

ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ Й ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ

Конфлікти як засіб регулювання міжособистісних стосунків

Конфлікт — реальні або ілюзорні, об'єктивні або суб'єктивні, по-різному усвідомлені протиріччя між людьми, зі спробами їх емоційного вирішення.

Конфлікт не завжди відіграє негативну роль. Нерідко дезорганізація, втрата попередньої рівноваги зумовлюють пошук рішень, перехід взаємовідносин у колективі до нової оптимальної якості.

Соціально-психологічний конфлікт є явищем міжособистісних і групових взаємин, виявом протиборства, активного зіткнення тенденцій, оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки. Будучи формою комунікації людини з людиною, людини з групою або її частиною, однієї частини колективу з іншою, колективу з колективом, він віддзеркалює прагнення людей до утверджених ідей, принципів. Нерідко він постає як реакція на несприятливі ситуації, що травмують особистість, на перешкоди у досягненні будь-якої мети. Виявляючи себе як один із засобів самоутвердження, він діє дезінтегруюче в людських стосунках. Тому його вважають одним із крайніх засобів регулювання міжособистісних стосунків.

Залежно від головних ознак конфлікти класифікують:

За характером взаємодії: міжособистісні, міжгрупові, міжнаціональні, міждержавні, міжстатеві, внутрішньоособистісні. За ознаками вияву: відкриті (лежать на поверхні), приховані (їх можна визначити лише за непрямими ознаками). За типом вирішення: прості (швидко вирішувані), складні (для їх вирішення потрібний тривалий час). За змістом: реалістичні (мають реальне підґрунтя для виникнення), нереалістичні (не мають реальної бази для виникнення, відбуваються на рівні емоційних виявів). За кінцевим результатом: продуктивні (“корисні” — допомагають розкрити і змінити нездорові взаємовідносини, вирішити протиріччя), непродуктивні (“шкідливі” — не дають нікому користі). Залежно від напрямів комунікацій: “горизонтальні” (конфлікти між рядовими членами колективу), “вертикальні” (конфлікти між підлеглими і керівником), “вертикальні” конфлікти згори донизу (конфлікти між керівниками і підлеглими). За кількістю осіб, які беруть участь у протиборстві: діадичні (парні), в яких діють дві людини (керівник — виконавець, два працівники); локальні, що охоплюють невелику кількість членів колективу; загальні конфлікти, в які втягнуті майже усі члени колективу, і міжгрупові.

На етапі виникнення конфлікти бувають: стихійні, заплановані, спровоковані, ініціативні. Під час їх розвитку — короткочасні, тривалі, затяжні. На етапі усунення — керовані, погано керовані, некеровані.

Щодо результативності конфлікти можуть бути мобілізуючими чи дезорганізуючими у колективі. З етичної точки зору — соціально прийнятними і неприйнятними.

Конфлікти у закладі освіти

Проблема взаємодії учасників педагогічного процесу набуває все більшого значення для сучасного навчального закладу. Породжена вона динамічним розвитком суспільства, зміною соціальних орієнтирів, що поглиблює проблему поколінь, ускладнює стосунки викладачів та студентів, педагогів між собою та з адміністрацією.

Конфлікти у коледжі поділяють на прості та складні.

Прості вирішуються викладачем без зустрічної протидії студентів за допомогою організації їх поведінки у коледжі (зупинення бійки, сварки між студентами тощо). Серед складних педагогічних конфліктів розрізняють конфлікти діяльності, конфлікти поведінки, конфлікти взаємин.

Конфлікти діяльності. Виникають з приводу виконання студентом навчальних завдань, успішності, пізнавальної діяльності, ситуацій, коли студенти не виявляють готовності оперативно виправити власну помилку. Викладач висловлює незадоволення, студенти вступають у суперечку або демонструють образу.

Конфлікти поведінки, вчинків. Виникають з приводу порушення студентом правил поведінки у коледжі та поза ним. Викладач висловлює незадоволення порушенням поведінки, не пов'язаної безпосередньо з навчальною діяльністю. Найчастіше це грубощі студентів педагогам, агресивна поведінка з одногрупниками, пустощі, що проявляються як протест проти низької оцінки.

Конфлікти взаємин. Виникають у сфері емоційно-особистісних стосунків студентів і викладачів. Вони найбільш тривалі та деструктивні. Постають на ґрунті недоброзичливих стосунків як наслідок постійних попередніх конфліктів діяльності або поведінки, вчинків. Створюють взаємно упереджене сприйняття педагогом і студентом.

