

ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ ПЕДАГОГІЧНИХ СИТУАЦІЙ

Постова С.А.

Україна, Житомир, Житомирський державний університет імені Івана Франка

В статті розглядаються особливості виникнення і розвитку конфліктних педагогічних ситуацій. Приведені основні причини виникнення конфліктних ситуацій і рекомендації для педагогів для їх правильного рішення.

Для школи є характерними конфлікти різних видів. Педагогічна сфера є сукупністю усіх видів цілеспрямованого формування особистості, а її суттю є діяльність з метою передачі та освоєнню соціального досвіду. Тому саме в таких випадках необхідними є сприятливі соціально-психологічні умови, що могли б забезпечити душевний комфорт педагогу, учню та батьками. Найбільш поширеними серед учнів є конфлікти лідерства, в яких відображається боротьба двох або більше лідерів та їх груп за першість в класі. Крім того, процес навчання і виховання, як і розвиток, неможливий без суперечностей і конфліктів. Конфронтація з дітьми, умови життя яких сьогодні не можна назвати сприятливими, є звичайною складовою частиною реальності. На думку М. Рибаків [3], серед конфліктів між вчителем і учнем виділяються наступні: конфлікти діяльності, що виникають з приводу успішності учня, виконання ним позанавчальних завдань; конфлікти поведінки (вчинків), порушення, що виникають стосовно правил поведінки учня в школі і поза нею; конфлікти відносин, що виникають у сфері емоційно-особових відносин учнів і вчителів.

Важливо відмітити, що педагогічні конфлікти мають ряд особливостей. А саме:

- відповідальність учителя за правильне розв'язання проблемних ситуацій з педагогічної точки зору;
- учасники конфліктів мають різний соціальний статус (вчитель – учень), чим і визначається їх поведінка в конфлікті;
- різниця в життєвому досвіді учасників створює різну міру відповідальності за помилки при розв'язанні конфліктів;
- різне розуміння подій та їх причин, тому вчителю не завжди легко зрозуміти глибину переживань дитини, а учню – справитися з емоціями, підпорядкувати їх розуму;
- присутність інших учнів робить їх свідками або й учасниками, а конфлікт набирає виховного змісту і для них; про це завжди необхідно пам'ятати вчителю;
- професійна позиція вчителя в конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу в його розв'язанні й на перше місце зуміти поставити інтереси учня як особистості, що формується;

- вчителю необхідно одночасно контролювати свої емоції та бути об'єктивним, дати можливість учням обґрунтувати свої претензії;
- вчитель не повинен приписувати учню своє розуміння його позиції, переходити на “Я-висловлювання”;
- необхідно пам'ятати, що в будь-якому випадку не можна ображати учня (є слова, які, прозвучавши, наносять таку втрату відносинам, що всі наступні дії не можуть їх виправити);
- намагатися не виганяти учня з класу, по можливості не звертатися до адміністрації, не відповідати на агресію агресією, не торкатися його особистості, давати оцінку тільки його конкретним діям;
- давати собі й дитині право на помилку, не забуваючи при цьому, що “не помиляється тільки той, хто нічого не робить”;
- незалежно від результатів розв'язання протиріччя намагатися не розрушити відносини з дитиною (висловити співчуття стосовно конфлікту);
- не можна боятися конфліктів з учнями, а потрібно брати на себе ініціативу стосовно їх конструктивного розв'язання.

Великий вплив на конфліктну поведінку школярів має вчитель. Його вплив може проявлятися в різних аспектах. По-перше, стиль взаємодії вчителя з іншими учнями є прикладом для відтворення його у взаємовідносинах з однолітками. Дослідження показують, що стиль спілкування та педагогічна тактика першого учителя мають великий вплив на формування міжособистісних відносин учнів з однокласниками та батьками. Особистісний стиль спілкування та педагогічна тактика “співробітництва” обумовлюють найбільш безконфліктні відносини дітей один з одним. Але цим стилем володіє невелика кількість учителів молодших класів. Велика кількість конфліктів характеризує відносини в класах “авторитарних” вчителів та в старшому шкільному віці. По-друге, вчитель повинен втручатися в конфлікти учнів для того, щоб регулювати їх. Залежно від ситуації може бути необхідним адміністративне втручання, а може – добра порада. Позитивний вплив має залучення учнів, що конфліктують в спільну діяльність, участь в розв'язанні конфлікту інших учнів, особливо лідерів класу та інші фактори. Дуже важливим також є той факт, щоб вчитель умів *правильно визначити свою позицію в конфлікті*, так як якщо на його стороні виступає колектив класу, то йому легше знайти оптимальний вихід із ситуації, що склалася. Якщо ж клас починає розважатись разом із порушником дисципліни або займає подвійну позицію, це призводить до негативних наслідків (наприклад, конфлікти можуть набути постійного характеру).

