

**ПРИДНІПРОВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ
ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ І СПОРТУ**

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ І ПСИХОЛОГІЇ

**СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ ВЧИТЕЛЯ У СКЛАДНИХ
ПЕДАГОГІЧНИХ СИТУАЦІЯХ**



Навчальний посібник для студентів денної та заочної форм навчання та студентів-індивідуальників факультетів ФВ,ФКС.

Дніпро 2017р.

Гусаренко М.Ю. Стратегія поведінки вчителя у складних педагогічних ситуаціях / М.Ю. Гусаренко, Ю.В. Валах. – Дніпро, 2017. – 89 с.

АННОТАЦІЯ:

Матеріали навчального посібника спрямовані на формування професійної позиції майбутнього вчителя фізичної культури та допомогу в розв'язанні комунікативних задач на гуманістичних засадах.

Він включає в себе поняття, специфіку та детермінанти педагогічного конфлікту, стратегію поведінки вчителя та майстерність управління педагогічними конфліктами, творчий підхід до розв'язання складних педагогічних ситуацій.

Рекомендован для використання студентам денної та заочної форм навчання та студентам-індивідуальникам факультетів ФВ, ФКС під час вивчення дисципліни «Основи педагогічної майстерності» та в період педагогічної практики в школі.

Автори:

Гусаренко М.Ю. – старший викладач кафедри педагогіки і психології ПДАФКіС;

Валах Ю.В. – викладач кафедри педагогіки і психології ПДАФКіС.

Рецензент:

Шуба В.В. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки і психології ПДАФКіС.

Розглянуто на засіданні кафедри
педагогіки і психології

Протокол № 2

від 22 вересня 2017 р.

Затверджено на засіданні науково-
методичної ради ПДАФКіС,

Протокол № 1

від 27 жовтня 2017 р.

© М.Ю. Гусаренко, Ю.В. Валах, 2017

© Придніпровська державна академія фізичної культури і спорту

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
АКТУАЛЬНІСТЬ ПРОБЛЕМИ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ВЧИТЕЛЯ В УМОВАХ ГУМАНІЗАЦІЇ І ДЕМОКРАТИЗАЦІЇ ШКОЛИ.....	5
ПОНЯТТЯ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО ДЕТЕРМІНАНТИ.....	17
СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ВЧИТЕЛЯ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ.....	31
МАЙСТЕРНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ПЕДАГОГІЧНИМИ КОНФЛІКТАМИ.....	48
ТВОРЧИЙ ПІДХІД ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ СКЛАДНИХ ПЕДАГОГІЧНИХ СИТУАЦІЙ.....	66
ЛІТЕРАТУРА.....	91

Передмова

Ефективність педагогічної діяльності обумовлена не лише професійною компетентністю, але й умінням творчо вибудовувати взаємодію з учнями, управляти емоційними контактами, конструктивно розв'язувати суперечності, що виникають у складних педагогічних ситуаціях. Перебудов школи на гуманістичних і демократичних засадах виявляє професійну майстерність сучасного вчителя у здатності використовувати технології, які гармонізують міжособистісних стосунки в системі «вчитель - учень», у готовності ненасильницьким шляхом долати конфлікти, створюючи умови стимуляції учня до самозміни.

Школа віддзеркалює сучасний стан суспільства: конфлікти як в учнівських, так і в педагогічних колективах відбуваються досить часто. Це не можна вважати нормальним явищем, бо особистість у колективі повинна відчувати свої захищеність. Проте вчителю не слід боятися конфліктів, треба використовувати ці обставини для аналізу причин ускладнення взаємодії і пошуку шляхів співробітництва. Важливо бути готовим нейтралізувати деструктивну сторону конфліктної ситуації й перевести конфлікт у таку площину, де не порушується контакт. Для цього потрібне вміння обирати психологічно обґрунтоване рішення, управляти конфліктом, відмовляючись від авторитарності й усуваючи міжособистісні розбіжності через пошук шляхів об'єднання вчителя й учнів, орієнтації на спільний пошук розв'язку проблеми.

Методичні вказівки «Стратегія поведінки вчителя у складних педагогічних ситуаціях» мають на меті викрити дефективність авторитарних способів регуляції взаємин вчителя з учнями, коли опір педагогічному впливові придушється шляхом застосування педагогічних санкцій.

Головна ідея - необхідність використання гуманістичних технологій у ситуаціях, коли позиції учасників педагогічного процесу не співпадають. Вчитель потребує спеціальних знань, щоб розв'язувати комунікативні задачі не стільки на інтуїтивному, скільки на свідомому рівні, спираючись на психолого-педагогічні закономірності взаємодії.

Завдання:

- допомогти студентові усвідомити фактори, які провокують конфлікти у педагогічній взаємодії;
- ознайомити зі стратегіями виходу з конфлікту, проаналізувавши переваги й обмеження кожного;
- з'ясувати прийоми педагогічної, техніки, які доцільно використовувати вчителю, вибудовуючи конструктивну поведінку в конфлікті;
- залучити студентів і магістрантів до дослідження проблеми взаємин вчителя з учнями.

АКТУАЛЬНІСТЬ ПРОБЛЕМИ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ВЧИТЕЛЯ В УМОВАХ ГУМАНІЗАЦІЇ І ДЕМОКРАТИЗАЦІЇ ШКОЛИ

1. Умови, що провокують суперечності в шкільному житті.
2. Складна педагогічна ситуація, ХХ характеристики.
3. Конфліктна ситуація в імперативній і гуманістичній педагогіці.
4. Педагогіка ненасилля.

Замислимося:

Основна відмінність між уявленнями про виховання сьогодні і сто років назад полягає в розумінні людської природи. Наші предки вважали, що зло слід вибивати з дитини; вважали, що єдиний спосіб заставити дитину поводити себе належним чином - це примусити її боятися, збудити в неї страх. Сьогодні ми дотримуємося іншого погляду, розуміючи, що у людей є примітивні інстинкти, які штовхають її на руйнівні вчинки, але, крім цього, у неї є здатність до співпереживання, милосердя, мужності, щедрості й самовідданості. Більше того, ми знаємо, що кращий спосіб посилити ці позитивні якості особистості - це якомога краще заохочувати її самореалізацію.

(Шан Ле Э. Когда Ваш ребенок сводит вас с ума/ Пер. с англ.- М., 1990. - С.175-176)

- Який погляд на виховання домінує в сучасній школі?

1. Умови, що провокують суперечності в шкільному житті

Спогади про шкільне життя навіюють безліч ситуацій, які переживали вчителі й учні. Пригадуються випадки, що окрилювали всіх, і ті, які сповнювали гіркотою. Чи можлива абсолютно безхмарна погода в школі?

Спочатку поміркуємо, чи є в школі об'єктивні причини для протистояння і зіткнення. Розглянемо особливості позицій двох основних суб'єктів шкільного життя - вчителя й учнів. Вони є носіями власного духовного світу, відстоюючи його в зустрічі з проблемами. Отож суб'єкт-суб'єктний характер взаємодії, проголошений сучасною школою, може не лише знімати протиріччя, а й загострювати їх.

Чому ускладнюються стосунки? Тому що процес виховання не легкий, навчальна праця вимагає від дитини зосередженості, напруження волі, додання труднощів, що може викликати в неї природний опір, невдоволення, бажання ухилитися від праці заради власних інтересів. Якщо вчитель умотивовує навчання, заохочує до роботи, підтримує успіхи дітей, він може знімати ці суперечності, скеровуючи діяльність школяра у русло захоплення творчою працею, стимулюючи його розвиток. Якщо не робити цього, опір дітей посилюється, а це приводить до протистояння, конфліктів, які часто спричиняють руйнацію психічного і фізичного здоров'я дітей. Як свідчать дослідження, школа містить цілу низку факторів ризику, що підривають здоров'я вихованців, ускладнюють налагодження здорового психологічного клімату в класі. Особливо тривожать дані щодо первачків: до школи їх

приходить 20% з порушенням психічного здоров'я суміжного характеру, але вже на кінець першого класу число таких дітей збільшується до 60-70%. Навряд чи за 8-9 місяців навчання суттєво змінюється вплив генетичних, соціальних і екологічних факторів. Мабуть найсильніший вплив має школа, тому що саме в школі дитина проводить до 70% часу в стані бадьорості протягом 10-11 років. Виокремивши шкільні фактори ризику, вчені застерегли: їхній вплив на здоров'я дітей дуже великий, тому що вони діють у комплексі.

Найбільш значущим педагогічним фактором ризику для дитини є стресова тактика педагогічних впливів. Якщо педагог виявляє постійне невдоволення діяльністю дітей, нетерпляче підганяє у виконанні роботи, гримає, дошкуляє «психологічними ляпасами» («Це не твого розуму справа», «Знову всі на тебе чекають!», «Ну що це за почерк! Більше не буду перевіряти такі роботи» - останнє сказане дитині із розладом психічного здоров'я чи ліворукому), - учень потрапляє в стан постійного страху перед черговим приниженням. Страх посилюється не стільки від усвідомлення реальної неспроможності, скільки від розуміння того, що уникнути такої ситуації учень не може. Це сприяє появі неврологічних розладів, які провокують неадекватні реакції учнів.

Слово вчителя здатне відігравати і роль стресора (англ. - тиск, напруження), що спонукає до активності, вияву творчого потенціалу школяра у навчанні, і дистресора шкідливого стресу), який викликає негативні почуття. Шкільні дистреси спричинюють втрату прагнення до занять, бажання ухилитися від них. Дистрес в учня повертається до вчителя (як джерела невдоволення) недовір'ям, ненавистю жадобою помсти, у кращому випадку - байдужістю. Думається, що феномен масового відчуження учнів від школи і вчителя, поширені дидактогенії (хвороби від неправильно організованого навчання) і скулофобії (страх перед школою, небажання вчитися) у значній мірі пояснюється принциповими прорахунками у регуляції міжособистісного спілкуванні «вчитель-учень».

Окрім стресової тактики педагогічних дій, факторами які уможливають конфліктну поведінку учнів, виступають такі:

- інтенсифікація навчального процесу;
- невідповідність методики можливостям школярів; не раціональна організація навчальної діяльності.

Певні об'єктивні умови для виникнення складних ситуацій у класі створює і специфіка педагогічної професії.

По-перше, професія вчителя, поруч із професіям, авіадиспетчера, пожежника чи рятувальника, входить у десятку професій ризику за емоційним напруженням. Діяльність вчителя вимагає експресії, бо дитина в першу чергу сприймає і засвоює емоційно забарвлену інформацію. У класі вчитель і режисер, і актор, бо кожен справжній урок - це маленький спектакль, де педагог веде за собою учнів, тримає і створює атмосферу, настрій класу. Постійне напруження потребує вміння його знімати, щоб не

виснажити нервову систему і тримати себе у керованому стані. Сьогодні позиція вчителя ускладнюється ще й тим, що він постійно знаходиться в напруженій соціальній ситуації, яка провокує внутрішні конфлікти педагога. Як зауважує В.А.Семиченко, «від учителя вимагають упровадження демократичного стилю відносин в умовах, коли діти втрачають нормативи соціальної поведінки, а анархія пропагується як атрибут особистісної незалежності; дотримання плюралістичних поглядів, коли жорстко нав'язуються нові соціальні ідеали; ...пропагувати культ знань, хоча у суспільстві вони з кожним днем знецінюються і т.ін. За таких умов Вчитель часто змушений кидатися від однієї крайності до іншої, маневрувати, маніпулювати і постійно щось «порушувати».

По-друге, професія педагога публічна. Додаткове напруження викликає у вчителя необхідність бути весь час під пильним поглядом десятків очей, усе бачити, миттєво реагувати. Постійні контакти, миттєвий вибір рішень і відповідальність за них, увага до власної поведінки, що має завжди бути узгодженою з тими вимогами, які вчитель пред'являє своїм, учням - усе це створює умови для нервового перевантаження педагога, втоми, роздратування. Психологічний дискомфорт може посилюватися й тим, що ціннісні установки, які вчитель формує у дітей, його заклики до добра, чесності й справедливості часом мають протидію в самому житті поза школою, а інколи й всередині її. Діти бачать цей розрив між тим, що є і що повинно бути. Ось тоді єдиним засобом переконати вихованців, нейтралізувати негативне, може бути особистість вчителя. На нього в усі часи покладається нелегке завдання - відстоювати і відвойовувати учня у бездуховності, подвійної моралі, створювати певний моральний образ, на якому будуватиметься майбутнє життя школяра. Наставник зможе це зробити, коли по-справжньому любить дитину, при чому кожному.

Третій і, напевне, головний фактор, який приводить до напруження у стосунках «вчитель – учень», міститься у самій суті педагогічної діяльності як мета-діяльності. Організуючи процес навчання, вчитель постійно скеровує всю увагу не на свої дії (що скажу , що зроблю), а на дії учнів (що мають зробити учні, чи зможуть вони вирішити це завдання, як викликати потрібне ставлення). У такому разі вчителеві важливо не лише самому ставити мету діяльності, але й забезпечувати прийняття цієї мети учнем як власної потреби. Найголовнішу роль тут відіграють рефлексивні процеси: відбиття в свідомості вчителя «внутрішньої картини світу учня» (як він мислить у цей момент, чим він стурбований, яке його ставлення до діяльності). Тобто треба вміти ставати на точку зору учня, імітувати його роздуми, відчувати його самопочуття, розуміти, як учень сприймає ситуацію, у чому його труднощі. І більше того: виховна робота вимагає від учителя здатності перебувувати внутрішню картину світу учня, але не через прямий вплив, пряму вказівку, а через створення обставин, які стимулюють учня до самостійних рішень, до перебудови своєї поведінки. Тобто вчителю треба «передати учневі ті основи, на яких би учень зміг самостійно виводити свої

рішення (визначені, звичайно, вчителем)». Для цього педагогові треба бути уважним, спостережливим, чуйним, терплячим і ще мати багато інших якостей, які необхідні в рефлексивному управлінні діяльністю учня. Саме мета-діяльність вчителя (діяльність по організації діяльності учнів), точніше, відсутність її, а натомість прямий вплив (роби так, як я кажу) викликає опір учня, провокує появу конфліктної ситуації.

Якщо вихователь розуміє, що виховує не він, а власна діяльність дитини, яку вихователь організовує, то, потрапляючи у конфліктну ситуацію, він буде шукати шляхи переведення її в конструктивну педагогічну ситуацію, тобто шукати шляхи включення учня в таку діяльність, де, не порушуючи взаємодії з вчителем, учень усвідомлює закони співжиття. Це складний процес, і недаремно А.С.Макаренко писав, що «розв'язання конфліктів з вихованцями» «...вимагає прямо-таки зміїної мудрості й такту».

ВИСНОВКИ:

1. Зіткнення, конфлікти закономірні в шкільному житті, бо мають об'єктивні підвалини в складності діяльності вчителя і специфічних умовах навчання учнів.

2. Конфліктів можна уникати, здійснюючи ефективне рефлексивне управління навчально-виховним процесом. Домінанта діяльності вчителя - організація діяльності учнів, яка допомагає спільно знайти доцільний вихід із ситуації.

2.Складна педагогічна ситуація, її характеристики

Що ж таке ситуація, яку з них вважати складною?

Саме поняття «ситуація» недостатньо визначено. Академік Б.Ф. Ломов назвав розробку способів і засобів опису ситуації одним із найважливіших завдань психології. Складність дослідження ситуації окреслюють Л. Росе і Р.Нісбетт, виокремивши «три кити», на яких ґрунтується аналіз поведінки людини в ситуації: принцип ситуаціонізму - вияв безпосереднього впливу соціального контексту на особистість; принцип суб'єктивізму - вияв залежності поведінки людини від суб'єктивної інтерпретації ситуації; принцип напружених систем в ситуації - в індивідуальній психіці, а також в соціальних групах, які перебувають в нестійкій рівновазі, де спокій системи лише удаваний і підтримується балансом сил.

Ситуацію визначають як систему зовнішніх щодо суб'єкта умов, що спонукають і опосередковують його активність. «З психологічного погляду ситуація - це зовнішні обставини в інтерпретації окремою людиною. Самі ці обставини та їхнє сприймання, переживання людиною й утворюють в сукупності його життєву ситуацію, при чому саме сприймання і інтерпретація тих чи інших обставин часто відіграють вирішальну роль у виникненні й розвитку несприятливих і критичних ситуацій в житті людей». Можна дати коротке визначення. **Ситуація - це об'єктивні обставини в суб'єктивній інтерпретації.**

Ми зустрічаємося зі стандартними ситуаціями, коли використовуються звичайні способи розв'язання суперечностей, і складними, які потребують пошуку нового рішення чи задіяння незвичних ресурсів для їх розв'язання. Критична життєва ситуація - це життєві обставини, які емоційно переживаються і постають у сприйманні людини складною психологічною проблемою, утрудненням, що вимагає свого цілення чи подолання.

Педагогічна ситуація - це фрагмент педагогічної діяльності, що містить суперечності між досягнутим і бажаним рівнями вихованості учнів і колективу. Підкреслимо: даючи визначення педагогічної ситуації, ми не обмежуємо цей феномен часовими рамками (ситуація може тривати короткий час, а може й продовжуватися довго - перевиховання, навчання навичкам тощо), а також характером взаємодії (співробітництво, конфронтація тощо). Саме тому викликають критичне ставлення дефініції у педагогічній літературі, наприклад, у А.С.Чернишова: «Педагогічна ситуація - це короточасна взаємодія вчителя з учнем (колективом класу) на основі протилежних норм, цінностей та інтересів, що супроводжується значними емоційними проявами і спрямована на перебудову взаємин». Таке тлумачення швидше характеризує конфліктну ситуацію, складну педагогічну взаємодію.

Педагогічна ситуація може бути простою, коли учень має певні заготовки для вирішення суперечностей. Зазвичай, проста ситуація розв'язується без зустрічного опору учнів через зміну методів організації їхньої поведінки. Протягом навчального дня вчитель включається у широкий діапазон відносин з учнями з різного приводу, що створює безліч простих ситуацій: запізнення, списування, розмови на уроці. У цих ситуаціях вчителі, як правило, діють швидко й продуктивно, а часом і виявляють винахідливість. Ось як у цьому випадку.

Двоє хлопчиків-підлітків VI класу на перерві зчепилися між собою. Біля них зібралися діти, прагнучи їх розвести, підійшла молода вчителька, ходить біля забіяк і вмовляє припинити бійку.

