



## Розділ IV

# Конфлікти

Уявіть собі ситуацію: сьогодні ввечері по телебаченню демонструється фільм, який ви давно мріяли подивитися, про який багато говорять і яким захоплюються майже всі ваші знайомі. Ви буквально прикипили до телеекрана, та в цю мить до кімнати входить мама і, бачачи безладдя на столі, кличе вас.

– Зараз, – кажете ви, не відриваючись від екрана.

– Не «зараз», а негайно, коли тебе кличуть!

– Ой, мамо, найці каві пий момент...

Мама рішуче вимикає телевізор, екран гасне...

Впізнаєте знайоме обличчя конфлікту?

А ось ще один його варіант: поспішаючи під холодною осінньою зливою додому, ви раптом почували жалісне скавучання маленького самотнього цуцика. І не маючи сил пройти повз це миле, але нещасне створіння, принесли цуценя до себе додому. Відігріли, нагодували, мріяли про те, яким відданим і щирим другом воно стане для вас. Та батьки не поділяють ваших планів і рішуче заперечують проти утримання песика в квартирі. Як узгодити таке різне ставлення до тварин? Як розв'язати конфлікт?

Конфлікти – звична, невід'ємна частина наших взаємовідносин. Ми вступаємо в конфлікти самі з собою, з однокласниками, батьками, суспільством. І хоча більшість вважає конфлікт негативною, руйнівною силою, він може сприяти пізнанню та зростанню, що можливе за умови конструктивного регулювання конфліктних ситуацій, уміння правильно поводитися в них.

### Завдання

Чи можна навчитися розв'язувати конфлікти? Пригадайте зі свого життєвого досвіду приклади досягнення згоди, розв'язання конфлікту з приятелями, учителем, батьками.



## Основне питання розділу та підпитання

Для перетворення конфлікту на джерело розвитку, самовдосконалення слід володіти спеціальними знаннями та навичками. Вивчення теми, якій присвячено цей розділ, допоможе знайти відповіді на важливі питання суспільного життя, складовими якого є і конфлікти. Ви довідаєтеся:

- Про природу і причини виникнення конфлікту в. (§ 1)
- Про наслідки конфлікту в. (§ 2)
- Як поводити себе в разі виникнення конфлікту. (§ 3)

Розкрити основне питання розділу також допоможе виконання проекту «**Шкільна служба посередництва як засіб розв'язання конфлікту в**».

**Мета проекту:** впровадження програми учнівського посередництва у розв'язання міжособистісних учнівських конфлікту в, суперечок між школярами і вчителями; набуття досвіду посередництва для регулювання конфліктних ситуацій у позашкільній сфері.



## Запитання для вхідного тестування

1. Що таке конфлікт?
2. З якими конфліктами вам доводилося зустрічатися?
3. Уявіть собі, що у вас виник конфлікт із другом. Як його можна розв'язати?
4. Якими можуть бути наслідки конфлікту і від чого це залежить? Слова «конфлікт» і «насильство» для вас тотожні чи різні поняття? Поясніть, чому.



## Природа та причини виникнення конфлікту в

### 1.1. Конфлікт як невід'ємна риса життя людини, суспільства

Кожний із нас має свій власний життєвий досвід, і всі ми сприймаємо світ по-різному. Наша унікальність – наша сила: немає двох абсолютно подібних людей, і кожен додає щось своє до розмаїття та багатогранності життя.

Однак наша унікальність може стати водночас джерелом

непорозумінь і конфліктів. Оскільки ми сприймаємо світ неоднаково, то наші переконання, цінності, потреби, емоції часом спричиняють розходження, незгоди, ускладнення у спілкуванні, наслідком яких може стати конфлікт.

Спробуємо з'ясувати зміст і місце конфлікту в житті людини і суспільства. Є кілька визначень цього неоднозначного явища, наприклад:

**конфлікт** – це прояв неузгодженості інтересів, незгода між двома чи більше сторонами, коли кожна з них намагається зробити так, щоб було прийнято саме її позицію і стати на заваді іншій стороні чинити те саме;

**конфлікт** – це загострення суперечностей, що призводить до ускладнень чи гострої боротьби.

При різницю у визначеннях, ясно, що основою конфлікту є відмінність у світогляді, уявленнях про добро і зло. Оскільки відмінності й навіть суперечності – це цілком нормальне явище суспільного життя, то і конфлікти є його невід'ємною властивістю.

Науковці стверджують, що конфлікти відіграють у житті суспільства позитивну роль, оскільки роблять соціальні відносини рухливими, гнучкими, запобігають застою, «змертвінню» індивідуальної чи групової життєдіяльності, стимулюють її рух.

