

планувальник завдань та автозавантаження на предмет несанкціонованих дій.

Слідкуйте за новинами про нові кіберзагрози та швидко реагуйте на нові виклики.

### **НАЦІОНАЛЬНА ДИТЯЧА «ГАРЯЧА» ЛІНІЯ**

Аналіз дзвінків щодо небезпеки в Інтернет-мережі

0 800 500 225 (зі стаціонарних)

116 111 (з мобільних)

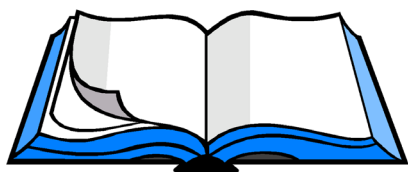
### **Методичні рекомендації**

В розділі використовуються питання для самоаналізу підлітка. Ці питання/ситуації можна обговорювати усно, включити до письмового самоаналізу учнів у зошитах чи роботи у мікрогрупах по 5-7 чоловік з наступним представленням отриманих результатів представником мікрогрупи на загал. Важливим є спільне продукування висновків у роботі. Такі висновки будуть відчуватися як власні міркування учня, а отже в більшій імовірності будуть використовуватися ним надалі на практиці.

### **2.3. Особливості прояву конфліктів у підлітковому віці (автор: Яновська Т.А.)**

<https://doi.org/10.33989/pnpn.1213.c4113>

*У цьому підрозділі Ви:*



– ознайомитися з поняттям «конфлікт» як суспільно-психологічним явищем;

– навчитеся розпізнавати негативні й позитивні сторони конфлікту;

– будете аналізувати види і причини конфліктних ситуацій у підлітковому учнівському колективі;

– пригадаєте, як конфліктні ситуації впливають на стосунки серед людей у колективі.

Кожен день, відвідуючи будь-яке місце на нашій планеті, ви серед оточуючих чуєте слово «конфлікт». У сучасному

суспільстві, в умовах різноманітної діяльності людей, явище конфлікту є одним із найпоширеніших. Упродовж всього історичного розвитку суспільство постійно знаходило привід для того, щоб розпочати ворожнечу між собою. У Найдавніші часи джерелами виникнення конфлікту вважалися неосвіченість та невихованість простих людей, що призводило до порушення норм людських взаємовідносин; війна як соціальне явище, що виявляло причини різних зіткнень; а також державний устрій, який стверджував, що держава є інструментом примирення людей у ньому. В той час, як у Середні віки та епоху Відродження конфліктні ситуації, в основному, носили релігійний характер, в епохи Нового часу та Просвітництва причинами конфліктів вважали соціально-культурні умови і суспільний уклад названих періодів. Починаючи з першої половини ХІХ століття і по теперішній час, в основі виникнення протиріч у суспільстві, лежать його соціальні проблеми, а саме війни, економічні кризи, соціальні революції.

**Конфлікт** у перекладі з латині означає зіткнення або боротьбу між людьми, вороже ставлення одне до іншого в ході різноманітних ситуацій. Такі ситуації вивчає спеціальна наука – конфліктологія, яка підкреслює, що *конфлікт* – це відсутність згоди між двома або більше сторонами (особами), це ситуація, в якій кожна із сторін прагне зайняти позицію, несумісну й протилежну по відношенню до інтересів іншої сторони.



Доречно навести такий вислів: «Конфлікт – це норма життя. Якщо вам здається, що у вашому житті немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс...». Ця фраза належить Чарльзу Ліксону, американському психологові і адвокату з тридцятирічним стажем, і так як пульс є у будь-якої живої людини, то значить й конфлікти у неї існують.

Конфліктні ситуації виникають і будуть виникати всюди й завжди. Навіть якщо міжособистісна взаємодія вибудовується

гармонійно і ґрунтується на взаєморозумінні, малі чи великі зіткнення є неминучими. Для того, щоб протистояння не завдало негативних наслідків, необхідно знати основні стадії розвитку конфлікту, які розкривають етапи його розгортання, що допоможе спрогнозувати розвиток подій.

Розглянемо **стадії конфлікту**:

- *передконфліктна ситуація* – період накопичення незадоволення, фактів і дій, які можуть призвести до конфлікту;
- *ескалація* – наростання конфлікту, загострення протиріч між його учасниками;
- *інцидент* – провокативна дія, що виникла у результаті збігу обставин і зумовила розгортання конфлікту;
- *кульмінація* – найвища точка напруги під час конфлікту;
- *завершення* – стадія розв’язання і виходу з конфлікту;
- *постконфліктна ситуація* – позитивні чи негативні наслідки конфлікту.

Давайте для того, щоб краще зрозуміти суть конфлікту, визначимо його *позитивні і негативні* сторони.

**До негативних сторін конфлікту відноситься:** руйнування фізичного й психічного здоров’я людини; відчуття насильства над нею; псування її настрою; невдоволеність людей виконанням спільної справи; послаблення згуртованості колективу; підвищення ворожості в міжособистісних та групових відносинах між партнерами.

**До позитивних сторін конфлікту відноситься:** стимулювання активності людини до подальшої діяльності; вміння налагоджувати стосунки у колективі; загартування особистістю своїх емоційно-вольових зусиль та рис характеру; вміння висловлювати свою думку і контролювати свої емоції під час спілкування з опонентами.

Звернемо увагу на те, що різноманітні конфліктні ситуації у шкільних закладах є невід’ємною складовою будь-якого навчально-виховного процесу. Сама по собі конфліктна ситуація між однолітками надає можливість призводити до особистісного зростання учнів, оскільки у них підвищується необхідність

вчитися, відстоювати свою позицію перед однокласниками та вчителями, мати власну точку зору з певного питання. Дуже часто шкільні конфлікти носять епізодичний характер, вони спалахують час від часу між усіма учнями. Дитина, потрапивши у дитячий колектив, має не лише можливість, а й повинна навчитися жити за його законами, причому їй не завжди вдається це зробити відразу безболісно й легко.

*Конфлікт як соціально-психологічне явище вивчалось багатьма зарубіжними і вітчизняними вченими, тому й визначень цього поняття є достатньо велика кількість. Давайте зараз спробуємо дати відповідь на таке питання, як «Для мене конфлікт – це...», в якому ви можете висловити будь-яку свою думку з цього приводу.*



Спробуємо схарактеризувати *причини* різноманітних конфліктів у школі. Як й у будь-якого соціального явища, у конфліктів серед однокласників є свої підстави. Найчастіше конфліктні ситуації виникають між учнями одного класу, базуються на невідповідності їх характерів, зіткненні різних думок учасників спілкування з того чи іншого питання та засновані на емоціях і особистій неприязні. Серед дітей, в умовах шкільного навчання, найбільша частина конфліктів припадає на підлітковий період, який характеризується підвищеною вразливістю, агресивністю, підозрілістю і тривожністю. В цьому віці одне необережне слово з боку співрозмовника може спровокувати розвиток конфліктної ситуації. Молоді хлопці й дівчата на даному віковому етапі ще не володіють достатньою терпимістю і толерантністю по відношенню як до оточуючих людей, так й до їх поведінки і діяльності, а тому будь-якому явищу, свідком якого вони могли стати, надають власної оцінки. Знаходження виходу з таких конфліктних ситуацій, в деяких випадках, вимагає обов'язкової участі батьків у житті своєї дитини. Проаналізуємо основні причини виникнення конфліктних ситуацій у шкільному колективі учнів.

