

Міністерство освіти і науки України
Національна академія педагогічних наук України
Український науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи
Харківський національний педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди
Громадська організація «Ла Страда – Україна»

РОЗБУДОВА МИРУ. ПРОФІЛАКТИКА І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕДІАЦІЇ: СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ АСПЕКТ

Навчально-методичний посібник

Київ – 2016

УДК 373/378.013.42:[159.922.7:316.48-053.2](477)(07)

ББК 88.5(4Укр)я7

Р64

Автори: Андрєєнкова В.Л., Войцях Т.В., Дацко О.В., Демчук С.В., Денніс Сандоле, доктор філософії, Діброва Л.В., Дунай О.М., Зубченко О.А., Зьома Н.О., Казарінова Ю.В., Кайоткіна Т.А., Ковальчук Л.Г., канд. пед. наук, Козунова Ю.Є., Лебідь Н.К., канд. психол. наук, Левченко К.Б., докт. юрид. наук, канд. філософ. наук, професор, Лунченко Н.В., Макаров В.А., Малєєв Д.В., Мараховська Т.А., Матвійчук М.М., канд. пед. наук, Мостовий А.В., Олексенко С.О., Панок В.Г., докт. психол. наук, професор, Полозюк Ю.М., Соловійова Т.О. Трубавіна І.М., докт. пед. наук, професор, Черепаха К.В., Юденкова О.П., канд. пед. наук.

Рецензенти:

Роганова М.В., доктор пед. наук, професор, завідувач кафедри теорії та методики дошкільної освіти комунального закладу «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради; Зеленська Л.Д., доктор пед. наук, професор, професор кафедри загальної педагогіки та педагогіки вищої школи Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди.

Редакційна колегія: Левченко К.Б., докт. юрид. наук, канд. філософ. наук, професор;
Панок В.Г., докт. психол. наук, професор;
Трубавіна І.М., докт. пед. наук, професор;
Ковальчук Л.Г., канд. пед. наук.;
Андрєєнкова В.Л.

Упорядники: Андрєєнкова В.Л., Черепаха К.В., Лунченко Н.В.

Схвалено для використання у загальноосвітніх навчальних закладах Науково-методичною комісією з проблем виховання дітей та учнівської молоді Міністерства освіти і науки України (протокол № 3 від 04.10.2016 р.)

Рекомендовано до друку вченою радою ХНПУ ім. Г. С. Сковороди (протокол № 5 від 24.06.2016 р.)

Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. – [Навч.-метод. посібник] / – К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016. – 192 с.
ISBN 978-617-7402-03-8

Видання містить опис актуальних викликів профілактики росту насильства та конфліктів у суспільстві та шкільному середовищі в умовах анексії частини території України та збройного конфлікту на Сході України. Методичний посібник містить багато теоретичної, практичної інформації та методичних порад з профілактики та вирішення конфліктів мирним шляхом і запровадження медіації та відновних практик у навчальному закладі. Застосування запропонованих технік, методичного інструментарію на практиці дозволить ефективно запобігти проявам насильства серед дітей та підлітків та мінімізувати вказані прояви. Велику практичну спрямованість має програма освітньої діяльності та спецкурс «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» для курсів підвищення фахової кваліфікації педагогічних працівників. Подано програми занять і тренінгів, вправи з окресленої тематики.

Для педагогічних та соціальних працівників, слухачів курсів інститутів післядипломної педагогічної освіти, студентів вищих навчальних закладів педагогічного та соціального профілю, фахівців громадських організацій, широкого кола громадськості.



Видання цього посібника стало можливим завдяки фінансовій підтримці Посольства Великої Британії в Україні в рамках проекту «Розбудова миру, профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат – ВПО». Погляди, висловлені в посібнику, належать авторам і можуть не збігатися з офіційною позицією Уряду Великої Британії.

© ГО «Ла Страда – Україна», 2016.

© Андрєєнкова В.Л., Войцях Т.В., Дацко О.В. та ін., 2016.

2.1. Основи конфліктології

Конфліктологія – галузь знань про причини, закономірності та механізми виникнення конфліктів, їхні види, динаміку, а також методи профілактики та способи вирішення.

Конфлікт (з лат. *conflictus* – зіткнення) – особливий вид взаємодії, в основі якої лежать протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей і соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами.

Типологія конфліктів залежить від тих критеріїв, які беруться за основу. Існує значна кількість класифікацій конфліктів, за своєю суттю більшість із них схожі між собою. Далі узагальнено і наведено кілька класифікацій, сформованих на підставі провідних критеріїв:

- за способом розв’язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні;
- за спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні, змішані;
- за ступенем прояву: відкриті, приховані;
- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні;
- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;
- за тривалістю: короткочасні, затяжні;
- за причинами (для організаційних конфліктів): зумовлені трудовим процесом, психологічними особливостями людських взаємовідносин, індивідуальними особливостями членів групи.

