

integral (network, local space) and differential semes (technical aspects, the process of creating an electronic product, functioning in social communication, professional orientation) for both terms. The article suggests the definition of electronic textbook: scanned paper textbook; traditional textbook with hypertext inserts; hypertext (non-linear) tutorial (texts, multimedia); a specially worked out electronic textbook. The main features of the electronic textbook such as interactiveness, multimedia, complexity, integrity, non-linearity, feedback, information search, hypermedia, hypertext are mentioned in the article. The educational ability and potential of the electronic textbook in comparison with the traditional one are described in the present work. The article suggests a definition of phonostylistics electronic textbook and aim of its creation.

Key words: electronic textbook, electronic edition, traditional textbook, electronic textbook on phonostylistics of Ukrainian language, types and features of electronic textbooks.

Стаття надійшла до редакції 02.04.2018 р.

Прийнято до друку 25.04.2018 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Караман О. Л.

УДК 37.013:316.628

Л. В. Мельник

ЗМІСТ І ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Професіоналізм педагога у розв'язанні конфліктів – дуже важлива й актуальна соціально-психологічна проблема, адже до сьогодні спостерігається протиріччя між реальним рівнем професіоналізму педагогів у розв'язанні конфліктів та вимогами суспільства до цього рівня, між потребами практики й недостатньою теоретичною розробленістю цього питання.

Вивченням проблеми конфліктів та способів їх розв'язання займалися дослідники різних галузей науки (філософи, соціологи, психологи, педагоги): Демокрит, Гегель, Г. Зіммель, Л. Гумплович, А. Смолл, У. Самнер, Д. Скотт, Б. Уізерс, З. Фрейд, К. Хорні. Серед російських науковців увагу конфліктам приділяли І. Ворожейкін, М. Гончаров, В. Журавльов, А. Здравомислов, В. Зіхард, Т. Нікіфорова, І. Риданова, М. Рібакова. Вивченням проблеми конфліктів займалися й вітчизняні дослідники: А. Анцупов, Т. Дуткевич, Л. Карамушка, В. Лозниця, Т. Сорочан та ін.

Мета нашої розвідки полягає в розкритті сутності та змісту конфліктів у педагогічному колективі на основі порівняльного аналізу поглядів різних дослідників.

У філософії конфлікт визначають як крайнє загострення суперечностей. З погляду менеджменту, конфлікт – це суперечність, що

виникає між людьми у зв'язку з вирішенням питань виробничого, громадського або особистого характеру [6, с. 357].

На думку психологів, конфлікт являє собою зіткнення протилежних поглядів, не сумісних між собою точок зору, інтересів, норм і форм поведінки [10, с. 185]. Розвиваючи цю ідею, А. Ішмуратов визначає конфлікт як прояв неузгодженості інтересів; незгоду між двома чи більше сторонами (особами або групами), коли кожна з них намагається зробити так, щоб було прийнято саме її позицію чи цілі” [5, с. 155].

Беручи за основу ідеї провідних науковців минулого й сьогодення, ми вважаємо, що *конфлікт* – це такі відносини між суб'єктами соціальної або педагогічної взаємодії, які характеризуються їх протиставленням на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, переконань) або суджень (думок, поглядів).

Прихильники школи людських відносин, вважали, що конфлікт – це ознака неефективної діяльності організації та поганого управління. У наш час вчені все більше схиляються до того, що деякі конфлікти навіть у найбільш ефективній організації при найкращих взаємовідносинах не тільки можливі, але й бажані. Потрібно тільки вміти управляти ними.