Нічого не виходить, хлопці захопилися бійкою.

Я йшла з кабінету і щось несла в руках, бачу - справа кепська, слів вони не сприймають. Я кинула те, що несла, на підлогу, і пролунав різкий, голосний звук. Усі завмерли від несподіваності, хлопці зупинили бійку, обернулися на звук і відійшли один від одного.

Складна педагогічна ситуація несе в собі проблему, що не має заданого алгоритму рішення. Це тому, що в складній педагогічній ситуації діє багато факторів, які важко враховувати. У складних педагогічних ситуаціях велику роль відіграють емоційний стан вчителя й учнів, характер відносин між ними, вплив присутніх.

Слід підкреслити, що ступінь складності залежить від досвіду вчителя. Для вчителя-початківця стандартні прості ситуації можуть становити певну трудність. Проте це вже буде не складна задача, а утруднення вчителя.

Класифікація педагогічних ситуацій щодо їх складності відсутня. Спробу здійснила дослідник Т.А.Чистякова, на основі її даних спробуємо виокремити 4 типи складності педагогічних ситуацій.

I тип складності - **ПРОСТІ** ситуації. Це незаплановані, ненавмисні, але передбачувані обставини, які усуваються вимогами режиму, чітким усвідомленням вчителем суті педагогічної діяльності.

Брудну ганчірку біля дошки, шум класу під час уроку вчитель має передбачити. Ганчірку готує черговий, якого варто проконтролювати перед уроком. Клас до роботи на уроці треба організувати, використовуючи прийоми організації уваги, мислення, тоді й зайвого шуму не буде.

II тип складності - **УСКЛАДНЕНІ** ситуації. Це теж ненавмисні й незаплановані з боку учнів умови, але на відміну від першого типу вони багатомірні, що вимагає від учителя кмітливості, більшої витримки, вміння враховувати контекст спілкування.

(1) Вчитель зустрічає учня біля школи в поганій компанії, яка веде себе зухвало. Як діяти? Йому слід врахувати присутність друзів, перед якими не можна ганьбити учня і вилучити з цього середовища, не принижуючи гідність вихованця.

(2) Характерною є й така ситуація. Підходячи до класу, вчитель помічає, що діти стовпилися перед дверима, галасують, бо двері зачинені, радять відмінити урок. У вчителя з'являється підозра, що учні спровокували інцидент, аби не працювати. А слід не перебільшувати недоліки школярів, не приписувати їм негативних намірів, що клас зачинено на ремонт, про що засвідчив завгосп, який щойно підійшов.

III тип складності - **СКЛАДНІ** ситуації, ситуації ризику, прихованого протистояння, що містять навмисні дії вихованців, які провокують розрив стосунків, а тому треба бути уважним до розгортання конфлікту, не допустити його загострення.

Ось яку ситуацію описав Володимир Тендряков у повісті «Побачення з Нефертіті». На уроках Сава Ілліч приносив куби, конуси, кулі з пап'ємаше, розставляв їх на столі й казав: «Малюйте!» Не могло бути нуднішого заняття, ніж заштриховувати на папері в клітинку грані кубів і поверхню конусів.

Якось на його уроці Федько, замість того, щоб вимальовувати конус з паралелепіпедом, зобразив Саву Ілліча - баб'яче волосся, ніс гулею, очей майже не видно, бо їх закривав лоб, і коняча щелепа. Портрет пішов по руках, викликаючи сміх. ...

- Що там у тебе? Дай-но сюди! - над ним стояв Сава Ілліч. - Дай сюди, я прошу. Сава Ілліч довго, насупившись, дивився на малюнок... Не отримавши відповіді на питання, хто це зробив, він раптом урочисто проголосив:

- Той, хто це зробив... талант! Так, справжній талант. І хай він є, я на нього не ображаюсь. Тільки дурні можуть ображатися на талант, талантом схиляються!

IV тип складності - **ситуації КОНФЛІКТУ**, відкритого протистояння, які характеризуються великим емоційним напруженням, вимагають творчого

підходу. Тут потрібно чітко передбачити відстрочені результати й усвідомити ступінь моральної відповідальності за прийняття рішення.

Під час самостійної роботи учень з викликом заявляє: «Я не буду писати вашої роботи! Усе одно поставите погану оцінку!» Про сутність конфлікту і взагалі конфліктних ситуацій поговоримо пізніше.

У педагогічній діяльності може не бути чіткої межі між простою ситуацією і конфліктною, бо учні не завжди відкрито заявляють про свої позиції, відстоюючи свою правоту.

Розв'язанню складних ситуацій вчителю часто сприяють власні, суб'єктивні характеристики: позиція, стиль спілкування. Саме позиція дорослого допоможе йти назустріч дитині, яка провинилася, бути ініціатором замирення, долаючи свої слабкості (амбіційність, образливість, мстивість) і не примушуючи її до принизливого прохання прощення. Тяжіння до позиції батька обертається застосуванням репресивних заходів. Позиція дитини може дискредитувати педагогічний авторитет.

ВИСНОВКИ:

1. Майстерність вчителя - у передбаченні різних подій стосовно будь-якої події. Здатність подивитися на ситуацію очима учня дасть можливість скоротити шлях порозуміння.

2. Необхідно вчитися бачити в простій ситуації зачатки складної, щоб не допускати ескалації конфлікту.

3. Конфліктна ситуація а імперативній і гуманній педагогіці.

Чи слід уникати конфліктів у школі, яка готує дитину до життя, а саме життя побудоване на суперечностях? Добро і зло, любов і ненависть, мрії й реальність, хочу і треба, молодість і старість, життя й смерть - ось проблеми життя, і коли вони з'являються у між особистих стосунках - може виникнути конфлікт.

Конфлікти як в учнівських, так і в педагогічних колективах відбуваються досить часто. Але чи слід вчителю боятися конфліктів? Відповідь не однозначна. З одного боку ми читаємо у Василя Олександровича Сухомлинського:

«Потрясіння, вибухи, конфлікти у вихованні дітей не є об'єктивною необхідністю. І краще без потрясінь». А інший автор - Надія Єгорівна Щуркова дає своє бачення: «Конфлікт об'єктивний і неминучий, як об'єктивне саме життя, а конфлікт частина життя, його константа, атрибут життя. ...Знищити конфлікт - знищити один із механізмів розвитку життя».

Дійсно, педагоги не люблять конфлікти. Не замислюючись над тим, чи є позитивне у протиріччі, яке виникає учнем і заважає подальшій взаємодії, ми попередити конфлікт, відійти від нього, хто безконфліктний: безконфліктний клас, безконфліктна дитина, неконфліктний вчитель. А чи можна розвиватися без суперечностей? Та й чи благо «безконфліктна людина»? Хто вона? Часто це той, хто не хоче вирішувати проблему, уникає з'ясування суті розбіжностей. Але невдоволеність наслідками викликає у

людини внутрішню напругу. Безконфліктним може бути й той, хто не бажає бачити реальних відносин, придушуючи своєю владою волю учнів. Та чи добре це?

Розглянемо ситуацію, наведену в книзі «Конфліктологічний етюд для вчителя»:

Йде урок математики. Вчитель виписав на дошці з підручника домашнє завдання. По класу прокотився легкий шелест невдоволення: надто багато задали. Вчитель повертається до класу обличчям і, дивлячись поверх окулярів, здивовано запитує: «У чому річ?» Діти на різні голоси говорять про те, що не встигають, що дуже велике й трудомістке завдання. Підвищуючи голос, вчитель говорить досить жорстко: «Мене не хвилює ваша думка. Зробіть усе, що я записав. Це для вашого ж блага. Хто не виконає, той отримає відповідну оцінку». Клас затихає. Діти, тепер уже в гробовій тиші, переписують домашнє завдання в зошити. Коли б ми спитали у такого педагога, чи багато конфліктів з дітьми в його практиці, він відповість, що їх практично не існує.

У описаному прикладі конфлікт є..., але педагог його не бачить. Він звик придушувати іншого силою свого адміністративного авторитету. Просто це легко, а головне, вимагає найменших духовних зусиль. Вдалося нав'язати слабшому суб'єкту своє рішення сьогодні, а завтра вже ніхто не обуриться з приводу об'єму домашнього завдання. Це дуже небезпечна позиція: конфлікт не розв'язано - він перейшов у внутрішній план, незадоволення поведінкою вчителя буде накопичуватися, зростати. Кожен суб'єкт як особистість отримав певний життєвий досвід: хтось зрозумів, що придушення іншого - це «дієвий» спосіб управління людиною, а хтось знищений як особистість у цій ситуації.

Сучасні дослідники справедливо підкреслюють: «Імперативна педагогіка - педагогіка безконфліктна». Конфлікт не розв'язується, а придушується. Традиційні педагогічні реакції на порушення дітьми шкільного розпорядку і режиму відрізняються репресивністю, а сама діяльність педагога - це копіювання і трансляція відомих зразків поведінки.

По-іншому ставиться до проблеми конфлікту гуманна педагогіка. Розподілом між гуманною (толерантною, педагогікою ненасилля) і авторитарною (імперативною, педагогікою насилля) виступає характер взаємодії з дитиною. У гуманній педагогіці дитина сприймається як суб'єкт спілкування, тому зусилля вчителя спрямовані на організацію діалогу, стимулювання особистісного саморозвитку і саморегуляції.

Тому гуманна педагогіка відстоює думку, що конфлікти з педагогічної діяльності неминучі, бо сама діяльність містить суперечності. Логіка дитинства не співпадає з логікою зрілості, тому входження дитини в культуру дорослого життя пов'язане з постійними конфліктами. Треба їх не боятися, а навчитися правильно розв'язувати. У разі пральної, спрямованості дій вчителя конфлікт може слугувати стимулом до змін і поштовхом до прогресу.

Педагогічний конфлікт, за думкою педагогів гуманістичного напрямку, стає додатковим і досить сильним фактором розвитку: вчить бачити і відчувати іншу людину, рахуватися інтересами інших, шукати вихід із складної ситуації, не лише копіювати поведінку інших, тобто вчить творити власну поведінку.

ВИСНОВКИ:

1. Конфлікт — константа соціуму. Не слід уникати конфлікту, якщо він дає можливість сходженню дитини в її розвитку.

2. Вчителю необхідна обізнаність у методиці в'язання конфлікту.

4. Педагогіка ненасилля

Щоб знайти вихід із складної ситуації, вчитель обирає одну з парадигм виховання: примус чи ненасилля. Примус виявляється у формулі «Роби так, інакше будеш покараний». Така вимога викликає в учня негативне ставлення до діяльності, прагнення уникнути можливих покарань. Інша парадигма виховання - педагогіка ненасилля. Вона базується на стриманості вчителя при невиконанні завдань учнем й заохоченні його гарних справ. Якщо поведінка учня потребує корективу, вчитель створює умови, щоб учень сам переконався у доцільності запропонованих дій і сам виправив поведінку.

Щоб про діагностувати дії вчителя стосовно дотримання певної парадигми, треба проаналізувати характер зворотного зв'язку:

- які емоції очікуються: позитивні чи негативні,
- який сенс дій учня: позбутися неприємностей чи отримати задоволення.

Педагогіка примусу може виявлятися відкрито (покарання, догана, загроза), але може й приховано («Якщо цього не зроблю, мені буде соромно»). Ю.М.Орлов зазначає, що від зміни виду негативної емоції (страх сором) сутність примусу не змінюється: загроза догани чи відсутність сорому перед собою. Лише в останньому випадку учень не виставляє собі прямих загроз, тому що сором виникає сам як реакція на неузгодженість.

Які наслідки ми отримуємо, якщо стоїмо на позиціях залучення до діяльності через примус?

- Будь-яка поведінка набуває властивостей захисної поведінки.
- Учень адаптується до залякувань, байдужий до покарань, а це потребує ескалації примусу, пошуку усе сильніших засобів покарань.
- Засвоєна поведінка стає стереотипною, гальмується творча активність, замість неї використовуються завчені форми.
- Формується тривожність.

Отже, примус жорстко структурує поведінку, стримує її варіативність, придушує внутрішню свободу, знижує її рівень.

Парадигма ненасилля виражається формулою: «Ти можеш і не робити цього. Ти вільний у своєму рішенні. Я не маю наміру карати тебе за незроблене. Але ти отримаєш винагороду за виконання». Якщо вчитель стоїть на позиціях ненасилля, він дає змогу учням самостійно обирати форми

свої поведінки, допомагаючи збагнути ті основи, на яких учень зможе самостійно виводити своє рішення. Складність педагогічної професії й зумовлена саме тим, що вчитель турбується про забезпечення умов, в яких учень має виступити суб'єктом, активною особою, котрій вчитель допоможе питаннями, прикладами, спільним міркуванням знайти вихід у розв'язанні проблеми.

Результати ненасильницького впливу на особистість:

- Поведінка учнів набуває властивостей вільної, а не вимушеної дії, тим самим перетворюється у засіб самореалізації.

- Відбувається розвиток позитивних емоцій, посилюється позитивна мотивація навчання через ситуації успіху.

- Виникає позитивне ставлення до вчителя.

- Розвивається толерантність до недоліків інших, схильність до взаємодопомоги.

- Дитина не потребує додаткового нагляду з боку класного керівника. Дорослий відступає від авторитарних методів керівництва.

- Засвоєння поведінки стає гнучким, творчим. Розвивається творча активність, яка виявляється у схильності до спонтанних виявів особистості, виявляється особистісне ставлення.

- Педагогіка ненасилля передбачає зміну особистості вчителя в напрямку формування якостей, що забезпечують гуманне мислення, терплячість, самоконтроль.

Позиція ненасилля завжди відрізняла поведінку мудрих, Євангеліє, висловлювання педагогів минулого свідчать про віру в силу любові. Володимир Мономах повчав: «Навчайте радісним страхом і любовним звичаєм, солодким повчанням і ласкавим міркуванням». За педагогіку ненасилля виступали передові діячі освіти (Ж.-Ж.Руссо, Л.Толстой, К.Д.Ушинський, В.Сухомлинський, К.Роджерс ін.). Цей напрямок педагогічної думки завжди йде як антипод авторитарній, імперативній педагогіці примусу. Одночасно прагнення школи маніпулювати дитячою свідомістю вочевидь прослідковується й сьогодні. Про це свідчать не лише авторитарні, репресивні дії вчителів, але й низький рівень мотивації більшості учнів, приховане й відкрите небажання вчитися, безвідповідальність поведінки.

Хоча педагогіка ненасилля - відносно нове поняття, цей напрямок гуманістичної педагогіки набуває усе більшої популярності, стає пріоритетним у сучасній теорії і практиці.

Чому? Справа в тому, що особистість як надскладна система не підкорюється жорсткому управлінню ззовні. Вона має захисні механізми протидії будь-якому насиллю, включає чаючи педагогічне, як таке, що не відповідає її природній потребі у самоствердженні. Домінуючу роль у розвитку особистості відіграють не зовнішні, а внутрішні детермінанти, процеси саморегуляції і самоуправління.

Сила авторитету вчителя мусить бути не руйнівною, а творчою, яка мобілізує дитину.

Розуміння суті ненасильства, толерантності у процесі виховання - складна річ. Навчати, виховувати - явища за її соціальною сутністю - не спонтанні, а задані потребами суспільства, які дитина часто усвідомлює як насильство. Виявляти повагу в парадигмі ненасилля нескладно, складніше - пред'явити вимоги, які б вихованець сприймав як належне і не відчував насилля над собою. У розв'язанні педагогічних ситуацій слід послуговуватися ненасильницькими способами впливу: не нав'язувати свою думку у міжособистісному спілкуванні з учнями, а виявляти незгоду, використовуючи звороти «Мені здається...», «Мені близька інше думка...», «Якщо я не помиляюся...» тощо. Повагу й підтримку гідності дитини виявить прохання замість наказу, чітка організація діяльності замість дисциплінування, підбадьорювання замість приниження, компроміс замість конфронтації. Це сприятиме розв'язанню складних педагогічних ситуацій без використання відкритих і прихованих форм примусу.

Декларація принципів толерантності, прийнята ООН у 1995 році, спрямовує педагогів на протидію негативним впливам, які викликають страх та відособлюють від інших: «Толерантність означає поважання, сприйняття та розуміння багатого розмаїття культур нашого світу, форм самовираження та самовиявлення людської особистості. ...Стосовно поважання прав людини виявлення толерантності не означає терпимого ставлення до соціальної несправедливості, відмови від своїх або прийняття чужих переконань. Це означає, що кожен може дотримуватися своїх переконань і визнає таке саме право за іншими. ... Це також означає, що погляди однієї людини не можуть бути нав'язані іншим. ...Виховання в дусі толерантності має бути націлене на протидію негативним впливам, які викликають страх та відособлюють від інших. Воно повинне розвивати в молоді здатність до незалежного мислення, критичної оцінки та формувати високі моральні критерії».

ВИСНОВКИ:

1. Педагогіка ненасилля орієнтована на вирощування власних думок учнів, а не насадження наших уявлень. Акцентуючи свою увагу на внутрішньому стані вихованця, педагог діє як психотерапевт, дбаючи по здоров'я дитини, обираючи прийоми, які не зашкодять гармонії її із собою і світом. Тому ми говоримо про необхідність психотерапевтичної, отже гуманістичної реакції вчителя на складну педагогічну ситуацію.

2. Педагогіка ненасилля не повинна усвідомлюватися як невтручання вчителя, як лише схвалення, як потурання. Залишається в силі принцип, висунутий А.С.Махаренко: «Моїм головним принципом завжди було: якомога більше вимогливості до особистості й одночасно якомога більше поваги до неї.»