Причини конфліктів можуть бути різноманітними, зокрема:

- відмінності в інформації: неправильна інформація, брак інформації, додумування інформації, різниця в тлумаченні інформації (перекручування);
- відмінності в цілях, інтересах, потребах;
- відмінності в уявленнях та цінностях: різні критерії оцінювання ідей (місій, перспектив), різні стилі життя, ідеологія, релігія;
- незадовільні взаємовідносини: брак взаємодії, неефективна комунікація, повторювана негативна поведінка, помилкове сприйняття, стереотипи, недовіра, негативна історія конфлікту;
- відмінності в психологічних особливостях;
- відмінності в поглядах на використання ресурсів: нерівномірний розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, часові обмеження.

Для профілактики та ефективного розв’язання конфліктів важливо розуміти їхню структуру, до якої належать:

1. Суб’єкти конфлікту (конфліктуючі сторони): люди або групи людей, які вступають в конфлікт; активні учасники конфлікту.
2. Предмет конфлікту: те, через що відбувається конфлікт; має різне значення для суб’єктів конфлікту; може бути матеріальним або нематеріальним. Предмет конфлікту зазвичай чітко визначений і озвучується опонентами в їхніх позиціях.
3. Позиції учасників стосовно один одного: вимоги, дії суб’єктів конфлікту.
4. Образ конфліктної ситуації: відображення предмету конфлікту у свідомості його суб’єктів.
5. Мотиви конфлікту: сили, що спонукають людину та визначають її дії як конфліктні (інтереси, погляди, цілі, переконання, побоювання).

Ефективне для обох сторін вирішення конфлікту можливе лише за умови прояснення істинних мотивів, інтересів, цілей, переконань, побоювань (пункт 5). Але, на жаль, у процесі конфлікту сторони дуже часто замовчують їх, виносячи на рівень предмету (пункт 2) і позицій (пункт 3) вимоги, які опосередковано допомагають досягати істинних мотивів та цілей. Через це конфлікт затягується, поглиблюється, набуває негативного емоційного навантаження.

Треба завжди пам'ятати, що лише прояснення істинних мотивів конфлікту дозволяє опонентам запропонувати один одному справді те, що потрібно для його розв'язання. На думку Х. Бесемера, різні інтереси можна привести до оптимального узгодженого рішення, якщо дослідити позиції щодо інтересів і тільки тоді приймати головне рішення.

В управлінні конфліктом також варто враховувати стадії його розвитку:

1. Передконфліктна ситуація: передумови, приховані конфлікти, непорозуміння.
2. Інцидент: привід, перша сутичка.
3. Ескалація конфлікту: загострення стосунків, протидія.
4. Кульмінація: максимум протистояння, вибух.
5. Згасання, завершення конфлікту: втрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння.
6. Постконфліктна ситуація: наслідки для людей, колективів, організацій.

Прояснення істинних цілей, потреб та прагнень учасників конфлікту на перших двох стадіях з більшою ймовірністю дозволить знайти рішення, яке їх однаково влаштує, та забезпечить завершення конфлікту без накопичення емоційної напруги й негативних наслідків. Проте сторони конфлікту не завжди демонструють поведінку, спрямовану на розв'язання конфлікту, що ще більше його поглиблює.

Стратегії поведінки, які обирають учасники конфлікту, різняться залежно від їхньої орієнтації на досягнення власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера. Традиційною в психології вважається модель стилів розв'язання конфлікту У. Томаса та Х. Кілмана (**Рис. 1**).

