

Особливості педагогічних конфліктів: шляхи вирішення

*Коли Вам здається, що у Вашому житті
немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс*

Ч. Ліксон

Необхідною передумовою ефективності навчально-виховного процесу є добрі стосунки між педагогом та учнями. Порушення їх та, як наслідок – конфлікти – одна з найболючіших проблем системи освіти. Останнім часом, конфлікти між учнями та вчителями значно почастишали, нерідко мають загострений характер. Серед причин цього і недосконалість самої системи освіти, і швидкий темп розвитку суспільства та його демократизація, і перевантаження педагогів. У зв'язку з цим стан психічного здоров'я педагогів нестабільний, а це впливає на їх стосунки з усіма учасниками навчально-виховного процесу. Деформується установка вчителів навчати, а учнів навчатися, виникає явище переоцінки цінностей. Перевантаження педагогів заважає задовольняти потреби в саморозвитку, повноцінному відпочинку, а падіння рівня життя викликає підвищену тривожність та агресію. Досить часто, вчитель переживаючи свій принизливий стан «компенсує» його у відносинах з учнями.

Комунікативна функція соціально-педагогічної діяльності включає в себе знання провідних положень конфліктології, особливостей педагогічних конфліктів, способів попередження й вирішення конфліктних ситуацій.

Таким чином, шкільний соціальний педагог повинен бути компетентним в питаннях конфліктології, при необхідності виконувати роль «третейського судді» у конфлікті між учнями та педагогами, а також навчати вчителів методикам розв'язання конфліктів й технікам контролю емоційної сфери, прийомам зняття напруги.

Конфлікт (conflictus у пер. з латинської – зіткнення) — взаємодія двох або більш суб'єктів, що мають взаємовиключні цілі і реалізують їх один за рахунок іншого. Отже, щоб конфлікт стався потрібні дії з боку, хоча б одного з опонентів, направлених на те, через що виникла суперечка. Формула конфлікту наступна $S_1 \rightarrow O \leftarrow S_2$, де S_1, S_2 – суб'єкти конфлікту, а O – об'єкт конфлікту. Одразу приклад. Марійка, яка завжди уважна і гарно

вчиться, увесь урок дивилася у вікно, не стежила за тим, що відбувається у класі та жодного разу не відповіла на запитання вчительки. Вчителька розсердилася і написала зауваження у щоденник. Марійка, встала, грюкнула дверима та вийшла з класу. Формула такого інциденту наступна: $S \rightarrow X \leftarrow S$, – мені погано, тому я проти будь-чого. Об'єкт конфлікту відсутній. Отже, це – хибний (порожній) конфлікт. Кожен має право на погане самопочуття або особисті страждання.

В цілому, конфлікт – це скоріше не відхилення від норми, а певна норма співіснування людей у соціумі, встановлення і зміни пріоритетів у системі інтересів, потреб, суспільних відносин взагалі.

Конструктивний конфлікт має свою динаміку розвитку, яка включає наступні стадії:

I. Передконфліктні стосунки (накопичення проблем, їх невирішеність, поява напруги в стосунках).

II. Загострення конфлікту (стійкий негативний психологічний фон).

III. Конфліктна ситуація (відкритий конфлікт між суб'єктами)

IV. Вирішення конфлікту.

V. Постконфліктна стадія (новий зміст стосунків між учасниками конфлікту). Мал. 1. Динаміка конструктивного конфлікту.



Конфліктні ситуації властиві процесу навчання і спілкування вчителя з учнями. Зменшити ризик виникнення конфліктних ситуацій допоможе використання наступних дій:

а) добір змісту в діалозі (при розмові з дітьми вчителю треба чітко знати, що варто сказати);

б) емоційний супровід розмови (як сказати). Дитина спочатку сприймає інтонацію, а вже потім зміст слів;

в) час і місце (коли сказати, щоб досягти мети зверненої до дитини мови);

