

Розділ 2

Методологічний інструментарій виховання класного керівника

Тема 10. Методика попередження та розв'язання конфліктних ситуацій у навчально-виховному процесі

- 3.1. Поняття та види конфліктів
- 3.2. Стратегії вирішення конфліктів
- 3.3. Ключові компетенції вчителів та учнів

3.1. Поняття та види конфліктів

Конфлікти в школі є невід'ємною складовою навчального процесу. Сам по собі конфлікт між однолітками не є чимось незвичайним. Такий конфлікт укладає в собі можливість особистісного зростання, оскільки зростає необхідність вчитися відстоювати свою позицію перед однокласниками, мати власну точку зору з якого-небудь питання. Часто конфлікти в школі носять епізодичний характер, тобто спалахують час від часу між всіма учнями. Дитина, потрапивши в дитячий колектив, повинен навчитися жити за його законами. Не завжди відразу вдається зробити це безболісно і легко. Що являють собою шкільні конфлікти, варто намагатися їх уникати?

Конфлікт (з лат. Conflictus - зіткнення) це розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди; це особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами; це протистояння суб'єктів взаємодії, що викликане складними для розв'язання та суб'єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями; це явище культури, зміст якого визначається культурними чинниками, а процес виникнення та розвитку конфліктів регулюється культурними нормами, що за певних обставин призводять до виникнення особливих культурних ритуалів, які впливають на процес конфліктної взаємодії його учасників

Конфлікт – це протистояння, в якому немає систематичного насильства, але присутні розбіжності і протиріччя між сторонами. Конфлікти в школі трапляються не тільки між учнями – бувають задіяні і батьки, і вчителі. Причини конфліктів в школі можуть варіюватися від банальної дитячої образи до

розбіжностей з приводу освітньої програми. Ми розглянемо приклади розвитку подій і дамо підказки, як діяти батькам і як допомогти дитині в разі зіткнення інтересів.

Чим конфлікт відрізняється від цькування. Цькування, або буллінг, – це глибока і систематична проблема, вона проявляється у вигляді **агресії одних дітей проти інших**. У буллингу завжди нерівність сил. Однак цькування не завжди виражається у фізичних нападах – **насильство може бути і психологічним**.

Види конфліктів в школі. Конфлікти в школі мають свою специфіку і відрізняються різною залученістю дорослого в цей процес. Ступінь вираженості може бути досить сильною або слабкою. Прихований конфлікт часто залишається непомітним для оточуючих, оскільки його учасники довгий час не переходять до активних дій. Приклади конфліктів показують, наскільки важливо діяти при перших же ознаках неблагополуччя і виникнення психологічного дискомфорту дитини. Виділяють наступні види конфліктів в школі.

Конфлікт між учнями. Даний вид конфлікту характеризується формуванням стійкого неприйняття одних осіб іншими. Ворогуючі сторони створюють один одному нестерпні умови існування, беруть участь у різних замовляннях. **Учасниками конфлікту є діти та підлітки.** Неписаним правилом таких конфліктів стає їх тривалість, агресивність, жорстокість по відношенню до своїх опонентів. Діти не тільки не намагаються зрозуміти один одного, але ще й спеціально посилюють ворожнечу проявами презирливого ставлення, демонстраційного неповаги.

Приклад: у класі є фізично слабкий хлопчик, над яким всі жартують і знуцаються. Інші учні постійно провокують його на відкриту сварку. Конфлікт загострюється з плином часу, але ніяк не дозволяється, тому що юнак не бажає відповідати жорстокістю на нападки однокласників. Ті хлопці, які приймають його бій, теж піддаються гонінням з боку лідера і його групи.

Приклад: Микола і Петро посперечалися, хто буде сидіти на першій парті біля вчителя. Микола стверджував, що сидіти повинен він, так як вчиться на відмінно, а Петро аргументував тим, що у нього поганий зір. Хлопці посварилися і не змогли поділити місце.

Порада психолога: Конфлікт в школі «учень – учень» – явище, нормальне для людської комунікації. Дорослим слід втрутитися, тільки якщо ситуація в школі зайшла занадто далеко, наприклад, Микола і Петро переходять до фізичного насильства або проти когось починається колективне цькування. **Але якщо конфлікт не переходить межі розумного, то важливо, щоб Микола і Петро вчилися вирішувати його самостійно.** Так виробляються соціальні навички. Важливо спостерігати і питати про те, що відбувається, без оцінки і не приймаючи нічиєї сторони, дати можливість кожному висловити думку, формуючи позицію.

