

## Тема: «Конфлікти: характер, шляхи попередження та подолання»

Найбільш неприємним і, на жаль, типовим наслідком помилок у спілкуванні учителів з учнями є педагогічні конфлікти, тобто сутички, які набувають гострого або тривалого характеру. Якщо педагог був хоч би частково неправим, — а це спостерігається досить часто, — учень вважає образливим йти на поступку, а педагогу це заважає зробити "честь мундира", рольова позиція старшого і керівника. Коли конфлікт так і не знаходить вирішення, народжується "смісловий бар'єр", тобто тривала негативна реакція вихованця на педагога.

М.М.Рибаківа виділяє декілька видів педагогічних конфліктів.

Конфлікти діяльності. Вони виникають у процесі діяльності (найчастіше навчальної), коли учень не виконує необхідних вимог, а негативні реакції учителя — зауваження, оцінки — сприймає як несправедливі та образливі. Хоча початки таких конфліктів лежать у сфері діяльності, вони, як правило, загострюються дефектами педагогічного спілкування, що і дає часом учням підставу звинувачувати у конфліктах педагогів.

Які ж причини конфліктних ситуацій? Застосування неадекватних покарань учнів. Такими найчастіше є "двійки", різкі і образливі зауваження, випровадження з класу. Однією з причин цього явища є недостатність інформації про поведінку учня. У більшості випадків педагог не знає, чому учень не виконав завдання, чому виглядає збудженим, чому посварився з товаришем. Якщо це трапилося з недисциплінованим учнем, учителю здається, що порушення — не випадковість, а наслідок невихованості і розбещеності, яким треба покласти край. У свою чергу, учень чекає від педагога абсолютної справедливості і не визнає того неписаного правила, за яким недисциплінованого учня треба карати суворіше. Ніж дисциплінованого.

Іншою причиною є те, що можна назвати "ефектом накопичення провини". Коли учитель, припустимо, вже зробив декілька зауважень за розмову на уроці, кожне наступне порушення здається йому більш нестерпним, ніж попереднє, хоча порушник вважає, що реакція педагога не повинна бути суворішою, ніж раніше. Відбувається немовби накопичення провини, за яке страждає хтось один і учні сприймають це як несправедливість.

Не можна заперечувати і таку причину, як поганий настрій педагога і його ставлення до того чи іншого учня. Вплив цих факторів, безумовно, відчувається на виборі і застосуванні покарань.

Припинення гідності учня. До конфлікту може призвести і поодинокий випадок, і неодноразові висловлювання педагога, які здаються принизливими учневі. Така ситуація веде до найтяжчого конфлікту відносин. Особливо болісно переживаються учнями (як, власне, всіма людьми) образливі зауваження в присутності товаришів, представників іншої статі. Аналогічні або ще тяжчі наслідки викликає припинення гідності найближчих учню людей: батьків, інших родичів.

Припинення гідності групи. Занадто різка або несправедлива критика класного колективу може викликати конфлікт педагога з усією групою. При цьому в конфлікт втягуються і ті учні, які особисто проти учителя нічого не мають.

Розчарування учнів в учителів. Найчастіше це відбувається у тих випадках, коли учні вірять у справедливість педагога, а він якимось чином не виправдовує їх сподівань. Іноді буває, що педагог дійсно допускається помилки, а іноді — тільки в очах учнів, але в обох випадках постає проблема ліквідації конфлікту. Відомі випадки, коли поведінка учителя безпосередньо не стосується учнів, але вони розцінюють її як негідну (це і може бути, наприклад, безпринципність у стосунках з адміністрацією, аморальна поведінка в особистому житті) і не вибачають її людині, в

яку вірили. Після цього навіть несуттєва помилка педагога в стосунках з учнями може призвести до конфлікту.

