

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS
NEAKIVAIZDINIS SKYRIUS

Rūta Balčiūnienė

Edukologijos magistrantūros (specializacija: švietimo vadyba)
EMMn – 5 grupės studentė

**KONFLIKTAI IR JŲ VALDYMAS PROFESINĖJE
MOKYKLOJE**

MAGISTRO DARBAS

Darbo vadovė :
Doc. R. Ališauskienė

Šis darbas yra originalus ir nebuvo teikiamas kuriam nors laipsniui ar kvalifikacijai
įgyti.....

Šiauliai, 2007

Santrauka
Rūta Balčiūnienė
Konfliktai ir jų valdymas profesinėje mokykloje

Šio magistrinio darbo **tikslas** – išsiaiškinti jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktų raišką ir jų sprendimą. Iškelti **uždaviniai**: 1) remiantis mokslinės literatūros analize, išsiaiškinti konflikto sampratą, galimus sprendimo būdus; 2) nustatyti vyraujančius konfliktus profesinėje mokykloje, išsiaiškinant konfliktų rūšis, tipus, priežastis, pasekmes, veiksmus stiprinančius konfliktą, sprendimo strategijas. **Tyrimo objektas** – jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktai su bendraamžiais ir pedagogais; jų sprendimas. **Tyrimo metodai**: mokslinės pedagoginės, psichologinės bei vadybinės literatūros darbo tema studijavimas ir analizė; stebėjimas: gautų rezultatų kokybinė analizė.

Tyrimo metu stebėtos konfliktinės situacijos. Konfliktinių situacijų stebėjimo trukmė – 2 metai (išskyrus vasaros ir žiemos atostogas). Stebint fiksuota – konfliktinės situacijos, jų dinamika, konfliktų sprendimas. Tyrimo metu užfiksavau 35 konfliktines situacijas – 25 situacijos tarp mokinių ir pedagogų, 10 situacijų – tarp mokinių. Pati buvau 10-ties konfliktinių situacijų dalyve. Kitus konfliktus išgirdau iš kolegų, bendradarbių. Trumpiausiai konfliktas truko (buvo išspręstas) apie 1 parą, ilgiausias konfliktas truko 11 mėnesių.

Tyrimo metu nustatyta, kad pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktiniame lygyje išryškėjo šios tendencijos : vyravusi konfliktų rūšis – santykių; dominavo asmenybės ir grupės konfliktų tipas; vyravo slaptų kėslų konflikto ištakos; vyraujanti konfliktų pasekmė – konfrontacija; dominavo bendravimo partnerio ignoravimo veiksmas, kuris stiprina konfliktą; dažniausias konfliktų sprendimo būdas – konstruktyvus. Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai) konfliktiniame lygyje išryškėjo šios tendencijos: vyravusi konfliktų rūšis – santykių; dominavo tarpasmeninis konfliktų tipas; vyravo slaptų kėslų bei nesusipratimų ir santykių neišsiaiškinimo konflikto ištakos; vyraujanti konfliktų pasekmė – konfrontacija; dominavo nesutikimo su kaltinimu veiksmas, kuris stiprina konfliktą; dažniausias konfliktų sprendimo būdas – konstruktyvus. Magistro darbo pabaigoje pateikiamos išvados.

Summary

Rūta Balčiūnienė

Conflicts and their Management in Vocational School

The objective of the Master's thesis is to ascertain expression of conflicts and their resolution of young people from vocational school. **The goals:** 1) to ascertain the conception of conflict and possible ways of resolution referring to scientific literature analysis; 2) to establish prevailing conflicts in vocational school; to sort out kinds, types, reasons, results of conflict, actions intensifying conflict, and strategies of resolution. **The subject** of the research - vocational school students' conflicts with contemporaries and pedagogues; their resolution. **The methods of the research:** Study and analysis of scientific pedagogical, psychological and management literature on the topic of the thesis; observation: qualitative analysis of the results achieved.

In the course of the research conflict situations were observed. The duration of conflict situations observation – 2 years (excluding summer and winter holidays). While observing conflict situations, their dynamics, the ways of conflict resolution have been fixed. In the course of the research I have fixed 35 conflict situations – 25 situations between students and pedagogues, 10 situations among students. I was a participant of 10 conflict situations myself. Other conflicts were told to me by my colleagues and co-workers. The shortest conflict lasted (was resolved) a day, the longest conflict lasted 11 months.

It was established during the research that in the conflict level a pedagogue (-s) ↔ a student (-s) the following tendencies showed up: prevailing kind of conflict – relationship; personality and group conflict type dominated; secret intention conflict beginnings prevailed. The dominating result of the conflicts – confrontation; communication partner disregard action dominated, which intensified the conflict; the most frequent conflict resolution method was constructive. In the conflict level student (-s) ↔ student (-s) the following tendencies showed up: prevailing kind of conflict – relationship; interpersonal conflict type dominated. Secret intention, misunderstanding and misunderstood relation conflict beginnings prevailed. The dominating result of the conflicts – confrontation; Non-compliance with imputation action intensifying conflict dominated. Most frequent conflict resolution way was constructive. In the end of the Master's thesis conclusions are presented.

TURINYS

IVADAS.....	5
1. KONFLIKTO SAMPRATA.....	8
1. 1. Konflikto struktūra.....	16
1. 2. Tarpasmeninių konfliktų tipai ir struktūra.....	17
1. 3. Konflikto dinamika.....	19
1. 4. Konfliktų sprendimas.....	24
1. 5. Tarpasmeninių konfliktų sprendimas.....	26
1. 6. Trečiojo asmens vaidmuo sprendžiant konfliktą.....	32
1. 7. Tarpasmeninių konfliktų profilaktika.....	34
1. 8. Konfliktas pedagoginiu požiūriu.....	36
2. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ PROFESINĖJE MOKYKLOJE ANALIZĖ.....	40
2. 1. Tyrimo metodika.....	40
2. 2. Konfliktinių situacijų ypatumai profesinėje mokykloje.....	40
IŠVADOS.....	59
LITERATŪRA.....	61
PRIEDAI.....	64

IVADAS

XX amžiaus antrojoje pusėje susiformavusios naujos mokslo šakos – konfliktologijos – atstovai teigia, jog šiandieninėje visuomenėje daugėja konfliktų. Jie yra neišvengiami ir net būtini, svarbu tik tinkamai juos valdyti.

Konfliktai nagrinėjami įvairiuose moksluose. Psichologiniuose šaltiniuose pažymima, kad konflikto sampratos formavimasis psichologijoje glaudžiai susijęs su psichologijos mokslo raidos istorija: viena kitą keitusios kryptys (psichoanalitinė, bihevioristinė, kognityvioji, humanistinė) akcentavo nors ir skirtingus, bet neprieštarigus reiškinio suvokimo aspektus – taip konflikto sampratą plėsdamos ir gilindamos.

Remiantis klasikine *psichoanalizės* koncepcija, konfliktas - *nuolatinis žmogaus vidinio gyvenimo elementas*: žmogus pasmerktas nuolat išgyventi neišvengiamus ir neišsprendžiamus konfliktus. S. Froido teorijoje konfliktas - tai nesuderinamų trijų asmenybės struktūrinių dalių *Id, Ego* ir *Super Ego* kova, lemiamą išorinių ribojimų. Taigi konfliktas suvokiamas kaip instinktyvaus potraukio ir aplinkos (internalizuota tampa *Super Ego* turiniu) susidūrimas. *Psichoanalitinė* kryptis, žvelgianti į konfliktą socialiniu kontekstu, paneigia ir jo neišvengiamumą: tik neurotinis gyvenimo stilius lemia jų atsiradimą. Be to, E. Eriksono koncepcijoje konfliktas nebevertinamas vien neigiamai. Kiekviena psichologinė ir socialinė krizė (konfliktas), remiantis mokslininku, gali būti interpretuojama kaip *iššūkis*, sėkmingai išspręstas lemiantis sveikos asmenybės ugdymąsi. Taigi į konfliktą pradedama žvelgti pozityviai, jis imamas suvokti kaip vienas iš *esminių ugdymosi veiksmių*.

Palyginti su psichoanalitine teorija, *biheviorizmas* siūlo visiškai skirtingą konflikto suvokimą. Čia į jį žvelgiama kaip į situacinį (interpsichinį), o ne intrapsichinį reiškinį, taigi nagrinėjamas išorinis konfliktas, aplinkos vaidmuo jo genezei ir eigai. Remiantis bihevioristinės analizės schema: stimulus → reakcija, konfliktą skatinanti situacija: situacija → konfliktiškas elgesys. Konfliktas suvokiamas kaip *savita agresyvaus atsako į frustracinę situaciją forma*. Be to, bihevioristai M. Deutsch ir M. Sherif – pirmi konflikto tyrėjai – sukūrę kooperacijos ir konkurencijos teoriją, išplečia šią sampratą. Konfliktišku elgesiu pradedama laikyti ir *reakcija į konkurencinę situaciją*. Na o pagal *socialinio išmokimo* teoriją (Skinner), konfliktiškas elgesys (kaip ir kiekvienas kitas elgesys) esantis ir *išmokimo rezultatas*, determinuojama dvejopų veiksmių: ir provokuojančių konfliktišką elgesį į išorinę situaciją, ir lemiančių šios reakcijos įsiminimą, išmokimą.

G. Čiuladienė (2005) remdamasi K. Levinu (2002) nurodo (pirmasis psichologas, tiesiogiai aprašęs konfliktą) interpsichinį ir intrapsichinį konflikto suvokimo aspektus: išoriniai veiksniai jo *lauko teorijoje* įgyja subjektyvų pobūdį. Mokslininkas apibrėžia konfliktą

kaip *situaciją, kurioje individas yra veikiamas tolygių, bet priešingos krypties jėgų*. Tyrėjas išskyrė ir aprašė tris vidinio (motyvų) konflikto tipus.

Konflikto - *psichologinės būsenos* sampratos laikomasi ir *humanistinėje psichologijoje*. Remiantis A. Maslow, vidinis diskomfortas lemiamas baimės dėl poreikių nepatenkinimo arba frustracijos dėl žemesniųjų poreikių peršokimo. Požiūris, kad konfliktas - *neįgyvendintų poreikių padarinys*, propaguojamas ir šių dienų psichologų - konfliktologų teikiamose konflikto sampratose (G. Čiuladienė, 2005m.).

Pedagoginiuose darbuose šios psichologinės sampratos taip pat vartojamos. Konflikto, kaip sudėtinio intrapsichinio ir interpsichinio reiškinių, samprata vartojama ir pedagogikoje. Tačiau konflikto samprata edukologijoje pasižymi ir savitais bruožais, palyginti su aptartomis psichologų teikiamomis konfliktų sampratomis. Čia į konfliktą žiūrima ir kaip į mokytojo netinkamo bendravimo formą, ir kaip į mokinio elgesio charakteristiką, ir kaip į mokytojo kompetencijos rodiklį. Be šių, minėtinos ir vertinamosios pedagoginio konflikto sampratos: viena vertus, jis teigiamas reiškinys, suvokiamas kaip priemonė mokyti, kita vertus, jis – neigiamas reiškinys, suprantamas kaip ugdymo(-si) kliūtis, kaip vengtinas ugdymo proceso reiškinys.

Pedagoginėje literatūroje rasta ir „priešinga“ konflikto samprata – konfliktas suvokiamas kaip netinkamas, „krintantis į akį“ mokinių elgesys (U. Lissman, 1997). Tyrėjas, išskyręs 15 galimų konfliktų formų (vagystė, daiktų gadinimas, taisyklių pažeidimai, agresija, nenoras mokytis ir kt.), nustatė, kad dažniausiai konfliktai mokyklose kyla dėl mokymosi sunkumų, drausmės, namų darbų ir elgesio per pertraukas. Vis dėlto Lietuvos pedagogai linkę ir netinkamą mokinių elgesį sieti su mokytojo asmeniu, jo elgesio ypatumais (G. Čiuladienė, 2005m.).

Vadybiniuose šaltiniuose konfliktams taip pat skiriama daug dėmesio. A. Zališčevskis (2004) teigia, kad konfliktai yra neišvengiamas dalykas ir bet kurios įmonės ar organizacijos veikloje. Galimi konfliktai tiek tarp vieno lygio darbuotojų, tiek tarp vadovybės ir darbuotojų. Nors daugelis įmonių laikosi pozicijos, kad vertėtų konfliktą slopinti pačioje užuomazgoje, visgi tai nėra pats tinkamiausias konfliktų valdymo būdas. Konfliktus reikėtų ne slopinti, o spręsti, pačioje užuomazgoje, kol konfliktas dar nepasiekė kulminacijos, ir situacija tampa nebevaldoma. Norint sėkmingai išspręsti konfliktą pačioje jo užuomazgoje, darbuotojai turi turėti tam tikrus gebėjimus. Labai svarbu atpažinti konfliktą kuo anksčiau, o dar svarbiau – mokėti tam tikrų elgesio strategijų, kurios padeda spręsti konfliktus.

Tyrimo problema – kokie konfliktai vyrauja profesinėje mokykloje besimokančių jaunuolių tarpe? Kaip jie sprendžiami ?

Tyrimo objektas – jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktai su bendraamžiais ir pedagogais; jų sprendimas.

Tyrimo tikslas – atskleisti jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktų raišką ir jų valdymą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Remiantis mokslinės literatūros studijavimu, išsiaiškinti konflikto sampratą, galimus sprendimo būdus.
2. Nustatyti jaunuolių vyraujančius konfliktus, išsiaiškinant konfliktų rūšis, tipus, priežastis, pasekmes, veiksmus stiprinančius konfliktą, sprendimo strategijas.

Tyrimo metodai – pedagoginės psichologinės bei vadybinės mokslinės literatūros analizė, jos vertinimas, lyginimas; konfliktinių situacijų stebėjimas, klasifikavimas, analizė.

Tyrimo etapai:

1. *Pirmajame etape* (2004–2005 m.) buvo analizuojama psichologinė ir pedagoginė literatūra, interneto duomenų bazės. Atitinkamos literatūros studijos ir analizė leido tiksliau suformuluoti tyrimo problemą, tikslus ir uždavinius.
2. *Antrajame etape* (2004–2006 m.) buvo stebimos konfliktinės situacijos profesinėje mokykloje.
3. *Trečiajame etape* (2006–2007 m.) buvo analizuojami gauti tyrimo duomenys, remiantis literatūros šaltinių analize.
4. *Ketvirtajame etape* (2007 m.) tyrimo metu gauti duomenys leido suformuluoti darbo išvadas.

Konfliktinių situacijų tyrimo eigoje bandžiau atskleisti jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktų raišką ir jų sprendimą. Tyrimo metu stebėtos konfliktinės situacijos. Konfliktinių situacijų stebėjimo trukmė – 2 metai (išskyrus vasaros ir žiemos atostogas). Stebint fiksuota – konfliktinės situacijos, jų dinamika, konfliktų sprendimas. Tyrimo metu užfiksavau 35 konfliktines situacijas – 25 situacijos tarp mokinių ir pedagogų, 10 situacijų – tarp mokinių. Pati buvau 10-ties konfliktinių situacijų dalyve. Kitus konfliktus išgirdau iš kolegų, bendradarbių. Trumpiausiai konfliktas truko (buvo išspręstas) apie 1 parą, ilgiausias konfliktas truko 11 mėnesių.

Darbo reikšmingumas : atlikus tyrimą profesinėje mokykloje buvo nustatyti konfliktai, vyraujantys jaunuolių tarpe. Tyrimas reikšmingas tuom, kad buvo išsiaiškintos konfliktų rūšys, tipai, priežastys, pasekmės, veiksmai stiprinantys konfliktą, sprendimo būdai. Gauti tyrimo rezultatai padės praktiškai įvertinti situaciją ir tuo remiantis mokyklos bendruomenė gebės spręsti konfliktus.

Darbo struktūra: Magistro darbą sudaro: santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, 5 skyriai, išvados, literatūros sąrašas, 16 lentelių. Darbe yra 1 priedas, kuriame pateiktos aprašytos konfliktinės situacijos.

1. KONFLIKTO SAMPRATA

Konflikto terminas yra kilęs iš lotynų kalbos žodžio *conflictus*, kuris reiškia susidūrimą (pgl. J. Almonaitienė ir kt., 2005). A.Petrulytė (2004) nurodo, kad konfliktai – įvairių nuomonių susikirtimas, kartais žūtibūtinė kova. Sunkiai rastume žmogų, kuris nebūtų kada nors įsivėlęs į didesnę ar mažesnę konfliktą. Kad ir kaip būtų gaila, neįmanoma įsivaizduoti gyvenimo be konfliktų paprasčiausiai todėl, kad žmonės teikia pirmenybę savo reikalams ir interesams. Todėl galima sakyti, kad konfliktai iki tam tikro laipsnio yra neišvengiami.

J. Lakytė (1996) teigia, jog analizuodami konfliktus, mes skiriame **konflikto esmę** (šaknis, prasmę, priežastis, sukėlusias konfliktą) ir **konfliktišką elgesį** (ginčus, kovos būdus). O pats konfliktas yra ypatingai subjektyvus dalykas. Kas nors jį galėtų apibūdinti kaip ižeidimo ar užgaulumo jausmą, kurį sukėlė kažkas kitas. Tai iš dalies paaiškina neigiamą nusistatymą konfliktui. Daug skausmo ir kančios yra sutelkta žodyje “konfliktas”. Jis asocijuojasi su “grėsmė” ir “nesaugumu”. Šiandieniniame pasaulyje konfliktai iškyla žymiai greičiau, taigi mes turime atsiliepti į būtinybę apmastyti “konflikto” vietą mūsų visuomenėje. J. Lakytė (1996) mano, kad konfliktai sukelia stiprius jausmus, tokius kaip kančia, bejėgiškumas, neviltis, nuoskauda. Kiekvienas iš šių jausmų naujai nušviečia konfliktą. Vienas gali bijoti kito reakcijos arba įtūžti dėl to, kad jie nebuvo taręsi dėl sprendimo. Žmonės taip pat bijo konfliktų sudėtingumo, jo esmės neaiškumo. Kadangi taikūs tarpusavio santykiai gali būti kuriami per konfliktus ir būtina išsiaiškinti, kaip konfliktai funkcionuoja, kaip žmonės gali tvarkytis su jais. Konkrečiuose konfliktuose tarp žmonių arba žmonių grupių iš tiesų neįmanoma taip paprastai apsispręsti. Elgesio konfliktuose patyrimas ir įgūdžiai pasiekiami per žmonių apmąstymus, pratybas ir įvairių vaidmenų atlikimą konkrečioje situacijoje. Kartais, J. Lakytės (1996) nuomone, gali būti naudinga ar netgi reikalinga trečios pusės pagalba tam, kad išeitume iš uždaro veiksmų ir atoveiksmių rato, kuris paprastai veda prie konflikto eskalavimo.

S. P. Robbins (2003) mano, kad konfliktų apibrėžimai skiriasi *ketinimų* klausimu ir dėl to, ar konflikto terminas turėtų būti taikomas tik *akivaizdiems* veiksams. Ketinimų klausimas - tai debatai, ar blokuojantis elgesys turėtų būti konkretūs veiksmai, ar atsitiktinų aplinkybių padarinys. Kai dėl tvirtinimo, kad konflikto apibrėžimas gali būti taikomas tik akivaizdiems veiksams, tai kai kuriuose apibrėžimuose, pavyzdžiui, teigiama, kad konflikto egzistavimo kriterijais turi būti akivaizdžios kovos požymiai.

S. P. Robbins (2003) teigia, kad mes konflikto apibrėžime pripažįstame suvokimą (percepcija), opoziciją, stygių ir blokavimą. Be to, manome, kad tai turėtų būti apibrėžtas veiksmas, kuris gali egzistuoti arba paslėptai, arba atvirai. *Konfliktą* apibrėžiame

kaip procesą, kuriame A tikslingai stengiasi atsverti B pastangas, naudodamas kokią nors blokavimo formą, trukdančią B siekti savo tikslų ar plėsti savo interesus.

Visiškai teisinga sakyti, kad dėl konflikto vaidmens grupėse ir organizacijose egzistuoja konfliktas. Vienos mąstymo mokyklos atstovai įrodinėja, kad konfliktų reikia vengti, nes jie byloja apie grupės veiklos sutrikimus. Tai mes vadiname *tradiciniu požiūriu* (1). Kito, *žmonių santykiais grįsto požiūrio*, rėmėjai įtikinėja, kad konfliktas yra natūralus ir neišvengiamas bet kurios grupės veiklos rezultatas. Konfliktas neprivalo būti piktybinis, veikiau turi potencialą tapti pozityvia jėga, lemiančia grupės veiklos rezultatus (2). Trečioji, naujausioji minties kryptis teigia, kad konfliktas grupėje yra ne tik teigiama jėga, bet įrodinėja, jog efektyviai grupės veiklai konfliktas yra *absoliučiai būtinas*. Šį, trečiąjį, S. P. Robbins (2003) pavadino *interakcija grįstu požiūriu* (3). Detaliau apžvelgsime šiuos minėtus požiūrius :

(1) Ankstyvasis požiūris į konfliktą teigė, kad konfliktas yra blogas dalykas. Į konfliktą žiūrėta neigiamai, jis buvo vartojamas kaip terminų *smurtas, destrukcija ir nelogiškumas* sinonimas, nes siekta sustiprinti jo neigiamą prasmę. Taigi konflikto reikia vengti. Šis tradicinis požiūris į konfliktą derėjo su dvidešimtojo amžiaus ketvirtajame ir penktajame dešimtmetyje vyravusiomis nuostatomis dėl grupių elgesio. Kadangi reikia vengti bet kokių konfliktų, tereikia atkreipti dėmesį į konfliktą sukeliančias priežastis ir pakoreguoti šiuos sutrikimus, kad pagerintume grupės ir organizacijos veiklos rezultatus. Nors dabartiniai tyrimai pateikia svarių įrodymų, verčiančių abejoti, kad šis konflikto mažinimo požiūris duoda geresnius grupės veiklos rezultatus, daugelis mūsų vis dar tebevertiname konfliktines situacijas, vadovaudamiesi šiais pasenusio modelio standartais.

(2) Žmonių santykiais grįstas požiūris teigia, kad konfliktas yra natūralus visų grupių organizacijų reiškinys. Kadangi konfliktas neišvengiamas, žmonių santykių mokyklos atstovai siūlo su juo susitaikyti. Štai kaip jie grindžia konflikto egzistavimą: jo neįmanoma išvengti, o kartais jis gali pagerinti grupės veiklos rezultatus. Žmonių santykiais grįstas požiūris dominavo konflikto teorijoje pradedant dvidešimtojo amžiaus penktojo dešimtmečio pabaiga ir baigiant aštuntojo dešimtmečio viduriu.

(3) Šiuolaikinis požiūris į konfliktą vadovaujasi interakcijos perspektyva. Jei žmonių santykiais grįstas požiūris *priima* konfliktą, tai interakcija grįstas požiūris jį skatina, remdamasis tuo, kad harmoninga, taiki, rami ir bendradarbiaujanti grupė gali pavirsti statiška, apatiška ir nereaguojančia į pokyčių bei naujovių poreikį. Tad pagrindinis interakcija grįsto požiūrio indėlis yra tas, kad jis skatina grupių vadovus palaikyti nuolatinį minimalų konfliktų lygį - pakankamą, kad grupė būtų gyva, savikritiška ir kūrybinga. Interakcija grįstas požiūris neteigia, kad *visi* konfliktai yra geri. Priešingai, čia sakoma, jog kai kurie konfliktai paremia grupės tikslus ir pagerina jos veiklos rezultatus; tai funkcinės, konstruktyvios konflikto formos. Tačiau

esama ir konfliktų, trukdančių grupės veiklai; tai disfunkcinės, arba destruktivos, konflikto formos. Kas skiria funkcinį konfliktą nuo disfunkcinio? Įrodymai byloja, kad čia reikia atsižvelgti į konflikto *rūšį*. Kalbant konkrečiai, yra trys **konfliktų rūšys**: užduoties, santykių ir proceso. Užduoties konfliktas susijęs su darbo turiniu ir tikslais. Santykių konfliktas turi ryšį su žmonių santykiais. Proceso konfliktas susijęs su tuo, kaip atliekamas darbas. Tyrimai rodo, kad santykių konfliktai beveik visada yra disfunkciniai. Kodėl? Pasirodo, kad trintis ir asmeniniai priešišcumai, kurie būdingi santykių konfliktams, dažnina asmeninius susidūrimus ir mažina tarpusavio supratimą, dėl ko trukdoma atlikti organizacijos užduotis. Antra vertus, nedideli proceso konfliktai ir nedideli bei vidutiniai užduočių konfliktai yra funkciniai. Kad proceso konfliktas būtų produktyvus, jis turi būti nedidelis. Intensyvūs ginčai, kas ką privalo daryti, tampa disfunkciniai, jei jie sukelia įtampą dėl su užduotimis susijusių vaidmenų, pailgina užduočių įvykdymo laiką ir priverčia vadovus derinti prieštarigus tikslus. Nedideli ir vidutiniai užduočių konfliktai nuolatos duoda **teigiamą** efektą grupės veiklos rezultatams, nes skatina idėjų diskusijas, kurios padeda grupėms pasiekti geresnių rezultatų.

A. Jacikevičius (1995) nurodo, jog **konfliktas** yra daugiau ar mažiau išreikšta kova tarp dviejų ar daugiau šalių, kurios turi prieštaraujančias nuostatas, veikimo tikslus ar priešinasi agresijai į jos vertybes. Konfliktų esmė išryškėja aprašant jų pagrindines savybes. Visiems konfliktams bendra :

1. Kiekvienas konfliktas susideda iš serijos epizodinių dalinių konfliktų, kurių kiekvienam būdinga tam tikra seka ir raida. Kartu konfliktas turi ir savo bendrą stabilumą.
2. Konfliktas gali būti ne tik neigiama, bet ir teigiama savybė. Jo šaknys gali glūdėti individualiame ar grupės kontekste, kurių nežinant nėra galimi konfliktų sprendimai.
3. Konfliktai yra susiję su individo ar grupės (organizacijos) stabilumu ir pasikeitimais.

I. Leliūgienė (2002) mano, jog **konfliktas** – tai priešingų tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių ar požiūrių susidūrimas, rimti nesutarimai, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai.

H. Benesch (2002) nurodo, jog **konfliktas** – dviejų ir daugiau aplinkybių arba priešingų nesuderinamų elgesio tendencijų susidūrimas.

A. Petruolytė (2004) teigia, kad **konfliktai** - tai tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių susidūrimas, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai ir tarp kurių vyksta kova.

J. Edelman (1997) mano, kad paprasčiausias konflikto apibrėžimas, kuris daugeliui turėtų būti priimtinas, yra toks: **konfliktas** – tai situacija, kai du žmonės nesutaria dėl veiksmų, kurių vienas iš jų imasi, arba kai jis ar ji nenori, kad tų veiksmų būtų imtasi.

D. G. Myers (2000) nurodo, jog **konfliktas** – tai suvokiamas poelgių, tikslų ar idėjų nesuderinamumas.

V. Kučinskas ir kt. (2000) teigia, jog **konfliktas** – tai emocinė-kognityvinė prieštaravimų būseną, kylanti dėl nesugebėjimo pasirinkti priimto sprendimo arba net kelių vienodų tendencijų, norų, alternatyvų *konfrontacijos* situacijoje. **Konfrontacija** – prieštaravimų, įtempimo, kovos prieš ką nors didinimas, santykių bloginimas, nuomonių, požiūrių, elgesio bėdų susidūrimas.

A. Valackienė (2005) mano, jog **konfliktas** - tai priešingų interesų, požiūrių susidūrimas, kai kito žmogaus ar grupės pozicija kuriuo nors klausimu yra visiškai atmetama ir laikoma kliūtimi tolesnei veiklai.

T. Bitinaitis (2007) akcentavo, kad **konfliktas** – tai priešprieša bent tarp dviejų priklausomų pusių (žmonių, žmonių grupių, organizacijų ir pan.), skirtingai suvokiančių tikslus, jų siekimo būdus.

A. Suslavičius (1998) teigia, kad **tarpasmeninis konfliktas** - tai socialinis reiškinys, kurio metu tarp dviejų ar daugiau asmenų (tarp asmens ir grupės, tarp grupių) vyksta priešingų interesų, nuostatų, tikslų ar tikslo siekimo būdų susidūrimas. Konfliktas formuoja asmenybės nuostatas į konfliktą sukėlusį žmogų ir į visa tai, kas su tuo žmogumi susiję.

V. Barvydienė ir kt. (1996) teigia, kad **konfliktas** – tai maždaug vienodo stiprumo, bet priešingos krypties jėgų sąveika, tai yra nesuderinamų motyvų, interesų, nuomonių, nuotaikų susidūrimas.

D. Gailienė ir kt. (2002) mano, jog **konfliktas** – priešingų, nesuderinamų tendencijų susidūrimas, sukiantis stiprius, nemalonius išgyvenimus.

