін, а для іншої - явно деструктивних, і що ступінь конструктивності конфлікту може змінюватися протягом його перебігу. Інші загальновідомі варіанти класифікації функцій соціального конфлікту були розроблені в західній системі соціальних знань Робертом Мертоном та Яном Штурмських, в російській со-

ціальній науці - Володимиром Кудрявцевим, Юрієм Запрудським, Ольгою Громовою. (див. додаток 12)

Що ж стосується різних підходів до вивчення проблеми урегулювання та розв'язання соціальних зіткнень, то треба відзначити, що сьогодні результати цих теоретико-емпіричних спроб призвели не тільки до розробки системи запобігання виникненню (або перетворенню) різних видів деструктивних конфліктів: теорії втручання в розвиток конфліктних ситуацій, сукупності конструктивних та правових методів розв'язання різноманітних соціальних зіткнень, але й до активізації практики звертання до третьої сторони за допомогою в ході розв'язання спірних проблем - медіаторства. (див. додатки 15, 16)

Згідно з основними положеннями сучасної західної конфліктології, необхідно не тільки попереджати появу самих соціальних конфліктів, скільки затобігати можливості застосування в них різних форм насильства (тобто прагнути до ефективного регулювання конфліктних відносин).

Особливе місце в цих розробках займають системно-ситуаційний та теоретико-ігровий аналіз конфліктів (діагностика конфліктних ситуацій), що базуються на психологічних, соціологічних методах та методах математичного моделювання. (див. додаток 14)

Традиційно у вітчизняній конфліктологічній літературі найбільш бажаним варіантом у розв'язку різноманітних форм соціальної взаємодії є попередження появи серед них соціальних протистоянь, а найбільш ефективним способом їх завершення - компроміс. При цьому сторони конфлікту обов'язково повинні прагнути співробітництва як найкращої стратегії конфліктної поведінки або взагалі ухилитися від активної участі в такому типі стосунків. Однак західна конфліктологія, вважаючи компроміс одним "з найбільших винаходів людності" (Г. Зіммель), стверджує, що не будь-який конфлікт може мати компромісне розв'язання, особливо за таких ситуацій, в яких точиться боротьба навколо об'єктів, цінність яких незчисленна (наприклад, у спорах про істину або у суперництві за прихильність жінки тощо). Крім того, безконфліктна поведінка у

різних концепціях західних представників конфліктологічної ориєнтації безпосередньо пов'язується з втратою індивідом моменту раціональності у своїх діях. Так, Л. Козер вважає, що саме конфліктна поведінка може характеризувати стабільність стосунків. Тому що чим частіше індивіди, які мають близькі стосунки (члени одного колективу), будуть вступати у відкриті соціальне протистояння (а не накопичувати у собі ворожі й амбівалентні почуття), тим вище буде їхня впевненість у міцності цих стосунків (і нижче впевненість в тому, що конфлікт постане під загрозою продовження їх контактів) та вильніше, природніше, раціональніше поведінка в різних формах соціальної взаємодії. На думку іншого американського дослідника соціального конфлікту Роберта Парка - автора одного з перших варіантів теорії маргіналізації, саме під час контактів й конфліктів особистості з іншими особистостями формується самосвідомість індивіда. Тому якщо основною функцією меншальних конфліктів у житті індивіда є створення певного рівня адаптованості до ситуації, що змінюється, і засвоєння нового досвіду, то ухилення від участі у протистоянні (навіть з самим з собою) веде до конкретного обмеження цих можливостей у розвитку й удосконаленні особи. Саме в процесі конфлікту між протилежними імпульсами до дії індивід доходить висновку або, за термінологією Р. Парка, "приймає рішення". "Тільки тим, де є конфлікт, - підкреслює американський соціолог, - поведінка індивіда свідомо й самосвідомо, тільки в цьому випадку є умови для раціональної поведінки". (Парк Р. Конкуренція и конфликт // Вопросы социологии. - 1994. - № 5. - С. 62-70, С. 69). А як відомо, основу раціональної поведінки індивіда складає здатність адекватно сприймати соціальну реальність і усвідомлювати своє місце в існуючому соціальному порядку (статус). Звідси у контексті сучасних конфліктологічних знань загальним елементом формування критичного мислення молодого фахівця (після усвідомлення конфлікту невід'ємною частиною соціальної реальності, що має подвійний характер, й необхідність в його врегулюванні (а не попередженні)) можна вважати цілеспрямовану підготовку особистості до активної

участі в конфліктних відносинах (на всіх рівнях, відповідних її статусним можливостям).

## ТЕМА 4

### Основні види та причини

#### Виникнення соціального конфлікту

##### в системі освіти

Для майбутніх педагогів у контексті формування їхнього критичного мислення як основи позитивного іміджу сучасного вчителя, за результатами соціально-педагогічних досліджень, провідну роль відіграють знання щодо конфліктів, найбільш характерних для системи середньої освіти і протиріч, що виникають у процесі взаємодії "учитель - учень".

У відповідності до аналітичної схеми описування конфлікту, найбільш часто використовуваної для аналізу різних видів міжособистісних зіткнень, дослідження соціальних копізій, що виникають і розвиваються в умовах функціонування сучасної загальноосвітньої школи, варто починати з визначення педагогічного конфлікту й обґрунтування його відмінностей від класичної педагогічної ситуації (див. додаток 7)

Педагогічна ситуація визначається дослідниками як "реальна обстановка в навчальній групі й у складній системі відносин і взаємин учнів, яку потрібно враховувати при розробці рішення щодо засобів впливу на них". (Психология - провозвесту и воспитанию. - Л., 1977. - С. 212) Під педагогічним конфліктом пропонуються розглядати зіткнення суб'єктів у сфері навчально-виховної діяльності, викликане різними причинами - від розходження в системах цінностей до розбіжності особистісних очікувань. На відміну від педагогічного конфлікту, заснованого на ескаляції конкретного протиріччя, розвиток педагогічної ситуації будується на усіх формах і видах взаємодії між суб'єктами навчально-виховної діяльності, тобто в педагогічній ситуації учитель вступає в контакт з учнем із приводу його будь-якого конкретного вчинку і дії, що не обов'язково носить елемент протистояння, апресії, насильства тощо. Звідси, тільки в умовах, коли дії вчителів зустрічають соціаль-

но-психологічний чи фізичний опір (усвідомлений) з боку учнів, можна говорити про трансформацію педагогічної ситуації в конфлікт.

Існують різні підстави для класифікації конфліктів у системі навчально-виховної діяльності. З позиції обґрунтування основних суб'єктів зіткнення виділяються наступні види конфліктів: *учень - учень; учень - учитель; учень - батьки; учень - адміністратор; учитель - учитель; учитель - батьки; учитель - адміністратор; батьки - батьки; батьки - адміністратор; адміністратор - адміністратор* (Г. Воронін); *учитель - батьки - учень; батьки і учень - учитель; учитель і учень - батьки; учитель - учень - батьки* (усі проти всіх і кожен за себе). (Г. Козирев) Виходячи з кількості суб'єктів, що беруть участь у розвитку конфліктної ситуації, виділяються: *внутрішньоособистісний* (на рівні однієї особистості - інтраперсональний); *міжособистісний* (між двома /і більше/ особистостями - інтерперсональний); *внутрішньогруповий* (між окремою особистістю і групою); *міжгруповий* (між двома групами як усереднені певної великої групи, так й при її взаємодії із середовищем та іншими групами системами) конфлікти. (Г. Іванова) З позиції аналізу положення, що займають у системі освіти основні суб'єкти зіткнень, виділяються вертикальні (наприклад, між різними рівнями управлінських підсистем) і горизонтальні (між адміністратцією різних навчальних закладів) конфлікти. (Г. Козирев) У залежності від характеру педагогічної ситуації, що ініціює виникнення зіткнення між вчителем і учнем, виділяються наступні конфлікти: *овільності*, що виникають із приводу успішності учня, виконання їм позаучбових завдань; *поведінки* (вчинків), що виникають через порушення учнем правил поведінки в школі і поза нею; *відносин*, що виникають у сфері емоційно-особистісних відносин учнів і вчителів. (М. Рибакова)

З позиції визнання розвитку в сфері навчально-виховної діяльності різних видів педагогічного конфлікту, сучасними педагогами, психологами і соціологами обґрунтовується існування специфічних причин виникнення кожного з них. Напри-



лад, для вертикальних конфліктів макрорівня (тобто між суспільством і системою освіти в цілому) основою виникнення виступає розвиток наступних протиріч: відсутність цілісної та послідовної концепції нової освітнянської політики (стратегії розвитку системи освіти) та недостатність фінансового й матеріально-технічного забезпечення системи освіти; для вертикальних конфліктів середнього рівня - низький рівень загальної культури та культури спілкування (нетактовне ставлення один до одного); нерациональний розподіл службових обов'язків (перекидання сторонніх обов'язків на вчителів, нерівномірний розподіл педагогічного навантаження); відсутність конструктивної стратегії керівництва навчальним закладом різного рівня акредитації (незважаючи на нововведення у школі); адміністративні та фінансові зловживання; для вертикальних конфліктів нижнього рівня - невідповідність дій суб'єктів навчально-виховного процесу вимогам, обумовленим їхніми основними обов'язками (низький професійний рівень учителів; відсутність у учнів бажання вчитися тощо).

У цілому, за результатами соціально-педагогічних досліджень, причини, що обумовлюють виникнення основних видів конфлікту в системі загальної середньої освіти - "учень - батьки", "учитель - учень", "учень - учень", пропонується конкретизувати соціологом Геннадієм Козиревим наступним чином.

Конфлікти виду "учень - батьки" базуються на:

- поганому навчанні дітей: мало займаються уроками вдома, багато гуляють або дивляться телевизор, прогулюють уроки в школі і т.д.;

- взаємному нерозумінні дітей і батьків;
- брутальності, нестриманості у відносинах;
- боротьбі дитини за самостійність, яка розцінюється батьками як неслухняність;
- невиконанні дітьми прохань і доручень батьків;
- несприятливій соціально-психологічній обстановці в родині (пияцтво, конфлікти між батьками).

Конфлікти виду "учитель - учень" виникають, за думкою самих учителів, через:

- порушення дисципліни на уроці;
- погане виконання домашніх завдань;
- нехороші відносини між учнями.