За умови неоднозначних оцінок ролі конфлікту в не виникає, однак, сумніву в необхідності їх регулювання та вирішення цивілізованими методами, віднаходження способів в роботі конфлікту продуктивними, конструктивними.

Регулювання конфлікту нагадує складний лабіринт можливих рішень: що робити, коли у конфліктній ситуації ми опиняємося на перехресті й не знаємо, який зі шляхів обрати? Знання джерел, причин конфлікту, навички їх розв'язання дадуть нам можливість успішно спілкуватися й регулювати можливі конфлікти.

## 1.2. Причини конфліктів та їх типізація

Існує думка, що у світі більше конфліктів, ніж щілин у пустелі. Зустрічаються так часто, маючи різний характер, масштаб, гостроту, конфлікти водночас зумовлюються на диво невеликою кількістю причин, ознайомлення з якими допоможе нам у розв'язанні конфліктних ситуацій.

Більшість конфліктів, у яких люди беруть участь, пов'язані з такими джерелами:

- насущні потреби;
- нестача ресурсів;
- психологічні потреби;

- відміненість інтересів;
- відміненість у свідомості;
- відміненість цінностей.

Основою міжнаціональних, міжконфесійних, міждержавних та інших конфліктів найчастіше буває дискримінація, прикладами якої, на жаль, багата історія людства. В основі дискримінації можуть бути різні причини, мотиви, але суть цього ганебного явища незмінна – упереджене, несправедливо негативне ставлення до людей.

Щоб упевнено почуватися у складних життєвих ситуаціях, якими здебільшого є конфлікти, слід не тільки розуміти їхню суть, причини, а й розрізняти різні типи конфліктів. Як і більшість явищ конфлікти можна класифікувати за кількома ознаками:

1. З урахуванням кількості осіб, які беруть участь у протиставленні, розрізняють:

- а) парні, двосторонні конфлікти;
- б) локальні, що охоплюють невелику кількість членів колективу;

в) загальні, або багатосторонні.

2. За складом учасників розрізняють:

- а) міжособистісні конфлікти;
- б) міжгрупові;
- в) міжнаціональні;
- г) міжкласові;
- д) міждержавні.

3. З погляду цілей, які обстоюють протиставлені сторони, можна говорити про конфлікти:

- а) особисті;
- б) групові;
- в) суспільні.

4. За своєю глибиною конфлікти поділяються на:

а) антагоністичні, в основі яких непримиренність інтересів;

б) неантагоністичні, спричинені не надто глибокими суперечностями.

5. За наслідками конфлікти бувають:

- а) позитивні (конструктивні);
- б) негативні (деструктивні).



## Джерела додаткової інформації

### Джерело 1

а) Два малюки захоплено збирають у яскраві дитячі цеберка блискучі гладенькі плоди каштанів. Кожний поспішає випередити суперника, бо каштанів на галявині парку дедалі менше й менше. Раптом чути відчай-

душний плач, зчиняється бійка за останні коричневі кульки – виник конфлікт.

б) Південніше Італії знаходиться великий і багатий острів Сицилія. Колись тут оселилися фінікійці та греки. Рим почав готуватися до війни за цей край. Але на Середземному морі тоді панувала потужна морська держава Карфаген, що стала суперником Риму. Понад 60 років між Римом і Карфагеном точилися запеклі сутички за провідну роль у Середземномор'ї. Цей тривалий конфлікт дістав назву «Пунічні війни». Перша з них спалахнула через Сицилію...

#### Джерело 2

«Стаття 7. Усі люди рівні перед законом, і мають право, без будь-якої різниці, на рівний їх захист перед законом. Усі люди мають право на рівний захист від будь-якої дискримінації, що порушує цю Декларацію, і від будь-якого підбурювання до такої дискримінації».

(Загальна декларація прав людини)

#### Джерело 3

«Запрошуються на високооплачувану роботу дівчата віком до 22 років, зріст не менше 175 см, об'єми 90-60-90, європейських національностей, які вільно володіють англійською та французькою



мовами».

«Гуртожитку № 2 потрібна на постійну роботу вахтера жінка пенсійного віку. Робота впродовж 24 годин, відпочинок 3 доби. Оплата 100 грн.»

«Здам кімнату сімейній парі за 60 доларів на місяць. Тих, що мають дітей, прошу не турбувати».

(З місцевої преси)

#### Джерело 4

### Джерела конфлікту



### Запитання та завдання

#### Перший рівень

1. Наведіть відома вам визначення поняття «конфлікт». (1.1)
2. Яку роль можуть відігравати конфлікти в житті суспільства? (1.1)

3. Перелічіть відома вам джерела виникнення конфліктів. (1.2)
4. Чи існує, на вашу думку, у нашому суспільстві таке явище як

Тип конфлікту	Зміст	Приклади

дискримінація? Якщо ваша відповідь ствердна, то наведіть приклади.