K. Levinas (2003) nurodo, kad psichologiškai konfliktas charakterizuojamas kaip situacija, kurioje individą veikia priešingai nusiteikusių jėgų.

B. I. Xasanas (2003) teigia, kad **konfliktas** – tai tokia specifinė organizuota veikla, kurioje priešiškas išsilaiko konflikto išsprendimo procese.

Situacija vadinama **prieškonfliktine** (Almonaitienė ir kt. 2005), jeigu :

1. Esant priešpriešai (tikslų, interesų ir t.t.) mes neišgyvenome neigiamų emocijų (pvz. diskusijų metu);
2. Nemalonūs jausmai yra išgyvenami, nors mes jų išoriškai neparodome ir atvirai neišsakome savo priešingų pozicijų.

D. Gailienės ir kt. (2002) nuomone, dauguma žmonių neigiamai vertina konfliktus. Pirmiausia konfliktai audrina stiprias emocijas ir kelia nemalonių potyrių. Galvodami apie konfliktus, prisimename pyktį, nerimą, neviltį, neapykantą ir kitus nemalonius jausmus. Be to, mus veikia ir visuomenėje nusistovėjęs požiūris į konfliktus. Nuo ankstyvos kūdikystės tėvai, mokytojai, draugai, bendruomenės nariai duoda mums tiesioginių ir netiesioginių instrukcijų,

kaip žiūrėti į pasaulį. Remdamiesi šiomis nuorodomis, mes susikuriame vertybių, principų ir įsitikinimų sistemą. Konfliktai ir konfliktinis elgesys joje dažnai vertinamas neigiamai.

Tačiau nepaisant neigiamos konfliktų pusės, konfliktai turi ir teigiamą pusę : yra pasikeitimų stimulus ir pažangos variklis. Visuomenėje kilę konfliktai paprastai verčia ieškoti naujų sprendimų keičiant ir tobulinant valstybės struktūrą. Tarpasmeninius ir vidinius asmens konfliktus galime pavadinti tarpusavio ir asmenybės santykių raidos ir tobulėjimo varikliu. Per susidūrimus žmonėms atsiranda galimybė geriau pažinti save ir kitus (Gailienė ir kt., 2002).

I. Leliūgienė (2002) išskyrė šiuos konfliktų teigiamus vaidmenis :

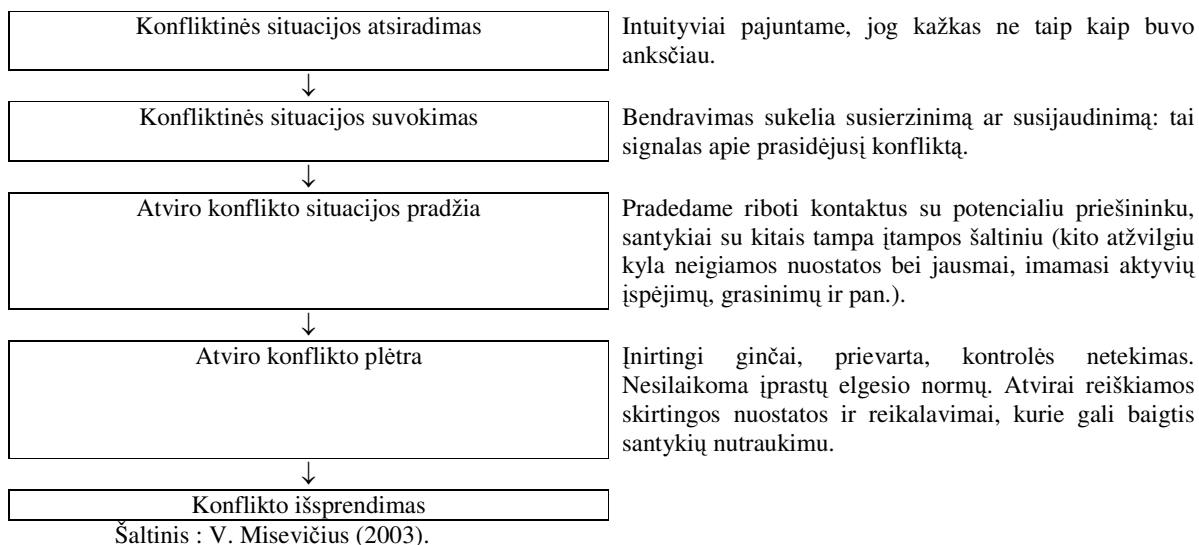
- konfliktas – santykių, procesų vysymosi šaltinis;
- konfliktas – signalas asmenybei keistis;
- konfliktas – galimybė suartėti;
- konfliktas – galimybė “išselektinti” įtemptus santykius.

Taigi ar konfliktas yra gėris ar blogis, priklauso nuo to, kaip žmonės elgiasi konfliktoje situacijoje, kaip sprendžia iškilusias problemas.

V. Misevičius (2003) remdamasis J. Almonaitiene ir kt. (2001) nurodo **penkis konflikto etapus**:

1 lentelė

Konflikto etapai (pgl. J.Almonaitienė ir kt., 2001, p. 178)



Yra pažymimos **keturios fazės**, kurios konflikto metu gali cikliška pasikartoti po kelis kartus: **pradinė ir kilimo fazės, konflikto pikas bei kritimo fazė**. Kaip nurodoma 1 lentelėje, didžiausia tikimybė išspręsti konfliktą yra pirmojoje (pradinėje) fazėje.

A. Petruolytė (2004) išskiria šiuos **konflikto signalus (požymius)**: psichologinis diskomfortas, incidentas, nesutarimas (keletas incidentų, stiprūs nemalonūs jausmai), krizė (ekstremali konflikto fazė, pasireiškianti savikontrolės praradimu, elgesio normų pažeidimu).

I. Leliūgienė (2002) nurodo šiuos pagrindinius **konfliktų tipus** :

1. Vidiniai asmenybės konfliktai;
2. Socialiniai konfliktai :
 - tarpasmeniniai;
 - tarpgrupiniai;
 - tarptautiniai.

Pagal konflikto subjektus, tai yra jo dalyvius, D. Gailienė ir kt. (2002) konfliktus skirsto į:

1. Vidinius;
2. Tarpasmeninius;
3. Asmenybės – grupės;
4. Tarpgrupinius.

A. Jacikevičius (1995) išskiria 5 konfliktų tipus :

1. Asmeniniai konfliktai;
2. Tarpasmeniniai konfliktai;
3. Asmenybės ir grupės konfliktai;
4. Tarpgrupiniai konfliktai;
5. Socialiniai konfliktai.

V. Barvydienė ir kt. (1996) pagal formą konfliktus skirsto į :

1. Asmenybės konfliktai;
2. Tarpasmeniniai konfliktai;
3. Konfliktai tarp grupių.

D. Antinienė (2005) nurodo, jog yra ir kitokių konfliktų skirstymų :

1. Paslėpti ar nenumatyti konfliktai;
2. Atviri arba numatyti konfliktai.

Arba :

1. Konfliktai, kilę dėl asmenybės savybių;
2. Situacijos sąlygoti konfliktai.

L. Dinsmanas (2007) nurodo kitus konfliktų tipų skirstymus :

- 1.vidinis;
- 2.asmeninis;
- 3.asmens konfliktas su grupe;
- 4.konfliktas tarp grupių.

A. Petrulytė (2004) nurodo šiuos **konfliktų tipus**: vidiniai, tarpasmeniniai ir tarpgrupiniai. Bendravimo psichologija labiausiai domisi **tarpasmeniniais konfliktais**. Šie konfliktai pasireiškia beveik visose žmogaus santykių sferose (šeimoje, organizacijoje, visuomenėje).

K. Vaišnoraitė (2007) akcentuoja, kad konfliktai kyla atsiradus vidinei ar išorinei kovai, susijusiai su mintimis, jausmais ar veiksmais. Asmeniniai, tarpasmeniniai ir tarpgrupiniai konfliktai gali sukelti kolektyvinį nedarnumą, kadangi tarp žmonių egzistuoja didžiuliai kilmės, požiūrių, vertybių ir poreikių skirtumai.

J. Edelman (1997) teigia, kad konfliktai gali būti **vienašaliai** ir **dvišaliai**; **asmeniniai** ir **struktūriniai**. **Vienašalis** konfliktas – tai tokia situacija, kai nusiskundimų turi tik viena pusė. **Dvišaliame** konflikte kiekviena pusė ko nors nori iš kitos pusės. Jei nė viena pusė nesutinka su kitos pusės reikalavimais, jos abi sukuria konfliktinę situaciją. Autorius mano, kad vienašalių konfliktų nebūna, nes kiekvienas konfliktas kyla dėl kokių nors priežasčių, nepriklausomai nuo to, ar žmogus jas gerai suvokia, ar jos kyla iš pasąmonės. Kalbėdamas apie konfliktą niekada negali tiksliai pasakyti, kada ir kodėl jis prasidėjo. Labai svarbu atskirti tuos konfliktų tipus, kuriuos galima pavadinti asmeniniais, ir tuos, kurie yra struktūrinio pobūdžio. Iš esmės abu šie tipai yra visiškai skirtingi. **Asmeninis** konfliktas yra susijęs su ypatingomis asmenybėmis ir ypatingu požiūriu į jas. **Struktūrinis** konfliktas yra bendresnio pobūdžio, jis būdingas tam tikroms aplinkybėms ar konflikte dalyvaujančių žmonių grupėms. Tai problema, kylanti tiek iš situacijos, tiek iš tam tikrų su ja susijusių individų. Struktūriniai ginčai nėra asmeniniai. Pavyzdžiui, tarptautinėse verslo derybose gali kilti ginčų ar nesusipratimų dėl kultūrinių skirtumų, kurie nesusiję su asmeninėmis derybose dalyvaujančių šalių savybėmis. Jei nesupranti šalies, su kuria deramasi, įprasto derybų būdo, gali susidaryti įspūdis, kad jos atstovai nejautrūs, sukti, o jų elgesys užgaulus. Tą patį jie pagalvoti ir apie tave. Susidūręs su struktūriniu ginču, turi suprasti jo esmę : tai situacija, kurioje daugelis elementų yra numatyti iš anksto.

J. Edelman (1997) nuomone, visada galima išsiaiškinti kiekvieno konflikto ištakas, o dažniausiai jos būna tokios:

1. **Nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas** – jie kyla tada, kai kita pusė visai kitaip, nei buvo tikėtasi, supranta jus ir reaguoja į jūsų elgesį.
2. **Nesąžiningumas** – kai žmonės vienas kitam nesako tiesos, galima teigti, kad anksčiau ar vėliau kils konfliktų. Kad konfliktas iškiltų, visai nebūtina akiplėšiškai meluoti: kartais

konfliktai kyla ne todėl, jog meluojama, bet todėl, kad sakoma tik pusiau tiesa, tačiau neišsakyti dalykai gali gerokai pakenkti draugystei. Tai dalinis nesąžiningumas.

3. **Aplaidumas** – daug konfliktų kyla dėl paprasčiausio aplaidumo. Pasakyti žodžiai, netesėti pažadai, atsakomybė, kurios stengiamės išvengti – visa tai potencialūs konfliktų šaltiniai.
4. **Nuostatos** – mūsų nuostatos yra yra turbūt galingiausi konfliktų sprendimo ir jų išprovokavimo šaltiniai. Kai esame nusiteikę suprasti kitus ir elgtis taip, kad visiems būtų gerai, konflikto beveik visada galima išvengti. Tačiau, jei esame fiziškai ar dvasiškai nusiteikę kam nors pakenkti, darome viską, kad būtų iškeltas karo kirvis.
5. **Ypatingas pasitikėjimas savo nuomone ir įsitikinimais** – dar vienas bendras konfliktų šaltinis yra įsitikinimų skirtumai. Kai du žmonės yra skirtingų įsitikinimų ir abu šventai tiki, jog jų nuomonė teisingiausia, konflikto ilgai laukti netenka.
6. **Nesugebėjimas nustatyti ribų** – tai nesugebėjimas aiškiai nustatyti, ko norime, ko mums reikia, ir leisti suprasti, ko nemėgstame ir nesitikime, yra kvietimas konfliktui. Leisdamas kitam pasinaudoti savimi, gali tikėtis, kad galiausiai pradėsi to žmogaus nekęsti. O nuo neapykantos tik vienas žingsnis iki konflikto.
7. **Netinkamas konflikto sprendimas** – daugelis žmonių nežino, kaip reaguoti į iškilusią konfliktinę situaciją, jie pridaro daugybę klaidų. Dauguma konfliktų yra sunkios ir sudėtingos situacijos, prasidėjusios nuo adatos, iš kurios priskaldomas visas vežimas tik todėl, jog daugelis nežino, kas yra konfliktas ir ko konfliktu dar nederėtų vadinti. Pajutę įtampą ar bręstantį konfliktą su kitu žmogumi, dažniausiai, pritvinę pykčio ar baimės, paleidžiame į laisvę emocijas. Pasiruošiame gintis. Galime pulti kitą. Galime mėginti įsiteikti. Galime viską paneigti. Arba visiškai užsisklęsti savyje.
8. **Baimė** – ji glūdi daugelio konfliktų esmėje. Baimę galima laikyti svarbiausia varomąja jėga, slypinčia už nesąžiningumo, per didelio pasitikėjimo savo vertybių sistema, nesugebėjimo nustatyti ribas ir visų kitų gynybinių veiksmy, neleidžiančių bendrauti dorai ir atvirai. Paprastai būna taip, kad įsivėlę į konfliktą ar pajutę jo grėsmę, kartu suvokiame mums gresiantį pavojų. Tada nusprendžiame, kad būti garbingam ar pažeidžiamam nesaugu, nes bijome kito žmogaus pykčio, priešiško ar keršto. Gali atsirasti baimė, kad prarasime kažką labai svarbaus ir reikšmingo. Baime galima paaiškinti ir nesugebėjimą nustatyti ribas.
9. **Slapti kėsmai** – tai tokia situacija, kai viena pusė turi slaptų ketinimų ar motyvų. Slapti kėsmai būna dviejų rūšių : sąmoningi ir nesąmoningi.

A. Petrulytė (2004) išskiria šias **konfliktų priežastis**: gyvybei svarbūs poreikiai, riboti ištekliai, skirtingos vertybės, suvokimas, interesai, psichologiniai poreikiai.

V. Barvydienė ir kt. (1996) į klausimą, **kodėl kyla konfliktai**, atsako – jog viena dažniausiai pasitaikančių priežasčių – nesugebėjimas pažvelgti į situaciją lanksčiai, be išankstinių nuostatų. Į konfliktą su aplinkiniais lengviausiai įsivelia užsispyrę, inertiški žmonės, nepakenčiantys elgesio, prieštaraujančio jų principams. Autorės mano, jog konfliktiški yra tokie žmonės, kurių pagrindinis gyvenimo tikslas – bet kokia kaina iškovoti aplinkinių pripažinimą, užimti prestižinę vietą visuomenėje. Palankios sąlygos konfliktams ir tada, kai aplinkai keliami nerealiūs reikalavimai, sąlygoti per didelio savojo Aš idealizavimo. Žmogus ima jaustis pranašesnis už kitus, įtiki esąs teisuolis, neklystantis, galintis nurodinėti.

J. Lakis ir kt. (1996) teigia, jog konfliktas, susidūrimas interpretuojamas kaip bendra problema, kuri įjungia į jį įsitraukusius žmones arba grupes, turinčias kiekvieną savo poreikius. Įtampos židinytis turi tam tikrą socialinį lauką, kuriame konflikto dalyviai gali suartėti, jei jie racionaliai siekia savo interesų ir kontroliuoja įvykių eigą. Konfliktą sukėlusiu interesų ir poreikių tenkinimas reikalauja racionalios, kryptingos veiklos, atskiriant žmones, kurie dėl susiklosčiusių aplinkybių atsidūrė priešingose pusėse, nuo problemos, sukėlusios šį konfliktą.

V. Šeinovas (2006) išanalizavęs daug konfliktinių situacijų mano, jog konfliktuojantys asmenys ne visada gali suformuluoti tikrąsias konflikto priežastis.

1. 1. Konflikto struktūra

Kiekvienas konfliktas turi tam tikrą objektyvų turinį (Almonaitienė ir kt., 2005):

1. Konflikto dalyviai:

- *Pagrindiniai konflikto dalyviai*, kartais dar vadinami konkurentais, priešinkais. Dažnai konflikte galima rasti asmenį, pradėjusį konfliktą - *iniciatorių* (tačiau konflikto iniciatorius nebūtinai yra neteisus). Svarbus yra konfliktuojančių pusių *statusas*, kurį nusako savo tikslų realizavimo galimybių lygis, individo “jėga”, išreiškiama jo fizinėmis, materialinėmis, socialinėmis, intelektualinėmis galimybėmis, žiniomis, įgūdžiais, jo socialine patirtimi, socialiniais ryšiais.

- Konfliktuojančius *palaiškantys individai ar grupės* (koalicijos).

- *Kiti dalyviai*. Asmenys, kurie retkarčiais būna susiję su konfliktu, įtakoja jį. Pvz., *kurstytojas*, pastūmėjęs asmenį į konfliktą. Vėliau jis konflikte gali ir nebedalyvauti. *Organizatorius* - asmuo, planuojantis konflikto eigą, jo rezultatus ir pan.

2. **Konflikto objektas.** Objektyviai egzistuojančios ar įsivaizduojamos problemos, dėl kurios kilo konfliktas, priežastis, branduolys. Konflikto objektu gali būti materialinė, socialinė ar dvasinė vertybė, kurios siekia abu oponentai.

3. **Aplinka.** Sąlygos, kuriose vyksta konfliktas, kitaip tariant, tai mikro ir makroaplinka. Aplinkos įvertinimas leidžia analizuoti konfliktą kaip socialinę situaciją.

Kiekvienas konfliktas taip pat turi ir psichologinį turinį (Almonaitienė ir kt.,2005):

1. **Motyvai** - vidinė paskata pradėti konfliktą, siekiant patenkinti savo *poreikius*. Kartais būna gana sunku nustatyti tikruosius konflikto motyvus, kadangi jie gali būti slepiami. Mūsų „aktyvintojais“ konfliktinėje situacijoje gali būti ir *interesai, vertybės, tikslai*.

2. **Konfliktinis elgesys** - konflikto dalyvių priešingos krypties veiksmai. Konfliktinis elgesys turi tam tikrus savo principus (pvz., jėgų ir laiko ekonomija, „smūgiavimas“ į pažeidžiamiausią oponento vietą ir pan.), strategijas ir taktikas.

1. 2. Tarpasmeninių konfliktų tipai ir struktūra

Socialiniams konfliktams priskiriami (Leliūgienė, 2002):

1. Tarpasmeniniai;
2. Tarpgrupiniai;
3. Tarptautiniai konfliktai.

Autorė paaiškina, dėl ko dažniausiai kyla tarpasmeniniai konfliktai. Viena dažniausiai pasitaikančių konfliktų priežasčių – nesugebėjimas pažvelgti į situaciją lanksčiai, be išankstinių nuostatų. Į konfliktus su aplinkiniais lengviausiai įsivelia užsispyrę, inertiški žmonės, nepakenčiantys prieštaraujančio elgesio. Konfliktiški yra ir tie žmonės, kurių pagrindinis gyvenimo tikslas – bet kokia kaina iškovoti aplinkinių pripažinimą, užimti prestižinę vietą visuomenėje. Konfliktams palankios sąlygos ir tuomet, kai yra keliami nerealiūs reikalavimai aplinkai, sąlygoti per didelio savojo Aš idealizavimo. Tokiu atveju žmogus ima jaustis pranašesnis už kitus, mano esąs teisuolis, neklystantis, galintis nurodinėti. Konflikto atomazgą nutolina ir kiti veiksniai. Konfliktuodami prarandame laiko perspektyvą, telkiame dėmesį tik į tai, kas vykta dabar. Mūsų mąstymas pasidaro fiksuotas: ginčydamiesi naudojames vis tais pačiais argumentais, nesistengiame į situaciją pažiūrėti nauju aspektu.

I. Leliūgienė (2002) teigia, kad **žmonės situaciją ima vertinti kaip konfliktinę**, jeigu išvelgia tris dalykus:

1. Tam tikrą tipišką tarpusavio sąveiką, elgesį. Pvz.: *kovoja tarpusavyje, nori pasiekti savo, nori įrodyti savo tiesą, rašo skundus ir t. t.;*

2. Egzistuojančius prieštaravimus. Pvz.: *nori skirtingų dalykų, skirtingi interesai, skirtingi tikslai ir t. t.*;

3. Tam tikras emocijas. Pvz.: *išgyvena, kenčia, jaučia nervinę įtampą, nusiteikęs karingai ir t. t.*

A. Petruitytė (2004) mano, jog **tarpasmeniniai konfliktai** paprastai vyksta tarp dviejų ar daugiau grupės narių, pvz.: *konfliktai tarp žmonos ir vyro dėl emocinių skirtumų ar vaidmenų atlikimo nesuderinamumo, tarp įstaigos vadovo ir pavaduotojo, siekiant lyderio pozicijų, tarp mokinių klasėje, siekiant užimti lyderio statusą ir kt.* Konfliktai tarp asmenybės ir grupės kyla tada, kai susiduria asmeniniai ir grupiniai interesai, motyvai, pvz.: *konfliktai tarp vadovo ir eilinio grupės nario, tarp eilinio grupės nario ir grupės ir kt.*

Skiriami tokie **tarpasmeninių konfliktų tipai** (Almonaitienė ir kt., 2005) :

Pagal poreikius:

1. Išteklių - kai konfliktai kyla dėl materialių gėrybių;
2. Statuso ir vaidmenų - konfliktai kyla nepasidalijus valdžia, įtakos sferomis, dėl socialinių vaidmenų neatlikimo ir pan.,
3. Idėjų, normų, principų konfliktai.

Pagal gyvenimo sferą:

1. Šeimos,
2. Darbo,
3. Buitiniai,
4. Politiniai ir t.t.

Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį:

1. Konstruktyvūs,
2. Destruktyvūs.

Pagal trukmę:

1. Trumpalaikiai,
2. Ilgalaikiai,
3. Užsitęsę, patekę į akligatvį.

Pagal pavaldumą:

1. Horizontalūs - tarp vienodo statuso individų,
2. Vertikalūs - tarp pavaldinio ir vadovo,
3. Diagonalūs - tarp vadovo ir netiesiogiai jam pavaldaus žemesnio statuso asmens.

Pagal emocinę įtampą:

1. Aukštos įtampos,
2. Vidutinės įtampos,
3. Žemos įtampos.

Pagal intensyvumą:

1. Aukšto intensyvumo,
2. Vidutinio intensyvumo,
3. Žemo intensyvumo.

Pagal nukreiptumą:

1. Tiesioginiai - nukreipti į mus,
2. Šalutiniai - tiesiogiai mūsų neliečia, tačiau vis tiek žeidžia.

Pagal konflikto sukėlėją:

1. Aktyvūs - patys išprovokuojate konfliktą,
2. Pasyvūs - išgyvenate kito individo sukeltą konfliktą.

Pagal konflikto kontrolę:

1. Kontroliuojami,
2. Nektroliuojami.

Yra ir daugybė kitokių skirstymų. Beje, taip galima skirstyti ir tarpgrupinius, ir tarptautinius konfliktus.

1.3. Konflikto dinamika

A.Jacikevičius (1995) mano, jog konfliktus lengviau suprasti, kai jie tiriami kaip besikeičiantys procesai. Konfliktiški santykiai tarp dviejų ar daugiau individų gali būti tiriami kaip konfliktiškų epizodų seka. Kiekvienas konfliktinis epizodas prasideda nuo sąlygų, turinčių konfliktinį potencialą. Konfliktojančios pusės gali jų nesuprasti ir dėl to tarp jų gali neatsirasti priešiško. Priklausomai nuo daugybės veiksnių konfliktiškų bruožų gali kauptis vis daugiau, kol apsisprendžiama veikti. Jei konfliktinių bruožų prisikaupia daug, tai konfliktas pasiekia kulminaciją ir pasireiškia atviros agresijos ar karo forma. Ne kiekvienas konfliktinis epizodas plečiasi iki atviros agresijos.

Aprašant konfliktų visuminius procesus, jų struktūroje išskiriamos šios stadijos (Jacikevičius, 1995):

1. Latentinis konfliktas arba užslėptas konfliktas – yra pradinė konflikto formavimosi stadija. Jį sukelia konkurencija siekiant vienodų tikslų arba esant skirtingiems veikimo tikslams. Latentinį konfliktą gali skatinti asmenybės autonomijos siekimas, taip pat individams pavedamos rolės, kurių jie negali įvykdyti, ir dėl kitų priežasčių.

2. Suprastas konfliktas – atsiranda tada, kai latentinis konfliktas įsisąmoninamas. Kartais jis gali būti suprastas net tada, kai nėra jokių sąlygų latentiniam konfliktui kilti. Be latentinio konflikto suprastas konfliktas yra vadinamas semantiniu konflikto modeliu. Jis gali būti išspręstas gerinant komunikaciją tarp konfliktą įsisąmoninančių pusių (tačiau jei pusių pozicijos labai priešingos, tai komunikacija gali dar labiau jas išryškinti). Blogai, kai latentinis konfliktas nepasiekia suprasto konflikto lygio. Suprasti kliudo: a) slopinimo mechanizmas ir b) dėmesio kryptingumo koncentravimo mechanizmas. Slopinimo mechanizmas taikomas konfliktams, susijusiems su asmeninėmis vertybėmis. Individai linkę vengti konfliktų, kurie kelia jiems grėsmę, dėl to nenori pripažinti, kad susidarė sąlygos latentiniam konfliktui kilti. Dėmesio kryptingumo koncentravimo mechanizmas labiau susijęs su grupine organizacine elgsena. Organizuotose grupėse iškyla daug daugiau konfliktų, negu galima būtų jų išspręsti turimo laiko ir galimybių diapazone. Kai dėmesys koncentruojamas į keletą iš jų, dažniausiai tai būna tokie konfliktai, kuriems tinka trumpalaikiai standartiniai sprendimai. Organizacijoms, siekiančioms spręsti mažiau įprastus, bet reikšmingus konfliktus, būtina sudaryti specialias tokių konfliktų sprendimo grupes.

3. Jaučiamas konfliktas – skiriasi nuo suprasto tuo, kad jis sudaro emocines įtampas ir krizes. Individai turi kaip nors išlieti įtampą ir susirūpinimą, kad išlaikytų vidinę pusiausvyrą. Priešiški jausmai dažnai kyla tose institucijose, kur žmonės būna izoliuoti nuo platesnės erdvės ir daug laiko praleidžia artimai bendraudami (bendrabučiai, vienuolynai, laivų įgulos, šeimos ir pan.). Siekdamos išsklaidyti susikaupusį priešišumą, tos institucijos ieško tam tikrų apribojimų ir pan. arba kuria taisykles, įteisinančias atsiskyrimą ir vienatvę – nesikalbėjimas ir pan.

4. Išreikštas konfliktas – laikomas bet koks konfliktinės elgsenos variantas. Ryškiausias, kai pasireiškia atvira agresija. Terminas “išreikštas konfliktas” taikomas tokiai elgsenai, kada kai kurie ar visi dalyviai supranta ją kaip konfliktišką, ir kai dalyviai mano, jog vieni grupės nariai blokuoja kitų asmenų pasikeitimus.

S. P. Robbins (2003) mano, jog **konflikto procesą galima įsivaizduoti kaip reiškinių, pereinantį keturis raidos etapus: 1 etapas – potencialios opozicijos, 2 etapas – pažinimo ir suasmėninimo, 3 etapas – poelgių ir 4 etapas – rezultatų**. Detaliau apžvelgsime šiuos 4 raidos etapus :

1 etapas - potenciali opozicija :

Pirmasis konflikto proceso etapas prasideda tada, kai atsiranda sąlygos, sukuriančios galimybes kilti konfliktui. Jos nebūtinai privalo sukelti konfliktą, tačiau viena iš šių sąlygų yra būtina, kad konfliktas kiltų. Dėl paprastumo šios sąlygos (kurios taip pat gali būti laikomos konflikto priežastimis arba šaltiniais) buvo sugrupuotos į tris bendrąsias kategorijas: komunikavimą, struktūrą ir asmeninius veiksnius.

Komunikavimas. Konflikto šaltinis, susijęs su komunikavimu - tai prieštaringos jėgos, kylančios dėl semantinių sunkumų, neteisingo supratimo ir komunikavimo kanalų „triukšmo“. Didžioji šios diskusijos dalis gali būti susieta su mūsų komentarais apie komunikavimą ir komunikavimo tikslus. Vienas iš svarbiausių klaidingų požiūrių, kurių laikosi dauguma mūsų, yra tas, kad nevykęs komunikavimas yra konfliktų priežastis. Atsižvelgiant į laiką, kurį kiekvienas iš mūsų praleidžiame komunikuodami, tokia išvada nėra nelogiška. Tačiau, suprantama, nevykęs komunikavimas, be abejonės, nėra visų konfliktų šaltinis, nors esama pakankamai įrodymų, kad komunikavimo problemos stabdo bendradarbiavimą ir skatina nesusipratimus. Komunikavimo didinimas yra prasmingas iki tam tikro taško, kai „persisotinama“, t. y. padidėja konflikto tikimybė. Per daug arba per mažai informacijos taip pat gali būti konflikto pagrindas. Be to, pasirinktas komunikavimo kanalas gali skatinti opoziciją. Filtravimo procesas, kuris vyksta, kai informacija pereina iš vieno grupės nario pas kitą, ir komunikavimo nukrypimas nuo formalių arba anksčiau nustatytų kanalų taip pat sudaro galimybes konfliktui kilti.