## ***Боротьба за авторитет***

Найбільш розповсюдженою причиною розвитку конфлікту в учнівському колективі стає боротьба за можливість бути головним серед ровесників. Школяр, який володіє лідерськими якостями характеру, буде намагатися продемонструвати оточуючим його одноліткам свою силу. Перевірено, що хлопці, найчастіше, доводять власну перевагу у групі за допомогою фізичної сили, а дівчата прагнуть витончено маніпулювати іншими людьми. У будь-якому випадку відбувається боротьба за авторитет. Підліток, використовуючи всі свої сили, намагається бути почутим іншими, дорослими чи ровесниками, і тим самим задовольнити свою глибинну потребу у визнанні. Цей процес не є швидким і спокійним як для нього, так й для оточуючих його людей.

Кожному з нас іноді буває дуже важко зрозуміти, що наша, особиста, правда складає лише певну частину більш загальної, суспільної правди, й проблеми, які обговорюються оточуючими людьми, часом мають багато сторін та відтінків.

Наведемо приклад **ситуації шкільного конфлікту**.

**Ситуація 1.** Учням старшого класу доручили в ході навчального заняття розбитися по підгрупах з метою зробити проєкт однієї з пройдених тем навчального предмету. Коли розпочалася підготовка до виконання цього проєкту, в одній із підгруп, між двома ученицями зав'язався конфлікт, тому що вони не змогли поділити між собою обов'язки та організаційні питання. Розгорівся конфлікт за лідерство у підготовці проєкту. Вчитель шукає вихід із становища.

**Ситуація 2.** Дівчатам 10-го класу доручили представити свій новий учнівський колектив на загальному шкільному заході. На першій репетиції половина групи дівчат з тих чи інших причин була відсутня, але інша половина команди, у відведений для репетиції час, обрала тему презентації свого колективу, написала попередній сценарій, вибрала музику і можливі танцювальні рухи. Наступного дня відсутня група дівчат висміяла все, що було запропоновано іншою групою й у грубій

формі висловлювалися про вибрану ними ідею. Зав'язалась гостра суперечка між двома групами учениць, на що прийшов вчитель, який має знайти вихід із ситуації.

**Образи і нерозуміння.** Ще однією причиною виникнення гострого та болісного конфлікту учня з однолітками можна назвати чисельні образи і нерозуміння одне одного. Сьогодні, у будь-якому дитячому колективі, особливо в учнівському, можна стати свідком такої ситуації, коли інші діти кривдять більш слабого і беззахисного від себе. Конфліктна ситуація, що була створена необхідністю відстоювати школярем свою індивідуальність, призводить до формування у особистості таких якостей як недовіра до оточуючих і замкнутість. Знущання над дитиною та цькування у колективі, висміювання іншими її поведінки й діяльності говорить про наявність серед учнів даної групи шкільного булінгу, який негативно впливає не тільки на того, над ким постійно знущаються, але й на інших учасників навчально-виховного процесу. Це відбувається тому, що підлітки, які навіть не приймають участі у знущанні над товаришем, все рівно спостерігають картину неприємних агресивних дій по відношенню до нього, за якою дуже часто стоїть повна безкарність учасників даного негативного процесу.

Слово «булінг» походить від англійського *bullying* – переслідування. Булінг у школі – це дії або бездіяльність учасників освітнього процесу, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи, внаслідок чого може бути заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого. У шкільному колективі часто можна стати свідком таких видів прояву булінгу:

- фізичний – нанесення тілесних ушкоджень;
- економічний – навмисне пошкодження особистих речей, вимагання грошей, крадіжки;
- психологічний – образи, погрози, непристойні жарти, ігнорування, шантаж, наклеп чи маніпуляції;



– сексуальний – жарти сексуального характеру, принизливі жести та образливі чутки, зйомки у роздягальнях, сексуальні погрози;

– кібербулінг – переслідування за допомогою електронних пристроїв, в тому числі мобільних телефонів та інтернету.

Обов'язково ви повинні зрозуміти, що не варто булінг плутати з конфліктом. Конфлікт є тимчасовим непорозумінням між людьми через різні погляди стосовно того чи іншого питання. Сторони конфлікту зазвичай не мають фізичної або іншої переваги один над одним на відміну від булінгу, коли кривдник обирає слабшу за себе людину. У булінгу можна спостерігати три сторони – кривдник (булер), потерпілий (жертва) і спостерігачі. Наголосимо, що однією з головних ознак булінгу є *систематичність дій*, в результаті яких потерпілі відчувають приниження, страх, тривогу або соціальну ізоляцію у колективі. Булінг, по відношенню до певної людини, може тривати невизначений термін, все залежить від того, як себе поведуть не тільки постраждалий чи кривдник, а і спостерігачі, які соромляться чи бояться сказати про прояви булінгу. Інколи спостерігачі не кажуть про це, бо підтримують самого булера у його діях.

Давайте спробуємо з'ясувати причини, які спонукають людину до булінгу. Спочатку зауважимо, що все залежить від мети, яку переслідує кривдник, але здебільшого булер таким чином намагається самоствердитися в колективі. Негативна інформація по телевізору або в інтернеті, агресивні комп'ютерні ігри можуть спонукати дитину до неадекватної поведінки по відношенню до оточуючих. Іншою причиною подібного виду діяльності може бути насильство у сім'ї, коли батьки змушують дитину робити те, чого вона не хоче або, навіть, не може виконати в силу певних обставин. Навіть якщо дитина стала лише свідком такого насильства, все одно у подальшому своєму житті вона може поступово почати «переносити» цей негатив на інших.

Дуже хочеться, щоб ви зрозуміли, що для учасників булінгу наслідки можуть бути не достатньо приємними. Для

постраждалої дитини великим стресом шкільного знуцання є виключення її з групи, у якій вона перебуває формально, а насправді – живе поза нею. Перебуваючи систематично у таких умовах шкільного існування, у дитини поступово формується занижена самооцінка, ненависть до оточуючих людей. Зазвичай постраждалі від шкільного насильства у дорослому житті відчують постійну тривогу і невпевненість у собі, деякі з них, можливо, будуть прагнути помсти, у тому числі і фізичної розправи, але об'єктами помсти можуть стати зовсім сторонні люди. Також жертви шкільних знуцань часто бувають схильними до депресій, що формує у них іншу крайність – самогубство.

