



**ВЕРБОВСЬКИЙ Ігор, МАРКОВА Олена /
Ihor VERBOVSKYI, Olena MARKOVA**

**ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ
В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ**

[Features of Conflict Management in Educational Institutions]

Конфлікт, як соціально-психологічний феномен, є закономірною і природною характеристикою соціальних відносин. У науковій літературі проблематиці конфліктів і їх розв'язанню присвячено багато досліджень, спрямованих на вивчення різних аспектів даного питання. Управління конфліктом – це план заходів, націлений на його подолання, також цілеспрямовані дії які знижують конфліктний потенціал колективу загалом. Важливо розуміти основні причини виникнення конфлікту і фактори, які призводять до повторення конфліктних ситуацій [6].

Конфлікти в закладах освіти можуть виникати між членами команди, керівниками і членами колективу, педагогами і дітьми, батьками і закладом освіти, як інституцією, яка надає послуги.

Є різні визначення конфлікту: гостра ситуація, яка виникає, як результат зіткнення відносин особистості із загальноприйнятими нормами, і конфлікт, як ситуація взаємодії людей, які прагнуть реалізувати у своїх взаєминах несумісні цінності і норми [5]. Таке протиріччя між

людьми, яке характеризується протиборством, як явище, створює дуже складну психологічну атмосферу.

В такому випадку емоційна напруга заважає продуктивній взаємодії. Щоб ефективно справлятися з такими викликами, необхідно керувати процесом; проаналізувати причину, виявити ініціатора та з'ясувати, як давно існує ця боротьба.

Визначивши сторони конфлікту, важливо зрозуміти яка мета, чи можливо задовольнити потреби кожного, якщо не повністю, то частково, використавши компромісне рішення. Якщо ми говоримо про зіткнення інтересів членів команди: чи можливо зробити так, щоб колеги певний час не перетиналися у робочих питаннях, перенаправити момент контролю на інші підрозділи; якщо конфлікт особистого характеру – задіяти іншу людину, яка не була учасником даної ситуації.

Важливо розуміти, що управляти конфліктом значно легше, якщо психологічна напруга буде менша, для цього необхідно дати можливість висловити свої емоції і озвучити конкретний запит, спочатку окремо, кожна конфліктуюча сторона, потім разом в присутності медіатора [2]. Після цього розробити конкретний та послідовний план дій, враховуючи інтереси кожного, знайти компромісні рішення, визначити час виконання кожного етапу, і конкретну людину, яка буде відслідковувати дотримання кожною з сторін визначеного плану і загальних домовленостей. Прибравши емоційний компонент, використовуючи план подальших дій, управляти конфліктною ситуацією буде легко. Також необхідно розвивати комунікативний компонент, як інструмент контролю конфліктних ситуацій. Головна задача – не включатися емоційно і керуватися об'єктивними даними з різних джерел. Це допоможе уникнути викривлення фактів і зрозуміти реальну картину [3].

Управління конфліктом і його урегулювання проходить поетапно. Якщо на етапі профілактики засоби були не ефективні, то можливість виникнення конфліктів зростає. Наступний етап – це діагностика і можливий вплив на поведінкові і комунікаційні аспекти його учасників. Аналіз розвитку подій з урахуванням емоційної напруги, яка виникла. Наступна стадія, це перехід від прихованого протистояння до відкритого обговорення проблеми з розробкою плану дії всіх учасників [1].

Розглядаючи етапи регулювання конфлікту необхідно усвідомлювати важливість включеності всіх сторін на останніх етапах.

Вирішення конфлікту може бути повним або частковим. Останній варіант вимагає подальшого контролю і можливого усунення причин, враховуючи потреби кожної сторони.

Стисло розглянемо важливі аспекти всіх етапів. Етап профілактики: коли ми створюємо простір для вільної комунікації, це сприяє емоційному розвантаженню, а аналізуючи неформальне спілкування, маємо можливість вчасно побачити перші прояви конфлікту. Чітке

формулювання правил, вимог і обов'язків кожного члену команди мінімізує ризики виникнення деструктивних взаємодій [4]. Формування спільних цілей і підкреслення досягнень дає відчуття єдності і емоційної близькості. Етап діагностування складається з аналізу багатьох факторів: визначення конфлікуючих сторін і предмета конфлікту (який може змінюватися в процесі); зрозуміти справжні потреби кожного, відокремити особисте відношення і проаналізувати минулий досвід; обрати способи впливу і ефективну комунікацію, мета якої корегувати поведінкові прояви кожного у подальшій взаємодії. Особливість наступного етапу включає аналіз ситуації в цілому, прогнозування і різні варіанти розвитку подій, відслідковування динаміки емоційного фону спільноти в цілому, наскільки вплив є деструктивним. На етапі відкритого обговорення і вирішення конфліктної ситуації необхідно мінімізувати зовнішній вплив, сконцентрувати увагу на конкретних задіяних сторонах, всіх інших виключити з обговорень, тим самим локалізувавши емоційне поширення конфлікту. Проаналізувавши відносини в колективі, маючи вплив на інформаційний простір, створивши умови, де кожен учасник розуміє свої обов'язки і права, – найефективніший спосіб уникати складних ситуацій. Управління конфліктом складний, але цікавий процес, який включає багато факторів, а результат залежить від обізнаності, особистісних вмінь і навичок управлінця.

Список використаних джерел

1. Березовська Л. І., Юрков О. С. *Психологія конфлікту*: навч.-метод. посібник. Мукачево : МДУ, 2016. 201 с.
2. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М., Брюховецька О. В., Сингаївська І. В. *Формування психологічної компетентності керівників освітніх організацій в умовах післядипломної педагогічної освіти*: наук.-метод. посібник. Київ : Наук. світ, 2012. 190 с.
3. Брюховецька О. В. Особливості впливу толерантності до невизначеності на професійно важливі якості керівників освітніх організацій. *Вчені записки Університету «КРОК»*. Зб. наук. праць. Київ : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2021. Вип. № 2(62). С. 176–185.
4. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. *Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій)*: монографія. Київ – Полтава. 2009. 268 с.
5. Котлова Л. О., Котловий С. А. *Психологія конфлікту*: метод. рекомендації. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. 47 с.
6. Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. *Психологія управління та конфліктологія*: навч. посіб. для практ. та семінарських занять. Вінниця : ВНТУ. 2010. 120 с.