

Список використаних джерел:

1. Біленко В.І. Українська символіка. Патріотичне виховання на уроках інформатики *Інформатика в школах України*. 2015. № 12,
2. Закон України «Про освіту». Стаття 56. 3 абз.: URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1060-12/print1433770101413150> (дата звернення 25.01.2023).
3. Зубцова Ю.Є. Соціально-психологічні фактори патріотичного виховання молодших школярів: URL: <http://vuzlib.com/content/view/247/84/> (дата звернення 25.01.2023).
4. Качур М.М. Поняття «патріотизм» в українській науковій педагогічній думці. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2013. №6(32). С.54-60.
5. Конституція України. Ст.15.: URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80/print1433770101413150> (дата звернення 27.01.2023).
6. Кротюк В.А. Сучасні концепції дослідження патріотизму. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія. Харків: Право, 2013. №5(19). С.52-58.
7. Новий тлумачний словник української мови (у 4 томах) / Укладачі В. Яременко, О. Сліпущко. Київ: Аконіт, 1999. Т.3. 910 с. ISBN 966-7173-02-X.
8. Офіційний веб-сайт Національної організації скаутів України: URL: <http://www.ukrscout.org> (дата звернення 27.01.2023).
9. Петронговський Р.Р. Теорія і практика формування патріотизму старшокласників: Монографія / за ред. проф. М.В. Левківського. Житомир: Полісся, 2003. 220 с.
10. Тимошенко О.М. Національна ідея як головний фактор національного відродження України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філософ. наук : спец. 09.00.05. Історія філософії. Київ: 2000. 16 с.
11. Яремчук С.Я. Шляхи завершення трансформації українського суспільства. *Вісник Львівського університету. Серія соціологія*. 2010. Вип.4. С.155-164.

ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ І ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ ПІД ЧАС НАВЧАННЯ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-300-2-28>

Ольга ПРОКОПОВА

кандидат педагогічних наук, доцент
Заклад вищої освіти «Подільський державний університет»
e-mail: olhaprokorova75@gmail.com

Світлана НОВАК

спеціаліст вищої категорії, викладач іноземної мови, латинської мови,
Відокремлений структурний підрозділ «Кам'янець-Подільський фаховий коледж
Закладу вищої освіти «Подільський державний університет»
e-mail: Novaksveta@gmail.com

Вступ. Сьогодні кожен може зіткнутися з різницею у поглядах, переконаннях та інтересах оточуючих. Такі розбіжності, спричинені взаємодією з іншими, можуть призвести до конфлікту. Невід'ємною частиною студентського життя є міжособистісні конфлікти, які є суперечністю, зіткненням різноспрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів, виражених у загостреній, жорсткій формі. Залежно від методу вирішення розрізняють продуктивні (конструктивні) та деструктивні конфлікти. Можливостями для вирішення конфліктних ситуацій можуть бути: співпереживання, «арбітр», двосторонній аналіз, тимчасова розлука, ультиматум, придушення, жарт, компроміс.

Як правило, слово «конфлікт» сприймається більшістю людей негативно. Однак конфлікт має необхідний характер, оскільки пошук позитивного рішення передбачає інтелектуальні зусилля, пов'язані з аналізом причин його виникнення та подоланням суперечностей, що виникли між людьми.

Оскільки студентська група складається з молодих людей, слід враховувати вікові особливості цієї категорії, які роблять їх схильними до конфліктів. Однією з найскладніших фаз у формуванні студентського колективу та в житті будь-якого студента є початкова фаза.

На цьому етапі студенти погано керуються специфікою студентського життя, не знають, як взаємодіяти один з одним, і координують зусилля для вирішення різних проблем. Вступ до вищої освіти – складний процес. У групі серед першокурсників відбувається процес самоствердження. На цей момент на її командування сильно впливає темперамент, риси особистості та рівень виховання. Прагнення до незалежності, індивідуальності, оригінальності проявляється. На цьому етапі коло спілкування учнів докорінно змінюється, існує гостра потреба належати до групи (третя фаза піраміди А. Маслоу).

Недостатнє врахування викладачами психологічних особливостей студентів під час навчально-виховного процесу нерідко призводить до невиправданих нервово-психічних проблем молоді. Це вимагає здійснення конкретних заходів щодо профілактики негативних явищ в студентських колективах, своєчасного вирішення міжособистісних суперечностей і конфліктів. Адже під час навчання і спілкування студенти стикаються з багатьма проблемами, що зумовлюють зовнішні суперечності. Такі конфліктні переживання завжди пов'язані з сильним негативно забарвленим емоційним напруженням, відчуттям внутрішнього дискомфорту. Тривале емоційне напруження негативно позначається на результатах навчання студентської молоді та нерідко призводить до різних форм агресивної поведінки, спрямована на інших.

