

Ю.В. Тодорцева

ПРИЧИНИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ПЕДАГОГІЧНОМУ СПІЛКУВАННІ

Фундаментом навчально-виховного процесу є організація викладачем гуманного педагогічного спілкування, толерантних взаємин з учнями, слухачами, студентами. Однією з найважливіших педагогічних умов формування толерантності педагогів постає саме оволодіння ними знаннями, умінням і навичками впорання з конфліктною ситуацією в навчально-виховному процесі.

Якщо розглядати поняття “конфлікт” із загально методологічних позицій діалектичного матеріалізму, то він постає вищою стадією як розвитку суперечностей, так і стадією, що безпосередньо сприяє їх вирішенню. Ось чому педагогу слід турбуватися не лише в тих випадках, коли конфлікти виникають, але й тоді, коли їх взагалі немає. Це показник дефектності його взаємодії з класом, аудиторією, оскільки вона має поверхневий, безособистісний характер і слухачі просто не звертають на педагога уваги.

Необхідно розрізняти конструктивні та деструктивні конфлікти. Перші спрямовані на з'ясування змісту проблемної ситуації та пошук варіантів її вирішення, а другі займаються з'ясуванням взаємин й руйнують зв'язок колективу з педагогом.[3].

Чим більше позитивних емоцій викликають один у одного співрозмовники, тим кращими є їхні

взаємини. Як наслідок цього поліпшується взаємospрийняття і взаєморозуміння та зменшується можливість конфліктів. Загалом, переважна більшість конфліктних ситуацій вимагають для свого розв'язання обов'язкового врахування фактору темпераменту, що спричинює або супроводжує конфлікт. Саме тому знання характерних рис темпераменту студентів, зокрема в критичних ситуаціях, особливостей його емоційних і поведінкових реакцій допомагає попереджувати виникнення конфліктів і віднаходити шляхи їх продуктивного розв'язання.[2].

Так, дослідження, проведені нами, показали, що в ситуаціях конфлікту студенти холерики часто намагалися загострити суперечності, виявити їх і, по можливості усунути, при цьому вони обвинувачували інших; для сангвініків характерна гнучкість, певна поступливість, пошук злагоди; для флегматика характерне зволікання з рішенням, його ґрунтовне обговорення; меланхоліки виявляють пасивність, уникають прийняття рішення в ситуаціях конфлікту.

Аналіз літератури та досвід дослідно-експериментальної роботи, проведеної у НВО «Надія» та Одеському національному політехнічному університеті, дозволив нам серед провідних конфліктогенних факторів виокремити такі типи конфліктогенів і форми їх прояву в

педагогічному середовищі:

а) пряме негативне ставлення, яке виявляється у формі наказів, погроз, зауважень, критики, звинувачень, глузувань, сарказму тощо;

б) поблажливе ставлення, що супроводжується принизливим втішанням або похвалою, докором та ін.;

в) хвалькуватість, яка підтверджується піднесеними розповідями про свої реальні та надумані успіхи;

г) менторське ставлення, тобто категоричні оціночні судження, висловлювання, нав'язування власних порад і власної точки зору, навчання, нагадування про неприємне тощо;

д) нечесність і нещирість – замовчування і приховування певної інформації, обман або ж спроба обманути, маніпуляції свідомістю особистості;

е) порушення етики: перебивання співрозмовника, ігнорування партнера по спілкуванню (не привітався, не проявив елементарної уваги, продовжує займатися сторонніми справами і т.д.), випадково створені незручності без вибачення, перекладання відповідальності на іншу людину і т. ін.;

є) регресивна поведінка, яка супроводжується посиленням на інших при одержаному справедливому зауваженні, наївні запитання, нарікання тощо [1].