Переслідувачі в силу перебільшення власного значення неадекватно сприймають норми і правила в колективі. Вони переконані, що можуть змінити їх на власний розсуд. У дорослому житті такі люди не сприйматимуть правила будь-якого колективу. Більшість ініціаторів шкільних знуцань вже у молодому віці отримують судимості, а у дорослому житті стають злочинцями. Переслідувачам складніше отримати освіту, але навіть якщо вони її отримали, у подальшому колишні булери можуть стати авторитарними керівниками. Переслідувачі, як правило, мають низьку здатність до емпатії, тому почуття інших для них не важливі.

Свідки булінгу дуже часто стають екстерналами – людьми, які залежать від думки інших і завжди займають позицію підкорення. На психологічному рівні спостерігачі бояться стати наступною «жертвою» і не можуть протистояти кривднику через самозбереження. Такі люди у дорослому житті зазвичай песимістичні, позбавлені можливості розвиватись, не здатні поставити перед собою якусь мету, щоб її досягти.

Образи і нерозуміння серед учнів одного класного колективу обов'язково призводять до вираженого конфлікту у ньому. Діти не вміють приховувати своїх почуттів, вони часто бурхливо та агресивно проявляють свої емоції по відношенню до інших, хочуть негайно розібратися в тій ситуації, учасником або

свідком якої стали. При цьому обов'язково страждає як дисципліна, так й загальна атмосфера в учнівському колективі. Вчителі, що безпосередньо працюють у таких групах, скаржаться на те, що учні часто проявляють досить некеровану поведінку й агресивну налаштованість одне до одного.

Наведемо приклад **конфліктної ситуації у шкільному колективі**.

**Ситуація 1.** У двох восьмих класах є неформальні лідери: 8-А – Лідія і Галина, 8-Б – Марина й Ольга. Відколи дівчата приїхали рік назад із дитячого оздоровчого табору між ними загострилися стосунки. Вони постійно були конкурентками, беручи участь у різних видах діяльності, підговорювали однокласників одні проти одних. Вчителі тривалий час були свідками даної конфліктної ситуації, але не надавали цьому великого значення, оскільки вважали, що немає причин для хвилювання. Марина й Ольга двічі на тиждень ввечері відвідували басейн. Одного вечора Ольга вийшла із автобуса після чергового заняття у басейні і побачила, що неподалік її будинку чекають на неї група дітей на чолі із Лідією та Галиною. В той день Марина захворіла і не прийшла на заняття з плавання. Діти не дали Ользі зайти у приміщення свого будинку і почали її всіляко залякувати, знущатися з неї. Неподалік проходив класний керівник одного з класів, бо жив у сусідньому будинку і який став свідком такої неприємної ситуації. Йому потрібно знайти вихід із неї.

**Ситуація 2.** Учениці Карина та Дарина (обом по 14-ть років) навчаються в одному класі. Батьки Карини працюють підприємцями і мають можливість придбати дорогі речі. Батьки Дарини працюють у магазинах продавцями й отримують недостатню кількість грошей для купівлі дорогих речей, при цьому вони ще паралельно допомагають старшій сестрі Дарини, яка навчається в університеті в іншому місті. Одного дня Карина погано відізналася про одяг Дарини, яка не стримала себе і вдарила книгою Карину. Дівчата розпочали бійку, на яку збіглися учні та вчителька.

### ***Нерозділена симпатія***

Звернемо увагу, що ще однією важливою причиною конфліктної ситуації у групі школярів є *перша закоханість*. У підлітковому періоді діти починають цікавитися однолітками протилежної статі, у їх особистісному розвитку помітно відбувається сильний стрибок. Вони починають відшукувати додаткові можливості, щоб сподобатися та справити враження на оточуючих людей. Нерозділені почуття, які відчувають діти підліткового віку, можуть поступово призвести до виникнення драматичного результату, а саме: апатії, внутрішньої спустошеності та небажання відкривати будь-кому свої переживання. Підкреслимо, що на даному віковому етапі поняття нерозділеної симпатії зустрічається достатньо часто. В період перших знайомств та побачень підлітки стають більш нервовими і дратівливими. Це відбувається з тієї причини, що вони ще не володіють достатньо накопиченим досвідом для побудови довірливих відносин одне з одним. Разом з тим, кожна молода людина у віці від п'ятнадцяти років починає відчувати потребу у близьких відносинах, хоче досягти максимального розуміння і бути почутою оточуючими. Невідповідність власних почуттів з реальністю призводить до виникнення у неї відкритих конфліктів, які потребують негайного вирішення.



Наведемо приклад **ситуації шкільного конфлікту**.

**Ситуація 1.** В одному з десятих класів майже всі хлопці закохалися у відмінницю і «зірку» класу Анастасію, але дівчина ні на кого не звертала уваги. Серед хлопців почалися змагання, хто першим з нею піде на побачення. Олег теж включився в ці перегони. До Дня закоханих учень підписав для неї велику кількість листівок, на асфальті під її вікном та на протилежній до будинку стіні написав «Настя, я тебе кохаю!». Хлопець навіть побився через неї декілька разів з однокласниками, але дівчина не велася на жодну з його дій. Іноді Олег ловив на собі її глузливу посмішку. Через деякий час він вже не міг прожити й хвилини, щоб не думати про Настю. Він постійно думав над тим, що ще

можна зробити, щоб добитися її позитивної відповіді: зістрибнути з шостого поверху; підірвати школу; стати чемпіоном з боксу; вкрати чи виграти мільйон? Але іноді він все таки думав, що потрібно просто відступити, тому що це зовсім не кохання, а захоплення та спортивний азарт.

**Ситуація 2.** Учениця сьомого класу постійно з'являлася на кожній перерві скрізь, де були помічені учні дев'ятого класу. Вона ставала біля вікна і чекала появи хлопця Дмитра Синіцина, який їй подобався. Дмитро був самим звичайним дев'ятикласником, але дівчина в його присутності дуже помітно змінювалася зовні. Вона дивилася на хлопця, як загіпнотизована, не помічаючи насмішок і знущань інших. Дмитро страшенно лютував. Коли він проходив повз неї, він образливими словами проганяв її від себе. Вчителі, які були свідком таких «зустрічей», дівчата з дев'ятого класу і подруги постійно проводили бесіди з цією дівчинкою, але нічого не допомагало. Вона не знала, що їй робити і хотіла навіть покінчити із життям, поки батьки не здогадалися перевести її в іншу школу.