Struktūra. Šiame kontekste terminas „struktūra“ vartojamas nusakyti tokiems kintamiesiems kaip grupės dydis, grupės nariams pateiktų užduočių rutiniškumo laipsnis, specializavimas ir standartizavimas; grupės heterogeniškumas; vadovavimo stiliai; atlyginimo sistemos ir grupių priklausomumo viena nuo kitos laipsnis. Tyrimai rodo, kad grupės dydis ir specializavimas yra skatinančios konfliktą jėgos. Juo didesnė grupė ir juo labiau specializuota jos veikla, tuo didesnė yra konflikto tikimybė. Buvo pastebėta, kad tarp tarnybos laiko ir konfliktų yra atvirkštinė priklausomybė. Konfliktų tikimybė didžiausia, kai grupės nariai yra jaunesni ir kai darbuotojų kaita didelė. Esama tam tikrų požymių, kad akylus vadovavimo stilius, tai yra, kai nuolatos atidžiai stebima, ir varžomi kitų žmonių poelgiai, konflikto tikimybė didėja, tačiau šie įrodymai nėra svarūs. Jei per daug pasikliaujama grupės narių aktyvumu, tai irgi gali skatinti konfliktą.

Asmeniniai kintamieji. Svarbiausi asmeniniai kintamieji – individuali vertybių sistema ir individualūs išskirtiniai bruožai bei skirtumai. Yra įrodymų, kad tam tikri asmenybių tipai, - pavyzdžiui, itin autoritariškos, dogmatiškos ir turinčios žemą savivertę asmenybės - gali sukelti konfliktą. Svarbiausias ir, ko gero, labiausiai nepastebėtas kintamasis nagrinėjant socialinį konfliktą - skirtingų vertybių sistemų samprata. T.y. žmonės skiriasi pagal tai, kokią svarbą jie

teikia tokioms vertybėms kaip laisvė, malonumai, sunkus darbas, savigarba, sąžiningumas, paklusnumas ir lygybė. Vertybių skirtumu galima geriausiai paaiškinti, pavyzdžiui, tokius skirtingus dalykus kaip išankstinis nusistatymas, nesutarimai dėl kurio nors nario indėlio į grupės veiklą ir atlygio, kurio jis nusipelno, arba konkrečios knygos įvertinimo.

2 etapas - žinojimo ir suasmeninimo :

Jei išvardytos I etape sąlygos sukelia frustraciją, tai opozicijos potencialas realizuojamas II etape. Apriorinės sąlygos gali sukelti konfliktą tik tada, kai konfliktas gali paveikti vieną ar daugiau šalių ir šalys tai supranta. Kaip pažymėjome konflikto apibrėžime, čia reikia suvokimo. Todėl viena ar daugiau šalių privalo žinoti, jog egzistuoja apriorinės sąlygos. Tačiau tai, kad konfliktas suvoktas, nereiškia, jog jis suasmenintas. Jūs galite žinoti, kad bendradarbis nesutinka su jumis. Tačiau tai gali nesukelti jūsų įtampos ar nerimo ir neturėti įtakos jūsų simpatijai šiam bendradarbiui. Konfliktas pajuntamas tada, kai žmonės emociškai į jį įtraukiami, kai šalys jaučia nerimą, įtampą ar priešišumą.

3 etapas - elgsena :

Trečiasis konflikto proceso etapas įvyksta tada, kai asmuo imasi veiksmų, trukdančių kitam asmeniui įgyvendinti tikslus arba plėsti interesus. Šis veiksmas turi būti sąmoningas, tai yra čia turi būti sąmoningai stengiamasi suerzinti kitą. Šioje sandūroje konfliktas pasidaro atviras. Atviras konfliktas apima visą elgsenos spektrą, pradedant subtiliomis, netiesioginėmis bei labai kontroliuojamomis kišimosi formomis ir baigiant tiesiogine, agresyvia, įnirtinga ir nekontroliuojama kova. Šio atviro konflikto švelnios formos pavyzdys - kai studentas auditorijoje pakelia ranką ir pareiškia abejonę dėl dėstytojo tikrą pasakymo teiginio. Aštrūs konfliktai - tai streikai, maištai ir karai. Trečiajame etape prasideda didžioji dalis konfliktą reguliuojančių poelgių. Kai konfliktas tampa atviras, šalys pradeda ieškoti jo suregulavimo metodų. Konfliktą reguliuojantys poelgiai gali prasidėti ir antrajame etape, tačiau dažniausiai frustracijos mažinimo metodai yra taikomi ne kaip prevencinės priemonės, o tik tada, kai konfliktas labai išryškėja. Paprastai galima taikyti šiuos penkis konflikto suregulavimo būdus: konkurenciją, bendradarbiavimą, vengimą, prisitaikymą ir kompromisą.

Konkurencija. Kai viena šalis siekia įgyvendinti tam tikrus tikslus ar plėsti asmeninius interesus, nekreipdama dėmesio, kokį poveikį ši veikla padarys kitoms konflikto šalims, ji konkuruoja arba dominuoja. Formalios grupės ar organizacijos vykstančioje kovoje dėl to, kas nugalės ar pralaimės, dažnai pasitelkia bendro vadovo valdžią kaip dominuojančią jėgą, o kiekviena konfliktuojanti šalis stengiasi panaudoti savo valdžios šaltinius, kad pasiektų pergalę.

Bendradarbiavimas. Kai kiekviena konflikto šalis trokšta visiškai patenkinti visų šalių interesus, ima bendradarbiauti ir ieškoti visapusiškai naudingų rezultatų. Bendradarbiaudamos šalys stengiasi išspręsti problemą ir išsiaiškinti skirtumus, o ne prisiderinti prie skirtingų požiūrių.

Konflikto dalyviai nagrinėja visas alternatyvas, tiksliau apibrėžia požiūrių panašumus ir skirtumus, tada ir skirtumų priežastys tampa akivaizdžios. Kadangi ieškomas sprendimas naudingas visoms šalims, dažnai manoma, jog bendradarbiavimas - tai konflikto sprendimo būdas, kai laimi visos šalys.

Vengimas. Pripažindama, kad konfliktas egzistuoja, šalis gali reaguoti pasitraukdama ar užgniauždama konfliktą. Abejingumas arba troškimas išvengti atviro nesutarimo demonstravimo neretai skatina pasitraukti: šalys patvirtina fizinį atsiskyrimą ir kiekviena užima skirtingą teritoriją. Jei pasitraukti neįmanoma ar nepageidautina, šalys gali konfliktą užgniaužti, tai yra nuslėpti savo skirtumus. Kai grupės nariai privalo sąveikauti, nes jų užduotys yra viena nuo kitos priklausomos, labiau tikėtina, kad jie užgniauš konfliktą, o ne pasitrauks.

Prisitaikymas. Kai šalys bando įsiteikti savo oponentams, jos gali būti linkusios pastarųjų interesus iškelti aukščiau savųjų. Norėdama išsaugoti santykius, viena iš šalių gali būti linkusi pasiaukoti. Šitokią elgesį vadiname prisitaikymu. Kai vyras ir žmona pajunta atsiradusius skirtingumus, nebus nieko nepaprasto, jei vienas sutuoktinis iškels kito interesus virš savųjų.

Kompromisas. Kai kiekviena konflikto šalis turi ko nors atsisakyti, įvyksta pasidalijimas ir gaunamas kompromisinis rezultatas. Kai pasiekiamas kompromisas, nėra nei aiškių laimėtojų, nei pralaimėjusiųjų. Greičiau čia pasidalijamas konflikto objektas arba, kai dalytis neįmanoma, viena šalis atlygina kitai, atiduodama kaž ką panašaus vertingumo. Tad išskirtinis kompromiso bruožas - reikalavimas, kad kiekviena šalis ko nors atsisakytų. Vykstant deryboms tarp profsąjungų ir administracijos, kompromisas yra būtinas, kad pavyktų susitarti ir pasirašyti kolektyvinę sutartį.

4 etapas – rezultatai :

Atviro konflikto sąlygojamų poelgių ir jo sureguliuavimo poelgių sąveika sukelia pasekmes.

Naudingi rezultatai. Kaip konfliktas gali pagerinti grupės veiklą? Sunku įsivaizduoti situacijų, kurioje atvira arba smurtinė agresija būtų naudinga. Tačiau įmanoma įsivaizduoti, kaip nedidelis ar vidutinis konfliktas gali padidinti grupės efektyvumą. Konfliktas yra konstruktyvus, kai jis gerina sprendimus, stimuliuoja kūrybiškumą ir novatoriškumą, skatina grupės narių susidomėjimą ir smalsumą, sukuriu terpę, kurioje galima išsakyti problemas ir sumažinti įtampą, padeda susikurti savęs įvertinimo ir tobulinimo aplinką. Yra įrodymų, kad konfliktas gali pagerinti priimamus sprendimus, sudarydamas galimybę pasverti visus argumentus, ypač tuos, kurie neįprasti arba kuriuos remia mažuma. Konfliktas meta iššūkį *status quo* ir todėl skatina naujas idėjas, padeda iš naujo įvertinti grupės tikslus ir veiklą, padidina tikimybę, kad grupė reaguos į pokyčius.

Disfunkcinis konfliktas. Konflikto destruktinės pasekmės grupės ar organizacijos veiklai gerai žinomos. Jas būtų galima šitaip apibendrinti: nekontroliuojama opozicija sukelia

nepasitenkinimą, kuris ardo grupės bendrus ryšius ir gali ją sunaikinti. Gausu literatūros, kurioje dokumentiškai užfiksuota, kaip disfunkciniai konfliktai gali sumažinti grupės efektyvumą. Iš labiausiai nepageidautinų pasekmių galime paminėti štai tokias: vėluoja komunikavimas, mažėja grupės darna, vidinė grupės narių kova užgožia jos tikslus. Blogiausiu atveju konfliktas gali sustabdyti grupės funkcionavimą ir sukelti grėsmę jai išlikti.

1.4. Konfliktų sprendimas

Bendraudant ypač sunkios tos situacijos, kai partneris (klientas, bendradarbis, draugas) kaltina, priekaištauja, išlieja nepasitenkinimą. O jei pretenzijos, kaltinamojo nuomone, nepagrįstos - greičiausiai kils rimtas konfliktas su didesnėmis pasekmėmis. Tačiau to galima išvengti. Net tada, kai partneris mus kaltina visiškai nepagrįstai, galima konstruktyviai išspręsti kilusius prieštaravimus. Tačiau, kad taip įvyktų, turime atsisakyti kai kurių instinktyvių reagavimo būdų, kurie tik didina konflikto įtampą, vaizdžiai kalbant, “kursto ugnį”, teigia G.Chomentauskas ir kt. (1996).

G.Chomentauskas ir kt. (1996) nurodo **veiksmus, kurie stiprina konfliktą :**

1. Nesutikimas su kaltinimu. Kai pasipila pretenzijų srautas, pirmiausia norisi sušukti: “Sustok, tamsta kažką supainiojai ! Aš čia niekuo dėtas ! Tamstos pretenzijos neturi pagrindo. Aš nieko blogo jums nepadariau.” Gerai būtų, jei taip galėtume išbristi iš nemalonių situacijų. Deja...Jei asmuo ryžosi jus užsipulti, jis mano, kad turi tam pagrindą. Taigi, jei pareiškiate jam, kad jūsų nuomone, jo pretenzijos neturi jokio pagrindo, jūs tik dar kartą patvirtinate, kad esate “storaodis” ir nepastebite, kas jaudina aplinkinius.

2. Partnerio puolimas, menkinimas. Kai jus kaltina, galvoje gali atsirasti ir kita mintis: “Kas tu toks, kad čia triukšmautum? Tuoj pastatysiu tave į vietą “ Jei spontaniškas noras apsiginti pažeminant kitą pasireiškį jūsų elgesyje, žodžiuose, galite tikėtis rimto skandalo. Blogiausia, kad jūs išsižeidėte (ar iš tikrųjų tai, kad kitas žmogus pyksta ant jūsų yra pakankamas pagrindas išsižeisti?) ir nutarėte atsikirsti – įžeisti įžeidėją. Galite būti tikri – jis irgi nesustos.

3. Ignoravimas. Spontaniškai kyla ir tokios mintys: ”Triukšmauk, triukšmauk. Kai išsirėksi – galėsi keliauti pro duris. Aš geriau patylėsiu !” Jei jūs taip elgsitės, partneris iš tikrųjų galų gale nutilis, bet ar nurims? Jis atėjo pas jus supykęs, ketindamas kažką pasakyti, išspręsti kilusį prieštaravimą. Jūsų tylėjimas stato jį į kvailą padėtį, ir kartu formuoja įsitikinimą, kad su jumis beviltiška šnekėti. Tikėtina, kad partnerio agresija jūsų atžvilgiu stiprės, ir jis pasirinks kitus, greičiausiai netiesioginius, būdus padaryti jums nemalonumų.

4. Besąlygiškas kaltės pripažinimas. Kartais norisi atsiprašyti, prisiimti visą kaltę sau: kad tik greičiau visa ta nemaloni situacija baigtųsi. Toks elgesys mažai prasmingas dėl dviejų priežasčių. Pirma, kaltės pripažinimas ir atsiprašinėjimas gali puolantįjį dar labiau paskatinti konfliktuoti,

antra, besąlygiškas kaltės pripažinimas užkraus jums atsakomybę už klaidų, net tų, kurių jūs nepadarėte, atitaisydamą. Be to, greičiausiai jūs ir toliau būsite spaudžiamas elgtis kaip pageidauja priešininkas.

Veiksmai, kurie potencialią konfliktinę situaciją gali paversti konstruktyviu dialogu.

(Chomentauskas ir kt.,1996) :

1. "Garų išleidimas". Kai supykęs partneris ateina pas jus su pretenzijomis, jis pirmiausia nori išlieti savo nepasitenkinimą, išsakyti savo nuoskaudas. Apimtas intensyvių emocijų, jis menkai gali suvokti, ką pats sako ir ką jūs jam atsakote. Todėl beprasmiška iškart bandyti racionaliai įsiterpti – partneris jūsų vis tiek neišgirs, be to, jūsų bandymą pasisakyti gali suprasti kaip norą prieštarauti, nesutikti su kaltinimu. Pradžioje geriau patylėti, leisti kaltintojui išsikalbėti. Jei nepertraukdamas įdėmiai išklausysite, pamatysite, kad emocijos atlėgsta ir partnerio akyse tarsi atsiranda klausimas: "Na, ką gi tu pasakysi?" Tai ženklas, kad galima pradėti dialogą. Tarp ignoravimo ir "garų išleidimo" tėra subtili riba. Pirmuoju atveju jūs bandote nekreipti dėmesio į partnerį, nusukate žvilgsnį į šalį ir visa savo esybe teigiate: "Tavęs čia nėra". Antruoju – irgi tylite, bet dėmesingai žvelgiate į partnerį, bandote suprasti: "Kas gi įvyko? Ko šis žmogus iš tikrųjų nori?" Be to, jūs tylite tik tol, kol partneris neparodo noro, kad jūs pradėtume aktyviau bendrauti.

2. Nepasitenkinimo konkretizavimas. Partnerio priekaištai dažniausiai būna apibendrinti, nekonkretūs, pvz.: "Jūs - blogas vadovas! Kiek gali tęstis ta netvarka! Aš maniau, kad tu tikras draugas, o tu..." ir pan. Tam, kad išspręstumėte situaciją, jums reikia tiksliai žinoti nepasitenkinimo priežastį. O ji gali būti visai menka, kartais mažai bendro teturinti su tuo priekaištu, kurį jūs girdėjote pokalbio pradžioje. Jums būtina sukongretinti (konkretizuoti) priežastį, pvz.: "Kas liudija, kad aš esu blogas vadovas? Iš ko sprendžiate, kad mūsų įstaigoje – netvarka? Kas tau sukėlė napatikėjimą manimi?" Verta tikslinti, konkretizuoti tol, kol jūs tiksliai sužinosite, koks veiksmas, įvykis ar poelgis sukėlė partnerio nepasitenkinimą.

3. Sutikimas, kad kaltinimas, priekaištai turi pagrindą. Puolantysis tikisi, kad jūs ginsitės, ir yra sąmoningai pasiruošęs "mesti į mūsų rezervą". Kai randate būdą sutikti su kaltinimu, jūs "nuginkluojate priešininką". Sutikti, kad kaltinimai, priekaištai turi pagrindą, nereiškia, jog jūs pripažįstate, kad partneris yra teisus. Jūs galite tik konstatuoti: partnerio akimis jūsų veiksmai galėjo atrodyti neteisėti, nepagrysti, amoralūs ir pan. Tuo jūs pabrėžiate, kad supratote partnerio nepasitenkinimo priežastį, o tai visai nereiškia, kad jūs sutinkate su tuo, kaip partneris interpretavo situaciją.

4. Paaikškinimas, kaip jūs vertinate situaciją. Tai, kad jūs išklausėte partnerį ir sutikote, kad jo nepasitenkinimas turi pagrindą, teikia vilties, kad ir partneris jus išklausys, supras. Jūsų požiūris į situaciją, sukėlusią partnerio nepasitenkinimą, gali būti visai kitoks. Pasistenkite savo nuomonę išdėstyti kuo aiškiau, pabrėždami jos subjektyvumą. Gali būti naudinga pabrėžti, kad kiekvienas

žmogus yra savitas ir turi teisę į individualią nuomonę, paaiškinti, kad vienaip ar kitaip elgtis kartais įpareigoja socialinė padėtis.

Autoriai pabrėžia, kad šios konfliktinės situacijos reikalauja vidinių pastangų ir įprastinio spontaniško reagavimo atsisakymo konfliktinėje situacijoje.

G. Chomentauskas ir kt. (1996) pataria: **raskite abiems pusėms priimtina sprendimą.** Kai užsimezga ramus ir lygiavertis dialogas, vyksta pozicijų, prieštaravimų analizė, rasti abiem priimtina sprendimą nėra sunku. Net jei abiem tinkamo sprendimo rasti neįmanoma, tikėtina, kad išsiskirsite galvodami vienas apie kitą su pagarba, nors ir konstatuosite, kad esate skirtingi žmonės.

V. Barvydienė ir kt. (1996) teigia, kad liepsnojant konfliktui, galimybė lengvai susitaikyti yra gana menka. Todėl ir nusileisti “priešininkui” sunku : manome, jog tada liks neatkurta savoji vertė : už savigarbą dažnai kovojama, deja, neetiškomis priemonėmis. Konflikto atomazgą nutolina ir kiti veiksniai. Konfliktuodami prarandame laiko perspektyvą, telkiame dėmesį tik į tai, kas vyksta dabar. Mūsų mąstymas pasidaro fiksuotas: ginčydami naudojamės vis tais pačiais argumentais, nesistengiame į situaciją pažiūrėti nauju aspektu.

J. Lakis ir kt. (1996) mano, jog gyvenime konflikto dalyviai linę susiaurinti jo tikrą erdvę ir matyti pirmiausia vienas kito piktus kėslus. Normalizuojant ekstremalią situaciją, priešingi interesai, skirtingos vertybės turi būti atpažintos, išanalizuotos, aktyviai ieškoma sprendimų, priimtinių konflikto dalyviams. Krizės, susidūrimo, ginčo pusės visuomet yra potencialūs partneriai ir bendradarbiai. Konfliktų sprendimo kultūra reiškiasi per bendradarbiavimą su kitais ir kitokiais, susitarimų siekimą, per mokėjimą suvokti ir įvertinti savo ir kitų interesus bendruomeninio gyvenimo kontekste.

1. 5. Tarpasmeninių konfliktų sprendimas

Kaip mes sprendžiame konfliktus, t. y. kokias pasirenkame **konflikto strategijas?** Skiriamos penkios strategijos (Almonaitienė ir kt., 2005):

1. **Rungtyniavimas** (dar vadinama *konkurencija, laimėti - pralaimėti*). Pirmiausia stengiamasi patenkinti savus interesus, kitai pusei primetamas sau palankus sprendimas. Tačiau ši strategija retai atneša ilgalaikius rezultatus, kadangi pralaimėję mes pradėdami priešintis mums primestam sprendimui, sabotuojame jį. Šiandien pralaimėję, rytoj galime nebenorėti bendradarbiauti. Šią strategiją tikslinga taikyti tada, kai turintis valdžią asmuo vardan grupės saugumo ar gerovės eliminuoja priešiška nusiteikusį grupės narį; kai sprendimą reikia priimti greitai ir tam turima pakankamai valdžios; kai jaučiama, kad kito pasirinkimo nėra, o ir prarasti nebėra ką; kai situacija kritiška ir reikia reaguoti žaibiškai.

2. Prisisitaikymas (dar vadinama *nuolaida, nuslopinimas*). Priimama oponento pozicija, savi interesai neginami. Siekdami bet kokia kaina palaikyti gerus santykius su oponentu, nuneigiame konflikto egzistavimą. Beje, tai kartais būna svarbiau nei savų interesų gynimas. Ši strategija tinkama tuo atveju, jei konfliktas nėra gilus, rimtas: neretai oponentas įvertina tai, kad mes neeskalavome konflikto ir palaikėme draugiškus santykius; tokie konfliktai greitai užgęsta patys. Prisisitaikymas tinka ir tada, kai konflikto baigtis ypatingai svarbi mūsų oponentui, o mums - nelabai; kai šansai apginti savo interesus yra labai menki. Ši strategija netinkama, jei konfliktas yra rimtas. Nepatariama taikytis prie kito ir tada, jei oponentas visiškai to neįvertina, nori paversti prisisitaikymą taisykle, neatsako geranoriškumu.

3. Vengimas. (dar vadinama *pasitraukimas, neveiklumas*). Konflikto dalyviai nesiima jokių aktyvių veiksmų, neginamos savos teisės, su niekuo nesitariama dėl sprendimo. Iš konflikto pasitraukiama emociškai (pvz., tylima) arba fiziškai (pvz., išeinama iš patalpos). Tokiu būdu iš savęs atimama galimybė paveikti situacijos eigą. Be to, oponentas gali dar labiau pakelti savo reikalavimus; gali būti ir taip, kad mūsų pasitraukimas sukels atsakomąjį pasitraukimą, ir problema išvis bus nebesprendžiama; tikėtina, kad mums pasitraukus, problema išaugs dar labiau. Niekada nenaudokite vengimo strategijos kaip bausmės oponentui. Ši strategija pateisinama tada, kai konfliktas neliečia tiesioginių mūsų interesų ir mes nenorime tuščiai eikvoti jėgų; kai mūsų nedalyvavimas jame neįtakoja konflikto raidos ir baigties. Vengimo strategija tinkama ir tada, kai tokiu būdu galima atkreipti dėmesį į užsitęsusią krizę; kai esame beviltiškoje padėtyje. Kai imame jaustis neteisūs, taip pat esame linkę pasirinkti vengimą...

4. Kompromisas. Tai abipusės nuolaidos. Neretai "dalijimas per pusę" laikomas teisingiausiu sprendimu. Iš tikro ši strategija taikytina tik tada, kai oponentų interesai yra visiškai nesuderinami; kai sprendimą reikia rasti labai greitai; kai kiti bandymai spręsti problemą buvo neefektyvūs; kai mums svarbiau yra išlaikyti bendravimo galimybę, negu pilnai apginti savo interesus. Tačiau jei kompromiso buvo griebtasi iškart, gerai neišanalizavus kitų galimų sprendimų, tai gali būti toli gražu ne pats optimaliausias konflikto sprendimo variantas. Juk viena iš pusių galėjo būti nerealiai "išpūtusi" savo reikalavimus, tad nuolaidos jai būtų visai neskausmingos. Kitas netinkamo kompromiso naudojimo pavyzdys - kai „pusinis" sprendimas gana greitai ima nebetenkinti abiejų pusių ir jo imama nebesilaikyti.

5. Bendradarbiavimas (dar vadinama *laimėti - laimėti*). Tai sėkmingiausia strategija : mes aktyviai dalyvaujame konflikto sprendime, giname savo interesus, atsižvelgiame į oponento pageidavimus, randame abi puses tenkinantį sprendimą. Ši strategija ypač naudotina tada, kai problemos sprendimas labai svarbus abiem pusėms; kai su oponentu mus sieja ilgalaikiai ir artimi ryšiai; kai abi konfliktuojančios pusės sugeba išdėstyti savo interesų esmę ir išklausti priešingą nuomonę.

X. Kornelius ir kt. (2006a) nurodo, jog strategijos laimėti – laimėti pagrindinis principas yra toks: "Aš noriu laimėti, bet taip pat noriu, kad ir tu laimėtum". Šio principo esmė – jūs turite rasti labiausiai priimtina išeičių, kuri sutvirtins ir pagerins abiejų pusių tarpusavio santykius. Pvz.: *dviems žmonėms reikia pasidalinti apelsiną. Per daug nemąstydami, jūs turbūt pasiūlytumėte jį perpjauti pusiau (kompromisas). Galbūt išgirstumėte ir tokį pasiūlymą: vienam iš jų griebti apelsiną ir pabėgti (strategija "laimėti-pralaimėti")*. O ką daryti, kad būtų įgyvendintas principas "laimėti-laimėti"?

1. Reikėtų sužinoti, *kodėl žmonės nori to, ko nori*. Mūsų atveju gal išaiškėtų, jog vienas žmogus labai ištroškęs ir tuoj susispaus apelsino sultis į burną, o kitas šiandien keps tortą, į kurį dedama apelsino žievelės. Išsiaiškinus poreikius ir tikslus, galima sustabdyti daugelį konfliktų, jiems dar neįsiliepsnojus.

2. Konfliktinėje situacijoje reikėtų visada išsiaiškinti ne tik konfliktuojančiųjų tikslus, bet ir poreikius. Pvz.: *ištroškusio žmogaus tikslas - gauti apelsiną ir išgerti jo sultis, o jo poreikis - atsigerti*. Tad gal jam tiktų kitos sultys, arbata, kava? Gal būt jis mielai už tai atiduotų apelsiną. Ką daryti, jei konfliktuojančiųjų poreikiai sutampa? Pvz.: *gal mūsų atveju tiktų kompromisinis sprendimas (sultis pasidalinti per pusę), o gal vienas žmogus atiduotų kitam visas sultis, jei mainais gautų už tai kitokių sulčių ir t.t.*

Dar viena svarbi pastaba: principas „laimėti – laimėti” bus efektyvus tik tuomet, jei kitų žmonių vertybės jums bus svarbios tiek pat, kiek ir jūsų paties. Reikėtų stengtis padaryti savo priešininką sąjungininku.

Strategija „laimėti-laimėti" sudaro šeši pagrindiniai žingsniai (Almonaitienė ir kt., 2005) :

1 žingsnis. *Emocijų kontrolė* – reikėtų pakviesti tai padaryti ir savo oponentą: „Aš žinau, kad tu sudirgęs. Aš sudirgęs ne mažiau nei tu. Bet jei mes norim išspręsti problemą, mes turim emocijas „atidėti į šalį". Ar tu tam pasirengęs?" Tikslinga parodyti žmogui, jog jūs norite atsikratyti neigiamų emocijų ir tik tada judėti toliau.

2 žingsnis. *Taisyklės, kurių turėtų laikytis abi pusės, sprendamos konflikta:* atidžiai išklaudyti vienas kitą, nepertraukinėti, nepykti ir nereikšti priešiško, net jei nesutinkama su girdėtais teiginiais, gerbti vienas kitą, stengtis suprasti priešingą nuomonę. Būtina atskirti žmones nuo problemos, t. y. atakuoti problemą, o ne oponentą. Reikėtų būti „kietais” problemos atžvilgiu ir „minkštais” – oponentui. Jei oponentas nesilaiko šių taisyklių, vadinasi, jis nėra geranoriškas arba dar neatsikratęs neigiamų emocijų: teks grįžti į 1 žingsnį. Jei tai negelbsti, turbūt teks rinktis vengimo, prisitaikymo ar rungtyniavimo strategiją.

3 žingsnis. *Pozicijų išsiaiškinimas:* išsakomos nuomonės, požiūriai, vertinimai, pageidavimai. Būtina sutelkti dėmesį į interesus, o ne į poziciją; ieškoti bendrų su oponentu interesų ir aiškinti

savo interesus. Būtina pripažinti oponento interesus problemos dalimi, nenuneigti jų. Reikėtų pažvelgti į situaciją oponento akimis (bet tai nereiškia, kad turite sutikti su jo požiūriu), taip pat vengti sprendimų apie oponento jausmus, viltis, veiksmus; nekritikuoti. Net jei pats būsite kaltinamas ir kritikuojamas, reikėtų nugalėti atsakomosios atakos arba gynimosi pagundą. Oponentui parodyti, kad jo dalyvavimas problemos sprendime yra svarbus; negailint jam priskirti gerų abipusių idėjų nuopelnus. Tai bus gera terpė tolesniam bendravimui.