Успішне розв'язання конфліктів зазвичай складається з циклу, що містить такі етапи: визначення проблеми, її аналіз, дії з її розв'язання та оцінка результату. В будь-якій конкретній ситуації необхідно виявити джерело конфлікту до того, як починати розробляти політику стосовно його розв'язання. Перш за все, необхідно з'ясувати, що сталося. На цьому етапі важливо викласти факти, щоб всі погодились з визначенням проблеми. Почуття та ціннісні оцінки повинні чітко відокремлюватись від фактів. Керівник повинен представити ідеальний розв'язок зі своєї сторони – сторони, що орієнтується тільки на факти. Потім варто запитати у всіх зацікавлених осіб: що вони відчувають та що б хотіли побачити в якості ідеального розв'язання? Потім можливі декілька варіантів. Коли конфлікт проаналізовано, можна переходити до співробітництва з метою примирення усіх учасників конфлікту.

Поряд із діловими конфліктними ситуаціями “учитель-учень” часто виникають протиріччя особистісного характеру. У випадку вибору педагогом неправильної тактики може виникнути стійка взаємна неприязнь й навіть ворожнеча. Попадаючи в конфліктну ситуацію учитель може спрямовувати свою активність або на те, щоб краще зрозуміти свого співбесідника, або на регулювання власного психологічного стану з метою погашення конфлікту або його профілактики. В першому випадку вирішення конфліктної ситуації досягається шляхом налагодження взаєморозуміння між людьми, усунення недомовок, неузгодженості. Істотну допомогу соціальному педагогові може надати прогнозування у відповідь реакцій і дій учнів в конфліктних ситуаціях. На це указували багато педагогів-дослідників (М. Поташник, М. Рибаківа, Л. Спірін та ін.) [2; 3; 4]. Так, М. Поташник [2] рекомендує або вимушено примирятися, пристосовуватися до ситуації, або свідомо і цілеспрямовано впливати на неї.

Досвідчені педагоги знають, що слід сказати, як сказати (емоційний супровід розмови), коли сказати, щоб досягти мети при звертанні до дитини (час і місце), при кому сказати і навіщо сказати (упевненість в результаті). У спілкуванні педагога з учнями велике значення мають не тільки зміст мови, але й його тон, інтонація, міміка. Якщо при спілкуванні дорослих інтонація може нести до 40% інформації, то в процесі спілкування з дитиною вона несе набагато більше інформації. Принципово важливим є уміння слухати і чути учня. Це не так легко зробити з ряду причин: по-перше, важко чекати від учня плавної і зв'язної мови, через що дорослі часто переривають його, чим роблять ще більше складним його висловлювання. По-друге, вчителям часто ніколи вислухати учня, хоча у того є потреба поговорити, а коли вчитель хоче щось дізнатися, учень вже втратив інтерес до розмови. Для прийняття правильного рішення педагогу часто бракує часу і інформації, він бачить факт порушення ходу уроку, але йому важко

зрозуміти, чим це викликано, що цьому передувало, що призводить до неправильного тлумачення вчинків. Підлітки, як правило, більш інформовані про причини того, що відбувається, й зазвичай про це мовчать, а при спробі пояснити вчителю, внести ясність, той нерідко зупиняє їх.

З літератури відомо, що вирішення конфліктній ситуації доцільно здійснювати за наступним алгоритмом:

- Ø аналіз даних про ситуацію, виявлення головних і другорядних суперечностей, постановка виховної мети, виділення ієрархії завдань, визначення дій;
- Ø визначення засобів і шляхів розв'язання ситуації з урахуванням можливих наслідків на основі аналізу взаємодій вихователь – учень, сім'я – учень, учень – колектив класу;
- Ø планування ходу педагогічної дії з урахуванням можливих у відповідь дій учнів, батьків, інших учасників ситуації;
- Ø аналіз результатів;
- Ø коректування результатів педагогічної дії;
- Ø самооцінка класного керівника, мобілізація ним духовних і розумових сил.

