

**ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПОЛІТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ**

**КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
КОНФЛІКТІВ
(матеріали круглого столу)**

Київ 2019

Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України

**КОНСТРУЮВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
КОНФЛІКТІВ: ВЛАДА-ГРОМАДА**

Бевз Галина

*д. психол. н., професор,
завідувач лабораторії психології спілкування ІСПП
НАПНУ,
м. Київ*

Звонок Дмитро

*магістр психології, психолог, конфліктолог,
модератор Української миротворчої школи, асистент
кафедри психології Луганського національного
університету імені Тараса Шевченка,
м. Луганськ*

Трансформаційні зміни українського суспільства ініціюють ряд процесів, протікання яких супроводжується соціальним напруженням. Серед них можна назвати децентралізацію, як масштабне переформатування державного управління, що на місцевому рівні може вплинути на якість перебігу конфлікту «влада-громада». Питання врегулювання конфліктної взаємодії у системі «влада-громада», виступає нагальним для сучасної України: трансформаційні процеси державотворення потребують постійного конфліктологічного супроводу, а відтак - потребують вивчення. Теоретичне розуміння соціальних конфліктів сформовано у сфері міждисциплінарних знань корифеями цієї сфери наукових знань, а саме: Ф. Глазла, Р. Даренфорда, А. Ішмуратова Л. Козера, П. Коулмана та

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

інших [3; 6]. Натомість розкриття процесів врегулювання конфліктів на рівні «влада-громада» переважно є мало представленими у наукових дослідженнях: вони носять описовий характер і, зазвичай, розкриваються через ЗМІ, де висвітлюються актуальний зміст та форма його прояву: від конструктивного діалогу та співпраці, до прямого насильницького протистояння. Однак, виливаючись на рівні конкретної ситуації з конкретними учасниками, конфлікти «влада-громада» все таки стосуються всього суспільства і його слід вивчати з огляду на великі соціальні системи та процеси в них, які створюють рамку для розгортання та врегулювання конфліктної взаємодії. Процеси розшарування суспільства, соціальна стратифікація, інституалізація місцевого самоврядування, створення та поширення практики діалогічної взаємодії все більше входять у сферу компетентностей активних громадян країни, які прагнуть розуміти перебіг соціальних процесів і володіти умінням управляти ними із розумінням соціальної відповідальності на користь громади [1; 2; 4; 7].

Задля опису актуальних конфліктів в системі «влада-громада» та вивченню застосованих при їх вирішенні способів врегулюванні ми здійснили аналіз текстових повідомлень ЗМІ, що публікуються в інтернет-мережі, а також провели експрес-опитування щодо ставлення до них пересічних громадян. Експрес-опитування показало, що традиційна адміністративна практика врахування думки громади в управлінських рішеннях (громадські слухання, звернення громадян, петиції та громадські ради), як

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

формально-інституалізована, вже не задовольняє потреби зростаючої сили громади у суспільному діалозі. Всього було зібрано 20 історій конфліктних ситуацій, які відбувалися в різних областях України. Учасниками цих конфліктних ситуації були представники влади і громади. Предметом їх взаємодії, як правило, були дії однієї із сторін, які інша оцінювала недоцільними. Вивчення ситуацій показало, що конфлікт починався як реактивна відповідь однієї сторони на дії іншої.

Так у м. Вінниця предметом конфлікту був не легітимно встановлений на Театральній площі (нині Героїв Небесної сотні) гіпсовий бюст Тараса Шевченка. Адміністрацією міста було прийнято рішення його демонтувати і замінити на «Дерево свободи», що символізує пам'ять про тих, хто загинув у криваві дні на Майдані (м. Київ). Опротестовуючи рішення влади, активні громадяни міста розбили палатки на площі, прагнучи не допустити свавілля влади. Пам'ятник Кобзарю був встановлений у 2014 році у честь тих вінничан, які були учасниками «Майдану». Аналіз конфліктної ситуації показав, що саме відсутність діалогу у системі «влада-громада» і привело до неузгодженості дій по реалізації одних і тих же намірів – віддати шану героям Майдану. При цьому традиційні методи урегулювання ситуації з боку влади не були ефективні - діалог порозуміння не відбувся. Вночі пам'ятник був демонтований і вранці на його місці розпочалися будівельні роботи. Територію на площі огородили дерев'яним будівельним парканом, на ньому

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

розвішали банери з інформацією про те, що саме тут буде [5].

Аналіз показав, що адміністративно застосовані інструменти врегулювання конфліктних взаємодій, зазвичай, сприймаються як маніпулятивні, орієнтовані не на визначення та задоволення потреб громади, а як інструмент збільшення впливовості окремих осіб. Аналіз інформаційних шпальт ЗМІ щодо різних конфліктних ситуацій вказав на перевагу наступних засобів, які були застосовані для врегулювання конфліктної взаємодії, як-то:

1. прийняття рішення вольовим способом;
2. прийняття відповідного рішення владою: що повністю чи частково задовольняє вимоги громадськості, або відмовляє їм (при наданні роз'яснень, або без них);
3. втручання влади ієрархічно вищого рівня;
4. прямі перемовини між конфліктуючими сторонами, як то круглі столи, спільні наради, на які приходить переважно лише частина громадськості з причини зневіри у їхній ефективності;
5. затухання конфлікту під впливом виникнення більш вагомим проблем або ресурсного виснаження його учасників.

Щодо існуючих практик зі сторони «громади», то традиційні способи щодо врегулювання конфліктних ситуацій оцінюються пересічними громадянами у якості надмірної бюрократії, «штучного затягування часу» та «відволікаючих маневрів». Це такі, як:

1. запити, офіційні листи та звернення тощо;

2. публікації в місцевих газетах, в соціальних мережах тощо;
3. перемовини тет-а-тет або невеличкими групами, іноді із залученням третіх сторін (непублічні діалоги);
4. пряма взаємодія під час Громадських рад чи відкритих нарад (публічні діалоги);
5. громадські акції тощо (публічні монологи);
6. громадські слухання (публічні діалоги).

Виявлені прояви обоюдної недовіри у стосунках «влада-громада» ставлять питання про формування довіри як сторін одна до одної, так і до інструменту їх порозуміння. Слід відмітити, що застосування вище названих засобів урегулювання конфліктних ситуацій у системі «влада-громада», не завжди вказували на практично негативний результат. Це викликає питання: «Чому певний інструмент має успіх в одній ситуації та не має - в іншій?» Видається, що позитивні результати впровадження подібних практик є залежним як від застосованого інструменту, так і від конкретної ситуації в якій вони ініціюються. Сьогодні потребує відкритих діалогів, які б збільшили довіру у суспільстві [8]. Тут також видається доречним вивчення і впровадження нових практик ведення конструктивних суспільних діалогів з використанням напрацьованих **як власних** практик, так і надбань міжнародного досвіду.

Література:

1. Білозерська С.І. Соціальна стратифікація як передумова виникнення конфлікту / С.І. Білозерська // Науковий

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

- вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 20122 (1) С. 21 – 30
2. Ключ О. Інституціоналізація місцевого самоврядування в Україні: теоретико-методологічний аналіз. / О. Ключ. // Ефективність державного управління. Хбірник наукових праць. 2012. Вип. 32. С. 357-364
 3. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер; пер. с англ. – М.: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000. – 208 с.
 4. Копіна О. П. Діалог поліції та громади як соціальна технологія впровадження принципів community policing у місцевій громаді : метод. рек. / О. П. Копіна, О. С. Мірошник, О. О. Сердюк ; Фонд Місц. Демократії; Лаб. мир. рішень ; Харків. нац. ун-т внутр. справ. – Харків : [ХНУВС], 2018. – 124 с
 5. КП в Україні. Див. на <https://kr.ua/life/600147-v-vunnytse-rossorylys-uz-za-ramiatnykov>
 6. Крам Томас Ф. Управление энергией конфликта. / Томас Ф. Крам [пер. с англ.] М. : Из-во «Рефл-бук», ООО «Фирма издательства АСТ». 2000 – 288 с.
 7. Людський розвиток в Україні: інституційне підґрунтя соціальної відповідальності : кол. моногр. / за ред. Е.М. Лібанової; відпов. за випуск О.В. Макарова, О.М. Хмелевська; Ін-т демографії та соціальних досліджень імені М.В. Птухи НАН України. – Київ, 2017. – 368 с.
 8. Матеріали круглих столів «Європейський погляд на зміни в громадах» в Кіровоградській області. – Кропивницький: ІСКМ, 2018. – 64 с.

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ СТАВЛЕННЯ КОРІННИХ ЖИТЕЛІВ ДО ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ

Блинова Олена

*д. психол. н., професор,
завідувач кафедри загальної та соціальної психології
Херсонського державного університету,
м. Херсон*

Внутрішньо переміщеною особою (ВПО) є людина, яка була вимушена покинути своє місце проживання в результаті або з метою уникнути негативних наслідків військового конфлікту, проявів насильства, порушень прав людини або надзвичайних ситуацій природного або техногенного характеру.

Констатуємо, що у міграційному процесі беруть участь дві сторони: одна з них займає активну позицію (мігранти); а інша – пасивну (корінне приймаюче населення). Тобто виникає необхідність у взаємному пристосуванні один до одного шляхом безпосередньої взаємодії. Соціальна адаптація – це вид взаємодії особистості (соціальної групи) із соціальним середовищем, під час якого узгоджуються вимоги і очікування його учасників, засвоюються норми та цінності групи, відбувається процес входження в рольову структуру[2].

У процесі соціальної адаптації мігранти зустрічаються із двома основними проблемами, такими як, неприйняття їх постійним населенням, до якого вони потрапили проти

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

своєї волі, і фрустрацією їх базових потреб. Коли внутрішньо переміщені особи потрапляють у нове соціальне середовище, у них перебудовуються деякі особистісні якості, патерни поведінки, установки, погляди і цінності. Соціальне середовище, у свою чергу, задовольняючи адаптаційні потреби вимушених мігрантів, також повинне підбудуватися і коректувати існуючу соціальну культурно-функціональну систему. Таким чином, дуже важливими для адаптації мігрантів у приймаючому середовищі є питання ставлення до них корінного населення, оскільки часто це ускладнює життя людей, вимушених покинути рідний край. Існує досить багато досліджень, що підтверджують, що ставлення до мігрантів не завжди є толерантним і коректним. У такому випадку виникає питання – чому слово «мігрант» або «переселенець» апріорі викликає негативні емоції й агресію?

Ставлення постійного населення до вимушених переселенців, як правило, відрізняється амбівалентністю: симпатія – антипатія, співчуття – агресія; допомога – протидія і т.д. Образ мігранта не завжди має раціональний характер, як і будь-який соціокультурний феномен. Причиною є те, що населення схильне, як правило, орієнтуватися не стільки на широкий діапазон соціальної практики або на власний досвід, скільки на суспільну думку.

У засобах масової інформації виділяють три типи образу-мігранта:

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

– перший тип містить переважно негативні характеристики, хоча й у завуальованій формі. Серед них загроза економічному становищу місцевого населення, загострення ситуації із соціальними благами (робочі вакансії, місця в школах і дитячих садках і т.д.). Негативне соціально-психологічне тло журналісти транслюють до широкої аудиторії людей, що підсилює тривогу, страх і побоювання щодо переселенців;

– другий тип має не стільки позитивний, скільки співчуваючий характер. Мігранти – це співвітчизники, жертви воєнних дій, серед них більшість це прості люди, які опинилися в складній життєвій ситуації. На новому місці проживання їм складно освоїтися, і тому вони вимагають особливої уваги і допомоги;

– третій тип зустрічається в мас-медіа дуже рідко. Внутрішньо переміщені особи – це люди, які є близькими за мовою, культурою, звичаями і цінностями. Серед них багато кваліфікованих фахівців, що мають бажання і готовність працювати на благо країни, і можуть додати свого внеску в її економіку.