4 žingsnis. Pasielptų norų ir interesų nustatymas. Būtent dabar jūs turite išsiaiškinti, kodėl žmogus pasielgė taip, o ne kitaip. Nereikia klausti tiesmukai: „Kodėl tu nedarei to?“ Geriau: „Kokia priežastis, kad tau pasirodė geriausia pasielgti būtent taip?“ Kalbant apie savo interesus, tikslinga priminti oponentui, kad jo interesus taip pat atsimenate. Detalus savo motyvų atskleidimas dažnai duoda gerų rezultatų: išlaikoma rami atmosfera, parodomas jūsų požiūrio pagrįstumas, oponentas į situaciją gali pažvelgti jūsų akimis.

5 žingsnis. Pasiūlyti alternatyvius variantus. Tikslinga pasiūlyti (ir oponentą skatinti tai daryti) kuo daugiau problemos sprendimo variantų. Kol kas nesistenkti vertinti tų pasiūlymų protingumo ir pagrįstumo - tai stabdytų kūrybinį procesą; atskirti variantų paiešką nuo jų vertinimo. Pabrėžti, kad dabar svarbiausia - sprendimų gausa, o apie įgyvendinimą kol kas dar nekalbėti. Vėliau kartu atrinkti keletą geriausių pasiūlymų, kurie galėtų tapti problemos sprendimo pagrindu. Šiame žingsnyje svarbu išlikti konstruktyviems, nekaitinti atmosferos praeities nuoskaudomis. Jei jūsų oponentas būtent taip ir pradeda elgtis, reikėtų mandagiai sustabdyti jį: pasakyti, jog pripažįstate ir gerbiate jo jausmus (tai nuramins žmogų). O po to priminti, kad susirinkote čia būtent dėl gerų ateities santykių, o ne praeities nuoskaudų aptarti.

6 žingsnis. Priimti abipusiai naudingą sprendimo variantą. Oponentui nurodyti plusus, kuriuos jam teikia priimamas sprendimas; tai rodytų, kad jūs prisimenate jo interesus. Parodyti ir įvertinti oponento indėlį šioje sudėtingoje konfliktoje, padėkoti už geranoriškumą.

Bet kurio konflikto metu įvertinti savo ir oponento interesus: „Ką aš laimėsiu...?“, „Ką aš prarasiu...?“, „Kiek tai svarbu mano priešininkui...?“ Konflikto sprendimo strategija pasirenkama priklausomai nuo orientacijos į savo arba į oponento interesus, teigia J. Almonaitienė ir kt. (2005).

V. S. Merlinas (2003) teigia, kad tarpasmeniniame konflikte asmenys gali konfliktuoti dėl skirtingų pažiūrų, dėl skirtingų norų. Abu asmenys gali siekti dominavimo arba priešingai – vienas iš jų gali norėti didesnio dominavimo nei kitas.

L. Pakalkaitė (2003) mano, kad pozityvus konflikto sprendimas darbe, šeimoje, tarp draugų neįmanomas be atvirumo. Atvirai bendraudami žmonės aptaria problemas ir nesutarimus, vienas kitu pasitiki. Svarbi yra pati norma atvirai išsakyti nuomonę vienu ar kitu

klausimu (ir teigiamus, ir neigiamus dalykus) ir pojūtis, jog kiekvieno nuomonė yra svarbi ir vertinga. Svarbu mokėti nuomonę ne tik išsakyti, bet ir išklausti. L. Pakalkaitė (2003) siūlo:

1. Pirma stengtis suprasti, o tik paskui būti suprastam.
2. Vengti išankstinių stereotipinių vertinimų.
3. Nepamiršti kartkartėmis žiūrėti pašnekovui į akis.
4. Atkreipti dėmesį į savo laikyseną, veido išraišką - kūno kalba neretai būna įtikinamesnė už žodžius.
5. Atsakyti trumpomis paskatinančiomis pastabomis: „suprantu, ką turi galvoje“, „papasakok apie daugiau“, „tai įdomu“, „tikrai, taip ir yra“ ir pan.
6. Pasitikslinti, kas atrodo neaišku.
7. Nepertraukinėti.
8. Patvirtinti, kad supratote, perfrazuojant pašnekovo žodžius: „tu sakai, kad...?“

A. Petrulytė (2004) išskiria šiuos **konflikto sprendimo būdus** :

1. **Konstruktivūs** (kompromiso, bendradarbiavimo ir tarpininkavimo konfliktinėse situacijose) – šių konfliktų sprendimui būdingas siekimas išspręsti arba pašalinti konfliktą ;
2. **Destruktyvūs** (jėgos ar kovos naudojimo, vengimo, prisitaikymo ar nuolaidžiavimo) – šių konfliktų sprendimui būdingas konflikto „aštrinimas“ ir gilinimas.

Konstruktivūs konflikto sprendimo būdai (Petrulytė, 2004) :

1. **Kompromisas** - kai abi pusės nusileidžia, labiau ieškoma aukso vidurio nei konflikto sprendimo.
2. **Bendradarbiavimas** - sėkmingiausia konflikto sprendimo strategija, kai aktyviai dalyvaujant ieškoma abipusiai priimtino problemos sprendimo.
3. **Tarpininkavimas** (arba trečiojo asmens vaidmuo) **sprendžiant konfliktą** - asmuo, kuris nėra suinteresuotas kurios nors pusės pergale ar pralaimėjimu, tarpininkauja ir padeda išspręsti konfliktą.

Dažniausiai pastebimi (Petrulytė, 2004) šie **destruktyvaus konflikto** sprendimo būdai: 1) **konkurencija** - stengiamasi patenkinti tik savo interesus, kitai pusei primetamas nepalankus sprendimas, naudojama jėga (tiesiogiai ar netiesiogiai); 2) **prisitaikymas** prie kito (arba visiškai pavaldumas kitam) - priimama oponento pozicija, neginami savi interesai; 3) **vengimo** (pasitraukimo) taktika - konflikto dalyviai nesiima aktyvių veiksmų, tiesiog pabėga, išsisukinėja nuo problemos sprendimo.

V. Misevičius ir kt. (2006) išryškino 2 konfliktų rūšis, vyraujančias organizacijoje : **konstruktivūs ir destruktivūs konfliktai**. Pirmieji orientuoti į problemų sprendimą (tai skatina pokyčius, neleidžia komandai „apsnūsti“, dažnai tampa naujų idėjų šaltiniu ir gerina tolesnę komandos narių tarpusavio sąveiką). Antrieji nepageidautini, nes jie žaloja santykius ir kenkia bendro darbo procesui.

X. Kornelius ir kt. (2006b) nurodo, jog konfliktai gali būti pozityvūs arba negatyvūs, konstruktyvūs arba destruktivūs, tai priklauso nuo to, kaip mes juos išspręsimė. Konflikto sprendimas retai būna “susutingęs” – permainos galimos bet kuriuo laikotarpiu.

V. Mokšinas (2002) nurodo šiuos **konstruktyvus konflikto sprendimo būdus**:

1. **Pripažinimas.** Jūs pripažįstate kito žmogaus svarbumą. Leidžiate jam (jai) suprasti, kad nors nesutinkate su juo (ja), gerbiate jį (ją) kaip asmenybę. Pripažinimas gali būti išreikštas nebūtinai žodžiais.

2. **Skirtingų požiūrių paisymas.** Pripažįstate, kad yra skirtingų požiūrių ir kad priešingos nuomonės padeda patikslinti savo poziciją. Nesutikdami su kita šalimi, pripažįstate, kad yra keli problemos sprendimo būdai, ir rodote tikrą susidomėjimą kita pozicija. Toks požiūris reiškia, kad jūsų pozicija gali būti modifikuota arba netgi paneigta.

3. **Problemų sprendimas.** Tai aktyvus skirtingų požiūrių kombinacijų nagrinėjimas, siekiant surasti naujų, tobulesnių konflikto sprendimo būdų. Tai ne visuomet pavyksta, nes būna nesutaikomų prieštaravimų, tačiau tokia pozicija suteikia pasirinkimo galimybę.

V. Mokšinas (2002) nurodo šiuos **destruktyvus konflikto sprendimo būdus** :

1. **Pergalė – pralaimėjimas.** Kiekvienas konfliktas suteikia progą laimėti. Pergalė yra svarbiausias rezultatas, ir nesvarbu, kas buvo teisingas, o kas – ne. Argumentas gali būti tik pergalė arba pralaimėjimas. Jūs visada tikitės nugalėti.

2. **Vengimas.** Jūs stengiatės bet kuria kaina išvengti konflikto, atiduoti viską, kad tik jus paliktų ramybėje. Bijote iškelti klausimus, galinčius sukelti konfliktą, vengiate tų žmonių, kurie su jumis linkę nesutikti.

3. **Atstūmimas.** Jūs jaučiatės atstumtas ir įžeistas, jeigu su jumis kas nors nesutinka. Manote, kad žmonės, nesutinkantys su jūsų nuomone, puola jus asmeniškai. Galite atstumti tuos, kurie su jumis nesutinka, lygiai taip pat, kaip kai kurie žmonės atstumia jus patį.

Svarbiausios sąlygos konfliktui išspręsti (Petrulytė, 2004):

1. Konflikto esmės atskleidimas, t. y. pagrindinės konflikto priežasties išsiaiškinimas;
2. Atviras ir pagarbus abiejų konfliktuojančių pusių bendravimas, savo klaidų pripažinimas, emocijų kontrolė;
3. Konflikto lokalizavimas.

V. Barvydienė ir kt. (1996) nurodo šiuos galimus **konfliktų sprendimo būdus**:

1. **Tiesioginiai** – kuriuose paprastai dalyvauja nešališkas trečiasis asmuo. Jis gali užjausti, prisiimti atsakomybę už konflikto sprendimo kokybę. Tačiau rasti tokį neutralų asmenį gana sunku, kur kas daugiau tokių, kurie pasirengę palaikyti vieną ar kitą pusę.

2. **Netiesioginiai** :

- jausmų išliejimo principas;

- pozicijų pasikeitimo principas;
- agresijos apnuoginimo principas;
- oponento priverstinio klausymo principas;
- pajuokavimo principas.

T. Bitinaitis (2007) teigia, jog nėra jokio recepto konfliktams išspręsti. Su jais susiduriama kasdien darbe, gatvėje, namuose, todėl būtina atsiminti, kad :

- konfliktą gali išspręsti tik konfliktuojantys asmenys, t.y. niekas negali išspręsti kito žmogaus konflikto;
- kiekvienas konfliktas yra emocionalus, būna visko : įtūžio, pykčio, įniršio, liūdesio, nusivylimo ar emocionalaus įžeidimo;
- kiekvienas konfliktas turi atsiradimo istoriją. Juo ilgiau konfliktą sukėlę faktoriai bus nepastebėti, tuo sunkiau bus spręsti konfliktą;
- ne kiekvienas konfliktas yra išsprendžiamas;
- atvirai išreikšta agresija (fizinis antpuolis), ašaros gali sumažinti konflikto dalyvių emocinę įtampą;
- konfliktas rodo egzistuojančią problemą, kurią reikia spręsti.

D. Buivyte (2006) teigia, kad konfliktinės situacijos organizacijose – dažnas reiškinys. Priklausomai nuo to, kokį dėmesį jų sprendimui skiria organizacija, vieni konfliktai gali būti trumpalaikiai, o kiti peraugti į ilgalaikius konfliktus. Jei konfliktinės situacijos jose nėra sprendžiamos konstruktyviai ir objektyviai, nėra siekiama konfliktų pašalinimo ar sumažinimo, tokių situacijų kartojimasis ir trukmė sukelia tam tikras individą ir organizaciją, jos mikroklimatą, ir veiklos efektyvumą, neigiamai veikiančias destruktijas. Dažnai ilgalaikių ir besikartojančių konfliktų darbe poveikį patiriantys asmenys įvardina tai kaip vieno ar kelių asmenų „užsisėdimą“ kito darbuotojo atžvilgiu.

1. 6. Trečiojo asmens vaidmuo sprendžiant konfliktą

Konkrečiuose konfliktuose tarp žmonių arba žmonių grupių iš tiesų neįmanoma taip paprastai apsispręsti. Elgesio konfliktuose patyrimas ir įgūdžiai pasiekiami per žmonių apmąstymus, pratybas ir įvairių vaidmenų atlikimą konkrečioje situacijoje. Kartais, J. Lakytės (1996) nuomone, gali būti naudinga ar netgi reikalinga trečios pusės pagalba tam, kad išeitume iš uždaro veiksmų ir atoveiksmių rato, kuris paprastai veda prie konflikto eskalavimo. Kaip teigia

J. Almonaitienė ir kt. (2005), trečiasis asmuo nėra suinteresuotas kurios nors pusės pergale ar pralaimėjimu.

V. Stoškus (2006) nurodo, jog **tarpininkavimas** – tai neformalus, nekonkuruojantis procesas, per kurį žmonės gali tarpusavio konfliktus išspręsti be smurto ir bylinėjimosi. Abi arba visos pusės, padedant tarpininkui, turi progą surasti visus tenkinančią išeitį iš konflikto. Autorius akcentuoja, jog **tarpininkas** – bešališkas žmogus, kuris veda šį procesą. Jis – ne problemos temos ekspertas, bet išsiaiškinimo proceso ekspertas. Tarpininkai pagal profesijas dažniausiai būna socialiniai darbuotojai, psichoterapeutai, psichologai ir kartais advokatai.

M. Gliokler (2003) mano, kad plečiantis konfliktui, lieka vis mažiau galimybių jį lanksčiai spręsti. Procesas gali tapti nevaldomas, smarkiai įsiskarščiaus niekas nepaisys, ką sako jų vidinis Aš. Tačiau pašalinis, konflikte nedalyvavęs žmogus, dalykiškai apsvarstęs situaciją, išklauses kiekvieną konfliktuojančią pusę, gali visus nuteikti konstruktyviam darbui. Visi vėl gali nurimti, klausytis savojo Aš ir mąstyti. Nė vienas bendruomenės narys negali atlikti vadovo vaidmens, nes visi yra įtraukti į konfliktą, neįstengia blaiviai pasitelkti savojo Aš jėgų, nes sunku atrasti dalykišką santykį tarp individualios ir kolegialios atsakomybės.

R. Sturm ir kt. (2004) teigia, kad tarpininkavimas yra palyginti naujas konfliktų sprendimo būdas be teismų. Ir Vokietijoje, ir Jungtinėse Amerikos Valstijose šis požiūris plačiai vyrauja tokiose gyvenimo sferose, kaip įmonių veikla, mokyklos, politika, vedybos ir skyrybos, nusikaltėlių ir aukų santykiai, kaimynai, aplinkos apsaugos konfliktai ir pan. Esminė šio konfliktų sprendimo būdo sąlyga yra savanoriškas šalių dalyvavimas ir kooperavimasis. Tarpininkas besiginčijančioms pusėms jokio savo sprendimo nesūlo. Jo uždavinys – palaikyti derybas tinkamomis priemonėmis. Tarpininkavimas – tai veiksminga priemonė, padedanti priešininkams suprasti vieniems kitus ir susitarti.

E. Grižibauskienė (2002) nurodo, jog tarpininkavimas yra bendravimas tarp žmonių ir parama tiems žmonėms priimant galutinį sprendimą. Tarpininkavime svarbu būti nešališkiems tiek vieniems, tiek kitiems, padėti abiem šalims bendrauti, suprasti vienai kitą, rasti bendrus sąlyčio taškus ir galų gale padėti priimti abiem šalims tinkamą sprendimą. Tarpininkavimas – tai darbo metodas be jokios prievartos, kur netaikomos jokios priverstinės priemonės. Naudodamiesi tarpininkavimo paslauga žmonės stengiasi kartu rasti bendrą atsakymą į bendrą klausimą. Pasaulinė praktika rodo, kad 90 proc. tai pavyksta.

Kaip reikia elgtis, kokių psichologinių rekomendacijų laikytis, užėmus tarpininko poziciją? J. Almonaitienė ir kt. (2005) remdamasi H. Cornelius ir S. Faire (1991) pataria:

1. Niekada nesusigundyti duoti patarimus, ką konfliktuojančios pusės turėtų daryti; galima pateikti nebent alternatyvius pasiūlymus. Konfliktuojantys asmenys turi elgtis taip, kaip nori patys, net jei jų sprendimas atrodytų neprotingas.

2. Neįsitraukti į aptarinėjimus apie „siaubingą“ konfliktuojančiųjų padėtį, nepulti palaikyti vienos kurios nors pusės, nes greit įgysime naujų priešų. Paaiškinti jiems savo vaidmenį: trečiojo asmens paskirtis - ne vertinti, o tik atspindėti situaciją, kurios turinys priklauso nuo konfliktuojančiųjų.
3. Trečiojo asmens tikslas – skatinti abiejų pusių lankstumą, atkreipti jų dėmesį į vienas kito požiūrį. Reikėtų paprašyti priešininkų, kad savo požiūrį pateiktų ne kaip nepajudinamus faktus, o kaip savo nuomonę: „Mano požiūriu,...“; „Aš manau,...“ ir pan.
4. Negatyvius konfliktuojančiųjų teiginius paversti pozityviais; reaguoti į kategoriškus tvirtinimus „niekada“, „nei vienas“ ir pan. Jei kuris nors iš konfliktuojančiųjų pradeda aiškinti, ko jis nenori, pertraukti jį ir paklausti, o ko jis norėtų.
5. Reikia kontroliuoti konfliktuojančiųjų emocijas: jas reikšti galima, bet pulti - neleistina. Būtina verbalizuoti emocijas („Aš matau, kad tai tave labai supykde (nuvylė, įžeidė, nuliūdino...), garantuoti vienodas dalyvavimo sąlygas abiem pusėms.
6. Būti empatiškiems. Atskleisti konfliktuojančiųjų nesugebėjimą įsijausti į kito padėtį.
7. Naudinga kartkartėmis paprašyti priešininkus pakartoti tai, ką jie ką tik girdėjo: esant emocinei įtampai dažnai negirdima, ką sako priešininkas.
8. Nuolat akcentuoti, kad dėl kai ko jau pasiektas susitarimas. Orientuoti priešininkus į veiksmą: „Ką jūs galvojate *daryti* toliau?“ Pripažinti ir priimti kaip faktą abiejų pusių vertybių, stilių, požiūrių skirtingumus.
9. Būnant trečiuoju asmeniu konfliktinėje situacijoje, nereikia vaidinti „gelbėtojų“. Reikia rasti aukso vidurį tarp abejingumo ir perdėto išitraukimo į kitų problemas.

1. 7. Tarpasmeninių konfliktų profilaktika

J. Almonaitienė ir kt. (2005) nurodė įvairius konfliktų sprendimo būdus. Natūraliai kyla klausimas, o kaip reiktų elgtis, siekiant konfliktų išvengti? Ką reikia daryti, kad probleminė situacija būtų sprendžiama konstruktyviai? Autorė atsako taip: yra du svarbiausi dalykai – pakeisti savo požiūrį į situaciją ir elgesį joje (tai nelengva!) bei paveikti oponento elgesį (o tai padaryti dar sunkiau).

Pirmiausia autorė aptaria *savęs koregavimo galimybes prieškonfliktinėje situacijoje*. Prieškonfliktinė situacija dažniausiai neatsiranda staiga, o subręsta laipsniškai, žvarbiausia yra laiku pastebėti, jog emocinė įtampa pasidarė per aukšta (pakinta mimika, gestikuliacija, veidas parausta, kinta kalbos tempas ir tembras). Tokiu atveju rekomenduojama nedelsiant „grįžti“ į normalią tarpusavio sąveiką:

- 1) pajuokauti, pakeisti pokalbio temą;

2) nusileisti, jei tai mums nėra svarbu;

3) pasakyti, kad nesame dar gerai išstudijavę šios problemos ir norėtumėt prie jos sprendimo grįžti kitą dieną (kai nurims emocijos).

Reikėtų neužmiršti ir to, kad ne visada būtent *tikra nesantarvė* sukelia konfliktą tarp žmonių: neretai mes tiesiog nesugebame suprasti oponento motyvų, skirtingai nei jis žiūrime į problemą. Jeigu mūsų oponentas yra iš tikro neteisus, dažnai nėra būtina jam tai įrodinėti. Jeigu vis tik apie tai partneriui pasakyti reikia, nedarykime to viešai, prie liudininkų, nestumkime oponento „į kampa“, neverskime jo visų akivaizdoje atgailauti. J. Almonaitienė ir kt. (2005) siūlo neužmiršti, jog konfliktiškumo lygį veikia ir mūsų psichikos būseną, kuri dienos bėgyje kinta: nuovargis, fiziologinė organizmo būseną, netgi bjaurus oras gali išprovokuoti mūsų irzlumą. Todėl tikslinga mokėti įvertinti savo būseną ir laiku save sustabdyti. Autorė siūlo dar keletą patarimų: neigiamos emocijos, atsirandančios situacijai kintant ne pagal mūsų numatytą „scenarijų“, provokuoja konfliktą. Todėl patartina būti numačius ne tik geriausią, bet ir blogiausią situacijos plėtotės variantą. Be to, iš aplinkinių per daug nereikėtų tikėtis, reikia mokėti daryti gera, nelaukiant už tai apdovanojimo. Kaip pataria garsusis D. Karnegis (Carnegie), nuoširdus (o ne suvaizdintas) domėjimasis žmogaus problema ir šypsena taip pat gali užkirsti kelią konfliktui. Šypsodamiesi mes turėtume padrašinti bendravimo partnerį, nes šypsena sukelia atsakomąją simpatiją mūsų atžvilgiu. Reikėtų neužmiršti ir sveiko humoro jausmo. Tinkamas pajuokavimas tinkamu laiku - puikus konflikto priešnuodis.

J. Almonaitienė ir kt. (2005) nurodo, kaip paveikti oponento elgesį, norint išsaugoti konstruktyvią situacijos eigą:

1. Niekada nereikalauti iš aplinkinių neįmanomo: to, ko jie nesugeba, ko jie negalės suspėti atlikti, ko jie visiškai nenori daryti. Tokie reikalavimai neišvengiamai išprovokuos konfliktą.

2. Taip pat neturėti iliuzijų, kad žmogų galima radikaliai ir greitai perauklėti pagal mūsų norą. Auklėjimas, o tuo labiau perauklėjimas - ilgas procesas. Svarbu pasiekti, kad pats žmogus norėtų pasikeisti, kad jis suprastų, jog pasikeitimas labiausiai reikalingas jam pačiam, o ne kitiems.

3. Nepatartina pradėti spręsti sudėtingas problemas, jei mūsų bendravimo partneris yra sudirgęs, pavargęs, agresyviai nusiteikęs ar pan. Jau minėjome, jog kai mus kamuoja panaši būklė, taip pat rekomenduotina atidėti problemos sprendimą. Jeigu reikia išspręsti keletą komplikuočių problemų, pradėkite nuo paprasčiausios, vis pereidami prie sudėtingesnių.

4. Daug informacijos apie nepalankią situacijos eigą gali suteikti mūsų bendravimo partnerio nežodinis elgesys - jo mimika, gestai, kūno judesiai, balso ypatumai ir kt. Tai įvertinę, greičiau pajusime konflikto grėsmę. Dažna mūsų daroma klaida - ne tik oponento pozicijos kritikavimas, bet ir jo asmenybės puolimas. Norėdami apginti savo interesus, reikėtų parodyti

oponentui, jog suprantame ir jo poziciją (turbūt ir pats taip elgtumėtės, jei būtumėt jo vietoje).

1. 8. Konfliktas pedagoginiu požiūriu

Konflikto, kaip sudėtinio intrapsichinio ir intrapsichinio reiškinių, samprata vartojama ir pedagogikoje, teigia G. Čiuladienė (2005). Pedagoginių terminų žodyne *konfliktas* apibrėžiamas taip: 1) *emocinė-kognityvi* prieštaravimų būseną; 2) “laikiniai neišsprendžiami prieštaravimai tarp asmenų ar grupės žmonių” (Čiuladienė (2005) rėmėsi Jovaiša, 1993, p. 101). Tad integraliu požiūriu konfliktas - susidūrimas, pasireiškiantis: 1) kognityvaus disonanso būseną, 2) emocinio diskomforto būseną ir 3) elgesiu. Tačiau konflikto samprata edukologijoje pasižymi ir savitais bruožais, palyginti su aptartomis psichologų teikiamomis konfliktų sampratomis. Čia į konfliktą žiūrima ir kaip į mokytojo netinkamo bendravimo formą, ir kaip į mokinio elgesio charakteristiką, ir kaip į mokytojo kompetencijos rodiklį. Be šių, minėtinos ir vertinamosios pedagoginio konflikto sampratos: viena vertus, jis teigiamas reiškinys, suvokiamas kaip priemonė mokyti, kita vertus, jis - neigiamas reiškinys, suprantamas kaip ugdymo (-si) kliūtis, kaip vengtiną ugdymo proceso reiškinys.

Pažymėtina, kad Lietuvos pedagogai (tiek ankstesni - M. Pečkauskaitė, G. Petkevičaitė-Bitė, S. Kymantaitė-Čiurlionienė, Vydūnas, St. Yla, J. Vabalas-Gudaitis, A. Maceina, A. Šerkšnas ir kt.), tiek šiuolaikiniai - V. Černius, L. Jovaiša, E. Martišauskienė, M. Barkauskaitė, R. Ališauskienė, A. Sprindžiūnas, pasisako prieš konfliktus mokykloje. Tad pedagoginėje literatūroje dėmesio centre yra darnus bendravimas, o apie konfliktus kalbama tik netiesiogiai – pažymint ne sėkmingo pedagoginio bendravimo prielaidas, padarinius. Žymius XIX-XX amžius pedagogus vienija mintis, kad teigiamus pedagoginius santykius lemia aukšta bendravimo su auklėtiniais kultūra, grindžiama auklėtinių pažinimu, pagarba, tolerancija, pagalba, užuojauta ir reiklumu, smerkiamas autoritarinis pedagoginio bendravimo stilius. Šiurkštumas, aprėkimas, gąsdinimas, kerštas - sudiržina žmogaus širdį, daro ją abejingą aplinkiniam pasauliui ir pačiam sau (Čiuladienė (2005) rėmėsi Giedraitienė, 1996).

Atsižvelgiant į tai, kad pedagoginis bendravimas apibūdinamas kaip pedagogo ir mokinio komunikacinė sąveika, kurios turinį sudaro keitimasis informacija, auklėjamasis poveikis auklėtiniui ir tarpusavio santykių organizavimas (Čiuladienė (2005) rėmėsi Bitinu, 2004), ir į tai, kad už jo sėkmę (auklėjamąjį poveikį) yra atsakingas mokytojas, konflikto kaip nesėkmingo bendravimo atsiradimas siejamas visų pirma su mokytojų žemais komunikaciniais, percepciniais, interakciniais mokėjimais - „kliūtimis” (2 lentelė).

2 lentelė

Darnaus pedagoginio bendravimo kliūtys

Komunikacijos kliūtys	Santykių kliūtys	Suvokimo kliūtys
Neišraiškinga kalba; greitakalbė kalba; netinkamas kalbos stilius; svarstymų ir įrodymų sudėtingumas; nelogiškumas ir pan.	Nepasitikėjimas mokiniu; antipatija; mokinio teisimas; siekis primesti savo vertybes (kritikavimas, užgauliojimas, kategoriška nuomonės raiška); sprendimo už jį priėmimas (įsakinėjimas, grasinimas, moralizavimas, patarinėjimas) ir pan.	Nekreipimas dėmesio į mokinio jausmus ir savijautą; Nenoras nieko žinoti apie jo baimes, nerimą, rūpesčius ir pan.

Šaltinis : G. Čiuladienė (2005).

Pedagoginė praktika ir mokytojų veiklos tyrimai rodo, kad mokytojas, neapgalvotų veiksmu įžeidęs mokinio savigarbą, nesugeba savo klaidos atitaisyti – atsiprašyti mokinio. G. Čiuladienė (2005), remdamasi B. Bitinu (2004) pažymi, kad dar nemažai mokytojų į mokinių ir mokytojų tarpusavio santykius žiūri iš vadovavimo ir pavaldumo pozicijų ir neskiria dėmesio šių santykių humanistiniam pobūdžiui. Kita vertus, juk tokia pozicija nesvetima mokyklai - klasikine ugdymo paradigma grindžiamoje mokykloje prievarta laikoma mokymo pažangos sąlyga.