3. Як узагальнення представляємо таблицю педагогіки і педагогіки примусу:

Характерні ознаки пед. парадигм	Педагогіка примусу	Педагогіка ненасилля
1. Мета	Привнесення досвіду без урахування інтересів і можливостей особистості та досягнення результату за будь-яку ціну	Збереження та примноження духовного потенціалу особистості
2. Специфіка управління	- Вчитель сам подає зразок поведінки, шаблон дії, - жорстко контролює орієнтацію на зразок, - робить акцент на недоліках.	- Вчитель викликає бажану поведінку, мотивує навчання. - включає учня в спільний пошук, спільну діяльність, ставить в ситуацію вибору, - разом з учнем шукає способи виправлення помилок, правильне вирішення проблеми.
3. Позиція учня	Виступає як об'єкт, на якого спрямовані дії вчителя.	Виступає як рівноправний суб'єкт педагогічної взаємодії.
4. Формула вчителя	«Роби так...», «Якщо ти цього не зробиш, тобі буде соромно», «Того, хто не виконає, чекає покарання...»	«За виконання цієї роботи ти отримувеш (винагороду)», «Ти можеш цього й не робити,..», «Ти вільний у своєму рішенні, а не збираюся тебе карати, але якщо ти не зробиш - отримаєш нагороду».
5. Характер зворотного зв'язку	- Очікуються негативні емоції учня(страх, тривожність, дискомфорт, обурення). - Сенс дій учня – позбутися неприємностей, уникнути покарання.	- Очікуються позитивні реакції (радість, зацікавленість спільною діяльністю, інтерес до роботи, бажання спілкуватися. вдячність за підтримку, задоволення) .
6. Техніка впливу	- Наказ, вимога, - дисциплінування, - приниження. - конфронтація, - нав'язування думок. - примус,	- Прохання, - організація спільної діяльності. - підбадьорювання. - компроміс, - Я-висловлювання,

	- фізичний або словесний тиск.	- надання права вибору, - переконання.
7. Результати	- Адаптація до залякування і погроз, що вимагає ескалації примусу, - Нездатність мислити самостійно, фіксація на деталях, - придушення творчої активності, - поведінка набуває якості захисної. - егоцентризм, відчуття відокремленості, самотності, складність у розумінні іншої людини.	- Дитина не потребує жорсткого контролю з боку класного керівника. - самостійність у визначенні та вирішенні проблем, - розвивається творча активність. - поведінка довірлива, розвиваються позитивні емоції, - бачення себе як частини громади, країни, навколишнього світу.

Питання для самоконтролю:

1. Виокремте об'єктивні чинники виникнення складних педагогічних ситуацій.
2. Що таке ситуація? Педагогічна ситуація? Яку педагогічну ситуацію можна назвати складною?
3. За якими ознаками подається типологія педагогічних ситуацій? Наведіть власні приклади різних типів складних педагогічних ситуацій.
4. Чим зумовлене різне ставлення до конфліктів у гуманній та імперативній педагогіці?
5. У чому сила педагогіки ненасилля?

ПОНЯТТЯ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО ДЕТЕРМІНАНТИ

1. Основні конфліктологічні поняття.
2. Специфіка педагогічних конфліктів.
3. Детермінанти конфлікту.
4. Форми конфліктної поведінки школярів.
5. Особливості конфліктної поведінки вчителя.
6. Профілактика конфліктів у педагогічній взаємодії.

Замислимося:

Найчастіше конфлікт виникає тоді, коли вчитель думає про дитину несправедливо. Думайте про дитину справедливо - і конфліктів не буде. Уміння уникнути конфлікту - одна з рис, які самою суттю своєю становлять

педагогічну мудрість учителя. (В.О.Сухомлинський. Вибрані твори: В 5-ти т.- Т.І.- С.629)

- Які помилки вчителя у сприйманні школярів можуть провокувати ускладнення у педагогічній взаємодії?

1. Основні, конфліктологічні поняття

Для одних педагогів словосполучення «педагогічний конфлікт» - прозвучить неприродно, для інших - нагадає якийсь болючий епізод із шкільного життя. Насправді, жоден вчитель не застрахований від конфлікту, він може трапитися у будь-який день і час. Як поводити себе? Можна діяти на емпіричному рівні («Так роблять інші...»), на інтуїтивному («Мені здається, що краще так...») і на науково-усвідомленому («Доцільно діяти так, тому що...»).

Перевіряючи зошит учня, Ви помітили, що хлопець на останній сторінці колекціонує Ваші словесні «перлини». Як бути? а/Зробити вигляд, що не помітили? А надалі контролювати своє мовлення; б/ Написати в зошиті; Залиш мені копію, коли будеш закінчувати школу, в/ Час від часу навмисне говорити дурниці, запитуючи; «Сидорчук, ти встиг записати?»; г/Запросити до школи батьків і показати зошита; ґ/ Віддаючи зошита, запропонувати йому піти до директора, щоб обговорити ситуацію; д/ Запитати учня: «Навіщо ти це робиш?»

Йдучи у вирішенні цієї проблеми емпіричним шляхом, ми можемо обрати хибне рішення (г, ґ). Воно не передбачає перспектив розвитку учня. Якщо вчитель вибере варіанти (б, в), він зажене себе й учня в глухий кут. Ці реакції, інтуїтивно знайдені вчителем, здаються на перший погляд виявом дотепності вчителя. Та чи поділяє цей гумор сам учень і чи не спровокує вчитель ще зухваліші витівки свого вихованця? Дефектність авторитарних способів регуляції взаємин з учнями полягає в тому, що процеси виховання реалізуються всупереч бажань й інтересів учня. Основні зусилля вчитель спрямовує не на організацію діалогу, а на однобічне пред'явлення категоричних вимог, на придушення, зовнішнє дисциплінування шляхом застосування різного роду педагогічних санкцій. Вибір варіантів (а, є) передбачає розвиток стосунків на позитивній основі, вихід на діалог, що в подальшому може допомогти розв'язанню проблеми спільними зусиллями.

Як бачимо, вчителеві необхідно вчитися глибоко і всебічно аналізувати педагогічні складні ситуації, щоб не орієнтуватися лише на репресивні методи впливу, які найчастіше породжують нові конфлікти. Подолання суперечностей, з якими вчитель постійно зустрічається, вимагає від комунікативної компетентності: знати, що таке конфлікт усвідомлювати специфіку педагогічного конфлікту, розумітися у варіантах поведінки в конфлікті.

З'ясуємо основні поняття.

Конфлікт. Слово конфлікт походить від латинського конфліктус (зіткнення) і практично в незмінному вигляді входить в інші мови: німецьку,

французьку, англійську. Н. В. Гришина на основі різних тлумачень цього поняття приходить до такого розуміння конфлікту: це біполярне явище (протистояння двох начал), яке виявляє себе в активності сторін, спрямованої на подолання суперечностей. Подібне за змістом визначення подається й в інших працях: «Конфлікт - це момент зіткнення особистісних сенсів».

Уявімо ситуацію: Вам потрібна книга у читальному залі. Одночасно на саме на цей час претендує працювати з цим матеріалом інша студентка. Який вихід? Один з них може бути конфліктним. Його ознаки: зіткнення двох суб'єктів, спільний об'єкт інтересу, протиріччя інтересів суб'єктів..

Зіткнення розгортається навколо певного об'єкта за такою формулою:

$$S_1 \rightarrow O \leftarrow S_2 .$$

З психологічного погляду, конфлікт означає зіткнення протилежно спрямованих, несумісних потреб, мотивів, інтересів, думок, почуттів, актів поведінки. У конфлікті завжди присутній **об'єкт** інтересу суб'єктів. Це дещо зовнішнє, на що спрямовані інтереси суб'єктів. У наведеній ситуації об'єктом є книжка. Сам конфлікт виникає тоді, коли стикаються різні особистісні сенси стосовно об'єкту домагань. Предметом конфлікту стає особистісне приймання ситуації і дій опонента, яке обумовлене різними факторами - ціннісними орієнтаціями, самооцінкою, адекватним емоційним станом, віком, статусом, психологічною своєрідністю особистості. Суб'єктивні ставлення можуть і не привести до зіткнення, аж поки їх не зведуть обставини які виявляють суперечності в інтересах суб'єктів. Ці обставини і створюють **конфліктну ситуацію**, що вже вимагає пошуку виходу з положення.

Ми можемо любити тишу, а хтось голосну музику, тобто у нас різні інтереси, але суперечності не приводять до конфлікту, аж поки ми не почали працювати б одній кімнаті. Така конфліктна ситуація може закінчитися інцидентом (відкритим зіткненням) .

Не кожна ситуація трансформується в конфлікт. Якщо змінити ситуацію до появи інциденту, можна подолати конфлікт з меншими психологічними втратами. Конфлікт зникає з ліквідацією обставин, які його породили. Основна відмінність конфлікту від протиріччя полягає в силі напруги протистояння, гостроті негативних переживань вчителя й учнів: гніву, приниження гідності, страху, а тому - в особливій складності його подолання.

ВИСНОВКИ:

1. Конфлікт — де процес різкого загострення протиріч і боротьби двох чи більше сторін — учасників конфлікту під час розв'язання проблеми, що має особисту значущість, для кожного.

2. Структуру конфлікту можна представити схематично:

**Об'єкт конфлікту Предмет конфлікту Суб'єкти конфлікту +
ІНЦИДЕНТ конфліктна ситуація.**

2. Специфіка педагогічного конфлікту

Був час, коли виховна практика вчилася «ставити дитину на місце». Інколи і зараз студенти на практиці прагнуть відшукати способи тонкого висміювання, саркастичного приниження, хитромудрого придушення волі вихованців. Така спрямованість у розв'язанні конфліктів є відбиттям погляду на дитину як носія дикої енергії, яку треба приборкати, а також погляду на виховання як навчання поведінці. Сьогодні фраза «поставити учня на місце» повинна означати «допомогти учневі зайняти гідне місце». Такою має бути стратегічна задача розв'язання педагогічного конфлікту. Науково-теоретичний аналіз сутності конфлікту дозволяє усвідомити цінність такої позиції.

У чому специфіка педагогічного конфлікту?

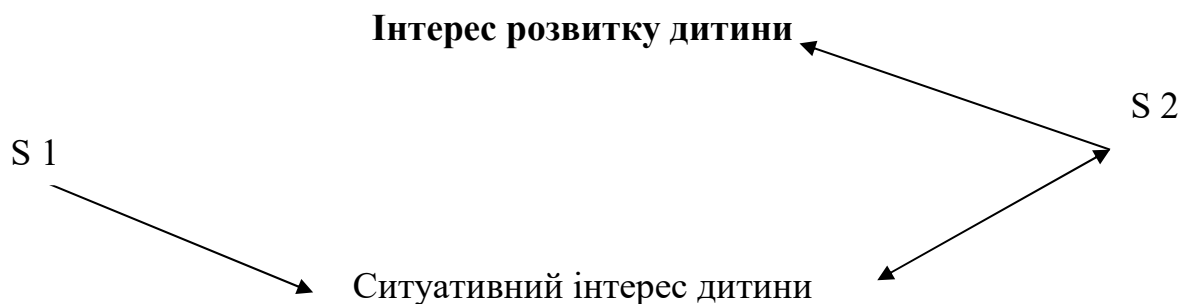
Перше. Соціальна нерівність суб'єктів конфлікту. У педагогічному конфлікті (вчитель - учень) стикаються представники різних соціальних груп, які мають різний статус, як кажуть, «різні вагові категорії». Суперечливість їхньої взаємодії часто детермінована різницею життєвого досвіду, культури, виконанням різних соціальних ролей. Педагог має розвинену здатність до осмислення ситуації, має досвід поведінки в таких обставинах. У дитини невеликий життєвий досвід, її поведінка імпульсивна, воля слабка, здатність до аналітичної діяльності розвинута слабо. Саме тому педагог повинен взяти на себе відповідальність за хід конфлікту. Йому треба довести його до логічного завершення, щоб допомогти дитині піднятися на новий рівень розвитку.

Друге. Складність процесу розвитку вихованця як одного із суб'єктів конфлікту. Дитина інтенсивно росте, процес становлення проходить у постійній боротьбі між прагненням до дорослості, самостійності й інфантильністю, між бажанням самоствердитися і неадекватними засобами його реалізації. Ш.О.Амонашвілі підкреслює, що вчитель повинен допомогти дитині отримати перемогу над собою, подолати суперечності, які супроводжує процес зростання.

Третє. Необхідність спільного інтересу в педагогічному конфлікті. Принципова відмінність цього конфлікту полягає в тому, що в ньому, «інтереси педагога як суб'єкта конфлікту обертаються на інтереси дитини. Створюється парадоксальна ситуація - розгортається конфлікт, суб'єкти якого мають спільний інтерес. За рахунок чого це відбувається? Дитина, в наслідок слабого розвитку своєї, самосвідомості, живе й діє, виходячи із ситуативного інтересу, інтересу типу «хочу тут і зараз». Коли педагог говорить їй про майбутнє, вона не хоче, а інколи й не може ще побачити це «далеке» майбутнє, їй потрібно тут і зараз реалізувати свої інтереси.

Педагог, займаючи професійну позицію, реалізує інтерес, який пов'язаний із розвитком дитини, його майбутнім становленням. Позначимо цей інтерес як інтерес розвитку». Ситуативний інтерес дитини (хочу гратися на уроці, розмовляти з сусідом по парті) часто протистоїть соціокультурній нормі (треба думати, слухати, не заважати, вчитися), бо вона не завжди

усвідомлює, що дотримання цієї норми і є її інтерес. Тобто ми бачимо: відбувається зіткнення інтересів в полі дитини, а не між інтересами дитини й вчителя. Тоді педагогічний конфлікт можна представити схематично:



S 1 – дитина

S 2 - педагог

Конфлікт розгортається в полі інтересів дитини, там відбувається зіткнення. Педагогові потрібно стимулювати цю боротьбу, яка є великою духовною працею дитини, боротьбою мотивів в її свідомості. Отже, педагог, який допомагає дитині усвідомити її справжні інтереси, який переводить конфлікт у поле інтересів дитини, сприяє духовному розвитку вихованця. Інакше може здійснюватися пригнічення волі і розуму дитини або закріплення дикого свавілля в поведінці.

Наведемо приклад із книги «Конфліктологічний етюд для вчителя»: Вчитель просить учня переписати неохайно оформлену роботу. І несподівано зустрічає опір: «Не буду - і так добре». Не аналізуючи, вчитель може вдатися до шаблону: «Як можна заперечувати вчителю?» або «Я змушена поставити незадовільну оцінку», тим самим загострюючи суперечності між своєю вимогою й інтересами учня. А можна й перевести у протиріччя між інтересами самого учня, і тоді з'являються нові стимули у поведінці вихованця: «Не хочеться? Надзвичайно зайнятий зараз чимось важливим? Чи не поважаєш свою працю? Чи не цінуєш те, що зробив власними зусиллями...?». Напевне, учень погодиться переформити роботу на знак поваги до власної особистості, свого Я.

Четверте. Специфікою педагогічного конфлікту слід вважати його **публічність**, розгортання, як правило, у присутності інших учнів, що робить їх із свідків учасниками. Конфлікт набуває виховного сенсу і для них, про що завжди доводиться пам'ятати вчителю.

П'яте. Вихід із педагогічного конфлікту потребує **перемоги двох сторін**. Усяка помилка вчителя при розв'язанні конфлікту - це й поразка учня, усяка поразка учня - це поразка вчителя. Тому вихід із конфлікту в педагогічній діяльності може бути лише такий, який забезпечує перемогу обом - вчителю й учневі.

ВИСНОВКИ:

1. Сторони педагогічного конфлікту не рівні у ступені відповідальності за його наслідки. За педагогом - перший крок до

розв'язання суперечностей і відповідальність за використання цього засобу в особисті снопі розвитку вихованця.

2. У педагогічному конфлікті суперечність не між суб'єктами, як у звичайному конфлікті, а між різними інтересами дитини. Завдання вчителя - допомогти дитині усвідомити сутність цих суперечностей.

3. Вихід із конфлікту вчителю й учневі необхідно тукати разом.

3. Детермінанта конфлікту

Як виникає конфлікт? Природа конфлікту об'єктивно-суб'єктивна. Об'єктивні фактори - це особливості самої ситуації, її суперечності, які закладені певними умовами: відсутність достатньої певними умовами: відсутність достатньої кількості предметів, необхідних для суб'єктів (класних приміщень, підручників), часу. Це певним чином обставини, що склалися. Суб'єктивний фактор у виникненні конфлікту - сприймання ситуації та її інтерпретація, які ведуть за собою реакції учасників. Суб'єктивний фактор - це й особистісні властивості, які впливають на стійкість людини в екстремальних ситуаціях (впевненість у собі, негативізм, підозрілість, зневажливе ставлення до інших, несхильність до кооперації).

Модель конфлікту описав наш земляк геніальний М.В.Гоголь у повісті про те, як посварилися Іван Іванович з Іваном Микитовичем. Конфліктна ситуація в цій історії склалася тоді, коли Іван Іванович попросив у Івана Микитовича рушницю. Той відмовився поміняти рушницю навіть на мішок вівса і свиню (це - інцидент - пред'явлення вимог з кожного боку). Невдоволення швидко переростає у розбіжність, нарощує напругу (сигнал конфлікту, що змінює сприймання іншої людини та її дій, обтяжує стосунки негативними емоціями). Іван Микитович впевнений, що рушниця не тільки необхідна йому самому, але й коштує стократ дорожче. Через відсутність взаєморозуміння робляться хибні висновки, починається протидія: Іван Микитович називає свого друга гусаком і просить виставити його насильно за ворота. Далі колишні друзі несуть до суду прохання, що свідчить: інцидент перетворився у протистояння, протиборство. Усі намагання жителів Миргорода помирити сусідів не мали успіху, бо конфлікт пішов деструктивним шляхом. Усе закінчилося кризою дружби. Важко діяти, бо розірвано стосунки. Якщо на першому етапі, коли було виявлено невдоволення, добрі стосунки ще підтримувалися, конфлікту як такого ще не було, але він вже був присутній; у прихованій формі, то на останньому етапі - протиборстві, коли обірвалися усі зв'язки, зник, здавалося й конфлікт, та він усе ще був присутній.

Можна виокремити такі сходинки розвитку конфлікту, А.Т. Ішмуратов називає їх фазами конфлікту і виокремлює:

«Латентна - процеси викривлення спілкування не усвідомлюються, зовні спілкування виглядає нормальним.

Демонстративна - конфлікт усвідомлений, конфліктуючі це демонструють.

Агресивна - зовні спілкування припинене, воно латентне, формуються образи ворога, противники виношують агресивні плани.

Батальна - демонстративно-агресивна, реалізуються агресивні плани».

Латентна фаза (прихована) характеризує викривлене, але ще неусвідомлене конфліктне спілкування, яке зовні себе не виявляє і виглядає нормальним. На цій сходинці суб'єкти уникають зіткнення, поводять себе стримано, але виявляють невдоволення.

Демонстративна фаза протилежна латентній. Тут суб'єкти прагнуть до спілкування, але з метою переконати в своїй правоті або знищити опонента як ворога. Йде протиставлення інтересів, заява претензій. Фаза інцидентів.

