**ЛЕКЦІЯ 7**

**ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ**

1. Функції і структура спілкування.
2. Вербальна та невербальна комунікація
3. Поняття «педагогічне спілкування».
4. Поняття конфлікту.
5. ***Функції і структура спілкування***

**Спілкування** – *це процес взаємодії між двома чи кількома особами, що полягає в обміні інформацією пізнавального чи емоційно-оцінного характеру*.

У спілкуванні виділяють три взаємозв'язані ***сторони***:

а) ***комунікативна*** сторона спілкування полягає в обміні інформацією між людьми;

б) ***інтерактивна*** сторона полягає в організації взаємодії між людьми (наприклад, потрібно узгодити дії, розподілити функції або вплинути на настрій, поведінку, переконання співрозмовника);

в) ***перцептивна*** сторона спілкування включає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

Спілкування виконує різноманітні функції:

* *особистісно формуючу.*Спілкування є необхідною умовою для формування особистості людини;
* *комунікативну* (передача інформації);
* *інструментальну.*Спілкування виступає як соціальний механізм управління для здійснення якихось дій людей, спільної діяльності, прийняття рішення тощо;
* *експресивну.*Дана функція дозволяє партнерам по спілкуванню висловити і зрозуміти переживання, емоції один одного, відносини;
* *психотерапевтичну.*Спілкування, підтвердження уваги людей до людини є необхідним фактором для збереження психологічного комфорту, позитивного емоційного самопочуття, фізичного здоров'я людини;
* *інтегративну.*Спілкування виступає як засіб об'єднання людей;
* *соціалізуючу.*Через спілкування відбувається засвоєння норм культури і цінностей певного суспільства;
* *самовираження.*Спілкування дозволяє продемонструвати особистісний, інтелектуальний потенціал людини, його індивідуальні особливості.

**Комунікація** – специфічна культурна форма спілкування, обмін інформацією між людьми за допомогою знаків, символів, при якому інформація передається цілеспрямовано, сприймається вибірково, а взаємодія здійснюється за певними правилами та нормами.

Структурно процес комунікації має такий вигляд:

Суб’єкт, який формує зміст, структуру інформації, що передається

Надання інформації, яку хоче донести джерело до одержувача у кодах (символах), зрозумілих одержувачу: слова усної і писемної мови, візуальні образи, запахи, звуки, колір, жести

ЗМІ, газета, журнал, листування, особисті зустрічі

Перекладання інформації на мову одержувача

Особа (група осіб), яка сприймає інформацію та виявляє відповідну реакцію, що визначає результативність комунікації

**Джерело**

**(адресант, комутатор)**

**Кодування**

**Канал зв’язку**

**Декодування**

**Одержувач (адресант, реципієнт )**

**Адресант (коммуникатор)** – инициатор коммуникации, осуществляет определенные, запланированные коммуникативные подходы.

**Адресат (реципиент)** – объект/субъект коммуникации, получатель информации/сообщения, обладает коммуникативными ожиданиями.

Знаковые системы / коды, с помощью которых сообщение передается в том виде, в котором оно наиболее удобно для восприятия и понятно адресату.

Цель и задачи коммуникации / предмет коммуникации / контекст коммуникации / функции коммуникации.

**Сообщение (текст)** – определенное содержание, имеющее смысловые значения, выраженное с помощью вербальных и невербальных средств, заключенное в определенную форму.

Канал коммуникации (личный, опосредованный).

**Барьеры** в коммуникации:

- технические;

- психофизиологические (связаны со способностями человека концентрировать внимание или, например, способностью к скорописи);

- знаковый и смысловой (подразумевает неспособность распознавать знаки, знать слова и термины спец. языков; умение восстанавливать смысл знака в определенном контексте);

- ситуационный (возникает, когда сообщение неактуально для человека в данной ситуации).



**ВИДИ СПІЛКУВАННЯ**

**За кількістю учасників**

**За способом спілкування**

**За позицією учасників**

**За умовами спілкування**

Контактне

Дистантне

Офіційне

Неофіційне

Міжособистісне

Групове

Вербальне

Невербальне

***2. Вербальна та невербальна комунікація***

Аналіз комунікативного боку спілкування передбачає розгляд співвідношення: вербальні/невербальні засоби організації обміну інформації. Найважливіший засіб отримання та передачі інформації – мова. Мова та мовлення розглядають у психології як самостійні поняття, що відрізняються одне від іншого. Мова – структурна система знаків, за кожним із яких має місце своє відповідне значення. Мовлення – це мова у дії, головна функція мови.