Виклад основного матеріалу. Як складне соціальне явище, конфлікт характеризується багатьма параметрами. Найважливішими з них є його суть, структура, причини та динаміка конфлікту.

Огляд конфліктологічних досліджень дозволяє виділити філософські, соціологічні та психологічні традиції конфліктологічних досліджень як найбільш значущі (з точки зору тривалості існування та кількості робіт). Їх аналіз дає змогу уточнити визначення конфлікту та межі його проблемної зони, розширити розуміння природи конфліктів та описати їх феноменологію.

Поняття конфлікту є частиною науки та повсякденної свідомості. Аналіз змісту поняття конфлікту показує, що в науці він використовується для позначення широкого кола явищ від внутрішньоособистого до соціального рівня. Він використовується в різних контекстах, а також у метафоричному значенні.

Поняття конфлікту використовується різними науковими дисциплінами і ототожнюється з різними явищами. Класифікації конфліктів зазвичай підкреслюють їх багаторівневність. У той же час, широта теми ускладнює правильне визначення конфлікту, який є актуальним для всіх його типів. Аналіз та порівняння різних визначень конфліктів дозволяє виділити такі характеристики, як біполярність, активність щодо подолання суперечностей, суб'єктивність (наявність суб'єкта чи суб'єктів як носіїв конфлікту) як незмінних. Присвоївши інваріантні характеристики конфлікту, ви можете накласти обмеження на сферу його предметної області. Конфлікт – це біполярне явище (протиставлення двох принципів), яке виявляється в дії сторін на подолання суперечностей, а сторони представлені одним або кількома активними суб'єктами.

Конфлікт (соціальний) – це відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризуються їх протистоянням на основі протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок тощо).

Для того, щоб зрозуміти суть конфлікту, важливо виділити його основні риси та сформулювати необхідні та достатні умови для його виникнення. Здається, достатньо вказати на дві такі особливості.

1. Конфлікт завжди виникає з протилежних мотивів або суджень. Такі мотиви та судження є передумовою виникнення конфлікту.

2. Конфлікт (соціальний) – це завжди протистояння між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується взаємною шкодою (моральною, матеріальною, фізичною, психологічною тощо).

На підставі вищевикладеного можна сформулювати необхідні та достатні умови для виникнення (початку) конфлікту.

Необхідними та достатніми умовами виникнення (початку) соціальних конфліктів є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежних мотивів або суджень, а також стан конфронтації між ними.

Визначення основних структурних елементів соціального конфлікту.

Конфліктуючі сторони є суб'єктом соціальної взаємодії, які перебувають у конфліктному стані або явно чи неявно підтримують конфліктуючі сторони.

Предметом конфлікту є те, що викликає конфлікт.

Образ конфліктної ситуації відображає тему конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії.

Мотиви конфлікту – це внутрішні спонукальні сили, що заганяють суб'єктів соціальної взаємодії у конфлікт (мотиви з'являються у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

Позиції конфліктуючих сторін – це те, що вони пояснюють одна одній в ході конфлікту або в процесі переговорів.

Стійкість особистості до конфліктів є специфічним проявом психологічної стійкості. Це розглядається як здатність людини оптимально організувати свою поведінку у складних ситуаціях соціальної взаємодії та безконфліктно вирішувати проблеми, що виникли у стосунках з іншими людьми. Як різновид психологічної стійкості, протидія конфліктам має свою структуру, яка включає емоційні, довільні, когнітивні, мотиваційні та психомоторні компоненти.

Поняття «студент» перекладається з латинської як працьовитий, відданий, тобто той хто має бажання володіти знаннями. Водночас, поняття «студент» містить значення особистих якостей людини, її індивідуальності, її бажання працювати [1]. Студента, як особистість певного віку, після статевого дозрівання та як людину, яка ще формується, можна охарактеризувати з трьох точок зору:

1) психологічний, який допомагає охарактеризувати сукупність психологічних процесів, станів та рис особистості. Важливим аспектом з психологічної сторони є психічні властивості, індивідуальні якості людини, наприклад цілеспрямованість, темперамент, характер, навички. Процес проходження психічних процесів, поява психічних станів та ідентифікація психічних утворень залежать від індивідуальних особливостей. Однак, аналізуючи особистість конкретного учня, необхідно звертати увагу на особливості та унікальність цієї особистості, її психічні процеси та стани.

2) соціальні, де можна побачити аналіз міжособистісних стосунків, якостей, що виникають внаслідок належності учня до певної соціальної групи, національності тощо.