**Розглянемо види конфліктів, які можна спостерігати у колективі учнів.** Зауважимо, що конфліктні ситуації в школі мають свою специфіку і відрізняються різною залученістю дорослого в цей процес. Ступінь вираженості протиріччя може бути або досить сильною, або слабкою. Часто прихований конфлікт залишається непомітним для оточуючих, оскільки його учасники тривалий час можуть не переходити до активних та рішучих дій.

Наведені вище приклади конфліктів показують, наскільки важливо діяти при перших же ознаках неблагополуччя і виникнення психологічного дискомфорту дитини. Виокремлюють такі види конфліктів в школі.



### ***Конфлікт між учнями***

Даний вид конфлікту характеризується формуванням стійкого неприйняття одних осіб іншими. Ворогуючі сторони створюють один одному нестерпні умови існування, беруть

участь у різних замовляннях. Учасниками конфліктних ситуацій є підлітки. Такі конфлікти характеризуються достатньою тривалістю, агресивністю, жорстокістю по відношенню до своїх опонентів. Діти не тільки не намагаються зрозуміти одне одного, а ще й спеціально посилюють ворожнечу проявами презирливого ставлення та демонстраційної неповаги.

*Приклад:* у класі є фізично слабкий хлопчик, над яким всі жартують і знуцаються. Інші учні постійно провокують його на відкриту сварку. Конфлікт загострюється з плином часу, але ніяк не вирішується, тому що учень не бажає відповідати жорстокістю на нападки однокласників. Ті хлопці, які приймають його бік, теж піддаються гонінням з боку лідера і його групи.



### **Вчитель і учень**

Також досить поширеним видом конфлікту в умовах навчання є нерозуміння між вчителем і учнями. Школярі часто вважають, що незадовільні оцінки їм ставлять незаслужено, але в той же час докладають замало зусиль для того, щоб виправити ситуацію, яка створилася. На них не діє ні неприйняття вчителів, ні засудження однокласників. Іноді спостерігається, як дитина з певних причин настільки занурюється в себе і свій власний світ, що перестає помічати те, що відбуваються навколо події. При цьому конфлікт тоді лише затягується, що не сприяє його подальшому позитивному вирішенню. Між тим потрібно зауважити, що не завжди в моделі «Вчитель – учень» винною є дитина. Вчитель, в будь-якому випадку, є дорослішим і мудрішим за підлітка, а тому повинен намагатися усунути конфліктну ситуацію або хоча б звести її до мінімуму. Спостерігаються випадки, коли вчителі бувають не завжди уважні до учнів: поганий настрій, домашні проблеми, власні недуги – все це накладає серйозний відбиток на особистість в ході її діяльності у навчально-виховному процесі. Багато вчителів страждають тим, що навішують на дитину негативні ярлики і

ставляться до неї упереджено з першого ж її промаху у навчанні, не даючи можливості його виправити.

**Приклад:** дівчинка, учениця шостого класу не встигає з предмету англійської мови. Учитель ставить їй незадовільні оцінки. Дитина у відчаї намагається виправити ситуацію, але в неї не виходить – вона занадто запустила предмет через тривалу хворобу. Вчитель вважає, що учениця повинна самотійно заповнити прогалину.



### **Вчитель і батьки учня**

Дуже часто у навчальному закладі можна спостерігати конфліктні ситуації, що виникають між батьками одного з учнів і самим учителем. Батьки звинувачують педагога в упередженому ставленні до їх дитини, в цій ситуації страждають всі і, в першу чергу, учень. У вчителя починає формуватися негативна думка про конкретного школяра, і він мимоволі обходить його в роботі своєю увагою. Дитина звикає до того, що обділена похвалою вчителя у своїй діяльності й надалі не намагається виправити ситуацію. Батьки поступово повністю розчаровуються в системі освіти.

**Приклад:** батьки учня другого класу з будь-якого приводу влаштовують «розборки» з учителем, запитують, звідки у дитини четвірка, чому не п'ять? Конфлікт зростає: у дитини формується небажання вчитися, оскільки на його очах батьки ведуть себе некоректно з педагогом. Вчитель починає шукати допомоги у адміністрації школи.



Будь-ласка, об'єднайтеся класом у три групи і підготуйте повідомлення:

*група 1:* про конфліктні ситуації між учнями у шкільному колективі та шляхи їх вирішення;

*група 2:* про конфліктні ситуації між вчителем і учнями та шляхи їх вирішення;

група 3: про конфліктні ситуації між вчителем і батьками учнів та шляхи їх вирішення;

### ***Вирішення конфліктних ситуацій у навчальному закладі***

Будь-які конфлікти, що виникають в умовах навчання дітей, потребують якнайшвидшого та найефективнішого вирішення, інакше напруга буде постійно зростати, а проблеми лише збільшуватися. Будемо намагатися мінімізувати шкільні розбіжності. У суперечці кожний її учасник впевнений у власній правоті. Між тим, якщо спробувати зрозуміти свого опонента, можна значно знизити дію самого конфлікту. Все, що потрібно для цього зробити – це спробувати поставити себе на місце супротивника. Тому вчителю іноді варто уявляти, що може відчувати дитина, коли вона пропустила достатньо велику кількість інформації зі шкільного матеріалу, при цьому батьки постійно сварять її за погану успішність і ніхто не хоче зрозуміти. Постає питання, наскільки самостійно школяр зможе знайти вихід із конфліктної ситуації, якщо він заздалегідь позбавлений усілякої підтримки?



Для цього проаналізуємо такі способи розв'язання конфліктів (табл. 2.3.1).

**Таблиця 2.3.1 – Способи розв'язання конфліктів**

<b>Способи розв'язання конфлікту</b>	<b>Дії учасників конфлікту</b>
<i>Ухилення від конфлікту</i>	Спостерігається зволікання з розв'язанням проблеми, що виникла в результаті конфліктної ситуації, ігнорується її вирішення. У таких випадках стосунки між партнерами, іноді, розриваються і всі учасники конфлікту програють у даній ситуації.
<i>Пристосування або поступка</i>	Одна сторона конфлікту вимушено або добровільно погоджується на все, ігноруючи при цьому власні інтереси, виконує те, що вирішать інші учасники конфліктної ситуації. За такої позиції одного з учасників конфлікту інший може виграти.