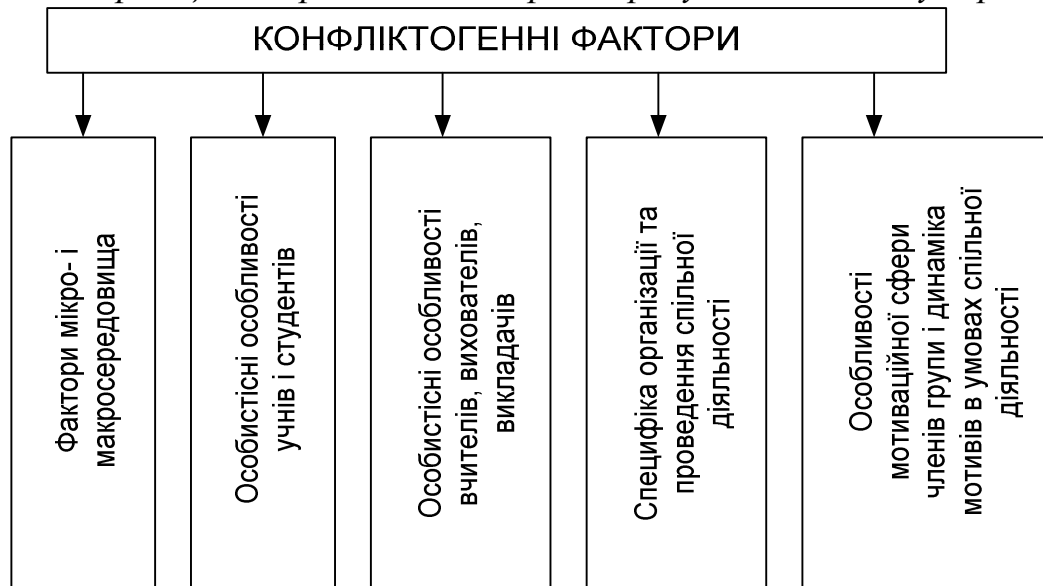
На нашу думку, недоліки вчителя, що призводять до конфлікту можна звести до семи основних причин, шляхи подолання

яких пропонуються в таблиці.

Крізь призму змісту наведеної таблиці, ми намагалися визначити головні причини конфліктної ситуації та альтернативні пропозиції впорання з нею. Але проблема полягає в тому, що конфліктуюча сторона здебільшого неадекватно сприймає опонента. Які ж помилки можна віднести до типових недоліків? По-перше, часто ми впевнені в тому, що стали "жертвою" злостивого суперечника, а самі при цьому поводимось зразково, цілком готові до вирішення конфлікту, який опонент не бажає розв'язувати. Цей недолік має назву ілюзії власної шляхетності [3: 64]. По-друге, багато хто з викладачів шукають "соломинки в очах" іншого. Вони акцентують на поганому поведженні підлеглого (учня, студента, слухача), помічаючи окремі дрібниці тільки в негативному ракурсі і не припускаючи навіть думки, що в їхній власній поведінці щось було неправильним. Адже своєю поведінкою педагог може заспокоїти слухача, чи навпаки, спровокувати його на ще більш зухвалі порушення дисципліни. Саме тому в конфлікті надзвичайно важливо контролювати кожне своє слово, учинок, уміти спостерігати не тільки за опонентом, а в першу чергу за собою. По-третє, людині властиво прикрашати власну поведінку, і власні дії вона намагається сприймати як розумні, ввічливі стосовно суперника, а чужі, як – неприпустимі, нечесні. По-четверте, нерідко обидві сторони спрощують ситуацію

конфлікту. Якщо спрацьовує процес примирення, стереотип "все ясно", ускладнюється

Схема "Класифікація конфліктогенних факторів у педагогічному середовищі"



Практично всі люди, коли думають про конфлікти, міркують в термінах "перемога" або "поразка". Цю орієнтацію можна простежити в наступних висловах викладачів:

- Я не дозволю учням, студентам командувати собою!

- Я примушу їх робити так, як хочу я!

- Я можу, звичайно, програти, але частіше я виграю!

- Сучасні учні, студенти зовсім не поважають викладачів!

- Все ясно, вони такі нахаби-там ні з ким розмовляти!