Існує декілька видів мовлення згідно з різноманітними підставами класифікації.

**За способом виконання**: читання, говоріння, слухання (аудіювання) та безпосередньо мовлення, звучання як результату промови.

**За способом фіксації**: писемне та усне мовлення.

**За кількістю осіб, що спілкуються**: *монолог* (промовляє одна людина), *діалог* (спілкуються двоє) та *полілог* (одна людина спілкується з групою людей).

***Невербальні засоби спілкування***: міміка, пози, жести, положення тіла у просторі. Дані засоби старіші за вербальні, бо попередником звука був жест. Невербальні засоби дуже часто супроводжують вербальні, вони посилюють, уточнюють та навіть заміщують вербальну інформацію.

***3. Педагогічне спілкування як взаємодія***

***Педагогічне спілкування*** *– система соціально-педагогічної взаємодії між учителем та учнем, спрямована на створення оптимальних соціально-психологічних умов для обопільної діяльності (Н.П. Волкова).*

***Педагогічне спілкування*** *– безпосередня форма прояву комунікації у навчально-виховному процесі між педагогом та вихованцем, спрямована на формування і розвиток особистості вихованця, спільне вирішення різноманітних педагогічних завдань, створення умов для реалізації творчих здібностей та сприяння самоактуалізації (В.В. Ягупов).*

Педагогічне спілкування за своєю суттю й сферою застосування може бути професійним і непрофесійним.



Одним з головних завдань педагогічного спілкування є забезпечення умов для суб’єкт – суб’єктного характеру педагогічних стосунків. Такий принцип взаємодії дає змогу учням стати активними співучасниками педагогічного процесу, реалізувати свої потенційні можливості. Наведемо головні ознаки педагогічного спілкування на суб’єкт – суб’єктному рівні (за Н.П. Волковою):

• особистісна орієнтація співрозмовників (здатність бачити і розуміти співрозмовника);

• рівність психологічних позицій співрозмовників (недопустиме домінування педагога у спілкуванні, він повинен визнавати право учня на власну думку, позицію);

• проникнення у світ почуттів і переживань, готовність прийняти точку зору співрозмовника (спілкування за законами взаємної довіри, коли партнери вслухаються, розділяють почуття одне одного, співпереживають, має особливий педагогічний ефект);

• нестандартні прийоми спілкування (відхід від суто рольової позиції вчителя).

 У педагогіці для позначення відносин суб’єктів освітнього процесу використовують терміни “**педагогічна взаємодія**”, “**педагогічний вплив**”.

***Педагогічна взаємодія*** *– узгоджена діяльність, спрямована на досягнення спільних цілей, на розв’язання учасниками педагогічного процесу значущих для них проблем чи завдань.*

Суть взаємодії, як її розглядають у наукових психолого-педагогічних дослідженнях, полягає в діадній спільності партнерів. На думку психологів, головні механізми формування міжособистісного простору взаємодії такі:

• *взаєморозуміння* – формування спільного поля партнерів, що об’єднує їхні інтереси, дає змогу подібно розглядати проблеми в конкретній ситуації;

• *координація* – погодженість, єдність дій, зусиль;

• *узгодження* – формування спільної мети, намірів, мотивації спілкування партнерів .

***Якості особистості вчителя, що забезпечують ефективне педагогічне спілкування:***

* Спрямованість на людину, вміння враховувати індивідуальну своєрідність кожного і на цій основі здійснювати вибір відповідних способів взаємодії.
* Самодостатній обсяг уваги, вміння її розподіляти, її висока стійкість
* Спостережливість стосовно інших людей: здатність фіксувати найменші зміни в зовнішній поведінці, виявляти зміни в настрої і т. ін.
* Пам’ять на імена, обличчя, особливості емоційних реакцій
* Мислення, здатність аналізувати вчинки людини, усвідомлювати їхні мотиви, визначати її поведінку в різних ситуаціях і умовах
* Інтуїція, що дає змогу зрозуміти особливості, які характеризують особистість іншої людини шляхом безпосереднього спостереження. Досвідчене око мудрого педагога за незначними ознаками охоплює психічний стан учня і причетність його до тієї чи іншої події, яка трапилася в класі
* Уява, вміння поставити себе на місце співбесідника, здатність проникнути в його внутрішній світ, подивитися на оточення його очима
* Вихованість емоційної сфери, вміння співчувати іншим людям: відчувати чужий біль як свій, чужі радощі, позитивні та негативні переживання
* Вміння вибирати стосовно іншої людини найбільш адекватні способи поведінки; творчий підхід до вибору засобів впливу на інших. Часто-густо дитячі вередування, нечемність не є типовими для особистості, а реакцією на стиль поведінки вчителя чи батьків.

