

М. О. СВІРЕНЬ, канд. техн. наук, академік УТА

С. А. БОЛСУН, аспірант ЦПППО

М. М. ПЕТРЕНКО, канд. техн. наук, проф.

(Кіровоградське відділення МАУП)

В. Т. СОЛОДКОВ, канд. іст. наук, проф.

(Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ)

КОНФЛІКТ І ЛОГІКА ЛЮДСЬКОГО РОЗВИТКУ

Наукові праці МАУП, 2002, вип. 4, с. 88–90

Проблема конфлікту у людському суспільстві є досить значною з давніх-давен. Це зумовлено загальними закономірностями філософського спрямування, що лежать в основі будь-якого конфлікту, та його психологічною природою. У процесі назрівання конфліктної ситуації, безпосереднього зіткнення, поширення і пригашення емоцій, що наявні у конфлікті, яскраво проявляються протиріччя у поглядах, думках, позиціях, стосунках, переконаннях, ідеях. Згідно із законами філософії саме протиріччя сприяють розвитку і руху вдосконалення і розквіту людського життя. Ось чому від конфлікту як суспільно-об'єктивного явища повністю залежить прогрес. Відомо, що нормальний людський розвиток якнайкраще здійснюється там, де члени суспільства невпинно і послідовно розв'язують протиріччя, що неминуче з'являються у процесі життєдіяльності.

Виходячи з цінності конфліктів, які допомагають долати різноманітні проблеми, що є об'єктивною дійсністю, слід, на наш погляд, їх розглянути. Значущість ролі конфліктів полягає ще й у тому, що вони стимулюють психічну сферу індивідуума. Будь-який змістовний інцидент сприяє розширенню світогляду людини. Розмірковуючи над проблемою, вона зосереджує свою увагу на тому чи іншому факті, пригадує аналогічні ситуації та варіанти виходу із складного становища, намагається співставляти, порівнювати та аналізувати хід подій, виражає гамму почуттів і певне ставлення до того, що відбувається. Сама ситуація спонукає до рефлексії. У ході роздумів над самим собою людина намагається уявити картину примирення і свою роль у цьому, подальше розгортання ситуації, передбачити і спрогнозувати свою поведінку. Відшуковуючи

аргументи для доказу своєї позиції, людина займається активною розумовою діяльністю, тобто відбувається інтенсивний психічний розвиток особистості. У цьому також вбачаємо корисність конфлікту як соціально-психологічного феномену.

Проте доводиться констатувати, що нерідко у свідомості людини конфлікти сприймаються як достатньо непривабливе, неприємне і загалом негативне явище. Це здебільшого зумовлено тим, що будь-який конфлікт обов'язково супроводжують емоції, що проявляються далеко не завжди коректно. Як наслідок, конфлікт переростає у сварку, розширюються його межі, доводяться до крайності протидії чи протистояння, протиборства чи навіть до розриву всіляких стосунків. У таких випадках, як правило, емоції верховодять над розумом. Саме тому гостро і досить актуально стоїть питання культури конфліктної взаємодії, зокрема емоційної культури. Окрім того, неабияке значення має техніка конфліктної взаємодії, тобто вправність у розв'язанні конфліктів. Високий рівень культури і техніки перетворить конфлікт у дійовий фактор розвитку. Однак нині важко сказати, що сучасній системі людських взаємовідносин властиві лояльність, абсолютна культура і гармонія. В епоху глобальних протиріч у всіх сферах людського буття конфліктні ситуації загострюються, ускладнюються і затягуються внаслідок дефіциту культури і техніки їх розв'язання та через об'єктивні обставини кризового суспільства. На сучасному етапі в Україні мають місце всі чи майже всі види конфліктів: економічні, політичні, соціальні та духовні. Щоб спрямувати їх у нормальне русло конфліктної взаємодії, необхідні серйозні зусилля як з боку

владних структур, управлінського корпусу, так із боку професіоналів — психологів, соціологів, конфліктологів. Без глибокого аналізу причин, що провокують виникнення конфліктних ситуацій, неможливо правомірно розв'язати той чи інший інцидент. При поверховому розгляді конфлікт здебільшого “заганяється” всередину до нового спалаху емоцій. Саме тому необхідно чітко виявляти природу виникнення конфліктів у тому чи іншому людському соціумі з урахуванням специфіки діяльності людей, їхньої статі, віку, соціальної належності тощо. Такий підхід дає можливість повністю маніпулювати конфліктними ситуаціями, спрямовуючи їх на позитивний розв'язок і розвиток соціуму.