Не менш важливу роль слід відвести соціальним очікуванням приймаючого населення від внутрішньо переміщених осіб. Найбільш яскраво соціальні очікування приймаючих спільнот виражаються в стереотипах населення. У рамках проекту «Діалог і примирення в регіонах України» було проведене дослідження стереотипів відносно ВПО у восьми великих містах України і двох містах, що перебувають близько до територій, непідконтрольних української влади. Під час аналізу

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

відповідей, сформованих учасниками малих дискусійних груп, були виявлені стереотипи відносно ВПО [1]: «чужі за духом»; негативно ставляться до жителів спільнот, які їх прийняли; не прагнуть працювати; не можуть інтегруватися через різні погляди на ситуацію в Україні; вважають, що їм всі винні і т.д.

Існуючі стереотипи носять негативний і агресивно налаштований характер, і багато в чому пояснюють конфлікти і напружені відносини між приймаючим населенням і внутрішньо переміщеними особами.

В 2016 році були проведені дослідження ставлення приймаючих спільнот до внутрішньо переміщених осіб. Переважна більшість опитаних (81%) згодні з тим, що переселенці повинні повернутися додому з першою нагодою. Переселенці створюють додаткове завантаження на систему соціального захисту населення, працевлаштування, навчально-виховні інституції. Ставлення до ВПО досить неоднозначно. Це підтверджується тим, що за питанням становища переселенців суспільство фактично розділилося навпіл. Одна половина респондентів вважає, що вимушені мігранти перебувають у несприятливому становищі через свій статус – «внутрішньо переміщені особи». Ще 42,9% опитаних мають протилежну думку. Більшість людей в Україні ставляться до вимушених мігрантів позитивно або нейтрально [3].

Таким чином, формування образу вимушених переселенців і, як наслідок, ставлення до них, має

амбівалентний характер. Спочатку надходить інформація їх різних джерел, яка презентує мігрантів як «агресорів», або як «заручників ситуації». Наступний етап представлений особливостями сприйняття інформації залежно від особистісних факторів (погляди, цінності, культура і т.п.). Не менш важливим фактором є створення цілісного образу або уявлення про особистість, завдяки безпосередній взаємодії з нею, що реально відбувається рідко. І як наслідок – побоювання і упереджене ставлення до «агресорів» або надання соціальної підтримки та допомоги «жертвам» і «постраждалим» внаслідок несприятливої політичної ситуації.

Причинами деструктивних уявлень про вимушено переселених осіб можуть виступати: стереотипи, недостовірні інформація ЗМІ або її відсутність, власний негативний досвід (що зустрічається значно рідше), або ж побічні події, які помилково зв'язують із присутністю ВПО.

Література:

1. Відбулася презентація результатів соціологічного опитування населення України щодо ставлення до внутрішньо переміщених осіб.
URL:http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=249101863&cat_id=244277212 (дата звернення: 04.12.2016).
2. Леонова І. М. Теоретичний аналіз проблеми соціально-психологічної адаптації вимушених переселенців в Україні / І. М. Леонова // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. – 2015. – № 4 (29). – С.94–100.

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

3. Отношения между переселенцами и местными жителями в Украине ухудшаются : исследование.

URL:<http://www.mediaport.ua/otnosheniya-mezhdu-pereselencami-i-mestnymi-zhitelyami-v-ukraine-uhudshayutsya-issledovanie> (дата звернення: 05.03.2017).

ПОВСЯКДЕННЕ ЖИТТЯ І ФОРМИ ПРОЯВУ БУДЕННОЇ СВІДОМОСТІ

Борець Юлія

к. психол. н.,

доцент кафедри психології Академії

Державної пенітенціарної служби, м. Чернігів

Запорожець Ольга

студентка 3 курсу Академії Державної пенітенціарної

служби,

м. Чернігів

Повсякденне життя – це вияв цілісного світу, який є безпосередньою реальністю, яка оточує і включає до себе кожен людину, сприймається та пояснюється людьми і має для них суб'єктивну значущість [5]. Можна сказати, що життя – це суцільна повсякденність. Але це і світ, що створюється в уявленнях, думках, спогадах і діях людей, світ, що переживається людьми як реальна дійсність. Тут немає ніяких посередників окрім самої людини. Для кожної людини повсякдення своє, власне, проте воно власне та загальне для всіх, однак кожен хто включений у повсякдення організовує його по-своєму, розуміючи, що й у

іншої людини воно водночас і загальне, й індивідуальне.

Серед безлічі реальностей існує одна, реальність excellence, та що є. Це реальність повсякденного життя. Напруженість свідомості, активність психіки найбільш висока саме у повсякденному житті, адже людина з нього не виключається не на мить, де вона б не була, чим не займалася – вона є носієм своєї повсякденності, тобто остання накладається на свідомість людини найбільш сильно, настійно і глибоко [2].

Реальність повсякденного життя не є хаос чи суматоха, це – впорядкована реальність. Її події, явища, як і предметний світ систематизовані в зразках, які задаються незалежно від людської участі і які накладаються на наше її розуміння. Реальність повсякденного життя виявляється тим, що вона вже об'єктивована, тобто конституйована порядком об'єктів, що були позначені як об'єкти задовго до моєї появи в житті. Мова, що використовується у повсякденному житті, постійно надає людині необхідні об'єктивування і встановлює порядок, в межах якого набувають розуміння і значення і ці об'єктивування, і саме повсякденне життя.

Реальність повсякденного життя організовується у часі і просторі навколо «моєї персони і мого фізичного тіла». Це «тут і тепер» - у фокусі моєї уваги до повсякденного життя належить його реальність, (reallissimum) моєї свідомості. Реальність повсякденного життя, проте, не вичерпується цією безпосередньою присутністю, але охоплює і ті феномени, які не дані «тут і тепер». Це означає, що людина сприймає повсякденне

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

життя залежно від ступеня просторової і часової наближеності або віддаленості від конкретних реалій своєї життєдіяльності. Найближчою до людини є та зона повсякденного життя, яка безпосередньо доступна її фізичній взаємодії. Ця зона включає світ, що знаходиться в межах прямої досяжності, світ, в якому людина безпосередньо може здійснювати свою активність так, щоб видозмінювати саму реальність.

Реальність повсякденного життя представляється людині як інтерсуб'єктивний світ, який вона розділяє з іншими людьми. Саме завдяки інтерсуб'єктивності повсякденне життя наповнюється соціальним смислом, адже світ повсякденного життя такий же реальний для інших, як і для конкретної людини. Але найважливіше полягає в тому, що людина знає, що існує постійна відповідність між своїми значеннями і значеннями інших у цьому світі, що у них є загальне розуміння цієї реальності. Буденне знання – це знання, яке розділяється з іншими людьми у звичайній та самоочевидній реальності повсякденного життя.

Реальність повсякденного життя, як дійсність, має безпосереднє для всіх людей розуміння. Вона не вимагає ніякої додаткової перевірки понад те, що вона просто існує. Вона існує як безпосередня, самоочевидна і непереборна фактичність. Людина знає, що ця дійсність реальна. Якщо і можуть виникати сумніви в реальності фактичної дійсності, людина утримується від них, оскільки живе повсякденним життям згідно заведеному порядку. Така стриманість від

сумнівів (чи викликів, протестів) настільки виражена і звичайно стійка для повсякдення, що, для того, щоб відмовитися від неї, як того хотілося б людині у конкретний час, чи за певних обставин, скажімо, під впливом теоретичних або релігійних роздумів, людина мала б проявити вчинок або різку світоглядну зміну. Без прямої нужди і цьому людина, зазвичай, цього не робить, а приймає для себе все, як є. Тому правильно буде сказати, що світ повсякденного життя декларує себе, ніби нав'язує, і якщо індивід захоче кинути виклик цій декларації, то повинен докласти немало зусиль, перш за все по відношенню до себе [4].

Під впливом повсякдення складається буденна екологічна свідомість. Буденна свідомість у цілому – вельми складний феномен духовної культури, який включає в себе пізнавальні, ціннісні, соціально-психологічні та інші компоненти. Розрізнення буденного та науково-теоретичного знання має давню історію. В античній культурі протилежність буденного і теоретичного розглядається як протилежність простої думки і справжнього знання. В філософії Нового часу – це проблема взаємовідносин теоретичних форм свідомості та здорового глузду.

Р. Декарт, настоював на тому, що до теоретичного розуму взагалі нічого не примішувалось ніяких чуттєвих уявлень. На його думку, якщо мислення і має відправлятися від чогось, то тільки від самого себе, не запозичуючи нічого зовні. У такому випадку воно повинно бути на перших порах просто нічим не наповненим, голим існуванням: з

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

цього воно й починається, з *cogito* – з існування розумового мислення як такого.

У Дж. Локка – розум є чистою дошкою (*tabularasa*), на якій нічого не накреслено заздалегідь, тобто в розумінні самому собі нічого немає, - нічого, крім самого розуму, уточнює В. Лейбніц. [3].

І. Кант звертається до буденної свідомості у зв'язку з розмежуванням теоретичного (*Vernunft*) та практичного (*Verstand*) розуму. Сокира та пила, казав Кант, цілком годяться для обробки дерева, але для гравіювання на міді потрібна гравірувальна голка. І все ж саме Кант чи не вперше усвідомив, що буденні знання, практичний розум є певною глибинною основою філософії [3].

В буденній свідомості фіксуються тривало діючі уявлення про світ, які розділяє колектив, оскільки людини пізнає і поза наукою. Переважна більшість уявлень людей про світ добуваються із поза наукових джерел, з буденного, повсякденного досвіду.

За нових умов існування буденна свідомість будує або перетворює своєрідну когнітивну карту довкілля (від лат. *cognition* – знання, пізнання) – образ просторового уявлення, який створюється та видозмінюється внаслідок активної взаємодії людини з життєвим середовищем.

У складі буденної свідомості людей окрім психологічної сутності, реальної дійсності, стилю та образу життєдіяльності так чи інакше існує ще й екологічна сутність тієї ж дійсності, або екологія (від грець. *oikos* - житло та *logos* – учення) – уявлення про закономірності

зв'язку живих організмів з оточуючою дійсністю.

Екологічна основа, з одного боку, і психологічна – з іншого, відтворюючись у свідомості людей, складають осяжний екопсихологічний простір. Зміст такого простору наповнюється власними людськими сенсами, що заґрунтовує екологічним смислом свідомість, передусім, буденну [4].

Буденна свідомість задовольняє людину у сфері побутового, буденного, повсякденного життя й виступає у звичайних умовах як достатній еквівалент задоволення пізнавальної потреби. Слід визнати, у буденній екологічній свідомості є багато раціонального, що багаторазово фіксувалося і закріплювалось у здійсненні характерних зв'язків та отримувало відображення в логічних схемах, поглядах, а більш глибиною, у традиціях, міфах, народній мудрості [1].

Отже, реалізується буденна свідомість у вигляді відчуттів, емоційних переживань, побутових, господарських та інших уявлень здебільшого, поверхневих суджень очевидного сенсу. Орієнтується вона переважно на критерії здорового глузду, що складаються із сукупності загальноприйнятих, інколи неусвідомлених, але доцільних засобів осмислення та оцінки природних, соціальних та інших явищ.

Література:

1.Городяненко В.Г. Соціологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / В.Г. Городяненка. - К.: Видавничий центр «Академія», 2002. – 560 с.

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

2. Дідук І.А. Правові уявлення у контексті особистості // Проблеми загальної та педагогічної психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Ред. С.Д. Максименка. – К.: Гнозис, 2006. – Т. VIІІ. – Вип. 6. – С. 104-111.
3. Киричок О.Б. Філософія: підручник для студентів вищих навчальних закладів /Олександр Борисович Киричок/. – Полтава: РВВ ПДАА, 2010. – 381 с.
4. Скребець В. О. Екологічна психологія: Підручник для студентів вузів / В. О. Скребець, І. І. Шлімакова. - К. : СЛОВО, 2014. - 456 с.
5. Тюріна В.О. Система цінностей, правова соціалізація і правове виховання // Психологія на перетині тисячоліть: Збірник наукових праць учасників П'ятих Костюківських читань. – К.: Гнозис, 1998. – Т. 3. – С. 396-404.