Конфліктну педагогічну ситуацію варто аналізу приблизно за такою схемою: з'ясувати педагогічний зміст описаної ситуації; виділити педагогічну проблему. З'ясувати джерела даного конфлікту; визначити педагогічну мету; сформулювати декілька варіантів розв'язання конфлікту, ефективної поведінки педагога в даному випадку; вибрати та обґрунтувати оптимальний варіант педагогічної діяльності в даній ситуації; визначити критерії досягнення та методи оцінки бажаного результату. Основною умовою вирішення конструктивного конфлікту психологи вважають відкрите та ефективне спілкування конфлітуючих сторін. У вирішенні конфлікту багато що залежить від самого педагога. Іноді слід удатися до самоаналізу для того, щоб краще усвідомити що відбувається і спробувати покласти початок змінам, тим самим провівши межу між підкресленим самоствердженням і самокритичним відношенням до себе. Процедура врегулювання конфліктів виглядає таким чином: сприймати ситуацію такою, якою вона є насправді; не робити поспішних висновків; при обговоренні слід аналізувати думки протилежних сторін, уникати взаємних звинувачень; навчитися ставити себе на місце іншої сторони; не давати конфлікту розростися; проблеми повинні вирішуватися тими, хто їх створив; шанобливо відноситися до людей, з якими спілкуєшся; завжди шукати компроміс; подолати конфлікт може спільна діяльність і постійна комунікація.

Підсумовуючи усе вищесказане, назвемо основні правила поведінки вчителя в конфліктній ситуації. Не розширювати предмет сварки, причину незадоволеності. Часто висловлювані вчителем претензії до учнів розпливчаті, не конкретні. Вчитель, наприклад, говорить учневі: "Щось ти погано став відноситися до занять". При такому формулюванні претензії учневі залишається тільки здогадуватись, в чому виявляється це погане відношення. Важливо дотримувати правила "скорочення кількості претензій за один раз". Одночасне висловлення до учня багатьох претензій створить у нього враження, що він винен у всьому, що відбувається навколо, і той почне виправдовуватися навіть в тому, в чому його не звинувачують. В результаті у учня виникне роздратування з приводу того, що "вам нічим не догодиш" і "якщо не подобаюся, я можу і піти".

Справедливо, неупереджено відноситися до ініціатора конфлікту. Будь-який міжособистісний конфлікт починається з того, що з'являється людина, яка чимось незадоволена. Вчителеві слід виробити у себе установку, що учень завжди має підстави для скарги, незадоволеності та висловлює їх не заради задоволення, а тому, що його щось обтяжує, примушує переживати мучитись. Тому вчителеві не слід відразу ж відмахуватися від висловлюваних учнями претензій і тим більше дорікати і лаяти тих, хто скаржиться, їх потрібно спокійно і уважно вислухати і спробувати зрозуміти. Проявляти емоційну витримку. Нерідко до конфлікту приводить дуже емоційний тон розмови вчителя з учнями. Категоричність, безапеляційність висловлювань, підвищений тон створюють в учнів напружений емоційний стан. Вчитель повинен стримувати свої емоції і тим більше не переводити діловий конфлікт на особистісний рівень, не зачіпати відчуття власної гідності учнів.

Формулювати позитивне вирішення конфліктної ситуації. У разі пред'явлення учнем претензій і виникнення на цьому ґрунті конфліктної ситуації вчитель повинен запропонувати спосіб її вирішення, усунення причини. Це може бути зроблено у формі часткової поступки, пом'якшення вимог.

Перелік посилань

1. Журавлев В.И. *Основы педагогической конфликтологии. Учебник.* – М.: Российское педагогическое агентство, 1995. – 184 с.
2. Потапник М. *Какой подход ведёт к оптимальному развитию школы? // Народное образование.* – 1998. – № 4. – С. 22-28.
3. Рыбакова М.М. *Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе.* – М., 1991. – 128 с.
4. Спирин Л.Ф. *Теория и технология решения педагогических задач.* – М., Российское педагогическое агентство, 1997. – 174 с.
5. Фишер Р., Юри У. *Путь к согласию или переговоры без поражения* – М.: Наука, 1990. – 158 с.