3) біологічний, з урахуванням типу вищої нервової діяльності, будови аналізаторів, безумовних рефлексів, інстинктів, фізичної сили, тіла, рис обличчя, кольору шкіри, очей, зросту та ін. Ці аспекти є загальними для більшості випадків, заздалегідь визначених за спадковістю та вродженими тенденціями як особистості, але в певних межах вони деформуються під впливом життєвого клімату [1].

Вивчення трьох аспектів разом виявляє якості та здібності студента як особистості, його вік та його особисті особливості. Наприклад, якщо підійти до студента як до людини певного віку, він буде характеризуватися найменшими значеннями латентності реакцій на прості, комбіновані та вербальні сигнали, оптимумом абсолютної та диференціальної чутливості аналізаторів, найбільша пластичність у формуванні складних психомоторних та інших навичок. Все це можна порівняти з іншими віковими групами, тоді як при порівнянні в підлітковому віці спостерігається найвища швидкість роботи пам'яті та зміна уваги, вирішення словесно-логічних задач тощо. Такі порівняння показують, що вік учнів характеризується досягненням найвищих «пікових» балів на основі всіх попередніх процесів біологічного, психологічного та соціального розвитку. Усі фази розвитку особистості студента в процесі становлення статусу студента в особистості можна розділити на три фази, кожна з різними особистими установками та цілями. При аналізі особистості студента від 18 до 20 років є віком найбільш активного розвитку морально-естетичних почуттів, встановлення та стабілізації ряду основних рис характеру [2]. Іншим важливим моментом є той факт, що в цьому віці відбувається процес засвоєння цілого комплексу соціальних ролей дорослих: цивільних, професійних, трудових та ін. У цій віковій групі можна побачити передумови «економічної діяльності», серед яких демографи розглядають процес залучення людини до самостійної виробничої діяльності, трудової діяльності. Вирішальним моментом для розвитку особистості та особистості в цей час є також момент заснування власної родини. Модернізація мотивації, всі аспекти системи ціннісної орієнтації, з одного боку, і повноцінне створення спеціальних навичок завдяки професіоналізації, з іншого боку, надають цьому віку максимальне значення і «центральність» освітнього періоду характеру та інтелекту, що призводить до формування особистості в цілому. Крім того, цей період вважається часом спортивних рекордів, початком мистецьких, технічних та наукових досягнень.

У студентському віці також можна визначити встановлення оптимуму для розвитку розумової та фізичної сили. Однак часто можна помітити «розрив» між цими можливостями особистості та їх реалізацією в реальності. Зі збільшенням обчислювальних зусиль у творчих можливостей, інтелектуальних та фізичних сил, які поєднуються з досягненням максимальної зовнішньої привабливості, з'являється «мінус медалі» [4]. Ця «сторона» часто вказує на те, що процес нарощування сили триватиме «вічно», оскільки найкраще в житті ще попереду, і всього, про що думають і бажають, можна легко досягти.

У той же час не можна забувати, що період навчання в університеті збігається з другим періодом підліткового віку, або іншими словами, з першим періодом зрілості, який характеризується складністю формування особистісних якостей індивідуальна. Ця ситуація повністю проаналізована в роботах таких учених, як Б.Г. Ананьєв, О.В. Дмитрієв, І.С. Конг. Цей період розглядається як посилення свідомих поведінкових мотивів. Якості, яких повністю не вистачало у старшій школі, – прихильність, цілеспрямованість, наполегливість, незалежність, ініціативність, здатність керувати собою – формуються і утверджуються [4].

Крім того, цей період відзначається підвищеним інтересом до моральних проблем сучасного світу. Соціологи в галузі психології та фізіології розвитку говорять, що здатність людини свідомо контролювати свою поведінку у віці 17-19 років навряд чи можна назвати повною. Часто можна помітити невмотивований ризик, неможливість передбачити наслідки особистих вчинків, які не завжди ґрунтуються на цінних мотивах.

Молодість – це час самоаналізу та самооцінки. Самооцінка створюється шляхом порівняння ідеального Я з реальним. Однак ідеальне «я» ще не встановлене і часто може бути випадковим, а справжнє «я» ще не повністю оцінено самою людиною. Таке об'єктивне протиріччя в розвитку особистості молоді людини може призвести до внутрішньої боротьби та невпевненості в собі, що згодом призводить до зовнішньої агресивності, хвастоців чи відчуття невпевненості у навколишньому середовищі [1].