M. M. Rybakova (2003) teigia, jog sąveiką su mokiniais pedagogas organizuoja per pedagoginių situacijų sprendimą. Pedagoginė situacija – tai yra aiški (reali) situacija (aplinkybės) mokymosi grupėje ir sudėtingoje tarpusavio santykių sistemoje tarp besimokančiųjų. Pedagoginėse situacijose mokytojui iškyla mokinio veiklos valdymo užduotis. Mokytojas turi mokėti suprasti, kaip mokinys priima ir supranta susidariusią situaciją ir kodėl jis taip elgiasi. Pedagoginėje situacijoje mokytojas kontaktuoja su mokiniu dėl konkretaus mokinio poelgio ar veiksmo. Autorė akcentuoja, jog pedagoginės situacijos gali būti paprastos ir sudėtingos. Paprastas situacijas mokytojas išsprendžia be mokinių pasipriešinimo mokykloje, pvz.: *sustabdo muštynes, pertraukia ginčą tarp mokinių, prašo pagalbos ruošiantis pamokai, įsiterpia į pokalbį tarp mokinių norėdamas padėti priimti sumaniausią ar protingiausią sprendimą*. Sudėtingose situacijose didelę reikšmę turi mokytojo ir mokinio emocinė būseną, susidariusių tarpusavio santykių situacijos pobūdis, dalyvaujančių mokinių įtaka. Šiame lygyje sprendimo rezultatas visada turi nenuspėjamą pasisekimo laipsnį, nes sunku prognozuoti mokinio poelgius – tai priklauso nuo daugelio faktorių, kurių apskaičiuoti pedagogui praktiškai neįmanoma.

S. Ignatavičius ir kt. (1996) teigia, jog mokyklos bendruomenėje, paprastai, yra išskiriami 4 subjektai: moksleiviai, mokytojai, tėvai ir administracija. Autoriai, remdamiesi E. Dereškevičiūte (žmogaus studijų centras) išskyrė 5 žmonių grupes, tarp kurių dažniausiai kyla konfliktai mokyklose:

1. **mokiniai - mokiniai** (konkurencija, lyderiavimas klasėje ir mokykloje, "pataikavimas" mokytojams, nesąžiningumas tarpasmeniniuose santykiuose);

2. **mokiniai - mokytojai** (nuomonių nesutapimas dėl vertinimo, vertinimo kriterijų, per dideli, neaiškūs, besikeičiantys mokytojų reikalavimai, nesutarimai dėl skirtingų vertybių, drausmės palaikymo, mokinių savarankiškumo, mokytojų kontrolės);

3. **mokytojai - mokytojai** (nevienodai paskirstytas darbo krūvis, apkalbos, nevienodas darbo funkcijų supratimas, atsakomybės prisiėmimas arba neprisiėmimas);

4. **administracija - ūkinis personalas** (iš administracijos pusės - per dideli reikalavimai; iš ūkinio personalo pusės - nekokybiškai, nelaiku atliekami darbai, nuolatinės kontrolės būtinumas, medžiagų švaistymas);

5. **mokytojai - tėvai** (tėvai: neteisingai vertinami vaikai, informacijos apie mokinius trūkumas; mokytojai: per maža tėvų atsakomybė, per dideli reikalavimai mokytojams, iš abiejų pusių - bendradarbiavimo trūkumas).

Dažniausiai konfliktai mokyklose kyla tarp pačių mokinių. Jų tarpusavio nesutarimai atsiranda dėl konkurencijos, lyderiavimo, nesąžiningumo tarpasmeniniuose santykiuose, neobjektyvaus mokytojų vertinimo ir kitų priežasčių.

Konfliktai tarp mokinių ir mokytojų, kaip pažymi S. Ignatavičius ir kt. (1996), mokytojų požiūriu, kyla dėl to, jog mokiniai nesilaiko drausmės reikalavimų, yra asocialūs, apsilėidę, tingi mokytis, nesąžiningi, vaikų galimybes tėvai vertina priešingai nei mokytojai, vaikai nori išsiskirti iš bendraamžių, mokytojai nepajėgūs valdyti gausių klasių. Mokinių požiūriu, konfliktai su mokytojais kyla dėl to, jog mokytojai nepakankamai vertina mokinių individualumą, netaktiškai elgiasi, užduoda labai daug namų darbų ir neobjektyviai vertina žinias.

Kaip toliau nurodo tas pats pedagogas, konfliktai mokytojų kolektyve, taip pat ir tarp administracijos bei ūkinio personalo dažniausiai kyla tuomet, kai mokytojai netaktiškai elgiasi vienas kito atžvilgiu, nepatogiai sudarytas pamokų tvarkaraštis, įgyvendinamos naujovės, nepatinka administracijos darbo stilius, netolygiai paskirstytas pedagoginis krūvis ir kt. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, jog mokytojų kolektyve konfliktai dažnai kyla dėl to, jog atėję jauni specialistai stengiasi pakeisti nusistovėjusias bendravimo bei bendradarbiavimo taisykles.

Taip pat mokyklose kylantys konfliktai, dažniausiai vienaip ar kitaip yra susiję su jos valdymo stiliumi, nes valdymas – tai veikla, kurios tikslas yra spręsti konfliktus, kad organizacijos nariai galėtų efektyviai veikti ir siekti numatytų tikslų. Pagal tai, kaip mokyklose sprendžiamos konfliktinės situacijos, galima išskirti du stereotipinius vadovavimo stilius: autokratinį ir demokratinį. Pirmuoju atveju sprendimus priima tik mokyklos vadovas, o likusieji mokyklos bendruomenės nariai atlieka tik vykdytojų vaidmenis. Tuo tarpu demokratinis

vadovavimo stilius užtikrina mokyklos bendruomenės narių aktyvų dalyvavimą priimant sprendimus ir įgalina efektyviai vystyti veiklą, siekiant užsibrėžtų tikslų.

Paskutinoji šioje darbo grupėje aptarta opozicija yra mokytojai - tėvai. Konfliktai tarp mokytojų ir tėvų dažniausiai kyla dėl vaikų. Sprendžiant šiuos konfliktus, paprastai neapseinama be administracijos tarpininkavimo. Tėvai mano, jog mokytojai neobjektyviai vertina (priekabiauja, mažina pažymius) jų vaiko galimybes, kartais mokytojas apkaltinamas net nekompetentingumu. Tuo tarpu mokytojai kaltina tėvus tuo, jog jie šalinasi atsakomybės už savo vaikų auklėjimą.

S. Ignatavičius ir kt. (1996) akcentavo mokymo metodo reikšmę prevenciuojant konfliktus bei ugdant mokinių bendradarbiavimo kultūrą. Autoriai pažymi, jog taikant darbo mažose grupėse mokymo metodiką:

1. Mokinys įsisąmonina, jog jo sėkmingas darbas priklauso nuo kitų grupės narių sėkmės;
2. Bendradarbiavimas padeda sąmoningiau išmokti naujai pateiktą mokymosi medžiagą;
3. Suaktyvėja bendravimas - bendradarbiavimas tarp atskirų grupės narių;
4. Gerėjantis savęs vertinimas skatina tolesnį produktyvų bendradarbiavimą;
4. Mokymosi bendradarbiaujant eigoje galima išugdyti teigiamus grupės narių tarpusavio santykius.

Bendradarbiavimo kultūros ugdymas padeda spręsti vieną opiausių dabartinės mokyklos problemų – silpną mokymosi motyvaciją, teigia S. Ignatavičius ir kt. (1996). Autoriai konstatuoja, jog konfliktai mokyklose, kaip ir kitose visuomeninio gyvenimo srityse, yra neišvengiami. Todėl labai svarbus vaidmuo tenka konfliktų sprendimo ir bendradarbiavimo kultūros ugdymui.

2. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ PROFESINĖJE MOKYKLOJE ANALIZĖ

2. 1. Tyrimo metodika

Konfliktinių situacijų tyrimo eigoje bandžiau atskleisti jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktų raišką ir jų sprendimą. Tyrimo metu stebėtos konfliktinės situacijos. Konfliktinių situacijų stebėjimo vieta – profesinė mokykla bei šios mokyklos bendrabutis. Konfliktinių situacijų stebėjimo trukmė – 2 metai (išskyrus vasaros ir žiemos atostogas). Stebint fiksuota – konfliktinės situacijos, jų dinamika, konfliktų sprendimas.

Tyrimo objektas – jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktai su bendraamžiais ir pedagogais; jų sprendimas.

Tyrimo tikslas – atskleisti jaunuolių, besimokančių profesinėje mokykloje, konfliktų raišką ir jų sprendimą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Remiantis mokslinės literatūros studijavimu, išsiaiškinti konflikto sampratą, galimus sprendimo būdus.
2. Nustatyti jaunuolių vyraujančius konfliktus, išsiaiškinant konfliktų rūšis, tipus, priežastis, pasekmes, veiksmus sprinančius konfliktą, sprendimo strategijas.

Tyrimo metodai – pedagoginės psichologinės bei vadybinės mokslinės literatūros analizė, jos vertinimas, lyginimas; konfliktinių situacijų stebėjimas, klasifikavimas, analizė.

2. 2. Konfliktinių situacijų ypatumai profesinėje mokykloje

Visus stebėtus konfliktus suskirsčiau pagal jų lygius:

- Pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai);
- Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai).

Toliau visus konfliktus sugrupavau ir analizavau pagal skirtingų autorių išskirtus konfliktų kriterijus.

Tyrimo metu užfiksavau 35 konfliktines situacijas – 25 situacijos tarp mokinių ir pedagogų, 10 situacijų – tarp mokinių. Pati buvau 10-ties konfliktinių situacijų dalyve. Kitus konfliktus išgirdau iš kolegų, bendradarbių.

Aiškinantis konfliktus pagal trukmę, nustatyta, kad trumpiausiai konfliktas truko (buvo išspręstas) apie 1 parą, ilgiausias konfliktas truko 11 mėnesių. Vėliau visus stebėtus konfliktus suskirsčiau pagal jų sprendimo trukmę: trumpalaikiu konfliktu apibrėžiau (laikiau) tą situaciją,

kuri buvo išsprendžiama savaitės laikotarpyje; užsitęsusi konfliktu laikiau tą situaciją, kuri po savaitės ar mėnesio pasikartodavo; ilgalaičiu konfliktu laikiau tą situaciją, kuri truko nuo vieno mėnesio iki kelių mėnesių (tol, kol būdavo išspręstas konfliktas).

Vėliau visus konfliktus sugrupavau pagal emocinę įtampą, nes konflikto metu visuomet jaučiama emocijų raiška. Emocijos labai dinamiškos, todėl jos gali sukelti aukštą, vidutinę ar žemą įtampą. Aukštos įtamos emocijos konfliktinių situacijų dalyviams sukėlė stiprius emocinius išgyvenimus, kaip stresas, baimė. Vidutinės įtamos emocijos konfliktinių situacijų dalyviams sukėlė nelabai stiprius emocinius išgyvenimus. Žemos įtamos emocijų šiame darbe nenustačiau, nes jos pasitaiko kiekviename žingsnyje.

Pedagogas (ai) ⇔ mokinys (iai) konfliktiniame lygyje ištirtose konfliktinėse situacijose, nustačiau tokias tendencijas.

Remiantis S. P. Robbins (2003) nustačiau šias **konfliktų rūšis** – santykių, procesų. Santykiams priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktas turi ryšį su žmonių santykiais. Procesui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktas yra susijęs su tuo, kaip atliekamas darbas. Pvz.: *auklėtoja vakare leido merginoms švęsti savo kambaryje gimtadienį. Kol auklėtoja buvo darbe – merginos netriukšmavo, o kai auklėtoja išėjo namo, merginos pradėjo garsiai švęsti ir neklausė budėtojos - kilo konfliktas ne tik su merginomis, bet ir su auklėtoja; 3 grupės mokinių surinko parašus ir parašė skundą dėl netinkamo pedagogės elgesio su mokiniais.* Duomenys apie konfliktų rūšis pateikti 3 lentelėje.

3 lentelė

Konfliktų rūšis

Konfliktų rūšis	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Santykių	21	Mišri
Proceso	4	Moteriška

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė santykių konfliktų. Pvz.: *nakties metu triukšmaujantys 2 ar 3 vaikinai neklausė budėtojos; vaikinai nakties metu neina miegoti, jis budėtojai aiškina, jog šią naktį jis nemiegos ir neleis kitiems miegoti; nakties metu 2 budėtojos tramdo kelis neblaivius vaikus ar merginas.* Nustatyt tik keli proceso konfliktų atvejai. Pvz.: *auklėtoja vakare leido merginoms švęsti savo kambaryje gimtadienį. Kol auklėtoja buvo darbe – merginos netriukšmavo, o kai auklėtoja išėjo namo, merginos pradėjo garsiai švęsti ir neklausė budėtojos -*

kilo konfliktas ne tik su merginomis, bet ir su auklėtoja; 3 grupės mokinių surinko parašus ir parašė skundą dėl netinkamo pedagogės elgesio su mokiniais.

Pagal bendravimo ir sąveikos sritį mokytojų ir mokinių, mokinių tarpusavio santykius galima pavadinti pedagoginiais santykiais, nes pedagoginiame procese mokytojai planuoja ir kuria pedagoginę sąveiką. J. Vabalas – Gudaitis pedagoginius santykius traktavo kaip “dinaminę žmonių bendravimo sistemą”, kurioje sąveika abipusė ir, be kita ko, kintanti (dėl socialinių veiksnių kaitos) (Barkauskaitė, 2001).

R. Adamonienė (2001), remdamasi J. Vabalu-Gudaičiu (1983), akcentuoja, jog pedagoginiai santykiai – tai sąveika kaip abipusis vienas kitą sąlygojančių objektų veikimas, derinant tarpusavio veiksmus. Keli objektai veikia vienas kitą dvejopai: gali būti informacinis arba praktinis veikimas. Pirmu atveju tarpusavyje sąveikaujantys objektai vienas kitam siunčia žodinius, vaizdinius arba kitokio pobūdžio įvairiomis jauslėmis fiksuojamus signalus. Praktinės sąveikos metu objektai savo veiklą nukreipia vienas į kitą, derindami tarpusavio veiksmus. Pvz.: vaikams žaidžiant turėsime žaidimo sąveiką, darbuotojams tarpusavyje derinant veiksmus - darbinę. Pedagoginė sąveika vyksta bendraujant pedagogui ir mokiniui. Ši sąveika atlieka ugdomąjį vaidmenį ir yra lemiamą ugdymo tikslų ir turinio. Pagrindinė sąveikos forma yra pedagogų ir mokinių tarpusavio bendravimas ir bendradarbiavimas, pagrįstas bendra veikla. Bendraujant ir bendradarbiaujant ugdytiniam ir ugdytojui kuriamos socialinės kultūrinės vertybės bei formuojamos individo vertybinės orientacijos.

Atlikusi tyrimą nustaciau (pastebėjau, užfiksavau), jog jaunuoliai kelia konfliktus apsvaigę nuo alkoholinių gėrimų. A. Vaičiulienė (2004), remdamasi A. Dembinsko ir kt. (1989) atliktu tyrimu dėl paauglių priklausomybės alkoholiui, teigia, jog paauglių priklausomybė alkoholiui vystosi 14 – 18 metų amžiaus tarpsniu. Apsvaigę nuo alkoholio paaugliai, kitaip nei suaugusieji, tampa įkyrūs, įžūlūs, grubūs, linkę beprasmiškai rizikuoti. A. Vaičiulienė (2004) remdamasi Hibell ir kt. (2000) atliktais tyrimais apie paauglių narkotinių medžiagų vartojimą nurodo, jog lietuvių paaugliai, palyginus su kitų Europos šalių bendraamžiais, beveik tris kartus dažniau geria alų nei stiprius alkoholinius gėrimus. A. Vaičiulienė (2004) akcentuoja, kad kartais paaugliai svaiginasi alkoholiu, nes trokšta būti panašūs į suaugusiuosius, taip pat iš smalsumo ar nuobodulio. Neretai paauglys supranta, kad nevertėtų svaiginti alkoholiu, suvokia galimas liūdnas tokio elgesio pasekmes, tačiau neranda savyje drąsos draugams pasakyti “ne” ir likti nepriklausomam nuo bendraamžių nuomonės. Bendraamžių grupė daro paaugliui labai didelę įtaką. Jam yra svarbu įsitvirtinti grupėje – dažniausiai tai daroma bet kokia kaina.

Apibendrinant pedagogas (ai) ⇔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog vyravusi konfliktų rūšis buvo santykių.

Mokinys (iai) ⇔ mokinys (iai) konfliktniame lygyje ištirtose konfliktnėse situacijose, nustačiau tokias tendencijas.

Remiantis S. P. Robbins (2003) tyrime dažniausiai vyravusi **konfliktų rūšis** – santykių. Santykiams priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktas turi ryšį su žmonių santykiais. Duomenys apie konfliktų rūšis pateikti 4 lentelėje.

4 lentelė

Konfliktų rūšis

Konfliktų rūšis	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktnėje situacijoje
Santykių	10	Mišri

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktnėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė santykių konfliktai. Pvz.: *kambario draugės susipyksta tarpusavyje dėl skirtingų pažiūrų į pomėgius, dėl charakterio skirtumų; vaikinai susipyksta tarpusavyje dėl laiku negrąžintos skolos; mergina apkaltina kitą merginą vagyste.*

M. Barkauskaitė (2001) mano, jog, sistemingai stebint jaunuolių elgesį, tinkamai pedagogiškai – psichologiškai ir teisiškai reaguojant į menkiausius elgesio normų pažeidimus, galima sustabdyti negatyvią asmenybės raidą dar pradinėje jos stadijoje.

Apibendrinant mokinys (iai) ⇔ mokinys (iai) konfliktnį lygį, galime teigti, jog vyravusi konfliktų rūšis buvo santykių.

Toliau konfliktai apibrėžti pagal konfliktų tipus.

Pedagogas (ai) ⇔ mokinys (iai)

Remiantis A. Jacikevičiumi (1995), nustačiau šiuos **konfliktų tipus** – asmenybės ir grupės, tarpasmeniniai, tarpgrupiniai. Asmenybei ir grupei priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktas vyko tarp vieno asmens ir grupės. Pvz.: *po 22 val. 2 vaikinai pasikvietė į savo kambarį keletą draugų ir iki paryčių žaidė kompiuteriu, į budėtojos raginimus baigti žaidimus ir eiti miegoti, vaikinai nereagavo. Tarpasmeniniams* konfliktams priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konfliktas vyko tarp dviejų asmenų. Pvz.: *po 22 val. vaikinai ar mergina ilgai ir garsiai klausosi muzikos, į budėtojos raginimus liautis triukšmavus mokiniai nereaguoja, tuomet budėtoja atima iš mokinio magnetolą (vėliau atiduoda) arba laikinai išjungia elektrą. Tarpgrupiniams* konfliktams priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konfliktas vyko tarp dviejų grupių. Pvz.: *nakties metu 2 budėtojos tramdo kelis neblaivius vaikus ar merginas.* Duomenys apie konfliktų tipus pateikti 5 lentelėje.

Konfliktų tipai

Konfliktų tipai	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Asmenybės ir grupės	21	Mišri
Tarpasmeniniai	2	Mišri
Tarpgrupiniai	2	Mišri

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė asmenybės ir grupės konfliktų tipai. Pvz.: *nakties metu triukšmaujantys 2 ar 3 vaikinai neklauso budėtojos*. Nustatyta ir tarpasmeninių (pvz.: *nakties metu vaikinai nori išeiti iš bendrabučio į miestą, o budėtoja jo neišleidžia*) bei tarpgrupinių (pvz.: *nakties metu 2 budėtojos tramdo kelis neblaivius vaikus ar merginas*) konfliktų tipų.

D. Gailienė (2002) teigia, jog asmenybės ir grupės konfliktai kyla tada, kai susiduria asmeniniai ir grupiniai motyvai. Taip atsitinka dėl to, kad išsiskiria individo ir grupės požiūriai. Tokie konfliktai kyla, kai žmogus nepaiso grupės normų. Tarpasmeniniai konfliktai – tai susidūrimas žmonių, kurie siekia skirtingų tikslų, laikosi skirtingų požiūrių, vertybių ir normų. Tarpgrupiniuose konfliktuose susiduria grupių interesai, vertybės ir tikslai.

Apibendrinant pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog dominavo asmenybės ir grupės konfliktų tipas.

Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai)

Remiantis A. Jacikevičiumi (1995), nustačiau šiuos **konfliktų tipus** – tarpasmeniniai, tarpgrupiniai, asmenybės ir grupės. Tarpasmeniniams konfliktams priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konfliktas vyko tarp dviejų asmenų. Pvz.: *2 merginos nesutaria tarpusavyje dėl kambario tvarkymo, dėl charakterio nesutapimų; 2 vaikinai susipyksta tarpusavyje dėl laiku negražintos skolos*. Tarpgrupiniams konfliktams priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konfliktas vyko tarp dviejų grupių. Pvz.: *grupė vaikinių po 23 val. vaikšto po kitų mokinių kambarius ir neleidžia jiems eiti ilsėtis*. Asmenybės ir grupės konfliktams priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktas vyko tarp vieno asmens ir grupės. Pvz.: *vaikinas konfliktavo su 2 merginomis*. Duomenys apie konfliktų tipus pateikti 6 lentelėje.

Konfliktų tipai

Konfliktų tipai	Situacijų skaičius	Mokinių lytis,
-----------------	--------------------	----------------

		vyravusi konflikcinėje situacijoje
Tarpasmeniniai	7	Mišri
Tarpgrupiniai	2	Vyriška
Asmenybės ir grupės	1	Mišrus

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konflikcinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė tarpasmeniniai konfliktai. Pvz.: *2 merginos nesutaria tarpusavyje dėl kambario tvarkymo*. Nustatyta ir tarpgrupinių konflikto tipų. Pvz.: *grupė vaikinių po 23 val. vaikšto po kitų mokinių kambarius ir neleidžia jiems eiti ilsėtis*. Mažiausiai rasta asmenybės ir grupės konflikto tipų. Pvz.: *vaikinas konfliktavo su 2 merginomis*.

A. Palujanskienė ir J. V. Uzdila (2004) nurodo, jog vidiniai asmenybės konfliktai dažnai pereina į išorę ir tampa tarpasmeninių konfliktų priežastimi, ypač tada, kai į susidariusią nepalankią situaciją nesugebama pažvelgti lanksčiai. Jaunuoliams bendraujant tarpusavyje labai svarbus teisingumo ar neteisingumo motyvas. Jei teisingumas pažeistas – susidaro konflikcinė situacija. Taip pat jaunuoliai nori patraukti kitų dėmesį į save, trokšta būti viršesni ir pastebėti.

M. Barkauskaitė (2001) teigia, kad poreikis bendrauti su bendraamžiais paaugliui tampa tikslu, nes taip jis gali atskleisti savo individualybę, įtvirtinti savarankiškumą, pasiekti pripažinimą, ką sunku pasiekti suaugusiųjų tarpe.

Apibendrinant mokiny (iai) ⇔ mokiny (iai) konflikcinį lygį, galime teigti, jog dominavo tarpasmeninis konfliktų tipas.

Toliau konfliktuose apibrėžtos konflikto ištakos.

Pedagogas (ai) ⇔ mokiny (iai)

Remiantis J. Edelman (1997), išsiaiškinau šias **konflikto ištakas** - slapti kėsėjai, nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas, nesąžiningumas, nuostatos. Slaptiems kėsėjams priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyvių viena pusė turi slaptų ketinimų ar motyvų. Pvz.: *vaikinai ar merginos, kurie triukšmauja nakties metu savo kambaryje, budėtojai paprašius, įsileidžia ją apžiūrėti kambario (ji nori įsitikinti, ar mokiniai nevartoja alkoholinių gėrimų), bet prieš tai jie paslepia alkoholinius gėrimus ir teigia, jog nieko blogo jie nedaro - po kurio laiko triukšmas vėl pasikartoja*; Nesusipratimams ir santykių neišsiaiškinimui priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konflikto dalyvių viena pusė visai kitaip, nei buvo tikėtasi, supranta kitą konflikto dalyvių elgesį. Pvz.: *vaikinai ar merginos, kurie triukšmauja nakties metu savo kambaryje, neįsileidžia budėtojos į kambarį, kai ji paprašo atidaryti duris*. Nesąžiningumui

priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai viena konflikto dalyvių pusė kitai konflikto dalyvių pusei nesako tiesos. Pvz.: *vaikinai po 23 val. nori užlipti į kitus bendrabučio aukštus pas merginas – budėtojoms meluoja, prisigalvoja įvairiausių priežasčių ir pažada greitai grįžti; vėlai į bendrabutį grįžę mokiniai nesako savo tikrųjų pavardžių budėtojoms.* Nuostatoms priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai vieni konflikto dalyviai yra nusiteikę kam nors pakenkti, taip pat jie nesistengia suprasti kitus konflikto dalyvius. Pvz.: *vaikinas nakties metu neina miegoti, jis budėtojai aiškina, jog šią naktį jis nemiegos ir neleis kitiems miegoti – vaikinas į konfliktą įtraukdavo ir savo kambario draugą, kad ir šis neitų miegoti.* Duomenys apie konflikto ištakas pateikti 7 lentelėje.

7 lentelė

Konflikto ištakos

Konflikto ištakos	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Slapti kėsmai	13	Mišri
Nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas	6	Mišri
Nesąžiningumas	3	Vyriška
Nuostatos	3	Vyriška

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė slaptų kėslių atvejų. Pvz.: *nakties metu vaikinas nori išeiti iš bendrabučio į miestą, priežasties nesako - budėtoja jo neišleidžia.* Taip pat neretai pasitaikė nesusipratimų ir santykių neišsiaiškinimo atvejų. Pvz.: *vaikinai ar merginos, kurie triukšmauja nakties metu savo kambarielyje, neišsileidžia budėtojos į kambarį, kai ji paprašo atidaryti duris.* Mažiausiai rasta nesąžiningumo (pvz.: *vėlai į bendrabutį grįžę mokiniai nesako savo tikrųjų pavardžių budėtojoms*) ir nuostatų (pvz.: *vaikinas nakties metu neina miegoti, jis budėtojai aiškina, jog šią naktį jis nemiegos*) atvejų.

J. Edelman (1997) siūlo prisiminti, kad kiekvienas konfliktas turi savo sąmoningai suvokiamas ar pasąmonėje glūdinčias priežastis – jų pagalba visada galima išsiaiškinti kiekvieno konflikto ištakas.

Apibendrinant pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog vyravo slaptų kėslių konflikto ištakos.

Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai)

Remiantis J. Edelman (1997), išsiaiškinau šias **konflikto ištakas** – slapti kėsmai, nesugebėjimas nustatyti ribų, nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas, nesąžiningumas, aplaidumas. Slaptiems kėsams priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyvių viena pusė turi slaptų ketinimų ar motyvų. Pvz.: *iš mokinių kambarių vagiami mobilūs telefonai ir kiti vertingi daiktai*. Nesusipratimams ir santykių neišsiaiškinimui priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konflikto dalyvių viena pusė visai kitaip, nei buvo tikėtasi, supranta kitą konflikto dalyvių elgesį. Pvz.: *buvę draugai (vaikinas ir mergina) vienas ant kito lieja praeities nuoskaudas; ne visiems mokiniams priimtini bendraamžių pokštai – dėl to įvyksta taip pat nemažai nesusipratimų*. Nesugebėjimui nustatyti ribų priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai nesugebėdavo aiškiai nustatyti, ko nori, ko jiems reikia, ko nemėgsta, kas jiems nepatinka. Pvz.: *kambario draugės susipyksta tarpusavyje dėl skirtingų pažiūrų į pomėgius, dėl charakterio skirtumų; kambario draugai nesugeba drąsiai išsakyti savo nuomonę apie tai, kas patinka ir kas nepatinka tarpusavio santykiuose*. Aplaidumui priskyrėme tas konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai neteisi pažadų, vengia priimti atsakomybę. Pvz.: *mokiniai išsisukinėja nuo budėjimų (jų metu budintis mokinys turi sutvarkyti savo kambario prieškambarį ir tualetą) bei kitų įsipareigojimų*. Duomenys apie konflikto ištakas pateikti 8 lentelėje.

8 lentelė

Konflikto ištakos

Konflikto ištakos	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Slapti kėsmai	3	Mišri
Nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas	3	Mišri
Nesugebėjimas nustatyti ribų	2	Mišri
Aplaidumas	2	Vyriška

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė slaptų kėslių (pvz.: *iš mokinių kambarių vagiami mobilūs telefonai ir kiti vertingi daiktai*) bei nesusipratimų ir santykių neišsiaiškinimo (*buvę draugai vienas ant kito lieja praeities nuoskaudas; ne visiems mokiniams priimtini bendraamžių pokštai – dėl to įvyksta taip pat nemažai nesusipratimų*) atvejų. Taip pat neretai pasitaikė nesugebėjimo nustatyti ribų (pvz.: *kambario draugai nesugeba drąsiai išsakyti savo nuomonę apie tai, kas*

patinka ir kas nepatinka tarpusavio santykiuose) bei aplaidumo (pvz.: mokiniai išsisukinėja nuo budėjimų bei kitų įsipareigojimų) atvejų.