### Другий рівень

1. З'ясуйте джерела двох наведених конфліктних ситуацій (дж 1): схожі вони чи відрізняються? Чому важливо розуміти корені конфлікту?
2. Ознайомтесь зі змістом статті 7 Загальної декларації прав людини (дж 2). Вона віддзеркалює одну з головних ознак демократичної держави – рівність усіх перед законом. Виходячи з цієї норми, знайдіть ознаки дискримінації в оголошеннях. (Дж 3)
  - а. З метою кращого розуміння типології конфліктів складіть, спираючись на текст посібника та життєвий досвід, таблицю за схемою
  - б. Складіть розповідь про конфлікт, зумовлений одним із наведених у посібнику шести джерел конфлікту (дж 4). Для цього можна використати як власний життєвий досвід, так і знання, здобуті вами на уроках з історії, літератури, інших предметів.



### Третій рівень

Уявіть себе членом авторського колективу, який досліджує причини (джерела) конфлікту. Оберіть одне з шести наведених у посібнику джерел конфлікту (дж 4) і підготуйте короткий виступ на засідання авторського колективу з аналізом ступеня поширеності цієї причини та прикладами конкретних

Латентна	Демонстративна	Агресивна	Батальна
Зародження конфлікту, але зовні спількування виглядає інакше, нормальним, хоча «кидання й стримані шим. Відкритого зіткнення неприхована ще немає, але можуть виникати непорозуміння, замовчування,	Протиставлення інтересів, взаємні звинувачення, емоційні суперечки, формування образу спількування, ігнорування одного	Бажання зробити якомога звинувачення, тивна агресія ворога, розрив	Оголошення відкритої агресії, «рукавички», агресія

конфліктних ситуацій.

## Наслідки конфліктів

### 2.1. Структура конфліктів

Щоб свідомо визначитися з питання про місце конфліктів у житті людини і суспільства, характер їхніх наслідків, слід розуміти розвиток, динаміку конфлікту, його структуру.

Конфлікт – це процес. Іноді він майже «миттєвий» (сварка в автобусі), частіше – досить тривалий (війна). Незалежно від тривалості конфлікту є характерні особливості його перебігу. У найзагальнішому вигляді динаміка (перебіг) конфлікту включає чотири фази:

Конфлікт не обов'язково має проходити усі чотири фази. Він може бути розв'язаний на будь-якому з етапів, і чим раніше це станеться, тим менше втрат зазнають конфліктуючі сторони. Загалом же фінал конфлікту, його наслідки визначаються з погляду функцій конфліктів і поділяються на позитивні (конструктивні) та негативні (деструктивні).

### 2.2. Наслідки конфліктних ситуацій

З точки зору результативності конфлікти можуть бути мобілізуючими чи дезорганізуючими (руйнівними) силою. Характер наслідків у конфліктних ситуаціях визначається характером змін, що відбулися в результаті розв'язання конфлікту (прогресивні чи регресивні). Він може сприяти позитивним зрушенням, бути пересторогою на шляху до застою соціальних відносин, надавати їм мобільності,

Конструктивна (мобілізуюча)	Руйнівна (дезорганізуюча)
1. Мстить позитивний потенціал, виступає джерелом становлення особистості, удосконалення та відносин, саморозвитку, набуття досвіду спілкування, терпимості, взаєморозуміння 2. Розв'язується без порушення порушуються	1. Мстить деструктивний призводить до порушення чи припинення спілкування, розриву нетерпимості, породжує «жертв» конфлікту 2. У процесі розв'язання

Конструктивна (мобілізуюча)	Руйнівна (дезорганізуюча)
3. Не передбачає насильства як методу розв'язання проблеми депортації),	3. Вдається до насильства як до розв'язання конфлікту (війна, фізичне й психологічне насильство, насильство з боку системи тощо)
4. Сприяє пошуку кращих варіантів в людей,	4. Має наслідком знищення

гнучкості, динамізму, зрештою, виступати джерелом розвитку. У кожному конфлікті є певний позитивний, конструктивний потенціал, але щоб використати його, слід навчитися ефективно залагоджувати конфлікти, володіти стратегією їх регулювання.