На думку Є.Х. Еріксона, підлітковий вік ґрунтується на кризі ідентичності, яка складається з низки соціальних та індивідуально-особистісних рішень, ідентифікацій та самовизначення. Якщо людина певного віку не вирішить цих проблем, у неї складеться неадекватна ідентичність, розвиток якої може відбуватися у чотирьох основних напрямках [6]:

- 1) заперечення психологічної близькості, відмова від близьких міжособистісних стосунків;
- 2) відсутність правильного почуття часу, заперечення здатності ставити цілі в житті, поява внутрішнього страху перед дорослішанням та зміною початку життя;
- 3) недостатня обізнаність щодо продуктивних, творчих здібностей особистості, небажання та невміння використовувати особисті внутрішні ресурси, а також неможливість обрати той чи інший вид діяльності;
- 4) створення «негативної ідентичності», заперечення особистого самовизначення та формування негативних образів для наслідування.

Є.Х. Еріксон найчастіше працював з клінічними даними і не хотів кількісно оцінювати описані явища. Канадський психолог Джеймс Марша заповнив порожнечу Еріксона в 1966 році, назвавши чотири етапи розвитку ідентичності, які він міг виміряти зі ступенем професійного, релігійного та політичного самовизначення молоді людини.

1. «Невпевнена, нечітка ідентичність» базується на тому, що людина ще не сформувала для себе чітких переконань, не вибрала професію і не потрапила в процес кризи ідентичності.

2. «Рання, передчасна ідентифікація» виникає внаслідок того, що особа приєднується до відповідної системи відносин, але процес відбувається не на прохання самої особи, а через зовнішній тиск, що прищеплює думки людей, приклад або інші Чужий авторитет.

3. Етап «мораторію» виникає тоді, коли людина опиняється в нормативній кризі самовизначення і знаходиться в процесі вибору з численних можливостей розвитку своєї особистості, єдиних, до яких він згодом може особисто звернутися.

4. «Досягнута зріла ідентичність» виникає внаслідок того, що кризовий процес лежить у минулому, індивід дистанціювався від процесу самопошуку і пішов шляхом практичної самореалізації [8].

Американський психолог Моріс Розенберг (1965) вивчив понад 5000 старшокласників (від 15 до 18 років) і дійшов висновку, що для підлітків з низькою самооцінкою характерна загальна нестабільність уявлень про себе і думок про себе. Швидше за інших вони хочуть «закритись» від інших і показати решті світу іншу людину – «зображеного мене». З такими твердженнями, як «Я часто граю, щоб справити враження на людей» або «Я часто ношу «маску» перед людьми», молоді люди з незначною особистою повагою погоджуються в шість разів частіше, ніж люди з високим рівнем поваги [3].

Однак, процес вступу до вищого навчального закладу, процес становлення студентом як студента, формує впевненість у власних силах та особистих навичках та допомагає відродити надію на повноцінне та цікаве життя, пов'язане з тісною взаємодією з іншими. Водночас на 2-му та 3-му курсах найчастіше виникає питання про правильність рішення обраного навчального закладу та про професійне заняття. Наприкінці 3-го курсу питання про професійне особисте визначення особистості було повністю роз'яснено. Однак на практиці такі випадки можна зустріти, якщо протягом цього періоду в майбутньому прийматимуться рішення щодо виключення можливості роботи у спеціалізованій галузі. Дослідження В.Т. Лісовського показали, що лише 64% старших студентів чотирьох найбільших університетів чітко вирішили для себе, що їх майбутня професія обрана правильно та відповідає їх особистим нахилам та бажаним цілям. Часто настрої студентів змінюються – від захоплених протягом перших шести місяців навчання в університеті до скептичних щодо визнання режиму в університеті, його системи викладання, окремих викладачів, соціальної атмосфери, колективу тощо [9].

У процесі життя кожна людина неодноразово стикається з різними типами конфліктів. У нас є бажання досягти певної мети в чомусь, але ціль виявляється важкою для досягнення.

Ми засмучені, нам не вдається, і ми готові звинуватити всіх, хто нас оточує. І люди навколо нас, незалежно від того, родичі, друзі чи однокласники вважають, що ми самі відповідаємо за свої невдачі. Або ми неправильно сформулювали ціль, або засоби для її досягнення були невдало підібрані, або ми не змогли правильно оцінити поточну ситуацію та обставини, які заважали нам це зробити. Виникає взаєморозуміння, яке поступово переростає в незадоволення. Виникає атмосфера невдоволення, соціальної та психологічної напруженості та конфлікту. Вирішити це самостійно непросто завдання.