РОЛЬ НЕГАТИВНИХ ЕМОЦІЙНИХ СТАНІВ В ФОРМУВАННІ ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ, ЩО

ВИНИКАЮТЬ В СИТУАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Дем'яненко Юлія

к.психол.н., доцент,

доцент кафедри психології Академії

державної пенітенціарної служби,

м. Чернігів

Інтенсифікація суспільних відносин, робить наше життя все більш динамічнішим. Сучасне суспільство висуває підвищені вимоги до емоційної стійкості. У професійній та особистісній взаємодії людина часто відчуває сильні емоції, які можуть бути придушені особистістю або, під тиском напруги, виплескуватись назовні. Такі реакції з часом виснажують нервову систему. Особливо це стосується людей, які працюють в системі «людина-людина».

Особлива відповідальність перед клієнтами у представників соціономічних професій, емоційні навантаження які пов'язані з особливостями роботи потенційно створюють небезпеку важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, ймовірність виникнення професійного стресу. На думку дослідників, негативні психічні переживання і стани можуть зачіпати різні грані трудового процесу - професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування, і, як наслідок, негативно позначатися на професійному розвитку особистості. Знання психологічних особливостей цієї сфери відносин дозволяє вловити ті моменти, коли фахівцеві

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

загрожують негативні емоційні чинники професійного спілкування. Саме тому проблема збереження психологічного здоров'я фахівців і необхідність його регулювання має особливу актуальність.

Ми розглядаємо особливості емоційних станів працівників у рамках структури самосвідомості, через механізм «ідентифікації-відокремлення» (Мухіна В.С. [5]). Цей механізм розкриває сутність протидіючих, конфліктних тенденцій у самосвідомості особистості, включеної в професійне спілкування - між необхідністю відповідати стану клієнта і прагненням відстояти свою власну, професійну позицію у взаємодії.

Зазначені конфліктні тенденції створюють негативні емоційні стани, які свідомо чи несвідомо блокують продуктивний стиль міжособистісної взаємодії, що виявляє себе в запобігальній стратегії контакту [1].

Будь-які умови та детермінанти життя і діяльності людини стають значущими завдяки тому, що вони проникають у сферу емоційних відносин. Ця обставина і визначає універсальну роль емоцій.

Психічні стани нерозривно пов'язані з індивідуальними особливостями особистості. Вони є щось проміжне між психічними процесами і властивостями особистості. У той же час обидва феномена (емоції і особистість) нерозривно пов'язані. Вони виконують єдину інтегративну функцію, яка забезпечує реагування людини на поточну ситуацію, на будь-які дії навколишнього середовища. Через це поточна ситуація обумовлює емоційні

стани меншою мірою, ніж фактори соціально-психологічної структури особистості: потреби, цілі, ціннісні орієнтації, установки, а також ставлення до життєвої ситуації, готовність до подолання перешкод, задоволеність самореалізацією.

Емоційні взаємовпливи суб'єктів породжують їх взаємну обумовленість. Індивідуальні можливості людини зростають в умовах сприятливої емоційної взаємодії з іншими. Емоційний аспект відіграє важливу роль у базисних орієнтаціях особистості; в стійких тенденціях, конкретних формах і способах взаємодії.

Одним з головних ознак важкої ситуації виступає стан психічної напруженості. Психічна напруженість розглядається як реакція людини на трудність, подолання якої особистісно значимо. Встановлено, що особистість реагує на ситуацію в залежності від того, як вона її сприймає і оцінює.

Виділяють три основні типи важких ситуацій соціальної взаємодії: проблемну, передконфліктну, конфліктну. У кожній з них виникає емоційне напруження особливої властивості. У конфліктній ситуації домінують негативні емоції. Це не означає, однак, що конфліктні і кризові ситуації трактуються як негативні.

У зарубіжних дослідженнях обговорюється питання про взаємозв'язок ситуації та емоції. Досліджується проблема «оптимуму мотивації», за межами якої виникає емоційна поведінка. Емоціогенні ситуації виникають при надмірній мотивації стосовно реальних адаптаційних можливостей індивіда [7].

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

Несприятливі емоційні стани клієнтів пробуджують у працівника власні негативні переживання. У результаті об'єктивно важка ситуація клієнта стає суб'єктивною трудностю працівника, включеною в його професійну самосвідомість. Виникає при цьому складний емоційний комплекс, який включає в себе базові емоції і ситуативні емоційні стани: спонукає професіонала до усвідомлення можливостей вирішення важкої ситуації, може виявитися причиною несприятливого фізичного і психологічного самопочуття людини, у тому числі депривації його самосвідомості.

Такий амбівалентний стан соціального працівника ми кваліфікуємо як професійно-особистісний внутрішній конфлікт між його соціально продиктованим обов'язком виступати в ролі посередника, помічника та його правом виявляти свої негативні почуття, обумовлені емоційними труднощами в спілкуванні з клієнтами. Амбівалентна оцінка працівниками своїх клієнтів викликає у них спонтанні конфліктні прояви ідентифікації-відокремлення: працівник прагне до ідентифікації з клієнтами і одночасно до відчуження від них.

Отже, негативні емоційні стани, що виникають у працівників у важких ситуаціях взаємодії з клієнтами створюють ряд професійних, особистісних і міжособистісних проблем.

Такі стани усвідомлюються працівниками як прояв власної психологічної професійної неспроможності, супроводжуються: порушеннями самоідентичності,

негативним наповненням структурних ланок самосвідомості. Що вимагає пошуку можливостей подолання негативних емоційних станів у важких ситуаціях міжособистісної взаємодії з клієнтами.

Література:

1. Зимняя И. А. Социальная работа как профессиональная деятельность // Социальная работа / Отв. ред. И. А. Зимняя. Вып. №2. – М., 1992.
2. Изард К. Психология эмоций. СПб. и др. : Питер, 1999. - 460 с.
3. Ильин Е.П. Теория функциональной системы и психофизиологические состояния // Теория функциональных систем в физиологии и психологии. М., 1978. -С. 325 - 346.
4. Кириленко Т. С. Пошук гармонії: емоційні переживання та стани особистості (вчинково-орієнтований підхід): — К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2004. — 100с.
5. Мухина В.С. Предисловие //Механизмы формирования ценностных ориентаций и социальной активности личности Текст. /В.С. Мухина// М.: Изд-во МГПИ, 1988.- 143 с.
6. Татенко Н. О. Досвід самоповаги як передумова ефективної життєвої реалізації особистості // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. — 2007. — Вип. 13 .— С. 75-81.
7. Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence // Imagination. Cognition and Personality. 1990, № 9, p. 185-211.

КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНИХ ІНТЕРНЕТ-МЕРЕЖАХ

Малєєва Наталія

*к. психол. н., науковий співробітник
лабораторії психології спілкування ІСПП НАПНУ,
м. Київ*

Комунікативні технології у широкому сенсі визначаються як послідовність дій з виготовлення та поширення інформації з метою впливу на певну цільову аудиторію та характеризуються системністю, планомірністю, послідовністю виконання процедур та операцій. Дослідження комунікативних технологій та їх ролі у формуванні сучасної соціальної реальності можна поглибити в результаті аналізу різних аспектів, зокрема, політичного, креативного, інформаційного, освітнього, мережевого. Зокрема, ефективними інструментами, що застосовуються для досягнення різноманітних цілей у соціально-політичній сфері сьогодні є форсайт та аналіз фреймів, посередництвом якого розкриваються деякі прийоми мовної маніпуляції.

Крім того, особливу роль у комунікативній політиці відіграють ЗМК, що впливають у формуванні масової, суспільної свідомості, важливе місце серед яких займають також соціальні мережі та Інтернет в цілому. На нашу думку, комунікативні технології у соціальних інтернет-мережах постають як цілеспрямована діяльність, спрямована на

організацію комунікативного простору, проектування оцінок, суджень, емоцій, різноманітних форм соціальної взаємодії за участі комунікативних заходів та механізмів.

Необхідно зазначити, що для більш ефективної реалізації поставлених цілей комунікативні технології в процесі функціонування оперують образами, що можуть виникати стихійно або в результаті його конструювання. Вони опосередковують взаємодію індивіда та суспільства з публічним світом ґрунтуючись на образі цього світу. Таким чином, образи виступають одиницею масової комунікації. Очевидним є те, що Інтернет, соціальні мережі або ЗМК можуть формувати образи, що не відповідають дійсності або відповідають не в повній мірі. Це сприяє як викривленню реальності (створенню псевдо-реальності), так і віддаленню реальності від індивіда (образи та псевдо-реальність домінує над реальністю), що виникає в момент сприйняття інформації, демонстрації та інтерпретації. Зокрема, у соціальних мережах користувачі часто стикаються з неперевіреною інформацією, недостовірними джерелами, що вимагає додаткових зусиль для її перевірки. Однак індивід, що володіє знаннями про об'єктивний стан речей, потрапляє у ситуацію вибору між реальними фактами та подіями та бажаними, зручними, популярними.

Часто сприйняття користувачами повідомлень такого типу викликає відповідну реакцію, налаштовує один проти одного, сприяє поширенню конфліктів та агресії у мережевому просторі. Зважаючи на тісний зв'язок з реальним світом, конфлікти часто знаходять своє продовження або вирішення поза мережевим простором.

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

Окрім маніпулятивних та конфліктних технологій впливу на масову свідомість та поведінку, важливу роль відіграють комунікативні технології, функція яких полягає у налагодженні прозорих суспільних комунікацій. Все більшого значення набуває процес переговорів, зокрема такі технології як соціальний онлайн-діалог та онлайн-посередництво, для яких визначальною складовою є створення атмосфери довіри та відкритої, прозорої комунікації.

Таким чином, комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів набувають нового змісту і потребують комплексного підходу до їх конструювання, який передбачатиме протидію дезінформатизації та сприятиме дотриманню прийнятих норм та правил у мережевому просторі з метою конструктивної організації мережевого простору та підвищення ефективності та толерантності онлайн-комунікації.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКІЙ ГРУПІ

Овдієнко Ірина

к. психол. н., доцент

*кафедри психології і педагогіки Національного
педагогічного університету імені М. П. Драгоманова,
м. Київ*

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

На сьогодні кожна людина може зіткнутися з різноманітними поглядами, переконаннями та інтересами людей, які її оточують. Подібні зіткнення, які викликані особистісними особливостями людей, їх взаємодією з оточуючими, суб'єктивними та об'єктивними факторами, можуть призвести до виникнення конфліктних ситуацій.

Невід'ємною частиною студентського життя є міжособистісні конфлікти, які можуть призвести до негативних наслідків. Міжособистісні конфлікти – це конфлікт між людьми в процесі їх психологічної і соціальної взаємодії. Для багатьох слово «конфлікт» носить, як правило, негативний характер. Більшість людей вважають, що конфлікт – це дещо таке, що потрібно уникати. Але якщо задуматися над даним явищем, то можна зробити висновок, що конфлікт носить не тільки неминучий, але й необхідний характер, оскільки пошук сприятливого і позитивного його вирішення передбачає інтелектуальні зусилля, які пов'язані з аналізом причин його виникнення, а також шляхів подолання протиріч що склалися між людьми. Зацікавленість до даної проблематики обумовлено тим, що міжособистісні конфлікти у закладі вищої освіти можуть бути причиною погіршення самопочуття в студентів, формування почуття незадоволеності навчальною діяльністю, а також можуть негативно позначатися на успішності та ефективності оволодіння майбутньою професією.

Проблеми міжособистісних конфліктів у закладі вищої освіти вимагають особливої уваги як зі сторони дослідників, так і зі сторони викладачів, що й обумовило

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

актуальність вивчення даної проблеми у нашому дослідженні.

У працях Л. Козер, Г. Михайлової, Л. Титкової, А. Фернхем, П. Хейвен, Т. Черковсової та інших глибоко проаналізована проблема конфліктних ситуацій у закладі вищої освіти.

