

УДК 159.964.21+316.454.6

Світлана Плахотна

### КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ЗАСІБ ЗАСВОЄННЯ ПОЗИЦІЇ СПІВРОБІТНИЦТВА У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ «УЧИТЕЛЬ-УЧНІ»

*У статті висвітлено проблеми педагогічної взаємодії, виявляються ті особливості, які можуть вплинути на виникнення та перебіг різноманітних конфліктів у взаємодії «учитель-учні». Обґрунтовано шляхи подолання педагогічних конфліктів. Визначено конфліктологічну компетентність як певний рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій поведінки у конфлікті. Проаналізовано навички реалізації цих стратегій у конкретних педагогічних ситуаціях.*

**Ключові слова:** педагогічний конфлікт, конфліктологічна компетентність, профілактика конфліктів, конфліктна ситуація, педагогічна взаємодія, причини конфліктів, учасники конфліктів.

Сьогодні проблема взаємодії учасників педагогічного процесу набуває все більшого значення для сучасної школи. Породжена вона динамічним розвитком суспільства, зміною соціальних орієнтирів, що поглиблює проблему поколінь, ускладнює стосунки вчителів та учнів, учителів між собою та з адміністрацією.

Конфлікти у сфері педагогічної взаємодії досить насичені, варіативні, тісно пов'язані з сімейними конфліктами та обумовлені розвитком конфліктності особистості, її впливу на оточуючих. Педагоги мають справу з учнями, колегами, родичами, і в кожному із зазначених зв'язків можуть виникати конфлікти.

Проблемі управлінських та педагогічних конфліктів в освітніх закладах присвячено низку психолого-педагогічних досліджень (Ф. Бородкін, М. Войтович, Є. Головаха, О. Донченко, А. Ішмуратов, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Н. Коряк, Н. Повякель, Б. Хасан, Н. Чепелева, Т. Чистякова та ін.), які акцентували увагу на визначенні причин конфліктів, виявленні умов їх подолання та механізмів психолого-педагогічної роботи учителів з учнями.

Метою статті є висвітлення особливостей конфліктологічної компетентності як невід'ємної складової загальної комунікативної компетентності педагога та шляхи попередження та управління педагогічних конфліктів.

Досить цікавою є думка про конфлікти в школі В. О. Сухомлинського: «Конфлікт між педагогом і дитиною, між учителем і батьками, педагогом і колективом – велике лихо школи. Найчастіше конфлікт виникає тоді, коли вчитель думає про дитину несправедливо. Думайте про дитину справедливо – і конфліктів не буде. Уміння уникати конфлікту –

одна зі складових педагогічної мудрості вчителя. Застерігаючи від конфлікту, педагог не лише зберігає, але й створює виховну силу колективу» [6, с. 413].

Останнім часом у психолого-педагогічних дослідженнях відбувається розмежування понять «конфліктна» та «конфліктологічна компетентність».

У довідковій літературі під конфліктом розуміють – зіткнення інтересів осіб і груп, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань. І. В. Козич визначає конфліктологічну компетентність як частину професійної компетентності, як здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації в інший. Вона включає уміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням інтересів іншої сторони [2, с. 219].

Дорослі мають оцінювати ефективність виховання на основі того, наскільки вдалося їм підготувати молодих людей до самостійних дій та приймання рішень в умовах, яких не було і в принципі, не могло бути за життя батьківського покоління та враховувати особливості виникнення конфліктів у педагогічній взаємодії.

Нами визначено такі особливості конфліктів, що мають місце у педагогічних закладах:

- відповідальність педагога за педагогічно правильне розв'язання проблемних ситуацій: бо навчальні заклади – модель суспільства, де засвоюються норми відносин між людьми;
- учасники конфліктів мають різний соціальний статус, чим і визначаються їх поведінка в конфлікті;
- різниця в життєвому досвіді учасників породжує різну ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів;
- різне розуміння явищ і їх причин (конфлікт «очима педагога» і «очима дитини» бачиться по-різному), тому педагогу не завжди легко зрозуміти глибину переживань дитини, а дитині – справитися з емоціями, підкорити їх розуму;
- присутність інших дітей робить їх із свідків учасниками, а конфлікт набуває виховний зміст і для них; про це завжди потрібно пам'ятати педагогу;
- професійна позиція педагога в конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу в його вирішенні і на перше місце зуміти поставити інтереси вихованців, особистість яких формується;
- будь-яка помилка педагога при вирішенні конфлікту породжує нові проблеми і конфлікти, в які включаються інші учасники;
- конфлікт в педагогічній діяльності простіше попередити, ніж успішно розв'язати.