Говорячи про зміст конфлікту, необхідно розглянути його *структуру*. У будь-якій конфліктній ситуації є *сторони конфлікту* – це суб'єкти взаємодії, що перебувають у стані конфлікту або ж явно чи приховано підтримують конфлікуючих. Якщо є конфлікт, то обов'язково існує те, що спричинило цей конфлікт, тобто *предмет конфлікту*. Відображення предмету конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії – це *образ конфліктної ситуації*. Звичайно, повинні бути якісь внутрішні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту, тобто *мотиви конфлікту*. Мотиви виступають у ролі потреб, інтересів, цілей, переконань. Кожна зі сторін конфлікту має свої мотиви. Саме через розбіжність мотивів і виникає конфлікт. Кожна з конфлікуючих сторін займає свою *позицію* – це те, про що вони заявляють один одному у процесі конфлікту або в переговорному процесі.

Для розуміння суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати *необхідні й достатні умови* його виникнення. На наш погляд, можна виділити дві такі ознаки: 1) наявність протилежно спрямованих мотивів або суджень; 2) протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії, яке характеризується завданням взаємного збитку (морального, фізичного, психологічного тощо).

Відсутність згоди обумовлена наявністю різноманітних думок, поглядів, інтересів тощо. Проте вона не завжди виражається у формі явного конфлікту. Значна кількість конфліктів виникає без бажання їх учасників – унаслідок особливостей психіки й того, що більшість людей не знає про них або не надає їм великого значення. У випадку, коли існуючі протиріччя порушують нормальну взаємодію людей, заважають досягненню поставлених цілей, люди просто бувають вимушені будь-яким чином перебороти розбіжності та вступають у відкриту конфліктну взаємодію.

У процесі конфліктної взаємодії її учасники отримують можливість виражати різні думки, виявляти більше альтернатив при прийнятті

рішення, і саме в цьому є позитивний сенс конфлікту. Але частіше конфлікти мають негативні риси. Отже, розрізняють конфлікти, які сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку взаємовідносин, – функціональні (конструктивні) і конфлікти, що заважають ефективній взаємодії та прийняттю рішень, – дисфункціональні (деструктивні). Це найбільш поширена та узагальнена класифікація конфліктів.

Конфлікти можна класифікувати за різними ознаками. З практичного погляду, класифікація конфліктів важлива, оскільки дозволяє орієнтуватися в їх специфічних проявах та оцінити можливі шляхи їх розв'язання.

Відповідно до класифікації Л. Коузера, розрізняють: 1) реалістичні конфлікти, що викликані незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку однієї чи обох сторін, розподілом між ними будь-яких переваг та спрямовані на досягнення конкретного результату; 2) нереалістичні конфлікти, що мають за мету відкритий прояв емоцій, образ, ворожості, тобто гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю [6]. Реалістичний конфлікт може перетворитися в нереалістичний, наприклад, якщо предмет конфлікту надзвичайно важливий для учасників, а вони не можуть знайти прийнятне рішення, упоратись із ситуацією. Це підвищує емоційну напругу й потребує звільнення накопичених негативних емоцій. Нереалістичні конфлікти завжди дисфункціональні. Їх більш складно врегулювати, спрямувати до конструктивного русла. Надійний спосіб профілактики подібних конфліктів – це створення сприятливого психологічного клімату, підвищення психологічної культури керівників та підлеглих, оволодіння прийомами саморегуляції емоційного стану в спілкуванні.

Традиційне виділення видів конфлікту засновано на розрізненні конфліктуючих сторін. А. Здравомислов наводить цілу низку рівнів конфліктуючих сторін:

1. Міжіндивідуальні конфлікти.
2. Міжгрупові конфлікти: а) групи інтересів, б) групи етнонаціонального характеру, в) групи, з'єднані спільністю стану.
3. Конфлікти між асоціаціями (партиями).
4. Внутрішньо- та міжінституційні конфлікти.
5. Конфлікти між секторами суспільного розподілу праці.
6. Конфлікти між державними утвореннями.
7. Конфлікт між культурами або типами культур [4, с. 105].