Агресивна фаза розгортається вже з використанням посередників. Офіційний розрив стосунків, спілкування використовується для агресивних заяв.

Остання фаза нищівна для обох сторін, коли забуваються передконфліктні інтереси, панує ненависть.

Ця фазовість конфлікту характеризує деструктивний шлях його розвитку. Стосовно педагогічних ситуацій допустимі лише перші дві фази, бо вони надають вчителю можливість самостійно вплинути на позитивний хід розвитку стосунків. Тому для характеристики динаміки педагогічної складної ситуації ми обмежимося розглядом саме цих сходинок.

Як ми вже з'ясували, конфлікт зароджується у конфліктній ситуації й виявляється в **інциденті** який виступає в ролі пускового механізму, провокуючи конфліктну взаємодію. Це зовнішній сигнал неблагополуччя, коли одна із сторін починає діяти, обмежуючи інтереси іншої. Конфліктну ситуацію можна не помітити, не звернути увагу на обставини, які складаються, але інцидент не помітити неможливо. Його видають різкі рухи, напружена пластика, жорсткі слова. «Інцидент - тіло конфлікту, його матеріалізація, його образ».

Інцидент фіксується різними формами, які виступають як «строкате вбрання конфлікту». Він виявляється як **невдоволення**: гримаса, інтонація, погляд. Конфлікту ще немає, а суперечність є, хоча й неусвідомлена. Ця суперечність, якщо вся з не усвідомлена і не розв'язана, може отримати різкі риси і перетворитися у **розбіжність**, незгоду. Розбіжність у думках і поглядах мають для суб'єктів особистісний сенс, тому немає поступок у поглядах, думках. Наступний ступінь розвитку інциденту - **протидія**, тобто дія, яка перешкоджає іншій дії. Типова реакція «Не буду» або «Усе одно буду». Кожен знає, чого хоче, і бажання досягти його зростає. Час між розбіжністю і протидією коротший, ніж між невдоволенням і розбіжністю: протиріччя усвідомлене. Тому, якщо сторони не уявляють, як будуть розгортатися події, не осмислять свої позиції й не почнуть шукати виходу, то зможуть опинитися в атмосфері високої напруги почуттів. В ситуації протистояння, коли власні інтереси закривають увесь світ, почуття змінюють реальну картину і виходити із конфлікту важко.

У педагогічній взаємодії трапляються дуже важкі ситуації, коли висока напруга переростає у **протиборство** - боротьбу проти того, що заважає досягти результату. Зусилля можуть бути скеровані на знищення того, хто уособлює перешкоду, знищення моральне як приниження, бо контроль за поведінкою знижується.

Суб'єктивним фактором загострення протиріч у конфлікті виступає мотивація, обумовлена рівнем усвідомлення ситуації кожним із учасників взаємодії. Учень може сприймати оцінку як несправедливу, гумор вчителя як образу, а вчитель дивиться на неслухняність, пустощі дітей як злонамірені вчинки. Різниця в оцінках і стимулює розвиток конфлікту. Вчитель, який іде на конфлікт, часто хоче відстояти своє право на повагу, прагне здійснити дисциплінуючий вплив на учня, захистити значущі ціннісні уявлення.

Конфлікт розвивається і може йти по шляху **конструктивному** - вирішення проблеми в інтересах обох сторін або **деструктивному** - загострення розбіжностей, продовження руйнування стосунків, а то й розрив їх.

Як висновок представимо стадії, розвитку педагогічного конфлікту схематично:

Конфліктна ситуація → Інцидент → Розв'язання конфлікту → Деструктивне Конструктивне

4. Форми конфліктної, поведінки школярів

Щоб управляти розвитком конфлікту, слід уважно зчитувати реакції учнів і бачити зачатки неузгодженості у взаєминах із вихованцями. Поведінкові реакції суб'єктів конфлікту різноманітні : відкриті, приховані, пасивні протести.

Відкритий протест:

- порушення дисципліни, грубість, зухвалість, неслухняність ;
- утримання інформації. Учень вербально і невербально показує, що він знає відповідь, але не скаже її .

Вчитель: Хто розбив скло? Воно, ти ж був у класі, коли воно розбилося. Невже ти не бачив, хто це зробив?

Учень: (стискує плечима, ухиляється) Та я не пізнав його. Він спиною стояв (хмикає).

- брехня як викривлення інформації для утримання своєї позиції;
- некоректні висловлювання незгоди (На виховній годині учень відмовляється працювати а команді разом з іншими учнями і демонстративно відвертається);

- різка критика дій і вчинків педагога;
- експертування. Школяр, перериваючи вчителя, висловлює свою думку, при цьому посилається на свій досвід або запозичений у батьків чи з книг,

Учень: Знаєте, я читав у журналі, що безконтрольне забруднення середовища приводить до того, що люди вже в тридцятилітньому віці впадають у розумовий маразм, Інно Михайлівно.

- провокаційні дії і вчинки: каверзні питання, вчинки з метою досадити педагогові.

Приховане протистояння:

- ігнорування педагогічних вимог, незацікавлене ставлення до педагогічної думки;

- уникнення (часті пропуски занять, демонстрація незацікавленості тим, що відбувається в класі, прохання перевести до іншого класу, ігнорування вчителя поза класом);

- зміна теми.

Вчитель: Мацюк, де твоє домашнє завдання?

Учень: Так, Віро Петрівно, мама просила у Вас запитати, коли вона зможе підійти до Вас поговорити?

Пасивний протест:

- мовчазний осуд;

- образа, сльози.

За даними досліджень (Л.В.Симонова, 1989) 40% старшокласників схильні до відкритого протесту і конфронтації, 26% - до спокійного протистояння, 25% - до прихованої протидії і 9% - до пасивного протесту. При чому вчителі й учні по-різному оцінюють частоту виникаючих конфліктів. У педагогів ця оцінка виявилася значно нижчою. Старшокласники, особливо дівчата, виявляються чутливішими до дезінтеграції взаємин.

ВИСНОВОК:

Учень посилає різноманітні сигнали зародження конфлікту, але, як показали дослідження, в колі уваги педагогів - пряме протистояння: неслухняність, незгода, зухвалість, дисциплінарні порушення. Одночасно не менш серйозні за своїми наслідками приховані й пасивні форми конфліктної поведінки. Ігнорування цих поведінкових реакцій обертається відчуженням учнів від вчителя й школи, можливістю деструктивного шляху розгортання потенційного конфлікту.

5. Особливості конфліктної поведінки вчителя

Виникненню конфлікту сприяють певні чинники - **конфліктогени**. Стосовно вчителя - це певні умови, які він створює, що призводять до захисних реакцій учнів, виникнення непорозумінь, зіткнень.

Вчитель стає ініціатором конфлікту, коли припускається таких конфліктогенів:

- Грубість, приниження гідності, наклеювання ярликів («незграба», «нероба», «тупиця»);

- публічна компрометація учня, розголошення довірених таємниць;

- приховане приниження особистості (іронія, кепкування). Відчуття влади над учнем часом привносить учителю усвідомлення власної безкарності і надає можливості самоутверджуватися за рахунок того, що учні змовчать. Дотримання такої манери спілкування призводить до ескалації жорсткості жартів, що неминуче викличе опір дітей;

- упереджене ставлення, виокремлення «любимчиків» і «цапів відпущення», образливе порушення педагогічного етикету - до одних ласкаве звернення за ім'ям, до інших - офіційне за прізвиськом;
- прямий диктат («я сказав робити так ...»). Категоричність і безапеляційність є не просто проявом надмірної впевненості у своїй правоті, а й очікуванням певного підкорення співрозмовника, що провокує опір;
- помста, пряме або непряме зведення рахунків («я попереджала, але ти не слухав», «Отримуй, що заслужив») , нагадування про неприємні для учня ситуації, щоб йому дошкулити;
- залякування («Ти ще жалкуватимеш!», «Я слів не вітер не кидаю, запам'ятай!», «Думаю, що твій батько не зрадіє, коли дізнається про це»);
- демонстрація Зверхності { «Не розумію, як можна не розбиратися в елементарних речах», «У твої роки я вже...», «Невже ви не розумієте?») . Конфліктогеном може бути й поблажливий тон вчителя ;
- лицемірство, розходження слів і справ;
- зловживання порадами, нав'язування їх. Вони можуть сприйматися як тиск і викликають бажання діяти навпаки;
- використання третіх осіб (класного керівника, батьків, адміністрації для розправи над учнем);
- байдужість до навчальних успіхів школярів.

ВИСНОВКИ:

1. Як бачимо, цей неповний список містить серйозні загрози для нормальної, педагогічної взаємодії. Усі наведені конфліктоген є виявом авторитаризму вчителя, його педагогічної позиції примусу, що породжена нерозумінням мети діяльності, невмінням будувати свої стосунки на ненасильницькій, рівнопартнерській основі.

2. Така поведінка вчителя не лише спонукає до загострення взаємин. Вона може сприяти схваленню учнями моделі агресивної реакції як допустимої поведінки, що провокує вироблення звички до насилля у відстоюванні своєї позиції. За це вчитель мусить нести відповідальність.

6.Профілактика конфліктів у педагогічній взаємодії

Профілактика конфліктів починається з уміння вчителя встановлювати педагогічно-доцільні стосунки з учнями. Лише позитивне ставлення до вчителя виключає конфліктні ситуації. При цьому слід зауважити, що не лише негативне ставлення, а й байдуже сприймання педагога, його вимог - потенційні конфліктогени. Взаємне позитивне сприймання передбачає налагодження співробітництва у шкільному класі, здатності вчителя ставити й розв'язувати проблеми спільно з учнями, виявляти повагу й педагогічний такт у ставленні до учнів.

Для профілактики конфліктів вчителю доцільно керуватися певними правилами:

■ **Не прагніть у кожній провині вчинкові школяра бачити лише негативні, мотиви.**

Характерною є така ситуація. Вчителька математики просить вийти з класу дев'ятикласницю за те, що та посміхається на уроці. Школярка доведена до відчаю реплікою (при всьому класі) : «Я вже над тобою не так посміюся!» Дівчина сприймає заяву вчительки як обіцянку посміятися над її кульгавістю. А вчителька хворобливо сприймала посмішку як натяк на те, що вона недочуває, про що школярка навіть не мала уяви. Виявляється, учениця посмішкою сподівалася згладити свою недугу ...

■ **Із попереднім правилом пов'язане наступне; Не поспішайте з реакцією на порушення дисципліни. Пам'ятайте мудру пораду І.О. Синиці «Усе бачити, усе помічати, але не на все реагувати», інакше діяльність вчителя на уроці може перетворитися у нескінченний ланцюг зауважень, на які учні перестануть реагувати, що й спровокує конфлікт.**

■ **Не захоплюйтеся наказами. Школярі схильні охоче виконувати розпорядження вчителів при опосередкованому способі впливу.**

Прямий вплив здійснюється вольовим тиском на учня (педагогіка примусу, прямих вказівок), непрямий - через стимули, створення умов, у яких учень буде діяти в інтересах спільної справи і одночасно в інтересах власного самоствердження як особистості (педагогіка ненасилля допомагає досягти мети виховання при мінімізації опору учня).

Учителі користуються цим правилом досить часто. Якщо треба дати завдання вивчити напам'ять уривок з вірша, педагог пропонує дітям самим вибрати уривок, це пом'якшує тиск виконання вимоги.

Показовою є й така ситуація. Учень, отримавши двійку за контрольну, при всіх зі злістю розірвав зошита. Вчитель продовжив урок, начебто не помітивши інциденту. Через деякий час на цьому уроці, згадуючи випадок зі свого шкільного життя, він розповів, як йому було образливо, коли він сам отримав двійку і як йому хотілося розірвати зошит, але він не зробив цього, а потім підготувався і наступну контрольну написав добре. Розповів, як важливо в житті стримувати свій гнів, до чого призводить нестриманість.

У практичній роботі вчитель вдається до прямих і непрямих прийомів у залежності з конкретними умовами, це ми бачимо в досвіді А.С. Макаренка, котрий показав, як від необхідних прямих безпосередніх вимог вихователів переходить до ефективного опосередкованого виховного впливу.

■ **Школяра можна змінити на краще за допомогою спеціальних прийомів оцінки його особистості**

Педагогічно грамотна оцінка передбачає, що вчитель поєднує позитивну оцінку з високою вимогливістю до людини; замість глобальної позитивної та глобальної негативної оцінки застосовує парціальні оцінки (парціальна позитивна вказує на досягнення особистості у конкретній справі, щоб успіх не давав підстави для самозаспокоєння в інших сферах; парціальна негативна

оцінка дає підставу учневі зрозуміти помилку і усвідомити можливості для її виправлення) .

■ **Коректність поведінки вчителя знижує напругу в спілкуванні й дає значний виховний ефект.**

Ми не будемо пояснювати це важливе положення, наведемо лише один факт.

... Учень 7 класу вибігає з класної кімнати і сильно штовхає вчительку, яка заходила до класу. Учні завмерли. Хлопчик вибачився. Що повинна робити вчителька? Вона підняла очі, похитала головою з боку в бік і сказала: «Моє шанування». І пішла. Прошло десять років, як колишній, учень розповів цю історію: «До цього часу пам'ятаю, як Ви це сказали, до цього часу мені соромно».

■ **Спільна діяльність на засадах співробітництва зближує вчителя й учнів, допомагає досягти взаєморозуміння.**

Співробітництво починається з окреслення перспектив і постановки вимог. Саме з реакції учнів на вимоги започатковуються конфліктні ситуації. Щоб забезпечити продуктивну взаємодію, не обтяжену негативними проявами, педагогові необхідно професійно ставити вимоги до діяльності учнів. З неприйняття вимог часто починається деструкція поведінки учня.

■ **Навчитися ставити вимоги - означає забезпечити організований початок роботи, уникаючи опору.**

Н.Є.Щуркова запевняє, що потрібні лише два тижні технологічно правильної постановки вимог, щоб подальша взаємодія з учнями йшла легко, радісно й красиво.

У чому секрет позиції вчителя, вимоги якого сприймаються як необхідність і виконуються без опору? Педагогічна технологія рекомендує освоїти п'ять правил професійного пред'явлення вимог, які дозволяють зняти суперечність між «хочу» й «треба» в свідомості учня, між свободою прояву «Я» дитини й необхідністю опанування усіма елементарними нормами життя.

Перше. Ми можемо спостерігати, як вчитель-початківець, ставлячи одну за одною вимоги до учнів, поспішає і не контролює виконання своїх слів кожним учнем. Вимога повинна, бути доведена до логічного завершення, що означає необхідність у момент її пред'явлення тримати в полі зору кожну дитину, стежачи за виконанням.

Вчитель заходить до класу й чекає, доки всі літи приготуються привітати його. Якщо хтось забарився, вчитель мімічно дає сигнал, що він чекає і на цього учня.. Педагог просить приготувати навчальний матеріал, щоб приступити до роботи над ним. Він фіксує дії дітей, і коли помічає, до один учень не виконав прохання, тримає паузу, зупиняючи хід загальної справи й прохаючи учня трохи прискорити дії. Так спокійно набувається досвід підготовки до заняття.

У такий спосіб йде робота над вимогою уваги до того, хто говорить, над дотриманням робочої тиші.

Друге. Вчитель може своєчасно й доцільно реагувати на неправильну поведінку учнів, але всі його зусилля спрямовуються на гальмування недисциплінованості. У коридорі він робить зауваження: «Не бігайте». Здавалося б, правильно. Але доцільніше запропонувати учням, що саме краще робити на перерві, як себе поводити, тому що вимога повинна мати позитивний характер, пред'являти дітям позитивну програму діяльності, а не вимагати від них чогось не робити. Цим педагог виявляє турботу про розвиток дитини. Лише дві негативні вимоги як беззаперечне табу, за думкою автора, мають право на існування в арсеналі вчителя: «Не можна не працювати» і «Не можна важити на гідність людини». Ця дуже мудра думка може слинити вчителя у його безлічі категоричних заборон і сприяти пошуку форм перебудови їх у позитивні пропозиції.

Ось як відбувається реалізація цієї вимоги. Педагог не проголошує негативних вимог, таких як «не підказуйте», «не розмовляйте», «не відволікайтеся». Замість цього він пропонує дітям «вслухатися в інтонації учня, який читає вірш», «порівняти судження того» хто відповідає, з власними думками» тощо.

Це сприяє появі поваги до занять, уваги до іншої людини.

В.О.Сухомлинський, розробляючи моральні заповіді дитинства і юності, окреслив, на відміну від Н.Є. Щурковоа, десять «Не можна». Вони і є, на нашу думку, конкретизацією тих двох головних заборон.

Третє. Вимога повинна супроводжуватися інструкцією, яка полегшує її виконання. Діти ставляться до цього з прихильністю, бо підказка вчителя сприймається як допомога в усвідомленні сенсу вимоги, деталізує окремі операції, полегшуючи виконання вимоги.

Наприклад, педагог говорить дітям про необхідність заучування вірша й пояснює, як легко завчити його...

Педагог пояснює дітям, що можна легко запам'ятати розповідь, якщо про себе повторювати слова мовця...

Викладач звертає увагу на те, що погано себе почуває, коли бачить, як учень жує жуйку на уроці, бо йому ввижається зубна щіточка, яку не витягли з рота.

Четверте. Вимога повинна бути доступною. Педагог тимчасово «не помічає» тих відхилень від норм культури, які на цей час діти ще не в змозі виконувати.

Пригадаймо, як А.С.Макаренко певний час «не помічав» гри в карти своїх вихованців, їхні хитрощі з рибальством. Спочатку він їх нагодував, вніс нові форми співжиття в колективі, а потім ускладнив вимоги до поведінки КОЛОНІСТІВ.

У перші дні вчитель може чути, як діти грубо спілкуються поміж собою. Виголошуючи звернення до дітей підкреслено ласкаво й поважливо, він поступово допомагає дітям накопичити деякий досвід, очікуючи час, коли вони будуть готові виконувати вимогу.

П'яте. Форма пред'явлення вимоги передбачає переакцентування уваги дітей з загальної вимоги на деталі її виконання . Це потрібно, щоби примус, який міститься у вимозі, відходив на периферію свідомості і не створював опір набуттю досвіду. Увага на деталях завуальовує зовнішній тиск і інструментує дії як вільний вибір дитини».