Слід зазначити, що студентський вік характеризується як період інтенсивного психічного, особистісного та інтелектуального розвитку. Основні досягнення даного періоду пов'язують із входженням у різноманітні соціальні спільноти та засвоєнням нових ролей, формуванням соціально відповідальної поведінки. Уміннями здійснювати основні навчальні дій і способи набуття особистісного і професійного самовизначення.

Один, який найбільш часто зустрічається, вид міжособистісних конфліктів у вищій школі це конфлікти між учасниками – студент – студент і студент – група.

У середовищі студентів на перших курсах йде процес самоствердження в групі, особливо в початковий період. В цей час на мотивацію їх поведінки великий вплив мають темперамент, риси характеру і рівень вихованості. Недостатньо високий рівень «Я - концепції» студента може породжувати конфліктні ситуації. Дослідники вказують, що першокурсників характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм, категоричність і однозначність моральних критеріїв, оцінки фактів, подій, своєї поведінки. Властивий цього періоду раціоналізм і

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

небажання приймати все на віру, створюють недовіру до старших, в тому числі і до викладачів вузів.

На старших курсах міжособистісна взаємодія студентів набуває більш усвідомлений характер, відбувається формування мікрогруп за принципом міжособистісної сумісності, в яких міжособистісні конфлікти стають рідкісним явищем. Конфлікти вирішуються самими студентами, а можуть закінчуватися розривом відносин.

У будь-якому міжособистісному конфлікті в освітньому процесі велике значення мають особисті якості студентів, їх психічні, соціально-психологічні і моральні характеристики. У зв'язку з цим часто говорять про міжособистісну сумісність або несумісність людей, які грають найважливішу роль в міжособистісному спілкуванні.

У більшості ситуаціях міжособистісних конфліктів виділяються дві сторони, які взаємопов'язані між собою:

- змістовна сторона конфлікту, тобто предмет спору, питання, що викликає розбіжності;
- психологічна сторона конфлікту пов'язана з особистісними особливостями його учасників, з їх особистими взаєминами, з їх емоційними реакціями на причини конфлікту.

Міжособистісні конфлікти мають свої відмінні особливості, які є наступними:

- у міжособистісних конфліктах протиставлення студентів відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їх власних мотивів;

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

- у міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і особистих, об'єктивних і суб'єктивних;
- міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним "полігоном" перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних особливостей;
- міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю і охопленням практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами;
- міжособистісні конфлікти між студентами зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, з ким вони безпосередньо пов'язані або в процесі навчання, або в міжособистісних відносинах.

Студенти можуть знаходитися в міжособистісних конфліктах, захищаючи не тільки свої особистісні інтереси, а й інтереси групи, яку вони представляють. Конфлікти між студентом і групою мають багато спільного з міжособистісними між студентами, проте, вони більш багатопланові. Група включає в себе цілу систему відносин, вона певним чином організована, в ній, як правило, є формальний і / або неформальний лідер, координаційна і субординаційна структури тощо. Тому потенційна можливість конфлікту тут зростає.

Подібно іншим типам конфліктів, конфлікт між студентом і групою може бути як конструктивним, так і деструктивним. У першому випадку вирішення конфлікту сприяє зміцненню зв'язку студента з групою, формуванню

особистісної та групової ідентифікації і інтеграції. У другому випадку, навпаки, відбуваються дезідентифікація особистості і групова дезінтеграція.

Управління міжособистісними конфліктами між студентами можна розглядати в двох аспектах – внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект передбачає застосування технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність з боку викладача або іншого суб'єкта управління по відношенню до конкретного конфлікту.

У процесі управління міжособистісними конфліктами між студентами важливо враховувати їх причини та особливості, а також характер міжособистісних відносин учасників конфлікту, групи підтримки, а головне, етапи розвитку конфліктів і вибір стратегії. Це вимагає певної підготовки студентів на заняттях з педагогіки, психології, конфліктології.

КОНСТРУЮВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У СИСТЕМІ ОСВІТИ

Петренко Ірина

*к.психол.н., старший науковий співробітник
лабораторії психології спілкування ІСПП НАПНУ,
м.Київ*

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

У наш час, коли загострюються множині протиріччя у різноманітних сферах суспільного життя, поглиблюються протистояння на багатьох рівнях міжособистісної взаємодії, суттєво збільшується, відповідно, і кількість соціальних конфліктів, підвищується їх інтенсивність і тривалість. Надзвичайно широкого поширення набули бурхливі, хаотичні, невпорядковані дії і рішення, що ухвалюються окремими суб'єктами і групами людей для реалізації різноманітних завдань, які не відзначаються своєю ефективністю. Наслідком цього процесу є зростання соціальної напруги, що стає основним джерелом виникнення реальних і підґрунтям потенційних соціальних конфліктів.

Конструктивне врегулювання конфронтаційних проявів потребує значних зусиль, в тому числі й інтелектуальних, що знаходить своє відображення у наукових пошуках ефективних технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів. Оскільки система освіти має свою специфіку функціонування і спричиняє вагомий вплив, з одного боку, на становлення окремої особистості, а з іншого – на формування загальних суспільних процесів, то стає зрозумілим, чому питання вивчення конфліктних явищ, а також умов їх розповсюдження в освітньому середовищі, є вельми актуальними. Заслуговує також на увагу аспект застосування технологічних засобів психологічної допомоги особистості у конструктивному розв'язанні

життєвих завдань. У даному контексті важливо підкреслити, що особливості використання соціально-психологічних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу до врегулювання соціальних конфліктів у сфері освіти є новим перспективним напрямком психологічних досліджень, завдання яких потребують свого подальшого розв'язку.

Конфліктна поведінка особистості, як особливий тип активності, цілком природно характеризується своїми, притаманними тільки їй принципами, стратегіями (способами) і тактиками (прийомами), а тому піддається комунікативній технологізації. Особливості розгортання і врегулювання соціального конфлікту доцільно розглядати у межах комунікативно-технологічного підходу, що розкриває нерозривний зв'язок між психічними процесами і спілкуванням, а також визначає необхідність технологізації інтерактивного процесу і застосування комунікативних технологій у ситуації утрудненої міжсуб'єктної взаємодії. *Комунікативно-технологічний підхід*, на наш погляд, можна визначити як таке специфічне інструментальне управління комунікативним процесом, така його своєрідна технологічна організація (завдяки застосуванню у цьому процесі комунікативних технологій) та моделювання, що гарантовано призводять до досягнення суб'єктами спілкування поставлених перед ними цілей.

В ході проведеного нами емпіричного дослідження, що виконувалось з метою вивчення особливостей вияву соціального конфлікту та специфіки його комунікативно-технологічного врегулювання в освітньому середовищі,

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

було вирішено низку наукових завдань. По-перше, визначено соціально-психологічні комунікативні ресурси, що забезпечують ефективність врегулювання освітніх соціальних конфліктів. По-друге, з'ясовано чинники, що розкривають природу функціональності і дисфункціональності соціальних конфліктів в освітньому середовищі. По-третє, розкрито соціально-психологічні параметри (особистісні, процесуальні, інноваційні), що виявляють ознаки конструктивності/деструктивності соціальних конфліктів у середовищі освіти. По-четверте, досліджено специфіку застосування соціально-психологічних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів в освітньому просторі. Апробовано технології соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів у просторі освіти (ORID-модель, сфокусована бесіда для шкіл за Джо Нельсоном / by Jo Nelson, аналіз силового поля Курта Левіна). По-п'яте, окреслено ефекти спілкування, що виявляються внаслідок застосування соціально-психологічних комунікативних технологій у сфері освіти, як-то: ефект псевдоконвенційності, ефект псевдоконсенсусу, ефект хибної комунікативної компетентності. По-шосте, розроблено комплекс послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) щодо врегулювання соціальних конфліктів та забезпечення конструктивної міжособистісної комунікативної взаємодії в освітньому вимірі. Узагальнення даних експериментального дослідження,

одержаних до і після застосування відновних комунікативних технологій серед учителів експериментальної групи, показало наявність позитивних тенденцій у рівні вияву таких вимірювальних показників, як-то: загальний рівень конфліктності, комунікативний потенціал і моральна нормативність поведінки особистості, обсяг інтеракцій і суперечливість міжособистісних стосунків. Таким чином, підтверджується наукове припущення про те, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування його суб'єктів, а комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів, за умов реалізації послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) його учасниками, може суттєво підвищити ефективність міжособистісної взаємодії у середовищі освіти.

**ВИРІШЕННЯ ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИХ
ПРОБЛЕМ СТУДЕНТІВ, ЯК ПРИЧИНИ
ВИНИКНЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ,
ЗАСОБАМИ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Строяновська Олена

*к. психол. н., доцент,
професор кафедри психології факультету філософії
та суспільствознавства Національного педагогічного
університету імені М. П. Драгоманова,*

На сьогоднішній день актуальність соціальних конфліктів в суспільстві є сутнісною психологічною проблемою. Врегулювання цих конфліктів можливе через прямий вплив на причини їх виникнення шляхом використання комунікативних технологій в інформаційній площині. Однією з важливих причин такої ситуації є поглиблення внутрішньоособистісної проблематики кожного громадянина, який постійно знаходиться в умовах суспільної кризи сьогодення. Такий стан речей вказує на важливість та необхідність розробки комплексної системи психологічної допомоги громадянам України, зокрема, студентам безпосередньо в вищому навчальному закладі, в якому вони навчаються, через недостатню сформованість їх світоглядної позиції та емоційну нестабільність в наслідок суспільних труднощів.

Студентський вік – специфічний період розвитку юнацтва, який обумовлений особливостями перебування особистості в навчальному закладі. Цей період може проходити продуктивно чи непродуктивно в залежності від зовнішніх та внутрішніх факторів. Зовнішніми (соціальними) факторами можуть виступати: складна політична, соціальна та економічна ситуація в країні, соціальні умови перебування в навчальному закладі та поза ним в цей період (матеріальне становище студента та матеріальні умови навчання та проживання); специфіка навчально-виховного впливу та ставлення адміністрації й

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

викладачів до студента; особливості стосунків з однолітками в межах власної групи, студентського товариства, зі значущими чи авторитетними дорослими.

Внутрішніми (психологічними) факторами особливостей адаптації студента до умов навчального закладу можуть виступати: особливості його мотивації до навчання в певному навчальному закладі; рівень інтелектуального розвитку для оволодіння навчальним матеріалом; внутрішньоособистісні особливості студента (рівень комунікативності, соціальної гнучкості, цілеспрямованості, наявність психологічних проблем та вміння їх вирішувати).

Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок, що сучасне студентство намагається адаптуватися не тільки до умов вищого навчального закладу, а й соціальних змін шляхом створення та апробації нових, більш ефективних моделей поведінки. З метою оптимізації адаптації до навчального закладу та змінних соціальних умов суспільства, а також підвищення психологічної культури студентів нами був створений навчально-методичний тренінгово-консультативний центр «Формування психологічної культури майбутнього фахівця-педагога» ФФС НПУ імені М.П. Драгоманова, який вирішує такі завдання: сприяння повноцінному особистісному розвитку майбутніх фахівців-педагогів, створення умов для формування у них мотивації до самовиховання, саморозвитку та підвищення власної психологічної культури; профілактика і корекція відхилень в особистісному розвитку студентів; просвітницько-

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

пропагандистська робота з підвищення психологічної культури майбутніх фахівців-педагогів; оптимізація психологічного мікроклімату в студентських групах, взаємовідносин між викладацьким складом та студентами; проведення спеціальних практичних занять з молодими викладачами та аспірантами, спрямованих на поліпшення їх майстерності в проведенні тренінгів та консультування з проблеми професійно-психологічної культури майбутнього фахівця; забезпечення підготовки методичних посібників (психологічного інструментарію), зорієнтованих на підвищення професійно-психологічної культури майбутніх фахівців; надання консультативно-методичної допомоги студентам, співробітникам Університету, учасникам навчального процесу інших закладів освіти в разі потреби; сприяння підвищенню якості підготовки фахівців: бакалаврів, спеціалістів, магістрів, аспірантів та докторантів.