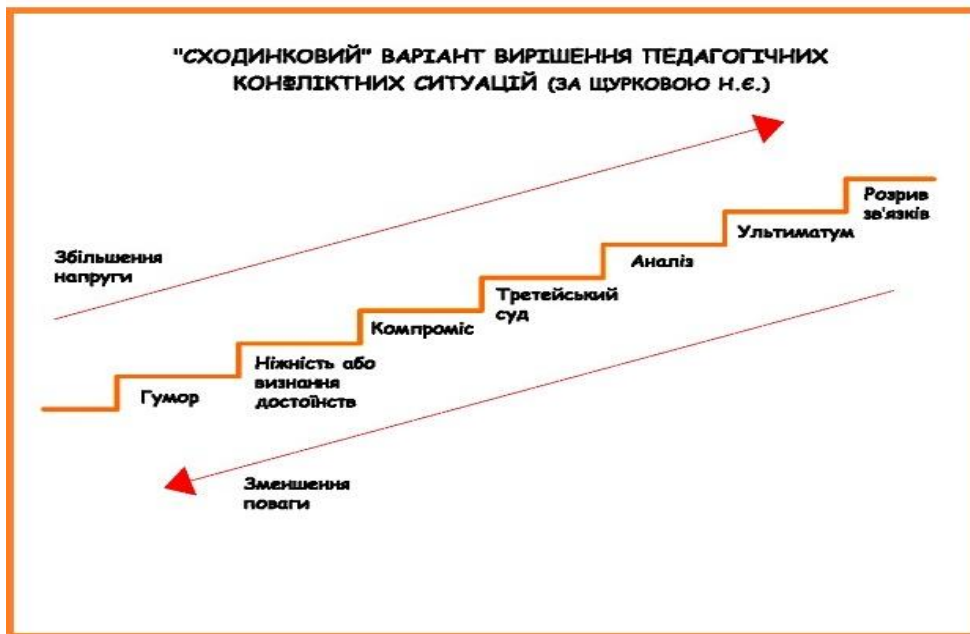
г) впевненість у результаті (при кому сказати і навіщо сказати).

Намагайтеся називати учня по імені, навіть тоді, коли ви гніваєтесь на нього. Розмова «по гарячих слідах» приречена на невдачу, бо роздратованість — поганий союзник. Конфліктна розмова з учнем на очах у групи (класу) викликає в нього лише бажання продемонструвати сміливість і незалежність. Невдалою для щирої розмови є присутність інших вчителів, які розпочинають висловлювати власні коментарі і претензії до дитини. Оптимальним варіантом для таких розмов є прогулянки, туристські походи, екскурсії, де забувається буденність, послаблюється щоденна стурбованість і знервованість.

Діалог вчителя з учнями, який ведеться на командно-адміністративному рівні містить набір стереотипних докорів, погроз, невдоволень тим, як поводить себе учень. Педагог не завжди має час або бажання займатися самоосвітою та підвищувати і вдосконалювати свою педагогічну майстерність, вміння спілкуватися компромісно. Звичайно, це проблема і, джерелами цієї проблеми є і, державна політика і, економіка і, умови праці і, відсутність гнучкості у вчителя і, навіть, прогресуюча вседозволеність підлітків. Використання командно-адміністративного стилю спілкування з учнями може бути у деяких випадках виправданим, але постійне його використання у виховному процесі призводить або до гарної дисципліни на уроці і холодному ставленню до вчителя, або до постійних конфліктних ситуацій та опору з боку дітей, тобто бажання зробити навпаки,

не підкоряться. Так, учителям часто доводиться обирати, ким він хоче бути: суворим критиком, невідкупним суддею, неупередженим експертом або наставником, вихователем, людиною, яка розуміє або яка тільки спостерігає. Універсального підходу до кожної окремої ситуації не існує.

Цікава «сходінкова» методика вирішення (запобігання) педагогічних конфліктів, яку пропонує відомий педагог *Щуркова Н.Є.* (Мал. 2)



Гумор. Легкий і загальнодоступний спосіб. Американські психологи Р. Берн та Д. Річардсон виокремлюють ще одну здатність гумору – запобігати агресії. На їхню думку, гумор є одним із засобів запобігання агресії, механізм використання гумору може бути такий: «Нас дратує або виводить із себе якась дитина, потім зовсім зненацька вона робить або говорить щось, що нас смішить. Коли це відбувається, наше роздратування, принаймні частково, зникає».

Ніжність або визнання достоїнств, переваг. Реалізується як через слова, так і за допомогою ніжних поглядів, дотиків, через трепетне ставлення. Цей спосіб дозволяє непомітно піти конфлікту зі сцени, поступившись місцем доброму відношенню.

Компроміс. Механізм дії: щоб щось отримати потрібно чимось поступитися.

Третейський суд. Розрізняють два види: *опосередкований* (звернення до нормативних документів, творів, «пригадаємо як у Пушкіна...») і *безпосередній*, коли звернення йде до реальної особи. Але необхідно відзначити, що третейським суддею може бути лише авторитетна для обох конфліктуючих сторін особа.

Аналіз. До нього звертаються, коли інші способи не здобули належної дії. Об'єктивний аналіз дозволяє вичленувати структуру і причини конфлікту, визначитися з позицією.