Конфлікти у педагогічному середовищі перевантажують психологічний клімат, впливають на емоційний стан, настрої та, відповідно, на навчально-виховний процес і розвиток особистості учня.

До найпоширеніших причин виникнення педагогічних конфліктів у взаємодії «вчитель – учень», «вчитель – учні» належать:

1. Нездатність учителя прогнозувати на уроці поведінку учнів. Несподіваність їх вчинків часто порушує запланований перебіг уроку, викликає в учителя роздратування та прагнення будь-якими засобами подолати конфлікт. А обмеженість інформації про причини того, що трапилось, ускладнює вибір оптимальної поведінки, засобів впливу на клас.

2. Намагання вчителя будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус за рахунок зниження статусу учня. Вчитель вживає вирази низького стилю, а це порушує принципи взаємодії, доводить ситуацію до конфлікту.

3. Оцінювання вчителем не окремого вчинку учня, а його особистості. Це визначає ставлення до учня інших вчителів та свідків (особливо у початковій школі).

4. Суб'єктивізм учителя у сприйнятті вчинку учня, недостатня інформованість про його мотиви.

5. Намагання суворо покарати учня, мотивуючи це тим, що зайва суворість не завадить.

6. Невміння спрогнозувати наслідки необ'єктивного оцінювання вчинків дітей.

7. Нездатність до самоконтролю (роздратованість, брутальність, знервованість, нетактовність, грубість, мстивість, самовдоволеність, безпорадність та ін.).

8. Брак педагогічних здібностей.

9. Незадовільна організація роботи у педагогічному колективі.

10. Застосування покарання без урахування позиції учнів [9, с. 35].

Вищезазначені причини виникнення педагогічних конфліктів дозволяють стверджувати, що кожна помилка вчителя при вирішенні конфліктів травмує учнів, вселяє недовіру до нього, порушує систему взаємин між учителем і учнями. У педагога виникає глибокий стресовий стан, незадоволення своєю працею, нездорове усвідомлення залежності професійного самопочуття від поведінки учнів. Керівники шкіл часто звинувачують вчителя у виникненні конфліктів, а вчитель свою провину визнає рідко. Найчастіше вони трапляються в учителів, які цікавляться лише рівнем засвоєння предмета. Ситуація на уроці доходить до конфлікту, як правило, із невстигаючим учнем. Тому в інтересах вчителя виявляти до них особливу увагу, своєчасно надаючи їм допомогу [10, с. 118].

Робота з конфліктами у сфері «вчитель – учень» може бути сконцентрована на таких напрямках:

1) прогнозування та профілактика конфліктів, що забезпечуватиме своєчасне виявлення потенційних конфліктних ситуацій та за умови високої конфліктної компетентності вирішувати суперечності на етапі,

коли конфлікт ще не набув форми відкритого протистояння;

2) попередження конфліктів, що передбачає створення таких умов діяльності, які перешкоджали б виникненню суперечностей та конфліктів;

3) створення професійної системи посередництва у вирішенні різноманітних конфліктів;

4) формування конфліктної компетентності з метою успішного вирішення особистістю міжособистісних конфліктів у різних ситуаціях життєдіяльності [2, с. 217].

З метою забезпечення ефективної роботи з профілактики конфліктів у сфері «вчитель-учень», необхідно використовувати різноманітні форми та методи роботи, враховуючи всі зазначені вище напрями.