- З погляду учнів причинами конфліктів із учителями є:
- образи з боку вчителя, брутальність, нестриманість;
  - нецікаве ведення уроку вчителем;
  - невідповідне домашнє завдання;
  - пропуск уроків.

Основними причинами виникнення конфлікту виду "учень - учень" виступають:

- потреба в самовираженні будь-яким способом;
- невміння керувати своїми емоціями;
- дитяча беззастережність і жорстокість.

## ТЕМА 5

### Ускладнення діяльності та основні методи розв'язання педагогічних конфліктів

Саме знання про конкретний вид соціального конфлікту, що спостерігається у педагогічному процесі, здатні реально допомогти в об'єднанні причин його виникнення і подальшій пошуку засобів їхнього конструктивного розв'язання. Наприклад, вважається доцільним починати регулювати (безумовно, після зняття емоційного напруги) вертикальні конфлікти виду "адміністрація - учитель" з організації переговорного процесу, що сприяє з'ясуванню ширих інтересів і цілей опонентів, а виду "учень - учень" - з пошуку третьої сторони, готової взяти на себе виконання функції медіаторства.

Дослідження педагогічного конфлікту ґрунтується на визнанні існування реальних особливостей його виникнення, ескаляції і врегулювання. Від інших видів соціальних зіткнень педагогічний конфлікт відрізняє: по-перше, багаторівневість проблемного поля його виникнення і розвитку. Виділяються три рівні основних лій протиріч у соціально-педагогічному процесі, що викликають виникнення конфліктів у системі се-

редньої освіти - макрорівень, середній і нижній рівні. (Г. Козирев) На макрорівні в сфері навчально-виховної діяльності конфлікти спостерігаються між суспільством і освітою як одним з його соціальних інститутів; на середньому рівні - між адміністрацією (різного рівня керівництва в системі освіти) з однієї сторони і вчителями з іншої; між адміністрацією і батьками; між адміністрацією навчальних закладів і учнями або між адміністрацією різних навчальних закладів одного рівня акредитації; на нижньому рівні - між вчителем і учнем; між батьками і учнем; між вчителем і батьками або між самими батьками; самими вчителями і самими учнями;

по-друге, складність соціально-психологічного клімату, сформованого на основі функціонування і взаємодії чотирьох соціальних груп, що утворюються в системі загальної середньої освіти - адміністрації, учителів, батьків, учнів, і який визначає можливі стратегії поведінки основних суб'єктів зіткнення на різних рівнях;

по-третє, вимоги, які висуваються до дій одного з основних суб'єктів протистояння (учителя) з боку соціуму - його постійна моральна і професійна зацікавленість і відповідальність за педагогічне правильне розв'язання конфліктної ситуації і своєю конструктивну поведінку в ній - саме школа виступає одним з основних інститутів соціалізації, у якому засвоюються норми відносин між людьми в суспільстві, формуються ціннісні системи особистостей і уміння їхнього відстоювання; по-четверте, наявність істотних розходжень соціально-психологічного характеру в особистісних системах основних суб'єктів протистояння, які визначають їхні стратегії поведінки в ескаляції конфліктної ситуації. Учителі, батьки й учень належать до різних вікових груп - звідси розходження в рівні умінь керувати своїми почуттями й емоціями, приймати раціональне рішення в екстремальних умовах. Різні соціальні статуси учасників зіткнень вимагають від суб'єктів, що займають вищі позиції, дій, які супроводжуються усвідомленою відповідальністю за їх очікувані результати і позитивну виховну спрямованість.

Індикси для діагностики конфліктів в системі загальносередньої освіти, тобто для визначення його структури та основних характеристик з метою з'ясування його виду, активно використовуються психологічні (індивідуальні бесіди, індивідуальні та колективні тести та психолого-педагогічні /лілові ігри) та соціологічні (спостереження, аналіз документів, опитування /інтерв'ю, анкетування/, соціометрія, метод експертних оцінок, експеримент) методи. Ці ж методи використовуються і для пошуку найбільш раціональних засобів врегулювання досліджуваної конфліктної ситуації. Наприклад, при визначенні структури та основних характеристик зіткнення в сучасній школі рекомендується скористатися різними видами опитування - соціометрією дозволить з'ясувати рівень міжособистісних відносин у соціальному просторі, де спостерігається конфлікт, анкетування - ціннісні установки, справжні інтереси та цілі учасників взаємодії; інтерв'ювання - варіанти можливої поведінки суб'єкта в процесі ескаляції конфліктної ситуації. Для визначення напрямку найбільш ефективного регулювання зафіксованої конфліктної ситуації (певного виду педагогічного зіткнення) пропонується використовувати тести, що дозволяють установити рівень конфліктності й уміння керувати своїми емоціями кожного опонента; психолого-педагогічні ігри, що сприяють формуванню в учасників конфлікту сукупності певних особистісних якостей:

- товариськості і комунікабельності (уважного ставлення до співрозмовника; постійного прагнення й уміння знайти контакт з опонентом);
- толерантності (уміння стримувати свої емоції і дії стосовно опонента; прояву розумної побажливості до нього);
- динамічності і гнучкості поведінки (здатності легко переключатися з однієї теми на іншу; уміння в разі потреби /наприклад, при ескаляції протистояння/ вільно вибрати найбільш раціональний в ситуації, що сформувалася, стратегію поведінки в конфлікті);
- емпатії (готовності і здатності перейнятися почуттями і переживаннями своїх опонентів і тим самим емоційно зрозуміти їх);

- раціональності (уміння вибрати відповідну конкретному виду зіткнення стратегію поведінки);
- орієнтації на співробітництво (уміння залучати опонента до активного співробітництва, спільного аналізу ситуації конфронтації, що сформувалася в процесі взаємодії, і пошуку ефективного напрямку в її регулюванні). (див. додатки 1-6)

Управління конфліктами означає цілеспрямований вплив або на усунення причин, що спричиняють конфлікт, або на поведінку суб'єктів конфлікту, або на рівень конфліктності в стосунках між сторонами. Безпосереднє усунення протиріч, які призводять до конфлікту, та нормалізації стосунків між супротивниками прийнято називати процесом розв'язання конфлікту. Але оскільки в контексті діалектичного характеру розвитку самої соціальної реальності, усунення одних протиріч веде до виникнення нових, то в конфліктологічній літературі вважається більш правильним для описаної вище ситуації використовувати термін "регулювання конфлікту". (Р. Дарендорф)

У літературі по конфліктологічній проблематиці пропонується досить велика кількість методів по врегулюванню конфліктів, які, у цілому, можна згрупувати в три самостійні блоки - *правові, конструктивні методи та переговори*. На практиці для врегулювання конфліктів в умовах навчально-виховної діяльності переважно використовуються останні дві групи методів. Блок конструктивних методів врегулювання конфліктів складають: *структурні методи* (методи впливу на окремі елементи або всю структуру соціального простору, у якому виникло і розвивається зіткнення - адміністративні санкції, педерозподіл професійних обов'язків; зміна механізму координації ухвалення рішення з певних питань тощо); *соціально-педагогічні методи* (методи впливу на окрему особистість - індивідуальні бесіди, особистий приклад, моральне і матеріальне заохочення); *міжособистісні методи* (методи впливу на вибір певних стилів поведінки кожним з учасників зіткнення в залежності від стратегії інших опонентів). Відповідно до об'єктів

тутачи американських дослідників Кеннета Томаса та Ральфа Кілменна (1972) існує п'ять основних стратегій поведінки суб'єкта в конфлікті: *суперництво* - нав'язування іншій стороні кращого для себе рішення; *співробітництво* - здійснення спільного пошуку рішення, що задовольняє обидві сторони; *компроміс* - пропозиція взаємних поступок у чомусь важливому і принциповому для кожної із сторін; *приспосовування* - обмеження своїх прагнень і прийняття позиції опонента; *унікування* - орієнтація сторони на позицію недіяльності щодо розв'язання конфлікту. На сучасному етапі розвитку науки про конфлікти серед її представників не існує єдиної думки щодо домінуючої переваги якоїсь однієї стратегії (наприклад, співробітництва або компромісу) - у кожній конкретній ситуації (з урахуванням структури конфлікту) як бажаний (раціональний) може розглядатися кожен з п'яти перерахованих варіантів конфліктної поведінки сторін. Крім того, у процесі ескаляції протистояння кожний з опонентів може не тільки помінити стратегію поведінки, але і зайняти позицію, що відповідає її "змішаному" варіанту (найбільш складну для конструктивного врегулювання). Це положення підтверджується і даними соціологічних досліджень, згідно з якими у конфліктній ситуації, наприклад, типу "учитель - учень" 40% учителів-респондентів застосовують тактику захисту (стратегія суперництва); 11% - намагаються не звертати увагу на ситуацію, що виникла (стратегія уникнення); 35% - не змогли визначитися в своїй позиції однозначно ("змішаний" варіант"). (Г. Козирев) При цьому 66,7% педагогів припиняють зіткнення з учнями шляхом наведення на них різних санкцій /самостійно, за допомогою батьків, через адміністрацію/ (тобто виступають прихильниками структурних методів врегулювання протидорства); 50% - розв'язують конфлікти методом проведення індивідуальної роботи з учнями (тобто застосовують психолого-педагогічні методи) і 19,4% - прагнуть враховувати одночасно соціальні, індивідуальні і вікові особливості суб'єктів зіткнення (тобто орієнтуються на міжособистісні методи врегулювання конфлікту).