Студентська група – це мала група відповідно до концепцій сучасної соціальної психології. Г.М. Андреева визначає у своєму підручнику «Соціальна психологія» так: «Під малою групою розуміють малу групу, члени якої об'єднані спільною соціальною діяльністю і перебувають у безпосередньому особистому спілкуванні, що складає основу для розвитку емоційних стосунків, групи норми та групові процеси» [7].

Виходячи з цього, студентська група є соціально-психологічною одиницею в суспільстві та колективом зі своїми психологічними особливостями та конкретними стосунками. Студентська група має всі ознаки, що характеризують малі групи в соціальній психології: розмір, автономія, ціль групи, колективізм, диференціація та структура.

Як соціальна група, студентська група характеризується не лише формальними, але також неформальна структура, заснована на соціальних та психологічних зв'язках між її членами. Формальну структуру групи очолюють куратор та декан. Психологічний клімат у групі і, відповідно, результати багато в чому залежать від них.

Психологічно компетентний куратор – це не тільки успішний педагог-практик, який знає, як застосовувати психологічні методи у своїй діяльності, але й викладач з розвиненим теоретичним мисленням, що полягає у створенні та подальшому збагаченні теорії взаємовідносин між студентами та викладачем студентів [7]. Знання та методи формування клімату в групі мають помітний вплив на успішність її членів. Вчитель повинен індивідуалізувати стосунки з урахуванням його схильностей та нахилів, його вроджених індивідуальних психологічних та функціональних здібностей.

Місце студента в структурі студентської групи визначається рівнем показаного результату та його особистими якостями, найважливішу роль відіграє соціальна спрямованість особистості, темперамент, структура поведінки, зовнішність. і загальний рівень культури. На основі прояву цих характеристик у групі формується неформальна структура та виділяються такі основні соціально-психологічні типи: лідер, керівник, послідовник, ізольований, спостерігач, ізгой. Кожен студент у групі займає певне місце або посаду, що відповідає конкретній поведінці, виробленій у цій соціальній групі або ролі. Роль – це рецепт, який потім перетворюється на конкретну, реальну поведінку. Невідповідність особливостей особистості людини та ролі, яку вони повинні виконувати в групі, призводить до емоційного стресу, стресу і, як результат, конфлікту [2].

Перш ніж розглянути механізм виникнення конфліктів у студентській групі, я хотів би надати визначення поняття «конфлікт». Д. Майерс визначає конфлікт як «усвідомлену несумісність дій та цілей». А.Г. Ковальов розглядає конфлікт як явище міжособистісних та групових відносин, що проявляється у конфронтаціях. Загалом можна сказати, що конфлікт – це зіткнення протилежних цілей, інтересів, позицій, думок і поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії. У центрі одного конфлікту мається на увазі ситуація, яка включає або суперечливі позиції сторін, або суперечливі цілі або засоби досягнення цих умов за цих умов, або невідповідність інтересів та бажань опонентів.

Дуже важливо знати саме причину конфлікту.

Причини поділяються на:

- об'єктивні (природне зіткнення інтересів людей протягом життя; слабкий розвиток правових та інших нормативних процедур вирішення суперечок; відсутність життєво важливих матеріальних благ);
- організаційно-управлінська (невідповідність організаційної структури вимоги діяльності; поганий зв'язок між організацією та зовнішнім середовищем; невідповідність працівника займаній посаді; прийняття неправильних управлінських рішень);
- соціально-психологічний (спотворення інформації в процесі спілкування; незбалансована рольова взаємодія людей; різні методи оцінки результатів діяльності та особистості один одного).

Дослідник Г.І. Козирев визначає дві основні причини конфлікту в студентській групі. Перша причина – нерозуміння однією людиною іншої (нерозуміння). Це пов'язано з різними уявленнями про об'єкт, факт, явище тощо. Друга причина конфлікту – міжособистісна несумісність, яка виявляється у взаємній антипатії, заснованій на невідповідності соціальних установок, ціннісних орієнтацій, інтересів, мотивів, характерів, темпераментів та психофізичних реакцій.

У центрі суперечливих одногрупників є такі причини:

- соціально-психологічна несумісність;

- морально-етичне обґрунтування цінностей і норм, що панують у студентській групі та не є спільними для особистості;
- протилежні ціннісні орієнтації здобувачів;
- соціально-економічна нерівність здобувачів у групі;
- зіткнення протилежних ідеологій та релігій.

Зрозумівши причини конфлікту, ми можемо знайти способи їх вирішення. Д. Майерс виділяє наступні стратегії: «Контакт, співпраця, спілкування, умиротворення».

У вирішенні конфлікту обов'язково беруть участь обидві сторони. Л.А. Козер у своїй праці «Кінець конфлікту» пише: «Кінець всіх видів конфліктів передбачає взаємну активність суперників. Тому цей процес не можна трактувати як одностороннє нав'язування волі сильнішого партнера слабшому один».