Конфлікти – природна і невід'ємна частина суспільного буття та життя кожної людини. Процес їх розв'язання не обов'язково має характер зіткнення, непримиренних і руйнівних сутичок, у яких одна сторона перемагає за рахунок іншої. Ефективна модель розв'язання конфлікту дає можливість зростання особистості, набуття досвіду спілкування, побудови певних стосунків, спільних зусиль для вирішення конфліктної ситуації. Огню, конфлікт може бути як «хворобою спілкування», джерелом зіткнень, сутичок, насильства, так і засобом становлення особистості, джерелом руху, зростання, набуття досвіду взаєморозуміння, взаємодопомоги як основи спілкування.

Визначаючи наслідки конфліктів (конструктивні чи руйнівні), беремо до уваги такі характеристики конфліктних ситуацій:

На відміну від природної поведінки за умов нормального спілкування (коли людина відпочиває, корисно проводить час для себе і для інших, втілюється життям), напад поведінка у конфлікті «хвороблива» у багатьох відношеннях (неприємно, обурливо, образливо, страшно): хочеться швидше «перехворіти» і забути.

Якщо нормальне спілкування відбувається саме по собі, природно, на напісві домленому рівні, то для того, щоб «швидше одужати», треба свідомо, уважно, раціонально контролювати кожний свій крок, і подіяти з допомогою посередника. Так, під час хвороби (застиуди, наприклад) доцільним буде виклик лікаря та виконання його рекомендацій, і напевно хвороба може ускладнитися.

Сподіваємося, наведені рекомендації щодо раціональної поведінки у конфліктних ситуаціях допоможуть вам

якщо не уникнути «хвороби спілкування», то, принаймні, ефективно виходити з неї з найменшими втратами, з оптимальними результатами.

Важливо твердо слідувати певному підходу до вирішення конфлікту відповідно до ваших знань і переконань щодо власної стратегії поведінки, яка є не тільки результатом вивчення чужого досвіду, а й наслідком власного життєвого досвіду участі у конфлікті.



## Джерела додаткової інформації

### Джерело 1

«Всі знають прислів'я: «Солом'яна згода краща за золоту зраду». Та чи завжди компроміс, толерантність бувають виправдані у суспільному житті? Що сталося якби...

- Богдан Хмельницький не почав Визвольної війни 1648 р.?
- Мартін Лютер не проголосив основних положень Реформації?
- Північно-Американські колонії не розпочали боротьбу за незалежність?
- Джордано Бруно не насмівся суперечити інквізиції?»

*(Із книги «20+1 конспект уроку з громадянської освіти»)*

### Джерело 2

«З давніх-давен людство виробило для регулювання відносин між спільнотами, окремими їх представниками золоте правило моральності: «Чого не любиш в інших, того й сам не роби». Ця норма перш за все знайшла відображення у священних писаннях:

- у давньоіндійському епосі «Махабхарата» – «Не робіть іншим того, що було б боляче вам, якби було зроблено»;
- в канонах іудаїзму – «Що ненависне вам, не робіть ближньому своєму»;
- у християнстві – «Як хочете, щоб з вами поводитися люди, так поведіться і ви з ними»

*(Із книги «20+1 конспект уроку з громадянської освіти»)*

### Джерело 3

«Перелічені далі процеси і явища, що взяті із книги «Сучасна соціальна філософія», є характеристикою чи наслідком конфліктів:

- а) стимулятор і рушійна сила суспільно-політичних змін;
- б) загроза дезінтеграції суспільства;
- в) дестабілізація влади;
- г) відновлення соціальної рівноваги;
- д) переоцінка цінностей;
- е) порушення соціальної справедливості;

Позитивні результати конфлікту	Негативні наслідки конфлікту

- є) гарантія розвитку шляхом вияву інтересів;
- ж) «вихлопний клапан»;
- з) знищення цінностей».

(Андрущенко В.П., Михальченко М.І.  
Сучасна соціальна філософія. – К., 1996)



### Запитання та завдання

#### Перший рівень



- 1. Які вам відомі основні фази конфлікту? (2.1)
- 2. Яку фазу конфлікту характеризує вислів «кинути рукавичку»?
- 3. Чи слід завжди уникати конфлікту? Чому? (2.2)
- 4. Продовжіть речення: «Наслідки конфлікту в бувають ...» (2.2)

#### Другий рівень

1. Спробуйте зробити припущення, яким чином могла б змінитися європейська історія, якби ті чи інші політичні діячі не зважилися на конфлікт з іншою державою, іншими ідеями, іншими цінностями? Дякуємо за відповіді на це запитання зверніться до дж. 1.
2. Проміркуйте, чи могло б неухильне дотримання золотого правила моральності забезпечити безконфліктні людські відносини? (Дж. 2)
3. Перелічені у джерелі 3 процеси і явища є характеристикою чи наслідком конфлікту? Розподіліть їх у дві колонки:

#### Третій рівень

Уявіть себе соціальним психологом, який досліджує перебіг (фази) конфлікту з метою його припинення. При цьому дуже важливо розпізнати перші стадії конфлікту, а однією з їхніх важливих ознак є особливості поведінки та діалогу. Складіть пам'ятку для розпізнавання кожної з 4 фаз конфлікту (2.1), дібравши для характеристики кожної стадії по 3 найтипівші ознаки поведінки та 3 «парольні» фрази. Обміняйтеся складеними вами пам'ятками у класі, обговоріть їх.