Блок методів перетоворної практики утворює сукупність тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаємоприйнятних

рішень для конфліктуючих сторін. Процес організації і проведення переговорів вважається ефективним при дотриманні певних умов в ескаляції конфліктної ситуації:

- існування взаємозалежності сторін, що беруть участь у конфлікті;
- відсутність значного розходження в силі в суб'єктів зіткнення;
- відповідність стадії розвитку протидієборства можливостям переговорів;
- участь у переговорах сторін, що реально можуть приймати рішення в сформованій ситуації. (О. Громова)

Основи організації і проведення переговорів в західній системі соціально-політичних і соціально-філософських знань мають глибокі історичні корені. У сучасній переговорній практиці загальноприйнятими вважаються наступні положення, розроблені в середині 70-х років XX ст. американськими соціальними психологами Роджером Фішмером и Уільямом Юрі:

1. Відносини учасників переговорів визначаються тим, що вони партнери, перед якими стоїть задача спільного ухвалення рішення.
2. Ціль переговорів їхні учасники повинні бачити в раціональному рішенні, отриманому швидко й у повній згоді.
3. При веденні переговорів необхідно відокремлювати суперечки між людьми від розв'язуваних задач.
4. Треба бути м'якими з людьми і вимогливими до задач, тобто раціонально сумішати різні стратегії поведінки.
5. Діяти незалежно від довіри чи недовіри.
6. Зосередитися на вигодах, а не на позиціях.
7. Вивчати інтереси сторін.
8. Не орієнтуватися на досягнення тішого з припустимих у даній ситуації варіантів.
9. Продумати можливість взаємної вигоди.
10. Представити можливість варіантів на вибір, а рішення прийняти пізніше.
11. Наполягати на використанні об'єктивних критеріїв.

12. Намагатися досягти результату, заснованого на нормах, що не належать від волі і бажання учасників конфлікту.

13. Міркувати і прислухатися до доводів, поступатися принципом, а не тиску з боку учасників конфронтації.

Слід відзначити, що активно використовувані для врегулювання різних видів педагогічного конфлікту, які виникають на всіх рівнях функціонування сучасної школи, методи переговорної практики дотепер не є домінуючими засобом його розв'язання в умовах протистояння типу "учитель - учень" або "батьки - учень". Оскільки в процесі розвитку даних видів педагогічних конфліктів, згідно результатів соціологічних опитувань, у першій конфліктуючій стороні спостерігається постійне небажання або нездатність поборити в учні союзника і партнера по спільній навчально-виховній діяльності. Звідси, тілєк на умови зміни ставлення до учнів з боку педагогічного складу сучасної школи, тобто реалізація на практиці основних положень педагогіки співробітництва - "соратники вчителів - учні" (Педагогічний пошук / Упоряд. Баженова І. - К.: Рад. Школа, 1988. - С. 258.), можливо ефективне використання переговорів, загальновизнаного методу врегулювання соціального конфлікту і попередження (виникнення або трансформації) його деструктивної форми.



## РЕЗЮМЕ

Можна багато знати, але не застосовувати свої знання на користь собі, суспільству; можна багато вміти та не використовувати ці вміння для реалізації свого творчого потенціалу. Особливо все це стає на перешкоді особистості, яка працює педагогом. Зустрічаються випадки, коли вчитель і знає, і вміє багато та йому бракує комунікабельності; неподолані бар'єри в спілкуванні, відсутність критичного мислення щодо раціонального вирішення конфліктних ситуацій зважають реалізуватися на практиці шкільного життя його педагогічним здібностям.

Поняття "конфлікт" та "спілкування", на нашу думку, виступають основними формами соціальної взаємодії, що містяться на природньому протязі кожного індивіду до співробітництва у відповідності із принципами толерантності, слухності й благородства.

Великий педагог Василь Сухомлинський завжди підкреслював, що вміння спілкуватися є високим педагогічним мистецтвом: "Там, де немає цього мистецтва, немає і не може бути виховання". (Сухомлинський В.О. Твори.-К.: Освіта, Т.2, С. 604).

Відомий фахівець із проблем конфліктології і спілкування Томас Крам теж вважає, що для розв'язання конфлікту треба уміти співробітничати, с п і в т о р и т и. "Вибирати чи співворієність ви, безумовно, робите крок уперед у розв'язанні конфлікту, у перетворенні своєї особистості", - пише він у своїй книзі "Керівництво енергією конфлікту" (Крам Т. Управление энергией конфликта. - М.: Рефн-бук, 2000, - С. 89).

Якщо сила співпраці отримає належне їй місце, як нова парадигма у суспільстві та освіті, цей світ зміниться докорінним чином. Замість того, щоб постійно сподіватися на чинсь невдачу, ми будемо підштовхувати один одного до УСПІХУ. "Всі ми потрібні один одному" - це висловлювання стане гаслом для створення міцного, здорового та дружнього миру.

Перший крок до створення такого миру належить зробити ще у дитинстві, ще у школі. А керувати цим процесом випадає сучасному педагогові, який повинен мати фундаментальні знання з конфліктології та мистецтва спілкування, і взагалі - мати позитивний творчий імідж.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДО РОЗДІЛУ І

1. Дайте визначення поняттю "імідж".
2. Виділіть та охарактеризуйте основні складові частини іміджу.
3. Дайте визначення "позитивному педагогічному іміджу".
4. Дайте визначення процесу спілкування. Назвіть основні якості педагогічного спілкування.
5. Охарактеризуйте стилі педагогічного спілкування.
6. Зробіть перелік типових помилок організації процесу спілкування.
7. Сформулюйте психолого-педагогічні правила заваження, засудження (покарання).
8. Назвіть основні умови ефективного управління спілкуванням.
9. Обґрунтуйте відмінність понять "дискусія", "диспут", "полеміка", "дебати".
10. Сформулюйте основні принципи правильної організації й проведення спорів.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДО РОЗДІЛУ ІІ

1. Дайте визначення поняттю "конфлікт".
2. Розкрийте співвідношення таких понять як "конфлікт", "протиріччя", "конкуренція", "спір".
3. Обґрунтуйте відмінність "педагогічної ситуації" від "конфліктної ситуації".
4. Визначте основні ознаки, за якими педагогічний конфлікт відрізняється від інших видів соціальних зіткнень.
5. Назвіть критерії для можливої класифікації педагогічного конфлікту. Наведіть приклади.
6. Дайте визначення "аналітичної схеми дослідження соціального конфлікту".
7. Назвіть основні соціологічні методи дослідження конфліктних ситуацій в системі освіти.
8. Назвіть основні психологічні методи вивчення реальних конфліктних ситуацій в сучасній школі.
9. Охарактеризуйте основні методи розв'язання конфліктних ситуацій в умовах навчально-виховної діяльності.
10. Яку небезпеку, на Ваш погляд, несе спроба усунути конфлікт в педагогічному колективі без зміни конфліктної ситуації? Аргументуйте свою відповідь. Наведіть приклади.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

### Теоретичні питання до розділу І:

1. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення поняття "аттракція":

- а) безкорисливе піклування про благо інших і готовність жертвувати для інших своїми особистими інтересами;
- б) виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одного з них до одного;
- в) чуттєве ставлення до людини, проймає турботою про її благо, повагою до її гідності.

2. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення поняття "еклектика":

- а) використання слів або виразів, які вжиті замість тих, які є незручними або з якихось причин небажаними;
- б) механічне безпринципне поєднання різних поглядів, точок зору, теорій, ідейних спрямувань;
- в) ввічливість, чемність.

3. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення поняття "імідж":

- а) норми поведінки, мораль якої-небудь суспільної групи;
- б) індивідуальні властивості;
- в) образ, який ми створюємо своєю поведінкою, своєю зовнішністю та поведінкою з метою емоційно-психологічного впливу.

4. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення поняття "інтеракція":

- а) організація взаємодії між людьми;
- б) реальна причина соціальних дій;
- в) стратегія поведінки суб'єкта.

5. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення поняття "мімікрія":

- а) сукупність зовнішніх та внутрішніх умов, які спонукають суб'єктів діяти з певною метою;
- б) властивість людини приховувати, маскувати свої почуття, пристосовуватися таким чином до обставин;
- в) система взаємодов'язаних поглядів на певне явище.

6. Як із запропонованих висловлювань треба віднести до негативних прийомів спору, а які до негативних прийомів:

- а) під час спору захоплюйте ініціативу. Існують теми, вигідні для Вас, і теми, вигідні для Вашого опонента. Перемагає той, хто проводить свою лінію до кінця, не дозволяючи себе збити;
- б) ніколи не виправдовуйтеся, але будьте готовими до ери стійкого нападу;
- в) перемагайте співбесідника упевненістю подання аргументованих фактів;
- г) необхідно попереджувати можливі випадки;
- д) спростовуйте хибні тези фактами;
- е) необхідно виводити опонента з терпіння;
- є) необхідно посилюватися на неіснуюче джерело;
- ж) постійно користуйтеся красивими фразами.

7. Яка із запропонованих формул є головною формулою еристик:

- 1. Ініціатива + наполегливість.
- 2. Мета + упевненість.
- 3. Пошук істини + доброзичливість.

8. Як із запропонованих понять відносять поняттям "дебати", "полеміка", "дискусія", "диспут":

- а) публічний спір, метою якого є вияв і порівняння різних думок, знаходження вірного рішення спірного питання;
- б) публічний спір із наукової або суспільно важливої теми;

- в) спір, який має певну конфронтацію, протиставлення ідей і промов;  
г) еристичний вид спілкування; обмін думок.

9. Назвіть основні рекомендації щодо педагогічного спілкування.

10. Дайте власне визначення професійно важливим яоясь-  
тям педагогічного спілкування.

## Практичні завдання до розділу І:

### Ціль завдання:

- А) познайомити студентів з особливостями педагогічного спілкування та основами еристики.  
Б) Продемонструвати на практиці можливості толерантно-го педагогічного спілкування.  
В) У ході ділової гри розібрати деякі проблеми і труднощі, які виникають під час спілкування у складному житті сучасної школи.

Необхідно запропонувати свій варіант виходу із педагогічних ситуацій:

1. Сьогодні так сталося, що ви спізнилися на роботу. Заверу-  
прійшов до Вас на перший урок із цілим калейдоскопом заува-  
жень. На це "спілкування" діти, які вже приготувалися пра-  
цювати, реагували по-різному... Ваші дії.

2. На Ваш урок учні прийшли збуджені: на попередньому  
уроці виникла конфліктна ситуація з вчителем. Діти скар-

жуться, обурюються поведінкою Вашого колеги. Чи стануть  
Вам на допомогу основні правила позитивного педагогічного  
спілкування у цій ситуації? Ваші дії.

3. Понед батьків у школі у день, коли немає батьківських  
зборів, для вчителя завжди подія. Якими будуть ваші дії, яку  
форму спілкування ви оберете, шановний колего, коли до Вас з  
великими претензіями звертається батько Вашого учня. При-  
чини претензій - невисока оцінка учня за письмову роботу.