...- Треба навести порядок в кімнаті. Тільки, будь ласка, будьте акуратні, не забрудніть плаття...

. . .- Будь ласка, коли будете виходити, прагніть не зачепити вугол столу, він гострий і може завдати вам шкоди...

Така постановка вимог не є маніпулюванням, вона - вияв поваги й вимогливості до дитини, що проголосив своїм основним принципом А.С. Макаренка.

Про це свідчить таблиця:

Вимога з погляду організації діяльності дитини	Вимога з погляду ставлення до дитини в момент пред'явлення вимоги
1. Логічно доведена до кінця ►	Піклування про розвиток кожної дитини
2. Інструктивна ►	Повага дитинства, недосвідченості учня
3. Позитивна ►	Піклування про продуктивність діяльності
4. Доступна ►	Повага до індивідуальності дітей
5. Переакцентована на деталі ►	Інструментовка свободи особистості

Увага до постановки вимог перед учнями забезпечує поступове входження дитини в світ нормальної культури спілкування. Вимога на тлі поваги, розуміння труднощів дитинства, на тлі допомоги дитині, яка супроводжується м'яким, тонким, толерантним ставленням, нормалізує стосунки, забезпечує продуктивну взаємодію і запобігає конфліктам.

1. Хоча конфлікти неминучі в педагогічній діяльності, бо вона сама містить суперечності, педагог мусить продумати, як допомогти учневі гармонійно розвиватися, як організувати навчально-виховний процес, щоб у суботу дитина мріяла про шкільний понеділок, а тому треба подбати про елементарні кроки назустріч учневі. Такими кроками стають вимоги, які учень буде сприймати як нормальні умови діяльності.

2. Саме тому слід проаналізувати, чи не криється початок напруги в стосунках з учнями у невмінні ставити вимоги. Навчившись налагоджувати співробітництво, можна братися за технологію розв'язання складних педагогічних ситуацій.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке конфлікт? Які його структурні елементи?
2. Чим вирізняється педагогічний конфлікт? Хто відповідальний за його розв'язання?

3. Які сигнали зародження конфлікту слід враховувати вчителю?
4. Які реакції вчителів стають конфліктогенами у професійному спілкуванні?
5. Дотримання яких порад може допомогти вчителю уникнути ускладнення педагогічної ситуації?
6. Які з п'яти правил до вимог учителя, відокремлених Н.Є.Щурковою, найчастіше порушуються студентами на педагогічній практиці?

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ВЧИТЕЛЯ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

1. Реакція вчителя на проблеми як основа класифікації стратегій його поведінки у конфлікті.
2. Характеристика стратегій поведінки вчителя.
3. Тактика вчителя в стратегії співробітництва.

Замислимося:

Якщо діяти спільно, Ви покажете цим, що сприймаєте Вашого опонента не як супротивника, а як партнера. Коли Ви разом знаходите найприйнятніше рішення, Ви, принаймні, зберігаєте стосунки або навіть їх зміцнюєте.

(Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. - М.,1992. -С. 27]

- Якими прикладами зі шкільного життя Ви можете підтвердити чи спростувати цю думку?

1. Реакція вчителя на проблеми як основа класифікації стратегій його поведінки у конфлікті

З'ясувавши сутність і детермінанти конфліктів в діяльності вчителя та основні шляхи їх попередження, ми можемо приступати до аналізу поведінки вчителя в конфлікті.

Коли в класі трапляється конфлікт, вчителі часто прагнуть поводити себе таким чином, щоб обов'язково виграти або принаймні не програти. Діти можуть при цьому програти. Є й такі вчителі, які не хочуть кричати, нервувати й дозволяють робити дітям усе, що заманеться. У такому разі програють і вчителі, і діти.

Розглянемо ці типові варіанти.

Ситуація. Ліна Юхимівна любила починати урок з пояснення того, чим клас буде займатися, давати інструкції і відповідати на питання. Ліна часто запізнювалася на урок. Це вимагало повторення всіх вже даних інструкцій. .

Вчитель шукає спосіб розв'язання суперечності й діє так.

I варіант

Вчитель: Коли ти запізнюєшся на урок, ти пропускаєш усе, що я говорила раніше, і я знову змушена для тебе однієї все повторювати. Я вже заморилася робити це.

Школярка: Та ми робили стінгазету й ніяк не могли закінчити верстку. Доки все вмістилося. Тому я трохи й затрималася.

Вчитель: Я знаю, що ти у нас редактор і дуже цим заклопотана. Але математика потрібна навіть редакторам. Ти не зможеш закінчити школу і вступити на філфак із двійкою з математики.

Школярка: Я ж написала всі контрольні! Я не розумію, чому Ви так нервуете і до чого цей шум - адже я вже тут, а Ви навіть завдання мені ще не дали.

Вчитель: Я й не збираюся цього робити, ти взагалі нічого не знаєш. Чому це я повинна прощати тобі запізнення, а іншим - ні? Ти що, особлива? Тепер або ти будеш приходити на урок вчасно, або я тебе не пущу.

Школярка: Але...

Вчитель: Ніяких але! Якщо ти хочеш скласти в мене екзамен, будеш приходити своєчасно, як усі! А тепер негайно сідай!

Школярка: (злостиво) Я спробую!

II варіант

Вчитель: Коли ти запізнюєшся на урок, ти пропускаєш усе, що я говорила раніше, і я знову змушена спеціально для тебе однієї все повторювати. Я вже заморилася робити це.

Школярка: Та ми робили стінгазету і ніяк не могли закінчити верстку. Доки все вмістилося. Тому я трохи і затрималася.

Вчитель: Я знаю, що ти у нас редактор і дуже цим заклопотана. Але математика потрібна навіть редакторам. Ти не зможеш закінчити школу і вступити на філфак із двійкою з математики.

Школярка : Якщо Би так до мене ставитеся, я перейду в «Б» клас до Лілії Андріївни.

Вчитель: «Б» клас і так переповнений. Ти не зможеш туди перейти.

Школярка: О, вона візьме мене і не буде прискіпуватися через те, що я на пару хвилин затрималася, тому що я робила потрібну для всієї школи справу. Якщо Вам хочеться поприскіпуватися, чому ж Ви не звертаєте увагу на хлопчиків, які зараз курять у туалеті?

Вчитель: Ліко, я не хочу ні до кого прискіпуватися. І я не прагну бути надто суворою з тобою. Крім того, я не хочу, щоб ти переходила до іншого класу.

Школярка: Добре, я подумаю. Якщо Ви не будете так хворобливо реагувати на мої невеличкі затримки. Зрештою я навіть не кожного дня запізнююся!

Вчитель: Добре, добре. Якщо ти затримаєшся, то затримаєшся. Я лише сподіваюся, що це буде не щоденно.

Як бачимо, і в першому, і в другому варіанті отримано негативні результати. Вчитель залишається незадоволений наслідками. Учениця, хоча й отримала перемогу в другому варіанті й задоволена, але це її поразка, бо вона набула досвіду маніпулювання, переконалася у виграші агресивної

поведінки, що в кінцевому результаті веде не до розвитку, а до регресу в її вихованні.

Лінія поведінки вчителя в цих ситуаціях різна: придушення й відступ. Ми можемо сказати, що вчителька вибрала різні, але недоцільні до даної ситуації стратегії.

Стратегія означає принципову лінію поведінки вчителя, спрямовану на реалізацію довготривалих навчально-виховних цілей. Стратегія вчителя визначає її тактику - алгоритм безпосередньої взаємодії, вибір педагогічних реакцій у конкретній конфліктній ситуації. Тактика першого варіанту - пред'явлення готового рішення, загроза, наказ, вимога беззастережної слухняності. Тактика іншого варіанту - пред'явлення готового рішення й поступливість у відповідь на опір, примирення заради збереження стосунків.

Хибне, нетривке досягнення мети в першому й другому варіантах (змусила, заспокоїла) без урахування віддалених наслідків може створити чисто зовнішнє враження розв'язання суперечностей і встановлення порядку, а насправді - загострення, посилення конфронтації, яка набирає характеру хронічної й приводить до загрозливого відчуження вихованця від вихователя.

Подолання конкретного конфлікту - не самоціль - а лише етап у вдосконаленні системи відносин й особистісного розвитку вихованців. Тому слід чітко усвідомлювати сутність і наслідки кожної реакції педагога.

Універсальною реакцією людини на протиріччя, дезінтеграцію (як у самому собі, так і в стосунках з іншими людьми) є подолання цієї дисгармонії, подолання, а не усунення виникаючих протиріч. У всі часи мудрість пов'язується зі станом «жити в мирі з собою і з оточуючими людьми».

Для досягнення гармонії і подолання суперечностей людина обирає різні шляхи. Дослідники в галузі стратегій поведінки виявили дві можливі форми поведінкової активності при стресовому впливові: активізація поведінкового реагування і пасивного поведінкового реагування (Китаєва-Смик, 1983). Три напрямки реакції при стресі виокремлює В.М.Куликов (1997): протидія, пристосування, відхід. У словнику з психології (1990) ми читаємо про шість стратегій управління конфліктами: пристосування, ухилення, уникнення, відступ, компроміс, співробітництво, домінування.

У описі стратегій ми зустрічаємося із термінологічним різноголоссям. Так, суперництво в різних авторів називається конкуренцією, домінуванням, боротьбою, напористістю; поступливість - пристосуванням; кооперативні стратегії - інтеграцією, співробітництвом. Знаходимо і образні характеристики: суворий борець, соратник, уникаючий, примиритель, лакувальник. За різними позначенням вгадуються ті ж принципові альтернативи реагування людини на конфлікти: відхід, боротьба й діалог.

З усіх наявних класифікацій стратегій у конфлікті найбільш поширеною є класифікація Томаса-Кілмана (1972 р.). В основу її покладено співвідношення між бажанням задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) й увагою до інтересів інших людей (діючи спільно чи індиві-

дуально). У графічній формі п'ять стилів за цією системою представлені в так званій сітці.

СІТКА ТОМАСА-КІЛМЕННА



2. Характеристики стратегій поведінки вчителя

Якій із стратегій надавати пріоритет педагогові?

СТРАТЕГІЯ УНИКНЕННЯ - відсутність прагнення до кооперації зусиль і відсутність тенденції досягнення власних цілей. Це пасивні індивідуальні дії. Уникати - означає не боротися за власні інтереси й не дбати про інтереси іншого. Вчитель ігнорує проблему, перекладаючи відповідальність за її вирішення на іншого. Ця стратегія може допомогти йому, коли він не знає, що зараз треба робити й говорить собі: «Зараз я не маю змоги займатися цим. Я почекаю». Тим самим він розраховує на відстрочення у вирішенні питання.

Уникнення може бути розумним кроком, якщо конфлікт не зачіпає прямих інтересів учителя і виключеність не відбивається на розвитку конфлікту. Треба лише пам'ятати, що невирішена проблема з часом загостриться.

За якими типовими реакціями ми можемо переконатися, що обрали саме стратегію уникнення?

- Мовчання;
- демонстративний вихід з класу;
- ображений вихід;
- ігнорування учня, який образив;
- перехід на «чисто ділові», формальні стосунки;
- повна відмова від дружніх чи ділових стосунків з тими, хто завинив;
- переживання затамованого гніву;
- депресія.

Ця стратегія буває необхідною, коли зустрічаємося з виявом поганого настрою, гарячкості, невмотивованої агресії дитини. Спонтанно виникаюча агресивність у підлітка може бути нейтралізована :

- > підкресленою байдужістю й витримкою педагога;
- > умілим відверненням уваги від «яблука розбрату»;
- > спокійною тональністю спілкування;
- > умінням щось «не помітити».

Часто несподівана реакція - демонстративне мовчання - діють на «бунтівника» більшою мірою, ніж нотації й дисциплінарні санкції. Нервозність і гнівливість вчителя в таких ситуаціях провокують емоційні зриви й загострюють конфлікт.

Крім зазначених випадків, рекомендують звертатися до стратегії уникнення в таких ситуаціях :

- напруженість ситуації дуже велика, і ви відчуваєте необхідність послабити нагнітання негативних емоцій;
- порушена проблема не дуже важлива для вас, і ви
- відчуваєте, що не варто витратити сили на її розв'язання;
- ви відчуваєте, що в інших більше шансів вирішити цю проблему,
- інша людина має більше влади і не бажає поступатися;
- ви як вчитель змушені спілкуватися з дуже складною людиною, і подальша взаємодія з нею може привести до ще більшого ускладнення.

Отже, уникнення - це не завжди втеча, це може бути відступ для аналізу, накопичення сил, щоб у більш слушний час звернутися до проблеми знову.

У процесі налагодження контакту в учителя виникає необхідність у стратегії ПРИСТОСУВАННЯ до індивідуальних особливостей школярів, забезпечуючи тим самим міжособистісну гармонію й сумісність.

Учителю доводиться приймати дитину такою, яка вона є; рухливою і в'ялою, запальною і врівноваженою, впертою і поступливою. Пристосування означає, що вчитель приносить у жертву власні інтереси заради інших, адаптуючись до комплексу їх особистісних виявів. Вчитель діє разом з учнем, не прагнучи відстоювати власні інтереси. Про це свідчать репліки у наведеній другій ситуації: «Добре, добре. Якщо ти затримаєшся, то затримаєшся. Я лише сподіваюся, що це буде не щоденно». А також: « Я не хочу, щоб ти переходила до іншого класу». Ця стратегія нагадує уникнення: ми відступаємо від своїх прагнень, інтересів і не відстоюємо свої, позиції. Але основна відмінність полягає в тому, що ми діємо разом з учнем, ми беремо участь у ситуації й погоджуємося робити те, чого він хоче. При уникненні ми б узагалі промовчали.

У наведеному другому варіанті ситуації стратегія пристосування призвела до негативних наслідків і для вчителя і для учнів. Педагог втратив можливість вплинути на ситуацію, обстоювати свої цінності. Через це, обираючи пристосування, педагог може переживати образу, невдоволення у зв'язку із необхідністю поступитися. Учениця ж отримала досвід маніпулювання.

Якщо стратегія пристосування домінує в поведінці вчителя, він може втратити повагу школярів - його вважають «ганчіркою», а у дітей може розвиватися уседозволеність. Коли до цієї стратегії варто вдаватися?

- Коли вчителю важливіше зберегти добрі стосунки, ніж довести правильність своєї думки;
- коли вчитель, демонструючи згоду, сподівається, що учень отримає добрий урок, бачачи поступливість;

- коли вчитель розуміє, що помиляється у своїх рішеннях, в інтерпретації поведінки вихованця, тлумаченні його намірів, Своєчасний відступ, відмова від обраної тактики, відверте визнання своєї недоречності, випереджаюча самокритичність обеззброює співрозмовника, знімає його відчуженість. Крок назад, який робить вчитель, попереджає ескалацію напруги.

Треба лише пам'ятати, що домінування стратегії пристосування може сформувати в школярів егоїзм, самозакоханість, неповагу до оточуючих. Школярі стають невинними, па дисциплінованими, бажаючи, щоб усе було так, як їм заманеться. У класі - хаос.

Які типові реакції вчителя, котрий обирає стратегію пристосування?

- Робить вигляд, наче все гаразд;
- продовжує вести урок, наче нічого не відбулося; лає себе за власну роздратованість;
- мовчить, а потім починає виношувати плани помсти;
- придушує всі свої негативні емоції;
- мириться з усім, що відбувається, щоб не порушувати спокій;
 - використовує власну чарівність для досягнення потрібної мети.

Тобто основне гасло такого вчителя - «Мир за будь-якої ціни».

Стратегія КОМПРОМІСУ. Ця стратегія знаходиться всередині сітки Томаса-Кілменна. Вона будується на взаємних поступках, частковому задоволенні бажань обох сторін. Стиль компромісу найдоцільніший у тих випадках, коли вчитель і учень бажають одного, але пропозиції кожної сторони повністю врахувати не можна. Узагалі, дрібні компроміси чекають на вчителя на кожному кроці.

Так, якщо вчитель у день народження учня, котрий почуває себе піднесено, перевіряє його контрольну роботу й розуміє, що йому треба ставити незадовільно, обирає компромісне рішення, це може мати позитивний виховний ефект. Учневі надається можливість ще раз написати цю контрольну, підготувавшись краще. Учень буде працювати, бажаючи саме заради цього дня отримати кращу оцінку. Вчитель піде на поступки - утримається з оцінкою й витратить свій додатковий час на роботу з учнем. Цей компроміс принесе користь, бо стимулюватиме навчання школяра і збереже думку про вчителя як справедливого й чуйного, засвідчуючи повагу до особистості дитини. Як бачимо, у цій ситуації стратегія компромісу допомагає вчителю виграти в головному - розвитку учня, за рахунок часткових втрат часу.

Якщо ж вчитель у цій ситуації обере стратегію уникнення {нічого не поставити учневі того дня) або пристосування (зважаючи на святковий день для учня, підвищити йому оцінку), то наслідки у стосунках і предметному результаті можуть виявитися непродуктивними.

Вчитель може обирати стратегію компромісу, якщо прагне:

- Підтримувати дружні стосунки, а інші підходи виявляються неефективними: ... ошукати справедливого виходу;
- уникати зіткнення в лоб;
- трохи поступатися заради підтримування стосунків;
- уникати самовладдя й нагадування про власну першість;
- швидше розв'язати проблему, не маючи часу й можливостей для подолання опору;
- хоча б частково розв'язати проблему.

Стратегія компромісу допомагає вчителеві дати учням урок узгодження своїх інтересів із потребами й бажаннями інших. Компроміс досягається таким чином:

- з'ясовуються бажання;
- визначаються галузі співпадіння інтересів;
- висувуються припущення, вислуховуються думки з готовністю до поступок;
- обирають ся рішення, сприйнятливі для обох сторін.

Ситуація: учень у старших класах не хоче сумлінно працювати з вашого предмета. Він заявляє про непотрібність його для подальшого навчання . У розмові ви знаходите спільний інтерес - закінчення школи. Учень визначається в обсязі роботи для мінімальної оцінки , а ви розумієте, що в цьому випадку вам прийдеться бути байдужим до його небажання прагнути отримати високу оцінку.

Як бачимо, компроміс не зачіпає глибинних інтересів обох партнерів. Це поверхова угода...