## Стратегія поведінки в конфліктній ситуації

### 3.1. Способи розв'язання конфлікту

Коли ми перебуваємо у конфліктній ситуації, для ефективного її розв'язання необхідно обрати певний спосіб поведінки, який озброїть певною стратегією.

Є п'ять основних способів розв'язання конфлікту: співробітництво; конкуренція; компроміс; пристосування; ухилення.

Кожна людина, як правило, використовує всі ці способи,

але, звичайно, має пріоритетні. Щоб обрати свій стиль поведінки у конкретному конфлікті, визначитися з власною реакцією (пасивна, активна), характером дій (спільні, індивідуальні), варто ознайомитися з умовами застосування кожного з п'яти способів розв'язання конфлікту.

Співробітництво рекомендується використовувати в таких ситуаціях:

1. Вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче від цього усунутися.

2. Обидва учасники конфлікту спроможні викласти суть своїх інтересів і вислухати один одного.

3. Обидві втягнені у конфлікт сторони наділені однаковою владою або не помічають різниці у становищі.

Конкуренцію доцільно застосовувати за таких обставин:

1. Вразі критичної ситуації, яка потребує миттєвого реагування.

2. Результат дуже важливий для вас, і ви робите велику ставку на свій варіант вирішення проблеми.

3. Рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатню владу для цього.

Компроміс найефективніший за таких умов:

1. Вас може влаштувати тимчасове рішення.

2. Ви можете скористатися короткочасною вигодою.

3. Обидві сторони мають однакову владу і однакові шанси на успіх.

Пристосування виправдане у таких ситуаціях:

1. Вас не дуже турбує те, що трапилося.

2. Ви хочете зберегти мир і добрі стосунки з іншими людьми.

3. Ви розумієте, що правда не на вашому боці.

Ухилення рекомендується застосовувати, коли:

1. Результат не дуже важливий для вас.

2. Ви знаєте, що не можете чи навіть не хочете вирішити конфлікт на свою користь.

3. Ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що розв'язання конфлікту потребує занадто багато ваших зусиль.

Озброєні знаннями про п'ять можливих способів поведінки у конфліктній ситуації, можемо зробити наступні важливі кроки – пройти п'ять сходинок подолання конфлікту:

1. Слід розпізнати конфлікт (для нього характерні певні психологічні та фізичні реакції – стрес, підвищення голосу, серцебиття, прискорене дихання, збільшення тощо).

2. Необхідно проаналізувати свої почуття, емоції. Якщо ми краще розберемося у своїх почуттях, зможемо зрозуміти і почуття інших. Таке взаєморозуміння часто сприяє тому,

що ми «приймаємо» іншу людину, розуміємо її поведінку, спі впереживаємо.

3. Конфлікти розв'язуються найбільш ефективно, якщо їхні учасники прагнуть зрозуміти глибинні інтереси, що є в основі конфлікту. У більшості випадків в позиції учасників в конфлікті не поєднані, однак слід запитати себе: «У чому причина конфлікту? Чого я хочу? Чого хоче мій опонент? Чи можна вдовольнити глибинні інтереси кожного з нас?» Такий аналіз допомагає знайти способи розв'язання конфлікту.

4. Слід спробувати знайти ідеї, як обидва учасники конфлікту могли б одержати те, до чого вони прагнуть. У багатьох конфліктах може здатися, що проблема не має прийнятної розв'язання. Ми відчуваємо себе ніби у замкненому колі. Але, визначаючи за допомогою мозкового штурму перелік рішень, можемо вирватися з кола звичних способів мислення і знайти не-

ординарне, прийнятне для усіх рішення.

5. Останньою сходинкою на шляху до розв'язання конфлікту є вибір рішення, яке задовольнило б обох учасників, і здійснення цього рішення. Розв'язання конфлікту – це процес спілкування. Не всі конфлікти можуть бути вирішені, але кожний з них має позитивний потенціал, допомагає учасникам зростати, краще розуміти один одного, але чого ми навчимося, якщо не можемо знайти рішення, котре влаштовувало б нас обох? Отже, визначивши з допомогою мозкового штурму ряд ідей, слід разом обговорити їх і знайти найреалістичнішу і найприйнятнішу для всіх, згідно з якою слід діяти.