## Теоретичні питання до розділу ІІ:

1. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визна-  
чення категорії "конфлікт":

- а) активне змагання між окремими суб'єктами, які зацікав-  
лені в досягненні однієї і тієї ж мети;  
б) прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч, які відтво-  
рюються в протистоянні сторін;  
в) індивідуальна або колективна поведінка, яка спрямова-  
на на завдання фізичної або психологічної шкоди чи на  
знищення іншої людини або групи.

2. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть ви-  
значення категорії "агресія":

- а) індивідуальна або колективна поведінка, яка спрямова-  
на на завдання фізичної або психологічної шкоди чи на  
знищення іншої людини або групи;  
б) реальна причинна соціальних дій;  
в) ступінь соціально-емоційної напруженості в стосунках  
між сторонами конфлікту.

3. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визна-  
чення поняття "педагогічна ситуація":

- а) відмінність в поглядах, розбіжність у сприйнятті та оцін-  
ках тих чи інших подій;  
б) прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч, які відтво-  
рюються в протистоянні сторін;

- в) реальна обстановка в навчальній групі й у складній системі відносин і взаємин учнів, яку потрібно враховувати при розробці рішення щодо засобів впливу на них.

4. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення стратегії поведінки суб'єкта в конфлікті типу "спіробітництво".

- а) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на спільний пошук варіанта розв'язання протистояння, щоб задовольнити інтереси всіх сторін;  
б) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на певні поступки на заміну таких з боку іншого суб'єкта;  
в) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка спрямована на зменшування своїх прагнень та прийняття позиції опонента.

5. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення стратегії поведінки суб'єкта в конфлікті типу "компроміс".

- а) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка спрямована на зменшування своїх прагнень та прийняття позиції опонента;  
б) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на нав'язування іншій стороні найкращого для себе варіанту розв'язання протистояння;  
в) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на позицію недіяльності щодо його розв'язання.

6. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення стратегії поведінки суб'єкта в конфлікті типу "унікнення".

- а) стратегія поведінки суб'єкту в конфлікті, яка орієнтована на позицію недіяльності щодо його розв'язання;  
б) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка спрямована на зменшування своїх прагнень та прийняття позиції опонента;

- в) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на певні поступки на заміну певних поступок з боку іншого суб'єкта.

7. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення стратегії поведінки суб'єкта в конфлікті типу "примирення".

- а) стратегія поведінки суб'єкту в конфлікті, яка орієнтована на позицію недіяльності щодо його розв'язання;  
б) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка спрямована на зменшування своїх прагнень та прийняття позиції опонента;  
в) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на нав'язування іншій стороні найкращого для себе варіанту розв'язання протистояння.

8. З наведених нижче варіантів відповідей виберіть визначення стратегії поведінки суб'єкта в конфлікті типу "суперництво".

- а) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на нав'язування іншій стороні найкращого для себе варіанту розв'язання протистояння;  
б) стратегія поведінки суб'єкту в конфлікті, яка орієнтована на позицію недіяльності щодо його розв'язання;  
в) стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на спільний пошук варіанта розв'язання протистояння, щоб задовольнити інтереси всіх сторін.

9. Назвіть основні функції конфлікту типу:

- а) "учитель - учень" \_\_\_\_\_  
б) "учень - батьки" \_\_\_\_\_  
в) "учень - учень" \_\_\_\_\_

10. Дайте власне визначення педагогічному конфлікту:

---

---

---

---

---

---

---

---

## Практичні завдання до розділу II:

### Ціль завдання:

- А) познайомити студентів з можливими конфліктними ситуаціями в системі загальної середньої освіти;
- Б) діагностувати типи конфліктів, що виникають в умовах навчально-виховного процесу, за допомогою системи соціологічних і психологічних методів;
- В) розібрати можливі варіанти урегулювання таких ситуацій.

1. Під час уроку при поясненні нового матеріалу учень систематично жме жулку. Вас це дратує і Ви вирішуєте припинити "це неподобство", діючи таким чином:

- а) постаратесь пояснити учневі в індивідуальній бесіді, що жувати на уроці непристойно;
- б) зробите учневі зауваження на уроці в присутності всього класу;
- в) викликаєте батьків дитини в школу з метою проведення виховної бесіди;
- г) звертаєтесь до класного керівника з проханням вплинути на поведінку учня.

2. З Ваших уроків класний керівник постійно "збирає" учнів для виконання різних доручень. Вам це набридлило і Ви вирішуєтеся змінити ситуацію, що склалася. Ваші дії:

- а) відверто висловлюєте своє незадоволення в особистій бесіді з колегою;
- б) звертаєтесь зі скаргою на поведінку колеги до шкільної адміністрації;
- в) свідомо занижуєте оцінки по своєму предмету цим учням;
- г) обговорюєте ситуацію, що склалася, на батьківських зборах (на засіданні педради).

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ I

1. Адлер А. Понять природу человека. - СПб, 1997.
2. Алехина И. Имидж и этика делового человека. - М., 1996.
3. Ананьев Б. Человек как предмет познания. - Л., 1989.
4. Аватер И. Я вас слушаю. - М., 1988.
5. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. - М., 1986.
6. Блажнов Е. Имидж: секреты воздействия // Журналист. - 1994. - №1.
7. Быонский П. Психология - наука о поведении. - М.-Л., 1925.
8. Браун Л. Имидж - путь к успеху. - СПб, 1996.
9. Винокур Т. Говорящий и слушающий. - М., 1993.
10. Выготский Л. Педагогическая психология. - М., 1996.
11. Грехнев В. Культура педагогического общения. - М., 1990.
12. Гончаренко С. Від педагогічної драми - до нової філософії освіти // Рідна школа. - 1993. - № 10.
13. Дэвис Ф. Ваш абсолютный имидж. - М., 1997.
14. Дэвис Ф. Создай себе имидж. - Мн., 1998.
15. Джи Б. Имидж фирмы. - СПб, 2000.
16. Законы успеха. - СПб. - М., 1997.
17. Имидж современной школы // За ред. І.Єрмакова. - Київ, 1997.
18. Имидж школы на пороге XXI столетия. - Ч.2. - Київ, 1999.
19. Кан-Калик В. Учителю о педагогическом общении. - М., 1987.
20. Ключева Н. и др. Учим детей общению. - Ярославль, 1996.
21. Ковель А. Ділове спілкування. Навчальний посібник. - К., 1992.
22. Конфуций. Лунь-той // Древнекитайская философия: Собр. текстов в 2-х т. Т.1. - М., 1972.
23. Корняка О. Мислетьво тречності. - К., 1995.
24. Корчак Я. Воспитание личности. - М., 1992.
25. Криксунова И. Создай свой имидж. - СПб, 1997.
26. Лапина О. Спілкуватися, щоб виховувати // Почат школа. - 1991. - № 10.
27. Леонтьев А. Педагогическое общение. - М.-Нальчик, 1996.
28. Макаренко А. О воспитании. - М., 1990.
29. Михалева Г. Профессионализм общения (Учителю о коммуникативных навыках). - СПб, 1993.
30. Маслоу А. Самоактуализация / В кн.: Психология личности. - М., 1982.
31. Мейре В. Сотворение. - СПб, 2000.
32. Монтень М. Опыт. - СПб, 1998.
33. Нечепоренко Л. Твоя Доля - в твоих руках. - Х.: ХДУ, 1995.



34. Нечепоренко Л. Педагогика личности. - Х.: ХАДУ, 1992.
35. Ниренберг Д. Как читать человека как книгу. - М., 1990.
36. Панасюк А. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. - М., 1998.
37. Психолого-педагогические проблемы взаимодействия учителя и учащихся / Под ред. А.Бодалева. - М., 1980.
38. Поцепцов Г. Имидж от фараонов до президентон. - К., 1997.
39. Поцепцов Г. Профессия: имиджмейкер. - К., 1998.
40. Поцепцов Г. Теория коммуникации. - К., 1996.
41. Прудченко А. Трудное восхождение к себе. - М., 1995.
42. Сартан Г. Психотренинги по общению для учителей и старшекласников. - М., 1993.
43. Сметкова З. Педагогическое общение. - М., 1999.
44. Станкин М. Психология управления. - М., 2000.
45. Спиллейн М. Создайте свой имидж. - М., 1996.
46. Страхов И. Психология педагогического общения. - М., 1980.
47. Сухомилинский В. О воспитании. - М., 1998.
48. Учитель, которого ждут: Из опыта работы Полтавского пединститута / Под ред. И.Звзона. - М., 1988.
49. Фромм Э. Иметь или быть? - М., 1986.
50. Хокен П. Тайна успеха. - М., 1995.
51. Шепель В.М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния. - М., 1994.
52. Школа життєвості особистості: Науково-метод. зб. / За ред. І.Ермакова. - К., 1995.
53. Ш.Энксельман Н. Преуспевать с радостью. - М., 1993.
57. Юнг К. Проблемы души нашего времени. - М., 1996.

## ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ II

7. Бабайцева В. Личностно-ориентированный тренинг в процессе подготовки будущих учителей к воспитательной работе с трудными детьми: Учебное пособие. - М., 1997.
8. Бачиурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология. - Х., 1997.
9. Боролкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! - Новосибирск, 1983.
11. Воронин Г. Конфликты в школе // Социологические исследования. - 1994. - № 3. - С. 91-95.
12. Гришина Н. Психология конфликта. - М.-СПб.-Харьков, 2000.
13. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. - М., 2000.
14. Донченко Е. Личность: конфликт и гармония. - К., 1989.
15. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев Н.В. Введение в общую теорию конфликтов. - М., 1993.
16. Дружинин В.В., Конторов Д.С., Конторов М.Д. Введение в теорию конфликта. - М., 1989.
17. Журавлев В. Основы педагогической конфликтологии. - М., 1995.
18. Иммурагов А. Конфликт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. - К., 1996.
19. Козер Л. Функции социального конфликта. - М., 2001.
20. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М., 1999.
21. Куконов П. Конфликт в социально-педагогическом процессе // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологические разрешения. - М., 1997. - Вып. 12. - С. 148-152.
22. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. - СПб., 2000.
23. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. - М., 1979.
24. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. - М., 1997.
25. Мاستенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. - М., 1996.
26. Моделирование педагогических ситуаций / Под ред. Ю.Н. Кулюгина. - М., 1981.
27. Основы конфликтологии: Учебное пособие / Под ред. В.Н.Кудрявцева. - М., 1997.
28. Пірен М. Основи конфліктології. - К., 1997.
29. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. - М., 1991.
30. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления. - К., 1991.
31. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М., 1990.
32. Хромов В. Методы познания и преодоления конфликтных ситуаций в производственном коллективе. - М., 1972.
33. Янош Н. Поле битвы - стол переговоров. - М., 1989.