Виконання вищезазначених завдань відбувається за допомогою таких напрямків психологічної допомоги:

- 1) робота з профорієнтації студентів та допомога у виборі спеціалізації, відповідної до їх здібностей та інтересів;
- 2) психологічна робота з викладацько-студентськими конфліктами з метою їх вирішення та запобігання;
- 3) психологічна робота з внутрішньоособистісними проблемами: самотністю; некомунікативністю; агресивністю; конфліктністю; сором'язливістю; невпевненістю в собі;

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

- 4) робота з проблемами, які вимагають психіатричної допомоги: депресивністю; суїцидальними схильностями; булемією; обсесивно-компульсивними розладами; розладами тривожності; неврозами; залежностями від наркотиків, алкоголю, гри, людей;
- 5) робота з міжособистісними конфліктами в межах університету, гуртожитків та поза ними;
- 6) робота з усвідомлення сенсу життя;
- 7) робота з підвищення мотивації до навчання, організованості, цілеспрямованості, наполегливості, відповідальності.

Переважна більшість вищезазначених напрямків психологічної допомоги реалізується шляхом індивідуального консультування викладачами кафедри психології на факультеті філософської освіти та науки, факультеті української філології та літературної творчості імені Андрія Малишка, Вечірньому факультеті (щорічно проводиться біля 600 консультацій зі студентами).

Окрім цього, слід звернути увагу на важливість формування психологічної культури студентів впродовж викладання психологічних дисциплін, під час яких викладачі з психологічною освітою мають можливість спостерігати за динамікою та особливостями розвитку кожної особистості студентів, надавати психологічні рекомендації з поліпшення адаптації до життєвих умов, коригувати за допомогою застосування спеціальних психологічних технік їх особистісні властивості. З цих позицій слід виокремити високу ефективність проведення тренінгів самопізнання та спілкування на 1 та 2 курсах, де

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

студенти мають можливість більше дізнатися один про одного, будувати тісні дружні стосунки, підвищувати рівень стресостійкості.

Особливого значення набуває підвищення обізнаності викладачів про психологічні особливості студентського віку, толерантного ставлення та застосування індивідуального підходу до кожного студента, вмінь ефективно вирішувати конфлікти та допомагати студентам у подоланні їх життєвих труднощів. Цей напрямок роботи вимагає розробки нових форм його реалізації (наприклад, навчальних семінарів, групових дискусій, круглих столів для викладачів).

Одним з нових та пріоритетних напрямків роботи навчально-методичного центру є розвиток форм психологічної допомоги студентам через факультетський сайт та сторінки соціальних мереж. Студенти мають змогу зручним способом для них швидко отримати необхідну психологічну інформацію просвітницького, розвивального та корекційного характеру, знайти відповіді на сутнісні людські питання засобами бібліотерапії, поліпшити свій емоційний стан, поділитися власними труднощами та переживаннями, дати оцінку важливих університетських та соціальних подій, вступити у діалог з більш широким соціальним колом.

Отже, робота навчально-методичного тренінгово-консультативного центру «Формування психологічної культури майбутнього фахівця-педагога», зокрема, активне використання інформаційних технологій для вирішення

внутрішньоособистісних проблем як однієї з основних причин соціальних конфліктів, є актуальною, необхідною та важливою. Подальшого впровадження в практику чекають специфічні прийоми підготовки старших студентів до супроводу молодших студентів, аналіз різних тем соціально-психологічної спрямованості на основі роботи психологічного клубу, психологічна допомога психологами-старшокурсниками першокурсникам, тренінги з подолання різних психологічних проблем, розвиток форм психологічної допомоги студентам через факультетський сайт та сторінки соціальних мереж.

**ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНИХ
КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ
ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОГО НАВЧАЛЬНОГО
ЗАКЛАДУ**

Чаусова Тетяна

*к. психол. н., доцент,
доцент кафедри психології та особистісного
розвитку Навчально-наукового інституту менеджменту
та психології
ДВНЗ «Університет менеджменту освіти»,
м. Київ*

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

Демократичні зміни, що відбуваються в Україні, сприяють усвідомленню того, що досягнення прогресу в суспільстві можливе лише за умов, коли в центрі всіх проблем перебуватиме особистість людини з її потребами, інтересами, турботами та прагненнями. Сфера конфліктності достатньо різноманітна і охоплює всі сфери людської життєдіяльності. Вона охоплює всі види і рівні відношень людини з дійсністю. Не можна назвати бодай одну сферу людської життєдіяльності, де б не існувало конфліктів. Саме це визначає живий інтерес до даної проблеми. Це знайшло відображення в чисельних наукових працях вітчизняних та зарубіжних психологів, серед яких варто виділити дослідження: О.О.Єршова, Л.О.Петровської, Н.В.Грішиної, Ф.М.Бородкіна, Н.М.Коряка, О.В.Первишевої, Т.М.Титаренко, Г.В.Ложкіна, М.Н.Корнева, В.О.Татенка, А.Т.Ішмуратова, М.І.Пірен, М.С.Корольчука, О.М.Бандурка, В.А.Друзя, серед зарубіжних: Л.Козера, М.Дойча, Д.Скот та ін.

Серед провідних принципів сучасної освіти, її стрижнем та визначальною умовою успішного функціонування є гуманізація та демократизація навчально-виховного процесу, впровадження технологій співробітництва. Проте вирішення актуальних завдань вітчизняної школи ускладнюється наявністю недоліків і труднощів у педагогічній взаємодії, що загалом обумовлює зростання конфліктності у навчально-виховному процесі. Наявність конфліктної взаємодії в освітньому середовищі та його специфіка обумовлюють потребу продуктивного

врегулювання конфліктних ситуацій, творче ставлення до них. За таких умов заслуговує на увагу проблема дослідження психологічних особливостей взаємодії в умовах конфлікту в управлінській та професійно-педагогічній діяльності, оскільки результативність останньої визначається характером міжособистісних стосунків.

На наш погляд, причини міжособистісного конфлікту визначаються взаємодією об'єктивних і суб'єктивних факторів: перші створюють потенційну можливість конфлікту; другі – особливості його регуляції. Питання психологічних факторів, що визначають виникнення, динаміку та кінцевий результат розвитку міжособистісного конфлікту, важливе для розуміння психологічних механізмів регуляції поведінки людини. Воно є істотним і для розробки методологічних засад діагностики, прогнозування і корекції міжособистісних конфліктів у більш ширшому контексті. У кожній конфліктній ситуації можна виділити пізнавальний, емоційний, вольовий компоненти.

Пізнавальний компонент полягає в протиріччі сприймання тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками в існуючій ситуації, викривленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішення проблеми.

Емоційний компонент конфлікту виявляється як взаємна антипатія чи особлива небезсторонність один до одного, взаємна подразливість та збудливість, агресивність

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

та злобливість, неприйнятність емоційного стану іншої людини, емоційна тупість чи, навпаки, підвищена ранимість, а також як зневажливість, презирство, що підкреслено демонструється у спілкуванні.

Вольовий компонент конфлікту виражається через взаємну словесну демонстрацію суперечності позицій, непоступливість, негативізм, небажання зрозуміти один одного і розібратися в ситуації, що склалася, затяте нав'язування своєї точки зору. Зазначені компоненти конфлікту взаємодоповнюють один одного, щоразу проявляючись по-різному.

Міжособистісні конфлікти виникають у сфері міжособистісних відносин. Однією з характеристик міжособистісних відносин є міжособистісна сумісність. Серед усіх рівнів і видів сумісності нас цікавить соціально-психологічна сумісність. Існують різні її визначення. Чим більш висока ця сумісність, тим у більшій мірі спільність діяльності сприяє інтеграції колективу і навпаки.

Основними ознаками міжособистісних конфліктів педагогічних працівників є: наявність непереборного протиріччя (реального чи уявного, вигаданого); зміна характеру спілкування в напрямі конфронтації; активність сторін; прагнення до перемоги; поступове розширення арсеналу використовуваних засобів (осуд, залякування-шантаж, погрози, фізичний вплив); підвищений емоційний фон; загострення негативних емоцій аж до їх повної безконтрольності.

Міжособистісний конфлікт - це похід від психічного стану, поведінки конфлікуючих і ситуації, в якій вони знаходяться. Отже, аналізу підлягають усі ознаки конфлікту в психіці людей, учасників зіткнення та взаємодії, а також ситуація їхнього спілкування. Причому під ситуацією ми розуміємо комплекс змінних: вид діяльності конфлікуючих, їхній взаємозв'язок і взаємозалежність, вплив навколишнього середовища, місце, час і засоби спілкування, ресурси для діяльності і задоволення різних потреб, можливість вибору варіантів рішення або їх відсутність.

Отже, з метою попередження надзвичайних ситуацій в загальноосвітній школі слід контролювати такі фактори: безпеку середовища, в якому знаходяться всі учасники навчально-виховного процесу під час навчання, праці та відпочинку; дотримання всіма учасниками навчально-виховного процесу вимог інструкцій, правил безпечного поводження під час навчально-виробничого процесу та відпочинку; здійснювати оперативний, адміністративно-громадський контроль за станом охорони праці.

ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У СІМЕЙНОМУ ПРОСТОРИ

Івачевська Ольга

*молодший науковий співробітник лабораторії психології
спілкування ІСПП НАПНУ,*

м. Київ

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

Попри декларативну значущість гармонійних та міцних сімей для держави й суспільства, статистика щодо них в Україні протягом останніх років залишається невтішною. Фахівці сходяться у думці, що значна їх частина так чи так пов'язана із сімейними конфліктами деструктивного характеру протікання й розриву. Не дивлячись на численний науково-практичний доробок у царині конфліктології, сім'я часто-густо залишається сам-на-сам у складних ситуаціях врегулювання гострих протиріч, позбавлена важливих знань, розуміння, навичок конструктивного вирішення конфліктів на усіх рівнях їх розгортання.

Такі реалії можуть бути, на нашу думку, наслідком: по-перше, різноманіття підходів до визначення та вивчення сімейних конфліктів, що у психології радше зводять до побутових, не враховуючи суспільний контекст та рівні їх виникнення й протікання (водночас, зміщення фокусу дослідницького інтересу в бік суто психологічних чинників поведінки членів сім'ї у конфлікті, залишаючи поза увагою соціокультурні, політико-економічні, соціально-психологічні та біологічні його передумови); по-друге, відсутність зрозумілих й ефективних інструментів врегулювання сімейних конфліктів на всіх рівнях взаємодії (від внутрішньої сімейної до взаємодії «сім'я – суспільство»).

Тож, приступаючи до дослідження специфіки соціальних конфліктів у сімейному просторі, ми обґрунтували доцільність розгляду переважної більшості

сімейних протиріч як власне соціальних, що дало змогу вивчати їх невідривно від суспільного контексту.

На першому етапі дослідження було запропоновано теоретичну модель соціальних конфліктів в сім'ї, з урахуванням передумов їх виникнення, зокрема соціокультурних особливостей суспільства в цілому, політико-економічної ситуації в державі, соціально-психологічних і біологічних чинників, котрі, переломлюючись крізь особистісні та індивідуально-психологічні особливості членів сім'ї, так чи так проникають в простір сімейних стосунків і значуще впливають на формування його унікального рисунку. Надалі нам вдалося виділити основні рівні розгортання соціальних сімейних конфліктів, а саме:

1) суспільний (тригери: соціальні протиріччя, події в країні, трансформація цінностей тощо);

2) соціально-інституціональний (тригери: складнощі у взаємодії з іншими державними інститутами, порушення прав і обов'язків і т.п.);

3) соціально-груповий (тригери: внутрішні та зовнішні групові інтеракції та ін.);

4) міжособистісний (тригери: соціально-психологічні особливості, статус, ролі подружжя, норми, засвоєні в процесі соціалізації і т.д.).