Класифікація, яку пропонує В. Лозниця, хоча й побудована з урахуванням того, які конфліктуючі сторони вступають у взаємодію, але має дещо інший вигляд. Дослідник розрізняє такі види конфліктів:

1. соціальні – пов'язані з боротьбою великих груп людей за суспільно значущі цілі, інтереси тощо;
2. військові – зіткнення, сутички озброєних груп людей, а у максимальному своєму вияві – зіткнення армій держав;
3. інтелектуальні – пов'язані з боротьбою ідей у науці, єдністю і зіткненням таких протилежностей, як істинне та хибне;
4. моральні – виникають тоді, коли реально протистоять одне одному добро і зло, обов'язок і совість, справедливе і несправедливе;

5. внутріособистісні – зіткнення приблизно рівних за силою, але протилежно скерованих потреб, мотивів, інтересів, захоплень тощо у однієї й тієї самої людини;

6. міжособистісні – ситуація взаємодії людей, за якої вони або мають несумісні цілі, або дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у стосунках один з одним, або одночасно в гострій конкурентній боротьбі прагнуть досягнути однієї й тієї самої мети, яка може бути досягнута тільки однією зі сторін, що конфліктують;

7. міжгрупові – де в якості сторін, що конфліктують, виступають соціальні групи, які переслідують несумісні цілі й своїми практичними діями протидіють одна одній [9, с. 158].

Аналіз різних класифікацій дозволив М. Гончарову запропонувати узагальнювальну таблицю [3, с. 344]:

№ п/п	Ознака класифікації	Типи конфліктів	Загальна характеристика
1.	Сфера прояву конфлікту.	1.1. Економічні. 1.2. Ідеологічні. 1.3. Соціально-побутові. 1.4. Родинно-побутові.	1.1. В основі лежать економічні протиріччя. 1.2. В основі – протиріччя у поглядах. 1.3. В основі – протиріччя соціальної сфери. 1.4. В основі – протиріччя сімейних стосунків.
2.	Ступінь довготривалості та напруги конфлікту.	2.1. Бурхливі та швидкоплинні. 2.2. Гострі й довготривалі. 2.3. Слабковиражені й повільні. 2.4. Слабковиражені та швидкоплинні.	2.1. Виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особистості, відрізняються агресивністю та ворожістю конфліктуючих. 2.2. Виникають за наявності глибоких протиріч. 2.3. Пов'язані з не дуже гострими протиріччями або пасивністю однієї із сторін. 2.4. Пов'язані з поверховими причинами, мають епізодичний характер.
3.	Суб'єкти конфліктної взаємодії.	3.1. Внутріособистісні. 3.2. Міжособистісні. 3.3. Конфлікти „особистість – група”. 3.4. Міжгрупові.	3.1. Пов'язані з зіткненням протилежно спрямованих мотивів особистості 3.2. Суб'єктами конфлікту виступають дві особистості 3.3. Суб'єкти конфлікту: з одного боку – особистість, з іншого – група, мікро група 3.4. Суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи
4.	Соціальні наслідки.	4.1. Конструктивні. 4.2. Деструктивні.	4.1. В основі закладені об'єктивні протиріччя. Сприяють розвитку соціальної системи. 4.2. В основі – суб'єктивні причини. Створюють соціальну напругу та призводять до руйнації соціальної системи.

До найбільш розповсюджених психологічних конфліктів належать міжособистісні конфлікти, що охоплюють практично всі сфери людських

стосунків. Будь-який конфлікт у кінцевому результаті призводить до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбуваються зіткнення між лідерами або представниками держав. Тому знання особливостей міжособистісних конфліктів, причин їх виникнення та способів керування ними є важливою складовою у професійній підготовці будь-якого спеціаліста.

Чітке визначення міжособистісного конфлікту дати практично неможливо. Проте коли йдеться про такий конфлікт, одразу уявляється картина протиставлення двох людей на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів.