Причини конфліктів у школі

Як і у всякого явища, у конфліктів в середовищі однокласників є свої підстави. **Найчастіше конфлікти виникають між учнями одного класу і базуються на:**

- невідповідність характерів,
- зіткнення різних думок з того чи іншого питання.

Найбільше конфліктів припадає на підлітковий період. Вік 13-ти – 16-ти років характеризується підвищеною вразливістю, підозрілістю і тривожністю. Одне необережне слово може спровокувати розвиток конфлікту. Молоді люди і дівчата в цьому віці ще не володіють достатньою терпимістю і толерантністю по відношенню до оточуючих. Вони все бачать у чорно-білих тонах і будь-якому явищу дають власну оцінку. Вирішення таких конфліктів в деяких випадках вимагає участі батьків у житті дитини. **Основні причини виникнення конфліктів у середовищі школярів:**

Боротьба за авторитет. Найбільш частою причиною розвитку конфлікту стає **боротьба за можливість бути головним серед однолітків.** Дитина, що має лідерські якості характеру, буде прагнути продемонструвати оточуючим свою силу. Хлопчики, найчастіше, доводять власну перевагу з допомогою фізичної сили, а дівчатка вчаться витончено маніпулювати. У будь-якому випадку відбувається боротьба за авторитет. Підліток всіма силами душі намагається бути почутим і тим самим задовольнити свою глибинну **потребу у визнанні.** Цей процес не можна назвати швидким і спокійним. Іноді проходять роки, перш ніж, вчорашня дитина зрозуміє, які методи є допустимими, а від яких краще відмовитися.

Образи і образи. Іншою причиною гострого конфлікту з однолітками є **множинні образи і нерозуміння.** Ситуація, коли в класі кривдять слабого і беззахисного, сьогодні, на жаль, не рідкість. Конфлікт, сформований **необхідністю відстоювати свою індивідуальність,** призводить до формування у особистості таких якостей як недовіра і замкнутість. **Шкільний булінг** шкідливий не тільки для того, над ким постійно знущаються, але й для інших учнів. Підлітки спостерігають картину неприємних агресивних дій, за яким часто стоїть повна безкарність.

Образи і образи серед учнів одного класу обов'язково призводять до вираженого конфлікту. Яка б не була причина яскравих розбіжностей – вона вимагає обов'язкового дозволу. Діти не вміють приховувати своїх почуттів, вони хочуть розібратися в ситуації негайно. При цьому страждає дисципліна, загальна атмосфера в колективі. Вчителі скаржаться на те, що учні стають некерованими і агресивно налаштованими.

Нерозділена симпатія. Важливою причиною конфлікту в класі стає перша закоханість. У період пубертата підлітки починають цікавитися однолітками протилежної статі. Відбувається своєрідний сильний стрибок у розвитку. Юнак чи дівчина просто не можуть продовжувати жити по-старому. Вони починають шукати **додаткові можливості сподобатися, справити враження.** Нерозділені

почуття можуть привести до драматичного результату: апатії, внутрішньої спустошеності і небажання відкривати кому-небудь глибину своїх переживань. Треба сказати, що в цьому віці нерозділене симпатія зустрічається дуже часто. Більше того, існує справедлива думка про те, що одного разу в житті кожна людина відчував на собі, що значить бути відкинутим предметом свого обожнювання.

В період перших залицянь багато підлітків стають нервовими і дратівливими. Відбувається це з тієї причини, що у них ще є мало досвіду для побудови довірчих відносин. Разом з тим, кожна молода людина у віці від 15-ти років потребує близьких відносинах, **хоче досягти максимального розуміння і бути почутим оточуючими**. Невідповідність власних почуттів з реальністю призводить до виникнення відкритих конфліктів, які потребують негайного вирішення.

Конфлікт між учнем і вчителем

У Миколи і Марії Петрівни виникли розбіжності через виставлену оцінку. Вчителька заявила, що його твір не відповідає критеріям, і поставила низьку оцінку. А Микола відповів, що чітких критеріїв висунуто не було.

На відміну від конфлікту між дітьми, тут сили завжди нерівні – вчитель має владу, досвід і знання, а дитина знаходиться в підлеглому положенні і тільки формує свою думку. Відсутність єдності вимог вчителя або недотримання вчителем вимог – часта проблема. Але і підліток повинен вчитися уточнювати завдання, задавати питання і приймати умови. **Вирішення конфлікту в школі лягає на плечі педагога** – доросла людина повинна роз'яснити дитині причини і наслідки. Якщо цього не відбувається, а ситуацію відпустити складно, якщо дитина не може змиритися і відчуває себе погано, батькам необхідно поговорити з вчителем, уточнити всі нюанси, а потім пояснити ситуацію дитині.