Стратегія **КОНКУРЕНЦІЇ** (ВИГРАТИ/ПРОГРАТИ). Це прагнення домогтися задоволення власних інтересів на шкоду іншому . Такий Вчитель каже собі: «Мене не турбує, що думають про мене учні й батьки. Я збираюся довести свою правоту, досягти свого вирішення проблеми.» І він хоче примусити інших прийняти його рішення. Конкуренція - це домінування вчителя, одностороннє відстоювання ним власної позиції, одноосібне прийняття вчителем усієї повноти відповідальності.

Стратегія конкуренції доцільна, коли вчитель і учні знаходять ся в надзвичайних обставинах, у ситуаціях загрози фізичному чи психічному здоров'ю дітей. Тоді вчитель негайно обирає рішення й вимагає беззастережного його виконання («не куштуй! Це сірчана кислота!», «Купатися не можна, ми не дослідили дно») . Доцільно обрати таку реакцію при управлінні

великими масами людей («Дискотека закінчена. Двері зачиняємо через п'ятнадцять хвилин. Просимо всіх залишити приміщення») . Конкуренцію можна використовувати, коли треба діяти швидко й коли є повноваження для цього. Якщо вірити в перемогу, мати волю й діяти швидко, результат може бути позитивний, але ненадовго, тому що нікому не подобається , коли ним командують і коли його потреби не задовольняються.

Ця стратегія побудована на примусі. Коли примус припиняється, інша сторона (учень) перестає діяти, - бо втрачає страх. Тобто ця стратегія рідко приносить довготривалі результати. Безумовно, її недоцільно використовувати в міжособистісних стосунках, тому що вона викликає відчуження, не сприяє ладу між людьми.

Як було зазначено в першій лекції, коли мова йшла про педагогіку толерантності, недоцільність домінування (конкуренції) полягає в тому, що вона, перш за все, блокує механізми саморегуляції. Зловживання цією стратегією обертається репресивністю вчителя, коли за будь-які порушення шкільного регламенту обов'язково йдуть педагогічні санкції. А це приносить багато шкоди: обмежується креативність школярів, блокується їхня активність. Домінування цієї стратегії не дає розвиватися самоконтролю учнів та їх самодисципліні. Нікому не потрібен самоконтроль, якщо жорстко контролюють збоку.

У вчителя домінує стратегія конкуренції (виграти/програти) , якщо він:

- Прагне довести, що інший неправий;
- прагне перекричати;
- застосовує фізичне насилля;
- вимагає беззаперечної слухняності;
- прагне перехитрити;
- вимагає, щоб учень погодився з ним заради збереження стосунків;
- ображається, аж доки не передумають.

І все ж стратегія конкуренції, попри всю її недоцільність як домінанти в стосунках, може бути ефективною в розв'язанні конкретного конфлікту в низці ситуацій. Обмежимо свій вибір такими обставинами:

- Результат дуже важливий для нас як вчителя, ми сповнені своєї правоти й знаємо, що впровадження цього рішення значно поліпшить справу, це зрозуміють усі пізніше;
- ми відчуваємо, що немає іншого вибору й нам нічого втрачати, треба діяти лише так;
- ситуація критична й треба реагувати миттєво;
- у цей момент ми не повинні показувати, що розгубилися, потрапили у безвихідь.

Коли ми використовуємо цей підхід, то мусимо усвідомлювати, що в нас будуть прихильники лише в тому разі, якщо, ми в наслідок наших дій досягнемо позитивного результату. На взаєморозуміння, дружні стосунки сподіватися не приходиться. Це стратегія для справ, а не для стосунків.

ВИСНОВКИ:

1. Усі охарактеризовані, стратегії: і конкуренція, і уникнення, і пристосування, і навіть компроміс можна віднести до установки в конфлікті «виграти/ програти», бо в кожній з них, хоча. відносять сюди, як правило, лише конкуренцію, є сподівання сторін на односторонній позитивний результат та частковий у компромісі, Адже вчитель, уник акаючи, скоріше програє, пристосовуючись теж, конкуруючи, - сподівається лише на свій виграш. Тобто усі ці стратегії неповноцінні, якщо вони ж єдині в арсеналі вчителя.

2. Виходячи із специфіки педагогічного конфлікту - необхідність спільного інтересу - продуктивною у взаємодії вчителя з учнями може бути лише установка «виграти/виграти», яка дає можливість не програти обом сторонам: учневі дасть поштовх до саморозвитку, вчителю - відчуття виконання професійного обов'язку й задоволення від гідного самоствердження.

3. Тактика вчителя в стратегії співробітництва

Стратегія СПІВРОБІТНИЦТВА і є реалізацією установки виграти/виграти. Вона побудована на спільному з учнем виборі рішення, прийнятті взаємної відповідальності. Демократизм відносин, відкритий обмін думками дозволяють розглядати різні точки зору, ініціювати плюралізм поглядів і формувати вміння бачити багатство виходів із складних ситуацій. Рівнопартнерське співробітництво, до якого вчитель спонукає учнів («Подумаємо разом», «А як би ви вчинили на моєму місці?») виявляється у виховному плані результативнішим, ніж самостійно прийняте рішення. Відкрите обговорення конфлікту - кращий спосіб попередити його ескалацію.

Стратегія співробітництва допомагає перетворити опонентів у партнерів, залучити до спільного розв'язання конфлікту. Замість установки: «Я повинен виграти і тому я мушу перешкодити виграти тобі» треба мати установку «Я хочу виграти і хочу, щоб ти теж виграв» або «Я не проти них, я з ними».

У розглянутому конфлікті між Ліною Юхимівною і Лікою, який вони прагнули вирішити, використовуючи конкуренцію й пристосування, може бути значно доцільнішим такий варіант розв'язання проблеми запізнення за допомогою стратегії співробітництва:

Після першої репліки Ліки, яка виправдовує своє запізнення «Так, ми робили стінгазету й ніяк не могли закінчити верстку. Доки все вмістилося. Тому я трохи й затрималася», тепер сцена розгортається так:

Вчитель: Так ти говориш, що твоя робота в стінгазеті досить важка і це заставляє тебе іноді запізнюватися на урок (парафраз - вчитель повторює думку учня, демонструючи, що слухає й розуміє).

Школярка: Ну...не зовсім так. Ви говорите, наче я нехтую математикою. Але ж я постійно ходжу на ваші уроки, а труднощі з газетою останні три тижні.

Вчитель: Тобто ти хочеш сказати, що стала недавно запізнюватися. До останніх трьох тижнів ти рідко запізнювалися. Зараз ситуація змінилася, але це тимчасово, правильно? (парафраз)

Школярка: Еге ж. Ми закінчимо з газетою на цьому тижні. Просто Нетяга з 10 «Б» захворіла й ми «зашиваємося». А потім я не буду запізнюватися.

Вчитель: Проблема скоро розв'яжеться сама собою (редакція - повторення основної думки для концентрації уваги на ній).

Школярка: Ага.

Вчитель: Тепер мені зрозуміло, чому ти запізнюєшся, але не це турбує мене. Послухай ще раз. Мені не подобається, що я повинна виділяти час на те, щоб інструктувати тебе, коли ти приходиш до класу. Коли ти запізнюєшся, я змушена припиняти робити те, що я роблю і пояснювати суть справи лише для тебе. Я не хочу більше цього робити, навіть до кінця наступного тижня. Чи є в тебе які-небудь ідеї стосовно вирішення цієї проблеми?

Школярка: (замислено) Ну, я ,мабуть, могла б спробувати попросити Рябініну допомогти мені...Тоді ми швидше могли б упоратися, принаймні, не затримуватися на математику. Але я не знаю, чи погодиться вона.

Вчитель: (Рябініній) Олю, ти не могла б допомогти товаришам зробити номер цієї газети?

Школярка: так, звичайно.

Вчитель: Мені подобається ваша ідея, Ліко. Оля допоможе тобі підготувати газету до випуску, і ти не будеш запізнюватися на урок.

Школярка: Добре.

Вчитель: прекрасно, продовжуємо урок.

У цій взаємодії і вчитель і учениця повністю задовольнили свої потреби, завдяки рішення, запропонованому Лікою і підтриманому вчителем. Порівняно із попередніми варіантами, тут ніхто не програв, з'явилося почуття взаємної поваги. Не важливо, хто запропонував, чия пропозиція краща, а важливо, чи можемо ми знайти рішення, яке нас обох задовольняє. Саме тому стратегія культивує не суперництво, а кооперацію.

Ідучи таким шляхом, переконуємося, що немає готових рецептів виходу із ситуацій. Рішення повинно задовольнити конкретних учасників. Це творча

робота, і переадресування засобів може не спрацювати в нових умовах (пригадаймо досвід Макаренка і Карабанова у розв'язанні ситуації з крадіжкою, коли прийом Антона Семеновича виявився неефективним у нових умовах). Кожного разу потрібно шукати нове рішення.

Переваги стратегії співробітництва можна представити схематично:

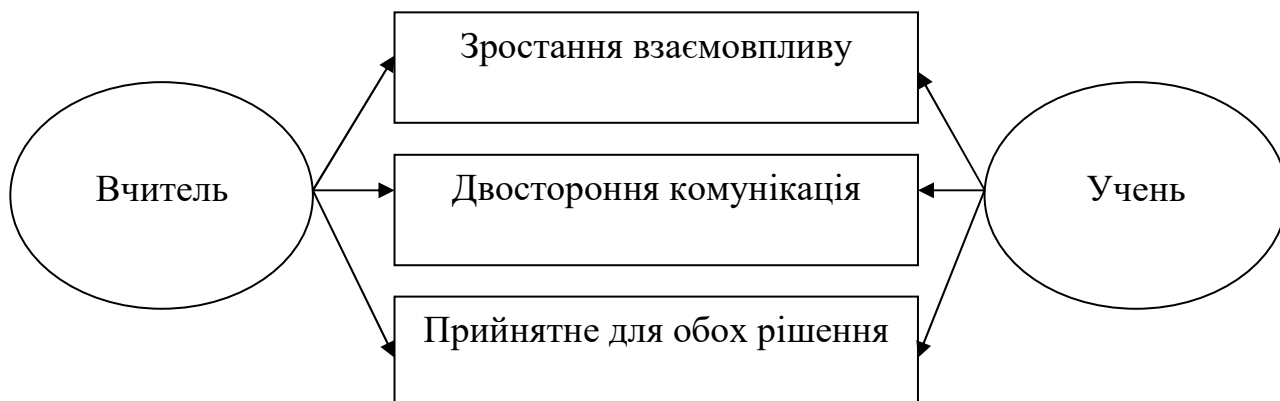


Схема підкреслює партнерство суб'єктів у вирішенні проблем: горизонтальне розміщення, двосторонній характер комунікації. Щоб досягти співробітництва, вчитель демонструє вміння слухати, що стимулює школярку говорити про власні потреби й почуття. Учень розуміє, що вчитель чує й сприймає його, тому він і відвертий.

Щоб використовувати стратегію співробітництва, вчителю доцільно пояснити учням, що саме відбувається. Можливе таке уведення у взаємодію: «Мені не подобається, що при виникненні конфліктів я повинна змушувати вас робити те, що хочеться лише мені. Але мені також не подобається, коли ви змушуєте мене діяти так, як того вам заманеться. Я хочу, щоб ви поважали мої права. Давайте із сьогоднішнього дня вирішувати усі конфлікти, які в нас виникнуть, разом. Якщо у вас будуть проблеми, мені б хотілося, щоб ми спільно відшукали такі рішення, які б задовольнили й мене, і вас. Мені подобається вчити вас, і я хочу бути щасливою в класі. Я впевнена, що разом ми зможемо розв'язати будь-які проблеми».

Основні реакції вчителя у стратегії «виграти/виграти»:

- визначає потреби усіх учасників (і вчителя, і учнів) ;
- прагне задовольнити потреби учасників конфлікту;
- визнає цінності інших, рівно як і свої власні;
- прагне бути об'єктивним, відокремлюючи проблему від особистості;
- шукає творчих і неординарних рішень;
- не шкодує за проблемою, береже людей.

Стратегія «виграти/виграти» - стратегія успіху, бо дозволяє знайти взаємовигідні вирішення конфлікту. На цю стратегію потрібно налаштувати учнів, уміло розпочати взаємодію. Корнелиус Х. і Фейр Ш. рекомендують такі варіанти початку:

> «Я хочу справедливого завершення для нас обох» (бо ніхто не буде заперечувати проти справедливого рішення);

> «Подивимося, як ми обидва зможемо отримати те, чого бажаємо» (ця фраза демонструє наші миролюбні наміри);

> «Я прийшла сюди, щоб вирішити нашу проблему» (на це важко відповісти: «А я ні»).

Як бачимо, тактика початку дії в стратегії співробітництва спрямована на досягнення довіри, демонстрацію відкритої, доброзичливої позиції, наміру справедливої дії.

Щоб досягти співробітництва, вчені рекомендують зробити певні кроки. Хоча кількість їх визначається різною (від 4 до 6) у різних авторів(1,2), по суті мова йде про чітко визначену технологію, яка гарантує позитивний результат у вирішенні проблеми.

І крок - визначити проблему. Сутність цього етапу ілюструє приклад:

Вчитель: Діти, у нас є труднощі, і ви можете допомогти мені розв'язати їх. У нашому класі багато розмов і, я постійно змушена робити вам зауваження. Мені це не подобається. Досить часто мені потрібна повна тиша, але коли ви розмовляєте, я змушена повторювати все ще раз, повертаючись до вже пройденого матеріалу. Тепер я знаю, що вам потрібно говорити. Давайте подумаємо про все, що б могло допомогти задовольнити вашу потребу поговорити і мою - потребу в тиші. Я сама запропоную деякі способи, а ви скажете те, що ви придумали.

Ми бачимо, що вчителька сформулювала проблему тиші зі свого боку, висловила свої потреби, показала свої почуття. Але пропустила значущість ефекту тиші для школярів. Вийшло, що тиша потрібна лише вчительці, а дітям лише розмови. Можна було б детальніше прояснити й важливість для учнів розмов «на уроці, «запитавши: «Мені б хотілося знати що ви відчуваєте, коли розмовляєте на уроці, зрозуміти, чому це відбувається».

У цілому, перший крок повинен визначити, яка потреба стоїть за бажаннями сторін(чому потрібна тиша, що дають розмови), дізнатися, які існують розбіжності.

Роблячи перший крок, важливо з'ясувати проблему, з якою зіткнулися, а не лише говорити про бажаний стан. Наприклад, коли ми говоримо «Я хочу тиші» - це лише повідомлення про стан, де немає інформації про проблему. Дитина може прореагувати, подумавши так: «Ну й бажайте». А ось, коли ми говоримо «Коли в класі галас, у мене болить голова» або «Мені неприємно повторювати, що треба зробити...» - ми тим самим повідомляємо про проблему, яку треба разом із учнями розв'язати.

2-й крок до співробітництва - виробити можливі рішення. Після формулювання проблеми й усвідомлення її вчителем і учнями, можна пропонувати варіанти її розв'язання. Вчитель може сам запропонувати кілька пропозицій, потім вислухати учнів. На цьому етапі важливо дотримуватися таких вимог:

- Не оцінювати пропозиції, не критикувати, фіксувати ,кожну. Ця вимога зумовлена тим, що страх оцінки гальмує продукування нових ідей. Оцінювання у зв'язку з цим переноситься на третій етап.

- Стимулювати учнів висловлювати ідеї: «Давайте подумаємо, як багато рішень ми можемо запропонувати», «Які взагалі рішення можна придумати, щоб розв'язати цю проблему?». Завдання цього періоду - дати якомога більше пропозицій.
- Доцільно робити запис ідей на дошці, на магнітофоні . Треба лише, щоб запис не гальмував висловлювання .
- Стимулюючи висловлювання учнів, не слід примушувати їх це робити.
- Якщо процес висловлювання ідей уповільнюється, для стимуляції можна ще раз повторити проблему або задати «акселеруючі» питання: «Про що ще жоден з нас не подумав?», «Мабуть, ми зможемо придумати більше рішень, чи не так?»

Ось як діяла вчителька у розглянутій вище ситуації «Тиша й розмови на уроці».

Вчитель: Давайте подумаємо про все, що могло б допомогти задоволенню вашої потреби поговорити і моєї потреби в тиші. Я сама запропоную деякі способи, а би скажете, що придумали самі. Я напишу усі ваші пропозиції на дошці. Кожну пропозицію ми запишемо без усяких коментарів. Потім ми обговоримо усі пропозиції й викреслимо ті, які не подобаються вам або не подобаються мені.

Вчитель і учні запропонували наступні варіанти:

1. Пересадити учнів.
2. Використовувати покарання за розмови.
3. Дозволити розмовляти, коли хочеться.
4. Виділити на уроці спеціальний час для розмов.
5. Кожен учень повинен говорити лише тоді, коли інші мовчать,
6. Узагалі не розмовляти на уроці.
7. Учити лише половину класу, яка сидить ближче до вчителя, останні можуть розмовляти.
8. Не розмовляти, а шепотіти.
9. Нічого не писати на уроці, а лише виконувати усні завдання.

Після висловлення рішень можна переходити до наступного кроку.

3-й крок . Оцінити рішення.

В описаній ситуації цей етап здійснювався так:

Вчитель: Тепер давайте викреслимо ті пропозиції, які нам не подобаються. Я хочу викреслити номер 2, а також 3 і 9, тому, що вони мені не подобаються.

Учні пропонують викреслити номери 2,6,1.

Вчитель: Тепер давайте подивимося, що у нас залишилося. Як стосовно номера першого – пересадити учнів?

Учні: Але ж Ви вже нас пересажували, це нічого не дало. (Після короткої бурхливої дискусії перший номер викреслено.)

Вчитель: Тепер - виділити на уроці спеціальний час для розмов - що ви про це думаєте? (ні в кого немає заперечень.)

Вчитель: А ось це - кожен учень повинен говорити лише тоді, коли інші мовчать? (Усі згодні)

Вчитель: А що ви думаєте з приводу номера вісім? - не розмовляти, а шепотіти? (Ніхто не заперечує).