Існують різні принципи, згідно з якими можна вирішити конкретну конфліктну ситуацію. Перший принцип – вирішення конфлікту з урахуванням його цілей. Надзвичайно важливо швидко визначити цілі конфліктуючих сторін і провести чітку межу між характеристиками взаємодії людини та бізнесу. Коли особисті цілі є домінуючими, доцільно застосовувати початкові заходи педагогічного впливу на опонента, щоб встановити певні суворі вимоги. Якщо один із опонентів посідає вищі місця щодо іншого, йому слід повідомити про необхідність дотримуватися певних норм поведінки. Другий принцип – вирішення конфліктів з урахуванням емоційних станів. Якщо конфлікт набув емоційного характеру і супроводжується бурхливими реакціями, доцільно на конкретних прикладах показати, як висока напруженість впливає на ефективність роботи, як опоненти втрачають об'єктивність і як зменшується їх критичність. Іншими словами, пояснювальна бесіда потрібна в спокійній, конфіденційній атмосфері. Третій принцип – вирішення конфлікту з урахуванням особливостей його учасників. У цьому випадку необхідно зрозуміти особливості особистості кожної людини, перш ніж приступати до вирішення конфлікту. Це не тільки допомагає правильно зрозуміти мотиви поведінки, але і вибрати правильний тон у спілкуванні при вирішенні конфлікту.

Отже, конфлікти в групах студентів негативно впливають на показники успішності учнів та всієї групи, погіршується психофізичний та духовний стан, спостерігається порушення біологічного режиму організму, подразнення та нервові зриви з'являються. Кожному з нас важливо навчитися мінімізувати конфліктні ситуації та знайти відповідні шляхи виходу з них, не завдаючи шкоди здоров'ю. Проблема мінімізації та вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах вимагає подальшого вивчення та глибокого аналізу цієї неминучої проблеми.

Основні методи діагностики конфліктів:

1. Дескриптивні та аналітичні методи: опис та аналіз конкретних конфліктних ситуацій за схемами, запропонованими дослідником (порівняльно-історичний, системний підхід, логічний аналіз тощо).

2. Експериментальні дослідження конфліктів. Для вивчення конфліктної взаємодії в лабораторному середовищі використовуються ділові завдання, пов'язані з розподілом загальних ресурсів або необхідністю їх спільного виконання.

Можна виокремити наступні діагностичні методи опитування:

– діагностування конфліктів на особистому рівні: більшість методів створені в рамках предметно-позитивної методології (очевидно, це тому, що більшість із них засновані на методах із соціальної психології – тести, соціометрія).

– діагностування конфліктів на міжособистісному рівні. Зазвичай для цього використовується традиційний метод соціометрії (зазвичай у формі опитування).

Після діагностики групи важливим є процес вирішення конфліктів між учнями. Запобігання конфліктам вимагає менше зусиль, грошей та часу та усуває катастрофічні наслідки.

Доцільність запровадження тактики прогнозування ґрунтується на тому, що прогнозування конфлікту є обґрунтованим припущенням про можливість його виникнення. Чим глибше і надійніше прогнозована діяльність суб'єктів освітнього процесу, тим ефективніша стратегія запобігання конфліктам.

Тактика підтримки передбачає спільні профілактичні заходи учня та учня у випадку фактичного та потенційного конфлікту, в яких вони покладаються на потенціал учня та спільно знаходять відповідні методи та прийоми для запобігання конфлікту.

Тактика освітньої підтримки передбачає використання певних її видів, підтримку, емпатичне слухання та співучасть у спілкуванні.

Тактика автотренінгу спрямована на оволодіння методами розслаблення, саморегуляція, самогіпноз, самокерування.