J. Edelman (1997) siūlo prisiminti, kad kiekvienas konfliktas turi savo sąmoningai suvokiamas ar pasąmonėje glūdinčias priežastis – jų pagalba visada galima išsiaiškinti kiekvieno konflikto ištakas.

Apibendrinant mokinys (iai) ↔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog vyravo slaptų kėslų bei nesusipratimų ir santykių neišsiaiškinimo konflikto ištakos.

Toliau buvo nustatytos konfliktų pasekmės.

Pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai)

Remiantis V. Kučinsku ir kt. (2000), nustačiau **konfliktų pasekmę** – konfrontacija. Remiantis V. Barvydiene ir kt. (1996m) kita **konfliktų pasekmė** – nepasitenkinimas. Konfrontacijai priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai didino įtampą, prieštaravo, blogino santykius, taip pat tai nuomonių, požiūrių, elgesio bėdų susidūrimas. Pvz. *neblaivūs mokiniai triukšmauja nakties metu savo kambarielyje ir nereaguoja į budėtojų prašymus nusiraminti; nakties metu vaikinai nenori eiti į savo kambarius ilsėtis – vieni ginčijasi su budėtoja, visaip išsisukinėja, kiti pradeda keiktis, įžeidinėti darbuotoją; po 22 val. mokiniai nori išeiti iš bendrabučio – budėtojos mokinių neišleidžia, to pasekoje mokiniai pradeda reikalauti, įkyriai persekioti darbuotoją. Nepasitenkinimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai buvo nepatenkinti kitų konflikto dalyvių elgesiu. Pvz. *vaikinas nakties metu laipioja per savo kambario langą, budėtoja tai pastebi ir nueina pažiūrėti į kambarį, pažeidėjo kambario draugai miega ir teigia, jog jiems patiems nepatinka toks draugo elgesys ir netgi trukdo. Taip pat pasitaiko tokių situacijų, kai vėlai į bendrabutį grįžę mokiniai meluoja savo pavardes – to pasekoje nekalti mokiniai piktinasi, būna nepatenkinti melagių elgesiu.* Duomenys apie konfliktų pasekmes pateikti 9 lentelėje.*

9 lentelė

Konfliktų pasekmės

Konfliktų pasekmės	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Konfrontacija	20	Mišri
Nepasitenkinimas	5	Mišri

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausiai pasitaikiusi konfliktinės situacijos pasekmė profesinėje mokykloje – konfrontacija. Pvz.: *nakties metu vaikinai nenori eiti į savo kambarius ilsėtis – vieni ginčijasi su budėtoja, visaip išsisukinėja, kiti pradeda keiktis, įžeidinėti*

darbuotoją. Mažiausiai rasta nepasitenkinimo atvejų. Pvz.: *vėlai į bendrabutį grįžę mokiniai meluoja savo pavardes – to pasekoje nekalti mokiniai piktinasi, būna nepatenkinti melagių elgesiu.*

M. Barkauskaitė (2001) remdamasi Z. Dragunova (1955) nurodo, jog paauglystės amžiaus tarpsnyje intensyvėja gyvenimo pažinimo poreikis, formuojasi požiūris į vyraujančias tiesas, į kitus žmones (ypač į suaugusiuosius), pradeda reikštis aktyvumas, pilietiškumas, visuomeniškumas, stiprėja poreikis bendrauti su bendraamžiais. Kitaip tariant, paauglių potraukiai stiprėja, o slopinimo procesai išlieka nepakitę. Dėl to aštrėja susidūrimai su nusistovėjusiomis normomis, tradicijomis, požiūriais, daugėja konfliktų su pačiu savimi, kitais žmonėmis, ypač suaugusiaisiais.

Apibendrinant pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog vyraujanti konfliktų pasekmė – konfrontacija.

Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai)

Remiantis V. Kučinsku ir kt. (2000) nustačiau, jog dažniausiai dominavusi **konfliktų pasekmė – konfrontacija**. Konfrontacijai priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai didino įtampą, prieštaravo, blogino santykius, taip pat tai nuomonių, požiūrių, elgesio bėdų susidūrimas. Pvz. *nakties metu vaikinai vaikšto po kitų mokinių kambarius ir nenori eiti į savo kambarius ilsėtis – tokiu elgesiu jie trukdo kitiems mokiniams ilsėtis ir blogino tarpusavio santykius; vagysčių atveju, nukentėję mokiniai nebebendruoja su vagiliais (išaiškintaisiais ir įtariamaisiais), nekenčia jų.* Duomenys apie konfliktų pasekmes pateikti 10 lentelėje.

10 lentelė

Konfliktų pasekmės

Konfliktų pasekmės	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Konfrontacija	10	Mišri

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausiai pasitaikiusi konfliktinės situacijos pasekmė profesinėje mokykloje - konfrontacija. Pvz.: *nakties metu vaikinai vaikšto po kitų mokinių kambarius ir nenori eiti į savo kambarius ilsėtis – tokiu elgesiu jie trukdo kitiems mokiniams ilsėtis ir blogino tarpusavio santykius; vagysčių atveju, nukentėję mokiniai nebebendruoja su vagiliais (išaiškintaisiais ir įtariamaisiais), nekenčia jų.*

T. Stulpinas (2002) nustatė, kad ketvirtųjų ir aštuntųjų klasių mokinių neigiamos emocijos dažniausiai kyla dėl tarpusavio santykių defektų (jėgos kulto, pedagogų nehumaniškumo), dėl nepasitenkinimo mokomąja veikla. Nemažai nusivylimo apraiškų

išsakoma dėl mokyklos režimo ir aplinkos. Skiriasi mergaičių ir berniukų neigiamų išgyvenimų šaltiniai. Mergaitės reiškia didesnę nerimą dėl ugdymo veikėjų santykių defektų, berniukai – dėl mokymosi ir režimo nesklaidumų.

Apibendrinant mokinius (iai) ⇔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog vyraujanti konfliktų pasekmė – konfrontacija.

Toliau buvo nustatyti veiksmai, stiprinantys konfliktą.

Pedagogas (ai) ⇔ mokinys (iai)

Remiantis G. Chomentausku ir kt. (1996), nustačiau **veiksmus, kurie stiprina konfliktą** – ignoravimas, nesutikimas su kaltinimu, besąlygiškas kaltės pripažinimas, partnerio puolimas, menkinimas. Ignoravimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto iniciatoriai (dalyviai) neklauso pedagogų, budėtojų, vistiek daro tą, ką yra sugalvoję. Pvz.: *garsiai klausosi muzikos nakties metu; nereaguoja į budėtojų pastabas, raginimus nebetriukšmauti, nevartoti alkoholinių gėrimų, nerūkyti kambariuose*. Nesutikimui su kaltinimu priskyrėme tokias konfliktines situacijas kai konflikto iniciatoriai mano, jog jie nieko bloga nedaro ir jiems toks elgesys atrodo normalus arba neigia savo kaltę drausmės ar kito pažeidimo atveju. Pvz.: *nakties metu nori išeiti iš bendrabučio į miestą (nuo 23 val. iki 6 val. ryto bendrabutyje ramybės periodas, kurio metu mokiniai turi miegoti); nakties metu mokiniai triukšmauja savo kambariuose – švenčia, linksmynasi; nakties metu vaikinai nori eiti pas merginas; nakties metu vaikinai, gyvenantys pirmame aukšte, laipioja per langus; sugadina bendrabučio inventorių (lovas, kėdes ir t.t.) ir teigia, kad ne jis tai padarė*. Besąlygiškui kaltės pripažinimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai pripažįsta savo kaltę, pripažįsta buvę neteisūs įvairių konfliktinių situacijų metu. Pvz.: *nakties metu mokiniai švenčia, triukšmauja savo kambariuose ir po budėtojos perspėjimo triukšmadariai nusiramina, pripažįsta, jog per garsiai triukšmauja; nakties metu išgėrę vaikinai įžeidinėja budėtojas necenzūriniais žodžiais – sekančią dieną jie būna susigėdę dėl tokio poelgio ir atsiprašo, pažada, jog ateityje tai nepasikartos*. Partnerio puolimui, menkinimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai vienas iš konflikto dalyvių puola, menkina kitą konflikto dalyvį. Visose 3 konfliktinėse situacijose pedagogai puolė, menkino mokinius. Pvz.: *kūno kultūros pamokos metu mokytoja silpniau atliekančius užduotį mokinius pavadina tinginiais, simulantais; ilgai nesitvarkiusių savo kambarį merginą, aukšto auklėtoja išvadino ją tingine, apsileidėle ir paėmusi merginai už rankos ją purtė; silpniau besimokančius mokinius mokytoja pavadina juos klasės akivaizdoje “debilais”, “asilais”*. Duomenys apie veiksmus, kurie stiprina konfliktą, pateikti 11 lentelėje.

11 lentelė

Veiksmai, stiprinantys konfliktą

Veiksmai, stiprinantys konfliktą	Situacijų skaičius	Mokinių lytis,
----------------------------------	--------------------	----------------

		vyravusi konfliktinėje situacijoje
Ignoravimas	11	Vyriška
Nesutikimas su kaltinimu	7	Vyriška
Besąlygiškas kaltės pripažinimas	4	Moteriška
Partnerio puolimas, menkinimas	3	Moteriška

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė bendravimo partnerio ignoravimo atvejų. Pvz.: *nereaguoja į budėtojų pastabas, raginimus nebetriukšmauti, nevertoti alkoholinių gėrimų, nerūkyti kambariuose*. Taip pat neretai pasitaikė ir nesutikimo su kaltinimais (pvz.: *nakties metu mokiniai triukšmauja savo kambariuose – švenčia, linksminasi, jie mano, kad nieko blogo nedaro*) ir besąlygiškos kaltės pripažinimo veiksnių atvejų (pvz.: *nakties metu išgėrę vaikinai įžeidinėja budėtojas necenzūriniais žodžiais – sekančią dieną jie būna susigėdę dėl tokio poelgio ir atsiprašo, pažada, jog ateityje tai nepasikartos*). Mažiausiai nustatyta partnerio puolimo ir jo menkinimo atvejų. Pvz.: *kūno kultūros pamokos metu mokytoja silpniau atliekančius užduotį mokinius pavadina tinginiais, simuliantais*.

M. Barkauskaitė (2001) teigia, jog jei bendravime esama nepasitikėjimo, nesąžiningumo, grubumo ir kt., bendraujančiųjų ryšiai būna nepastovūs, trumpalaikiai, nesuspėja susiformuoti.

Apibendrinant pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog dominavo bendravimo partnerio ignoravimo veiksmas, kuris stiprina konfliktą.

Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai)

Remiantis G. Chomentausku ir kt. (1996), nustačiau **veiksmus, kurie stiprina konfliktą** – nesutikimas su kaltinimu, partnerio puolimas, menkinimas, besąlygiškas kaltės pripažinimas, ignoravimas. Nesutikimui su kaltinimu priskyrėme tokias konfliktines situacijas kai konflikto iniciatoriai mano, jog jie nieko bloga nedaro ir jiems toks elgesys atrodo normalus arba neigia savo kaltę drausmės ar kito pažeidimo atveju. Pvz.: *mokiniai tingi išnešti šiukšles iš savo kambarių – slepia jas kitose patalpose (virtuvėje, kolidoriuje); mergina apkaltina kitą merginą vagyste*. Partnerio puolimui, menkinimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai vienas iš konflikto dalyvių puola, menkina kitą konflikto dalyvį. Pvz.: *vaikinas savo buvusią merginą ir jos draugę įžeidinėja necenzūriniais žodžiais, menkina kitų mokinių akivaizdoje*. Besąlygiškui kaltės pripažinimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto dalyviai pripažįsta savo kaltę, pripažįsta buvę neteisūs įvairių konfliktinių situacijų metu. Pvz.: *vaikinas iš savo draugo pavogė didelę pinigų sumą ir ilgai slapstėsi, kai vagį surado – jis prisipažino pavogęs pinigų*. Ignoravimui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konflikto iniciatoriai

(dalyviai) neklauso pedagogų, budėtojų, draugų, vistiek daro tą, ką yra sugalvoję. Pvz.: *vaikinas iš draugo pasiskolino pinigų ir po sutarto laikotarpio skolos negrąžino – jis neklausė draugo prašymų grąžinti jam pinigus*. Duomenys apie veiksmus, kurie stiprina konfliktą, pateikti 12 lentelėje.

12 lentelė

Veiksmai, stiprinantys konfliktą

Veiksmai, stiprinantys konfliktą	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Nesutikimas su kaltinimu	6	Mišri
Ignoravimas	2	Vyriška
Besąlygiškas kaltės pripažinimas	1	Vyriška
Partnerio puolimas, menkinimas	1	Mišri

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė nesutikimo su kaltinimais atvejų. Pvz.: *mokiniai išsisukinėja, tingi išnešti šiukšles iš savo kambarių – slepia jas kitose patalpose; mergina apkaltina kitą merginą vagyste*. Taip pat nustatyta ir bendravimo partnerio ignoravimo atvejų. Pvz.: *vaikinas iš draugo pasiskolino pinigų ir po sutarto laikotarpio skolos negrąžino – jis neklausė draugo prašymų grąžinti jam pinigus*. Mažiausiai rasta besąlygiško kaltės pripažinimo (pvz.: *vaikinas iš savo draugo pavogė didelę pinigų sumą ir ilgai slapstėsi, kai vagį surado - jis prisipažino pavogęs pinigus*) bei partnerio puolimo ir jo menkinimo atvejų (pvz.: *vaikinas savo buvusią merginą ir jos draugę įžeidinėja necenzūriniais žodžiais, menkina kitų mokinių akivaizdoje*).

A. Palujanskienė ir J. V. Uzdila (2004) teigia, jog vienu individų agresija yra puolamojo pobūdžio (atimti ką nors, įrodyti savo jėgą ir pranašumą, pažeminti ir nuskriausti, priversti paklusti ir tarnauti), o kitų dažniausiai pasireiškia kaip gynybinė.

Apibendrinant mokiny (iai) ⇔ mokiny (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog dominavo nesutikimo su kaltinimu veiksmas, kuris stiprina konfliktą.

Vėliau visus konfliktus sugrupavau pagal tarpasmeninių konfliktų tipus.

Pedagogas (ai) ⇔ mokiny (iai) konfliktiniame lygyje ištirtose konfliktinėse situacijose, nustačiau :

Remiantis J. Almonaitiene (2005m.), visus konfliktus sugrupavau pagal **tarpasmeninių konfliktų tipus**. Vertinimo kriterijai: 1. Pagal poreikius – dažniausi buvo statuso ir vaidmenų konfliktai. Statuso ir vaidmenų konfliktai kyla tada, kai konflikto dalyviai neatlieka savo socialinių vaidmenų. 2. Pagal gyvenimo sferą – buitiniai konfliktai, darbo konfliktai. Buitiniai

konfliktai buvo stebimi bendrabutyje. Darbo konfliktai – tai tokie konfliktai, kurie buvo tiesiogiai susiję su pedagogo darbu. 3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvūs konfliktai, destruktivūs konfliktai. 4. Pagal trukmę – trumpalaikiai konfliktai, užsitęsę konfliktai, ilgalaikiai konfliktai. 5. Pagal pavaldumą – dažniausi buvo vertikalūs konfliktai. Tai tokie konfliktai, kurie įvyksta tarp mokinio ir pedagogo (budėtojo). Pvz.: *mokinys garsiai klausosi muzikos nakties metu ir nereaguoja į budėtojos pastabas nusiraminti; mokinys tingi tvarkyti savo kambarį – neklauso ir nereaguoja į auklėtojos patarimus.* 6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos, vidutinės įtampos. 7. Pagal nukreiptumą – šalutiniai konfliktai – tai reiškia, jog šiuos konfliktus išgirdau iš kolegų ar bendradarbių; tiesioginiai konfliktai – šių konfliktinių situacijų dalyve buvau aš. 8. Pagal konflikto sukėlėją – dažniausi buvo pasyvūs konfliktai. Tai reiškia, jog išgyvename kito individo sukeltą konfliktą. Pvz.: *nakties metu išgėrę vaikinai išvedinėja budėtojas necenzūriniais žodžiais; po 22 val. mokiniai nori išeiti iš bendrabučio – budėtojos mokinių neišleidžia, to pasekoje mokiniai pradeda reikalauti, įkyriai persekioti darbuotoją.* 9. Pagal konflikto kontrolę – dažniausi buvo kontroliuojami konfliktai. Kontroliuojami konfliktai – tai tokios konfliktinės situacijos, kurios yra išsprendžiamos. Pvz.: *priklausomai nuo konfliktinės situacijos, konfliktai buvo sprendžiami konstruktyviu arba destruktiviū būdu.* Duomenys apie tarpasmeninių konfliktų tipus pateikti 13 lentelėje.

13 lentelė

Tarpasmeninių konfliktų tipai

Tarpasmeninių konfliktų tipų vertinimo kriterijai	Tarpasmeninių konfliktų tipai	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Pagal poreikius :	statuso ir vaidmenų konfliktai	25	Mišri
Pagal gyvenimo sferą :	buitiniai konfliktai	21	Mišri
	darbo konfliktai	4	Mišri
Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį :	konstruktyvūs	17	Mišri
	destruktivūs	8	Vyriška
Pagal trukmę :	trumpalaikiai konfliktai	13	Mišri
	užsitęsę konfliktai	6	Vyriška
	ilgalaikiai konfliktai	6	Vyriška
Pagal pavaldumą :	vertikalūs konfliktai	25	Mišri
Pagal emocinę įtampą :	aukštos įtampos	20	Mišri
	vidutinės įtampos	5	Mišri
Pagal nukreiptumą :	šalutiniai konfliktai	15	Mišri
	tiesioginiai konfliktai	10	Mišri

Pagal konflikto sukėlėją :	pasyvūs konfliktai	25	Mišri
Pagal konflikto kontrolę :	kontroliuojami konfliktai	25	Mišri

T. Šulgienė (2006) nurodo, jog darbo konfliktus galima skirti į dvi grupes: konfliktus dėl asmeninių nesutarimų ir konfliktus, kylančius dėl idėjų, nuomonių ar sprendimų susikirtimo. Jei pirmoji konfliktų grupė retai kada būna produktyvi, tai idėjiniai konfliktai, atvirkščiai – gali atnešti naudos visai įmonei. Nesutariančioms pusėms ieškant kompromiso, gali gimti visiškai naujas, kūrybiškas sprendimas, o konstruktyvus ginčas skatina organizacijos narius sutelkti ir lavinti savo žinias ir gebėjimus. Nesprendžiami asmeniniai darbuotojų konfliktai horizontaliame ir vertikaliame lygmenyje organizacijai kainuoja daugiau nei matosi iš pirmo žvilgsnio. Nesutariančios pusės, visų pirma, konfliktui švaisto laiką ir energiją, kuri galėtų panaudoti konstruktyviam darbui.

V. Mokšinas (2002) teigia, kad žmonės organizacijose atlieka tam tikrus vaidmenis, kuriuos nusako jų darbinė funkcija. Jeigu darbuotojo elgesys prieštarauja jo atliekamam vaidmeniui, gali kilti konfliktas.

Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai) konfliktiniame lygyje ištirtose konfliktinėse situacijose, nustačiau :

Remiantis J. Almonaitiene (2005m.), visus konfliktus sugrupavau pagal **tarpasmeninių konfliktų tipus**. Vertinimo kriterijai: **1. Pagal poreikius** – statuso ir vaidmenų konfliktai, išteklių konfliktai. Statuso ir vaidmenų konfliktai kyla tada, kai konflikto dalyviai neatlieka savo socialinių vaidmenų. Pvz.: *mokiniai išsisukinėja, tingi išnešti šiukšles iš savo kambarių – slepia jas kitose patalpose; 2 vaikinai susipyksta tarpusavyje dėl laiku negrąžintos skolos*. Išteklių konfliktai kyla dėl materialinių gėrybių. Pvz.: *vagysčių atvejai - iš mokinių kambarių vagiami mobilūs telefonai ir kiti vertingi daiktai*. **2. Pagal gyvenimo sferą** – dažniausi buvo buitiniai konfliktai, nes jie buvo stebimi bendrabutyje. **3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį** – konstruktyvūs konfliktai, destruktivūs. **4. Pagal trukmę** – trumpalaikiai konfliktai, ilgalaikiai konfliktai. **5. Pagal pavaldumą** – dažniausi buvo horizontalūs konfliktai. Tai tokie konfliktai, kurie įvyksta tarp vienodo statuso individų. Šiuo atveju, tarp mokinių. Pvz.: *tarp dviejų merginų; tarp vaikino ir dviejų merginų; tarp dviejų vaikinų*. **6. Pagal emocinę įtampą** – aukštos įtampos, vidutinės įtampos. **7. Pagal nukreiptumą** – dažniausi buvo šalutiniai konfliktai. Tai tokie konfliktai, kurie mūsų neliečia, tačiau vis tiek žeidžia. Pvz.: *kambario draugės susipyksta tarpusavyje dėl skirtingų pažiūrų į pomėgius, dėl charakterio skirtumų*. **8. Pagal konflikto sukėlėją** – dažniausi buvo pasyvūs konfliktai. Tai reiškia, jog išgyvename kito individo sukeltą konfliktą. Pvz.: *mokiniai išsisukinėja nuo budėjimų bei kitų išipareigojimų*. **9. Pagal**

konflikto kontrolė – kontroliuojami konfliktai, nekontroliuojami konfliktai. Kontroliuojami konfliktai – tai tokios konfliktinės situacijos, kurios yra išsprendžiamos. Pvz.: *priklausomai nuo konfliktinės situacijos, konfliktai buvo sprendžiami konstruktyviu arba destruktiviū būdu*. Nekontroliuojami konfliktai – tai tokios konfliktinės situacijos, kurių priežastys yra nenuspėjamos ir jų sprendimas yra neprognozuojamas. Pvz.: *vagysčių atvejai - iš mokinių kambarių vagiami mobilūs telefonai ir kiti vertingi daiktai*. Duomenys apie tarpasmeninių konfliktų tipus pateikti 14 lentelėje.

14 lentelė

Tarpasmeninių konfliktų tipai

Tarpasmeninių konfliktų tipų vertinimo kriterijai	Tarpasmeninių konfliktų tipai	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Pagal poreikius :	statuso ir vaidmenų konfliktai	5	Mišri
	išteklių	5	Mišri
Pagal gyvenimo sferą :	buitiniai konfliktai	10	Mišri
Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį:	konstruktyvūs	8	Mišri
	destruktyvūs	2	Vyriška
Pagal trukmę :	trumpalaikiai konfliktai	9	Mišri
	ilgalaikiai konfliktai	1	Vyriška
Pagal pavaldumą :	horizontalūs konfliktai	10	Mišri
Pagal emocinę įtampą :	aukštos įtampos	6	Mišri
	vidutinės įtampos	4	Mišri
Pagal nukreiptumą :	šalutiniai konfliktai	10	Mišri
Pagal konflikto sukėlėją :	pasyvūs konfliktai	10	Mišri
Pagal konflikto kontrolę :	kontroliuojami konfliktai	7	Mišri
	nekontroliuojami konfliktai	3	Mišri

R. Adamonienė (2001) nurodo, jog profesinės mokyklos mokinių grupė socialinės psichologijos požiūriu yra mikrogrupė (ją sudaro 20-30 narių), kurios nariai turi daugiau ar mažiau bendrus veikimo tikslus ir yra tiesiogiai susiję. Mokinių mikrogrupės struktūra priklauso nuo dviejų pagrindimų veiksnių. Pirmasis kyla iš pačios mikrogrupės - kokios asmenybės ją sudaro, kokie santykiai tarp mokinių, koks joje psichologinis klimatas, kokie veikimo tikslai ir kt. Antra vertus, mikrogrupė yra struktūrinis makrogrupės (visos mokyklos mokinių) elementas. Todėl nemažai mikrogrupės reiškinių kyla ne iš jos pačios, bet iš visos mokyklos mokinių makrogrupės.

Pavyzdžiui, mokyklos taisyklių laikymasis yra privalomas visiems mokiniams (makrogrupei), tačiau atskirose mikrogrupėse jos gali būti skirtingai interpretuojamos, atsižvelgiant į tai, koks motyvas dominuoja sprendžiant klausimus grupėse (pritarimas taisyklėms, prisitaikymas, išskirtinumo siekimas ir pan).

A. Vaičiulienė (2004) remdamasi Laursen ir kt. (2000) teigia, kad paauglystės metais santykiai su bendraamžiais iš esmės kinta. Didėjant autonomiškumui, paaugliai kiek nutolsta nuo tėvų, tuo tarpu santykiai su draugais tampa artimesni. Vėlyvojoje paauglystėje ypač reikšmingi tampa romantiniai santykiai su priešingos lyties atstovais. Jie daug artimesni nei santykiai su tėvais ir draugais. Taigi paaugliai daug daugiau laiko praleidžia su bendraamžiais. Su draugais jie jaučiasi individualybės. Jiems svarbūs laisvi santykiai ne šeimoje. Kad juos išsaugotų, paaugliai privalo rimtai žiūrėti į kitų nuomonę ir norus. Niekur kitur jie taip gerai neišmoksta gerbti kitokį požiūrį kaip bendraudami su bendraamžiais. Jie mokosi suprasti save ir kitus, konkuruoti, mokosi suaugusiųjų santykių. Su bendraamžiais paaugliai dalijasi išgyvenimais, kuriuos ne visada gali atskleisti tėvams, jei santykiai šeimoje pernelyg konfliktiški. Bendraamžiai remia dėl nepriklausomybės nuo tėvų kovojantį paauglį. Ilgainiui draugystės su bendraamžiais pobūdis kinta. Pastebėta, jog 10-11 metų paauglio draugystės pamatas yra žaidimas. Geriausias yra tas draugas, su kuriuo žaidžiama. Svarbiu 14-15 metų paauglių draugystės elementu tampa pasitikėjimas, ištikimybė. Aštuoniolikmečių paauglių draugystei būdingas interesų bendrumas. Apskritai berniukų draugystės pamatas dažniausiai yra bendra veikla, o mergaičių - emocinis santykis, abipusis artumas. Paauglio ryšių šeimoje ir su bendraamžiais pobūdis yra susijęs. A. Vaičiulienė (2004) remdamasi C. R. Cooper ir kt. (1992) nuomone nurodo, kad paaugliai šeimoje įgytą patirtį panaudoja kurdami santykius su bendraamžiais. Ankstyvojoje paauglystėje tiek berniukai, tiek mergaitės su draugais nesutaria daug atviriau nei su tėvais. Taip yra todėl, kad paauglių santykių su bendraamžiais prigimtis yra egalitarinė (lygiavinė). Nepaisant santykių su tėvais ir santykių su bendraamžiais skirtumų, paauglių bendravimo su draugais individualumą lemia santykių šeimoje pobūdis. Pagrindiniai santykių su bendraamžiais bruožai atspindi paauglio patirtį šeimoje.

R. Žukauskienė (1999) tyrinėjusi 8 – 14 metų berniukų ir mergaičių fizinės agresijos skirtumus, nustatė, kad mergaitės ir apskritai moteriškos giminės atstovės, yra žymiai agresyvesnės kitų mergaičių, nei berniukų atžvilgiu. Konfliktuodamos su tos pačios lyties atstovėmis, jos naudoja fizinę agresiją, pvz.: tąso už plaukų, tačiau toks elgesys nepasireiškia konfliktų su priešinga lytimi metu. Mokslininkė nustatė, kad abiejų lyčių vaikai pasižymi agresyviu elgesiu, tik skiriasi jų agresijos formos. Mergaitėms būdinga netiesioginė, verbalinė bei santykių (“mes nenorime žaisti su tavimi”) agresija. Berniukams būdinga labiau išreikšta tiesioginė - tiek fizinė, tiek verbalinė - agresija. 8 - 14 metų amžiaus grupėse berniukų fizinės

agresijos vidutinis lygis gerokai aukštesnis nei mergaičių. Berniukų fizinės agresijos vidutinis lygis aukščiausias 11-12 metų amžiuje, kada prasideda paauglystė. Mergaičių agresyvumas, prasidėjęs paauglystės laikotarpiui, taip pat beveik dvigubai padidėja ir didėja toliau.

Konfliktinių situacijų valdymo bruožai profesinėje mokykloje

Pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai)

Remiantis A. Petruyte (2004), **konfliktų sprendimo būdas** – konstruktyvus, destruktyvus. Konstruktyviam konfliktų sprendimo būdui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktai buvo išspręsti pozityviai, siekiant kompromiso, bendradarbiavimo, tarpininkavimo. Jų metu buvo ieškoma abiem konfliktuojančioms pusėms priimtino sprendimo. Destruktyviam konfliktų sprendimo būdui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktai buvo išspręsti negatyviai – konfliktas buvo gilinamas, aštrinamas. Jų metu konflikto dalyviai naudojo psichologinę kovą, prisitaikydavo, nuolaidžiaudavo arba vengė spręsti konfliktus. Duomenys apie konfliktų sprendimo būdus pateikti 15 lentelėje.