Водночас, виявлено найбільш актуальні теми конфліктів в сім'ї: матеріальне благополуччя; світоглядні суперечності; правове забезпечення; релігія; політика; житлові умови; вплив родичів (залежне, співзалежність поведінку); соціально-психологічні особливості, зокрема

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

статус, соціальні ролі, норми (інтроєкти), засвоєні в процесі соціалізації, індивідуальні способи поведінки в конфлікті, ступінь злагоженості, психологічної, матеріальної участі й допомоги та ін. Описано основні умови організації комунікативного простору для конструктивного вирішення проблем, найважливішими з яких є:

1) чітке усвідомлення кожною стороною конфліктної взаємодії власних позицій з ключових питань і

2) готовність донести їх у максимально доступній, обґрунтованій, діалогічній формі опонентам.

Другий, емпіричний етап дослідження надав змогу:

- по-перше, дослідити ресурси, що забезпечують ефективність комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів за допомогою технології SWOT-аналізу методом фокус-груп;

- по-друге, розширити уявлення про суб'єктивні мотиви, що спонукають членів сім'ї вступати у конфліктну взаємодію, а також розкрити специфіку соціальних конфліктів у сім'ї та їх комунікативно-технологічного врегулювання за допомогою контент-аналізу найбільш актуальних тем гострих конфліктів у сім'ї, з урахуванням рівнів їх розгортання, на основі даних, отриманих методом анкетування (інтерв'ю);

- по-третє, вивчити специфічні ефекти комунікації методом медіації, що виникають у процесі застосування технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін.

Наразі нами також визначено ефективність послідовних операцій, що сприяють організації цільового

комунікативного простору за принципом човникового руху їх діалогічної взаємодії та особливості використання інформації при врегулюванні соціального конфлікту.

**ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В
СЕРЕДОВИЩІ ЗАСУДЖЕНИХ В МІСЦЯХ
ПОЗБАВЛЕННЯ ВОЛІ**

*Настояща Ульяна
аспірантка 3 курсу ІСПП НАПНУ, старший
викладач кафедри психології Академії Державної
пенітенціарної служби,
м. Чернігів*

Конфлікт як явище, властиве будь-якому соціальному організму. Однією з найнебезпечніших тенденцій сучасного розвитку суспільства стало помітне збільшення кількості та деструктивності соціальних конфліктів на самих різних його рівнях. Не минуло це і середовище засуджених, де конфлікти є кримінально небезпечним явищем, так як дестабілізують оперативну обстановку, сприяють здійсненню агресивних кримінальних діянь. Додатково все це посилює затягнутий період реформування пенітенціарної

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

системи, що розпочався з 2016 року [9] із затвердження ряду наказів, в основі яких є покращання умов перебування в місцях позбавлення волі засуджених, дотримання їх прав і гуманізації кримінального-виконавчого механізму [10], що мало призвести до покращання психологічного клімату в колективах засуджених та позитивного стану оперативної обстановки в колоніях та слідчих ізоляторах. Однак результатом даної реформи спостерігається тенденція збільшення злочинів в місцях позбавлення волі, які за своїми наслідками відрізняються особливою, жорсткістю та тяжкістю. Жертвами злочинів у виправних установах є не тільки засуджені, наприклад нещодавній випадок вбивства у Криворізькій ВК №80 в серпні 2018 року [11] або ж минулорічний в серпні 2018 року в Чернігівському слідчому ізоляторі [12], а й співробітники колоній. Останнім часом збільшилася кількість нападів на представників адміністрації колоній. Пам'ятаємо резонансний випадок в Одеському слідчому ізоляторі в серпні 2017 року із жорстоким вбивством жінки молодшого інспектора установи [13]. За даними слідчих в кожному із випадків між в'язнями відбувався конфлікт, який переріс у бійку, що призвела до трагічних наслідків. Також з'ясувалося, що інцидент стався завдяки тому, що співробітники установи не забезпечили належний нагляд та контроль за поведінкою ув'язнених [14]. Отже причина більшості надзвичайних ситуацій в місцях позбавлення волі як правило є конфлікт.

**Лабораторія психології спілкування
Інститут соціальної та політичної психології НАПН України**

На думку Слепова А.П. конфлікт за своєю психологічної сутністю - це емоційно забарвлене зіткнення суперечливих поглядів, думок, інтересів, прагнень людей і їх спільнот, що носить характер протиборства. [5]

Достатньо повне розуміння причин конфліктів в середовищі засуджених, передбачення ходу розвитку конкретних протиріч, професійно грамотне використання способів вирішення або локалізації конфліктів, а також засобів їх попередження впливають на організацію управління в установах виконання покарань та слідчих ізоляторах.

Аналізуючи вищесказане розуміємо необхідність щодо більш детального вивчення конфліктів в середовищі засуджених, проведення психологічного дослідження за допомогою комплексу діагностичних методик, спрямованих на вивчення особливостей конфліктів серед осіб, засуджених до позбавлення волі, пошуку нових форм і методів їх попередження та конструктивного вирішення. Вивчення даного питання не повинно покладатись тільки на психологів установи, воно повинно вивчатись та вирішуватись усіма представниками колонії на яких покладено обов'язок виправлення та ресоціалізації засуджених, а також осіб які відповідають за підтримання нормальної оперативної обстановки.

Конфлікти серед осіб, які відбувають покарання у виправних колоніях, являє собою важливу психологічну проблему, що має яскраво виражене практичне значення, оскільки вплив на особистісну сферу засуджених осіб

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

направлено на переорієнтацію їх протиправної поведінки і вироблення стійкої правослухняної поведінки.

В ході аналізу реальних конфліктних ситуацій було виявлено, що об'єктивною основою конфліктів є незадоволеність значної частини засуджених матеріальними, побутовими умовами, сусідство із певною категорією засуджених у відділеннях, а також сукупністю соціальних і психологічних відмінностей серед засуджених та структурних проблем організації позбавлення волі.

Суб'єктивними причинами конфліктів є недостатня управлінська підготовка частини керівників, начальників відділень соціально-психологічної служби з точки зору ефективного управління в повсякденних умовах, недотримання прав засуджених, порушення справедливості при організації діяльності засуджених, слабкий облік начальниками відділень соціальних характеристик засуджених.

Характер і динаміка конфліктів у засуджених опосередковані специфікою їх середовища, особливостями їх соціальної взаємодії. Найбільш частими у взаєминах засуджених є такі види конфліктів як організаційно-управлінські, соціально - діяльні, а значно меншою мірою - структурно-ієрархічні і ціннісні.

Особливе значення для успішного регулювання конфліктів набуває конфліктна компетентність керівного складу, що являє собою сукупність здібностей, знань, умінь і навичок виявлення, управління та регулювання конфліктів з їх утриманням у конструктивній фазі, а також володіння

способами і методами недопущення деструктивних конфліктів в середовищі засуджених.

Якщо взяти до уваги результати дослідження Антипиної М. А. та Зиннурової О.І. то можна зазначити, що підвищення конфліктної компетентності та культури ділового спілкування начальника відділення, навчання їх методам діагностики конфліктних ситуацій і способів поведінки в таких ситуаціях, сприяє зниженню використання ними стратегій відкритого суперництва в 2,1 рази, при одночасному збільшенні використання стратегій компромісу і уникнення конфлікту приблизно в 1,2 рази. Для підвищення компетентності співробітників автори пропонують проведення соціально-психологічного тренінгу у вигляді ситуаційно - рольової гри, що дозволяє виробити у начальників відділень початкові навички конструктивної поведінки в конфлікті, зменшити частоту застосування ними стратегії суперництва при одночасному збільшенні частоти використання стратегій співпраці і уникнення конфлікту. А як одним із шляхів попередження конфліктів у засуджених може бути робота над зміною ситуації, ієрархічної структури суспільства засуджених: переміщення найбільш «конфліктних» з них в інші відділення. [1].

Взагалі місця позбавлення волі - це екстремальні умови перевірки людини на стійкість та її виживання, уміння захистити себе й вижити в цих умовах. Саме тому особливості особистості є умовою адаптації людини в умовах даних установ. Викривлення особливостей особистості у засуджених під час перебування в установах

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

виконання покарань призводять до проблем адаптації, проблем взаємодії, конфліктів з оточенням, поглиблення внутрішньоособистісних конфліктів [3].

Конкретні події в житті людини, як відмічає Ф.Є. Василюк, можуть викликати одночасно стрес, фрустрацію, конфлікт і кризу. Конкретна критична ситуація має складну внутрішню динаміку, в якій різноманітні типи ситуацій взаємодіють один на одного через внутрішній стан, поведінку і його об'єктивні наслідки. Конфлікт можливий лише за наявності в індивіда складного внутрішнього світу та актуалізації цієї складності. Критична конфліктна ситуація настає тоді, коли свідомість стикається із суперечністю мотивів, яка є суб'єктивно не вирішуваною [2].

Такі науковці як Г.Г.Шиханцев, В.П.Москалець, В.В.Сулицький, Г.М.Федоришин вважають причиною виникнення конфліктів в середовищі засуджених з певними періодами знаходження в місцях позбавлення волі, коли йдеться про зміну психічних станів. [4; 6; 7; 8] необхідність володіння співробітників установ виконання покарань даними знаннями зменшить частоту виникнення конфліктних ситуацій.

1. Період адаптації, коли особа повністю усвідомила невідворотність процесу відбування покарання і змирилась із новими умовами в які вона потрапила. Даний період триває 3-4 місяці, може розтягнутись до півроку. В даний період засуджений особливо гостро відчуває обмеженість власних потреб, необхідність зміни поведінки згідно правил

внутрішнього розпорядку, що в свою чергу викликає в одних осіб стан підвищеної дратівливості, а в інших проявляється станом пригніченості. Даний психічний стан характеризується процесом ломки раніше усталених стереотипів життя, що виникає під впливом режиму установ виконання покарань. Засуджений повинен змінюватись, підстроюватись під режим колонії, дотримуватись правил, що диктує нормативно-правова база установи. Все це веде до виникнення різних негативних емоцій, зниження життєво активності, пригніченості, підвищеної збудливості, проявам дратівливості. Підвищення збудливості приводить до різноманітних зривів, порушень режиму умов тримання, розпалювання конфліктних ситуацій тощо. Всі ці зміни в емоційному стані відбуваються допоки в засудженого не виробляться якості, необхідні в нових умовах перебування.

2. Період розвитку та виявлення інтересів до нових умов життя. Цей період характеризується появою та розвитком позитивних станів, емоцій, які викликають підвищену психічну активність у засудженого. Виникають нові інтереси такі як активна участь в житті колективу засуджених, організація дозвілля в умовах несвободи, спроби налагодження стосунків з родичами тощо. В даний період засуджений прагне проявити себе серед інших засуджених, зайняти певну нішу в ієрархії світу засуджених, завоювати авторитет. В більшості своїй засуджені не прагнуть змінити деструктивну поведінку на позитивну і намагаються завоювати собі авторитет спробами розпалювання конфліктних ситуацій, демонстрацією власної сили у бійках, гноблення та

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

приниження інших засуджених. Якщо засуджений позитивно відноситься до вимог адміністрації та не виявляє супротив при проведенні соціально-виховної та психологічної роботи із засудженими, то це сприяє появі нового кола інтересів, розширення структури виконуваних соціальних ролей, що сприяє позитивній зміні психології засуджених, зменшення конфліктності.

3. Період поєднання зовнішнього впливу із самовихованням. В даний період засуджений ставить цілі у своєму житті, планує шляхи їх досягнення, в деяких, особливо позитивноспрямованих засуджених, з'являється провина за скоєний злочин та велике бажання відшкодувати заподіяну шкоду постраждалій стороні. Конфлікти в даному періоді мінімальні.

4. Період, що передує звільненню. Очікування звільнення часто супроводжується переживанням ймовірних труднощів, які можуть очікувати в нових умовах (в сім'ї, на роботі тощо), а тому можуть розвиватися психічні стани пригніченості, підвищеної дратівливості; амбівалентність тощо. В даний період спостерігається збільшення конфліктних ситуацій.