Пять сходинок розв'язання конфлікту легко запам'ятати і легко застосовувати. Засвоївши їх, слід прагнути до того, щоб вони стали невід'ємною частиною нашої поведінки у конфліктних ситуаціях.

### 3.2. Посередництво як спосіб розв'язання конфліктів

Ми з'ясували, що люди вступають у конфлікти один з одним з багатьох причин і приводів. На щастя, зазвичай конфлікти можна розв'язувати з допомогою навичок регулювання. Багато хто розробив і успішно застосовує свої власні стратегії виходу з конфліктних ситуацій.

Та що робити, коли двоє так образилися один на одного, що не можуть вирішити свій конфлікт без сторонньої допомоги? Тоді між двома ворогуючими сторонами може стати посередник, який допоможе їм знайти варіант вирішення конфлікту.

**Посередник** – це спостерігач, який справляє вплив на конфлікт з метою його розв'язання. У більшості випадків його роль обмежується спробою перетворити опонентів на партнерів. Посередник допомагає обом сторонам здобути те, до чого вони прагнуть, знайти взаємоприйнятне рішення.

Посередницькі навички корисні для людини впродовж усього життя, тому важливо знати правила посередництва та етапи його здійснення.



## Джерела додаткової інформації

### Джерело 1

«Той, хто вміє впоратися з конфліктами шляхом їх визнання та регуляції, бере під свій контроль ритм історії. Той, хто програє таку можливість, одержує цей ритм у супротивників».

*(Даренгоф Р. Суспільство й демократія у Німеччині)*

### Джерело 2

«Дуже важко – майже неможливо – відчинити замкнуті двері. Але якщо ви маєте ключ, ви просто вставите його в замок, повернете, і двері відчиняться. Іноді люди, що конфліктують, нагадують замкнені двері: нічого не слухають і не бажають «відчинитись». Маючи ключі до думок своїх друзів, ви можете допомогти їм розв'язати свої проблеми. Такі ключі є, вони дуже корисні, бо завдяки їм ваші друзі, однокласники зможуть вільно говорити про свої конфлікти.

Ось ці п'ять ключів:

1. Не давайте оцінок! Посередники безсторонні, неупереджені.
2. Не давайте порад! Конфлікт «належить» його учасникам: вони повинні самі розв'язати його так, як вважають за потрібне, тільки тоді вони відчуватимуть відповідальність за прийняте рішення.
3. Виявляйте емпатію (спроба розуміння іншої людини, її відчуттів, переживань) до усіх учасників конфлікту. Не ставайте на бік одного з учасників, намагайтеся зрозуміти, яким уявляється конфлікт кожному з його учасників.
4. Зберігайте таємниці, секрети, довірені вам учасниками конфлікту! Виняток становить лише ситуація, в якій здоров'ю або життю одного з учасників загрожує реальна небезпека.
5. Виявляйте увагу і повагу до конфлікуючих! Якщо посередники з повагою ставляться до процесу посередництва, учасники конфлікту повірять, що їхня проблема має вирішення.

Знаючи правила поведінки посередника, визначимо етапи розв'язання конфлікту з його допомогою. Їх теж п'ять:

1. Старт: знайомство з учасниками конфлікту, з правилами та умовами здійснення посередництва.
2. З'ясування позицій: активне, зацікавлене вислуховування учасників конфлікту, узагальнення інформації.
3. Визначення прихованих потреб та інтересів: з'ясування причини конфлікту, мотивів і потреб обох сторін.

4. Пошук шляхів виходу з конфлікту: методом «мозкової атаки» скласти разом з конфлікуючими перелік альтернативних шляхів розв'язання проблеми, узгодити взаємні поступки, знайти спільне рішення, показати обом сторонам ту вигоду, яку вони одержать завдяки своїм поступкам.

5. Фініш: привітати обидві сторони з мирним розв'язанням проблеми, привітати себе з успіхом».

(Шапіро Д.  
Конфликт и общение. – 1997)

Джерело 3

### Конфліктні ситуації

Ситуація 1.

«Батько Сашка повернувся з батьківських зборів, на яких підбивалися підсумки успішності учнів 9-го класу за семестр. У таблиці сина стояли три «п'ятірки»: з алгебри, геометрії, хімії. Почалася неприємна розмова...»

Ситуація 2.

«Оксана веде щоденник, якому довіряє свої почуття, тривоги, переживання щодо відносин з друзями, вчителями, батьками. Усі ці її записи – особисті. Прибираючи в кімнаті, мати знайшла щоденник і прочитала його. Потім відбулася складна розмова з донькою...»