Міжособистісні конфлікти, як і всі інші види конфліктів мають певні ознаки, за якими їх можна розрізнити. Проте загальною та важливою характеристикою будь-якого конфлікту є його динаміка. Вона знаходить своє відображення в таких поняттях, як етапи конфлікту та фази конфлікту [3].

Етапи конфлікту відбивають суттєві моменти, що характеризують розвиток конфлікту від його виникнення до моменту вирішення. Тому знання основного змісту кожного з етапів конфлікту важливе для його прогнозування, оцінки та вибору технології розв'язання конфлікту.

Як і більшість дослідників, М. Гончаров виділяє такі етапи:

1) виникнення та розвиток конфліктної ситуації. Конфліктна ситуація створюється одним чи кількома суб'єктами соціальної взаємодії та є передумовою конфлікту;

2) усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників соціальної взаємодії та емоційне переживання ним цього факту. Наслідком та зовнішнім проявом подібного усвідомлення й пов'язаних з цим емоційних переживань можуть бути зміни настрою, критичні та недобррозумілі висловлювання на адресу свого потенційного супротивника, обмеженість контактів з ним;

3) початок відкритої конфліктної взаємодії. На цьому етапі один з учасників соціальної взаємодії, який усвідомив конфліктну ситуацію, переходить до активних дій, що спрямовані на завдання шкоди „супротивнику”. Інший учасник при цьому усвідомлює, що ці дії спрямовані проти нього, і в свою чергу робить активні дії у відповідь проти ініціатора конфлікту;

4) розвиток відкритого конфлікту. На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції та висувають вимоги. Разом з тим, вони можуть не усвідомлювати власних інтересів і не розуміти суті та предмету конфлікту;

5) вирішення конфлікту. Залежно від змісту, вирішення конфлікту може бути досягнуто двома методами (засобами): педагогічними (бесіда, переконання, пояснення, прохання) та адміністративними (переведення на інше місце роботи, звільнення, наказ керівника, рішення суду та ін.) [3].

З етапами конфлікту безпосередньо пов'язані його фази. Зокрема, Н. Леонов відзначає, що конфлікт можна розглядати як структуру та як процес, що протікає у часі. Відповідно він повинен мати певні фази, стадії свого виникнення, протікання та завершення [8, с. 52]. Основними *фазами* конфлікту виступають: 1) початкова фаза; 2) фаза підйому; 3) пік конфлікту; 4) фаза спаду.

Н. Леонов звертає також увагу на те, що все розмаїття форм динаміки конфлікту можна звести до трьох основних форм:

- конфлікт має циклічний характер й проходить передбачувану послідовність стадій. Конфлікт зароджується, розвивається, інтенсивність єдиноборства досягає апогею, а потім після вживання заходів з урегулювання ситуації поступово чи швидко зменшується напруга;

- конфлікт – це фазовий процес. Взаємодія суб'єктів призводить до перебудови соціальної ситуації. Змінюються умови життя, характер та зміст суспільних відносин, принципи та правила поведінки особистості, соціальна структура або статус особистості чи соціальних груп;

- конфлікт є взаємодією двох суб'єктів (індивідів, соціальних груп), у якій дії однієї сторони є реакцією на дії іншої сторони.

У реальному житті ці форми рідко зустрічаються в чистому вигляді. Як правило, конфлікти мають змішані форми. Дуже часто конфлікт починається в одній формі, потім переходить в інші. Також важливо пам'ятати, що фази конфлікту можуть циклічно повторюватись. Наприклад, після фази спаду в першому циклі може початися фаза підйому другого циклу з проходженням фаз піку та спаду, потім може початися третій цикл і т.д. При цьому можливості вирішення конфлікту в кожному наступному циклі звужуються.

Хоча природа конфлікту має циклічний характер, але причини його виникнення щоразу можуть змінюватися. *Причини конфліктів* – це явища події, факти, ситуації, що передують конфлікту за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії викликають його [3, с. 353].