Для прикладу розглянемо педагогічні конфлікти. Не секрет, що у педагогічних колективах передконфліктні та конфліктні ситуації — не поодинокі явище. Такі ситуації зумовлені не тільки наявністю загальних різнопланових протиріч, що притаманні будь-якому трудовому колективу, а й специфікою педагогічного середовища. Стосовно першого слід зазначити, що оскільки заклади освіти переважно знаходяться на державному утриманні, а забезпечення нині загалом не задовільне, це призводить до досить низького рівня матеріально-технічного забезпечення і навіть до зубожіння шкіл, дитячих дошкільних і позашкільних закладів та значної частини педагогічних працівників. На цьому тлі нерідко відбуваються соціально-економічні зіткнення, наприклад, при затримці заробітної плати, під час розподілу навчального навантаження або присвоєння кваліфікаційних категорій і звань, при вимогах адміністрації працювати високо-ефективно за мізерну платню, під час добровільно-примусового залучення батьків до ремонту школи, придбання обладнання для школи і занадто дорогих підручників тощо.

Стосовно специфіки педагогічного середовища варто детальніше її розшифрувати і виокремити низку суттєвих особливостей. Педагогічна система з-поміж інших вирізняється багатством взаємовідносин. Окрім тих, що характерні для будь-якого колективу, тобто взаємодії у площині “адміністратор — підлеглий”, “працівник — працівник”, в освітньому просторі реально існують ще й такі: “вчитель — учень”, “вчитель — батьки учнів”, “учень — учень”, “молодший школяр — старшокласник”, “вчитель — методичні працівники”, “директор — управління освіти”, “учень — батьки”, “педагог — шефи”. Кожна особистість в цій системі унікальна, неповторна, оскільки має власний внутрішній світ, погляди, інтереси.

У зв'язку з цим необхідний виважений підхід до кожного, але це зробити досить складно. Тому надмірна кількість та інтенсивність комунікативних зв'язків можуть спричинити конфлікти. У закладах освіти пліч-о-пліч співпрацюють дорослі і діти. Віковий бар'єр також може спричинити зіткнення, оскільки давно відомо, що проблема батьків і дітей вічна, як світ.

Загальний емоційний настрій у колективі також більшою чи меншою мірою впливає на кожного члена. Спостереження свідчать, що педагоги переважно незадоволені оцінкою їхньої діяльності як професіоналів та особистостей з боку і держави, і оточуючих. Престиж цієї професії неухильно падає, породжуючи відповідне ставлення до педагогів. Це нерідко викликає депресивний стан, роздратування, мінорний настрій загалом у педагогічному колективі. Таким чином, втрата мажорного настрою — досить поширене явище у закладах освіти не тільки серед педагогів, а й серед учнів та їхніх батьків, які усвідомлюють зниження престижу знань у суспільстві на нинішньому етапі. Саме тому вимоги педагогів до дітей стосовно якості навчання нерідко викликають незадоволення і навіть є приводом до конфлікту.

Сучасній школі притаманна ще одна проблема — невпинно зменшується кількість вчителів-чоловіків. Наявність у сьогоденних школах вчителів-чоловіків у кількості 2–8 % загальної кількості свідчить про те, що ситуація тут склалася достатньо серйозна з різних аспектів, у тому числі з погляду виникнення конфліктів. У зв'язку з цим слід згадати, що саме в жіночому колективі реальною є тенденція до загострення конфліктних ситуацій, оскільки у жінок яскравіше виражені емоційність, імпульсивність, сенситивність і вразливість. Отже, одна з причин виникнення великої кількості конфліктів, емоційно забарвлених, криється саме у переважанні жінок у складі педагогічних працівників. Певною мірою саме педагогічна діяльність накладає відбиток на особистість вчителя, який потім впливає на взаємовідносини з колегами, батьками та учнями. Унаслідок цього проявляються дидактизм, повчальний тон, схильність до висування вимог, читання нотацій, зауважень.