### Запитання та завдання

#### Перший рівень

1. Назвіть відома вам п'ять способів в розв'язання конфлікту. (3.1)
2. Хто такі посередники? (3.2)
3. Чому таке важливе вміння урегулювати конфлікти? (Дж 1)

#### Другий рівень

1. Зважаючи на роль посередника у розв'язанні конфлікту в та вимоги до його особистих якостей і його поведінки, чи готові ви бути посередником? (Дж 2)
2. Якщо, здійснюючи посередництво у конфлікті, ви дізналися, що здоров'ю або життю одного з учасників в загрожує реальна небезпека, чи повинні ви зберегти конфіденційність? (Дж 2)
3. У наведених конфліктних ситуаціях спрогнозуйте можливий розвиток подій та оберіть для розв'язання конфлікту (дж 3) один із п'яти описаних стилів поведінки. Відповідь побудуйте за схемою.

До ситуації 1:

- На місці батька я б ...
- На місці Сашка я б ...
- Доречним було б обрати ... манеру поведінки.

До ситуації 2:

- На місці Оксани я б ...
  - На місці мами Оксани я б ...
  - Доречно було б обрати ... манеру поведінки.
4. До яких способів (стратегій) розв'язання конфлікту вивінесете такі методи:
    - звільнення з роботи за власним бажанням одного з

- праці вникі в учасникі в конфлікті;
- усунення з політичної арени того чи іншого політичного діяча;
- розторгнення шлюбу;
- введення в зону конфлікту миротворчих сил.

### Третій рівень

1. Під час конфлікту наша власна позиція у його перебігу та розв'язанні сприймається нами як єдино можлива, а наш погляд – як єдино правильний. Аби позбутися цієї хибної думки і бути готовим до сприйняття погляду в іншій стороні, виконайте таке завдання: спробуйте розповісти відому вам з дитинства казку Ш. Перро про Попелюшку з позиції і від імені мачухи. Сподіваємося, це допоможе вам і в реальних життєвих ситуаціях розуміти та сприймати не лише власну позицію.
2. Уявіть себе посередником у конфлікті. Ви прагнете примирити конфліктуючі сторони, звертаєтеся до одного з учасників конфлікту, а він вам заявляє: «Якби у мого опонента було почуття справедливості, я б з ним говорив, а так усе марно». Яку стратегію примирення ви оберете? Що скажете обом сторонам у аргументованому зверненні до них?



### Висновки

Життя – це процес постійного виникнення й подолання різноманітних протиріч, зіткнення інтересів, суспільних цінностей, відносин. Люди конфліктують з різних причин – економічних, політичних, соціальних, екологічних, моральних, ідеологічних тощо. Конфлікт – багатofакторне, неоднозначне явище суспільного життя.

Зневага до осмислення суті конфлікту, шляхів його розв'язання призводить до того, що він виривається з-під контролю дійових осіб, приводить до непередбачуваних, часом драматичних наслідків. Розуміння ж коренів конфлікту, його суті, механізму виникнення, стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, їхніх можливих наслідків дає змогу регулювати конфлікти, конструктивно їх розв'язувати, не порушуючи прав людини, не застосовуючи насильства, використовувати їхній позитивний потенціал. Як влучно зауважив німецький філософ Р. Дарендорф «той, хто вміє впоратися з конфліктами шляхом їх визнання та регуляції, бере під свій контроль ритмі сторін...»



### Підсумкові завдання

1. Відомий італійський соціальний філософ Н. Макіавеллі основу основ соціального конфлікту вбачав у ма-

теріальному, майновому, економічному і інтересі людини, яка «... швидше забуде й вибачить убивство батька, ніж позбавлення майна».

Як свідчить український історик М. Грушевський, одним із головних чинників міжкнязівських конфліктів в Україні були претензії на одноосібну владу.

Відомий російський дослідник Л. Гумільов джерело соціальних конфліктів вбачав у етнічних відмінностях народів, рідниці їх «пасіонарних зарядів».

Англійський етнограф і історик Е. Тайлор основну причину зіткнення культур кваліфікує як розбіжність у знаннях, традиціях, віруваннях, правових і моральних нормах.

Головною причиною хрестових походів середньовіччя, релігійних війн кінця XVI – середини XVII ст. в Європі була розбіжність пріоритетів в ідеї.

Проміркуйте, обдумавши наведену інформацію, з приводу чого конфліктують народи? Що є в основі конфлікту? Територія? Майнові претензії? Духовно-релігійні пріоритети? А чи можна звести увесь спектр цих причин до загального джерела конфліктів у єдиній формулі? Якщо так, то спробуйте її визначити.