<i>Суперництво, конкуренція</i>	Один із учасників конфлікту намагається нав'язати іншим власну точку зору будь-яким способом. Він задовольняє власні цілі, не зважаючи на інтереси інших. Намагається тиснути на співрозмовника, ображає його. Учасник конфлікту, який тисне на іншого, поводить себе агресивно, витрачає багато зусилля і не відчуває при цьому задоволення. Негативні емоції шкодять здоров'ю та руйнують стосунки. При цьому в ході розв'язання конфлікту програють обидва його учасника.
<i>Співробітництво</i>	Намагання одного із учасників конфлікту обговорити проблемну ситуацію, зрозуміти причини її виникнення. Під час обговорення обидва партнера з повагою ставляться та уважно слухають один до одного, намагаються зрозуміти позицію інших учасників конфлікту, сприймати іншу сторону як союзника в пошуках розв'язання проблеми.
<i>Компроміс, уміння домовлятися</i>	В ході даного способу розв'язання конфліктної ситуації розшукується порозуміння між його учасниками, досягнуте шляхом взаємних поступок. Вони шукають рішення, яке у подальшому влаштує всіх. Визначають слушність деяких вимог, відмовляються від взаємних претензій. Зберігають здоров'я і гарні стосунки. При такому способі розв'язання проблеми виграють всі її учасники.

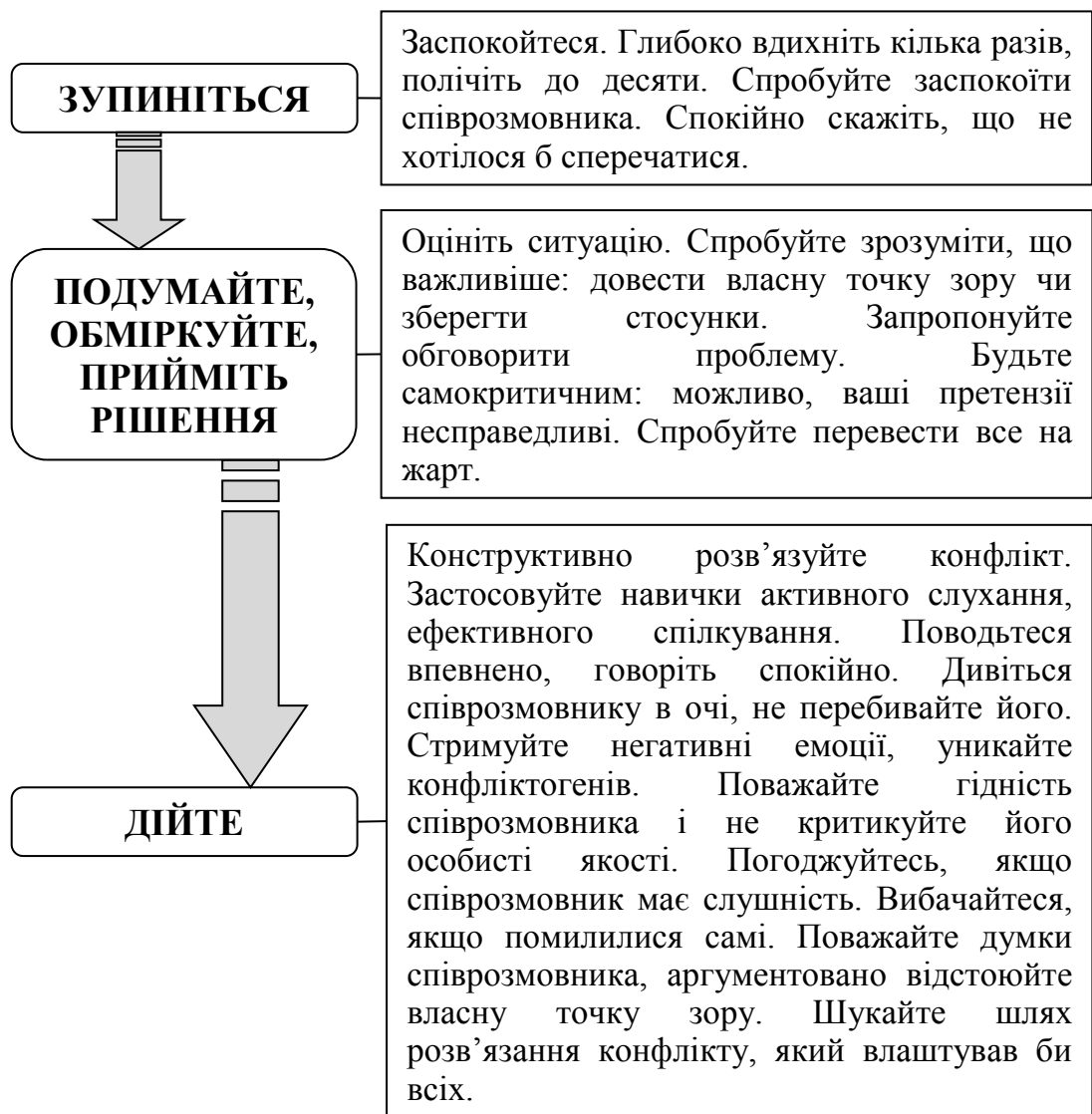
Наголосимо, що можна спостерігати такі **шляхи виходу із конфліктних ситуацій**:

– *конструктивний* (гумор, поступки, компроміс, співробітництво, усвідомлення позиції сторін);

– *деструктивний* (погроза, насильство, брутальність, приниження, перехід на особистості, розрив відносин);

– *ігнорування* (відхід від розв'язання проблеми).

Зверніть увагу, що обираючи конструктивний спосіб розв'язання конфлікту, намагайтеся застосовувати алгоритм прийняття зважених рішень (рис. 2.3.1).



**Рис. 2.3.1.** Алгоритм прийняття зважених рішень розв'язання конфлікту

Зазначимо, що під час конфліктної ситуації можна:

<b>ухилитися, якщо:</b>	<b>поступитися, якщо:</b>	<b>поводитися агресивно, якщо:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– усі учасники конфлікту мають заспокоїтися;</li> <li>– немає можливості владнати суперечку.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– причина суперечки неважлива для вас;</li> <li>– втратиш більше, ніж здобудеш;</li> <li>– спостерігається небезпечне загострення стосунків;</li> <li>– правда не на вашому боці.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– даєте відсіч зловмисникам;</li> <li>– розв'язання конфлікту в інший спосіб вам зашкодить.</li> </ul>

Під час розв'язання, а іноді й попередження конфліктної ситуації можуть прийти на допомогу упевнена поведінка людини, керування своїми емоціями, вміння розуміти співрозмовника.

**Вирішення конфліктів у школі має починатися з прийняття відповідальності за свої вчинки і дії.**

Учень повинен усвідомлювати, що у нього, в учнівському колективі, існують не лише права, а й обов'язки, які необхідно виконувати. Учителі, в свою чергу, повинні намагатися бачити в учнях не лише негативні, а й позитивні їх якості характеру, встановлювати контакт з кожною конкретною дитиною, доступно й цікаво викладати досліджуваний матеріал, який би з легкістю сприймався школярами. Таким чином, тема конфліктів у закладах освіти не є новою і з нею хоча б раз у житті стикалася кожна людина. Від того, наскільки швидко й правильно вдається вирішити значущу розбіжність між учасниками протиріччя, залежить благополуччя дитини, формування її світогляду.