Переважає більшість викладачів вважає, що вони можуть бути тільки суворими або лагідними, чуйними або байдужими, дозволяти або забороняти. Взаємини з учнями в такому контексті сприймаються як безперервна війна, змагання, протиборство. Цілком зрозуміло, що і більшість вихованців у цій ситуації

вважає педагогів своїми недругами-диктаторами, яким потрібно чинити опір, суперечити, зневажати, нехтувати. У процесі виникнення конфлікту поведінка викладачів націлена тільки на виграш. Проте установка "не програти" не залишає будь-якого шансу для іншої сторони. Якщо вчитель-викладач дозволяє студентам робити все, що їм заманеться, результат виявляється аналогічний. Дослідники О.О Безносюк та В.Ф Калошин виділяють три способи вирішення конфлікту:

1. "Придушення" – конфлікт вирішується на користь викладача, що стосується класу або аудиторії, то вони залишаються у програвші;

2. "Поступка" – конфлікт вирішується на користь учнів, слухачів, а викладач нічого не отримує. Учень

виступає в ролі переможця, викладач безперечно програє;

3. "Співпраця" – в конфліктній ситуації виграють обидві сторони і ніхто не програє. При використанні цього способу викладач і студент шукають можливостей вирішення конфлікту, приходять до згоди про найдоцільніші з них [3; 65].

На жаль, практика навчально-виховного процесу показує, що значна частина викладачів навіть не уявляє,

що вони користуються якимось особливим "способом" для вирішення конфлікту. Вони роблять "як вийде", досить часто не усвідомлюючи зв'язку між поведінкою педагога в конфлікті і наступною поведінкою учнів, студентів. Ось чому надто важливо чітко уявляти наслідки застосування цих способів.

Таблиця

Причини виникнення конфліктів та шляхи їх подолання

Причини конфлікту	Шляхи подолання конфлікту
1. Невміння створювати нормальні умови для навчання.	Найперше завдання педагога полягає у створенні необхідних умов для успішної праці вихованців, а не в контролі за їхніми діями, високій вимогливості до них і в покаранні незначного порушення дисципліни.
2. Невміння враховувати в роботі з людьми їхні індивідуальні особливості.	Толерантний педагог повинен завжди пам'ятати, що кожна людина потребує індивідуального підходу. Один учень швидко оволодіває новими знаннями, але може й швидко забути побачене та почуте, водночас інший учень оволодіває новими операціями повільно, однак засвоєне не забуває роками.
3. Недостатній рівень педагогічної майстерності викладачів.	Довіра учнів до вчителя визначається його компетентністю: яскравим виступом перед класом, поясненням нового завдання, допомогою в раціональній організації самостійної роботи, вирішенні суперечливих проблем, використанні під час проведення занять сучасних форм, методів, принципів, технологій, досвіду педагогів-новаторів.
4. Нетактовність чи грубість педагога.	Толерантність педагога виражається у правильному звертанні до учня.
5. Неправильна стимуляція заохоченням і покаранням.	Толерантному вчителю неприпустимо заохочувати та карати учнів за результати дії, нехтуючи її мотивами. Старанність і працелюбність мають супроводжуватись схваленням як у відстаючих учнів і новачків, так і в тих, для кого бути відмінниками норма. Ревнощі і заздрощі учнів у цих випадках заслоняють розуміння тактики педагога.
6. Неспроможність опиратися в роботі на неформальні молодіжні об'єднання.	Толерантному педагогу слід пам'ятати, що ніякі офіційні стосунки не в змозі регламентувати безліч ситуацій, що виникають щоденно в спілкуванні з молоддю. Діяти відповідно до очікувань неформальних груп – це означає формувати толерантність тільки з опорою на вимоги

	офіційних документів, знати внутрішнє життя колективу, цікавитися взаєминами його членів, враховувати статеві і фізіологічні особливості учнів, умови їхнього життя, психологічного стану колективу.
7. Хибне ставлення до критики.	Толерантний педагог повинен мати достатній рівень психологічної культури, щоб у процесі виправлення недоліків учнів, без потреби не підвищувати голос, не допускати нетактовності, грубості, тим самим провокуючи конфлікт. Оскільки критика не самоціль, перед виступом учителю слід чітко визначити мету вказування учневі на помилки і можливі шляхи їх подолання. Вимагаючи виконання певних засад і правил поведінки, надто важливо звертати увагу на те, чи виконуєте Ви їх самі.