***Критерії педагогічного спілкування:***

* *визнання рівності особистісних позицій, відкритість і довіра між партнерами* (переваги активної ролі, реальної участі учня у процесі виховання; вчитель та учень діють як партнери – спільно організовують пошук, діяльність, аналізують і виправляють помилки);
* *зосередженість педагога на співрозмовникові та взаємовплив поглядів* (завоювання симпатії через використання прийому “власного імені”; позиція – “я твій друг” (підбадьорення, заохочення, розуміння, привітна, щира усмішка вчителя); приховування негативних емоцій, обурення (навіть цілком справедливого); навіювання (переконання) з метою формування в учня віри в свої сили, наявність позитивних рис; терпляче, з розумінням і співчуттям, вислуховування співрозмовника, що дає змогу задовольнити потребу у самовираженні, формує позитивне ставлення до вчителя);
* *персоніфікована манера висловлю*вання (подання інформації від першої особи — “Я вважаю ...”, “Я хочу порадитися з Вами звертання педагога та учнів до особистого досвіду, висловлення не лише предметної думки, а й свого ставлення до неї, що разом з іншими чинниками зумовлює взаємодію);
* *поліфонія взаємодії* (забезпечує кожному учасникові комунікації можливість викласти свою позицію; пошук рішень у процесі взаємодії з урахуванням думок кожного учасника; реалізується у формі розвивальної допомоги, надаючи яку вчитель не прагне вирішити проблеми учня, а розкриває перед ним простір для застосування зусиль, праці душі);
* *двоплановість позиції педагога у спілкуванні* (педагог веде діалог не лише з партнером, а й з собою; беручи участь у взаємодії, він одночасно аналізує ефективність втілення свого задуму).

Недооцінення, ігнорування у педагогічній діяльності цих критеріїв руйнуватиме позитивну атмосферуспілкування, призведе до появи бар’єрів у ньому.

Розглянемо типові бар’єри у процесі педагогічного спілкування.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Бар’єри** | **Інтерпретація** | **Нейтралізування** |
| ***Соціальні*** | Зумовлені переважанням рольової позиції вчителя в системі педагогічної взаємодії: учитель навмисно демонструє свою перевагу над учнем і свій соціальний статус | Не протиставляти себе учням, а підносити їх до свого рівня; не нав’язувати свої позиції, а радити |
| ***Фізичні*** | Пов’язані з організуванням фізичного простору вчителя в класі під час його взаємодії з учнями (за столом, відстань між учителем та учнями): неправильно організований фізичний простір призводить до ізольованості вчителя, який неначе відділяє себе від учнів | Усувають такі бар’єри відкритістю у спілкуванні, скороченням дистанції до учнів |
| ***Смислові*** | Пов’язані з неадаптованим до рівня сприйняття школярів мовленням вчителя: наявність у мовленні вчителя незрозумілих слів, термінів, які він використовує без коментарів | Зникають за умови уважного ставлення вчителя до свого мовлення, пояснення навчального матеріалу |
| ***Естетичні*** | Причиною виникнення естетичних бар’єрів є несприйняття співрозмовником (учителем чи учнем) зовнішнього вигляду, особливостей міміки, жестів | Учитель усуває такі бар’єри шляхом самоконтролю поведінки |
| ***Емоційні*** | Зумовлені невідповідністю настрою суб’єктів спілкування, появою негативних емоцій, що деформують сприймання | Долають такі бар’єри, за допомогою усмішки, пом’якшення ситуації тощо |
| ***Вікові*** | Зумовлені різницею вікових особливостей суб’єктів навчально-виховного процесу, що спричиняє відмінності в їхніх потребах, уявленнях, мотивах, поглядах та ін. | Усувають за умови уважного ставлення вчителя до потреб учня, врахування педагогом вікових особливостей школярів |
| ***Ситуативні*** | Виникають за умови розбіжності інтересів, потреб, видів діяльності вчителя та учнів у тій чи іншій ситуації. Наприклад, учитель хімії помітив, що на його уроці учень списує домашнє завдання з фізики, забрав у нього зошити і віддав їх учителеві фізики | Можна уникнути, якщо чітко організувати процес навчання та враховувати ситуацію |
| ***Психологічні*** | Виявляються у негативній установці вчителя, сформованій на підставі попереднього педагогічного досвіду:* розбіжність настанов (учитель, захоплений своїм задумом, приходить на урок, а учні – байдужі, неуважні, внаслідок чого він дратується, нервує);
* боязнь класу (властива вчителям початківцям, які часто добре знають навчальний матеріал, але побоюються безпосереднього контакту з учнями);
* поганий контакт (замість організування взаємодії з учнями, вчитель на початку уроку пише пояснення на дошці);
* звуження функцій спілкування (переважає інформаційна);
* негативна установка (упереджене негативне ставлення вчителя до класу, невстигаючих учнів, порушників поведінки);
* боязнь педагогічних помилок (наприклад, запізнитися на урок, неправильно оцінити відповідь учня тощо);
* наслідування (молодий учитель наслідує манери спілкування іншого педагога, не враховуючи власної педагогічної індивідуальності)
 | Усувають шляхом переорієнтації уваги з особистості на роботу, оптимістичним прогнозуванням дальшої навчально-виховної діяльності |