Розрізняють дві основні групи причин виникнення конфліктів: 1) загальні – народженні особливостями трудового процесу, житлових, екологічних та інших умов; 2) приватні – криються в особливостях взаємовідносин, особистісному різноманітті учасників процесу.

Загальні причини проявляються практично в усіх конфліктах, зокрема, це: соціально-політичні та економічні причини, пов'язані з соціально-політичною та економічною ситуацією у державі; соціально-демографічні причини, що відображають розбіжності в установах та мотивах людей, що обумовлені статтю, віком, приналежністю до етнічних груп та ін.; соціально-психологічні причини, що відображають соціально-психологічні явища в соціальних групах (взаємовідносини, лідерство, групові мотиви, колективна думка тощо); індивідуально-психологічні причини, що відображають психологічні особливості (здібності, темперамент, характер, мотиви).

Окремі (приватні) причини безпосередньо пов'язані з конкретним видом конфлікту. До них належать: незадоволеність умовами діяльності; порушення службової етики; порушення трудового законодавства; обмеженість ресурсів; розбіжності в цілях та засобах досягнення цілей; незадовільні комунікації.

В. Лозниця серед причин, що призводять до виникнення ділових та міжособистісних конфліктів, виділяє такі: господарсько-організаційні; соціально-професійні; соціально-демографічні; соціально-психологічні [9, с. 165].

Причини конфліктів знаходять себе в конкретних конфліктних ситуаціях, усунення яких є необхідною умовою вирішення конфлікту. У

конфліктній ситуації завжди одна зі сторін сподівається на зміну поведінки іншої сторони на свою користь. Будь-який конфлікт починається з конфліктної ситуації.

Конфліктна ситуація – це накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії та ті, що створюють підґрунтя для реального протистояння між ними [3, с. 354]. До складу конфліктної ситуації входять учасники конфлікту і об'єкт конфлікту.

Для вирішення практичних завдань, пов'язаних з аналізом конфліктів та їх розв'язанням, важливу роль має класифікація конфліктних ситуацій.

К. Левін розглядає три фундаментальні типи конфліктних ситуацій: людина перебуває між двома позитивними валентностями (валентність розуміється як властивість об'єкту приваблювати або відвертати людину і може, відповідно, мати позитивний або негативний характер); людина перебуває між двома негативними валентностями – цей випадок, так само, як і перший, через наявність двох взаємовиключних можливостей фактично означає ситуацію вибору; людина стикається з об'єктом, що має одночасно як позитивну, так і негативну валентність [7]. За допомогою цих основних типів, на думку К. Левіна, може бути описаний увесь діапазон психологічних конфліктів.

М. Гончаров класифікує конфліктні ситуації таким чином [3, с. 355]:

- несумлінне виконання обов'язків (порушення трудової дисципліни; недоліки в роботі);
- незадовільний стиль керівництва (помилки при підборі та розстановці кадрів; помилки в організації контролю; прорахунки у плануванні; порушення етики спілкування);
- неадекватне уявлення про конкретні ситуації (неправильні оцінки, судження про дії інших суб'єктів соціальної взаємодії; помилки у висновках відносно конкретних ситуацій);
- індивідуально-психологічні особливості особистості (порушення прийнятих у соціальній групі правил взаємовідносин; порушення етики спілкування);
- низька професійна підготовка (прорахунки в роботі; нездатність прийняти адекватне рішення).

Проаналізувавши типи конфліктних ситуацій і їх безпосередній прояв, вважаємо за потрібне звернутися до класифікації конфліктів у закладах освіти. Так, Л. Орбан-Лембрик за безпосередніми причинами виокремлює такі їх види:

1) конфлікти через інформаційні причини (відсутність, дефіцит інформації; хибна інформація; відмінності у розумінні важливості, в інтерпретації інформації; у порядку та способах оцінювання);

2) конфлікти інтересів (розбіжність виробничих, особистих інтересів);

3) конфлікти, породжені особливостями спілкування (виразні емоції; хибне тлумачення та стереотипність мислення; відсутність зворотного зв'язку; повторювана негативна поведінка тощо);

4) організаційно-структурні конфлікти (нерівність щодо влади та авторитету; відсутність необхідного часу);

5) конфлікти системи цінностей (відмінності критеріїв оцінювання ідей та поведінки; розбіжності в цілях та ідеалах).

