

Ніколаєнко, С. І. Конфлікти у педагогічній взаємодії та способи їх розв'язання [Текст] / С. І. Ніколаєнко // Гуманітарний вісник ДВНЗ "Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди". – Дод. 1 до Вип. 29, Том 5 : Тем. вип. "Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання". - К. : Гнозис, 2013. - С. 222-227.

УДК 159.99

НІКОЛАЄНКО С.І.

кандидат психол. наук, доцент
кафедри соціально-гуманітарних
дисциплін ДВНЗ «Українська
академія банківської справи
Національного банку України», м.
Суми

КОНФЛІКТИ У ПЕДАГОГІЧНІЙ ВЗАЄМОДІЇ ТА СПОСОБИ ЇХ РОЗВ'ЯЗАННЯ

У статті розглянуті поняття, різновиди та специфіка педагогічних конфліктів, причини виникнення педагогічних конфліктів, структура, сфера і динаміка педагогічних конфліктів, методи управління педагогічними конфліктами, наслідки педагогічних конфліктів, правила вирішення педагогічних конфліктів.

Ключові слова: педагогічний конфлікт, причини педагогічних конфліктів, наслідки педагогічних конфліктів, методи вирішення педагогічних конфліктів.

В статье рассмотрены понятие, разновидности и специфика педагогических конфликтов, причины возникновения педагогических конфликтов, структура, сфера и динамика педагогических конфликтов, методы управления педагогическими конфликтами, последствия педагогических конфликтов, правила разрешения педагогических конфликтов.

***Ключевые слова:** педагогический конфликт, причины педагогических конфликтов, последствия педагогических конфликтов, методы разрешения педагогических конфликтов.*

The article deals with the concept of the variety and specificity of pedagogical conflicts, the causes of pedagogical conflicts, structure, scope and dynamics of teaching conflict management techniques, pedagogical consequences of conflict, the rules for resolving conflicts in educational process.

***Keywords:** pedagogical conflict, the reasons of pedagogical conflicts, the impact of teacher conflict resolution methods, methods of pedagogical conflict resolution.*

Постановка проблеми. Конфліктність у взаємодії між педагогами та учнями середніх і старших класів - дуже поширене явище.

Щодо конфліктів у педагогічній взаємодії існують дві протилежні точки зору. З однієї точки зору, такі конфлікти розглядаються як однозначно позитивні. Погляди на необхідність педагогічних конфліктів, які призводять до оздоровлення відносин, стали поширюватися в останнє десятиліття в середовищі вітчизняних педагогів і психологів. При цьому наголошується, що конфлікти саме з хорошими вчителями стимулюють пошукову активність школярів і мають позитивні результати.

З іншої точки зору, такі конфлікти розглядаються як однозначно негативні. При цьому наводяться аргументи щодо професійної і моральної неприйнятності конфліктів у педагогічній взаємодії, оскільки вчитель і учень, як суб'єкти конфлікту, завідомо не рівні ні за своїм статусно-ролевим положенням, ні за рівнем особистісного розвитку. Присутність же при конфлікті інших учнів перетворює їх зі свідків у «вболівальників» або, що ще гірше, в учасників конфлікту. Конфлікт розростається, його масштаб збільшується, набуваючи характеру межролевої конфронтації. Публічність ж конфлікту має великий антивиховний резонанс.

Зазначена вище проблемна ситуація стимулює подальші психолого-педагогічні дослідження сутності, функцій, структури, практичних шляхів вирішення конфліктів в педагогічній взаємодії.

Мета нашої роботи полягала в теоретичному обґрунтуванні практичних шляхів і методів профілактики, управління та вирішення конфліктів у педагогічній взаємодії.

Виклад основного матеріалу. Переходимо до реалізації мети нашої роботи. Розглянемо теоретико-практичні аспекти проблеми конфліктів у педагогічній взаємодії.

1. *Поняття, різновиди та специфіка конфліктів у педагогічній взаємодії.* Конфлікт (з лат. *conflictus* - зіткнення) - особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами.

В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або протилежні позиції сторін з якогось питання, або протилежні цілі чи засоби їхнього досягнення в даних обставинах, або розбіжність інтересів, бажань, спрямувань опонентів тощо. Конфліктна ситуація, таким чином, припускає обов'язкову наявність суб'єктів і об'єктів конфлікту. Однак, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна зі сторін починає діяти, ущемляючи інтереси іншої. Якщо протилежна сторона відповідає тим самим, конфлікт з потенційного переростає в актуальний і може розвиватися надалі, як прямий чи опосередкований, деструктивний чи конструктивний [3].