Ультиматум. Пред'явлення рішучих вимог із загрозою вживання заходів в разі відмови («Якщо ти не..., то я буду змушена...»).

З деякими учнями не діє жодний метод розв'язання конфлікту із запропонованих. Але ж, по-перше, вчителю потрібно прислухатися до своєї педагогічної інтуїції у вирішенні конфліктів, по-друге, мова не йде про ситуації з дітьми, які мають психічні розлади, по-третє, все ж таки, акцентуючи увагу на рівень вихованості дитини, можна прогнозувати, до яких дій потрібно вдаватися вчителю у конфлікті.

Розрив зв'язків. Єдиний вихід, якщо в конфлікті торкнулися особистих принципів, якими суб'єкт не може поступитися.

В нашому повсякденному житті ми досить часто використовуємо «ти-твердження» та «я-твердження». «Ти-твердження» виступають в ролі амортизатора конфлікту, «я-твердження», навпаки, згладжують конфлікт та мають пом'якшувальну дію на співрозмовника, тому що спираються на особисті почуття та емоції. Порівняйте: «Я дуже хвилююся, коли ти запізнюєшся на перший урок» та «Ти не особливий, щоб запізнюватися на мій урок! Ти і раніше мене підводив». З метою профілактики конфліктів краще використовувати «я-твердження». (Наприклад, «я відчуваю, що..., коли ти, то я відчуваю..., мені неприємно...»).

Досить часто вчитель, даючи вихід своїй емоційній напрузі втрачає контроль. Почуття гніву і навіть страху створюють конфліктну ситуацію. Вибухати або атакувати опонента для того, щоб звільнитися від свого гніву – це хибний шлях. Краще використати один із методів внутрішньої візуалізації.

Працює він наступним чином. Необхідно побачити себе в думках, щось говорючим або за допомогою уяви зробити те, чого вимагають від вас внутрішні почуття. Цей метод може звільнити від негативних емоцій. Можливі варіанти звільнення від гніву за допомогою «заземлення» або «проекції». Для цього необхідно повністю розслабитися, а потім уявити, що ви випромінюєте гнів, яким охоплені, і проектуєте його на екран. Після цього берете променеву гармату та стріляєте в ціль (даєте вихід бажанню насильницьких дій). З кожним попаданням ваше роздратування зменшується доки повністю не щезне.

Ви можете також уявити учня, який вас роздратував, невеличким на зріст, так, щоб він став малозначущим для вас. Почніть з того, що бачите його своїм співрозмовником. Уявіть його дії та маніпуляції, які вас доводять до сказу. Уявіть, що в ході розмови він зменшується, голос його стає тихішим, і врешті-решт він перетворюється на пил або бруд, на який ви можете з силою наступити. Цим ви зможете в думках поставити опонента на місце та «випустити пару». Використання вищезазначених прийомів дозволить педагогові контролювати свою емоційну сферу та тверезо управляти конфліктом.

Численні труднощі, які зустрічаються педагогу у навчально-виховному процесі, вибір способів для вирішення конфліктів – це перевірка його моральної зрілості, певний екзамен. Однак, варто непокоїтися не тільки у випадку, якщо конфлікти мають місце в рамках робочого процесу, але й тоді, коли вони зовсім відсутні, тому що це показник дефектної взаємодії з учнями, і така взаємодія має поверховий, безособистісний характер.

Якщо деструктивні конфлікти пов'язані із з'ясуванням стосунків і руйнуванням існуючих зв'язків, з психічними розладами, то конструктивні конфлікти запобігають відсталості, застою, стимулюють інтереси і допитливість, самоаналіз, самокритику, в деяких випадках навіть об'єднують людей. Сучасному педагогу необхідні вміння та навички управління конфліктною ситуацією, знання технологій та методик розв'язання та попередження конфліктів у навчально-виховному процесі.

Використана література:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: Юнити, 1999.
2. Бородин Ф.Н., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1989.
3. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии: Учебник. – М., 1995.
4. Лукашенок О.Н., Щуркова Н.Е. Конфликтологический этюд для учителя, М.: Изд-во Рос. пед. агентство, 1998, – 79с.
5. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя, М.: «Просвещение», 1991. – 228с.
6. Рыданова И.И. Педагогические конфликты: пути преодоления. – Минск: Дизайн ПРО,- 1998. – 80с.: ил.
7. Скотт Д. Способы разрешения конфликтов. – К: Изд. «Верзилин и Ко, ЛТД», -1991. - 208с.
8. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. Учебное пособие для студентов. – М.: Институт практической психологии. -171с.
9. Формирование профессиональной культуры учителя / Под ред. В.А. Слостенина. - М., 1993.