За наведеними нижче методиками ви зможете краще зрозуміти себе як особистість, пізнати свої переваги й недоліки для того, щоб у подальшому враховувати їх у своїй діяльності і поведінці серед оточуючих вас людей.

### **Методика К. Томаса**

Дана методика дає можливість визначити особистості переважаючий стиль її поведінки в умовах конфліктної ситуації.

*Інструкція досліджуваному:* «Вам пропонується опитувальник, який складається з подвійних висловлювань:

а) і б). Виберіть висловлювання, що в більшій мірі відповідає тому, як ви зазвичай чините й дієте».

Досліджуваний відповідає на запитання.

#### **Бланк методики**

1. а) інколи я даю можливість іншим людям взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання;

б) перш ніж обговорювати те, в чому розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, в чому ми погоджуємося.

2. а) я в суперечливій ситуації намагаюся знайти компромісне рішення;

б) я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів усіх – як іншої людини, так і власних.

3. а) зазвичай я наполегливо домагаюся свого;

б) інколи я поступаюся власними інтересами заради інтересів іншої людини.

4. а) я намагаюся знайти компромісне рішення;

б) я намагаюся не зачіпати почуттів іншої людини.

5. а) згладжуючи суперечливу ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого;

б) я намагаюся робити все, щоб уникнути непотрібної напруженості.

6. а) я уникаю неприємностей для себе;

б) я намагаюся домогтися свого.

7. а) я намагаюся відкласти вирішення суперечливого питання, для того, щоб з часом вирішити його;

б) я вважаю за можливе чимось поступитися для того, щоб досягнути іншого.

8. а) зазвичай я наполегливо намагаюся досягнути свого;

б) я, перш за все, намагаюся визначити те, в чому полягає складність інтересів і суперечливих питань.

9. а) я вважаю, що не завжди потрібно хвилюватися через суперечності, які виникають;

б) я докладаю зусиль, щоб досягнути свого.

10. а) я твердо намагаюся домогтися свого;

б) я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. а) перш за все я намагаюся визначитися в тому, що становить основу ускладнення інтересів і суперечливих питань;

б) я намагаюся заспокоїти іншого і перш за все зберегти наші стосунки.

12. а) зазвичай я намагаюся уникати таких позицій, які можуть викликати суперечки;

б) я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде назустріч.

13. а) я пропоную середню позицію;  
б) я наполягаю, щоб усе було виконано по-моєму.
14. а) я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди;  
б) я намагаюся довести іншому свою логіку і виграшні сторони моїх поглядів.
15. а) я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки;  
б) я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.
16. а) я намагаюся не зачіпати почуттів іншого;  
б) я, зазвичай, намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. а) зазвичай, я наполегливо домагаюся свого.  
б) я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного напруження.
18. а) якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму;  
б) я дам можливість іншому залишитися при своїй думці, якщо він теж піде мені на зустріч.
19. а) перш за все я намагаюся визначитися в тому, що викликає всі ускладнення інтересів і суперечності;  
б) я намагаюся відкласти суперечки, для того щоб з часом вирішити їх повністю.
20. а) я намагаюся терміново подолати наші розбіжності;  
б) я намагаюся віднайти найкраще поєднання вигоди і втрат для нас обох.
21. а) при проведенні переговорів я намагаюся бути уважним до іншого;  
б) я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми,
22. а) я намагаюся віднайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і позицією іншого;  
б) я відстоюю свою позицію.
23. а) як правило, я хвилююся за те, щоб задовольнити бажання кожного з нас;

б) інколи я даю можливість узяти на себе відповідальність когось іншого за вирішення суперечливих питань.

24. а) якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, то я йду йому на зустріч;

б) я намагаюся переконати іншого піти на компроміс.

25. а) я намагаюся переконати іншого у своїй правоті;

б) при проведенні переговорів я намагаюся бути уважним до аргументів іншого.

26. а) я, зазвичай, я пропоную середню позицію;

б) я майже завжди намагаюся задовольнити позиції кожного з нас.

27. а) зазвичай, я намагаюся уникнути суперечностей;

б) якщо це зробить іншу людину щасливою, я дам їй можливість наполягати на своєму.

28. а) зазвичай, я твердо намагаюся досягнути свого;

б) вирішуючи ситуацію, я, зазвичай, намагаюся заручитися підтримкою іншого.

29. а) у суперечливих ситуаціях я пропоную середню позицію;

б) вважаю, що не завжди потрібно хвилюватися через розбіжності.

30. а) я намагаюся не зачіпати почуття іншого;

б) я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми спільно змогли досягнути успіху.

*Обробка та аналіз результатів.* Обробка отриманих результатів здійснюється для виявлення стилю поведінки особистості під час конфлікту: конкуренції, співробітництва, компромісу, ухилення, пристосування. Для того, щоб визначити, до якого способу вирішення суперечностей найбільше схильна людина, потрібно підрахувати кількість балів (за збіг з ключем нараховується 1 бал) у кожному стовпці бланку відповідей досліджуваного.

*Ключ:*

№	Конкуренція	Співробітництво	Компроміс	Ухилення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б

4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б		А	
Всього					

### Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (за К. Томасом та Р. Кілменом)

Той, хто використовує **стиль конкуренції**, завжди активний і прагне розв'язувати конфлікт власним способом. Він не зацікавлений у співпраці з іншими, але здатний до вольових рішень, прагне передусім задовольнити власні інтереси за рахунок інших, нав'язуючи своє рішення. Такий шлях ефективний, коли:

- а) людина має певну владу;
- б) людина користується авторитетом для прийняття рішення;
- в) рішення необхідно прийняти швидко, і людина має для цього достатньо влади;
- г) людина відчуває, що в неї немає іншого вибору і їй нічого втрачати;

д) людина знаходиться в критичній ситуації, яка вимагає миттєвого рішення;

е) людина не може дати зрозуміти групі людей, що вони не можуть дійти згоди, тоді як хтось повинен повести за собою;

ж) людина повинна прийняти нестандартне рішення, але зараз їй необхідно діяти. Використовуючи цей стиль, людина може бути невизнаною, але матиме прихильників, якщо він принесе позитивний результат. Якщо ж метою людини є визнання й добрі стосунки з іншими, то цей стиль використовувати не варто. Також він вкрай неефективний для розв'язання особистих конфліктів.