5. Прагнення до лідерства, продемонструвати свою силу, підвищена емоційна збудливість окремих засуджених. Більшість учасників реальних конфліктів є носіями акцентуваної свідомості, в якій виниклі суперечності відображаються в емоційно конфліктній формі. Можливе при цьому «звуження свідомості» пригнічує в індивідах відчуття здорового глузду, веде до неадекватної оцінки

можливих наслідків конфлікту, а перемога над опонентом часто виявляється «пірровою перемогою».

6. Низький культурний рівень більшості засуджених, не бажання дотримуватись правил спільного проживання;

7. Негативне ставлення до праці та бажання привласнити продукти чужої праці тощо.

Також можна виділити ще декілька причин виникнення конфліктів в середовищі засуджених:

1) замкненість середовища та обмеженість спілкування; обмеженість соціально-корисних зв'язків та шляхів задоволення нагальних потреб; низький соціальний статус особистості; нестабільність складу засуджених.

2) приналежність засуджених до різних груп, труднощі з адаптацією, підвищена напруженість.

3) моральна та соціальна занедбаність більшості засуджених.

4) розлади психічного здоров'я, наркоманія, алкоголізм, деградація особистості; невміння розв'язувати стресові ситуації.

Знання та розуміння основних причин, що сприяють виникненню конфліктних ситуацій входять до компетентностей персоналу. Розглядаючи конфлікти, потрібно пам'ятати, що немає універсального способу для їх вирішення. Кожний конфлікт по-своєму неповторний, але у той же час є типові риси цього соціального явища. Саме тому необхідно при вирішенні конфліктів враховувати всі обставини, що могли викликати конфліктну ситуацію. При їх розв'язанні слід застосовувати різні способи вирішення, в залежності від особливостей учасників, причин, стадій

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

розвитку конфлікту тощо. Спільним у конфліктах засуджених є їх криміногенна сутність, яка диктує необхідні з точки зору права і моралі дії співробітників - аналіз ситуації і своєчасне прийняття заходів з метою їх ліквідації.

Таким чином, персонал пенітенціарних установ повинен передбачати виникнення таких ситуацій, володіти технікою їх вирішення. Ми розуміємо, що повністю виключити виникнення конфліктних ситуацій в установах виконання покарань та слідчих ізоляторах, думається, неможливо, проте попереджати конфлікти в середовищі засуджених і мінімізувати їх негативні наслідки, необхідно.

Література:

1. Антипина М. А. Особенности конфликтов в среде осужденных и их регулирование в местах лишения свободы [Электронный ресурс] / М. А. Антипина, О. И. Зиннурова // V Международная студенческая электронная научная конференция "Студенческий научный форум 2013". – [М., 2013]. – URL: <http://www.scienceforum.ru/2013/pdf/8962.pdf> (24.09.13).
2. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). - М., 1984.
3. Писарев О. М. Психология пенитенциарного социума : учеб. пособ. для начального профессионального образования, переподготовки и повышения квалификации сотрудников уголовно-исправительной системы / О. М. Писарев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Томск : ДиВО, 2007. – 60 с

4. Психологія суїциду / за ред. В. П. Москальця. – К. ; Івано-Франківськ : Плай, 2002. – 249 с.
5. Слепов А.П. Предупреждение насильственных преступлений, совершаемых осужденными в исправительных колониях: Дис. ... канд. юрид. наук. Рязань, 2008. 237 с.
6. Сулицкий В. В. Аффекты и суицидальные реакции осужденных мужчин / В. В. Сулицкий // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – № 6. – С. 34–35.
7. Федоришин Г. М. Пенітенціарна психологія : курс лекцій / Г. М. Федоришин. – Івано-Франківськ : Плай, 2004. – 104 с.
8. Шиханцев Г. Г. Юридическая психология : учеб. для вузов / Г. Г. Шиханцев. – М. : Зеркало, 1998. – 352 с.
9. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2015 р. № 1393-р «Про затвердження плану дій з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року» // <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1393-2015-p> Державної кримінально-виконавчої служби України
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/654-2017-p>
10. Розпорядження кабінету міністрів України від 13 вересня 2017 р. № 654-р Київ Про схвалення Концепції реформування (розвитку) пенітенціарної системи України
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/654-2017-p>
11. <https://dpchas.com.ua/kriminal/smertelnye-razborki-v-ispravitelnoy-kolonii-proizoshlo-ubiystvo>.
12. <https://tsn.ua/ukrayina/u-chernigivskomu-sizo-v-yaznya-zabili-do-smerti-982370.html>

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

13. <https://www.5.ua/regiony/areshtovanyi-pozviriachomu-vbyv-inspektora-odeskoho-sizo-i-vyknuv-ii-tilo-u-smitnyk-152950.html>

14. <https://tsn.ua/ukrayina/u-chernigivskomu-sizo-v-yaznya-zabili-do-smerti-982370.html>

МОДЕЛЬ РОЛЬОВОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ ВЗАЄМОДІЇ

Плетка Ольга

*молодший науковий співробітник лабораторії
психології малих груп та міжгрупових відносин ІСПП*

НАПНУ,

м. Київ

Соціальна взаємодія це процес міжособистісного контакту, який передбачає обмін інформацією, сумісні дії, здійснення впливу на опонента та реагування на його вплив. До складових соціальної взаємодії відносять процес соціальної перцепції та рефлексії цієї взаємодії. З огляду на той факт, що частіше за все ми сприймаємо людину як цілісний образ, як носія певної соціальної ролі, то доречніше буде розглядати соціальну взаємодію під призмою рольової поведінки особистості, а відповідно до цього й актуальною стає процес рольової перцепції. Рольова перцепція – це процес сприймання людини чи групи з огляду на рольові позиції, прояви та складові рольової поведінки. Науковий інтерес до процесу рольової перцепції

має місце у сфері професійної діяльності особистості (наприклад, дослідження особливостей сприймання ролі медичної сестри та медичного брата), щодо організаційної взаємодії (сприймання рольових позицій тощо) та оцінки трансгендерних рольових диспозицій. Серед зарубіжних науковців, що займаються дослідженням рольової перцепції можна виділити А. Саха[5], Г. Булден [2], Р. Шулер [6], Дж. Гібсон [3], К. [Моссхолдер](#), А. [Бедеян](#), А. [Арменакіс](#) [4].

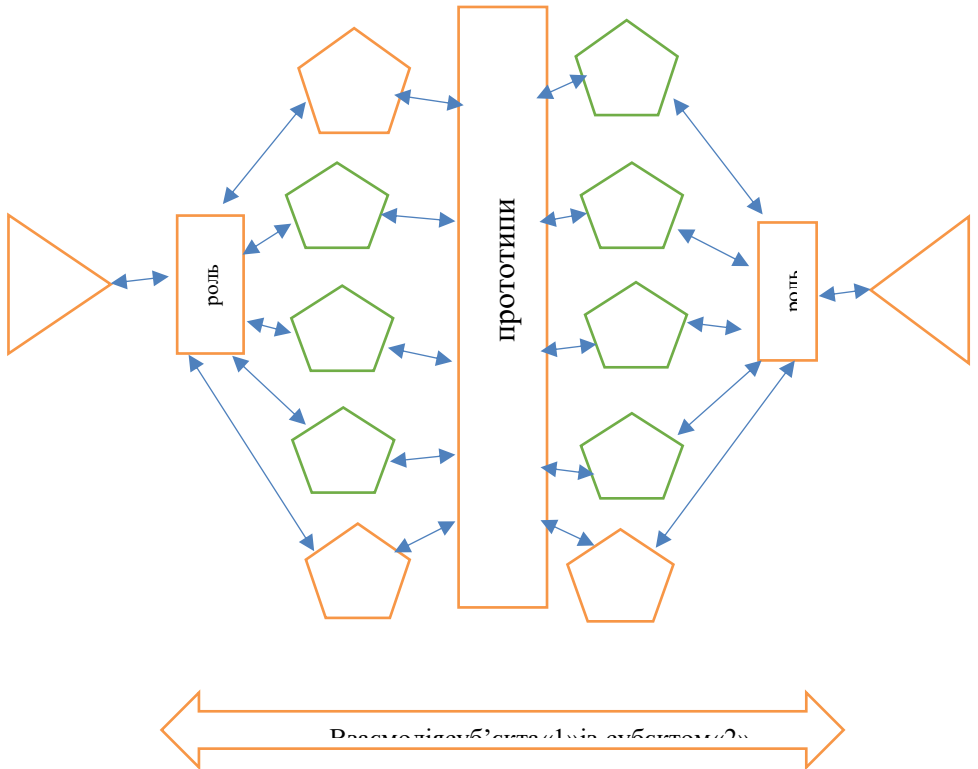


Рис.1. Модель рольової перцепції у соціальній взаємодії

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

Слід зазначити, що рольова перцепція залежить від індивідуальних і соціальних очікувань, на які в свою чергу мають вплив установки особистості. Український вчений П. Горностай, наголошуючи на значенні досвіду у процесі розбудови соціальної взаємодії, вказує на таке поняття, як рольова апперцепція, що представляє процесом, коли людина, опираючись на свої внутрішні рольові моделі, може приписувати опоненту певні якості [1]. У нашій ситуації ми будемо говорити про рольову перцепцію як процесу сприймання актуальної ситуації взаємодії суб'єктів з позиції актуальних ролей. Для пояснення процесу рольової перцепції, що спрямовує соціальну взаємодію, ми розробили модель, що включає зовнішні та внутрішні елементи взаємодії (рис. 1). До зовнішніх відносяться сторони взаємодії (опоненти). До внутрішніх - перцептивні процеси, що проявляються через такі категорії як: еталони (ідентифікації, уявлень щодо..., очікування, приписи, стереотипи), прототипи, що підвладні усвідомленню на основі рефлексії. Рольова перцепція передбачає, що об'єктом сприймання виступає рольова поведінка респондента, тобто та роль, яку особистість транслює в даний час. Особистість, що сприймає прояви ролі іншої особистості, аналізує та оцінює їх під призмою власної ідентифікації, з позиції наявного досвіду, включаючи уявлення про таку роль, діючи стереотипи щодо ролі та певні очікування й приписи. В кожній з позицій є еталони, конкретні фіксовані елементи розуміння рольового прояву. В процесі життя людина стикається з різними проявами

одних і тих самих ролей, що дозволяє їй засвоювати ці варіації прояву та кожен раз поповнювати свої установки, уявлення, досвід щодо них (ролей). Прототип в такому разі може розглядатися як відносно стійка цілісна опора, колективне напівсвідоме утворення, що містить багатоваріантність того чи іншого явища, має певні рамки, символи належності (загальні, глобальні, зрозумілі більшості людства), визначає загальні засади, спрямовує процес пізнання та сприймання. Прототип може проявлятися через існуючі еталони як колективного, так і індивідуального характеру на рівні правил, стереотипів, уявлень, стигми, приписів, заповнюючи життя нюансами.

На нашу думку, прототип не має прив'язки до конкретної людини, а існує в полі колективного напівсвідомого. Так, в соціумі є набір ролей, які властиві в тій чи іншій мірі особистості. Еталони допомагають цей прототип заповнити конкретними діями, ідеями, поняттями. Зважаючи на те, що суспільство має динамічну структуру, еталони з часом змінюються, поступово змінюючи наповнення прототипу. Наприклад, ще 30 років тому рольовий статус «матір-одиначка» осуджувався та викликав агресію до жінки. Наразі, сучасному суспільству відбулися зміни щодо сприймання цієї рольової позиції жінки-матері: такої стигми майже не залишилось, хоча така роль продовжує існувати, набуваючи нового соціального значення. Соціальні процеси призвели до трансформації внутрішнього наповнення прототипу, змінюючи лише еталони ролі. В разі, коли є конфлікт між новим наповнення еталонів, які можуть привести до зміни прототипу, то

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

виникає ситуація супротиву (зміни призводять до розвитку) й революції (існуючий прототип не відповідає суспільним викликам, що може провокувати його знищення). Це можна пояснити на історичному моменті сьогодення. В українському суспільстві довгі роки існував прототип імперської залежності держави. Соціальні зрушення призвели до усвідомлення та руйнації існуючих уявлень, стереотипів, тобто еталони почали істотно змінюватися, зрушуючи й прототип, який сприймався як соціальний рудимент. Ситуація, що склалася, активізувала революційні сили: виник Майдан, як складова процесу руйнації старого та створення нового прототипу вільної сильної держави. Отже, розроблена нами модель може відображати процеси рольової перцепції в процесі взаємодії між людьми та дозволяє «роздивитися» структуру механізму формування та закріплення еталонів рольової поведінки а також наблизитися до феномену соціальних прототипів. Вона може бути корисна для аналізу міжособистісної взаємодії та розвитку саморефлексії учасників взаємодії.