За іншими критеріями їх поділяють на:

Мотиваційні конфлікти. Виникають між педагогами та студентами у зв'язку зі ставленням студентів до навчання. Інколи вони розростаються, призводять до взаємної неповаги між викладачами та студентами, протиріч, навіть до боротьби.

Конфлікти, пов'язані зі слабкою організацією навчання у коледжі. Йдеться про конфліктні періоди, які долають студенти у процесі навчання. Починаючи навчання, першокурсник переживає складний етап у своєму житті, відбувається процес адаптації до нових умов навчання. Окрім того, доводиться опановувати нові, складніші предмети.

Конфлікти взаємодії між студентами, між педагогами та студентами, педагогами один з одним, між викладачами та адміністрацією коледжу. Відбуваються з суб'єктивних причин. Найбільш поширені серед студентів конфлікти лідерства, в яких відбувається боротьба 2 — 3 лідерів та їх угруповань за першість у групі. Конфлікти “педагог-студент” можуть бути мотиваційними, особистісно-етичними. Викладачі не завжди надають значення цьому аспекту їх взаємин з дітьми: можуть порушити дане їм слово, розкрити дитячі таємниці, що викликає недовіру до педагога. Конфлікти між викладачами провокують як виробничі, так і інтимно-особистісні чинники. У взаємодії “викладач — адміністратор” коледжу (заступник директора, директор) здебільшого спричиняють проблеми субординації. Останнім часом заявили про себе конфлікти, пов'язані із запровадженням педагогічних інновацій. Уникненню, запобіганню конфліктів допомагає знання психологічної природи, структури та динаміки, ефективних способів їх вирішення.

Педагогічний конфлікт: структура, сфера, динаміка

Будь-який конфлікт, зокрема і педагогічний, має певну структуру, сферу і динаміку.

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

Внутрішню позицію учасників конфлікту утворюють мета, зацікавлення і мотиви учасників. Вона безпосередньо впливає на конфліктні ситуації, знаходиться немовби “за кадром” і часто не обговорюється під час конфліктної взаємодії. Зовнішня позиція виявляється у мовленнєвій поведінці конфліктуючих сторін, віддзеркалюється в їх поглядах. Розрізнити внутрішню і зовнішню позиції учасників конфлікту необхідно, щоб побачити за зовнішнім, ситуативним внутрішнє, суттєве.

Так, у більшості підлітків виникає “комплекс самоствердження”: вони потребують рівноправних стосунків з дорослими, а наштотуючись на нерозуміння педагога, поведуться демонстративно. Зосередження на зовнішніх аспектах поведінки студента позитивного результату не дасть.

Часто конфлікти виникають тому, що одна сторона зосереджується на меті, яку потрібно досягнути, інша — на неминучих для себе жертвах. Це схоже на суперечки про склянку, яка напівпорожня чи напівповна.

Об'єкт конфлікту буває дуже важко виявити. Нерідко він для обох сторін різний: для викладача об'єкт — дисципліна у групі, для студента — намагання самовиразитись. Усунення конфлікту може розпочатись з об'єднання об'єктів: для того, щоб підтримати дисципліну в групі, викладач 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. Інколи кажуть: “Ти грубий і невихований. З української мови у тебе погані оцінки! Ледащо! Не можеш примусити себе вивчити домашнє завдання!”.

Потрібно говорити: “Поміркуймо разом, чому в тебе проблеми з української мови? Тобі не цікаво, чи ти щось не зрозумів? Тобі потрібна допомога!”.

Динаміка конфлікту складається з трьох основних стадій: наростання, реалізації, згасання.

Одним із ефективних засобів “блокування” конфлікту є переведення його із площини комунікативної взаємодії у предметно-дійову. Наприклад, помітивши наростання напруженості між двома студентами, бажано дати їм обом доручення. Краще, щоб це була фізична праця. Тоді “негативна енергія” буде витрачена і ймовірність виникнення конфлікту зменшиться. Але якщо конфлікт розгорівся, потрібно, щоб він реалізувався, після чого настане стадія згасання. Виховна корекція ефективна після того, як учасники конфлікту “вихлюпнули” свої емоції. У них виникає почуття провини, співчуття і навіть розкаяння. Тоді настає час для виховних бесід, з'ясування причини конфліктів.