## Тест на визначення Вашого стилю спілкування

Підкресліть ту відповідь, яка вас влаштовує.

Для порівняння "портрета", який ви отримали, попросіть того, чия думка для вас є важливою, відповісти замість вас.

1. Чи маєте ви прихильність шукати шляхи до миру після чергового конфлікту?
  - а) завжди;
  - б) інколи;
  - в) ніколи.
2. Як ви поводитесь себе у критичній ситуації?
  - а) внутрішньо вірую;
  - б) зберігаю повний спокій;
  - в) утрчаю самовладнання.
3. Яким вважають вас оточуючі?
  - а) самовпевненим і заздрисним;
  - б) приязним;
  - в) спокійним і незаздрисним.
4. Яким чином ви відреагуєте, якщо вам запропонують відповідну роботу?
  - а) прийму запрошення з деякими побоюваннями;
  - б) погоджусь без коливань;
  - в) відмовлюся від такої пропозиції заради особистого спокою.
5. Як ви відреагуєте, якщо хтось із знайомих без дозволу забере вашу річ?
  - а) видам йому по перше число;
  - б) примушу повернути;
  - в) спитаю, чи не потрібно йому ще щось.
6. Якими словами ви зустрінете близьку вам людину, коли вона (він) затримувється на роботі пізніше звичайного?
  - а) "Що тебе так затримало?"

- б) "Де можна було досі стирчати?";
  - в) "Я вже почав(ла) хвилюватися!"
7. Уявіть собі, що ви - водій автомобіля. Як би ви поводити себе за кермом?
    - а) чи намагались би обігнати автомобіль, який показав вам хвіст;
    - б) мені зовсім байдуже, скільки автомобілів обійшло мене;
    - в) збільшу швидкість.
  8. Якими ви вважаєте свої думки на життя?
    - а) збалансованими;
    - б) легковажними;
    - в) дуже твердими.
  9. Що ви вчините, якщо мало що вдається?
    - а) намагася звалити провину на іншого;
    - б) упокорююсь;
    - в) стаю обережним.
  10. Як ви реагуєте на різні думки про сучасних підлітків?
    - а) "Іх веселощі потребують заборон";
    - б) "Потрібно надати їм можливість "культурно відпочивати";
    - в) "Із дітьми не треба вовтузитися".
  11. Як би ви висловили своє почуття, якщо справу, на яку ви розраховували, доручили іншій людині?
    - а) "Навіщо я тільки на це нерви витрачав";
    - б) "Так, ця людина керівництву більш приємна";
    - в) "Може бути, що це вдасться мені іншим разом".
  12. Які почуття ви маєте, коли дивитесь страхітливий фільм?
    - а) жах;
    - б) нудьгу;
    - в) щире задоволення.
  13. Яким чином ви будете себе поводити, якщо в результаті часу "пік" ви запізнюєтесь на заняттях?
    - а) буду нервувати;

- б) спробую викликати поблажливість викладача (або керівництва);  
в) засмучуся.
14. Ваше відношення до своїх спортивних успіхів:  
а) перемога - моя мета;  
б) почуваво себе молодим, гарним, незвичайним;  
в) якщо програв, дуже гніваюсь.
15. Що ви зробите, якщо вас невічливо обслуговували у кав'ярні:  
а) буду терпіти, щоб не було скандалів;  
б) зроблю зауваження офіціантові;  
в) почну скаржитись "їхньому керівництву".
16. Ваші дії, якщо б вашу дитину скривдили у школі?  
а) поговорю з учителем або класним керівником;  
б) улаштую сварку батькам кривдника;  
в) пораджу своїй дитині дати здачу кривдникові.
17. Яка ви людина?  
а) посередня;  
б) самозакохана;  
в) пробивна.
18. Що ви скажете іншій людині, якщо випадково зіткнетеся з нею у дверях?  
а) "Вибачте, це моя провина";  
б) "Нічого, дрібниці";  
в) "А чи можна бути уважливішим?"
19. Якою буде ваша реакція на статтю в газеті про хуліганство?  
а) "І коли ж будуть нарешті вжиті певні заходи?"  
б) "Необхідно ввести суворі покарання";  
в) "Можливо, винні й вихователі".
20. Яка тварина вам до вподоби?  
а) тигр;  
б) кішка;  
в) ведмідь.

Варіанти відповідей	Оцінки відповідей на запитання (у балах)																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	2	3	
Б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2
В	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3	1

## Результат:

## 34 бали і менше

Ви надмірно миролюбні, що зумовлено недостатньою впевненістю у власних силах і можливостях. Вам потребує більшої рішучості в житті. До критики "знизу" ваше ставлення добро-зичливе, критики "зверху" трохи побоюєтеся.

## 35-44 бали

Вас супроводжує успіх у житті. У вас достатньо "здорового честолюбства", ви помірно агресивні, до критики ставитеся доброзичливо, якщо вона ділова й без певних претензій.

## 45 балів і більше

Ви зайво агресивні та незрівноважені, іноді буваєте занад-но жорсткими. Сподіваєтеся із часом дійти до керівництва, роз-раховуючи на свої сили. Досягаючи успіху в різних справах, можете пожертвувати інтересами інших. Ваше ставлення до критики подвійне: критику "зверху" сприймаєте, а критику "знизу" сприймаєте болісно, іноді неважно. Критику "знизу" можете переслідувати.



## Тест на уміння слухати

ВЫСЛЮБИЮ СВОЮ.

0. Звичайно я більш слухаю інших, ніж говорю.

**25-50 багц**

69

**20-24 бали**

Ви - добрий слухач, але припускаєте окремі помилки. Вам необхідно вдосконалювати вміння слухати.

**15-19 балів**

Певно, ви вважаєте себе добрим слухачем, але вас можна скоріше віднести до числа посередніх. Ви припускаєте багато помилок, які роздратовують інших людей.

**10-14 балів**

Вас належить віднести до людей, які неправильно вміють слухати.

Щось ви робите вірно і тільки це дозволяє вам не бути наодинці. Але все ж такі в більшості випадків ви слухаєте невірно і це відштовхує ваших співбесідників. Вам необхідно бути уважнішим до людей.

**Менш 9 балів**

Ви не вмієте слухати інших людей. Вам необхідно проаналізувати свої помилки. Невміння слухати позбавляє вас величезного задоволення в житті, може перешкодити вишній кар'єрі в майбутньому. Може краще це змінити?

**Додаток 3****Тест на перевірку Вашого іміджу**

Зараз ми разом спробуємо визначити, які аспекти вашого іміджу вас задовольняють і де ви потребуєте допомоги.

Поряд із кожною запропонованою нижче складовою іміджу зробіть відмітку у графі оцінок.

За кожен фактор, який ви оцінюєте за вищим рівнем, нарахуйте собі 3 бали, 2 бали - за кожну відповідь "вище середнього" і по 1 балу за ті характеристики, де ви перебуваєте нарівні з усіма або почуваєте певні незручності.

Складові іміджу	Створює вам певні рішення	На середньому рівні	Вище середнього	Першо-класно
Звучання вашого голосу				
Мистецтво спілкування (письмене й усне)				
Навички самопрезентації				
Уміння поводити себе в гостях, за столом				
Візуальний контакт				
Рукописання				
Постава				
Підтримка форми				
Догляд та індивідуальний стиль				
Манери				

**Результат:****Менш 8 балів**

Вам потрібно дуже ретельно і плідно працювати над своїм іміджем: створювати його чи достатньо підтримати.

**9-12 балів**

Ви - пан Середина, який майже нікого не скривджує, але й мало що від людей і отримує. Ваш імідж може стати справовою смаку вашого керівництва.

**13-24 бали**

Ви маєте певну перспективу, але ваш імідж іноді суперечливий. Удосконалюйте деякі риси свого іміджу і характеру. Які? Мають вони вам відомі...

**25-36 балів**

Ви усвідомлюєте важливість свого іміджу й, без сумнівів, працюєте над його вдосконаленням. Можливо, деякі переваги Вам надали батьки, які навчили вас добрим манерам та етикету, іншим складовим іміджу ви навчилися за допомогою спеціальних занять, читання або спостереження за іншими людьми.

## Додаток 4

## Тест на конфліктність Вашої особистості

1. У муніципальному транспорті виник спір на підвишених тонах. Ваша реакція?
  - а) участь не беру;
  - б) коротко висловлююсь на захист сторони, яку вважаю правотою;
  - в) активно втручаюсь, чим "викликаю вогонь на себе".
2. Чи можете ви виступати на зборах із критикою керівництва?
  - а) ні;
  - б) тільки тоді, коли маю переконливі підстави;
  - в) критикую всіх; і керівництво, і тих, хто його захищає.
3. Ви часто сперечаєтесь із друзями?
  - а) тільки на умови, що вони люди неохайливі;
  - б) тільки з принципових питань;
  - в) спір - моя стихія.
4. Умова на обід подали недосолене блюдо, Ваша реакція?
  - а) не буду сперечатися із-за таких дрібниць;
  - б) мовчки візьму солонку;
  - в) не утримуюсь від зауважень.
5. Мешко на вулиці, у транспорті вам наступили на ногу...
  - а) з обуреним подивлюся на обідника;
  - б) стримано зроблю зауваження;
  - в) висловлюсь, не обмежуючись у виразах.
6. Мешко хтось із ваших близьких купив річ, яка вам певно несподобалася...
  - а) промовчу;
  - б) обмежуюся коротким тактичним коментарем;
  - в) виншую скандал.