Завдяки **стилю співпраці** можна брати активну участь у розв'язанні конфлікту й захищати власні інтереси, але прагнути при цьому до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Цей стиль вимагає більшої внутрішньої роботи порівняно з іншими стратегіями. Спочатку треба виявити прагнення, цілі, інтереси обох сторін, а потім обговорити їх. Цей стиль оптимальний, коли:

а) рішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не бажає повністю від нього усунутися;

б) у людини тісні, довірливі і взаємозалежні стосунки з іншою стороною;

в) у людей є час попрацювати над проблемою, що виникла;

г) людина й інша сторона знають про проблему, і бажання обох сторін відомі;

д) людина та її опонент бажає обговорити деякі ідеї, попрацювати над знаходженням рішення;

е) обидві сторони спроможні викласти суть власних інтересів і вислухати одне одного;

ж) обидві сторони конфлікту мають рівну владу або не помічають різниці в положенні, щоб на рівних шукати розв'язання проблеми.

Сутність **стилю компромісу** полягає в частковому задоволенні власних інтересів: обидві сторони конфлікту частково поступаються одне одному. Такі дії можуть нагадувати

співпрацю, але задоволення потреб відбувається на поверховому рівні. Тут не аналізуються приховані, внутрішні потреби. Цей стиль є оптимальним, коли:

а) обидві сторони мають однакову владу і мають різні інтереси;

б) людина прагне дійти рішення швидко за браком часу або це є найбільш економним шляхом;

в) людину може влаштувати тимчасове рішення;

г) людина може скористатися тимчасовою вигодою;

є) інші підходи до розв'язання проблеми виявили неефективними;

ж) задоволення бажання людини має для неї не надто велике значення, і вона може дещо змінити поставлену на початку мету;

з) необхідно зберегти доброзичливі стосунки з іншими.

**Стиль ухилення** використовується в ситуаціях, коли:

а) напруження надто велике, і людина відчуває необхідність його послаблення;

б) рішення не є важливим для людини;

в) у людини був важкий день, а вирішення проблеми може принести додаткові неприємності;

г) людина знає, що не може або навіть не хоче вирішити конфлікт на власну користь;

д) людина бажає виграти час, можливо для того, щоб отримати додаткову інформацію чи отримати чиюсь підтримку;

є) ситуація надто складна, і людина відчуває, що розв'язання конфлікту вимагає від неї значних втрат;

ж) людина відчуває, що в інших більше шансів вирішити цю проблему;

з) намагання розв'язати проблему негайно є небезпечним, оскільки відкрите обговорення конфлікту може тільки погіршити ситуацію;

і) коли сили не рівні або коли інший наділений владою;

к) відбувається спілкування з психічно складною людиною та якщо немає причин підтримувати з нею контакти;

л) потрібно прийняти рішення в ситуації, коли не зовсім зрозуміло, що треба конкретно робити і в цьому немає нагальної потреби.

Стиль ухилення можна вважати «втечею» від проблеми і відповідальності, але інколи відстрочка може вважатися цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

**Стиль пристосування** означає, що людина діє разом з іншим, не намагаючись захищати власні інтереси. Він застосовується, коли:

а) людину не особливо хвилює те, що трапилось;

б) людина прагне зберегти добрі стосунки з іншими людьми;

в) людина відчуває, що важливіше зберегти з іншим добрі стосунки, ніж відстоювати власні інтереси;

г) людина відчуває, що підсумок набагато важливіший для іншої людини, ніж для неї самої (наприклад, при співчутті іншій людині, намаганні її підтримати);

д) людина розуміє, що правда не на її стороні;

є) у людини мало шансів перемогти;

ж) людина вважає, що інший може винести з цієї ситуації корисний урок, якщо вона поступиться його бажанням, навіть не погодившись з тим, що він робить, або вважаючи, що він зробить помилку.

Кожний з названих стилів ефективний лише за певних умов, а найкращий підхід визначається конкретною ситуацією і характером людини. Для вибору стиля поведінки у конфліктній ситуації важливі: оцінка співвідношення влади; визначення власних пріоритетів; визначення реальних проблем і інтересів, визначення варіантів реакції тощо.

### **«ЧИ КОНФЛІКТНА ВИ ОСОБИСТІТЬ?»**

*Інструкція:* прочитайте уважно кожне із запитань та виберіть один із запропонованих варіантів відповіді.

**1. У громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Ваша реакція?**

а) не беру участь;

б) стисло висловлююся на захист сторони, яку вважаю правою;

в) активно втручаюся, «викликаю вогонь на себе».

**2. Чи виступаєте Ви на зборах із критикою керівництва?**

а) ні;

б) тільки в разі, якщо маю на те вагомі підстави;

в) критикую з будь-якого питання не тільки начальство, але й тих, хто його захищає.

**3. Чи часто Ви сперечаєтесь з друзями?**

а) тільки, якщо ці люди не образливі;

б) лише з принципових питань;

в) суперечки – моя стихія.

**4. Уявіть, Ви стоїте в черзі. Як Ви реагуєте, якщо хтось намагається пройти без черги?**

а) обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче;

б) роблю зауваження;

в) проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.

**5. Вдома на обід подали недосолене блюдо. Ваша реакція?**

а) не підніматиму шум через дурниці;

б) мовчки візьму сільницю;

в) не утримаюся від їдких зауважень, і, мабуть, демонстративно відмовлюся від їжі.

**6. Якщо на вулиці, у транспорті, Вам наступили на ногу?**

а) з обуренням подивлюся на кривдника;

б) сухо зроблю зауваження;

в) висловлюся, не соромлячись у виразах.

**7. Якщо хтось із близьких купив річ, яка Вам не сподобалася?**

а) промовчу;

б) обмежуся коротким тактовним коментарем;

в) влаштую скандал.

**8. Не повезло в лотереї. Як Ви до цього віднесетесь?**

а) постараюся здаватися байдужим, але в душі дам слово ніколи більше не брати участь в ній;

б) не приховую досаду, але поставлюсь до того, що відбулося, з гумором, пообіцявши взяти реванш;

в) програв надовго зіпсує настрої.

*Обробка та інтерпретація результатів:* підрахуйте набрані бали, виходячи з того, що кожна відповідь:

«а» – 4 бали, «б» – 2 бали, «в» – 0 балів.

Від **30** до **44** балів. Ви тактовний і миролюбний, вправно йдете від суперечок і конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й удома. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожче» ніколи не було Вашим девізом. Можливо, тому Вас іноді називають пристосуванцем, наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, не дивлячись на людей.

Від **15** до **29** балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не думаючи про те, як це відіб'ється на Вашому службовому положенні або приятельських відносинах. При цьому Ви не виходите за межі коректності, не принижуетесь до образ. Все це викликає пошану до Вас.

Від **10** до **14** балів. Суперечки й конфлікти - це повітря, без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви відчуваєте зауваження з приводу себе, можете «з'їсти живцем». Ваша критика – ради критики, а не на користь справи. Дуже важливо доводиться тим, хто поряд із Вами – на роботі й удома. Ваша нестриманість і грубість відштовхує людей. Чи не тому у Вас немає справжніх друзів? Словом, зробіть спробу перебороти свій складний, і, можна сказати, безглуздий характер.