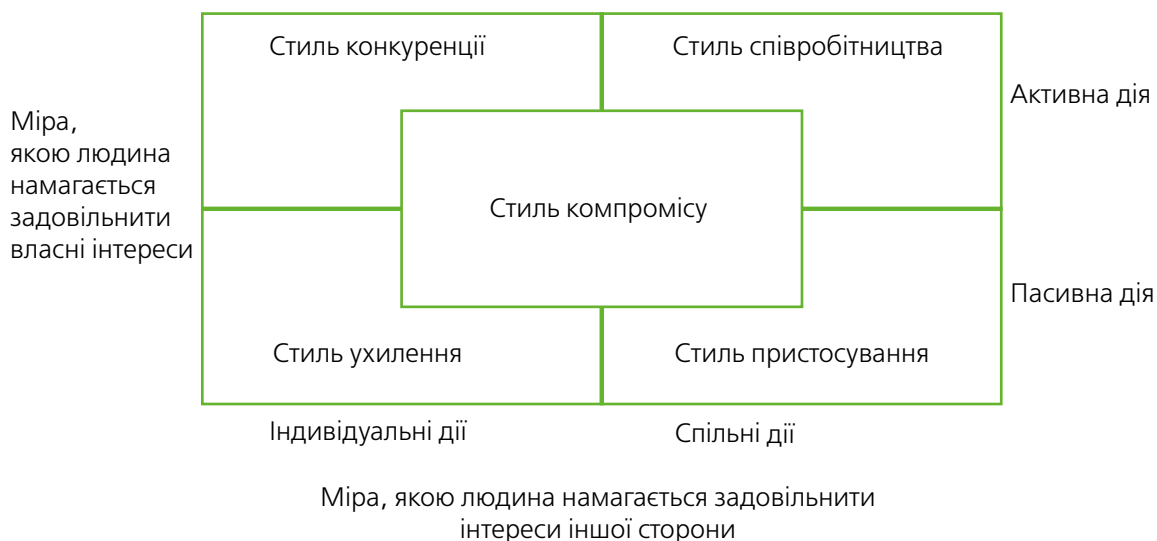


Рисунок 1. Сітка Томаса-Кілмана

Автори виділяють п'ять стилів розв'язання конфлікту:

Конкуренція: людина максимально орієнтована на перемогу в конфлікті і мінімально зважає на потреби інших. Сторона конфлікту, що застосовує стиль суперництва, намагається нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань. Власна перемога бачиться як поразка супротивника. Застосовується тактика тиску й погроз, робляться спроби поставити під сумнів компетентність опонентів, вишукується слабе місце в їхній аргументації, як правило, спостерігається схильність до безапеляційних заяв, негативного ставлення до тих, хто має іншу думку.

Співробітництво: орієнтація на якнайповніше задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації. Інтереси іншої сторони визнаються частиною проблеми. Суперечності відверто обговорюються, спільно з іншою стороною наполегливо шукається розв'язання спірної проблеми. Виявляються приховані інтереси, вишукуються резерви та ресурси для їх задоволення.

Ухилення: пасивна поведінка в конфліктній ситуації, що полягає в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання до «кращих часів». Це прагнення уникати гострих ситуацій і не обговорювати питання, які є предметом суперечок. Тактика присутності без ознак активного втручання, в якій особа зберігає нейтралітет і не розкриває своїх поглядів та ставлення до проблеми. Сторонам надається можливість самим зробити вибір і нести відповідальність за нього.

Пристосування: жертвування інтересами справи заради підтримання й поліпшення стосунків з опонентом. Людина, яка пристосовується, намагається виглядати в очах оточення приємною, доброю, співчутливою, готовою допомогти. Вона відчуває страх перед осудом та можливістю бути знехтуваною. Проявляючи до інших знаки поваги та схвалення, людина очікує такого самого ставлення й до себе. Зазвичай вона робить усе, щоб усунути саму можливість критики, запобігти загостренню конфліктів.

Компроміс: пошуки балансу взаємних поступок і надбань. Прагнучи порозумітися, сторони погоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб зберегти стосунки й отримати хоча б щось. При цьому має підкреслення спільності інтересів. Іноді компроміс є останньою можливістю прийняти певне рішення.

У конфліктних ситуація людина демонструє кілька видів поведінки, котрі узагальнено можна визначити як пасивні та активні.

Пасивна поведінка – це відхід від ситуації. Бути пасивним означає уникати конфлікту будь-якою ціною; приховувати почуття та очікування; погоджуватися з іншими через страх засмутити їх; утаємничувати свої бажання; зайвий раз вибачатися; казати «так», коли краще сказати «ні», а потім виражати невдоволення нав'язаною думкою. Пасивна поведінка ніколи не сприяє вирішенню конфлікту, бо не дає можливості зрозуміти його істинні причини. Крім того, тривале уникнення конфлікту зазвичай призводить до його ускладнення через накопичення нової інформації та емоційного напруження.

До активної поведінки відносять агресивну, маніпулятивну та асертивну.

Агресивна поведінка – це будь-які форми поведінки, що передбачають заподіяння комусь або чомусь фізичної або психологічної шкоди.

Людина, яка проявляє агресію, вважає себе кращою за того, на кого спрямовує цю агресію. Агресивна позиція пов'язана насамперед із внутрішньою позицією людини: «Я маю на це право» і «Мені за це нічого не буде».

Основна перевага агресивної поведінки в тому, що вона іноді дозволяє швидко досягати особистих або колективних цілей у конфлікті. Використовуючи цей стиль поведінки, людина часто відчуває ейфорію від почуття переваги, може так знімати напругу (так зване «випускання пари»). Але зазвичай навіть досягнення цілей врешті-решт призводить до порушення взаємодії та негативних наслідків.

Основні *недоліки* агресивного стилю поведінки полягають у тому, що він може викликати відповідні реакції уникнення або зустрічної агресії; ускладнює побудову довгострокових відносин; призводить до образ та обурення, відмови від співпраці.

