

Котловий С.А. Конструктивне спілкування як передумова безконфліктної взаємодії в системі «учень – учень» / С.А.Котловий, Л.О.Котлова // Професійна підготовка фахівців соціальної сфери: надбання, проблеми, перспективи. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції (м.Хмельницький, 26-27 жовтня 2017 року) / Ред.кол. Романовська Л.І. та ін. – Хмельницький : ХНУ, 2017. – С. 24 – 26.

УДК 376.54

**С.А. КОТЛОВИЙ,
Л.О. КОТЛОВА**

Житомирський державний університет
імені Івана Франка

КОНСТРУКТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ПЕРЕДУМОВА БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В СИСТЕМІ «УЧЕНЬ – УЧЕНЬ»

Юність – важливий етап у процесі формування особистості. Однією з центральних проблем юнацтва залишається перебудова взаємин із дорослими та однолітками, що найяскравіше відображається у конфліктній взаємодії між ними. У зв'язку з цим гостро постала проблема конструктивного спілкування серед старшокласників.

У навчальній діяльності проблеми взаємодії між учнями усередині класу або групи досліджуються науковцями досить інтенсивно з метою визначити фактори, що впливають на труднощі у спілкуванні, їх причини та значення у навчальній діяльності (В.А.Кан-Калик, Н.В.Кузьміна, О.М.Леонтєв, А.К. Маркова, В.В. Рижов, Е.Б. Цуканова) [1; 4].

Як зазначає Е.А.Клімов, збіг індивідуальних стилів діяльності, що відображають індивідуально-психологічні особливості, є однією з умов конструктивного спілкування. Н.В.Клюєва, Ю.В.Касаткіна, вважають, що причинами труднощів спілкування є: неблагополучні відносини в родині, які проявляються в непослідовності й суперечливості виховання [1]. Також причинами, на їхню думку, можуть стати психофізіологічні порушення, соматичні й спадкоємні захворювання. Часто ознакою захворювання є відмова від контактів з людьми, уникання будь-якого спілкування, зануреність у власне „Я”, замкнутість і пасивність. Можливий прояв підвищеної збудливості з агресивністю, підвищена схильність до конфліктів, мстивість, прагнення заподіяти біль.

Серед індивідуально-психологічних особливостей партнерів, що здійснюють найбільший вплив на спілкування, найчастіше відзначаються: комунікативність, контактність, емоційна стійкість, імпульсивність (реактивність), екстра-, інтровертованість тощо.

Таким чином, розвиваючи у старшокласників навички конструктивного спілкування забезпечимо зниження виникнення конфліктних ситуацій між юнаками їх батьками та друзями.

Конструктивне вирішення конфлікту можливо лише в процесі ефективного спілкування конфліктуючих сторін.

Під технологіями конструктивного спілкування розуміють такі методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів по спілкуванню та можливих учасників конфліктів.

Особливе місце в змісті технологій ефективного спілкування в конфлікті займають цільові установки учасників конфлікту. Це пов'язано зі суттєвим протиріччя у самому процесі такого спілкування. З одного боку, учасники відчують особливу потребу в тому, щоб зрозуміти один одного. З іншого боку, такому взаєморозумінню заважає відсутність довіри між людьми, їх замкненість та похованість від інших, що зумовлюються самозахистом та побоюванням образ. Тому для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті насамперед бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувати у себе установку на співробітництво.

Вважається, що конкуренція, викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість - те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь.

Основний зміст технологій конструктивного спілкування в конфліктній взаємодії зводиться до дотримання правил і норм спілкування. Означені правила і норми в значній кількості надані у спеціальній літературі, в тому числі:

- Бажано концентрувати увагу на протилежній стороні, за змісті її повідомлення;
- Необхідно уточнювати, чи правильно Ви зрозуміли як загальний міст інформації, а також її окремі складові й деталі;
- Бажано надавати іншій стороні у перефразованій формі зміст прийнятої інформації;
- У процесі прийому інформації бажано не перебивати того, хто говорить, не давати поради, не нав'язувати рішень, не критикувати, не оцінювати, не відволікатись тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення;
- Бажано добиватися, щоб Вас почули та зрозуміли. Зберігайте послідовність надання та отримання інформації. Не впевнившись у точності прийняття інформації іншою стороною, бажано не переходити до нової інформації;
- Використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку; застосування діалогічних прийомів зворотного зв'язку.