У структурі педагогічного спілкування Н.П. Волкова, Л.О. Ковальчук, В.В. Ягупов виокремлюють такі **етапи**:

* ***прогностичний*** (моделювання майбутнього спілкування з аудиторією: вчитель прогнозує зміст спілкування, його структуру та засоби);
* ***комунікативний*** (організування спілкування на початку навчальновиховного заняття – “комунікативна атака”: завоювання ініціативи, встановлення емоційного контакту, оволодіння увагою учнів, мобілізування їх до активного сприйняття);
* ***управлінський*** (безпосереднє спілкування протягом навчально-виховного заходу: свідоме й цілеспрямоване організування взаємодії з корегуванням процесу спілкування відповідно до його мети і завдань);
* ***заключний*** (самоаналіз вчителем перебігу спілкування, порівняння його результатів з поставленою метою, внесення відповідних корегувань у модель майбутнього спілкування).

У процесі спілкування люди зазвичай послуговуються різними його видами, чим і збагачують його. У педагогічному спілкуванні, безсумнівно, відображаються особистісні якості педагога, серед яких важливим є загальне ставлення вчителя до дітей. Воно може бути таких видів:

• *активно-позитивне* – педагог проявляє ділову реакцію на діяльність учнів, допомагає їм, відчуває потребу у неформальному спілкуванні; його вимогливість, поєднана із зацікавленістю в учнях, стає підставою до взаємодовіри, розкутості, комунікабельності;

• *пасивно-позитивне* – вчитель зосереджує увагу на вимогливості та суто ділових стосунках; сухий, офіційний тон вчителя, брак емоційності збіднює спілкування і гальмує творчий розвиток учнів;

• *ситуативно-негативне* – ставлення вчителя до дітей залежить від його настрою; породжує в учнів недовіру, замкненість, а також часто є однією з причин лицемірства і брутальності школярів;

• *стійке негативне* – спричиняє і негативне ставлення учнів до вчителя, до предмета, який він викладає, нерідко й до школи та суспільства.

Характер ставлення педагога до учнів детермінує його організаторську діяльність, визначає загальний стиль управління процесом спілкування.

***Стиль спілкування*** – *це усталена система способів і прийомів, які використовує вчитель під час взаємодії.*

**Аторитарний**

Жорстка форма управління педагогічною взаємодією учасників навчально-виховного процесу. Вчитель самочинно визначає спрямованість діяльності групи, чим пригнічує самостійність учнів, гальмує їхню ініціативу та відповідальність, породжує невпевненість у власних силах. Педагог нетерпимий до заперечень. На помилки учня реагує насмішкувато, різкими словами.