15 lentelė

Konfliktų sprendimo būdai

Konfliktų sprendimo būdai	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Konstruktyvus	17	Mišri
Destruktyvus	8	Vyriška

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė konstruktyvūs konflikto sprendimo būdai. Nemažai pasitaikė ir destruktyvių konflikto sprendimo būdų.

J. Sondaitė ir R. Žukauskienė (2004), remdamosios J. Stapley, J. M. Haviland (1991), nustatė, kad vaikinai paauglystės amžiaus tarpsnyje yra labiau linkę taikyti vengimo strategiją, o merginos, susidūrusios su emociniais sunkumais, yra labiau linkusios ieškoti socialinės paramos negu vaikinai.

A. Palujanskienė ir J. V. Uzdila (2004) atlikę tyrimą apie agresiją ir konfliktus mokykloje nustatė, kad visiškai įmanoma mokykloje sumažinti konfliktus taikant konstruktyvų jų sprendimo būdą. Taip pat tyrėjai teigia, jog mokiniai linkę konfliktus spręsti konstruktyviai.

Apibendrinant pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog dažniausias konfliktų sprendimo būdas – konstruktyvus.

Mokinys (iai) ⇔ mokinys (iai)

Remiantis A. Petruyte (2004), **konfliktų sprendimo būdas** – konstruktyvus, destruktyvus. Konstruktyviam konfliktų sprendimo būdui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktai buvo išspręsti pozityviai, siekiant kompromiso, bendradarbiavimo, tarpininkavimo. Jų metu buvo ieškoma abiem konfliktuojančioms pusėms priimtino sprendimo. Destruktyviam konfliktų sprendimo būdui priskyrėme tokias konfliktines situacijas, kai konfliktai buvo išspręsti negatyviai – konfliktas buvo gilinamas, aštrinamas. Jų metu konflikto dalyviai naudojo psichologinę kovą, prisitaikydavo, nuolaidžiaudavo arba vengė spręsti konfliktus. Duomenys apie konfliktų sprendimo būdus pateikti 16 lentelėje.

16 lentelė

Konfliktų sprendimo būdai

Konfliktų sprendimo būdai	Situacijų skaičius	Mokinių lytis, vyravusi konfliktinėje situacijoje
Konstruktyvus	8	Mišri
Destruktyvus	2	Vyriška

Iš tyrimo duomenų paaiškėjo, kad daugiausia stebėtose konfliktinėse situacijose profesinėje mokykloje pasitaikė konstruktyvūs konflikto sprendimo būdai. Pasitaikė ir destruktyvių konflikto sprendimo būdų.

A. Palujanskienė ir J. V. Uzdila (2004) atlikę tyrimą apie agresiją ir konfliktus mokykloje nustatė, kad vaikinai dažniau nei merginos linkę konfliktus spręsti nugalėdami priešininką, t.y. destruktyviai. Taip pat tyrėjai nustatė, jog tiek tarp vaikinių, tiek tarp merginų dominuoja verbalinė agresija.

Apibendrinant mokinys (iai) ⇔ mokinys (iai) konfliktinį lygį, galime teigti, jog dažniausias konfliktų sprendimo būdas – konstruktyvus.

IŠVADOS

Apibendrinant darbe atliktą teorinę analizę išskirtinos šios **išvados**:

1. **Konfliktas** yra daugiau ar mažiau išreikšta kova tarp dviejų ar daugiau šalių, kurios turi prieštaraujančias nuostatas, veikimo tikslus ar priešinasi agresijai į jos vertybes. **Tarpasmeninis konfliktas** – tai socialinis reiškinys, kurio metu tarp dviejų ar daugiau asmenų (tarp asmens ir grupės, tarp grupių) vyksta priešingų interesų, nuostatų, tikslų ar tikslo siekimo būdų susidūrimas. Konfliktas formuoja asmenybės nuostatas į konfliktą sukėlusį žmogų ir į visa tai, kas su tuo žmogumi susiję. Išskiriamos šios **konfliktų priežastys**: gyvybei svarbūs poreikiai, riboti ištekliai, skirtingos vertybės, suvokimas, interesai, psichologiniai poreikiai.
2. Išskiriamos trys **konfliktų rūšys**: užduoties, santykių ir proceso. Užduoties konfliktas susijęs su darbo turiniu ir tikslais. Santykių konfliktas turi ryšį su žmonių santykiais. Proceso konfliktas susijęs su tuo, kaip atliekamas darbas. Tyrimai rodo, kad santykių konfliktai beveik visada yra disfunkciniai, nes trintis ir asmeniniai priešišrumai, kurie būdingi santykių konfliktams, dažnina asmeninius susidūrimus ir mažina tarpusavio supratimą, dėl to trukdoma atlikti organizacijos užduotis. Antra vertus, nedideli proceso konfliktai ir nedideli bei vidutiniai užduočių konfliktai yra funkciniai. Kad proceso konfliktas būtų produktyvus, jis turi būti nedidelis. Intensyvūs ginčai dėl užduočių atlikimo objekto tampa disfunkciniais, jei kelia iššūkius su užduotimis susijusiems vaidmenims, pailgina užduočių įvykdymo laiką ir priverčia vadovus derinti prieštarigus tikslus. Nedideli ir vidutiniai užduočių konfliktai nuolatos duoda **teigiamą** efektą grupės veiklos rezultatams, nes skatina idėjų diskusijas, kurios padeda grupėms pasiekti geresnių rezultatų. Konfliktai yra susiję su individo ar grupės (organizacijos) stabilumu ir pasikeitimais. Galima išskirti konfliktų teigiamus vaidmenis: santykių, procesų vystymosi šaltinis; signalas asmenybei keistis.
3. Kiekvienas konfliktas susideda iš serijos epizodinių dalinių konfliktų, kurių kiekvienam būdinga tam tikra seka ir raida. Kartu konfliktas turi ir savo bendrą stabilumą. Konfliktus lengviau suprasti, kai jie tiriami kaip besikeičiantys procesai. Aprašant konfliktų visuminius procesus, jų struktūroje išskiriamos šios stadijos: 1) latentinis konfliktas arba užslėptas konfliktas; 2) suprastas konfliktas; 3) jaučiamas konfliktas; 4) išreikštas konfliktas.
4. **Konflikto sprendimo būdai**: **konstruktyvūs** (kompromiso, bendradarbiavimo ir tarpininkavimo konfliktinėse situacijose) – šių konfliktų sprendimui būdingas siekimas išspręsti arba pašalinti konfliktą; **destruktyvūs** (jėgos ar kovos naudojimo, vengimo, prisitaikymo ar nuolaidžiavimo) – šių konfliktų sprendimui būdingas konflikto „aštrinimas“ ir gilinimas. **Veiksmai, kurie stiprina konfliktą**: nesutikimas su kaltinimu; partnerio puolimas, menkinimas; ignoravimas; besąlygiškas kaltės pripažinimas.

5. Žmonių grupės, tarp kurių dažniausiai kyla konfliktai mokyklose: **mokiniai – mokiniai; mokiniai – mokytojai; mokytojai – mokytojai; administracija - ūkinis personalas; mokytojai – tėvai.**

Apibendrinant darbe atliktą profesinėje mokykloje stebėtų konfliktinių situacijų analizę išskirtinos šios **išvados**:

1. Visus stebėtus konfliktus suskirsčiau pagal jų lygius: pedagogas (ai) \Leftrightarrow mokinys (iai); mokinys (iai) \Leftrightarrow mokinys (iai).
2. Pedagogas (ai) \Leftrightarrow mokinys (iai) konfliktiniame lygyje išryškėjo šios tendencijos: vyravusi konfliktų rūšis – santykių; dominavo asmenybės ir grupės konfliktų tipas; vyravo slaptų kėslų konflikto ištakos; vyraujanti konfliktų pasekmė – konfrontacija; dominavo bendravimo partnerio ignoravimo veiksmas, kuris stiprina konfliktą; dažniausias konfliktų sprendimo būdas – konstruktyvus.
3. Mokinys (iai) \Leftrightarrow mokinys (iai) konfliktiniame lygyje išryškėjo šios tendencijos: vyravusi konfliktų rūšis – santykių; dominavo tarpasmeninis konfliktų tipas; vyravo slaptų kėslų bei nesusipratimų ir santykių neišsiaiškinimo konflikto ištakos; vyraujanti konfliktų pasekmė – konfrontacija; dominavo nesutikimo su kaltinimu veiksmas, kuris stiprina konfliktą; dažniausias konfliktų sprendimo būdas – konstruktyvus.

LITERATŪRA

1. Adamonienė R. (2001). Profesinio ugdymo pagrindai. Vilnius.
2. Almonaitienė J., Lekavičienė R. (2005). Bendravimo psichologija. Kaunas.
3. Antinienė D. (2005). Psichologija studentui. Kaunas.
4. Barkauskaitė M. (2001). Paaugliai – sociopedagoginė dinamika. Vilnius.
5. Barvydienė V., Beresnevičienė D. (1996). Psichologija studentui. Kaunas.
6. Benesch H. (2002). Psichologijos atlasas: II tomas. Vilnius.
7. Bitinaitis T. (2007). Konflikto valdymo stiliai. [žiūrėta 2007-05-05]. Prieiga per internetą : <<http://www.straipsniai.lt/švietimas/pedagogika/>>
8. Bobrova L., Ptašinskienė I., Pocevičienė R. (2004). Kursinių, bakalauro, magistro darbų, baigiamųjų projektų rengimo ir gynimo metodinės rekomendacijos. Šiauliai.
9. Buivyte D. (2006). Psichologinė įtampa lemia neefektyvią veiklą. [žiūrėta 2007-05-05]. Prieiga per internetą : <<http://www.noriudarbo.lt/?id=17&sid=1>>
10. Chomentauskas G., Lepeška V. (1996). Praktinės psichologijos pagrindai. Vilnius.
11. Čiuladienė G. (2005). Konfliktas kaip mokslinio pažinimo objektas // Acta Paedagogica Vilnensia. Nr.14. Vilnius.
12. Dinsmanas L. (2007). Konfliktų, pokyčių ir stresų valdymas. [žiūrėta 2007-05-05]. Prieiga per internetą: <<http://www.straipsniai.lt/vadyba/puslapis/2774>>.
13. Edelman J. (1997). Derybų kelias. Vilnius.
14. Gailienė D. ir kt. aut. (2002). Asmenybės ir bendravimo psichologija. Vilnius.
15. Gliokler M. (2003). Tarpusavio santykių galia: kaip ugdytis ir įveikti konfliktus. Vilnius.
16. Grižibauskienė E. (2002). Konfliktas – kasdieninio gyvenimo druska // Vadovo pasaulis. Nr. 7/8.
17. Ignatavičienė K. (2003). Apie konfliktus ir jų sprendimą. Vilnius.
18. Ignatavičius S., Gendvilienė G. (1996). Konfliktai ir bendradarbiavimas // Tarptautinės konferencijos medžiaga. Vilnius.
19. Jacikevičius A. (1995). Žmonių grupių psichologija. Vilnius.
20. Kasiulis J., Barvydienė V. (2001). Vadovavimo psichologija. Kaunas.
21. Kučinskas V., Kučinskienė R. (2000). Socialinis darbas švietimo sistemoje. Klaipėda.
22. Lakytė J. (1996). Konflikto valdymas. Vilnius.
23. Lakis J., Šlapkauskas V., Ignatavičius S. (1996). Konfliktai ir bendradarbiavimas // Tarptautinės konferencijos “konfliktų reguliavimas nūdienos visuomenėje” medžiaga. Vilnius.
24. Leliūgienė I. (2002). Socialinė pedagogika. Kaunas.
25. Misevičius V. (2003). Verslo etikos ir bendravimo organizavimo pagrindai. Kaunas.

26. Misevičius V., Urbonienė R. (2006). Dalykinio bendravimo pagrindai. Šiauliai.
27. Myers D. G. (2000). Psichologija. Kaunas.
28. Mokšinas V. (2002). Konfliktų priežastys, elgesio strategijos ir valdymo metodai. [žiūrėta 2007-05-05]. Prieiga per internetą: <http://www.lokada.lt/?function=str&ida=186>.
29. Pakalkaitė L. (2003). Konflikto sprendimo būdai // Psichologija tau. Nr.4.
30. Palujanskienė A., Uzdila J. V. (2004). Agresija ir konfliktai mokykloje. [žiūrėta 2007-05-20]. Prieiga per internetą: <http://www.vpu.lt/pedagogika/pedagogika/200473.htm>.
31. Petrulytė A. (2004). Bendravimo psichologija. Vilnius.
32. Robbins S. P. (2003). Organizacinės elgsenos pagrindai. Kaunas.
33. Suslavičius A. (1998). Socialinė psichologija. Vilnius.
34. Sondaitė J., Žukauskienė R. (2004). Paauglių socialinės strategijos ir emocinės elgsenos problemos. [žiūrėta 2007-05-20]. Prieiga per internetą: <http://www.leidykla.eu/mokslo-darbai/psichologija/psichologija-2004-29-tomas/>
35. Stoškus V. (2006). Konfliktai – ką daryti ? II leidimas. Vilnius.
36. Stulpinas T. (2002). Moksleivių neigiamų emocijų priežastys // Pedagogika. Nr.56. Vilnius.
37. Sturm R., Ginevičius R. (2004). Konfliktų sprendimas bendradarbiaujant // Verslas : teorija ir praktika. IV tomas, Nr.4. Vilnius.
38. Šulgienė T. (2006). Darbo konfliktų valdymas. [žiūrėta 2007-05-20]. Prieiga per internetą: http://www.karjeroscentras.lt/lt.php/apie_mus/patarimai/darbo_konfliktu_valdymas/35550.
39. Valackienė A. (2005). Krizių valdymas ir sprendimų priėmimas. Kaunas.
40. Vaičiulienė A. (2004). Paauglio psichologija. Vilnius.
41. Vaišnoraitė K. (2007). Konfliktų sprendimas. [žiūrėta 2007-05-05]. Prieiga per internetą : <http://www.slauga.lt/Naujienos/konfliktai2.html>.
42. Zališčevskis A. (2004). Kaip spręsti konfliktus ? [žiūrėta 2004-05-26]. Prieiga per internetą : <http://www.manager.lt>.
43. Žukauskienė R. (1999). Psichologinis konsultavimas mokykloje // Agresija ir bendradarbiavimas: kaip padėti vaikams išmokti konstruktyviai elgtis. Vilnius.
44. Корнелиус Х., Фэйр Ш. (2006а). Выиграть/выиграть оппоненты или партнеры? [žiūrėta 2006-01-30]. Prieiga per internetą: <http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/konflikt3p1.html>.
45. Корнелиус Х., Фэйр Ш.(2006b). Конфликт. [žiūrėta 2006-01-30]. Prieiga per internetą: <http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/konflikt3p1.html>.
46. Левин К. (2003). Типы конфликтов / Конфликтология. Сост. Леонов Н. И. Москва.
47. Мерлин В. С.(2003). Развитие личности в психологическом конфликте / Конфликтология. Сост. Леонов Н. И. Москва.

48. Рыбакова М. М. (2003). Особенности педагогических конфликтов / Конфликтология . Сост. Леонов Н. И. Москва.
49. Хасан Б. И. (2003). Конструктивная психология конфликта. Питер.
50. Шейнов В. (2006). Конфликты в нашей жизни. [žiūrēta 2006-01-30]. Prieiga per internetą: <<http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/konflikt1p1.html>.

PRIEDAI

Konfliktinių situacijų aprašymas

Pedagogas (ai) ↔ mokinys (iai) konfliktinio lygio konfliktinės situacijos:

1. *“Bendrabytyje, 1 val. nakties, merginų kambaryje girdėjosi triukšmas (grojo muzika) bei girdėjosi vaikinų balsai. Budėtoja, išgirdusi triukšmą pagalvojo, kad mokiniai kažką švenčia. Ji paprašė, kad merginos atidarytų duris. Budėtoja norėjo įsitikinti, ar mokiniai tikrai pažeidinėja bendrabučio vidaus tvarkos taisykles. Merginos išsigando ir kambario durų neatidarė. Budėtoja prašė kelis kartus, kad atidarytų duris, tačiau merginos jos neklausė. Tuomet darbuotoja perspėjo, jog atsineš atsarginius raktus ir taip įeis į kambarį. Iškilusio konflikto eigoje, merginos duris atidarė ir budėtoja galėjo pažiūrėti, ką jos veikia. Kambaryje buvo ir 2 neblaivūs mokiniai – jie gyvena tame pačiame bendrabutyje, tik kitame aukšte. Budėtoja paprašė jų, jog šie eitų į savo kambarius ir leistų kitiems mokiniams miegoti. Vaikinai atsisakė tai daryti, teigdami, jog nieko blogo jie nedaro ir iš kambario nėjo”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškilo santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimas ir santykių neišsiaiškinimas (tarp budėtojos ir mokinių). Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija – t.y. santykių bloginimas; prieštaravimų, įtempimo prieš ką nors didinimas; nuomonių, požiūrių, elgesio būdų susidūrimas. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu. Vaikinai taip susierzino, kad budėtoją pradėjo keikti necenzūriniais žodžiais bei grasinti. Ypač agresyviai elgtis pradėjo 1 vaikinai, kitas buvo ramesnis. Konfliktas dar labiau įsiliepsnojo. Darbuotoja išsigando ir iškvietė policiją. Vieną triukšmadarį policija išsivežė į policijos nuovadą (po dviejų valandų paleido), o kitas buvo palydėtas į savo kambarį. Konflikto sprendimas : sekančią dieną merginos ir vaikinai rašė pasiaiškinimus dėl savo poelgio bendrabučio valdytojais. Mokinių auklėtojai priminė bendrabučio vidaus tvarkos taisykles. Mokiniams skirta nuobauda – įspėjimas žodžiu dėl pašalinimo iš bendrabučio, jei toks elgesys pasikartotų ateityje. Taip pat vaikinams buvo liepta atsiprašyti budėtojos. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.

4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

2. “*Vaikinai, gyvenantys bendrabučio pirmame, antrame aukštuose, po 23 val. nori eiti į trečią, ketvirtą, penktą aukštus pas merginas. Jų tikslai būna įvairūs – vieni nori žiūrėti televizorių, antri atigerti arbatos, treči mano, jog dar ne laikas miegoti. Norėdami patekti pas merginas, vaikinai visaip gudrauja, apgaudinėja budėtojas*”. Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesąžiningumas. Budėtojos vaikinų “naktinius pasivaikščiojimus” atžymi į budėtojų žurnalą. Dėl to vaikinai būna nepatenkinti, nes jie mano, kad nieko bloga jie nedaro. Konflikto pasekmės (Barvydienė ir kt.,1996) – nepasitenkinimas. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį informuojamos vaikinų auklėtojos. Jos kiekvienam asmeniškai paaiškina, kad taip elgtis nakties metu negalima, nes kitos merginos nori poilsio. Kambariuose gyvena ne po vieną, o po dvi - tris merginas ir ne visada kambario draugės būna patenkintos vaikinų draugija. Konflikto sprendimo būdas (Petruilytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – kompromisas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

3. *“Bendrabutyje, po 22 val. 2 pirmo kurso vaikinai į savo kambarį pasikvietė keletą draugų. Kambaryje vaikinai triukšmavo – garsiai klausėsi muzikos, šūkavo, žaidė kortomis. Budėtoja kelis sykius juos perspėjo, kad baigtų triukšmauti ir eitų miegoti. Vaikinai atsikalbinėjo ir jos neklausė. Jie aiškino, kad nenori miego”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nuostatos. Vaikinai tiesiog buvo nusiteikę tą naktį nemiegoti. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į budėtojos pastabas ir triukšmavo kol patys pavargo.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinių auklėtoja. Auklėtoja kartu su bendrabučio valdytoja nusprendžia perkelti pagrindinį triukšmadarį į kitą kambarį, kuriame jis gyvens su “rimtesniais” antro kurso vaikinais (jie gerai mokosi, yra pavyzdingi mokiniai). Jos manė, kad naujieji kambario draugai padės vaikiniui pritapti prie bendrabučio dienos ir nakties režimo. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

4. *“Po savaitės pasikartojo aprašyta trečioji konfliktinė situacija. Konflikto iniciatorius, nuėjęs pas savo buvusius kambario draugus, vėl triukšmavo iki paryčių – klausėsi garsiai muzikos, žaidė kompiuterinius žaidimus. Vaikinai trumpam sureagavo į budėtojos pastabas, bet po kurio laiko ėmė triukšmauti toliau”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nuostatos. Vaikinai tiesiog buvo nusiteikę tą naktį nemiegoti. Konflikto

pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konflikta (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į budėtojos pastabas ir triukšmavo kol patys pavargo.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinų auklėtoja. Ji triukšmadariams priminė bendrabučio vidaus tvarkos taisykles. Taip pat ji perspėjo, jog pakartotinai prasižengus, jie gali būti pašalinti iš bendrabučio. Vaikinai pažadėjo, jog ateityje tai nepasikartos. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

5. *“Bendrabutyje, apie 24 val.dviejuose merginų kambariuose buvo triukšmaujama. Budėtojai apie triukšmadares pranešė kaimynės, nes jos negalėjo užmigti. Budėtoja, įėjusi į kambarį, ant stalo rado alkoholinių gėrimų, cigarečių. Merginos buvo girtos. Kitame kambaryje budėtoja rado tokią pat situaciją – merginos linksminosi. Jos taip pat buvo girtos. Dvi merginos dėl kažko susiginčijo ir pradėjo muštis. Budėtoja jas išskyrė ir nutarė parsivesti visas triukšmadares į savo darbo vietą, kad šios nusiramintų ir būtų ramybė tame aukšte”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Barvydienė ir kt.,1996) – nepasitenkinimas. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – besąlygiškas kaltės pripažinimas. Merginos pripažino, jog negerai elgėsi ir nusiraminusios nuėjo miegoti.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną merginas “auklėti” ėmėsi bendrabučio valdytoja, nes to aukšto auklėtoja, kuriame įvyko konfliktas, visiškai nesprendžia konfliktinių situacijų. Merginos buvo perspėtos, jog kurį laiką bus stebimi jų kambariai ramybės metu, kad nepasikartotų panaši

situacija. Taip pat triukšmadarės rašė pasiaiškinius, kodėl jos taip elgėsi. Merginoms buvo primintos bendrabučio vidaus tvarkos taisyklės ir paprašyta, jog jų laikytusi, priešingu atveju jos bus pašalintos iš bendrabučio. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – kompromisas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

6. *“Grižtantys į bendrabutį nakties metu mokiniai meluoja savo pavardes budėtojoms. Tvarka yra tokia, kad mokiniai grįžę po 23 val. turi būti atžymimi budėtojų žurnale – užfiksuojamas grįžimo laikas, mokinio pavardė bei gyvenamasis kambarys”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesąžiningumas. Mokiniai meluoja savo pavardes ir mano, jog tikrųjų pavardžių niekas nesužinos. Konflikto pasekmės (Barvydienė ir kt.,1996) – nepasitenkinimas. Tokiu nesąžiningu poelgiu būna pasipiktinę visiškai nekalti mokiniai. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – besąlygiškas kaltės pripažinimas. Kai melagiai būna surasti, tuomet jie prisipažįsta, kad ne savo pavardę pasisakė. Tokios konfliktinės situacijos dažniausios mokslo metų pradžioje, nes tuomet apsigyvena daug naujokų. Darbuotojai laikui einant įsimena mokinių pavardes ir apgaulinėti jiems nebepavyksta. Konflikto sprendimas : tokiose situacijose melagiai yra greitai surandami – bendradarbiavimas su auklėtojais, aukštų seniūnais padeda išspręsti šią problemą. Melavusiems mokiniams auklėtojas paaiškina, jog negalima taip elgtis su savo bendraamžiais. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – bendradarbiavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

7. *“Nakties metu (1 val.) į bendrabutį grįžo neblaivus vaikinai. Maždaug po pusvalandžio jis panorė išėiti iš bendrabučio. Budėtoja jo neišleido ir paaiškino, jog nuo 22 val. mokiniai neišleidžiami be auklėtojo raštiško sutikimo. Be to, darbuotoja paprašė vaikinai, jog šis eitų miegoti. Vaikinai labai pasipiktino – pradėjo ginčytis, šaukti, keiktis, reikalauti, kad budėtoja jį išleistų į lauką. Jaunuolis nereagavo į darbuotojos prašymą eiti į savo kambarį ir ilsėtis. Psichologinė kova vyko apie 20 minučių, kol budėtojai trūko kantrybė ir ji perspėjo, jog iškvies policiją, jei dar mokinys nesiliaus triukšmavęs. Tai padėjo ir mokinys galų gale nusiramino”.* Tarp mokinio ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Vaikinai buvo tvirtai nusprendę, kad jam reikia išėiti. Budėtojai paklausus, kodėl jis turi eiti į lauką – vaikinai slaptų motyvų nenurodė. Konflikto pasekmės (Kučinskis ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu. Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį vaikinai elgesį buvo informuota auklėtoja. Ji liepė mokiniui atsiprašyti budėtojos, nes jis ją įžeidinėjo necenzūriniais žodžiais. Auklėtoja informavo vaikinai tėvus dėl tokio poelgio. Mokiniui buvo primintos bendrabučio vidaus tvarkos taisyklės ir pareikštas žodinis įspėjimas dėl pašalinimo iš bendrabučio už tų taisyklių nesilaikymą. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konfliktų sprendimo būdas – kompromisas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.

6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

8. *“Bendrabutyje, apie 1 val. nakties, viename merginų kambaryje budėtoja išgirdo triukšmą – merginos garsiai klausėsi muzikos, garsiai kalbėjosi tarpusavyje. Budėtoja kambaryje rado alkoholinių gėrimų ir neblaivias merginas. Darbuotoja gėrimus atėmė ir paprašė merginų, jog jos eitų miegoti. Merginos jos paklausė ir pažadėjo ilsėtis. Maždaug po pusvalandžio merginos savo kambaryje vėl pradėjo tiukšmauti. Budėtoja vėl patikrino kambarį – merginos garsiai klausėsi muzikos, rūkė kambaryje. Jos aiškinosi darbuotojai, jog negali užmigti. Moksleivės nepaklausė budėtojos po pirmojo perspėjimo ir triukšmavo toliau. Budėtoja vėl jas drausmino, priminė bendrabučio vidaus tvarkos taisykles. Po antro perspėjimo moksleivės nusiramino”.* Tarp mokinio ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Merginos galvojo, jog galės kambaryje švęsti ir tikėjosi, jog jų budėtoja jų neišgirs. Konflikto pasekmės (Barvydienė ir kt.,1996) – nepasitenkinimas. Tokiu bendraamžių poelgiu būna pasipiktinę aplinkiniai kambariai, nes trukdo miegoti. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį merginų elgesį buvo informuota jų auklėtoja. Merginos rašė pasiaiškinius dėl savo elgesio. Į konflikto sprendimą įsitraukė ir bendrabučio valdytoja – ji merginoms paaiškino, jog toks elgesys prieštarauja bendrabučio vidaus tvarkos taisyklėms. Taip pat ji perspėjo, jog už tokį nusižengimą gali pašalinti iš bendrabučio. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.

9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

9. *“Bendrabutyje, auklėtoja leido kelioms savo auklėjamojo aukšto merginoms švęsti gimtadienį. Jos prieš tai buvo įspėtos, kad elgtūsi kultūringai ir švęstų taip, kad netrukdytų aplinkiniams. Merginos švęsti pradėjo apie 20 val. ir užbaigti turėjo apie 22 val., nes taip buvo susitarusios su auklėtoja. Iki vėlumos auklėtoja švęsti neleido, nes auklėtojų darbas baigiasi 22 val., o po 22 val. mokiniai ruošiasi miegui. Apie gimtadienio šventimą auklėtoja informavo budėtoją ir perspėjo, jog merginoms leido švęsti tik iki 22 val. Šiuo atveju taip ir buvo – merginos elgėsi kultūringai ir auklėtojai baigiant darbą jos gimtadienį švęsti taip pat baigė. Situacija pasikeitė, kai auklėtoja išėjo į namus. Merginos taip pradėjo garsiai švęsti, kad ėmė skūstis budėtojai jų kaimyniniai kambariai. Budėtoja kambaryje rado alkoholinių gėrimų bei linksmai nusiteikusių kompaniją. Darbuotoja atėmė iš jų alkoholinius gėrimus ir liepė nusiraminti bei eiti miegoti. Triukšmadarės jos palkausė ir nusiramino”.* Tarp mokinio ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškyla proceso konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Merginos galvojo, jog galės kambaryje švęsti ir tikėjosi, jog jų budėtoja jų neišgirs. Konflikto pasekmės (Barvydienė ir kt.,1996) – nepasitenkinimas. Tokiu bendraamžių poelgiu būna pasipiktinę aplinkiniai kambariai, nes trukdo miegoti. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – besąlygiškas kaltės pripažinimas. Merginos po pirmo budėtojos perspėjimo nusiramino.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį merginų elgesį buvo informuota jų auklėtoja. Merginos rašė pasiaiškinimus dėl savo elgesio. Auklėtoja surengė savo auklėjamojo aukšto susirinkimą. Jo metu griežtai už buvo primintos bendrabučio vidaus tvarkos taisyklės ir ateityje buvo uždrausta švęsti gimtadienius bendrabučio patalpose. Merginos neprieštaravo tokiam draudimui ir pritarė sprendimui, jog gimtadieniai būtų švenčiami namuose ar už mokyklos ribų. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – bendradarbiavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – darbo konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.