Абстрагуючись від різноманітних психологічних особливостей кожного педагога, зазначимо, що типовим є нервово напруження, пов'язане із відповідальністю за вихованців, необхідністю постійно перебувати у центрі уваги, інтенсивною розумовою діяльністю тощо. Все це зумовлює високий рівень тривожності серед учителів. Крім

того, характерним є те, що, з одного боку, у них не повністю реалізовані лідерські якості, а з іншого — їм необхідно постійно реалізовувати організаторські функції. Найвною є також жіноча дискримінація, оскільки переважна більшість директорів — це чоловіки. Виникає парадоксальна ситуація, коли через незнання або напівзнання психології жінки-виконавиці створюються конфліктні ситуації. Вплив зазначених чинників досить часто призводить до психічної втоми педагогів, емоційного виснаження, зниження самоконтролю і регулятивної функції психіки, що породжує конфлікти, схожі на сварку, які далекі від взаємозбагачення і взаєморозвитку сторін. Все це дає підставу стверджувати, що тільки глибокий аналіз причин, що можуть визвати конфлікт, дає змогу оптимально управляти ситуацією, запобігати дрібним конфліктам та вправно розв'язувати змістовні, які розвивають душу і розум людини. Керівник освітнього закладу спроможний здійснювати нормальну діяльність в колективі, якщо він не тільки зуміє зрозуміти природу конфлікту, а й буде цілеспрямовано працювати над усуненням його причин. Наприклад, він повинен аргументовано, об'єктивно і справедливо розподілити навчальне навантаження, намагаючись у деяких випадках знайти компромісне рішення, яке задовольнить усіх.

Щоб навчитися правильно розв'язувати конфлікти, необхідна всебічна психологічна підготовка керівників будь-якого рангу і будь-якої сфери людської діяльності. Крім того, у процесі підвищення кваліфікації менеджерів по роботі із персоналом слід ширше запроваджувати регулярне проведення психологічного тренінгу із проблем конфліктології. Звичайно, періодичне оновлення теоретичних знань не завадить кожному керівнику. На наш погляд, результативним буде

введення у штатний розклад всіх без винятку установ, організацій і підприємств посад психологів. Ясна річ, залучати до цієї роботи потрібно тільки висококваліфікованих спеціалістів. У співпраці із психологом кожен менеджер має навчитись:

- ставитись до конфліктів як до джерела інформації, засобу пізнання, важливого чинника розвитку членів колективу;
- бути зразком високої культури спілкування, конфліктної взаємодії;
- захищати права членів колективу, їх людську гідність;
- запобігати дрібним конфліктним зіткненням, зумовленим психофізичним станом людей;
- долати звичку орієнтуватися на зовнішній бік конкретних ситуацій, оскільки конфлікт має глибоке психологічне підґрунтя;
- бути відповідальним за нестабільну обстановку у трудовому колективі;
- не обирати для себе роль "Третейського судді", краще навчити цьому інших;
- контролювати прояв емоцій учасників інциденту, а якщо це можливо, нейтралізувати їх;
- вибирати найоптимальніші способи розв'язання конкретних конфліктів;
- виявляти значущість ситуації для сторін, втягнутих у конфлікт;
- мистецьки примиряти працівників, втягнутих у конфлікт;
- вибирати найоптимальніший власний стиль поведінки;
- гуманістично спрямовувати конфлікти.

Отже, конфлікти стають ціннішими і кориснішими для людей тоді, коли вони сприяють їхньому розвитку. Саме тому треба навчитися грамотно і культурно управляти будь-якими конфліктними ситуаціями.