Конфліктні ситуації можуть виникати практично у всіх сферах людського життя, зокрема в професійній діяльності. Так, М.М. Рибаківа виділяє наступні типи потенційно конфліктогенних педагогічних ситуацій.

Конфлікти діяльності. Виникають з приводу виконання учнем навчальних завдань, успішності, пізнавальної діяльності, ситуацій, коли учні не виявляють готовності оперативно виправити власну помилку. Вчитель

висловлює незадоволення, учні вступають у суперечку або демонструють образу.

Конфлікти поведінки, вчинків. Виникають з приводу порушення учнем правил поведінки у школі та поза нею. Вчитель висловлює незадоволення порушенням поведінки, не пов'язаної безпосередньо з навчальною діяльністю. Найчастіше це грубощі учнів педагогам, агресивна поведінка з однокласниками, пустощі, що проявляються як протест проти низької оцінки.

Конфлікти взаємин. Виникають у сфері емоційно-особистісних стосунків учнів і вчителів. Вони найбільш тривалі та деструктивні. Постають на ґрунті недобррозичливих стосунків як наслідок постійних попередніх конфліктів діяльності або поведінки, вчинків. Створюють взаємно упереджене сприйняття вчителем і учнем [5].

Мають свої характерні риси і конфлікти у педагогічній взаємодії.

Специфіка конфліктів у педагогічній взаємодії полягає в наступному:

- 1) відповідальність перш за все учителя за педагогічно правильне вирішення проблемних ситуацій: адже школа - модель суспільства, де учні засвоюють норми відносин між людьми;
- 2) учасники конфліктів мають різний соціальний статус, чим і визначається різні моделі й можливості даної поведінки у конфлікті;
- 3) різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів;
- 4) різне розуміння подій та їх причин (конфлікт «очима вчителя» та «очима учня» бачиться по-різному);
- 5) присутність інших учнів робить їх зі свідків учасниками конфлікту, а публічність конфлікту набуває виховний зміст і для них;
- 6) професійна позиція вчителя в конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу в його розв'язанні та зуміти поставити на перше місце інтереси саме учня як особистості, що формується;
- 7) усяка помилка вчителя при розв'язанні конфлікту породжує нові ситуації та конфлікти, в які включаються інші учні, батьки, адміністрація навчального закладу тощо [2].

2. Причини виникнення конфліктів у педагогічній взаємодії. До найпоширеніших причин виникнення конфліктів у взаємодії «вчитель -

учень», «вчитель - учні» належать: 1) нездатність учителя прогнозувати на уроці поведінку учнів; 2) намагання вчителя будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус за рахунок зниження статусу учня; 3) оцінювання вчителем не окремого вчинку учня, а його особистості; 4) намагання суворо покарати учня, мотивуючи це тим, що зайва суворість не завадить; 5) невміння спрогнозувати наслідки необ'єктивного оцінювання вчинків дітей; 6) нездатність вчителя до самоконтролю (роздратованість, брутальність, знервованість, нетактовність, грубість, мстивість, самовдоволеність, безпорадність та ін.); 7) брак педагогічних здібностей; 8) незадовільна організація роботи у педагогічному колективі; 9) застосування покарання без урахування позиції учнів [1].

Кожна помилка вчителя при вирішенні конфліктів, з одного боку, травмує учнів, вселяє недовіру до нього, порушує систему взаємин між учителем і учнями. З другого боку у педагога також виникає глибокий стресовий стан, незадоволення своєю працею, нездорове усвідомлення залежності професійного самопочуття від поведінки учнів.

3. Структура, сфера й динаміка конфліктів у педагогічній взаємодії.

Структура конфліктної ситуації складається з внутрішньої та зовнішньої позицій учасників взаємодії та об'єкту конфлікту.

Внутрішню позицію учасників конфлікту утворюють мета, зацікавлення і мотиви учасників. Вона безпосередньо впливає на конфліктні ситуації, але знаходиться немовби «за кадром» і часто не обговорюється під час конфліктної взаємодії педагога і учня.

Зовнішня позиція виявляється у мовленнєвій поведінці конфліктуючих сторін, віддзеркалюється в їх поглядах. Розрізнити внутрішню і зовнішню позиції учасників конфлікту вкрай необхідно, щоб побачити за зовнішньою, ситуативною поведінкою внутрішню, суттєву мотивацію.

Так, у більшості підлітків 10-13 років виникає «комплекс самоствердження»: вони потребують рівноправних стосунків з дорослими, а наштовхуючись на нерозуміння учителя, поводяться демонстративно.

Зосередження на зовнішніх аспектах поведінки учня позитивного результату не дасть.