За ознакою „об’єктивність – суб’єктивність причини” бувають *ділові й емоційні конфлікти*. Ділові конфлікти є породженням конкретних об’єктивних причин, пов’язаних із трудовою діяльністю в організації. Будь-який діловий конфлікт може перетворитися в емоційний, коли об’єкт конфлікту втрачає свою значущість для опонентів. Здатність переростати в емоційні – найбільша небезпека ділових конфліктів. Емоційні конфлікти відбуваються у формі перманентно ворожих стосунків його учасників, що періодично виникають з різних приводів. Джерела таких конфліктів в особистих якостях опонентів, передусім у їх психологічній несумісності [11, с. 466].

За службово-комунікативними напрямками взаємодії між ієрархічними рівнями виділяють *вертикальні конфлікти*, що виникають у взаєминах типу „керівник – працівник” та „працівник – керівник”, і *горизонтальні конфлікти*, у яких ситуація розгортається на лінії „працівник – працівник” [11, с. 470].

Конфлікти в закладах освіти виникають у зв’язку з конкретними аспектами діяльності, взаємин людей в умовах суперечностей. Тому всі конфлікти можна чітко поділити на дві основні групи: одна частина конфліктів відбувається від нерозуміння ситуації, невміння поводитися (неусвідомлені), інша – з волевиявлення принаймні однієї з конфліктуючих сторін з метою „виплеснути” на співрозмовника свою агресивність, зняти напругу (усвідомлені).

Н. Волкова класифікує міжособистісні конфлікти, пов’язані з порушенням взаємозв’язків у процесі спільної педагогічної діяльності, таким чином:

1. Фахові конфлікти виникають як реакція на порушення ділових зразків, появу перешкод на шляху до мети у професійно-педагогічній діяльності, є наслідком некомпетентності педагога, нерозуміння мети діяльності, безініціативності в роботі.

2. Конфлікти сподівань (очікувань) породжує невідповідність між поведінкою педагога й нормами взаємовідносин у колективі.

3. Конфлікти особистісної несумісності є наслідком особистісних якостей, характерів учасників педагогічного процесу. У їхній основі – нестриманість, завищена самооцінка, зарозумілість, емоційна нестійкість [1].

Серед причин, що призводять до виникнення цих конфліктів, можна назвати такі: матеріально-технічні (це протиріччя між засобами і процесом праці, коли суб’єкт діяльності змушений працювати із застарілим обладнанням, у непридатних умовах), ціннісно-орієнтаційні (виявляються через протиріччя між цілями суспільства, колективу й особистості), фінансово-організаційні (здебільшого постають як протиріччя між організацією та оплатою праці), управлінсько-особистісні (зумовлені неадекватним оцінюванням керівником фахової придатності і моральних якостей співробітника), соціально-демографічні (до них належать вік, стать, соціальне становище, що зумовлюють різні інтереси) та соціально-психологічні (виникають внаслідок певної психологічної та моральної несумісності співробітників).

Педагогічний конфлікт – найгостріший спосіб розвитку і подолання значущих суперечностей, що виникають у взаємодії учасників педагогічного процесу (педагогів, учнів, адміністрації), який зазвичай супроводжується негативними емоціями та потребує розв'язання і гармонізації [12].