Розглянемо ситуацію. Класний керівник вимагає, аби учень, який постійно заважає сусідові по парті, пересів на інше місце, а учень не бажає виконувати це розпорядження. Роздратована непокорю, вчителька використовує звичайний арсенал "педагогіки покарань": "Чи довго я буду чекати? Я знаю, що ти впертий осел, але я змушу тебе підкоритися. Якщо ти не пересядеш, можеш не з'являтися на уроки. Мені що. Директора викликати?"

Проаналізуємо можливі варіанти рішення поза "педагогікою покарань".

1. Відстрочка виконання. Педагог не наполягає на негайному виконанні його розпорядження і висловлює впевненість у тому, що учень і сам зрозуміє його необхідність. "Ну добре, я не буду тиснути на тебе, але я впевнений, що ти зробиш це в найближчий час, бо ти розумієш і сам, що не будеш відволікатися на уроках, а з товаришем спілкуватимешся на перервах і після школи".

Замість погроз і образ, тобто негативних санкцій, застосовуються позитивні: віра в розум учня, турбота про його інтереси ("не будеш відводікатися") і про зменшення шкоди для нього від розлучення з товаришем ("спілкуватимешся на перервах"). З психологічної точки зору це полярно протилежні підходи до вирішення проблеми, бо в першому випадку педагог висловлює думку про неспроможність учня діяти самостійно, ображає його ("осел"), показує, що готовий покарати його більш суворо ("можеш не з'являтися на уроки") - Це дає вираш і з практичної точки зору, тому що домогтися виконання через прохання, як вдамо, можна швидше, ніж наказами і погрозами.

Педагог звичайно ж розуміє цю істину, але керується стереотипами "педагогіки покарань", намагаючись одержати негайну педагогічну перемогу.

1. навіть якщо учень все одно не виконає розпорядження, в цьому буде менш зла, ніж при застосуванні образ і погроз. Звичайно, існують випадки, коли треба застосувати примус, наприклад, у загрозливих, небезпечних для здоров'я або життя людей ситуаціях, але у більшості педагогічних конфліктів схильність педагогів до покарань викликається власними амбіціями та стереотипам "караючої педагогіки\*".

2. Компроміс. \*\* Ну добре, я дозволю тобі залишитися на цьому місці, але за умови, що ти більше не заважатимеш сусіду і не отримуватимеш зауважень". Зрозуміло, що швидше за все учень і надалі буде заважати і отримувати зауваження, але в цьому випадку рішення вчительки буде для нього більш справедливим. Компроміс має ті ж психологічні переваги, що й відстрочення виконання, він також дозволяє обходитися без "педагогіки покарань".

3. Поступка. Педагог погоджується (робить вигляд, що погоджується) з аргументами учня і скасовує своє рішення. Я відміну від варіанта компромісу він не висуває ніяких умов, висловлюючи віру в майбутню правильну поведінку учня. "Добре, я бачу, що ти не просто виявляєш впертість, а дійсно вирішив тримати себе в руках і не заважати сусіду. Нехай буде по-твоєму. Залишайся."

З точки зору виховного впливу поступка є найбільш ефективним і гуманним засобом спілкування. Упертість учня стає в ситуації конфлікту головним чинником мотивації його поведінки, який блокує інші, розумні варіанти рішень, тобто створюється ситуація "упертість заради упертості". Подібним чином учень кваліфікує і поведінку педагога: вчитель хоче перемогти, довести свою волю і владу. Педагог опиняється на одній дошці з учнем, йде боротьба двох характерів. Випрати в цій боротьбі є для учня досить престижним.

Роблячи поступку, педагог стає на вищий від учня рівень розумності поведінки і шляхетності. Він дає і учневі добрий урок поступливості, володіння собою, ширості душі. З іншого боку, він показує впевненість у власному авторитеті, постійне відчуття власної педагогічної позиції без сповзання на роль учасника дрібної сутички. Такий особистий приклад може значно більше, ніж словесне переконання, навчити учня бути менш впертим, більш поступливим, краще володіти собою.