*Основні форми взаємодії* – наказ, вказівка, інструкція, догана (навіть подяка за такого стилю управління спілкуванням сприймається як докір: “Ти добре сьогодні розв'язав задачу. Не чекала від тебе такого!")

**Демократичний**

Ґрунтується на глибокій повазі, довірі й зоріснтованості на самоорганізування, самоуправління особистості та колективу. Формування й підтримка демократичних взаємин між вчителем і учнями можлива за таких умов:

* учитель є зразком, прототипом дорослості, гідною моделлю для самоідентифікації учнів;
* учитель виконує радше функцію арбітра, ніж судді, він не перешкоджає формуванню позитивного “Я – образу” учня й уникає засудження незадовільних вчинків з “висоти кафедри”;
* учитель допомагає дітям усвідомлювати власні дії, обмірковувати їх і передбачати можливі наслідки.

*Основні способи взаємодії* – заохочення, порада, інформування, координування, узгодження.

**Ліберальний**

Характеризується самоусуненням педагога від відповідальності за перебіг і результат навчально-виховних дій. Учитель не має стійкої педагогічної позиції, легко піддасться суперечливим впливам. Він прагне не втручатися в життя колективу, що виявляється у низькому рівні вимог до вихованців.

*Форми роботи вчителя* ззовні демократичні, проте пасивність, незацікавленість, непослідовність, нечіткість, брак відповідальності роблять навчально-виховний процес некерованим.

Урахувавши характер ставлення педагога до учнів та основний стиль роботи з колективом учнів, визначено такі *стилі педагогічного спілкування (за В.А. Кан-Каликом)*:

* ***спілкування на підставі захоплення спільною творчою діяльністю*** (активно-позитивне ставлення до учнів; любов до справи, співроздуми та співпереживання щодо сумісної діяльності; життя учнів сповнюється радістю, гордістю за досягнуті успіхи; за таким вчителем учні “ходять слідом”);
* ***спілкування, що ґрунтується на дружньому ставленні***(вияв приязні, поваги до дітей; позитивне сприйняття вчителя учнями; проте інколи вчителі, неправильно інтерпретуючи дружбу з учнями, перетворюють дружні стосунки на панібратські, що негативно впливає на навчально-виховний процес);
* ***спілкування-дистанція*** (обмежене формальними взаєминами; навіть позитивне ставлення педагога до дітей не дає йому змоги уникнути авторитарності, що знижує загальний творчий рівень спільної з учнями роботи; в класах можуть бути нібито хороша дисципліна, висока успішність, але відчуватися значні прогалини у вихованні учнів; певна дистанція між учителем і учнями необхідна, але вона не може бути головним критерієм у стосунках); > спілкування-залякування (негативне ставлення до учнів; авторитарний стиль спілкування; властиве педагогам, котрі неспроможні організувати спільну діяльність; типові репліки такого спілкування - “Я не погрожую, але попереджаю “Сміється той, хто сміється останнім “Спробуйте тільки ..., попереду іспит ...” і т. ін.);
* ***спілкування-загравання*** (поєднання позитивного ставлення до дітей з лібералізмом; педагог прагне завоювати авторитет, хоче подобатися дітям, але не намагається відшукати доцільних способів організування взаємодії, тому використовує дешеві прийоми; це сприяє задоволенню честолюбства незрілого педагога, але справжньої користі йому та дітям не приносить).

***4. Поняття конфлікту***

***Конфлікт*** – *це зіткнення протилежно спрямований цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів двох або декількох людей*. В основі будь якого конфлікту лежить ситуація, що містить або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, протилежні цілі, або засоби їх досягнення, або невідповідність інтересів, бажань, нахилів опонентів тощо

Конфлікт ми можемо розглядати як процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін соціальної взаємодії, який супроводжується негативними емоціями. Це відкрите або приховане протистояння цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів. При цьому кожна з конфліктуючих сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за свої інтереси. Конфлікти виникають через протилежність інтересів і соціальних установок людей, вони потребують обов’язкового розв’язання, оскільки без цього неможливе нормальне функціонування соціальної групи, колективу.

**Ознаки** конфлікту:

1. Усвідомлення сторонами протилежної спрямованості інтересів, мотивів і суджень сторін.

2. Відкрите або приховане протиборство сторін, нанесення ними взаємних збитків.