Конфлікт у взаємодії “викладач — студент”

Суб'єктивними умовами підвищеної конфліктності педагога є його індивідуально-психологічні особливості, психологічний клімат у сім'ї, взаємини з оточуючими, індивідуальний стиль поведінки, загальні умови коледжу тощо. До найпоширеніших причин виникнення педагогічних конфліктів у взаємодії “викладач — студент”, “викладач — студенти” належать:

— нездатність педагога прогнозувати на парі поведінку студентів. Несподіваність їх вчинків часто порушує запланований перебіг заняття, викликає у педагога роздратування та прагнення будь-якими засобами подолати конфлікт. А обмеженість інформації про причини того, що трапилось, ускладнює вибір оптимальної поведінки, засобів впливу на групу;

— намагання викладача будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус за рахунок зниження статусу студента. Викладач вживає вирази

низького стилю (“розвісив вуха”, “роззявив рота”, “вештаєшся”, “Що ти верзеш?”). Це порушує принципи взаємодії, доводить ситуацію до конфлікту; — оцінювання викладачем не окремого вчинку студента, а його особистості (“роззява”, “дурень”, “нахаба”). Це визначає ставлення до студента інших викладачів та свідків;

— суб'єктивізм викладача у сприйнятті вчинку студента, недостатня інформованість про його мотиви;

— намагання суворо покарати студента, мотивуючи це тим, що зайва суворість не завадить;

— невміння спрогнозувати наслідки необ'єктивного оцінювання вчинків дітей;

— нездатність до самоконтролю (роздратованість, брутальність, знервованість, нетактовність, грубість, мстивість, самовдоволеність, безпорадність та ін.). Конфліктують з студентами викладачі з негнучким мисленням, стереотипністю оцінок, шаблонним підходом до їх запитів та інтересів, нездатністю оцінювати об'єктивність вимог до студентів. Особливо небезпечні їх недовіра і підозра. Свою прискіпливість до студентів вони вважають вимогливістю, а вимогливість до себе з боку студентів сприймають як посягання на авторитет;

— брак педагогічних здібностей;

— незадовільна організація роботи у педагогічному колективі;

— застосування покарання без урахування позиції студента.

Кожна помилка викладача при вирішенні конфліктів травмує студентів, вселяє недовіру до нього, порушує систему взаємин між викладачем і студентами. У педагога виникає глибокий стресовий стан, незадоволення своєю працею, нездорове усвідомлення залежності професійного самопочуття від поведінки студентів.

Керівники коледжів часто звинувачують викладача у виникненні конфліктів, а викладач свою провину визнає рідко. Найчастіше вони трапляються у викладачів, які цікавляться лише рівнем засвоєння предмета.

Ситуація на занятті доходить до конфлікту, як правило, із невстигаючим студентом. Тому в інтересах викладача виявляти до них особливу увагу, своєчасно надаючи їм допомогу.

Буває, що конфлікт виникає внаслідок покарання за недисциплінованість на занятті поганими оцінками з предмета. Це не тільки консервує особистий конфлікт, а знижує зацікавленість у студента до предмета. Немало конфліктів спричинює низький рівень педагогічного спілкування викладачів, які не можуть своєчасно зупинитися, уникнути різких слів, негативних узагальнень та перебільшень (“Від тебе ніколи не почуєш нічого розумного”, “Ти завжди

брешеш”, “Таких, як ти, і у в'язницю не беруть” тощо), загрозливих оборотів у якості попереджень (“Дивіться ж мені, щоб зробили...”, “Спробуйте мені тільки не...”. Це ображає вихованців, підриває довіру до здатності педагога бути справедливим.

Виділяють і негативні стереотипи педагогічної поведінки, що породжують незадоволення студентів викладачами, стимулюють розвиток конфліктів: емоційні спалахи, дратівливість через дрібниці; безпідставні дії; використання дитячих методів дисциплінування, відкритий розподіл студентів за симпатіями; залякування, вимоги у формі погроз; надмірна фіксація уваги на недоліках студентів; привселюдні образи; втручання у світ особистісних стосунків хлопців і дівчат; негативна оцінка інших викладачів при студентах тощо.

Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі

Конфлікти у педагогічних колективах за своєю природою є міжособистісними. Вони пов'язані з порушенням взаємозв'язків у процесі спільної педагогічної діяльності.

Це можуть бути ділові зв'язки між викладачами, керівниками з приводу педагогічної діяльності, а також “рольові зв'язки”, що виникають з необхідності дотримання правил, норм, відповідно до фахової етики. Можливі вони й у сфері особистісних взаємозв'язків між педагогами у процесі спільної діяльності. Залежно від них виділяють три групи конфліктів у педагогічному колективі:

1. Фахові конфлікти. Виникають як реакція на порушення ділових зразків, появу перешкод на шляху до мети у професійно-педагогічній діяльності. Є наслідком некомпетентності викладача, нерозуміння мети діяльності, безініціативності в роботі та ін.