Непоступливість — це саме той головний бар'єр, який мусить подолати наша педагогічна практика на шляху до дійсно гуманного спілкування з вихованцями, педагогіки співробітництва. Це дуже важкий бар'єр, бо поступливість, па перший погляд,

нібито суперечить вимогливості — том} принципу- який найбільш укорінився у практиці виховання. Вимогливість бездоганно логічно поєднується із педагогічними традиціями: керівною роллю педагога, необхідністю дисципліни та організації життя вихованців: вона є фундаментом педагогічної техніки. Вимогливість, звичайно, і в майбутньому залишиться однією з основ методики виховання, але вона має стати більш розумною і датеко не абсолютною. Поступливість не суперечить вимогливості, а доповнює її, демонструючи ту істину, що педагоги прагнуть домогтися не тільки порядку і дисципліни, але й психологічного комфорту кожного учня. Це і є практичне втілення демократичних ідей і традицій в сучасне життя, формування нової психології суспільних відносин.

Іноді поступка стає єдиною можливим виходом із складної конфліктної ситуації, але педагоги вважають її своєю поразкою, швидше припускаючи непедагогічну поведінку, ніж поступку.

Наведемо приклад.

В одній із шкіл у молодій вчительки склалися незадовільні стосунки із ученицею десятого класу, яка постійно провокувала вчительку на конфлікти. Дівчина відрзнялася важким характером і невихованістю. Одного разу вона під час уроку розклала на парті їжу і почала обідати. Це була явна демонстрація, виклик, і вчителька не знайшла нічого кращого, ніж прийняти його. Після того, як учениця грубо відмовилася припинити свій обід і вийти з класу, вчителька зробила спробу "допомогти" їй, штовхнувши її до дверей. Учениця вчинила опір, і клас став свідком вкрай неприємної сутички. Чи програла б вчителька, поступившись учениці, наприклад, сказавши: "Її добре, ми будемо займатися уроком, а ти можеш їсти. Нехай для тебе будуть особливі правила".

Таким чином вона показала б здатність до творчої і неординарної поведінки, а не схильність до педагогічних стереотипів. Учні, безумовно, оцінили б витриманість і винахідливість педагога, підтримавши своєю громадською думкою і співчуттям. У даному ж випадку вона програла у всіх розуміннях, зробивши ученицю "жертвою" своєї агресивності і зазнавши такого дистресу, вихід з якого полишити роботу.

Отже, спробуємо визначити основні засоби врегулювання педагогічного конфлікту, який вже виник.

1. Не поспішати підключати до вирішення конфлікту адміністрацію школи і батьків учня, спробувати знайти взаєморозуміння з учнем самому.
2. Висловити учневі жаль з приводу конфлікту і власну готовність шукати шляхи його вирішення.
3. Визнати власні помилки, наприклад, нестриманість, неухважність, незнання всіх обставин і мотивів вчинків учня.
4. Висловити віру в те, що учень має тільки добрі наміри і достатні можливості для того, щоб проявити себе найкращим чином.
5. У щоденних стосунках подолати неприязне ставлення до учня і називати його на ім'я, а не на прізвище.
6. Якщо учень не йде на прямий контакт, уникає його, спробувати висловити його другу бажання ліквідувати конфліктні стосунки.

Нагадаємо, що найкраще не доводити спілкування з учнями до педагогічних конфліктів.

Педагогічного спілкування полягає в укоріненні у масовій практиці того справді гуманного стилю, який отримав у світовій психології назву "погладжування". "Погладжування" — це використання у спілкуванні тільки приємної для партнера інформації, підкреслення всього кращого в ньому, віри в його можливості. Всім добре відома істина, що найкращий шлях впливу на людину — це добре ставлення до неї. Ця думка стала азбучною істиною моралі всіх народів, але ось на педагогічне спілкування вона переноситься дуже важко і повільно. У практиці спілкування кращих педагогів уже зараз переважає привітність, підкреслювання позитивних рис учнів, використання будь-якого приводу для заохочення, дуже обережне висловлювання критичних зауважень.