Маніпулятивна поведінка – це навмисне спонукання іншої людини до переживання певних станів, прийняття рішень і виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором його власних цілей.

Важлива відмінність маніпулятивного стилю від агресивного полягає в закритості цілей для об'єкта маніпуляції. Розкриття мети призводить до руйнування маніпуляції, і спілкування набуває або агресивного, або асертивного стилю.

За маніпулятивної поведінки маніпулятор усвідомлює та приховує свої цілі й засоби, а інша сторона конфлікту приймає на себе відповідальність за те, що відбувається.

До основних переваг маніпулятивної поведінки можна віднести можливість досягнення короткострокових цілей з мінімальними втратами, яке супроводжується задоволенням від відчуття «таємної влади» і почуття переваги. Але при цьому маніпулятивна поведінка в більшості випадків провокує ускладнення конфлікту, насамперед – у моменти розкриття маніпуляції. Розуміння людиною того, що її «використали» проти її волі, часто зумовлює погіршення стосунків, аж до їх розриву. Маніпулятор також відчуває нервову напругу і часто сам стає об'єктом зустрічних маніпуляцій. Враховуючи те, що маніпуляція заснована на приховуванні інформації, маніпулятивний стиль поведінки часто заважає руху інформації, зменшує її сумарний обсяг при прийнятті важливих рішень, що призводить до помилок у діяльності та зниження ефективності взаємодії.

Асертивна поведінка – спосіб дії, при якому людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, поважаючи при цьому інтереси партнера.

Така поведінка відображає партнерську позицію, при якій дві сторони рівні між собою. Важливу роль при цьому відіграє ефективна комунікація, зокрема вміння встановлювати контакт, активно слухати, прояснювати інформацію, налаштовуватися на партнера, розуміти невербальні сигнали. Крім цього, варто вміти регулювати власний емоційний стан та емоційний стан партнера.

Агресивний та маніпулятивний стилі поведінки є для людини «природними». Агресивна поведінка пов'язана з інстинктом самозбереження і реакцією «захищатися через напад» у складних життєвих ситуаціях. Маніпулятивна поведінка формується в людини з раннього дитинства. Так, першою маніпуляцією є плач дитини, коли мати зникає з поля зору. Тому прояв агресивного та маніпулятивного стилів зазвичай для людини є легшим. Асертивна поведінка пов'язана передусім з навичками ефективної комунікації й толерантного ставлення до інших. І якщо в родині такий стиль не практикувався, то потрібна додаткова цілеспрямована робота над собою.

Прояв людиною агресивної та маніпулятивної поведінки провокує напруження в міжособистісних стосунках, викликає або поглиблює конфлікт. Демонстрація асертивної поведінки, навпаки, забезпечує відкритість і готовність до взаємодії на основі співробітництва, що приводить до зниження напруги і вирішення конфлікту. Всі техніки, про які йтиметься далі в цьому посібнику, передбачають прояв асертивної поведінки в конфлікті.

Література

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер, перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга: «Духовное познание», 2004. – 176 с.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.: «ИНФРА», 2001. – 224 с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.

4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 369 с.

5. Нескородев С.Н. Конфликтология: учебное пособие / С.Н. Нескородев. – Х.: ХНУ имени В.Н. Каразина, 2015. – 196 с.

6. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.

7. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.

2.2. Комплексний огляд конфліктів на пострадянському просторі: наслідки для вирішення конфліктів та регіональної стабільності

У цьому розділі наведено комплексну структуру для розгляду територіальних конфліктів на пострадянському просторі.

Комплексну структуру аналізу та вирішення конфліктів: підхід трьох складових (а Three Pillar Approach) або структуру трьох складових (ЗРА) можна використовувати для дослідження будь-якого конфлікту (Табл. 1).

Таблиця 1. Комплексний огляд феномену конфлікту та способу вирішення конфлікту: підхід трьох складових (ЗРА)

Складова 2	Складова 1	Складова 3
Причини та умови конфлікту	Елементи конфлікту	Втручання в конфлікт
<ul style="list-style-type: none"> ■ Індивідуальні ■ Соціальні ■ Міжнародні ■ Глобальні/екологічні 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Сторони ■ Предмети ■ Цілі ■ Засоби ■ Бажані напрями врегулювання конфлікту ■ Середовище конфлікту 	<p><u>Цілі третьої сторони:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Запобігання [насильницькому] конфлікту ■ Управління конфліктом ■ Урегулювання конфлікту ■ Вирішення конфлікту ■ Трансформація конфлікту ■ Засоби третьої сторони для досягнення цілей ■ Конфронтаційні та/або колабораційні засоби ■ Спрямованість на негативний та/або на позитивний мир ■ Одно- (Модель 1) або багатомодельні (Модель 2) учасники та процеси <p><u>Засоби третьої сторони для досягнення цілей</u></p>