Серед причини виникнення педагогічних конфліктів, на наш погляд, варто виокремити й такі специфічні причини конфліктів, як:

1) погана організація праці педагогів: жорстка регламентація життя, імперативний характер вимог; перерозподіл на педагога „чужих” обов'язків; незаплановані форми контролю за діяльністю педагога;

2) стиль керівника: невідповідність стилю керівника колективом рівню його соціального розвитку; часта зміна керівництва; недооцінка керівником професійного честолюбства педагога; порушення психолого-дидактичних принципів морального та матеріального стимулювання праці педагога; нерівномірна завантаженість педагога громадськими дорученнями; порушення принципу індивідуального підходу до особистості педагога;

3) необ'єктивність оцінки педагогами знань учнів, їх поведінки: упереджене ставлення педагога до учнів [3, с. 356].

Отже, для розуміння змісту конфлікту педагоги повинні мати цілісне уявлення про сутність конфліктів, знати їх види, можливі причини виникнення та розуміти динаміку конфлікту, а також уміти застосовувати ці знання у своїй практичній діяльності. Також слід пам'ятати, що для вирішення педагогічного конфлікту є два основні шляхи: 1) через заміну об'єктивної ситуації; 2) через змінювання суб'єктивної педагогічної позиції щодо ситуації педагогічного конфлікту. Проте важливо шукати засоби задоволення інтересів обох сторін. Якщо конфлікт вирішується психологічно виправдано, він мобілізує розум, волю, зближує інтереси сторін, що конфліктують.

Список використаної літератури

- 1. Волкова Н. П.** Педагогіка : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Академвидав, 2007. – 616 с.
- 2. Гірник А.** Конфлікт : структура, ескалація, залагодження / А. Гірник, А. Бобро. – К. : Вид-во Соломії Павличко „Основи”, 2003. – 172 с.
- 3. Гончаров М. А.** Основы менеджмента в образовании: учеб. пособ. / М. А. Гончаров. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2008. – 480 с.
- 4. Здравомыслов А. Г.** Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект-Пресс, 1996. – 317 с.
- 5. Ішмуратов А.Т.** Конфлікт і згода: основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Ішмуратов. – К. : Наук. думка, 1996. – 190 с.
- 6. Комінко С.** Психологія в менеджменті : навч. посіб. / С. Комінко, Л. Курант, О. Самборська, Т. Федотюк, С. Ніколенко. – Тернопіль : Тернопільська академія народного господарства, 1999. – 400 с.
- 7. Левин К.** Гештальт психология и социально-когнитивная теория личности / К. Левин. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 128 с.
- 8. Леонов Н. И.** Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения / Н. И. Леонов. – СПб. : Питер, 2005. – 240 с.
- 9. Лозниця В.С.** Психологія менеджменту: навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К. : КНЕУ, 1997. – 248 с.
- 10. Немов Р. С.** Психологический словарь / Р. С. Немов. – М. : Гуманит. издат. центр ВЛАДОС, 2007. – 560 с.
- 11. Орбан-Лембрик Л. Е.**

Психологія управління : посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с. **12. Особливості педагогічного конфлікту та умови його запобігання** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/85376/psihologiya/osoblivosti_pedagogichnogo_konfliktu_umovi_zapobigannya

Мельник Л.В. Зміст і причини конфліктів у педагогічній діяльності

У статті на основі порівняльного аналізу поглядів різних дослідників розкриваються сутність і зміст конфліктів у закладах освіти. Зокрема, виділяються різні типи конфліктів на основі таких критеріїв, як сфера прояву конфлікту, ступінь довготривалості та напруги конфлікту, суб'єкти конфліктної взаємодії, соціальні наслідки тощо.

До найбільш розповсюджених психологічних конфліктів відносяться міжособистісні конфлікти, які охоплюють практично всі сфери людських стосунків. Важливою характеристикою конфлікту визнається його динаміка, що знаходить своє відображення в етапах і фазах конфлікту. Наголошується, що знання основного змісту кожного з етапів конфлікту важливе для його прогнозування, оцінки та вибору технології розв'язання цього конфлікту.