## КОНФЛІКТ ТА СПІЛКУВАННЯ

7. Не потрапили у лотерею. Ваше ставлення до цього?

- а) постарася виглядати байдужим, але дам собі чесне слово більше не брати участь у ній;
- б) приховувати прикрість не буду, але поставлюся до цього з гумором, пообіцявши огригати реванш у майбутньому;
- в) програвш надовго зіпсує мені настрій.

## Ключ

"а" - 4 бали; "б" - 2 бали; "в" - 0 балів

## Результат:

## Від 20-28 балів

Ви тактовна і миролюбна людина, ви завжди запобігаєте конфліктам, непотрібних суперечок, критичних ситуацій на роботі і вдома. Може тому вас іноді й називають пристосуванцем.

## Від 10-18 балів

Вас вважають за конфліктну людину. Але насправді конфліктуєте ви тільки тоді, коли немає іншого виходу і всі засоби вичерпані. При цьому ви не виходите за межі коректності, твердо відстоюєте свою думку. Все це викликає до вас повагу.

## Від 8 балів

Конфлікт і спір - ваша стихія. Полібнолите критикувати інших, але не переносите критику на свою адресу. Ваша грубість і нестриманість відштовхує від вас людей. Із вами важко як вдома, так і всюди. Намагайтеся переборювати свій характер.

## Тест на вміння володіти собою

Усі ми різні! Одного не знамає тяжке випробування, а іншого виб'є з колії якась дурниця. До якого типу особистості ви себе відносите? Оберіть свої варіанти:

1. Чи можете Ви говорити про свої труднощі відверто?
  - а) ні, мені це не допоможе;
  - б) звичайно, якщо мало доброзичливого співбесідника;
  - в) не завжди, інколи важко переживаво їх сам.
2. Наскільки важко ви переживаєте свої образи і нещастя?
  - а) особисті нещастя завжди дуже важко;
  - б) це залежить від їх причини;
  - в) намагалося поставитися до них філософські, тому що всі неприємності колись закінчуються.
3. Що ви робите, коли відчуваєте, що Вас щось дуже образило?
  - а) зробіте для себе щось приємне, чого Ви довго не спроби могли були собі дозволити;
  - б) завітаєте на вечерю до хороших друзів;
  - в) будете сидіти вдома і злитися.
4. У стані щастя ви:
  - а) не згадуєте про минулий смуток;
  - б) боїтеся, що ці хвилини швидко скінчаться;
  - в) не забуваєте і про тіньові боки життя.
5. Коли близька людина вас скривдить, ви:
  - а) порините в себе;
  - б) вимагатимете пояснень;
  - в) розповідате про це кожному, хто бажає Вас слухати.
6. Ваша думка про психіатрів?
  - а) не хотів би потрапити до їх рук;
  - б) багатьом людям вони можуть допомогти;
  - в) вони не всмогутні, людина повинна сама собі допомагати.

7. Людська думка:

- а) вас переслідує;
- б) несправедлива стосовно Вас;
- в) вам сприяє.

8. Про що ви замислюєтеся після сварки, коли вже пройшов перший тнів?

- а) усе ж таки було й хороше;
- б) про таємну помсту;
- в) про те, що ви нарешті почули все.

## Ключ

	1	2	3	4	5	6	7	8
A	3	4	0	1	3	4	5	1
Б	1	0	2	3	0	2	2	2
В	2	2	4	5	1	3	1	3

## Результат:

## 7-15 балів

Ви легко справляєтеся зі своїми нещастями. Умієте вірно їх оцінювати. Крім того, вам невідома зість на себе. Ваша душевна рівновага гідна поваги.

## 16-26 балів

Час від часу ви осуджуєте себе. Але ви маєте принциповий "кляпан": "волаєте" про свої проблеми оточуючим - і вам буде легше. Багато, щоб ви більш володіли собою і не покладалися тільки на цей спосіб подолання труднощів.

## 27-31 балів

Ви ще не навчилися упоратися зі своїми труднощами, тому вони вас дуже притінують. Замикаєтеся у собі, безсило злоститеся на себе. Неодмінно зберіть свою волю. У вас багато добрих якостей, які Вам допоможуть перебороти і більш не-легкі життєві випробування.

## Тест на схильність до стресу

У кожній із шести груп відповідь підкресіть ті, які відпо-  
відають вашому характерові. Групи відповідей.

Перша:

- а) у роботі, у відносинах із представниками протилежної  
статі, у спортивних й азартних змаганнях чи не боїтеся  
ви суперництва і чи не виявляєте ви агресивність;  
б) якщо у грі ви втрачаєте декілька балів і якщо представ-  
ник протилежної статі не реагує належним чином на ваші  
перші ознаки уваги, то ви одразу здаєтеся;  
в) ви уникаєте всякої конфронтації;

Друга:

- а) ви шанобливі й бажаєте багатою досягти;  
б) сидите й "чекаєте з моря погоди";  
в) ви шукаєте привід уникнути роботи.

Третя:

- а) ви любите працювати швидко і тому при виконанні будь-  
якої справи ви виявляєте нетерпіння;  
б) ви сподіваєтесь, що хто-небудь буде вас підітьобувати;  
в) коли ви ввечері повертаєтесь додому, ви аналізуєте свій  
минулий день.

Четверта:

- а) ви розмовляєте надто швидко і надто гучно. У бесіді ви-  
словлюєте багато категоричних думок і завжди пере-  
биваєте інших;  
б) коли вам відповідають "ні", ви реагуєте зовсім спокійно;  
в) вам із великими труднощами вдається виявити ваші по-  
чуття.

П'ята:

- а) вам нерідко буває нудно;  
б) вам подобається нічого не робити;  
в) ви дієте відповідно бажанням інших людей.

Шоста:

- а) вам подобається швидко ходити, їсти, пити;  
б) якщо ви щось забули зробити, вас це не дуже хвилює;  
в) ви стримуєте свої почуття.

Ключ

"а" - 6 балів; "б" - 4 бали; "в" - 2 бали.

Результат:

24 - 36 балів

Вам дійсно загрожує стрес, у вас навіть можуть з'явитися  
симптоми хвороб, які спровоковані стресом, таких як серцева  
недостатність, виразкова хвороба. Люди з вами, певно, ужива-  
ються важко. Головне для вас сьогодні - навчитися заспокою-  
ватися.

18 - 24 бали

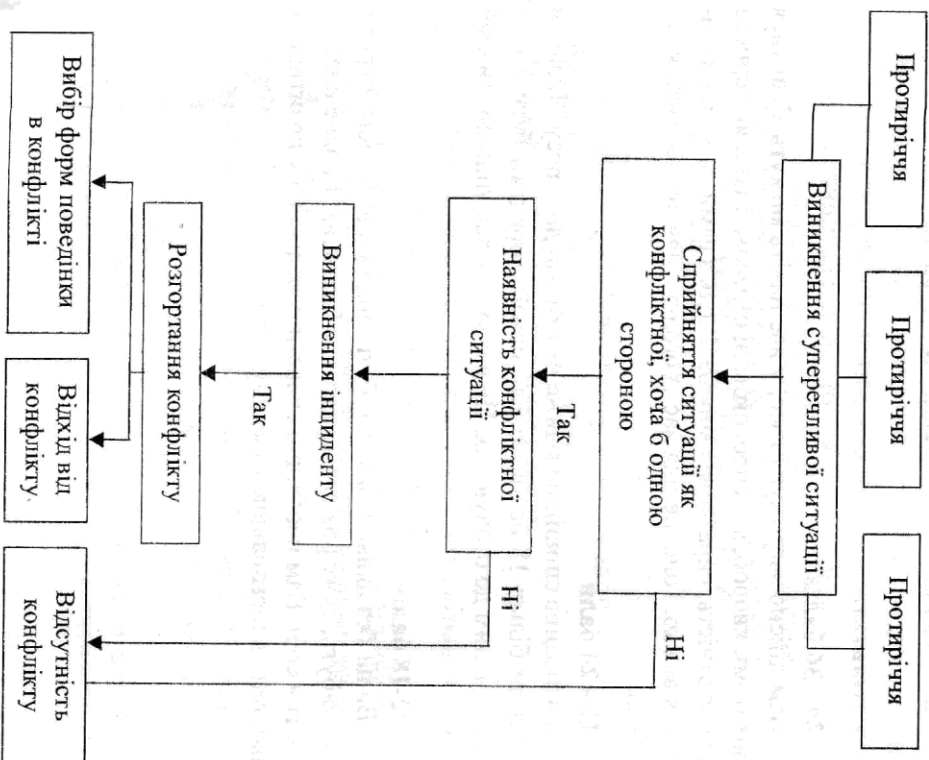
Ви людина спокійна і майже не схильні до стресу. Якщо ви  
набрали більш 18 балів, то вам можна порадити бути більш  
толерантним до оточуючих. Це дозволить вам підвищити свій  
рейтинг.

12-18 балів

Ваша бездіяльність може бути причиною вашого стресу.  
Ви, мабуть, дуже роздратовуєте ним близьких. Більше впевне-  
ності у собі. Вам необхідно скласти перелік своїх позитивних  
якостей і вдосконалювати кожну з них.



# СХЕМА ПЕРЕТВОРЕННЯ ПРОТИРІЧ



## ТАБЛИЦІ

### ОСНОВНІТВЕРДЖЕННЯЩОДОПРИЧИНСОЦІАЛЬНИХКОНФЛІКТІВ

Ральф Дарендорф	Льюїс Козер
1. Чим більше груп організації зможуть уявити свої об'єктивні інтереси, чим більше утворяться конфліктних груп, тим більше вірогідність того, що виникне конфлікт.	1. Чим сильніше неможливі групи візьмуть під сумнів законність характеру існуючого розподілу ресурсів, яких не вистачає, тим більше вірогідність того, що вони стануть привідниками конфлікту.
	А. Чим менше каналів, по яких неможливі групи можуть викинути своє незадоволення розподілом ресурсів, яких не вистачає, тим більше вірогідність того, що вони візьмуть під сумнів його законність.
	1. Чим менше є внутрішньо групових організацій, в яких локалізується емоційна енергія членів неможливих груп, тим більше вірогідність того, що останні обійдуться без будь-яких інших альтернатив, що дозволяють їм викинути своє незадоволення, крім сумнівів щодо законності.
	2. Чим сильніше відчувають нестатки члени груп, які не мають каналів, через які вони могли б викинути незадоволення, тим вірогідніше, що вони почнуть сумніватися у законності.
А. Чим більше виникне технічних умов організації, тим вірогідніше, що утвориться конфліктна група.	Б. Чим більше члени неможливих груп намагалися стати членами привілейованих груп, тим менш допустима мобільність і тим вірогідніше, що вони відмовляться визнавати законність.

ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ  
РІВНЯ ГОСТРОТИ І НАСИЛЛЯ КОНФЛІКТУ

1. Чим більше керівних кадрів може з'явитися у підгрупах, тим вірогідніше, що з'явиться технічні умови організації.	
2. Чим більшого розвитку може набути коліфікована ідея системи або хартия, тим вірогідніше, що з'явиться технічні умови організації.	
Б. Чим більше складається політичних умов організації, тим вірогідніше, що утвориться конфліктна група.	
1. Чим більше пануюча група допускає організацію протилежних інтересів, тим вірогідніше, що виникнуть політичні умови організації.	
В. Чим більше може виникнути соціальних умов організації, тим вірогідніше, що утвориться конфліктна група.	
1. Чим більше можливостей для спілкування є у розпорядженні членів підгруп, тим вірогідніше, що з'явиться соціальні умови організації.	
2. Чим більше нових членів можна набирувати за допомогою структурних механізмів (наприклад, родинності), тим більша вірогідність того, що з'явиться соціальні умови організації.	
	II. Чим більше нестатки, які відчуває група, із абсолютних перетворюються у відносні, тим більша вірогідність того, що групи будуть ініціаторами конфлікту.
	A. Чим меншого мірою досвід соціалізації незалежних груп породжує почуття внутрішньої особистої напруженості, тим більша вірогідність того, що вони будуть відчувати відносні нестатки.
	Б. Чим менше члени незалежних груп примушуються до чогось зовні, тим вірогідніше, що вони будуть відчувати відносні нестатки.

(Див. Тернер Дж. Структура соціологічної теорії. - М.: Прогрес, 1985. - с. 190-192)

Ральф Дарендорф	Людвіс Козер
Рівень гостроти	
I. Чим більше технічних, політичних і соціальних умов організації, тим гостріше конфлікт.	I. Чим більше реалізується умов, що викликають емоційно забарвлений конфлікт, тим він гостріший.
	II. Чим сильніше емоції з приводу конфлікту у тих, хто бере в ньому участь, тим гостріший конфлікт.
	A. Чим первісніше стосунки між учасниками конфлікту, тим сильніші вислукані ними емоції.
	1. Чим менше первинні групи, в яких відбувається конфлікт, тим сильніші вислукані ними емоції.
	2. Чим первісніше відношення між учасниками конфлікту, тим менше вірогідність відкритого вираження ними своєї ворожості, проте гостріше виявляється конфліктний характер ситуації.
	Б. Чим вторинніше відношення між учасниками конфлікту, тим фрагментарніше їх причетність до нього, тим менше емоцій він викликає.
	1. Чим вторинніше відношення, тим частіше конфлікти, але слабше їх напрута.
	2. Чим крупніше вторинні групи, тим частіше конфлікти, але слабше їх емоційна напрута.
	III. Чим більше конфлікти об'єктивуються в сфері надіндивідуальних, надособистісних інтересів, тим гостріше конфлікт.
	A. Чим вища ідеологічна єдність групи, тим більшою мірою конфлікт виходить за межі індивідуальних, вузько егоїстичних інтересів.

	1. Чим вище ідеологічна єдність групи, тим більшою мірою групові ції мають колективний характер і виходять за межі егоїстичних індивідуальних інтересів.
	2. Чим вище ідеологічна єдність групи, тим більш свідомо будуть починатися конфлікти, тим більшою мірою вони будуть виходити за межі егоїстичних індивідуальних інтересів.
II. Чим більше розподіл авторитету по-сиджується з іншими формами винагоро-ди (чим більше вони накладаються один на одного), тим гостріше конфлікт.	
III. Чим менша мобільність між паную-чими і підлеглими групами, тим гост-ріше конфлікт	
<b>Рівень насильства</b>	
IV. Чим менше технічних, політичних і соціальних умов організації, тим більше насильницьким є конфлікт.	IV. Чим більше групи вступають у конфлікт через свої реальні інтерес-и, тим м'якше проходить конфлікт.
	A. Чим сильніше конфлікти між група-ми пов'язані з реальними інтереса-ми, тим вірогідніше, що групи будуть-що спробують віднайти компроміс для того, щоб реалізувати свої інтереси.
	1. Чим більш нерівномірно розподіляється влада між групами, які беруть участь у конфлікті, тим менша вірогідність того, що вони будуть робити спроби шукати альтернативні заходи.
	2. Чим більш жорсткою є система, в якій відбувається конфлікт, тим менше у її розпорядженні альтернативних засобів.
	V. Чим більше конфлікт пов'язаний із не-реалістичними спірними питаннями (хвилями інтересами), тим він гост-ріший.
	A. Чим більшою мірою конфлікт вини-кає через нереалістичні спірні питання, тим більше емоцій він викликає в учас-ників і тим він гостріший.

	1. Чим гострішими були попередні кон-флікти між будь-якими групами, тим сильнішими будуть емоції, викликані на-ступними конфліктами.
	B. Чим більш жорсткою є система, де відбувається конфлікт, тим більша віро-гідність того, що конфлікт виявиться нереалістичним.
	B. Чим довше триває реалістичний конфлікт, тим більше виникає нереалі-стичних спірних питань.
	Г. Чим більшою мірою конфліктні гру-пи утворювалися заради конфлікту, тим більше нереалістичними будуть наступні конфлікти.
V. Чим більше злиті, що означають при-гноблені через певний розподіл винаго-род, переходять з абсолютного рівня зин-дарства на відносний, тим більш насильницьким є конфлікт.	
VI. Чим менше конфліктні групи здатні досягти регульованих угод, тим більш насильницьким є конфлікт.	VI. Чим більш жорсткою є соціальна структура, тим менше інституціоналізо-ваних засобів для згладжування конфлік-ту і зняти напружені виявляється в її роз-порядженні, тим гостріше буде конфлікт.
	A. Чим більш первинними є відносини між групами, між якими відбувається конфлікт, тим більш жорсткою є струк-тура.
	1. Чим більш несійкими є первинні відно-сини, тим жорсткіша їхня структура.
	2. Чим більш стійкі первинні відноси-ни, тим рухоміша їхня структура.
	3. Чим більш вторинними є відносини груп, між якими відбувається конфлікт (тобто чим більше їхні підгрупи є функціональна взаємобумовленістю), тим вірогідніше, що знайдуться інсти-туціоналізовані засоби для амортизації конфлікту і пов'язання напруженості і тим більш м'яким виявиться конфлікт.

В. Чим більше контрольний механізм системи, тим жорсткіша її структура і тим гостріше конфлікт.
УІІ. Чим більше внутрішньогруповий конфлікт зачіпає основні цінності, центральні спірні проблеми, тим він гостріше.
А. Чим більш жорсткою є структура, в якій відбувається конфлікт, тим вірогідніше, що конфлікт зачіпає головні цінності, центральні спірні проблеми.
Б. Чим сильніше емоції, висикані ситуацією, в якій відбувається конфлікт, тим вірогідніше, що він спричинений через основні цінності, центральні спірні питання.

(Див. Тернер Дж. Структура социологической теории. – М.: Прогресс, 1985. – С. 198-202)

## ГЛОСАРІЙ

**АБСОЛЮТНІ КОНФЛІКТИ** - конфлікти, в яких боротьба йде до повного знищення однієї або обох сторін.

**АВТОРИТАРНИЙ** - заснований на беззастережному підпорядкуванні владі, авторитетові.

**АГРЕСІЯ** - індивідуальна або колективна поведінка, яка спрямована на завдання фізичної або психологічної шкоди чи на знищення іншої людини або групи.

**АЛІТРУІЗМ** - безкорисливе піклування про благо інших і готовність жертвувати для інших своїми особистими інтересами.

**АЛОЛОГЕТ** - захисник кого, чого-небудь.

**АРБІТРАЖ** - метод урегулювання соціальних конфліктів, в межах якого сторони звертаються до арбітрів, яких обирають самі сторони конфлікту або призначають за їх погодженням чи за порядком згідно з законом.

**АТРАКЦІЯ** - виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одного з них до одного.

**БЕЗКОМПРОМІСНИЙ** - який виключає можливість примирення.

**ВЕРБАЛЬНИЙ** - усний, мовний.

**ВИПАДКОВИЙ КОНФЛІКТ** - конфлікт, який виникнув за непорозумінням або випадковим збігом обставин.

**ГЕНЕРАЦІЯ** - сукупність людей одного віку, пов'язаних спільними інтересами і спільною діяльністю.

**ГОСТРОТА КОНФЛІКТУ** - ступінь соціально-емоційної напруженості в стосунках між сторонами конфлікту.

**ПРЕЧНІСТЬ** - ввічливість, чемність.

**ГУМАНІЗМ** - чуйне ставлення до людини, прийняте турботою про її благо, повагою до її гідності.

**ДЕБАТИ** - обговорення якого-небудь питання, обмін думками.

**ДЕЗАВУРІВАННЯ** - публічна відмова від своїх попередніх висловлювань.

**ДЕМАГОГ** - особа, яка намагається створити собі популярність негідними засобами.



**ДЕМОКРАТІЯ** - форма керівництва яким-небудь колективом, при якому забезпечуються активність і широка участь цього колективу в здійсненні всіх заходів.

**ДИКТАТ** - політика нав'язування, диктування своїх умов, вимог.

**ДИКЦІЯ** - манера вимовлення слова.

**ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ** - перебіг, зміни конфлікту під впливом діючих на нього чинників та умов.

**ДІАГНОСТИКА КОНФЛІКТУ** - дослідження конфлікту з метою визначення його основних характеристик.

**ДІЛОВА ЕТИКА** - сукупність моральних принципів та етичних норм, якими повинна керуватися діяльність організації.

**ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ** - процес взаємодії ділових партнерів, який спрямований на організацію та оптимізацію того чи іншого виду діяльності: виробничої, наукової, педагогічної.