Виходячи із описаного фрагмента/ визначимо вимоги до третього кроку:

- Починати третій крок - оцінювання - доцільно з відкритого питання, наприклад, «Тепер давайте накреслимо» або «Тепер давайте поговоримо, які пропозиції вам подобаються, а які - ні», «Що ви думаєте про кожен з цих ідей, яка з них краща?».
- Викреслювати із списку будь-яке рішення, що може привести до негативних наслідків для кого-завгодно з будь-якого приводу.
- Уважно слухати кожного, зі слів та не вербальних реакцій розуміти, чи приймається пропозиція.
- Не приймати рішень, які вас хоч у чомусь не влаштовують . Корисно висловлювати свої почуття, аргументуючи: «Мені буде неприємно, якщо ми прийнемо це рішення, тому що...»
- Запропонувати всім учасникам захищати свої пропозиції, виявляючи їхні переваги. Те ж саме робити самому.
- Не поспішати з висновками, доки не переконаємося, що всі згодні. Дати можливість всім висловитися. Для цього можна звернутися зі словами: «Я не всіх почула , і мені цікаво, що думає і відчуває кожен».

Якщо звернутися до описаної ситуації, то можна помітити, що вчитель і сама не аргументувала, і не надала можливості зробити це учням. Тобто процедура обговорення пройшла дещо формально.

4 крок. Прийняти рішення.

На попередньому етапі вже визначилося найбільш сприйнятливий рішення. Тому цей, четвертий крок, може бути коротким. Головне на цьому етапі - підкреслити, що рішення прийняте спільно, воно сприйнятливий для кожного.

Повернемося до ситуації.

Вчитель: Таким чином, у нас залишилися номери чотири, п'ять, вісім. Хто-небудь хоче щось додати? Нічого? Тоді я перепишу усі ці три рішення і ми всі розпишемося під ним. Це буде наш з вами контракт. Під ним розписують ся усі учасники і вчитель, зобов'язуючись його виконувати. Давайте спробуємо жити за цим контрактом. Ніхто з нас не буде його порушувати.

Зробивши цей четвертий крок, вчитель впевнилася, що діти прийняли рішення одногосно. Проте, як радять психологи, варто на цьому етапі виконати ще й такі дії:

◆ Протестувати усі запропоновані рішення. Запропонувати дітям уявити, як працюватиме кожне із запропонованих рішень, якщо воно буде прийняте: «Якщо ми прийнемо це рішення, то що, як би гадаєте, відбудеться? Усі будуть задоволені?», «Як ви думаєте, чи зможемо ми таким чином вирішити

нашу проблему?», «Як ви думаєте, чи можливо, щоб це рішення не спрацювало?»

◆ Не приймати рішення, доки всі діти не будуть згодні чи принаймні будуть прагнути робити це. Треба їх про це запитати, потім звернутися до кожного: «Я хочу запровадити це рішення. А ти?» Це дасть можливість зрозуміти: можна внести зміни, якщо цей варіант не спрацює.

◆ Якщо вирішили поставити підписи, а це дуже добре, треба лише подбати, щоб ніхто не робив цього силоміць, під тиском групової думки. Не слід сприймати підкорення за згоду.

5 крок . Визначити, як буде виконуватися рішення.

У нашому випадку вчителька не зробила з учнями цього кроку, а може так трапитися, що хороше рішення не буде впроваджене, бо не опрацьовано механізми його дії. Тому й потрібен п'ятий крок. Треба зробити наступне:

◆ Спитати групу: «Що ми будемо робити для реалізації нашого рішення?», а також «Хто з нас і за що буде відповідати?», «Коли ми почнемо це робити?»

◆ З'ясувати норми й стандарти виконання рішення. Уточнити, що означає шепіт, тиша. Який час виділяють для розмов і на якому з етапів уроку? Як виконувати п'ятий пункт: «Кожен учень повинен говорити, коли інші мовчать».

◆ Записати, хто, коли і що буде робити для реалізації рішення. Інколи корисно виділяти спеціальних контролерів з учнів.

6-й крок. Оцінити успішність рішення.

Цей крок важливий тому, що дає можливість усвідомити й пережити результати спільних дій, ефективність наших зусиль.

Його можна здійснити через деякий час, спитавши дітей: «Проблеми зникли?», «Ми зробили прогрес у рішенні проблеми? Чи стали ми щасливішими після того, що зробили? Наскільки ефективно наше рішення?»

Ефективність визначається тим, що зникає конфлікт, а з ним і тривога, негативні почуття.

На цьому етапі співробітництва корисно дотримуватися таких побажань:

◆ Після прийняття рішення знову обговорити, чи боно продовжує влаштовувати всіх.

◆ Якщо ж не влаштовує всіх або його надто важко виконувати, треба приймати нове рішення.

◆ Не ставитися до самого рішення як до незмінного. Усе старіє і потребує зміни, навіть найкраще рішення. Не слід боятися їх змінювати. І робити це ефективно, як ми розглянули.

Подивимося на переваги стратегії співробітництва:

- Хоча ця стратегія «коштує» дорого, забираючи багато часу й зусиль, вона має багато переваг. Перша - відсутність опору учнів, який буває, коли одні виграють, а інші - програють. Спільне рішення задовольняє потреби всіх, тому немає відчуття провини, самооцінка наповнюється.

- Підвищується бажання реалізувати прийняті рішення, бо ці рішення власні. Звичайно, і ця стратегія не гарантує стовідсоткового виконання (будуть фрази «Я забув», «А що, вже пора?»). Діти, насправді, можуть забути. Але, приймаючи рішення, школярі беруть і відповідальність за нього. Треба, щоб вони вірили в серйозність рішень, тоді буде менше забувань.
- Поліпшення якості рішень. Вчителі скоро переконуються, що позиція «Я знаю краще» не спрацьовує. Якість обраних спільно рішень вища за прийняті однією стороною. Дітям не вистачає досвіду, а вчителям - бачення проблеми зсередини.
- Відсутність примусу, бо рішення сприйнятливим бо рішення сприятливим для кожного.
- Відсутність необхідності застосування влади, бо немає примусу, а отже знімаються захисні механізми в учнів і педагогів, поліпшується психологічний клімат. Тоді учні не бояться йти до школи, а вчителі бажають йти на роботу.
- Як результат цього, учням подобається вчитися, а вчителям -чити.
Найдоцільніше використовувати цю стратегію в таких ситуаціях:
- Розв'язання проблеми є справою дуже важливою для обох сторін; о вчитель має час на розв'язання проблеми, що виникає;
- у вчителя вже сформовані міцні й теплі стосунки з учнями, він може обговорювати проблему на рівних началах.
Ця стратегія взаємодії найефективніша.

У складних ситуаціях вчителю приходиться творчо використовувати різні стратегії, комбінуючи й уникнення, і компроміс, і пристосування, і співробітництво.

За думкою студентів, які закінчили школу в 90-х роках, їхні вчителі в конфліктних ситуаціях надавали перевагу: домінуванню (конкуренції)-37%

Пристосуванню – 20%

Компромісу – 17%

Уникненню – 15 %

Співробітництву – 11%

Отримані дані говорять про багатогранність підходів у вирішенні конфліктів, проте насторожує відсоток конкуренції, який свідчить про диктат, тенденцію обирати стратегію «виграти/програти».

ВИСНОВКИ:

1. Слід уважно вивчити, яка стратегія домінує в діяльності вчителя, проаналізувати її позитивні та негативні риси на основі вказаних ознак. Одночасно тренувати власні можливості. Тому, хто пристосовується, - розвивати напористість для відстоювання власної позиції. Хто весь час

йде на компроміс, спробувати співробітництво, вміння спільно розібратися в ситуації и спільно її вирішувати.

2. Важливо навчитися доцільно користуватися кожною із стратегій. Все ж головною лінією в рішенні конфліктів для вчителя має бути співробітництво

3. Для глибшого усвідомлення тактики кожної стратегії подаємо їх схематичну характеристику.

Стратегії спілкування	Сутність стратегій, реакції вчителя	Реакція учня, колеги	У яких ситуаціях стратегії ефективні
1 Конкуренція	Прагнення вирішити проблему у власних інтересах (виграти/програти) Намагання довести думку за рахунок іншого. Емоції негативні, міміка й жести агресивні, репресивність вимог	Захисні реакції, невдоволення, агресивність	Наявність достатньої влади, прийняття нестандартного рішення в умовах успіху в майбутньому. Негайне прийняття рішення в критичній ситуації завдяки авторитету
2 Уникнення	Намагання ухилитися від розмови, змінити тему. Інтонації байдужості. міміка й жести відсутні	Ухилення від вирішення проблеми. Заспокоює, але залишається не вдоволення	Немає бажання марнувати час і сили, якщо проблема недостатньо важлива, Прагнення відтягнути вирішення. Поява неконтрольованих емоцій. Володіння недостатньою інформацією.
3 Пристосування	Згода з позицією іншого. Інтонація й жести свідчать про готовність поступитися власними інтересами, бажання вислухати	Відчуває силу своєї позиції. повагу до опонента. Задоволення й спокій, немає напруження	Можливість поступитися, коли справа надзвичайно важлива для іншого. Ситуація залежить від влади іншого. Бажання пом'якшити ситуацію
4 Компроміс	Намагання владнати проблему шляхом часткового задоволення потреб. Жести й міміка спонукають до взаєморозуміння	Відчуття партнерств, намагання нейтралізувати конфлікт	Поверхове вирішення проблеми шляхом поступок. Брак часу, а рішення потрібне миттєве

5 Співробітництво	Задоволення і потреб (виграти/Бажання зрозуміти.	глибинних і прагнень (програти). вислухати і	Рівноправні стосунки, відверте спілкування	Найефективніший спосіб вирішення проблеми. Тривалі зв'язки. Позитивна налаштованість та рівноправність. Можливість знайти максимально вигідне для обох рішення у спільному пошуку.
----------------------	--	--	--	--

Питання для самоконтролю

1. Що таке стратегія і тактика поведінки вчителя?
 2. Які чинники вирізняють стратегії спілкування?
 3. За якими ознаками можна проаналізувати вибір вчителем певної стратегії?
 4. У чому доцільність кожної із стратегій взаємодії?
 5. На які реакції може очікувати вчитель, обираючи певну стратегію взаємодії?
 6. За якою технологією будується стратегія співробітництва?
 7. Яка педагогічна технологія дозволяє без насилля досягати свідомої дисципліни в школі? Наведіть приклади власних спостережень.
3. Порівняльна характеристика стратегій «виграти/ програти» і «виграти/виграти».

МАЙСТЕРНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ПЕДАГОГІЧНИМИ КОНФЛІКТАМИ

1. Управління конфліктом: конструктивний і деструктивний шляхи.
2. Динаміка конструктивного розвитку педагогічного конфлікту.
3. Способи конструктивного розв'язання конфлікту.
4. Умови конструктивної поведінки вчителя.

Замислимося:

У конфліктогенній ситуації доцільно керуватися принципами, на яких будується боротьба карате:

1. Перед боєм ти мусиш бути , як озеро в лісовій хащі, спокійне, яке не порушується вітром почуттів, наприклад, злості, ненависті, страху. Чому? Тому що лише в такій поверхні достеменно, не викривлено відбивається твій супротивник. Адже ти хочеш перемогти, чи не так? А для цього слід бачити дуже точно, часом куди точніше, ніж він сам бачить себе.

2. Кращий бій той, який не відбудеться. (Девитан К.М. Основи педагогической деонтологик. М., 1994. С. 105-1061

- Наскільки переконливі, на Ваш погляд, ці поради? Якщо вчителю вдається «загасити» конфлікт, чи можна вважати це його конструктивним розв'язанням?

1. Управління педагогічним конфліктом: конструктивний і деструктивний шляхи

Сучасне бачення сутності конфлікту вважає неправомірним негативне ставлення до нього й уникання його. Одночасно, очевидно, що конфлікт може мати деструктивний вплив на стосунки, а тому визнається необхідним його регулювання .

Фундаментальна ідея, що лежить в основі сучасних методів управління конфліктами, зводиться до того, що конфліктами можна управляти, при чому таким чином, що їх наслідки (вихід) будуть мати конструктивний характер.

Одним з перших експериментаторів, хто довів цю ідею, був відомий психолог Дж. Морено, який у державній навчально-виховній колонії Нью-Йорку, де виховувалися на початку 30-х роках 500 дівчат з неблагополучних сімей, зумів налагодити напружені стосунки між вихованками, окремими групами, а також із адміністрацією. Вирішальною умовою виявилася зміна ролей між «зірками» та «аутсайдерами», визначеними за соціометрією. Основою солідарності ставало почуття співпереживання.

Ще один приклад переконує у можливості вирішити психологічними засобами складні міжособистісні суперечності. У цитованій книзі описаний експеримент П.Сорокіна. Учений серією дослідів довів відому істину: альтруїзм і творча любов здатні попередити агресію й змінити вороже ставлення на дружнє. Так, у п'яти пар студентів, які ненавиділи одне одного, за три місяці було змінено стосунки за допомогою «методу добрих справ». З одним партнером із кожної пари було домовлено, що він спробує виявляти дружні жести у ставленні до іншого. Реакція фіксувалася. Результат - чотири пари стали друзями, а партнери п'ятої почали сприймати один одного нейтрально.

Учителю ці наукові факти допомагають переконатися в педагогічній істині: вирішальною є позиція педагога, його ставлення. Разом з тим реалії шкільного життя відкидають цей оптимістичний висновок, якщо, крім доброго ставлення, вчитель не озброєний вмінням виявляти його професійно, а це вже потребує володіння технологією розв'язання конфліктів .

Говорячи про управління конфліктом, мають на увазі контроль за конфліктом самими учасниками чи ззовні (Вчитель, керівник закладу). Цей контроль здійснюється у різних формах: профілактика (стримування, конфлікту), урегулювання (м'який вплив, часткове або тимчасове вирішення конфлікту), завершення конфлікту (його припинення, не обов'язково вирішення), розв'язання (досягнення згоди з суперечливих питань).

Управління педагогічними конфліктами виявляється в

- передбаченні можливих комунікативних ускладнень ;
- своєчасному прийнятті профілактичних заходів;
- цілеспрямованому усуненні об'єктивних і суб'єктивних причин загострення міжособистісних суперечностей;
- конструктивному їх розв'язанні.

Коли ми зустрічаємося з фактами бійки учнів у класі, фізичних покарань учителем, виснажливих суперечок в Вчительському колективі, ми розуміємо,

що тут - нездатність упоратися із ситуацією, невміння передбачити сумні наслідки, неготовність до управління стосунками.

Якщо ми не управляємо конфліктом, він розвивається деструктивним шляхом.

Ось як можуть розвиватися стосунки у типовій ситуації «Чергування»:

- Ти сьогодні чергуєш.
- Я чергував учора,
- Ні, не чергував.
- Чергував.
- Почергуєш ще раз.
- Не буду. Я піду.
- Ні, не підеш (залишає клас).

Це деструктивний шлях. Він руйнівний. Як результат: розв'язку проблеми немає, клас може залишитися неприбраним. Стосунки перериваються або ж, як у даному випадку, заходять у глухий кут: учень отримав урок невиконання вимоги вчителя, він може й надалі орієнтуватися лише на власні інтереси. Вчитель залишився із двома проблемами: як надалі працювати з цим учнем і що робити із невдоволенням собою після розмови.

Коли ми управляємо конфліктом, він розвивається конструктивним шляхом.

Повернемося до ситуації «Чергування»:

- Ти сьогодні чергуєш.
- Я чергував учора.
- А ти не помиляєшся?
- Ні, я чергував.
- Почергуй, будь ласка, і сьогодні, а наступного разу підеш раніше.
- Добре (чергує).

Конструктивний шлях розвитку конфлікту - плідний шлях: конфлікт вирішується, відносини розвиваються. Конструктивний шлях вирішення конфлікту має три головні мети:

1. розв'язання конфлікту, тобто знаходження рішення, яке б улаштувало обидві сторони і зняло внутрішню напругу; 2. збереження власної гідності так, щоб потім не було соромно за свою поведінку; 3. продовження стосунків з партнером. Небажання перетворити його у ворога.

Конструктивний шлях розв'язання конфлікту приносить задоволення обом сторонам, деструктивний - невдоволення, сварку, пошук нових аргументів, щоб довести свою правоту. Показники того, що ми розв'язали ситуацію правильно, як вважають Корнеліус Х. і Фейр Ш., будуть такі.:

Усе йде гладко
Спокій
Веселість
Кипуча енергія
Щастя
Відкритість
Ефективність
Полегшення
Радість спілкування
Відчуття успіху

Відчуття розширених можливостей
«Відчуття ліктя»
Зміни
Ріст позитивних особистісних
якостей
Розширення взаємовідносин
Мир
Розслаблення
Відчуття сили
Міцне здоров'я

Якщо конфлікт розв'язується не правильно, наслідки його такі:

Тривога
Відхід
Зволікання
Безпорадність
Розгубленість
Самотність
Низька працездатність
Злість
Затамований гнів

Розвал
Заперечення
Вихід
Ескалація
Поляризація
Високий кров'яний
тиск
Стрес
Змореність
Хвороби

Як бачимо, критерій правильно розв'язаної конфліктної ситуації - налагодження стосунків і взаємне збагачення обох сторін.

Ми можемо передбачити різницю в наслідках дій вчителя в складній ситуації - зіткнення зі знахабнілим підлітком.

На уроці образотворчого мистецтва вчителька розповідає про те, як П.Пікассо створив свою знамениту емблему «Голуб миру»: на вулиці до художника підійшов жебрак і попрохав що-небудь намалювати. Він не приховував, що сподівається продати малюнок і отримати гроші. «Будь ласка», - відповів Пікассо і кількома штрихами накидав усім відомого голуба.

Учень із задньої парти пожвавішав: «Круто! Малюєш «фігню» і зразу - знаменитий! В натурі, чим я гірший за Пікассо?» Загальний регіт у класі .

Як реагувати вчительці?

Вона може серйозно запропонувати: «Ну, що ж, іди до дошки, малюй, а ми подивимося, який з тебе Пікассо», тим самим надавши хлопцеві можливість по-новому зреагувати на ситуацію, при цьому стосунки не руйнуються, а сам учень і клас мають змогу переоцінити хамовиту репліку однокласника.

Якщо ж Вчитель справедливо розгнівається, але висловить своє невдоволення у принизливій щодо учня репліці: «На таких, як ти, природа відпочиває, а тому й виходить «фігня», - він виявить своє негативне

ставлення до учня в цілому, принизить його гідність перед класом і тим самим ускладнить стосунки і з учнем, і з класом.

ВИСНОВКИ:

1. Конфлікт пропонує нам обставини, де стикаються інтереси. Подальший розвиток залежить від внутрішнього світу вчителя.