Розглянемо деякі можливі засоби укорінення гуманного стилю спілкування (стилю "погладжування") в умовах роботи класного керівника або вихователя.

Проведення регулярних "поглажувальних" індивідуальних бесід. Треба обов'язково за планом, хоча б раз на місяць або чверть поговорити з кожним

учнем "просто так", у найбільш доброзичливій, м'якій манері. Для розмови необхідно вибрати більш-менш сприятливий момент і умови, аби учень не поспішав, не був сердитим на педагога (хоча артисічний вихователь може використати і такий момент). Зміст може бути різним: як самопочуття, як справи вдома, які труднощі у навчанні, чим цікавиться учень та багато іншого. Головне — передати словами, інтонацією і мімікою своє добре ставлення до вихованця. Звичайно, існують учні, які постійно почувають себе зігрітими симпатією учителів, але є багато тих, хто ловить на собі здебільшого похмурі погляди. Саме такі учні потребують "планового" погладжування.

Проведення різних заходів "домашнього" характеру, тобто у невимушеній обстановці. Це можуть бути літературні або музичні вечори чи бесіди, святкування Днів народження учнів. "світлиці", "вечорниці", "вогники" та багато іншого. Створенню відповідної обстановки сприяє спілкування за столом з чаєм та солодощами. Доречним є використання різних "романтичних" деталей, наприклад свічок. Все це наближує педагогів до учнів, допомагає створенню потрібного стилю спілкування.

Розмови з учнями на цікаві для них теми. Іноді педагогу важко знайти тему для розмови з "важким" або замкнутим учнем або таким, якому часто доводиться робити зауваження. Встановлюється інерція деякої відчуженості у стосунках, яку важко подолати, важно перейти на доброзичливий, "погладжувальний" тон.

Поліпшити ситуацію може змістовна розмова про художню літературу, спорт, тварин. колекціонування або щось інше, цікаве для учня. Бесіду на тему художньої літератури можна спеціально приготувати, запропонувавши, наприклад, учневі прочитати цікаву книжку і висловити свою думку про неї. Розмови на подібні теми створюють добру можливість для посилення взаємної симпатії і переходу до "погладжувального" стилю.

Всі ці засоби потребують певних зусиль педагога і здаються дещо штучними, але така вже його праця: він не може поклатися лише на природний хід подій і чекати, коли ставлення до "важкою" учня зміниться на краще само собою. Якщо ж педагог робить ці зусилля, то надалі позитивне ставлення до учня стає для нього дійсно органічним. Як окреме завдання "погладжувального" стилю можна розглядати захист учнів від їхньої низької самооцінки. Педагоги частіше бачать проблему корекції підвищеної самооцінки окремих учнів, у той час як відчуття учнями власної неповноцінності не привертає їх уваги, бо такі вихованці не кидаються в очі, не турбують своєю недисциплінованістю. Насправді такі учні потребують допомоги в захисті від усвідомлення власних недоліків, які вони часто перебільшують. Чогладжувальний" стиль особливо потрібний саме таким учням. Якщо учневі, скажімо, складно дається математика, треба підкреслити якісь інші його здібності або вміння. Важливо звертати увагу навіть на невеликі успіхи вихованців

На жаль на процес спілкування з дітьми також накладає свій відбиток і професійна деформація особистості, яку з роками переживає кожен із нас. Причин багато: це і стрес, і невідповідність мотивів праці та цілей праці, і матеріальні та сімейні чинники. Основними показниками такої деформації є безапеляційність учителя, консервативність, закритість у спілкуванні тощо. Тому в професійні обов'язки вчителя входить і попередження власного психологічного виснаження за допомогою аутотренінгів, уміння переключати увагу, вивчення чогось нового, поїздок, захоплень спортом, мистецтвом тощо.