І.С.Кон. вважає, що найпоширеніші труднощі спілкування підлітків і молодих людей - це сором'язливість [2]. Він стверджує, що ті, хто вважає себе сором'язливим, відрізняються зниженим рівнем екстраверсії, вони менш здатні контролювати й направляти свою поведінку, більш тривожні, схильні до невротизму й переживають більше комунікативних труднощів [2]. І.С.Зимова називає ще одну область комунікативних труднощів - це міжособистісні відносини. У їхній основі лежить симпатія (антипатія), прийняття (неприйняття), збіг ціннісних орієнтацій й їхня розбіжність, сумісність або розходження когнітивних й у цілому індивідуальних стилів діяльності спілкування.

Конфлікт не завжди є фактором негативної взаємодії, зокрема конфлікт виконує й позитивну функцію, але не потрібно зводити вирішення проблем до відкритого конфлікту, бо ціна виходу з конфлікту (різниця між втратами й досягненнями) може бути й негативною.

Не можна уявити собі процеси спілкування, які б завжди й за всіх обставин проходили добре й позбавляли внутрішніх суперечностей. У деяких ситуаціях виявляється антагонізм позицій, що відображає наявність взаємовиключних цінностей, завдань, що іноді призводить до взаємної ворожості — виникає міжособистісний конфлікт.

Конструктивно – вирішувана стратегія повинна являти собою завершений проект конфлікту: від ініціювання зіткнення, через утримання конфліктної взаємодії в продуктивному руслі, до набуття

ситуацією такої якості, яка б відповідала вимогам зняття вихідного протиріччя за рахунок появи і реалізації нових ресурсів.

Що означає утримати конфліктну взаємодію в продуктивному руслі?

Б.І. Хасан запропонував наступні етапи:

- аналіз розриву;
- інвентаризація ресурсів сторін;
- зіставлення цільових установок, способів і характеру реалізації дій;
- вибір оптимального для вирішення протиріч поєднань або повернення за ресурсом, якого не вистачає;
- співвіднесення нових дій і протиріч, які викликали конфлікт.

Тобто це не боротьба за перемогу над іншою стороною, а вирішення задач, які викликали зіткнення.

Труднощі реалізації подібної програми пов'язані з тим, що предмет конфлікту, навіть при одному матеріалі, може бути різним, і навпаки – один і той же предмет конфлікту може „експлуатувати” абсолютно різний матеріал [3].

Сучасним старшокласникам не вистачає знань про причини виникнення та способи подолання конфліктів. Попадаючи в конфліктну ситуацію учень діє в межах свого досвіду та досвіду який спостерігає ззовні, і досить часто це є деструктивна форма поведінки, внаслідок браку навичок. Через психофізіологічні особливості даного віку у системі взаємин „учень – учень” виникають суперечки, непорозуміння, конфлікти, агресивні прояви вербального та невербального характеру. Вирішувати всі ці інциденти намагаються силою, авторитетом, погрозами. Рідко застосовують компроміси, через хибну думку, що це означає поступитися комусь, учні бояться показати свою слабкість та невпевненість. Тому потрібно проводити просвітницьку роботу з даних проблем, для попередження та якісного, позитивного вирішення конфлікту.

Література

1. Клюева Н. В. Учим детей общению. Характер и коммуникабельность. Популярное пособие для родителей и педагогов / Н. В. Клюева, Ю. В. Касаткина. – Ярославль: Академия развития, 1996. – 120 с.
2. Кон И. С. Психология старшеклассника: Пособие для учителя / И. С. Кон. – М.: Просвещение, 1980. – С. 75-80.
3. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
4. Леонтьев А. А. Педагогическое общение. / А. А. Леонтьев. – М.: Знание, 1979. – 147с.