3. Психологічна напруженість, наявність негативних емоцій стосовно іншої сторони.

4. Втягування учасників у конфліктну взаємодію, що ускладнює її припинення.

Серед **передумов** виникнення конфлікту дослідниками в цій галузі називаються:

1. Наявність ситуації, що сприймається учасниками як неприйнятна для них, тобто, конфліктна.

2. Неподільність об’єкта конфлікту, через що вирішення своїх проблем однією стороною стає можливим лише за рахунок іншої сторони.

Структура конфлікту – це сукупність стійких зв’язків його складових елементів, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, і без яких він не може існувати як цілісна система і як процес. Оскільки кожен конфлікт має об’єктивний зміст і компоненти, які можна констатувати й спостерігати, а також суб’єктивне значення, яке для кожної з конфліктуючих сторін є своїм і не виявляється вочевидь, то у структурі конфлікту виявляють його об’єктивні та суб’єктивні складові. До ***об’єктивних*** складових структури конфлікту відносять його учасників, предмет, об’єкт, проблему конфлікту та умови його протікання. До ***суб’єктивних*** (психологічних) складових – образ конфлікту, його мотиви, позиції сторін-конфліктерів

***Етапи розгортання конфлікту***

**Дискомфорт – Сутичка – Непорозуміння – Напруження – Криза - Конфліктна ситуація – Інцидент – Конфлікт**

Поряд з основними структурними елементами конфлікту існують і додаткові, що слугують тлом виникнення, протікання і розв’язання конфлікту. До них необхідно віднести наступні:

***Умови протікання:***

• просторово-часові (місце здійснення й час, протягом якого конфлікт повинен бути розв’язаний);

• соціально-психологічні (клімат у конфліктуючій групі, тип і рівень взаємодії, ступінь конфронтації та стан учасників конфлікту);

• соціальні (зачепленість у конфлікті інтересів різних соціальних груп: статевих, сімейних, професійних, етнічних, національних тощо).

***Дії учасників конфлікту***:

 • характер дій (наступальні, оборонні, нейтральні);

• ступінь активності в їхньому здійсненні (активні − пасивні; ініціюючі − відповідні);

• спрямованість дій (на опонента, на самого себе, апелювання до третіх осіб та ін.).

**Функції конфлікту**

|  |
| --- |
| **Позитивні** |
| **Щодо особистості**Пізнання один одного учасниками контакту (своїх інтересів та інтересів іншого). Ослаблення психічної напруженості. Стимуляція активності людини. Поліпшення якості діяльності. Підвищення авторитету у випадку правильного поводження. Розвиток особистості (виконує діагностичну роль). | **Щодо групи**Усунення суперечностей у функціонуванні групи. Поштовх до зміни й розвитку системи (дорога до інновацій). Стимуляція соціальних процесів (розкриття невирішених проблем). Згуртування однодумців. |
| **Негативні** |
| **Щодо особистості**Погіршення настрою Відчуття насильства Погіршення якості індивідуальної діяльності Закріплення соціальної пасивності особистості Загроза здоров'ю | **Щодо групи**Порушення міжособистісних відносин Погіршення соціально- психологічного клімату Погіршення якості спільної діяльності (нерозуміння один одного) Зниження згуртованості групи (дух конфронтації змушує боротися, а не вирішувати проблеми) Загроза життю й здоров'ю людей |

Окрім конструктивних функцій конфлікт може мати наступні деструктивні наслідки.