Якщо говорити про недоліки першого способу вирішення конфлікту, то цей спосіб "придушення" викликає обурення і сильну ворожнечу "переможеного" студента до переможця-викладача. В таких умовах потрібен сильний примус з боку переможця, і коли він зникає, переможений перестає слухатись. Також дана стратегія поведінки привчає того, хто працював, перекладати відповідальність на переможця, обмежує ініціативу і особистісне зростання. Взагалі цей спосіб розвиває підпорядкування через страх, нездатність і небажання кооперуватися з викладачем. "Придушення" обмежує креативність, творчість, активність слухачів, тому що інновації не можуть народжуватися в атмосфері страху та агресії. Самоконтроль і самодисципліна студентів опиняється під загрозою розвитку, оскільки нікому не потрібен самоконтроль, коли вас жорстко контролюють інші.

Другий спосіб вирішення конфлікту "поступки" постає в

ігноруванні небажаної поведінки вихованця з боку педагога, тобто в униканні конфлікту. Цей спосіб провокує розвиток у переможця егоїзму, неповаги до оточуючих людей. Слухачами стає важко управляти, вони стають недисциплінованими, а дії групи-непередбачуваними. Упродовж реальної дії способу "поступка", ми можемо спостерігати деяку креативну спонтанність студентів, але ціною нервів викладача. Крім того, цей спосіб не сприяє розвитку моральних норм і високої продуктивності студентів, як наслідок багато часу витрачається марно. Отже, стислий аналіз двох перших способів вирішення конфліктів показав, що вони досить неконструктивні і мають негативний вплив як на атмосферу в колективі, взаємостосунки між викладачами і студентами, так і на розвиток останніх.

Третій спосіб вирішення конфлікту "співпраця", на відміну від перших двох, є альтернативним і не пов'язаний з дилемою конфліктуючих сторін "перемога-поразка". Необхідно

переконатися, що отриманий результат вартий додаткових зусиль і затрат часу, яких потребує цей спосіб порівняно з іншими. Під час використання способу "співпраці" не буває переможців і переможених: коли люди працюють разом над вирішенням проблеми, їх взаєморозуміння поглиблюється. У тих, хто навчається, з'являється велике бажання реалізувати прийняті рішення. Якість рішень, спільно прийнятих викладачем і студентом, значно вища, ніж прийнятих тільки одним із них, тому що молоді не вистачає життєвого досвіду, а викладачам – бачення проблеми зсередини. Найбільшою перевагою способу "співпраця" є відсутність необхідності використання

влади. За такої ситуації знімаються захисні функції учнів і педагогів, поліпшується психологічний клімат, усі учасники займаються тим, заради чого вони зібрались – навчанням. Багато хто з педагогів та вихованців відчуває позитивні почуття один до одного, і це один з найпривабливіших наслідків застосування самого оптимального способу вирішення конфліктів.

Отже, викладачів необхідно орієнтувати на те, що толерантне педагогічне спілкування завжди було творчістю, а вирішення конфліктів одним з найбільш складних і важливих елементів особистісно-орієнтованої концепції виховання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Дурманенко Є.А. Попередження міжособистісних конфліктів у педагогічному середовищі // Гуманітарні науки. – 2002. – №2. – С.147-149.
2. Завірюха Л.А. Лавренко О.В. Етика ділового спілкування. – К., 1998. – С.51-55.
3. Безносюк О.О., Калошин В.Ф. Щоб педагогічний конфлікт не отруював життя // Педагогіка толерантності. – 2002. – №1. – С.62-66.

Подано до редакції 11.04.08