Розглядаються типи конфліктних ситуацій та їх безпосередній прояв, подаються класифікації конфліктів в закладах освіти. Робиться висновок, що для розуміння змісту й динаміки конфлікту педагоги повинні знати сутність конфліктів, їх види, можливі причини виникнення й уміти застосовувати ці знання у своїй практичній діяльності.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, сторони конфлікту, предмет конфлікту, мотиви конфлікту, етапи конфлікту, фази конфлікту.

Мельник Л.В. Содержание и причины конфликтов в педагогической деятельности

В статье на основе сравнительного анализа взглядов различных ученых раскрываются сущность и содержание конфликтов в образовательных учреждениях. В частности, выделяются различные типы конфликтов на основе таких критериев, как сфера проявления конфликта, степень продолжительности и напряжённости конфликта, субъекты конфликтного взаимодействия, социальные последствия и т. п.

К наиболее распространённым психологическим конфликтам относятся межличностные конфликты, которые охватывают почти все области человеческих взаимоотношений. Важной характерной особенностью конфликта признается его динамика, которая отражается в этапах и фазах конфликта. Указывается, что знание основного содержания каждого этапа конфликта имеет важное значение для его прогнозирования, оценки и выбора технологии разрешения этого конфликта.

Рассматриваются типы конфликтных ситуаций и их непосредственное проявление, подаются классификации конфликтов в учебных заведениях. Делается вывод о том, что для понимания содержания и динамики конфликта учителя должны знать суть конфликтов, их типы, возможные причины их возникновения и уметь применять эти знания в своей практической деятельности.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, стороны конфликта, предмет конфликта, мотивы конфликта, этапы конфликта, фазы конфликта.

Melnik L. Meaning and causes of conflicts in the teaching activity

In the article on the basis of a comparative analysis of the views of different scholars the essence and content of conflicts in the educational institutions. are revealed.. In particular, the different types of conflicts are distinguished on the basis of such criteria as sphere of the manifestation of the conflict the level of a long time duration and the tension of the conflict , the subjects of the conflict interaction and social effects.

Among the most common psychological conflicts we distinguish the interpersonal conflicts that cover almost all areas of human relationships. The important characteristic of the conflict is its Dynamics, which is reflected in the stages and phases of the conflict We should point out that the knowledge of the main content of each of the stages of the conflict is important to his prediction, assessment and selection of the technology and the solution of this conflict.

The types of conflict situations and their immediate manifestations are discussed, and the classification of conflicts in educational institutions are presented. The conclusion is made that in order to understand the content and dynamics of the conflict, the teachers should know the essence of the conflict, their types, possible causes of appearance and they should be able to apply this knowledge in their practical activity.

Key words: conflict, the conflict situation, the parties of the conflict, the subject of the conflict, the motives of the conflict, the stages of the conflict, the phases of the conflict.

Стаття надійшла до редакції 12.04.2018 р.
Прийнято до друку 25.04.2018 р.
Рецензент – д.п.н., проф. Сташевська І. О.

УДК 378

І. О. Пінчук

**ВИКОРИСТАННЯ ХМАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОЦЕСІ
ВИВЧЕННЯ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ У ВИЩИХ
НАВЧАЛЬНИХ ПЕДАГОГІЧНИХ ЗАКЛАДАХ**

В умовах сучасних суспільно-економічних відносин, росту і розвитку міжнародних контактів, необхідно досягти такого рівня підготовки фахівців у вищих навчальних закладах, при якому вони будуть спроможні брати участь у міжкультурній комунікації іноземною мовою і самостійно вдосконалювати свої знання і вміння. Тому пошуки шляхів підвищення ефективності навчання набувають зараз все більшої актуальності.

Вимоги суспільства, до якості надання освітніх послуг, постійно змінюються і сучасні заклади вищої освіти повинні реагувати на ці зміни. Освітнє середовище навчального закладу повинно забезпечувати