**ЕВФЕМІЗМ** - слово або вираз, який замість тих, які є незручними або з якихось причин небажаними.

**ЕЗОПІСЬКИЙ** - сповнений натяків, недомовок, аллюзорій і т.ін.

з метою приховати справжній зміст висловлювання.

**ЕКЛЕКТІКА** - механічне безпринципне поєднання різноманітних поглядів, точок зору, теорій, ідейних спрямувань.

**ЕМОЦІЯ** - душевне переживання, почуття, хвилювання.

**ЕСКАЛАЦІЯ КОНФЛІКТУ** - загострення протистояння, при якому наступні руйнівні дії сторін з кожним кроком посилюють свою інтенсивність.

**ЕТИКА** - норми поведінки, мораль якої-небудь суспільної групи.

**ЖАРТОН** - мова якоїсь соціальної чи професійної групи, що відрізняється від загальнонародної названістю специфічних слів і виразів, властивих цій групі.

**ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТУ** - закінчення, припинення розвитку конфлікту з різних причин.

**ЗСОВУВАНИЙ КОНФЛІКТ** - конфлікт, який виникає на хибній основі за умов приховування справжніх причин.

**ІНДИВІДУАЛЬНІСТЬ** - окрема особа як носій індивідуальних властивостей, певних характерних ознак і рис.

**ІМІДЖ** - це образ, який ми створюємо своєю подобою, своєю зовнішністю та поведінкою з метою емоційно-психологічного впливу.

**ІНСТИТУЦІОНАЛІЗОВАНИЙ КОНФЛІКТ** - конфлікт, в якому визначені норми і правила проведення боротьби та існують чіткі механізми його завершення.

**ІНТЕНСИВНІСТЬ КОНФЛІКТУ** - рівень залучення під час протистояння соціально-емоційного потенціалу його сторін.

**ІНТЕРАКЦІЯ** - організація взаємодії між людьми.

**ІНТЕРЕС** - реальна причина соціальних дій.

**ІНЦИДЕНТ** - формальний привід для починання безпосереднього зіткнення сторін в конфлікті.

**КАТАРСИС** - звільнення від агресивних імпульсів шляхом спрямування їх на усілякі інші об'єкти (супротивники у вигляді дельток, участь у спортивних і інших змаганнях).

**КОМПРОМІС** - стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на певні поступки на заміну таких з боку іншого суб'єкта.

**КОМУНІКАЦІЯ** - повідомлення або передача за допомогою мови якогось змісту, названого в думці.

**КОНКУРЕНЦІЯ** - активне змагання між окремими суб'єктами (конкурентами), які зацікавлені в досягненні однієї і тієї ж мети.

**КОНСЕНСУС** - метод урегулювання соціальних конфліктів (самостійно суб'єктами або за допомогою третьої сторони), який орієнтований на спільне розв'язання проблеми.

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ** - наука, яка вивчає загальні закономірності виникнення, розвитку та завершення конфліктів.

**КОНФЛІКТ** - прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч, які відтворюються в протистоянні сторін.

**КОНЦЕПЦІЯ** - система взаємопов'язаних поглядів та певне явище.

**КРИЗА** - різке загострення (економічних, соціально-політичних та інших) протиріч, наслідком якого порушуються стабільність та нормальний розвиток суспільства.

**ЛАТЕНТНИЙ КОНФЛІКТ** - конфлікт, який характеризується відсутністю зовнішніх (відкритих) дій суб'єктів один проти одного.

**МАРГІНАЛЬНИЙ** - який не має великого значення.

**МЕЖІ КОНФЛІКТУ** - зовнішні структурно-динамічні боки конфлікту: суб'єкти (кількість основних учасників); просторові (територія, на якій відбувається конфлікт); термінові (тривалість конфлікту).

**МІМІКРІЯ** - властивість людини приховувати, маскувати свої погляди, пристосовуватися таким чином до обставин.

**МОТИВИ** - сукупність зовнішніх та внутрішніх умов, які спонукають суб'єктів діяти з певною метою.

**НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ КОНФЛІКТУ** - фізичне (географічні, кліматичні, екологічні та інші чинники) та соціальне (певні соціальні умови, в яких розвивається конфлікт) оточення протистояння.

**НАСИЛЛЯ** - застосування суб'єктом конфлікту різноманітних форм примусу відносно інших учасників протистояння.

**НЕПРАВИЛЬНО ПРИПИСУВАНИЙ КОНФЛІКТ** - конфлікт, в якому справжній "винуватець" (суб'єкт) конфлікту знаходиться "за ланцюжками", протистояння, а до конфлікту залучаються особи, що не мають безпосереднього відношення до нього.

**НЕСПРАВЖНИЙ КОНФЛІКТ** - конфлікт, в якому суб'єкти сприймають ситуацію як конфліктну, хоча реальних причин для протистояння немає.

**ОБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ** - конкретна причина, мотивація, рушійні сили конфлікту (саме те, через що виникає конфлікт).

**ОБРАЗ** - зовнішній вигляд кого-, чого-небудь.

**ОПОНЕНТ** - особа, яка заперечує кому-небудь у публічній бесіді, на диспуті; супротивник у суперечці.

**ПЕРМАНЕНТНИЙ** - який триває безперервно, постійно.

**ПОЗИЦІЯ В КОНФЛІКТІ** - ставлення суб'єкта до елементів конфліктної ситуації, яке проявляється у відповідній поведінці та вчинках.

**ПОПЕМИКА** - аргументоване обговорення будь-яких проблем.

**ПОСЕРЕДНИЦТВО** - процес, який сприяє міжособистісним, міжгруповим та міждержавним переговорам.

**ПОТЕНЦІЙНИЙ КОНФЛІКТ** - ситуація, в якій існує реальна основа для виникнення конфлікту, але жодна з сторін в силу тих чи інших причин (наприклад, через відсутність інформації) не усвідомлює загрозу конфлікту.

**ПОТРЕБА** - нестача чогось, якнай необхідного для підтримання життєдіяльності індивіда, соціальної групи, суспільства в цілому.

**ПРЕДКОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ** - зростання соціальної напруженості у стосунках між потенційними суб'єктами конфлікту, яке породжується певними протиріччями.

**ПРЕДМЕТ** - логічне поняття, що становить зміст думки, пізнання.

**ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ** - проблема, яка об'єктивно існує, або уявляється сторонами протистояння і є причиною незгоди між ними.

**ПРИСТОСУВАННЯ** - стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка спрямована на зменшування своїх прагнень та прийняття позиції опонента.

**ПРОТИРІЧЧЯ** - взаємодія протилежних сторін об'єкта або систем, які вилучають одна одну, та поряд з цим знаходяться у внутрішній єдності і виступають джерелом самопосування та саморозвитку.

**РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ** - усунення протиріч, які призводять до конфлікту, та нормалізації стосунків між супротивниками.

**СПІВРОБІТНИЦТВО** - стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на спільний пошук варіанта розв'язання протистояння, щоб задовольнити інтереси всіх сторін.

**СПІР** - словесне змагання, обговорення чогось, при якому кожний відстоює свою думку, свою правоту.

**СПІРНА СИТУАЦІЯ** - відмінність в поглядах, розбіжність у сприйнятті та оцінках тих чи інших подій.

**СТИЛЬ** - сукупність прийомів, характерних рис якої-небудь діяльності, поведінки, методу роботи; характерна манера поводити, орієнтуватися, поводитися.

**СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ** - установка, орієнтація суб'єкта (особистості або групи) на певні форми поведінки в конфліктній ситуації.

**СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ** - сукупність певних стійких елементів конфлікту, які утворюють цілісну систему.

**СУБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ** - активна сторона, яка здатна утворити конфліктну ситуацію і впливати на перебіг подальших подій залежно від своїх інтересів.

**СУПЕРНИЦТВО** - стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, яка орієнтована на нав'язування іншій стороні найкращого для себе варіанту розв'язання протистояння.

**СУРЖИК** - безсистемне послідовне окремих елементів двох або більш мов у розмовній практиці.

**ТРЕНІНГ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ** - вид соціально-психологічних вправ, які спрямовані на розвиток настанов, необхідних для успішного спілкування в умовах професійної діяльності.

**ТРИВАЛІСТЬ КОНФЛІКТУ** - певний термін, протягом якого не відбувається якісних змін в об'єкті конфлікту, складі його основних учасників та характері їх взаємодії.

**УНІКНЕННЯ** - стратегія поведінки суб'єкту в конфлікті, яка орієнтована на позицію недіяльності щодо його розв'язання.

**УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ** - цілеспрямований вплив або на усунення причин, що спричиняють конфлікт, або на поведінку суб'єктів конфлікту, або на рівень конфліктності в стосунках між сторонами.

**УРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ** - усунення протиріччя між сторонами конфлікту із залученням третьої сторони.

**УСУНЕННЯ КОНФЛІКТУ** - дія, внаслідок якої ліквідується основні елементи конфлікту.

**ФУНКЦІЯ КОНФЛІКТУ** - певна сукупність соціальних наслідків конфліктних стосунків, які мають різну спрямованість та різноманітні форми прояву.

ДЕНИСЕНКО ПРИНА ДМИТРІВНА

кандидат філософських наук,  
доцент кафедри політології та соціології  
факультету психології та соціології  
Харківського державного педагогічного  
університету ім. Г.С. Сковороди

КОВАЛЬОВА ПРИНА ОЛЕКСАНДРІВНА

кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри педагогіки факультету психології  
Харківського національного університету  
ім. В.Н. Каразіна

## КОНФЛІКТ ТА СПІЛКУВАННЯ: ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ СУЧАСНОГО ПЕДАГОГА

Відповідальний за випуск - проф. Л.С. Нечепоренко

Здано до набору 22.08.2001. Підписано до друку 10.09.2001.  
Планір офсетний. Друж офсетний. Гарнітура Times New Roman.

Ум. друк. арк. 6,25. Ум. вид. арк. 7,5.

Зам. КП 08/2001. Наклад 300 прим.

Видавництво "КОНСТАНТА"

61145 м. Харків, вул. Космічна, 26, к. 113.

Тел. (8-0572) 17-55-21, 30-36-88