* Конфлікти у більшості випадків негативно впливають на психічний стан його учасників. Вони супроводжується стресами, наслідком яких можуть бути серцево-судинні захворювання, порушення функціонування шлунково-кишкового тракту.
* Конфлікт часом несе із собою неприязнь, ворожість, ненависть до іншої сторони. Це деструктивно впливає на систему міжособистісних відносин, зв’язків, які склалися між суб’єктами до початку конфлікту. Іноді в результаті конфлікту взаємодія учасників навчально-виховного процесу взагалі припиняється.
* Конфлікти можуть супроводжуватися психологічним і фізичним насильством, а отже, травмуванням опонентів. Статистика свідчить, що більшість умисних вбивств здійснюється в результаті ескалації конфліктів. Великою кількістю жертв, як правило, супроводжуються міжетнічні і міждержавні конфлікти.
* Конфлікт формує негативний образ іншого – образ ворога, який сприяє формуванню негативної установки стосовно опонента. Це виражається в упередженому ставленні до нього і готовності нанести йому шкоду.
* Конфлікти можуть негативно відображатися на ефективності індивідуальної діяльності опонентів. Учасники конфлікту звертають менше уваги на якість виконання професійних обов’язків. Але й після конфлікту викладач і студенти не завжди можуть співпрацювати з такою ж продуктивністю, як до конфлікту.
* Конфлікт закріплює у соціальному досвіді особистості і групи насильницькі способи розв’язання проблем. Перемога за допомогою насильства, намагання викладача будь-якою ціною примусити, а не заохотити студента виконати те або інше завдання, відтворює цей досвід в інших аналогічних ситуаціях соціальної взаємодії.
* Конфлікти негативно впливають на розвиток особистості. Вони можуть сприяти формуванню у студента, а часом і викладача, зневіри у справедливість; переконаності, що викладач (керівник) в будь-якому випадку ― завжди правий‖, думку про те, що в цьому навчальному закладі (кафедрі, факультеті) неможливо впровадити нічого нового.

Конструктивні функції конфліктів щодо соціуму полягають в наступному:

♦ Конфлікт виступає як засіб активізації соціального життя групи або суспільства. Він підтримує соціальну активність людей, сприяє запобіганню застою, є джерелом нововведень і розвитку. Конфлікт є однією з форм впровадження інновацій.

♦ Конфлікт висвітлює невирішені проблеми в діяльності групи. За допомогою конфліктів керівник або група регулює поведінку окремих осіб. Конфлікт може виступати засобом превентивного припинення несумлінної поведінки. Конфлікт часом покращує ефективність спільної діяльності колективу.

♦ Конфлікт зондує суспільну думку, колективні настрої, соціальні установки; оголює суперечності, актуалізує гуманістичні цінності.

 ♦ Оскільки основою виникнення конфлікту слугує заперечення попередніх відносин сторін, то він може сприяти створенню нових, більш сприятливіших умов, до яких легше адаптуються члени колективу.

♦ Відомо, що конфлікт може виконувати функцію згуртування групи перед загрозою зовнішніх ускладнень.

♦ Конфлікт оптимізує міжособистісні стосунки, може сприяти підвищенню трудової дисципліни і встановленню доброзичливих відносин. Керівники краще реагують на потреби підлеглих, зникає напруженість у стосунках.

Конфлікт може негативно впливати на групу (колектив). Це проявляється у таких аспектах:

* Конфлікт неминуче супроводжується порушенням системи комунікацій, взаємозв’язків у колективі, навчальному закладі.
* Конфлікт може негативно вплинути на взаємостосунки у колективі, на його соціально-психологічний клімат. Дослідження свідчать, що в результаті деструктивного вирішення конфліктів погіршуються стосунки у 19-30% випадків.
* Повторювані конфлікти послаблюють ціннісно-орієнтаційну єдність групи, призводять до зниження групової згуртованості.
* Під час конфлікту майже в кожній третій ситуації погіршується якість спільної діяльності колективу. Після завершення конфлікту спостерігається погіршення якості спільної діяльності у 15-16% ситуацій. Це буває в тих випадках, коли: конфлікт не вирішується і поступово згасає; своєї мети досяг опонент, який був неправий; конфлікт виявився тривалим і перемога правого опонента виявилася ― пірровою; у конфлікт виявилися втягненими багато членів соціальної групи.

Одна з істотних ознак конфлікту – характер та особливості сторін, що беруть участь у ньому. Від того, ким представлені конфліктуючі сторони, вирішальним чином залежать характеристики конфлікту. ***Конфлікти у закладах освіти можуть бути представлені за наступною схемою :***

***Внутрішньоособистісні***

**Конфлікти у закладах освіти**

***Соціальні***

Міжособистісні (студенти, викладачі)

Між мікрогрупами всередині академічної групи

Між особистістю і групою (на кафедрі, у студентській групі)

Між групам «підтримки» при обранні на керівні посади

Між соціальними групами за політичними, національними, етнічними та ін. ознаками

Між можу і не можу

Між треба і не треба

Між треба і не можу

Між хочу і не хочу

Між хочу і не можу

Між хочу і треба