6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

10. *“Vaikiniai, gyvenantys bendrabučio pirmame aukšte, nakties metu laipioja per (pro) langus. Kadangi nakties metu (nuo 22 val.) iš bendrabučio mokiniai neišleidžiami, mokiniai sugalvoja laiptoti per langus. Taip jie elgiasi dėl įvairių priežasčių – nori parsinešti alkoholinių gėrimų, nori nueiti į šokius, nori pasivaikščioti po miestą”.* Tarp mokinio ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsmai. Budėtojos drausmės pažeidėjus greitai nustato, nes juos pamato vaikščiojančius aplink bendrabučio langus. Konflikto pasekmės (Barvydienė ir kt.,1996) – nepasitenkinimas. Tokiu bendraamžių poelgiu būna pasipiktinę kambario draugai, nes trukdo miegoti. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu. Drausmės pažeidėjai mano, jog nieko bloga jie nedaro. Netgi priešingai – jie teigia, jog bendrabučio vidaus tvarkos taisyklės varžo jų laisvę.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį vaikinių elgesį buvo informuota jų auklėtoja. Ji kiekvienam drausmės pažeidėjui asmeniškai paaiškina, ką ir kaip jie blogai daro. Konflikto sprendimo būdas (Petruilytė,2004) – destruktivus, nes vyksta psichologinė kova tarp auklėtojos ir mokinių (dienos metu), o tarp budėtojos ir mokinių - nakties metu. Ši konfliktinė situacija dažnai kartojasi. Kai situacija tampa nebevaldoma, tuomet dažniausiai darinėjami langai yra užkalami.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

11. *“Po 2 mėnesių pasikartojo aprašyta 4-oji konfliktinė situacija. Konflikto iniciatorius, nuėjęs pas savo buvusius kambario draugus, vėl triukšmavo iki paryčių – klausėsi garsiai muzikos, žaidė kompiuterinius žaidimus. Vaikiniai trumpam sureagavo į budėtojos pastabas, bet po kurio laiko ėmė triukšmauti toliau”. Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nuostatos. Vaikiniai tiesiog buvo nusiteikę tą naktį nemiegoti. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į budėtojos pastabas ir triukšmavo kol patys pavargo.*

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinių auklėtoja. Ji triukšmadariams priminė bendrabučio vidaus tvarkos taisykles. Taip pat perspėjo, jog jie gali būti pašalinti iš bendrabučio. Vaikiniai vėl pažadėjo, jog ateityje tai nepasikartos. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – destruktivus. Destruktyvaus konflikto sprendimo būdas – vengimo taktika (konflikto dalyviai nesiima aktyvių veiksmų, išsisukinėja nuo problemos sprendimo).

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – nekontroliuojamas.

12. *“Bendrabutyje, apie 23 val. vieno aukšto koridoriuje kažkas išpurškė gesintuvą. Merginos panašiu laiku matė po koridorių vaikščiojančius 2 vaikus. Merginos vaikus įsidėmėjo ir apie tai jos pranešė budėtojai. Darbuotoja vaikinių ieškojo ir surado juos jau kitame bendrabučio aukšte. Ji paprašė vaikinių, jog šie eitų ir sutvarkytų išpurkštas gesintuvo putas. Vaikiniai neprisipažino, jog tai padarė ir atsisakė sutvarkyti putas. Konfliktinės situacijos eigoje, budėtoja paprašė, kad vaikinai eitų į savo kambarį ir nebekrėstų pokštų. Vaikiniai jos neklausė – atsikalbinėjo, pradėjo keiktis, ėmė įžeidinėti budėtoją. Tuomet darbuotoja pagrasino, jog iškvies*

iš namų jų aukšto auklėtoją. Po tokio perspėjimo vaikinai sutiko eiti į savo kambarį". Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesąžiningumas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmi, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu. Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinių auklėtoja. Auklėtoja paprašė socialinės pedagogės pagalbos sprendžiant šį konfliktą. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas. Soc. pedagogė paėmė vaikinių pasiaškinimus bei pasikalbėjo su kiekvienu asmeniškai.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

13. *“Bendrabytyje, apie 23 val. 2 vaikinai savo kambaryje triukšmavo – garsiai klausėsi muzikos, garsiai kalbėjosi, pokštavo. Į budėtojų perspėjimus, sudrausminimus vaikinai praktiškai nereagavo – apsiramindavo tik laikinai. Be to vaikinai darbuotojų į kambarį neišleido. Triukšmas tęsėsi maždaug iki 1 val. nakties. Po to jie atėjo pas budėtojas (tą naktį dirbo dvi budėtojos) ir pradėjo reikalauti, kad juos leistų pas merginas. Vaikinai buvo neblaivūs. Budėtojos jų neleido ir paprašė, jog jie eitų ilsėtis į savo kambarį. Vaikinai budėtojų neklausė. Konfliktinė situacija tapo nevaldoma – įsiaudrinęs vienas vaikinai ėmė ranka trankyti per stalą, priekaištauti dėl vidaus tvarkos taisyklių. Budėtojos pagrasino, jog jei vaikinai nenusiramins, jos iškvies policiją. Psichologinė kova su neblaiviais jaunuoliais truko apie pusvalandį. Vaikinai, išsakę savo nepasitenkinimus, apsiramino. Be to, vienas vaikinai užsimanė miego ir įkalbėjo savo draugą taip pat eiti miegoti”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpgrupinis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės

(Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas.

Konflikto sprendimas: sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinių auklėtoja. Vaikiniai rašė pasiaiškinius, kodėl taip elgėsi. Taip pat auklėtoja surengė aukšto susirinkimą, kuriame žodžiu perspėjo, jog už panašius prasižengimus vaikinai bus be gailesčio metami iš bendrabučio. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė, 2004) – destruktivus. Destruktyvus konflikto sprendimo būdas – vengimo taktika (konflikto dalyviai nesiima aktyvių veiksmų – tik žodinis perspėjimas).

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt., 2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – nekontroliuojamas.

14. *“Bendrabutyje, nuo 23 val. vaikinai savo kambariuose garsiai klausosi muzikos. Į budėtojų pastabas reaguoja trumpai – po kurio laiko muzika vėl garsiai skamba”*. Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Tokiu vaikinių elgesiu būna nepatenkinti kiti moksleiviai, kurie gyvena šalia arba virš triukšmadarių kambarių. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereaguoja į budėtojos pastabas.

Konflikto sprendimas : tokiais atvejais, kai mokiniai visiškai neklauso, budėtojos atima magnetolas ir perduoda jas auklėtojai arba laikinai išjungia elektrą. Šie konflikto sprendimo būdai padeda sudrausminti piktybiškus mokinius. Auklėtoja triukšmadariams primena bendrabučio vidaus tvarkos taisykles ir magnetolas grąžina. Be to, moksleiviams, kurie yra nepatenkinti bendrabučio vidaus tvarka yra pasiūloma ieškotis kitos gyvenamosios vietos. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – destruktivus.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

15. *“Po 1 mėnesio, vėl pasikartojo aprašytos 3, 4, 11 konfliktinės situacijos. Vaikiniai vėl visą naktį žaidžia kompiuteriu bei triukšmauja. Budėtojos neklauso, miegoti neina”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nuostatos. Vaikiniai vėl buvo nusiteikę tą naktį nemiegoti. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Šiuo atveju, į konfliktą įsitraukia ir vaikinių grupių auklėtojai. Nes po tokių nemigos naktų, mokiniai pramiega ir nenuėina į pirmąsias pamokas. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į budėtojos pastabas ir triukšmavo kol patys pavargo.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinių auklėtoja. Triukšmadariai vėl buvo drausminami. Be to, auklėtoja pasitarusi su bendrabučio valdytoja, liepė vaikiniams išsivežti kompiuterį į namus. Vaikiniai taip ir padarė. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – destruktivus.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – užsitęsęs.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.

8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

16. “Bendrabytyje, apie 24 val. pas budėtojas (tą naktį dirbo 2) atbėgęs vaikinai pasakė, kad jo kambarioje nualpo jo draugė. Nuėjusios pažiūrėti į kambarį, darbuotojos rado ten alkoholinių gėrimų, vaišių. Du vaikinai (aprašytos 13 situacijos tie patys dalyviai) su savo draugėmis tyliai šventė (vieno iš vaikinų) gimtadienį. Pasirodo, vieno vaikinai mergina sirgo epilepsija, o pavartojus alkoholio ją ištiko priepuolis. Budėtojos iškvietė greitąją medicinos pagalbą. Medikai į įvykio vietą vėlavo. Išgėrę vaikinai pyko, kaltino budėtojas, jog šios nekviečia greitosios. Darbuotojos dar sykį vaikinų akivaizdoje kvietė greitąją pagalbą. Vaikinai net nebandė įsiklausyti į budėtojų raginimus nusiraminti. Med. pagalba atvyko tik po 15 minučių. Merginą išvežė į ligoninę. Su ja kartu išvažiavo ir išgėrę vaikinai”. Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - tarpgrupinis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į budėtojos pastabas. Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie mokinių naktinį elgesį buvo informuotos jų auklėtojos. Mokiniai rašė pasiaiškinimus, kodėl taip elgėsi. Vaikinų auklėtoja surengė aukšto susirinkimą, kuriame griežtai uždraudė švęsti gimtadienius bei vartoti alkoholinius gėrimus. Ji pasiūlė panašias šventes švęsti namuose su tėvų priežiūra. Taip pat vaikinams buvo liepta atsiprašyti budėtojų. Mokiniai atsiprašė, buvo susigėdę dėl tokio savo elgesio. Na o epilepsijos priepolio ištiktai merginai auklėtoja paaiškino, jog sergant šia liga alkoholio vartoti negalima ir nukreipė merginą konsultacijai pas mokyklos sveikatos priežiūros specialistę. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – bendradarbiavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – užsitęsęs.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.

9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

17. *“Bendrabytyje, apie 24 val. pirmame aukšte gyvenantis vaikinai per savo kambario langą įsikėlė 6 pašalinius (negyvenančius bendrabytyje) asmenis. Visi jie tyliai vartojo alkoholinius gėrimus. Maždaug apie 2 val. nakties vaikinai pradėjo triukšmauti. Budėtoja liepė pašaliniams asmenims išeiti. Vaikinas, kuris tuos pašalinius asmenis pasikvietė į svečius, labai supyko ant budėtojos, kam ji liepė svečiams išeiti ir paaiškino, jog jie nieko blogo nedaro. Mokinys teigė, kad nori pabūti su draugais. Visi jie buvo padauginę alkoholinių gėrimų ir budėtojos neklausė, be to, vaikinai pradėjo agresyviai elgtis (keiktis, grasinti budėtojai). Darbuotoja, pamačiusi, jog situacija tapo nevaldoma, iškvietė policiją. Išgirde, jog budėtoja skambina policija, pašaliniai asmenys pabėgo išlipdami per langą”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės ir grupės konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsmai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie mokinio naktinį elgesį buvo informuota to aukšto auklėtoja. Bendrabučio valdytoja pasitarusi su auklėtoja, pašalino vaikiną iš bendrabučio. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – destruktivus.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

18. *“Bendrabytyje, apie 23 val. pirmame aukšte gyvenantis vaikinai, vaikščiojo iš savo kambario į kitų mokinių kambarius ir trukdė jiems ruoštis miegui. Jo kambario draugas tuo metu buvo išvykęs į namus. Vaikinas buvo išgėręs. Budėtoja, pastebėjusi tokį jo elgesį, paprašė, jog mokinys nurimtų ir eitų miegoti. Po kurio laiko, budėtoja tikrindama kitus aukštus, pastebėjo vaikščiojantį tą patį mokinį jau kitame aukšte. Ten taip pat mokinys neleido kitiems eiti miegoti –*

eidamas barškino duris, šūkavo. Budėtojos neklausė, atsikalbinėjo, slėpėsi nuo jos. Darbuotoja, vaikiną paėmusi už rankos parvedė į pirmą aukštą, kuriame jis gyveno. Vaikinas ir ten nenurimo – ėmė kažką trunkyti”. Tarp mokinio ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės ir grupės konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjas nereagavo į budėtojos pastabas.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie mokinio naktinį elgesį buvo informuota to aukšto auklėtoja. Ryte patikrinus jo kambarį, rastos sulaužytos spintos durys. Į konflikto sprendimą įsitraukė socialinė pedagogė ir bendrabučio valdytoja. Vaikinas rašė pasiaiškinimą ir buvo perspėtas žodžiu apie netinkamą elgesį. Mokinys pažadėjo, jog ateityje tai nepasikartos. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

19. *“Bendrabutyje apie 23 val. 2 vaikinai į savo kambarį pasikviečia kitų vaikinių iš to paties aukšto ir triukšmingai leidžia laiką - garsiai klausosi muzikos, garsiai kalbasi, pokštauja. Po budėtojos perspėjimo liautis triukšmavus, vaikinai geranoriškai jos klausė ir nebekėlė triukšmo”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės ir grupės konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Ryte, patikrinus jų kambarį, auklėtoja rasdavo tuščius butelius nuo alkoholinių gėrimų paslėptus spintose ar po lovomis. Vaikinai butelius paslėpdavo, kai budėtoja ateidavo perspėti, jog šie nebetriukšmautų. Ši konfliktinė situacija truko apie 2 mėnesius. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į auklėtojos pastabas, jog alkoholinius gėrimus vartoti yra nesveika.

Konflikto sprendimas : vaikinų aukšto auklėtoja, pasitarusi su bendrabučio valdytoja, perkelia 2 triukšmadarius mokinius (vakarėlių iniciatorius) gyventi į kitą aukštą, kuriame jie bus labiau stebimi. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – užsitęsęs.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – tiesioginis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

20. *“Po 2 mėnesių, vėl pasikartojo aprašytos 3, 4, 11, 15 konfliktinės situacijos. Vaikinai vėl visą naktį triukšmauja – šūkauja, žaidžia kortomis, rūko kambaryje. Budėtojos neklauso, miegoti neina”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimas ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sukėlėjai nereagavo į budėtojos pastabas ir triukšmavo kol patys pavargo.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinų auklėtoja. Triukšmadariai vėl buvo drausminami, primenamos bendrabučio vidaus tvarkos taisyklės. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – destruktivus.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.

7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

21. *“Vaikinas į bendrąją pamokų metu parsivedė klasės draugą, kuris negyveno bendrabutyje. Mokiniai pabėgo iš pamokos ir nutarė laiką praleisti bendrabutyje. Budėtoja klasės draugui į mokinio kambarį eiti neleido. Kadangi bendrabučio gyventojas buvo padaręs daug vidaus tvarkos taisyklių pažeidimų (3, 4, 11, 15, 20 aprašytos konfliktinės situacijos), budėtoja dėlto ir neįleido svečio pas jį. Tuomet abu vaikinai labai pasipiktino ir ėmė atsikalbinėti, ižeidinėti, keikti budėtoją”.* Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimas ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas.

Konflikto sprendimas : už ilgus ir pastovius bendrabučio vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus (3, 4, 11, 15, 20 konfliktinės situacijos) vaikinai ir jo draugas, kuris prisidėdavo prie visų pažeidimų, buvo pašalinti iš bendrabučio.

Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – destruktivus.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

22. *“Mokykloje, trys mokinių grupės parašė skundą dėl netinkamo pedagogės elgesio su mokiniais. Mokytoja dėsto kūno kultūrą ir yra griežta, nenuolaidžiaujanti. Ne visi mokiniai fiziškai pajėgia atlikti kūno kultūros pamokos užduotis. Mokytoja silpnesnius mokinius vistiek verčia atlikti pratimus, išvadindama juos tinginiais, simulantais”.* Tarp mokinių ir mokytojos

pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) išskyla proceso konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju mokytojos) ir grupės (šiuo atveju mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nuostatos. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – partnerio puolimas, menkinimas. Konflikto sprendimas : šios pedagogės elgesys buvo svarstomas mokyklos pedagogų taryboje. Jai buvo pareikštas raštiškas įspėjimas dėl jos elgesio. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – darbo konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

23. *“Bendrabutyje 2 merginos gan ilgai nesitvarkė savo kambario ir prieškambario, tingėjo išsinešti šiukšles. Merginų auklėtoja, neapsikentusi tokio jų elgesio, ėmė savotiškai auklėti – paėmusi už rankos vieną merginą, purtydama ją tampė ją po kambarį ir rodė ką reikia susitvarkyti”.* Tarp mokinių ir auklėtojos pagal konfliktų rūši (Robbins,2003) išskyla proceso konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju auklėtojos) ir grupės (šiuo atveju 2 mokinės) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – partnerio puolimas, menkinimas. Konflikto sprendimas : merginos atėjo pas bendrabučio valdytoją ir papasakojo, kaip elgėsi auklėtoja. Valdytoja pasikvietė auklėtoją ir paaiškino, jog taip elgtis su mokinėmis negalima. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.

2. Pagal gyvenimo sferą – darbo konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

24. *“2 vaikinai atėjo pavėlavę į pamoką valgydami ledus. Mokytoja liepė vaikinams ledus išmesti į šiukšlių dėžę. Mokiniai jos neklausė ir ėmė atsikalbinėti. Mokytoja dar labiau įsiuto, ji mokiniams liepė išeiti iš klasės ir netrukdyti vesti pamoką. Vaikinai vėl jos neklausė. Tuomet ji mokinius pavadina “debilais”, “asilais”. Klasės draugai pradeda raminti triukšmadarius, nes mokytoja perspėjo, jog atsisakys vesti pamoką”.* Tarp mokinių ir mokytojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla proceso konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju mokytojos) ir grupės (šiuo atveju 2 mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – partnerio puolimas, menkinimas.

Konflikto sprendimas : mokytoja paprašė vaikinų grupės auklėtojos pagalbos. Grupės auklėtoja triukšmadarius sudrausmino žodžiu.

Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – darbo konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

25. „Į bendrabutį 23 val. grįžo išgėrę 3 vaikinai. Jie nuėjo į savo kambarius. Po pusvalandžio budėtoja ėjo tikrinti tvarkos aukštuose. Kol ji vaikščiojo po bendrabutį, vaikinai nepastebėti budėtojos, užlipo į penktą aukštą. Po kurio laiko, budėtoja išgirdo triukšmą piktame aukšte. Darbuotoja pamatė lakstančius po šį aukštą 3 vaikus, kurie per keliolika minučių spėjo išspardyti kolidoriuje buvusias rozetes ir šviesos jungiklius. Vaikinai neigė tai padarę. Budėtoja paprašė, jog vaikinai eitų į savo kambarius ir nebetriukšmautų. Mokiniai atsisakė tai daryti, atsikalbinėjo prieš budėtoją. Darbuotoja pagrasino, jog iškvies policiją, jei vaikinai ir toliau neklausys. Po tokio perspėjimo vaikinai, lydimi budėtojos, grįžo į savo kambarius”. Tarp mokinių ir budėtojos pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) - asmenybės (šiuo atveju budėtojos) ir grupės (šiuo atveju 3 mokiniai) konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsni. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas : sekančią dieną apie naktinį elgesį buvo informuota vaikinių auklėtoja. Ji triukšmadariams priminė bendrabučio vidaus tvarkos taisykles. Auklėtoja, pasitarusi su bendrabučio valdytoja, nusprendė, jog vaikinai turi atlyginti bendrabučiu padarytą žalą. Bendrabučio valdytoja paskaičiavo, už kokią sumą buvo padaryta materialinė žala. Vaikinai žalą atlygino.

Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konfliktų sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konfliktų elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – vertikalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konfliktų sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konfliktų kontrolę – kontroliuojamas.

Mokinys (iai) ↔ mokinys (iai) konfliktinio lygio konfliktinės situacijos:

1. *“Bendrabutyje mergina apkaltino savo kambario draugę, jog ši pavogė iš jos auksinę grandinėle. Nukentėjusioji apie įvykį pranešė aukšto auklėtojai. Auklėtoja pasikalbėjo su įtariamąja vagile – mergina neigė, jog pavogė grandinėle. Tuomet buvo kviesta policija”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas :

Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – išteklių konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – nekontroliuojamas.

2. *“Bendrabutyje, iš mokinių kambarių dingsta mobilūs telefonai. Vagių nustatyti nepavyksta. Dažniau mobilūs telefonai dingsta vaikinams. Konfliktai vyksta tarp pačių vaikinių, kurie įtarinėja vienas kitą vagyste”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsiai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas : aukšto auklėtoja prašydavo vaikinių, jog šie labiau saugotų savo daiktus. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – destruktivus. Destruktyvus konflikto sprendimo būdas – vengimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – išteklių konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – nekontroliuojamas.

3. *“Bendrabutyje, vėlai vakare, 2 vaikinai vaikšto po kitus vaikinų kambarius ir neleidžia jiems eiti miegoti. Mokiniai varo juos laukan – šie jų neklauso, iš kambario neina. Tuomet, neapsikentę nenuoramų, vaikinai jėga išstumdavo juos laukan”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpgrupinis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesugebėjimas nustatyti ribų. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas. Konflikto sprendimas : vaikinų aukšto auklėtoja liepė triukšmadarių neįsileisti į kambarius. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – destruktivus. Destruktyvaus konflikto sprendimo būdas – vengimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – destruktivus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

4. *“Bendrabutyje mokinys (iai) tingi nešti savo šiukšles – sumeta šiukšlių maišus į kitų mokinių prieškambarius arba į virtuves. Mokinys (iai) vengia budėjimų, išsisukinėja – teigia, kad ne jam reikia tvarkyti kambarį ir išnešti šiukšles, o kitam kambario gyventojui”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – aplaidumas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas : aukšto auklėtoja paskaičiuoja, kurio mokinio eilė budėti ir liepia jam tvarkytis. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – kompromisas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

5. *“Bendrabutyje, mokiniams einant į pamokas, vienas vaikinys pradėjo įžeidinėti necenzūriniais žodžiais netoliese einančią buvusią merginą (jie anksčiau draugavo). Merginos draugė, būdama šalia, išgirdo šį įžeidinėjimą ir užstojo ją. Vaikinys nesusivaldė ir eidamas pro šalį, pastūmė buvusios merginos draugę. Ši atsitrenkė į sieną veidu ir truputį susitrenkė jį. Po kurio laiko, vaikinys ėmė rašyti grasinančias žinutes į mobilių telefoną, buvusiosios merginos draugei. Tuomet abi merginos apie įvykį pranešė savo aukšto auklėtojai”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – asmenybės ir grupės konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – partnerio puolimas, menkinimas.

Konflikto sprendimas : merginų aukšto auklėtoja pasikalbėjo su vaikinu. Ji perspėjo, jog jei jis ir toliau reikš neapykantą ar grasins susidorojimu merginoms – jos kreipsis į policiją. Vaikinys

auklėtojos paklausė. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

6. *“Bendrabytyje, apie 23 val. 4 vaikinai dūko viename merginų aukšto kolidoriuje – degino “šaltąsias ugneles” bei kitus smulkius fejerverkus. Mokiniai sugalvojo vieną smulkų fejerverką įkišti pro raktų skylutę (duryse buvo įstatyta paplokščia spyna). Tokiu veiksmu jie norėjo išgąsdinti merginas. Įskriejęs fejerverkas pataikė į pakabintą šalia durų striukę ir ją uždegė. Merginos kambaryje jau miegojo ir jas prižadinęs įskriejęs fejerverkas labai išgąsdino. Kol merginos suprato, kas įvyko, ugnis suniokojo striukės nugarinę dalį. Vaikinai iš įvykio vietos pabėgo. Aukšte buvo dar nemiegančių mokinių, kurie matė kaip vaikinai sprunka ir įsiminė juos. Tai ir padėjo išsiaiškinti kaltininkus”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpgrupinis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu. Vaikinai neigė, jog jie ten dūko.

Konflikto sprendimas : nukentėjusių merginų bei pokštavusių vaikinių aukštų auklėtojos nutarė, jog išdykavę vaikinai turi atlyginti materialinę žalą merginai, kuriai sudegino striukę. Pažeidėjai nupirko merginai naują stiukę. Taip pat vaikinams buvo pareikštas žodinis įspėjimas, jog už vidaus tvarkos taisyklių pažeidimą jie bus pašalinti iš bendrabučio, jei jie dar sykį pažeis tvarkos taisykles. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – išteklių konfliktas.

2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

7. *“Bendrabutyje, tame pačiame kambaryje gyvenančios merginos susipyksta tarpusavyje ir nebenori kartu gyventi. Pykstasi dėl – charakterių nesutapimų, nesitvarkymo kambaryje, dažnai ateinančių draugų (kartais jie trukdo ruošti pamokas ar ilsėtis)”. Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesugebėjimas nustatyti ribų. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu. Konflikto sprendimas : aukšto auklėtoja stengiasi tokius mokinius sutaikyti, jei nepavyksta – mokinius iškelia į kitus kambarius. Konflikto sprendimo būdas (Petrulytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.*

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

8. *“Vaikinui pavogė piniginę su dokumentais bei didele pinigų suma jo pažystamas vaikas. Tai įvyko mieste, viename renginyje. Nukentėjęs mokinys davė trumpam palaikyti savo rankinę, kol nufilmuos patikusį siužetą. Kol vaikas filmavo – jo pažystamas paspruko iš renginio su visa rankine. Nuo to laiko į bendrabutį vagis nebe grįžo bei ilgą laiką slapstėsi nuo*

policijos”. Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – slapti kėsmai. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – besąlygiškas kaltės pripažinimas.

Konflikto sprendimas : nukentėjęs mokinys pranešė policijai apie įvykį. Buvo paskelbta vagies paieška. Vagį sulaikė po įvykio praėjus 11 mėnesių. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – išteklių konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – ilgalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – nekontroliuojamas.

9. *“Bendrabutyje, 2 merginos (to paties kambario gyventojos), susipyko tarpusavyje dėl vaikinio. Pasirodo, abiems merginoms pradėjo patikti tas pats vaikinys. Šis vaikinys ateidavo pas jas į kambarį : jie gerdavo arbatą, kalbėdavosi bei kartu ruošdavo pamokas. Viena mergina vaikinui labiau patiko ir vėliau jie ėmė draugauti, o kitai merginai toks vaikinio elgesys nepatiko – ji manė, jog su ja turėtų draugauti. To pasekoje, abi merginos ėmė tarpusavyje muštis bei kitaip nesutarti”.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) išskyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – nesutikimas su kaltinimu.

Konflikto sprendimas : aukšto auklėtoja, pasitarusi su bendrabučio valdytoja, iškėlė vieną merginą į kitą kambarį. Vaikinys, sužinojęs apie merginų elgesį, su jomis daugiau nebebendravo. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – statuso ir vaidmenų konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – aukštos įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.

10. *“Vaikinas paskolino tame pačiame aukšte gyvenančiam pažydamui vaikinui 20 litų. Po sutarto laikotarpio (2 savaitių) skolininkas pinigų mokiniui negrąžina – išsisukinėja, stengiasi nesusitikti. Mokinys griežčiau paprašė, kad grąžintų skolą. Skolininkas atsakė, jog dabar neturi pinigų “.* Tarp mokinių pagal konfliktų rūšį (Robbins,2003) iškyla santykių konfliktas. Pagal konfliktų tipą (Jacikevičius,1995) – tarpasmeninis konfliktas. Konflikto ištakos (Edelman,1997) – aplaidumas. Konflikto pasekmės (Kučinskas ir kt.,2000) – konfrontacija. Veiksmai, stiprinantys konfliktą (Chomentauskas ir kt.,1996) – ignoravimas.

Konflikto sprendimas : mokinys kreipėsi į aukšto auklėtoją, kad ji padėtų susigrąžinti pinigus. Auklėtoja pasikalbėjo su skolininku ir pinigai buvo grąžinti. Konflikto sprendimo būdas (Petruolytė,2004) – konstruktyvus. Konstruktyvaus konflikto sprendimo būdas – tarpininkavimas.

Tarpasmeninių (tarpgrupinių) konfliktų tipai (Almonaitienė ir kt.,2005) - pritaikyta šiai konfliktinei situacijai :

1. Pagal poreikius – išteklių konfliktas.
2. Pagal gyvenimo sferą – buitinis konfliktas.
3. Pagal pozityvių ir negatyvių konflikto elementų santykį – konstruktyvus.
4. Pagal trukmę – trumpalaikis.
5. Pagal pavaldumą – horizontalus.
6. Pagal emocinę įtampą – vidutinės įtampos.
7. Pagal nukreiptumą – šalutinis.
8. Pagal konflikto sukėlėją – pasyvus.
9. Pagal konflikto kontrolę – kontroliuojamas.