### **«ОЦІНКА РІВНЯ КОНТАКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ»**

*Інструкція:*

Чи можете Ви встановлювати контакти з іншими людьми?

Легко або складно Вам це дається?

Дайте відповіді на запитання тесту та отримайте відповідь на означені питання.

**1. Звичайно, я спокійно перенешу надмірно сконцентрованих на собі і самозадоволених людей, навіть тоді, коли вони похваляються або іншим чином показують, якої високої думки вони про себе:**

- а) так, твердження вірне;
- б) вірно, але щось середнє;
- в) ні, невірно.

**2. Я сумніваюся в чесності людей, які проявляють більше дружелюбності, ніж я можу чекати:**

- а) згодний (на);
- б) невпевнений (а);
- в) незгодний (на).

**3. Якщо хто-небудь розсердився на мене, то я:**

- а) роблю спробу його (її) заспокоїти;
- б) не знаю, що зробив (а) би;
- в) сам (а) розсердився (лася) би.

**4. Нема абсолютно поганих людей, просто треба прагнути зрозуміти людину, і вона відповість добром:**

- а) згодний (а);
- б) невпевнений (а);
- в) незгодний (на).

**5. Коли роблять спробу керувати мною, я навмисне роблю все навпаки:**

- а) саме так і поступаю;
- б) невпевнений (на);
- в) не проявляю незадоволеності.

**6. Якщо керівництво або члени сім'ї в чомусь мені дорікають, то, як правило, я стою тільки за справу:**

- а) згодний (на);
- б) невпевнений (а);
- в) незгодний (а).

**7. Іноді жартома я роблю яке-небудь (іноді невдале) зауваження тільки для того, щоб здивувати людей і подивитися, що вони на це скажуть:**

- а) так, буває;

- б) складно відповісти;
- в) ні, ніколи так не роблю.

**8. Мені подобається ретельно продумувати, як вплинути на інших людей, щоб вони допомогли мені досягти моєї цілі:**

- а) згодний (а);
- б) невпевнений (а);
- в) незгодний (а).

**9. Якщо моє вдале зауваження залишилося непоміченим:**

- а) я не повторюю його;
- б) не можу відповісти;
- в) повторюю своє зауваження знову.

**10. Іноді я засмучуюся через те, що люди кажуть про мене погані речі поза очі, ще й без всяких на те підстав:**

- а) так, згодний (а);
- б) не знаю, що відповісти;
- в) ні, не згодний (а).

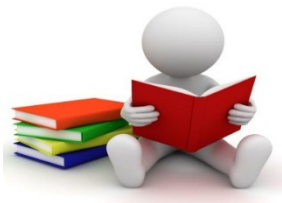
*Обробка та інтерпретація результатів:* підрахуйте суму балів. Відповіді «а» на питання: 2, 5, 7, 8, 10 – і «в» на: 1, 3, 4, 6, 9 – по 2 бали; «б» – по 1 балу.

Сума менше ніж **5** балів. Ви лагідний, не схильний до заздрощів, легко ладнаєте з людьми, не прагнете будь-що перевершити оточуючих. Ви ставите перед собою складні перспективні цілі. Якщо не обмежують перспективних цілей, задач, Ви спокійно працюєте в групі. Про людей, як відсутніх, так і присутніх, Ви висловлюєтесь добре, більше схильні їх захищати, ніж засуджувати. Негативні емоції швидко зникають і Ви спокійно, без образи встановлюєте контакт із людиною, яка образила Вас.

Сума від **6** до **12** балів. Ви достатньо гнучкий у стосунках з іншими людьми, але змінюєте думку про людину тяжко, не дивлячись на очевидні для всіх факти. Ви готовий змінити думку про людину швидше в кращу сторону, ніж в негативну. Перш ніж перейти до дружніх відносин, Ви певний час вивчаєте людину. Ви відкриті для компромісних рішень, конфліктні стосунки для Вас є швидше тактикою, ніж способом життя.

Сума від **13** до **20** балів. Ви – обережна людина, у всьому бачите таємницю, повний сумнівів у своїй безпеці, схильний до недовірливості й підозрливості. Ваша гордість не допускає можливості бути беззахисним. Ви завжди готовий до боротьби, живете в очікуванні конфлікту і тим самим провокує його. Ви знаєте прийоми «супротивників», умієте управляти оточуючими, добиватися своїх цілей за допомогою певного набору універсальних дій. Проте Ви не враховуєте і погано орієнтуєтеся у глибинних знаннях психології людей, їх особливостей, не враховуєте внутрішній світ людей, вступаючи з ними у ділові стосунки.

Сума **більше ніж 20** балів. Для Вас конфлікт – спосіб життя. Вам важко встановлювати позитивні відносини з людьми.



Для більш ефективного запам'ятовування матеріалу спробуємо вирішити такі завдання:

1. Дати характеристику «Конфлікту» потрібними за умовою словами, які записати у таблицю. Чим більше буде слів, тим повніше розкриється значення цього слова.

Негативне значення	Позитивне значення
--------------------	--------------------

2. Намалювати спосіб подолання конфлікту, наприклад, смайлик, квітку, цукерку, кульку або інший предмет, який, як на тебе, більше для цього підходить.

3. Виконати вправу «Випадки шкільного життя». Учасникам пропонується навести приклад будь-якої конфліктної ситуації, яка може виникнути у школі і знайти конструктивний спосіб розв'язання конфлікту. Для ефективного виконання завдання учасники об'єднуються у п'ять груп й на окремому аркуші паперу будуть записувати всі аргументи.

Запитання для обговорення:

Чи вистачило часу на обговорення?

Хто запропонував конфліктну ситуацію?

Які почуття й думки виникли у вас під час обговорення ситуації?

Чи всі згодні зі шляхом подолання проблеми? Як по-іншому можна діяти?

4. Дати відповідь на запитання та обґрунтувати її: «Яка поведінка, на твою думку, може спровокувати конфлікт?»

5. Довести на прикладі, що вміння домовлятися – найкращий спосіб уникнути суперечки.

6. Розв'язати наведені конфліктні ситуації, скористатися, при цьому, алгоритмом прийняття зважених рішень.

*Вже час іти до школи, а учениця дев'ятого класу відмовляється це робити. Які дії батьків?*

*В коридорі, під час перерви, вас в спину сильно штовхнув однокласник. Які ваші дії?*

*На початку уроку математики, в ході перевірки домашнього завдання, з'ясувалося, що учень забув удома зошит з виконаним завданням. Як діяти вчителю в цій ситуації?*