Конфлікт між батьками і вчителем. Мама учня Миколи висловила незгоду з методами роботи Марії Петрівни. Микола та інші учні розповідали, що Марія Петрівна кричить, залякує і висуває підвищені вимоги. Мамі Миколи це не сподобалося, вона вважає, що педагог не має права застосовувати психологічне насильство.

Якщо у батьків виникли претензії до педагога, важливо спочатку перевірити, чи обґрунтовані вони. Чи дійсно **вчитель перевищує повноваження, зриваючись на дітях, або діти вирішили влаштувати педагогу холодну війну?** Важливо обговорити питання з іншими батьками та іншими вчителями. Якщо ситуація дійсно підтвердиться – не бійтеся відстоювати право на участь в педраді і розмові з вчителем безпосередньо. Батьки можуть написати скаргу, а ось змінити ситуацію – ні. Іноді батьки вважають, що крик на дітей або суворі покарання – показник ефективного і суворого вчителя. Зважте всі спостереження, проаналізуйте можливі зміни. Якщо школа не готова вживати заходів – на жаль, вирішувати ситуацію доведеться батькам: міняти клас їх дитини або школи.

Пам'ятайте, що мотивація і інтерес до життя безпосередньо залежать від авторитетів.

Конфлікт між батьками. Мама Миколи і мама Петра не змогли домовитися, скільки грошей здавати на новорічні подарунки дітям. Мама Миколи, яка є головою батьківського комітету, висунула одну суму, а мама Петра порохувала її надмірною.

Конфлікт між батьками в школі виникає так само часто, як і конфлікт в будь-якому іншому колективі. Батькам необхідно контактувати один з одним – в чатах і офлайн. Якщо виник конфлікт інтересів в школі з приводу освітньої траєкторії класу або інших заходів – батьки обговорюють позицію у відкритому діалозі. Класний керівник є третьою стороною і може влаштувати голосування. Якщо проблема більш особистого характеру, не рекомендується виносити її на загальне обговорення (наприклад, в чат в месенджері). Батькам варто з'ясувати один на один – це ефективніше.

Конфлікт дітей в школі – часте явище. Якщо зіткнення інтересів переходить в систематичні знущання, це стає цькуванням. Батьки і вчителі повинні втрутитися і залучити психолога. Але навіть якщо розбіжність не має на увазі фізичне і психологічне насильство, воно як і раніше неприємне. **Конфлікти трапляються між усіма учасниками освітнього процесу – дітьми, вчителями і батьками.**

Рекомендації психолога Української Школи Майбутнього:

- зберіть повну інформації про ситуацію;
- ведіть відкритий діалог;
- довіряйте словам дитини;
- зверніться за консультацією до тих, хто не залучений в конфлікт;
- залучайте до обговорення третю сторону і шукайте союзників, спостерігачів або модераторів.

3.2. Стратегії вирішення конфлікту

П'ять основних стратегій вирішення конфлікту. Американський психолог Кеннет Томас виділив **п'ять основних підходів до вирішення конфліктної ситуації:**

- суперництво,
- компроміс,
- співробітництво,
- вихід,
- пристосування.

Суперництво. Головна мета – нав’язати свою точку зору, вигідне для себе рішення іншою стороною. Застосовується в тому випадку, якщо ваше рішення є конструктивним і несе в собі користь для колективу, організації. Або ж тоді, коли просто немає часу, щоб домовлятися.

Компроміс. Обидві сторони йдуть на поступки один одному, частково відмовляючись від своїх умов і претензій. Підходить для ситуації, коли опоненти знаходяться в рівних умовах, коли допустимо прийняття тимчасового рішення або є небезпека втратити все.

Пристосування. Відмова від своїх вимог у вимушеній або добровільній формі. Часто це відбувається через те, що одна зі сторін усвідомлює свою неправоту, хоче зберегти хороші відносини з опонентом або просто через несерйозність суперечки. Змусити прийняти таке рішення може усвідомлення неминучості поразки або втручання третьої сторони.

Відступ. Уникнення конфлікту, спроба вийти з нього при мінімальних втратах. Правда в результаті протистояння ніяк не вирішується. У кращому випадку – воно просто згасне. У гіршому – претензії будуть накопичуватися в прихованому режимі і потім виплеснутися в ще більш сильний конфлікт.