2. Конфлікти сподівань (очікувань). Їх породжує невідповідність між поведінкою педагога і нормами взаємовідносин у педколективі (нетактовність стосовно колег і студентів, порушення норм фахової етики, невиконання вимог колективу). Виникають при порушенні взаємозв'язків “рольового” характеру.

3. Конфлікти особистісної несумісності. Вони є наслідком особистісних якостей, характерів учасників педагогічного процесу. В їх основі — нестриманість, завищена самооцінка, зарозумілість, емоційна нестійкість, надмірна вразливість.

Конфлікти у педколективі можуть виникати з реальних протиріч або за їх відсутності — внаслідок спотворених уявлень окремих осіб про певні аспекти життєдіяльності.

Причини конфліктів у колективі:

1. Матеріально-технічні. Це — протиріччя між засобами і предметом праці, між засобами і процесом праці, коли суб'єкт діяльності змушений працювати із застарілим обладнанням, у непридатних умовах.

2. Ціннісно-орієнтаційні. Виявляються через протиріччя між цілями суспільства, колективу й особистості.

3. Фінансово-організаційні. Здебільшого постають як протиріччя між організацією та оплатою праці. Справедлива оплата результатів праці передбачає врахування ділових якостей співробітника (фахова компетентність, спроможність самостійно планувати, організовувати і контролювати свою діяльність, здатність освоювати нові методи роботи тощо), результату його праці, складності його роботи, стажу й рівня освіти.

4. Управлінсько-особистісні. Зумовлені неадекватним оцінюванням керівником фахової придатності і моральних якостей співробітника (за обґрунтованих домагань співробітника на вищу посаду або, навпаки, закріплення посади за співробітником, який не має необхідних для справи якостей).

5. Соціально-демографічні. До них належать вік, стать, соціальне становище, національність, що зумовлюють різні інтереси, ціннісні орієнтації, психофізіологічні особливості.

6. Соціально-психологічні. Виникають внаслідок певної психологічної та моральної несумісності співробітників.

Іноді конфлікти пов'язані з перебуванням у педколективі випадкових для коледжу людей, які не люблять своєї роботи, професійно непридатні до неї, адаптацією в ньому молодих педагогів, які не відразу сприймають його традиції. Немало протиріч пов'язано й зі складністю об'єктивного оцінювання роботи викладача; перебільшенням заслуг одних викладачів і недооцінюванням інших. Різностямованість інтересів викладачів може стимулювати неоднакове ставлення студентів до їх навчальних предметів. Надмірна увага до одних предметів призводить, як правило, до зменшення уваги до інших, а значить, і до викладачів, які їх викладають.

Іноді зіткнення інтересів викладачів може виникнути внаслідок їх моральних принципів, коли для досягнення однакової мети використовують різні засоби. Так, деякі викладачі для здобуття авторитету створюють ілюзію бурхливої діяльності, що не може залишитися непоміченим колегами. Джерелом протиріч може бути і розбіжність у педагогічних поглядах, в методиці і вимогах до студентів, матеріальні інтереси тощо.

Серед найтипівіших протиріч у колективі — протиріччя між окремими викладачами і протиріччя між окремим викладачем і цілим колективом. Регулювання їх можливе за дотримання таких принципів:

1. Відповідальність викладача за діяльність педагогічного колективу. Він потребує від педагога узгодження своїх педагогічних поглядів і дій з діями колег, орієнтації на єдність педагогічних вимог і впливів, збагачення своїх педагогічних знань і умінь позитивним досвідом всього колективу, узгодження з ним своїх зусиль у пошуках нових методів і засобів педагогічного впливу на студентів. Така орієнтація збагачує педагогічний досвід, традиції колективу, що мають педагогічну цінність, каталізує процес усвідомлення відповідальності за рівень його розвитку і авторитет, унеможлиблює антипедагогічні дії, прояви лжеколективізму та індивідуалізму.

2. Повага до колеги як до товариша по роботі, всебічна підтримка авторитету кожного з них як важливого фактора спільного педагогічного впливу на студентів. Цей принцип передбачає шанобливість і тактовність у взаємостосунках викладачів, недопустимість концентрації уваги до свого предмета за рахунок ігнорування інших, сприяння колегам, які шукають ефективних шляхів і засобів виховання, навчання студентів, допомога менш досвідченим у вдосконаленні їх педагогічних умінь і навичок, непримиримість до антипедагогічної поведінки.