Використання цієї тактики допомагає керувати емоціями, знімати напругу та страхи та оновлювати робочу силу, щоб уникнути конфліктів. Тактика стимулювання спрямована на активізацію сфери мотивації вчителя. Ця тактика виділяється на основі освітнього стимулювання, яке лежить в основі запобігання конфліктам, оскільки поєднує досвід учнів, тобто їхні інтереси, бажання, прагнення, зі знаннями та досвідом викладачів. Тактика спрямована на стимулювання прагнення до пошуку та дій. Тому студентам, які схильні до емоційних помилок у власній діяльності, доцільно надати різні види підтримки (С. Коломійченко), включаючи допоміжну допомогу, яка включається в конкретні заходи, що попереджають тривогу та виникнення розладів та неминуче призведе до конфлікту. Щоб зменшити страх студента і таким чином запобігти виникненню конфліктів, варто намагатися приділяти їм менше уваги, щоб заспокоїтися та зосередитися. У групі повинен бути створений сприятливий мікроклімат, який сприяє розвитку впевненості в собі учнів та долає страх перед негативними ціннісними судженнями з боку вчителя. Для цього слід уникати імперативних наказів. Створення об'єктивних умов для запобігання деструктивним конфліктам у навчальних закладах забезпечує справедливий і прозорий розподіл матеріальних та духовних благ, нагород, премій, заохочень тощо. Розробка правових та інших регуляторних процедур для вирішення типових доконфліктних ситуацій. До суб'єктивних заходів належать: оволодіння психологічними прийомами та навичками безконфліктного спілкування; володіння навичками саморегуляції у складних конфліктних ситуаціях; оволодіння знаннями, навичками та вміннями розуміти конфліктні гени (слова, дії чи їх відсутність, поведінкові дії чи поведінка в цілому, що може призвести до конфлікту), спілкування та усвідомлення власних генів конфлікту; оволодіння можливостями трансформації, а не ескалацією конфліктного спілкування; зняття особистих конфліктів та форм конфліктів та стереотипів поведінки; навчання правильній (доречній, конструктивній) поведінці в складній, суперечливій ситуації до конфлікту або в конфліктній ситуації; опануйте знання та вміння запобігати руйнівним наслідкам конфлікту. Щоб зменшити страх студента і таким чином запобігти виникненню конфліктів, намагайтеся приділяти їм менше уваги, щоб заспокоїтися та зосередитися. У класі повинен бути створений сприятливий мікроклімат, який сприятиме розвитку впевненості в собі учнів та долатиме страх перед негативними ціннісними судженнями з боку вчителя. Для цього слід уникати імперативних наказів.

Зупинимось на подіях, які доречно використовувати або створювати для вирішення конфлікт

Створення об'єктивних умов для запобігання деструктивним конфліктам у навчальних закладах забезпечує справедливий і прозорий розподіл матеріальних та духовних благ, нагород, премій, заохочень тощо. Розробка правових та інших регуляторних процедур для вирішення типових доконфліктних ситуацій. Важливим аспектом запобігання конфлікту є вибір стилю поведінки в процесі конфліктної взаємодії, який являє собою серію взаємоспрямованих взаємодій. У ході останнього учасники взаємодії використовують різні прийоми та прийоми впливу на партнера, деякі з яких характерні для кооперативної або конкурентної взаємодії, а останні можуть використовуватися в будь-якому контексті.

Творчий метод візуалізації. Цей метод можна використовувати для з'ясування причин конфлікту та визначення стратегії поведінки на майбутнє. Необхідно подумки простежити весь конфлікт і повернутися до його витоків, щоб визначити причину його виникнення. Відійдіть від негативних емоцій і обговоріть у конфліктному діалозі причини конфлікту та його можливі наслідки.

Раціонально-інтуїтивний метод. Цей метод передбачає включення інтуїції людини у вирішення конфліктної ситуації. Цей метод можна рекомендувати тим, хто вибирає неефективні стилі поведінки – конкуренцію, компроміс, уникнення чи адаптацію. Оцінивши обставини виникнення та перебіг конфлікту, стан особистості, її можливі реакції на слова та поведінку опонента, ви можете інтуїтивно вибрати правильну лінію поведінки в конфлікті та налаштуватися на спілкування і робота з противником та розробка раціонального способу вирішення конфлікту.

Картографічний метод вирішення конфліктів. Цей метод передбачає графічне відображення конфліктної ситуації у вигляді карти або схеми, що показує основні складові конфлікту: учасників конфлікту, суб'єкта, результат, умови перебігу і т. д. У цьому випадку кожен із конфліктуючих сторін повинен мати карту свого конфлікту, а потім проаналізувати обидві карти разом. Це дозволить виявити суперечності в думках та поглядах на предмет суперечки, але найголовніше – це знайти спільні моменти, які дозволять у співпраці знайти спільний вихід із конфліктної ситуації. Ще однією перевагою методу є виявлення так званих «підводних каменів» конфлікту, про які не знають протилежні сторони. Їх виявлення та аналіз часто вказують на справжню причину конфлікту та допомагають домогтися його якнайшвидшого завершення. Основним способом запобігання конфліктам у соціально-освітньому процесі є відмова від авторитарної структури управління навчальним процесом, конфліктологічне формування суб'єктів освітнього процесу, а також формування у них культури спілкування.