Об'єкт конфлікту буває дуже важко виявити. Нерідко він для обох сторін різний. Наприклад, для вчителя об'єкт - дисципліна у класі, а для учня - намагання самовиразитись. Усунення конфлікту може розпочатись з об'єднання об'єктів конфлікту: для того, щоб підтримати дисципліну в класі, вчитель доручає підлітку цікаву справу, виконуючи яку він задовольняє свою потребу самоствердження.

Сфера конфлікту може бути діловою або особистою. Важливо, щоб конфлікт, відбуваючись у діловій сфері, не переходив у особисту.

Динаміка конфлікту складається з наступних основних стадій: 1) стадії потенційного формування суперечливих інтересів, цінностей, норм; 2) стадії переходу потенційного конфлікту в реальний чи стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх правильно чи неправильно зрозумілих інтересів; 3) стадії конфліктних дій; 4) стадії зняття чи розв'язання конфлікту.

4. Методи управління конфліктами у педагогічній взаємодії. До організаційних методів управління конфліктами у педагогічній взаємодії відносяться наступні.

1. Чітке формулювання вимог. Даний метод запобігає дисфункціональним конфліктам, тому що здійснюється роз'яснення вимог до результатів діяльності кожної конкретної людини і групи в цілому, реалізується наявність ясно й однозначно сформульованих прав і обов'язків, правил виконання завдань.

2. Дотримання принципу єдиноначальності. Цей метод полегшує управління великою групою у конфліктних ситуаціях, тому що кожний знає, чий розпорядження він повинен виконувати. Якщо в учасників спільної діяльності є розбіжності з будь-якого питання, пов'язаного з вирішенням навчальної чи виробничої задачі, вони можуть звернутися до «третейського судді» - їхнього спільного керівника.

3. Установлення загальних цілей, формування загальних цінностей. Цьому сприяє інформованість усіх членів організації про її політику, стратегію, перспективи, стан справ у різних підрозділах. Наявність спільних цілей і цінностей дозволяє людям зрозуміти, як слід поводитися в конфліктних ситуаціях, щоб перетворити їх у функціональні.

4. Система заохочень. Даний метод полягає у встановленні чітких, об'єктивних критеріїв оцінки результатів праці, що знижують імовірність виникнення почуття несправедливості, образи. Розроблення системи заохочень виключає зіткнення інтересів окремих працівників і підрозділів [4].

Для управління конфліктами у педагогічній взаємодії необхідно визначитися також із тим, які форми конфліктної поведінки притаманні педагогам, які з них є найбільш продуктивними, а які - найбільш деструктивними.

Так, в основі типології конфліктної поведінки К. Томаса знаходяться два стилі поведінки: 1) кооперація, що пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, які перебувають з нею у конфлікті; 2) наполегливість, що передбачає захист власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірів К. Томас відокремлює наступні методи регулювання конфлікту, які також відомі як п'ять основних стилів розв'язання конфліктів, чи стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

Тому до *особистісних методів* управління конфліктами у педагогічній взаємодії відноситься вибір педагогом одної з наступних стратегій поведінки у конфліктній ситуації.

Ухилення. Педагог, що дотримується цієї стратегії, прагне піти від конфлікту. Ця стратегія може бути доречною, коли предмет розбіжностей не становить для людини великої цінності, ситуація може розв'язатися сама собою, у даний момент немає умов для ефективного розв'язання конфлікту, але пізніше вони з'являться.

Пристосування. Педагог, що дотримується цієї стратегії, намагається не виявляти ознак конфлікту, конфронтації, закликає до солідарності і терпимості. При цьому часто забувається проблема, що лежить в основі конфлікту. У результаті може тимчасово наступити спокій, негативні емоції не виявляються, але вони накопичуються. Рано чи пізно залишена без уваги проблема і негативні емоції, що нагромадилися, призведуть до вибуху, наслідки якого будуть дисфункціональні.

Примус. Педагог, що дотримується цієї стратегії, намагається змусити прийняти свою думку будь-що-будь; його не цікавить думка інших. Даний стиль пов'язаний з агресивною поведінкою. Для впливу на інших людей тут використовується як влада, заснована на примусі, так і традиційна влада. Цей стиль може бути ефективним у ситуаціях загрозливих чи перешкоджаючих досягненню цілей. Викладач відстоює інтереси справи, інтереси групи і навчання; часом він просто зобов'язаний бути наполегливим. Головний недолік використання цієї стратегії у навчальному процесі - придушення ініціативи учнів і можливість повторних спалахів конфлікту.