Співробітництво. Найбільш ефективний метод вирішення конфліктної ситуації. Полягає в конструктивному розборі проблеми, відношення до іншої сторони не як до суперника, а як до колеги. Спільний пошук кращого рішення.

Згідно зі статистикою, приблизно 30% конфліктів між керівником і підлеглим закінчуються компромісом, 15% — пристосуванням (в основному з боку підлеглого) і лише 1-2% — співпрацею. У зв’язку з тим, що частіше правий саме керівник, ефективно працює стратегія суперництва. У такому випадку працівник розуміє свої помилки і намагається їх виправити.

Максимально об’єктивна оцінка ситуації. Вислухайте аргументи іншої сторони, але не піддавайтеся тиску і емоціям. Оцінюючи ситуацію використовуйте об’єктивні, справедливі критерії.

У кожній школі залучається команда вчителів, натхненних і вмотивованих впроваджувати ці зміни, а також старшокласники, які працюють за принципом «рівний — рівному» над *формуванням безпечної атмосфери й сприятливого для всіх середовища*. Не сварки та бійки, а рішення та ідеї.

3.3. Ключові компетенції вчителів та учнів безконфліктного навчання

Уникати конфліктів - не вихід. Найпоширеніша асоціація щодо цього поняття: сварка, бійка, сльози. Часто вважають, що здоровий колектив обходиться без конфліктів. Але це хибна думка, адже колектив без конфліктів - це група людей, між якими нічого не відбувається. Насправді конфлікт - це явище, яке є неодмінною частиною життя кожного з нас. У його основі лежать

певні інтереси й потреби. Конфлікт - це сприйняття несумісності інтересів. Сльози та бійка - зовсім не обов'язкові його наслідки. **Наслідком конфлікту може бути:**

- порозуміння,
- прийняття важливого рішення,
- розвиток, нові ідеї.

Конфлікти лякають тих людей, які не вміють їх вирішувати, використовувати як можливість.

Ключові компетенції вчителів та учнів безконфліктного навчання включають:

Компетенції вчителів:

Комунікативні навички: Вчителі повинні мати здатність ефективно спілкуватися з учнями, вислуховувати їх думки та погляди, а також використовувати позитивні слова та тон.

Управління конфліктами: Вчителі повинні бути здатні вчасно розпізнавати потенційні конфлікти, ефективно їх вирішувати та знаходити компромісні рішення, щоб забезпечити безконфліктне навчання.

Педагогічні навички: Вчителі повинні мати здатність підібрати методики та стратегії навчання, які забезпечують найбільший успіх для кожного учня, а також здатність адаптувати свій підхід до потреб та індивідуальних особливостей учнів.

Емоційна стійкість: Вчителі повинні бути здатні керувати своїми емоціями, щоб забезпечити позитивне та сприятливе навчальне середовище для учнів.

Розвиток міжособистісних взаємин: Вчителі повинні бути здатні сприяти розвитку міжособистісних взаємин в класі, стимулювати співпрацю та взаємодію між учнями.

Компетенції учнів:

Соціальні навички: Учні повинні бути здатні ефективно спілкуватися з однолітками та дорослими, враховуючи різні культурні та мовні відмінності.

Емоційна інтелігентність: Учні повинні бути здатні розпізнавати та керувати емоціями, включаючи власні та емоції оточуючих людей, а також вміти виражати свої емоції відповідним чином.

Конструктивне вирішення конфліктів: Учні повинні бути здатні розпізнавати потенційні конфлікти, шукати компромісні рішення та вирішувати конфлікти шляхом діалогу та співпраці.

Самокерування та саморегуляція: Учні повинні бути здатні контролювати свої дії та поведінку, регулювати свої емоції та стрес, та здатні розвивати плани та стратегії для досягнення своїх цілей.

Співпраця та колективна робота: Учні повинні бути здатні працювати в команді, співпрацювати з іншими учнями та ділитися інформацією та ресурсами для досягнення спільних цілей.

Загалом, ключові компетенції вчителів та учнів безконфліктного навчання включають розуміння та здатність до ефективної комунікації, конструктивного вирішення конфліктів, педагогічних навичок, емоційної стійкості та сприяння розвитку міжособистісних взаємин в класі для вчителів, та соціальних навичок, емоційної інтелігентності, конструктивного вирішення конфліктів, самокерування та саморегуляції, та співпраці та колективної роботи для учнів.

Питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення поняттю конфлікту
2. Вкажіть основні види конфліктів у школі
3. Які вам відомі стратегії вирішення конфліктів