Досвід роботи дозволяє стверджувати, що здебільшого при виникненні конфліктних ситуацій вчителі надають перевагу зовнішньому припиненню конфліктів, застосуванню санкцій щодо учнів, приблизно у половині випадків проводять роз'яснювальні бесіди і приблизно один з десяти випадків виникнення конфліктних ситуацій ігнорують. Найчастіше це пов'язано з тим, що педагоги просто не знають, як слід реагувати на конфліктну ситуацію.

Учителям у конфліктній ситуації можна порадити:

1. Контролюючи свої емоції, бути об'єктивним, давати можливість учням обґрунтовувати свої претензії. Не приписувати учню своє розуміння його позиції, перейти на «Я»-висловлювання (не «ти мене обманюєш», а «Я відчуваю себе ошуканим»).

2. Не принижувати учня (є слова, які можуть нанести такої шкоди, яку потім не можливо «компенсувати» будь-якими наступними діями).

3. Висловлюючи прохання, сформулювати зміст претензії і кінцевий результат, якого він прагне.

4. Чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань дитини.

5. Не виганяти учнів із класу.

6. По можливості не звертатись до адміністрації.

7. Не відповідати агресію на агресію (це принижує і вашу гідність), не торкатися особистості учня, особливостей його сім'ї, давати оцінку тільки його конкретним діям.

8. Розуміти, що кожен має право на помилку, не забуваючи, що «не помиляється тільки той, хто нічого не робить».

9. Незалежно від результатів вирішення протиріччя намагайтесь зберігати гарні стосунки з дитиною (висловити співчуття з приводу конфлікту).

10. Цінуючи в діях здатність розуміти вас, в усьому погоджуватися з вами, пам'ятати слова, висловлені Стендалем: «Спиратися можна і тільки на те, що має опір» [8, с. 67].

Зауважимо, що у шкільному віці значно розширюється діапазон можливих форм навчання. Зміни, які відбуваються у соціальній ситуації розвитку, в інтелектуальній та особистісній сферах дитини із вступом до

школи, дають змогу включити у навчання дітей, окрім аналізу конкретних конфліктних ситуацій, ще й дискусії, які будуть спрямовані на усвідомлення дітьми різниці між добром і злом та на формування ставлення до цих проблем.

Отже, постає проблема необхідності формування конфліктної компетентності, як частини загальної комунікативної культури особистості. Однією з проблем у такому випадку видається подолання негативних установок щодо конфліктів, які сформувалися у свідомості людей. Молода людина має володіти широким діапазоном можливих реакцій на ситуації суперечностей. Ефективною можна вважати таку поведінку у конфлікті, яка допомагає його учасникам максимально задовольнити власні потреби, не нашкодивши при цьому інтересам свого опонента.

Перспективи подальшого вивчення даної проблеми виявляються у пошуках ефективних шляхів формування конфліктологічної компетентності як частини комунікативної компетентності особистості, а також у практичній апробації різних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях в умовах педагогічної взаємодії.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, Шипилов А. И. – Москва : Юнити, 2002. – 551 с.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навчальний посібник / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – Київ : Каравела, 2010. – 304 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Эрик Берн. – СПб. : Лениниздат, 1992. – 400 с.
4. Кармин А. С. Конфликтология : учебник / под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 2001. – 448 с.
5. Нагаев В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант) : навчальний посібник / Виктор Михайлович Нагаев. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
6. Сухомлинський В. О. Вибрані твори : в 5-ти т. / Василь Олександрович. – К : Радянська школа, 1976. – Т. 1. – 653 с.
7. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе : [книга для учителя] / М. М. Рыбакова. – М. : Просвещение, 1991. – 128 с.
8. Рудакова И. А. Конфликтология для педагогов / И. А. Рудакова, С. В. Жильцова, Е. А. Филипенко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 155 с.
9. Пов'якель Н. І. Психологія вирішення педагогічних конфліктів / Надія Пов'якель. – Київ : Шкільний світ, 2008. – 128 с.
10. Чистякова Т. А. Педагогический конфликт и способы его преодоления / Татьяна Алексеевна Чистякова. – М. : Просвещение, 1987. – 175 с.
11. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Борис Иосифович Хасан. – Красноярск, 1996. – 157 с.