Література:

1. Горностай П. Личность и роль. Ролевой подход в социальной психологии личности. – монографія / П. П. Горностай. – К. : Интерпресс ЛТД, 2007. 312с.
2. [Boulden](#) George (1983) "Role Perception — Its Effects on What We Do: Changing Role Perception in Individuals and Organisation", Leadership & Organization Development

Journal, Vol. 4 Issue: 2, pp.21-25,

<https://doi.org/10.1108/eb053530>

3. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, Jr, J. H., and Kanopaske, R. Organizations: Behavior, Structure, Process, Twelfth Edition. Singapore: McGraw-Hill Education. – 2006.

4. [Mossholder KW](#), [Bedeian AG](#), [Armenakis AA](#). Role perceptions, satisfaction, and performance: moderating effects of self-esteem and organizational level.// [OrganBehavHumPerform](#). 1981 Oct;28(2):224-34.

5. Saha A. Role Perception: The Role it Plays. icfai University Press, HRM Review, pp. 29-33, February 2008. Доступно по SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1106548>.

6. SchulerRandall S.A role perception transactional process model for organizational communication-outcome relationships// [Organizational Behavior and Human PerformanceVolume 23, Issue 2](#), April 1979, Pages 268-291[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(79\)90058-8](https://doi.org/10.1016/0030-5073(79)90058-8)

**ПІДХОДИ ДО КОНСТРУЮВАННЯ
КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ
У ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

Цукур Ольга

*молодший науковий співробітник лабораторії
психології спілкування ІСПП НАПНУ,
м. Київ*

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

На сьогодні побутує думка, що саме комунікація виступає важливим явищем глобального комунікативного суспільства, а сам соціум розглядається як поле для спілкування, в якому комунікативні засоби стають інструментами, що сприяють вибудовуванню конструктивних взаємин між людьми та орієнтації особистості у світі. Комунікація, проникаючи в усі сфери життєдіяльності, сприяє розвитку якісно нового типу комунікативних структур та процесів. У свою чергу, соціальні зміни, які відбуваються у сучасному суспільстві, призводять до виникнення нових потреб у багатьох галузях життя, вирішення яких вимагає переосмислення підходів до врегулювання соціальних протиріч. Адже, соціальні зміни можуть набувати різних форм, у тому числі й конфліктних.

Одним із наукових підходів до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у професійному середовищі є когнітивний підхід. Саме когнітивна складова спілкування зумовлює процеси розуміння та взаєморозуміння, особливості взаємодії та організації спільної (професійної) діяльності людей. Сам факт того, що професійна діяльність передбачає вирішення досить конкретної, соціально значимої задачі, проковує необхідність вирішення протиріч шляхом створення спільного контуру розуміння проблемної ситуації. Досягти цього можливо застосовуючи процедури когнітивно-зорієнтованого спілкування.

Таким чином, посилюючи когнітивну складову комунікативної сфери, можливо забезпечити умови для

результативного використання комунікативної технології як засобу врегулювання професійних конфліктів, вирішення актуальних питань взаєморозуміння, розкриття феномену взаєморозуміння професійних груп як проблеми соціально-психологічного аналізу.

**ПРЕВЕНЦІЯ МІЖСОБИСТІСНИХ
І МІЖГРУПОВИХ КОНФЛІКТІВ
В ПРОГРАМНО-МЕТОДИЧНОМУ КОМПЛЕКСІ
ІНТЕГРОВАНОГО СПЕЦКУРСУ «КУЛЬТУРА
ДОБРОСУСІДСТВА» ДЛЯ ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ**

Араджионі Світлана

*студентка 2 курсу кафедри психології та особистісного
розвитку Навчально-наукового інституту менеджменту
та психології*

*ДВНЗ «Університет менеджменту освіти»,
м. Київ*

Соціалізація дитини в умовах сучасної освітньої реформи є наріжним каменем початкової освіти. Вміння жити в колективі, взаємодіяти, домовлятися, знаходити вихід із конфліктних ситуацій – це навички, якими дитина має оволодіти в навчальному закладі, і важливі складові громадянської освіти. Проте навчальні програми, що наразі використовуються в початковій школі, майже не дають дитині практичних навичок для життя в соціумі. Нова українська школа намагається подолати це протиріччя і це

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

відображено в новому стандарті і модельних програмах, але ще не розроблений в достатній мірі інструментарій для реалізації цих починань. Тому варто звернути увагу на вже існуючі програмно-методичні комплекси, що вже були апробовані і можуть бути використані в умовах НУШ і під час роботи за програмами за стандартом 2012 р. для формування необхідних соціальних компетентностей дитини.

Наша країна є великою і різнобарвною. Але не кожен може сприймати ці «барви» і людей, які сповідують іншу релігію або мають інші традиції позитивно або як щось цікаве, навпаки, деякі люди відносяться з насторогою або навіть агресією. Тому надзвичайно важливим є формування міжкультурної компетентності у дітей та дорослих для запобігання міжетнічним і міжконфесійним конфліктам як між окремими людьми, так і між різними етнічними, конфесійними чи культурними групами в громаді і країні в цілому.

Об'єктом дослідження став програмно-методичний комплекс «Я, моя сім'я і мої сусіди» 1 частини спеціального інтегрованого курсу «Культура добросусідства», який може бути використаний як інструмент системної виховної роботи для формування соціальної компетентності (в т.ч. громадянської, міжкультурної, комунікативної тощо) здобувачів освіти віком від 6 до 9 років. Програма була вперше розроблена ще у 2007 р., у 2015-2018 рр. вона була доопрацьована і схвалена до використання в освітніх закладах України (лист ДНУ «Інститут модернізації змісту

освіти» Міністерства освіти і науки України № 22.1/12-Г-366 від 15.06.2018 р). Нами була проаналізована програма цієї частини [1] і посібник для її реалізації. Оскільки посібники спецкурсу «Культура добросусідства» розробляються за регіональним принципом, ми взяли до уваги останнє видання, яке було підготовлено вже після огрифування оновленої програми спецкурсу «Культура добросусідства» [2].

Нами був проведений аналіз змісту і інструментів, які пропонують автори спецкурсу в програмі «Я, моя сім'я і мої сусіди» для превенції міжособистісних і міжгрупових конфліктів, розвитку громадянської, комунікативної і міжкультурної компетентностей дитини. Програма «Я, моя сім'я і мої сусіди» спецкурсу «Культура добросусідства» складається із 26 інтегрованих тем, які розраховані на 2-8 годин кожна. Проведений аналіз показав, що навички превенції міжособистісних конфліктів формуються через наступні теми: «Учимося знайомитися й приятелювати зі своїми однокласниками, сусідами та іншими людьми», «Учимося жити в доброму сусідстві», «Учимося спілкуватися різними мовами», «Твори національних літератур про родину, друзів та сусідів», «Поняття «Святиня». Цінності моєї сім'ї. Наші родинні святині», «Свята нашої родини», «Назви довкола нас. Гроші: кишенькові історії» [1; 2]. Міжгрупових - через теми: «Назви довкола нас. Історія назви мого населеного пункту, вулиці», «Одяг, який носили наші пращури. Національне вбрання.», «Розмаїття культур мого краю. Свята», «Розмаїття страв мешканців твого краю», «Вигадаємо й

Матеріали круглого столу

«Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів»

проведемо свято нашого класу» [2]. І міжгрупових і міжособистісних – під час роботи з темами: «Рідна мова, державна мова, мови наших сусідів», «Історія наших імен і прізвищ», «Мої сусіди. Як ми стали сусідами», «Учимося вирішувати суперечливі питання», «Учимося грати в ігри наших бабусь і дідусів. Ігри, спрямовані на знайомство і взаємодію», «Свята нашої родини» [2]. Запропоновані теми і матеріали відповідають віковим особливостям дітей віком 6-9 років.

Для формування навичок попередження конфліктних ситуацій в цих темах використовуються різноманітні творчі завдання, малюнки, проблемні питання, перегляд і обговорення мультфільмів, обговорення казок, фольклору і поезії представників різних культур, які мешкають в цьому регіоні, низка інтерактивних вправ, активізується співпраця з батьками тощо. В матеріалах акцентується увага на цінності різноманіття, прийняття іншої, відмінної за якимись ознаками людини, важливості ненасильницької комунікації із своїми однолітками, родиною, сусідами. Просувається концепт «культури мира» і ненасильницького вирішення конфліктних ситуацій, що особливо помітно в матеріалах тем «Учимося знайомитися й приятелювати зі своїми однокласниками, сусідами та іншими людьми» і «Учимося вирішувати суперечливі питання» [2]. Завдання допомагають дитині адаптуватися до життя в колективі, розвивати критичне мислення, емоційний інтелект і творчі здібності.

Проведений аналіз довів, що програма і посібник «Я, моя сім'я і мої сусіди» [1; 2] є цікавим, ефективним і дещо нетрадиційним для нашої школи. Проте вони відповідають вимогам до рівня розвитку громадянських, комунікативних і соціальних компетентностей дитини згідно нового стандарту початкової освіти, і навіть розширюють можливості розвитку і соціалізації дитини завдяки міжкультурному і мультилінгвальному підходам, і врахуванням регіональних особливостей, що особливо актуально для маленьких дітей.

Література:

1. Культура добросусідства : Комплект програм спеціального інтегрованого курсу для закладів освіти України . – К. : ТОВ «ЛітМір», 2018. – С. 59-75.
2. Культура добросусідства. Частина 1 : Я, моя сім'я і мої сусіди. Сумщина : Робочий зошит для дітей і матеріали для батьків і педагогів закладів загальної середньої освіти Сумської області / [автори-укладачі: М. А. Араджионі, А. В. Вознюк, К. О. Мірошникова, І. П. Нікітіна, В. І. Потапова, Н. В. Шеденко]. – К. : Видавництво ТОВ «Прометей», 2018. – 84 + IV с. : іл. – Англ., білорус., болгар., нім., польськ., рос., укр.

ЗМІСТ

Бевз Г., Звонок Д. Конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів: влада-громада.....

Блинова О. Психологічні чинники ставлення корінних жителів до вимушених переселенців.....

Борець Ю., Запорожець О. Повсякденне життя і форми прояву буденної свідомості.....

Дем'яненко Ю. Роль негативних емоційних станів в формуванні внутрішньоособистісних конфліктів, що виникають в ситуації професійної взаємодії.....

Малєєва Н. Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах.....

Овдієнко І. Психологічні особливості конфліктів у студентській групі.....

Петренко І. Конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у системі освіти.....

Строяновська О. Вирішення внутрішньоособистісних проблем студентів, як причини виникнення соціальних конфліктів, засобами комунікативних технологій.....

Чаусова Т. Особливості міжособистісних конфліктів у педагогічних працівників загальноосвітнього навчального закладу.....

Івачевська О. Дослідження специфіки соціальних конфліктів у сімейному просторі.....

Настояца У. Причини виникнення конфліктів в середовищі засуджених в місцях позбавлення волі.....

Плетка О. Модель рольової перцепції у соціальній взаємодії.....

Цукур О. Підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у професійному середовищі.....

Араджионі С. Превенція міжособистісних і міжгрупових конфліктів в програмно-методичному комплексі інтегрованого спецкурсу «культура добросусідства» для початкової школи.....