### Проект

Львівське питання визначати його характер. З наведених дайте ознаки конструктивності чи деструктивності конфліктних ситуацій зробіть власні доповнення:

Конфлікт є **конструктивним**, коли він:

- а) розкриває важливі проблеми, які в результаті стають більш зрозумілими, ясними;
- б) зумовлює розв'язання проблеми;
- в) сприяє виходу стримуваних емоцій, напруженості та стресу;
- г) ?
- д) ?
- е) ?

Конфлікт є **деструктивним**, коли він:

- а) відвертає енергію від розв'язання важливих проблем;
- б) руйнує мораль;
- в) поглиблює рідницю ставлення до цінностей;
- г) ?
- д) ?
- е) ?



Запитання для самоконтролю

1. Що таке конфлікт?
2. У чому полягають причини виникнення конфлікту?
3. На які типи поділяються конфлікти за ознаками?
4. Конфлікти якого типу властиві неповнолітнім?
5. У яких випадках конфлікт набуває рис дискримінації?
6. Чи тотожні, з вашої точки зору, конфлікт і насильство?
7. Які основні фази проходить конфліктна ситуація?
8. Назвіть відомі вам способи розв'язання конфлікту.
9. Як знайти оптимальну стратегію поведінки в конфліктній ситуації?
10. Що таке компроміс: вияв мудрості чи боягузства?
11. У чому полягає роль посередника у розв'язанні конфлікту?
12. Якими є основні правила та умови здійснення посередництва?
13. Чим визначається конструктивний чи деструктивний характер конфлікту?
14. Які функції виконує конфлікт у житті людини, суспільства?
15. Суспільство без конфлікту в – реальність чи утопія?

### **Шкільна служба посередництва як засіб розв'язання конфлікту**

**Мета:** впровадження програми учнівського посередництва у практику розв'язання міжособистісних учнівських конфліктів, суперечок між школярами і вчителями; набуття досвіду посередництва для регулювання конфліктних ситуацій у позашкільній сфері.

Кількість учасників – 7–10 учнів.

#### **Етапи виконання проекту:**

##### *1. Підготовчий*

– вивчити можливості і потреби школи у впровадженні програми посередництва шляхом консультацій з адміністрацією закладу, анкетування учнівського загалу;

– окреслити коло питань, на які необхідно одержати відповіди. Ориєнтовно це можуть бути:

а) яку конкретну користь програма принесе учням, адміністрації, учителям, суспільству?

б) які потреби вашої школи може вдовольнити програма посередництва?

в) які ситуації підходять, а які не підходять для посередництва?

г) чи висловить бажання хтось із учнів навчатися посередництва і виконувати надалі посередницькі функції?

д) чи готові члени шкільного колективу прийняти послуги посередників?

– розподілити функції між учасниками проекту, скласти його проєкт, календарний план виконання, обчислити можливі фінансові видатки. Проєкт програми має містити:

а) резюме – стисле обґрунтування користі впровадження посередництва;

б) вступну частину – короткий виклад переваг цього способу врегулювання конфліктів;

в) мету програми – допомогти розв'язати шкільних проблем;

г) план дій – як відбуватиметься влітку, навчання посередників?

д) графік виконання програми;

е) бюджет – можливі фінансові видатки.

### 2. Діалогічний

– зустрітися з адміністрацією школи, пояснити мету посередництва та процедуру підготовки посередників, вмотивувати в улюблених користь, яку принесе їм діяльність учням, учителям, адміністрації.

– пояснити, чим займаються посередники, яку користь вони можуть принести, які необхідні у житті навички здобуваються у процесі посередництва, скільки нових друзів можна знайти в ході здійснення посередництва.

– провести влітку для навчання посередницької діяльності, скориставшись співбесідою з питань:

а) чому ви хочете стати посередником?

б) які якості повинен мати хороший товариш?

в) у чому, на вашу думку, полягає роль посередника?

г) з конфліктами якого типу вам доведеться, на ваш погляд, мати справу?

– провести навчання посередників за спеціальною програмою (функції посередництва, його правила, етапи, форми тощо). Якщо є можливість виділити у школі місце для спеціального кабінету посередництва, це може бути кабінет шкільного психолога. На його дверях можна прилаштувати скриньку з написом «Прохання про посередництво», у яку вкидатимуть заявки на посередництво.

– реалізувати програму шляхом налагодження систематичної роботи посередників у школі.

### 3. Підсумковий

– підбити перші підсумки роботи через визначений термін (1–2 місяці), оформити звіт про впровадження проєкту.

– прозвітувати на одному з уроків, підготувати пропозиції щодо вдосконалення проєкту, його подальшої ре-