Компроміс. Цей стиль характеризується прийняттям педагогом поглядів іншої сторони, але лише до певної міри. Здатність до компромісу високо цінується, тому що зменшує недоброзичливість, і це дозволяє відносно швидко розв'язати конфлікт. Але через якийсь час можуть виявлятися і дисфункціональні наслідки компромісного рішення, наприклад, незадоволеність половинчатими рішеннями. Крім того, конфлікт у трохи зміненій формі може виникнути знову, тому що залишилася невирішеною проблема, яка породила протиріччя.

Співробітництво. Дана стратегія веде до вирішення проблеми. У процесі співробітництва учасники визнають право один одного на власну думку і готові її зрозуміти, що дає їм можливість проаналізувати причини розбіжностей і знайти прийнятний для усіх варіант рішення проблеми. Педагог, орієнтований на співробітництво, не намагається домогтися своєї цілі за рахунок інших, а шукає вирішення проблеми самостійно [5].

5. Наслідки конфліктів у педагогічній взаємодії. За ефективного управління конфліктом його наслідки можуть відігравати не тільки негативну, але й позитивну роль. Це особливо важливо у педагогічних конфліктах, тому що вони завжди мають виховне значення.

Дисфункціональними наслідками педагогічних конфліктів є:

- 1) непродуктивні, конкурентні відносини між педагогами та учнями;
- 2) відсутність прагнення до співробітництва, добрих взаємин;
- 3) уявлення про протилежну сторону як «ворога», про свою позицію - як про винятково позитивну, а позицію опонента — тільки як негативну;
- 4) згортання чи повне припинення взаємодії з іншою стороною, що перешкоджає досягненню спільних цілей;
- 5) переконання, що «перемога» у конфлікті є важливішою, ніж вирішення реальної проблеми;
- 6) почуття образи, незадоволеності, поганий настрій, зниження мотивації навчальної діяльності (в учнів).

Функціональними наслідками педагогічних конфліктів є таке:

- 1) проблема вирішується таким шляхом, що влаштовує всі сторони, і в результаті педагоги та учні почувають себе причетними до вирішення важливої для них проблеми;
- 2) спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя;
- 3) сторони педагогічного конфлікту здобувають досвід співробітництва у вирішенні проблемних питань і можуть використовувати його в майбутньому;
- 4) ефективне подолання конфліктів між викладачами і учнями руйнує так званий синдром покірності - страх відкрито висловлювати свою думку, відмінну від думки «старших»;
- 5) поліпшуються відносини між педагогами та учнями;
- 6) учасники педагогічного процесу перестають розглядати наявність розбіжностей як «зло», що завжди призводить до поганих наслідків.

Висновки. Для розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії педагогу доцільно використовувати наступні правила.

1. Виявити предмет і джерело конфлікту, тому що часто буває підміна предмета в процесі конфлікту.

2. Не розширювати предмет конфлікту, скорочувати кількість претензій, особливо емоційного характеру.

3. Необхідним є уважне ставлення до обох конфлікуючих сторін - «ініціатора» і «обвинувачуваного». Треба з'ясувати, чого домагається ініціатор конфлікту - його цілі: ділові, самоствердження, амбіції, прагнення принизити іншу людину і т.ін. Ініціатор конфлікту повинен запропонувати позитивне рішення, а не тільки покарання.

4. У конфлікті не повинно бути переможців, щоб конфлікт не розвивався далі. Тому потрібна правильна оцінка обох сторін.

5. Не можна переоцінювати заслуги одних і недооцінювати заслуги інших. Не можна одних увесь час одних заохочувати, інших карати або не зауважувати.

6. Особливу увагу треба виявляти до конфліктних особистостей. Майже в кожній групі бувають проблемні особи, але потрібно не давати їм можливості «розгорнутися» і заважати усім жити.

Перспективу подальших досліджень ми бачимо в розширенні дослідження конфліктів у педагогічному взаємодії не тільки на рівні «учень - учитель», а й на рівні «вчитель - вчитель».

Список використаних джерел

1. Баныкина, С. Конфликты в школе - можно ли их избежать? [Текст] / С. Баныкина // Воспитание школьников. - 1997. - № 2. - С. 35-40.

2. Борисова, Л. Г. Учитель-ученик : конфликт или сотрудничество? [Текст] / Л. Г. Борисова // Управление качеством образования. - 2003. - № 3. - С. 23-34.

3. Журавлев, В. И. Основы педагогической конфликтологии [Текст] : учебник / В. И. Журавлев. - М. : Российское педагогическое агентство, 1995. - 184 с.

4. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый [Текст] : как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М. : Стрингер, 1992. - 212 с.

5. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе [Текст] : книга для учителя. - / М. М. Рыбакова. - М. : Просвещение, 1991. - 126 с.