Висновки. Поняття конфлікту використовується різними науковими дисциплінами і ототожнюється з різними явищами. Класифікації конфліктів зазвичай підкреслюють їх багаторівневість. У той же час, широта теми ускладнює правильне визначення конфлікту, який є актуальним для всіх його типів. Аналіз та порівняння різних визначень конфліктів дозволяє виділити такі характеристики, як біполярність, активність щодо подолання суперечностей, суб'єктивність (наявність суб'єкта чи суб'єктів як носіїв конфлікту) як незмінних. Присвоївши інваріантні характеристики конфлікту, ви можете накласти обмеження на сферу його предметної області. Конфлікт – це біполярне явище (протиставлення двох принципів), яке виявляється в дії сторін на подолання суперечностей, а сторони представлені одним або кількома активними суб'єктами. При аналізі особистості студента від 18 до 20 років є віком найбільш активного розвитку морально-естетичних почуттів, встановлення та стабілізації ряду основних рис характеру. Іншим важливим моментом є той факт, що в цьому віці відбувається процес засвоєння цілого комплексу соціальних ролей дорослих: цивільних, професійних, трудових та ін. У цій віковій групі можна побачити передумови «економічної діяльності», серед яких демографи розглядають процес залучення людини до самостійної виробничої діяльності, трудової діяльності. Вирішальним моментом для розвитку особистості та особистості в цей час є також момент заснування власної родини. Модернізація мотивації, всі аспекти системи ціннісної орієнтації, з одного боку, і повноцінне створення спеціальних навичок завдяки професіоналізації, з іншого боку, надають цьому віку максимальне значення і «центральність» освітнього періоду характеру та інтелекту, що призводить до формування особистості в цілому. Крім того, цей період вважається часом спортивних рекордів, початком мистецьких, технічних та наукових досягнень. У студентському віці також можна визначити встановлення оптимуму для розвитку розумової та фізичної сили. Однак часто можна помітити «розрив» між цими можливостями особистості та їх реалізацією в реальності. Зі збільшенням обчислювальних зусиль у творчих можливостей, інтелектуальних та фізичних сил, які поєднуються з досягненням максимальної зовнішньої привабливості, з'являється «мінус медалі». Ця «сторона» часто вказує на те, що процес нарощування сили триватиме «вічно», оскільки найкраще в житті ще попереду, і всього, про що думають і бажають, можна легко досягти. Місце студента в структурі студентської групи визначається рівнем показаного результату та його особистими якостями, найважливішу роль відіграє соціальна спрямованість особистості, темперамент, структура поведінки, зовнішність. і загальний рівень культури. На основі прояву цих характеристик у групі формується неформальна структура та виділяються такі основні соціально-психологічні типи: лідер, керівник, послідовник, ізольований, спостерігач, ізгой. Кожен студент у групі займає певне місце або посаду, що відповідає конкретній поведінці, виробленій у цій соціальній групі або ролі. Роль – це рецепт, який потім перетворюється на конкретну, реальну поведінку. Невідповідність особливостей особистості людини та ролі, яку вони повинні виконувати в групі, призводить до емоційного стресу, стресу і, як результат, конфлікту.

Основним способом запобігання конфліктам у соціально-освітньому процесі є відмова від авторитарної структури управління навчальним процесом, конфліктологічне формування суб'єктів освітнього процесу, а також формування у них культури спілкування.

Список використаних джерел

1. Булах І.С., Долинська Л.В. Психологічні аспекти міжособистісної взаємодії викладачів і студентів. Навчально-методичний посібник. Київ: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2002. 114 с.
2. Винославська О.В. Психологічні особливості студентської групи. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. №7. С.65-70.
3. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
4. Гірник А. М. Управління конфліктом в педагогічному процесі. *Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: Матеріали конференції*. Київ, Чернівці, 1995. С.337-342.
5. Лисенко-Гелемб'юк К.М. Специфіка міжособистісного конфлікту в юнацькому віці. *Збірник наукових праць: філософія соціологія, психологія*. Івано-Франківськ: Видавництво Плай ЦІТ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2009. Вип. 14. Ч.1. С.298-308.
6. Макачук Н.О. Психологічні особливості проведення аналізу та експертизи конфліктів у студентських групах. *Конфліктологічна експертиза : теорія і методика*. Київ: Т-во конфліктологів України ППППО АПН України, 2003. Вип.3: *Методика конфліктологічної експертизи*. С.50-55.
7. Макачук Н.О. Психологічні характеристики внутрішньоособистісних конфліктів в студентському віці та їх динаміка. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологія*. Київ: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2004. Вип.1(25). С.295-302.
8. Шапар В.Б. Психологічний тлумачний словник. Харків: Прапор, 2004. 640 с.
9. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.