2. Конструктивне розв'язання конфлікту визначається такою поведінкою педагога, який, не змінюючи мету, змінює програму її досягнення і шукає нові шляхи взаємодії. Педагог також змінюється сам, працюючи на позитивних емоціях у пошуку, аналізі й досягненні результату.

2. Динаміка конструктивного розвитку педагогічного конфлікту

Динаміка конфлікту - хід розвитку, зміни конфлікту, під впливом діючих на нього факторів і умов.

Розглянемо, у чому виявляється конструктивність поведінки вчителя на різних етапах розв'язання конфлікту. Педагогічний конфлікт як процес має певну динаміку, проходячи етапи:

1. виникнення протиріччя,
2. усвідомлення протиріччя,
3. загострення протиріччя,
4. пошук способів урегулювання,
5. розв'язання конфлікту.

Модель етапів можна побачити в ситуації «Кладочка». З двох боків річки йдуть двоє. Дійшли до кладочки, стали на неї і побачили, що на ній не розминуться. Як діяти? Можна продовжувати рухатися до зіткнення (вийде загострення протиріччя). Можна, осмисливши, усвідомивши ситуацію, знайти способи уникнення зіткнення: одному відступити й почекати або удвох, узявшись за руки, допомогти розійтися, не впавши у воду. А якщо й це не підходить, можна пошукати броду, побудувати іншу кладочку тощо.

Усвідомлення, пошук шляхів досягнення мети вимагають духовних зусиль, які має лише суб'єкт, котрий передбачає, передчуває наслідки, коректує хід подій, не доводячи до зіткнення.

Конструктивна поведінка вчителя на всіх етапах стисло й об'ємно передається фразою: «Лише розумний може передбачити, лише моральний може орієнтуватися на інтереси іншого, лише творчий буде вихід із обставин, що склалися, які поставили людей на полюси суперечності».

Увесь хід розвитку конфлікту може бути спричинений його поведінкою **на першому етапі - виникнення протиріччя**. Саме тут педагогові потрібно бути уважним, спостережливим до перших ознак дисгармонії у стосунках і зрозуміти їх витоки. Уже згадувані нами австралійські вчені Хелена Корнеліус і Шошана Фейр підкреслюють, що подолання конфлікту залежить від пильності, бо йому передують очевидні сигнали: виникнення емоційного напруження, переживання дискомфорту, негативна установка у сприйманні партнера, дрібні інциденти, які несуть в собі зерна суперечностей.

Важливо розуміти не лише словесні симптоми початку конфлікту, а й невербальні.

Найперші симптоми вияву напруги у стосунках - зіткання, при чому такого характеру, наче у людини на плечах величезний тягар.

- Миколо, ти бачив сьогодні Тесленка?

- (глибоко зітхає) Ні, не бачив.

Подібні зітханьня - ознака роздратування, щось не влаштовує учня в учителіві. Якщо пропустити цей сигнал поза увагою, роздратування буде накопичуватися, отже конфлікт зростатиме.

Інша ознака - нерішуче мовчання. Можна помітити, що учень наче хоче заговорити (а це допомогло б розібратися в ситуації). Треба допомогти йому вивести ці емоції назовні, щоб знову-таки не накопичувався «склад вибухових речовин» у душі школяра.

Ще одна ознака - напружені рухи м'язів обличчя. Якщо ви спитаєте дитину: «Що з тобою, Сергію?», він відповість: «Нічого, усе добре», напружено стиснувши щелепи. При цьому погляд може бути жорсткий, навіть хижий.

Треба звертати увагу і на таку ознаку як уникнення. Раніше дитина завжди дивилася на вчителя, коли говорила, принаймні, його обличчя було звернено до нього. А тепер учень старанно відводить очі і відвертається, що б при цьому не казав. Складається враження, що йому неприємний сам вигляд вчителя.

Ще один характерний симптом - прогалини в увазі. Якщо з учнем говорять після уроків, він, здається, слухає, киваючи головою, дивиться на вчителя, але раптом перебиває й питає: «Що ви говорите, Маргарито Іванівно?». Те ж саме може відбуватися, коли його кличуть, навіть коли він поруч. Не чує, насправді не чує. Відбувається «стирання» інформації. Це ознака конфлікту, що насувається: вчителя не помічають, не бажають помічати.

Про це ж свідчить і манера говорити скороченими фразами. У мові превалюють лише дієслова та іменники: прийду, склав, зроблю, це не так, я напишу, не буду, заморився.

Ще один симптом - малювання фігурок та узорів. Він свідчить про зневажливе ставлення, при чому робиться вигляд, що учень слухає, але не надає ваги почутому.

Треба звернути увагу також на збільшення дистанції, перебування у закритих позах, постукування й помахування.

Заздалегідь виявлені симптоми конфлікту дозволяють до нього підготуватися, осмислити й шукати шляхи розв'язання.

Наступний етап - усвідомлення суті, «жала» конфлікту. Вчителіві потрібна здатність повністю усвідомити масштаби й деталі суперечностей, навчитися відкрито обговорювати їх з учнями. Причому важливо зосередитися на інтересах учнів, які вони захищають, а не на їх позиції. Саме інтереси визначають ту проблему, яка виникла .

Цікаву ситуацію наводить А.С.Белкін в брошурі «Сложные педагогические ситуации и техника их решения».

У класі учень вирішив не роздягатися. Молоду вчительку він нервував тим, що на її уроках сидів то в шарфу, то в рукавицях. Урок вона починала з вимог, на роздягання йшов час, а сама процедура викликала сміх у класі. Вчителька поскаржилася директорові.

Директор школи проаналізував і зрозумів, що примушувало підлітка з такою постійністю дратувати вчителя. Очевидно, її недосвідченість, боязнь конфліктів сприяли його акціям. Учні, безумовно, подобалося бути в центрі уваги оточуючих, він міцно тримався місця класного блазня, а уроки Марини Михайлівни давали йому можливість виявити себе яскраво.

Силою свого авторитету директор міг би приборкати пустуна: попередити чи покарати, але цим самим він би ще раз продемонстрував безпомічність Марини Михайлівни, та й навряд, щоб це подіяло надовго. Хлопець знайшов би нові способи самоствердитися, і знову постраждало» стороною залишилася б молода вчителька. Треба шукати вихід, який відбивав би бажання стверджуватися таким чином. Аналіз підказав директорові такий хід.

Він зайшов до класу, коли хлопець сидів саме у повній амуніції (зимовій). Учень швидко скинув рукавиці, а директор дістав папір і прочитав: «Наказ, У зв'язку з тим, що учень шостого класу Юрій Борисенко страждає на хронічну хворобу холоду, з метою збереження його здоров'я, наказую: учневі шостого класу Юрію Борисенку сидіти на уроках у рукавицях, у шапці з шарфом. Директор школи. Число. Підпис.»

Ефект буде помітним. Учні принішкли. Юра хотів продовжити гру: «А як же я буду писати у рукавицях?», та директор відповів сухо: «Це твоя справа. Якщо раніше вони тобі не заважали, то й зараз ти зумієш, справишся. Адже ти сам цього добивався...» Клас засміявся.

Наслідки були втішні. Зрозуміло, Юра не став одягати на уроці рукавиці. Усім було ясно, що це - умовно. Чому Юра не грав далі? Бо він раніше обрав цю роль за власним бажанням, переслідуючи свої інтереси. Грати ж цю роль за наказом, підкорюючись зовнішньому тискові. Йому вже було нецікаво. Тим більше, що діти вже почали сміятися з цієї ситуації.

Це було ризиковане рішення директора, бо Юрко міг би приходити знову одягнений у верхній одяг, але директор розрахував, знаючи Юрка, і не побоявся обрати нестандартне рішення. Цей прийом названо «Гіпертрофія».

Вирішення конфлікту вдалося директорові завдяки тому, що він діяв за правилом «Концентруйте увагу на інтересах, а не на позиціях.» Позиція - це те, що учень заявляє, на чому наполягає (ходити в зимовому одязі, сидіти в класі, не заманеться) . А інтереси - це те, що спонукало його прийняти певне рішення (його турботи, бажання). Учень прагнув уваги, самоствердження і не розумів хибності обраного шляху. І вчителіві надалі потрібно врахувати його інтереси, а потім, у подальшому (бо цією ситуацією не завершується зміна в поведінці Юрка) - знайти поле самоствердження і забезпечити успіх у діях на правильному шляху.

Усвідомленню вчителем суті протиріччя можуть заважати різні форми захисту, які, як бар'єри, закривають істину.

До типових викривлень сприймання учасників конфлікту відноситься «ілюзія власного благородства» через вибірковість роботи свідомості. Вчитель потрапив у конфлікт, часто здається, що істина справедливості цілком на його боці. У описаній ситуації вчителька, мабуть, відчуває себе жертвою обставин («Такі діти», «Такий Юрко»), не вбачаючи власних конфліктогенів (негнучкість рішень, слабкість позиції).

Другий фактор, що впливає на адекватність відбиття картини конфлікту, - «пошук порошинки в оці іншого». Кожен з учасників конфлікту ясно бачить недоліки й погрішності свого супротивника, але не усвідомлює точно таких недоліків у самого себе. Феномен прийняття власних дій, як допустимих і законних, а дій опонента - як нечесних, за умови, що вони діють однаково по відношенню один до одного, називається «подвійною етикою».

Вчитель і учень кричать один на одного. Вчитель обурений таким ставленням до себе, але допускає можливість власного ганебного крику.

Е.Мелібруда в книзі «Я-Ти-Ми. Психологічні можливості поліпшення спілкування», розкриваючи деформації сприймання конфлікту, називає і третій фактор - «усе ясно». Зміст цього явища полягає у надмірному спрощенні конфліктної ситуації. Причому ситуація спрощується так, що підтверджуються загальні уявлення про те, що саме його (вчителя) дії гарні й правильні, а дії іншого учасника конфлікту (учня) погані й неадекватні.

Усі ці хибні думки не сприяють конструктивному виходу із проблемної ситуації. Відбиття ситуації може бути надмірно суб'єктивним аж до того, що позиція іншого у конфлікті зовсім не береться до уваги. Знаючи, що адекватність сприймання конфлікту може бути порушена мимовільно, треба проаналізувати ситуацію всебічно, дати її аналіз з позиції інших учасників.

Прикладом може слугувати ситуація «Вийди з класу». Вчитель креслення, перевіряючи фронтально на початку уроку виконання домашнього завдання, зауважив учневі, що той не повністю підготувався. Учень пояснив це тим, що був відсутнім на попередньому уроці через хворобу. На що отримав у відповідь: «Це вже друге невиконання. Я не дозволяю тобі бути присутнім на уроках, доки не зробиш усі завдання. Вийди з класу». Учень мовчить і не виконує розпорядження. Тоді вчитель заявив: «Доведеться затримати весь клас після уроку рівно настільки, наскільки ти затримуєш нашу роботу». Це змусило учня піднятися й вийти, а клас мовчки і з неприязню подивився на педагога.

У аналізі цієї ситуації варто осмислити, як вчитель для себе виправдовує власну поведінку. Як він сприймає дії (чи бездіяльність) учня? Як учень реагує, чому мовчить? Як клас сприймає ситуацію? Де була перша помилка вчителя? Де помилка учня? Чи є у них спільні інтереси, щоби наблизити позиції? Чому конфлікт пішов деструктивним шляхом? І, нарешті, який урок класу дав Вчитель? Чи сприяє це розвитку учнів?

Для аналізу ситуацій варто скористатися планом, який подає М.М.Рибакова:

- опис ситуації, її учасників;
- визначення в ситуації моменту, коли вчитель міг би попередити її перехід у конфлікт;
- усвідомлення того, що заважало вчителю зробити це (емоційний стан, присутність свідків, розгубленість, раптовість тощо);
- прийоми, які міг би використати вчитель і як він їх використав, оцінка;
- варіанти відносин з учнем після конфлікту. Звичайно, не слід uważати, що психологічний аналіз розв'яже усі проблеми у стосунках. Його проведення лише знизить число помилок. Він є основою для вироблення рішень у розв'язанні конфлікту, а, можливо, у попередженні його загострення. Адже деякі вчителі прагнуть негайно застосувати міри впливу, не вдаючись до аналізу подій. Саме тоді може відбутися загострення конфлікту.

Етап загострення конфлікту - відповідальний, бо саме на ньому вчитель здатний перевести хід розгортання конфронтації у «безкровний» для обох сторін варіант виходу із ситуації. Вчитель може непрямыми прийомами знизити напругу, переключити увагу з афективно-напружених стосунків у сферу ділових відносин.

Саме на цьому етапі є загроза кризи стосунків, їх розрив. Яка «техніка амортизації» доцільна у кризові моменти?

- Усунення розбіжностей починається з емпатійного слухання. Готовність сприймати аргументи опонента, поважливе ставлення і відтворення його поглядів перед тим, як заперечувати їх, знижує ризик сприймання критики як особистого нападу.

Наведемо фрагмент уроку, який демонструє здатність учителя до активного слухання(використання парафраза, редакції, резюмування) та його різновиду - емпатійного сприймання почуттів і вияв співпереживання.

Вчитель: Таким чином, із хімією вдома й на роботі. Тому кожному з нас необхідно знати цей предмет.

Школяр: Та все це повна нісенітниця, Зінаїдо Василівно. Ви взагалі погано уявляєте, про що говорите!

Вчитель: Я бачу, Ігорю, що ти дуже дратуєшся, коли чуєш таке.

Школяр. Ще й як! Це все лапша, яку хочуть повісити нам на вуха.

Вчитель: Ти хочеш сказати, що тебе дурять?

Школяр: Звичайно! Тільки й чуєш: учись, учись, ти повинен знати,

Вчитель: Усі-всі заставляють тебе вчитися?

Школяр: Ну, не всі. Але говорять - ти повинен, ти повинен.

Вчитель: Не всі...

Школяр: Батьки й вчителі. Деякі.

Вчитель: Батьки...

Школяр: Вони мені учора всі вуха продзижчали: ми вказуємо день і ніч, а у тебе знову двійки!

Вчитель: Цілий вечір?

Школяр: Так, як прийшли, так і стали виховувати. Я їм говорю: «Батьки, ви мені працювати не даєте», а вони знову за своє,..

Вчитель: Батьки тобі не давали готувати уроки..

Школяр: Я цілий вечір із ними лаявся, яка вже тут хімія.

Вчитель: Хімія?

Школяр: Ну, я, в цілому, не все встиг зробити.

Вчитель: Не все

Школяр: Задачі я зробив, а параграф новий не вчив.

Вчитель: А що я повинна робити?

Школяр: Давайте я Вам у п'ятницю за цим параграфом відповім і новим.

Вчитель: Ти хочеш у п'ятницю відповісти за обома параграфами?

Школяр: Ну, так.

Вчитель: Мені подобається, що ти хочеш відповісти на наступному уроці, і я б хотіла дати тобі ще додаткові задачі.

Школяр: Добре, я зроблю.

Вчитель: Отже, до п'ятниці ти готуєш два параграфи і розв'язуєш ці задачі.

Школяр: Зроблю.

Ми бачимо, що вчитель, як луна, повторюючи слова учня, відбиває зміст його претензій, демонструючи увагу до учня, усуваючи непорозуміння. Він тим самим знімає агресію учня, «випускаючи пару», і знижує внутрішню напругу. Вчитель веде себе спокійно і впевнено, уникаючи повчальних висловлювань і даючи можливість учневі пояснити свою поведінку й сформулювати бажаний результат.

• Конструктивність поведінки вчителя передбачає продуманий вибір мовних реакцій, які здатні трансформувати несприятливу ситуацію у свою протилежність - зміцнити контакти з учнем.

На уроці французької мови молода вчителька почула від учня: «Навіщо мені ваша французька? Я люблю рок, а всі «хіти» англійською мовою». Вчителька від хвилювання почервоніла, зле зуміла відреагувати в несподіваній для учня тональності: «Розумієш, Петре, коли я була школяркою, я дуже любила англійські й американські групи. Але, запевняю тебе, не менш прекрасні й французькі шансон'є. На наступному уроці ми послухаємо мої записи пісень Азнавура і Каас. Те, що вам сподобається, спробуємо перекласти. Мені здається, Петю, що з твоєю музичністю, ти оціниш моїх улюблених співаків».

Як бачимо, інцидент провокував кризу у стосунках, якби вчителька прореагувала на інтонацію, форму претензії. Але вчителька чує проблему, а не лише інтонацію, реагує на потребу, а не позицію.

Пом'якшити ситуацію у період загострення конфлікту допомагає дотримання таких правил:

- збивайте агресію незвичайними прийомами;
- не давайте негативних оцінок, а говоріть про свої почуття;
- дайте учневі «зберегти своє обличчя»;

- незалежно від результату розв'язання протиріччя
- прагнуть не руйнувати стосунки з учнями.

Осмислення ситуації й вибір конструктивної реакції свідчать, що вчитель у перші критичні хвилини керує собою і тримає ситуацію під контролем.

Восьмикласник розчарований оцінкою за усну відповідь: «Ви завжди занижуєте мені оцінки». Реакція педагога: «Мене, Сергію, радує твоє невдоволення. Ти, дійсно можеш вчитися краще. Давай домовимося: на наступному уроці ти отримаєш шанс показати свої знання. Готуйся. Оцінювати будуть учні й ти сам, домовилися?».

У цій ситуації вчитель демонструє позитивне ставлення до учня, реагує на його інтереси. Він не дає ходу власним емоціям, не висловлює невдоволення стосовно слів «завжди», «занижуєте», його розум контролює емоції. Він користується конструктивною мовною реакцією, яка спрямована на визначену мету - допомогти учневі у навчанні. Він зберігає стосунки, власну гідність і обличчя учня.

Указані реакції вчителя стимулюють об'єднуючі процеси: вчитель-учень-предмет навчання. Деструктивні мовні реакції педагога, як правило, стимулюють дезінтригуючі процеси, загострюючи протиріччя. Якби вчитель поставився до претензії учня не з позиції компромісу, а з погляду стратегії придушення, заявивши: «Прошу мене не вчити. Мені краще відомо, як треба ставити оцінки», то цим би він не зняв протистояння, а ще й настроїв клас проти себе, бо той був на боці учня.

ВИСНОВКИ:

1. Емоційні стани учнів протягом уроку змінюються. Невдоволеність навчальною роботою провокує у школярів негативні поведінкові реакції. Палітра безпосередніх педагогічних реакцій на негативні вчинки учнів може бути різноманітною, проте слід уникати бажання скористатися владними санкціями і зберігати відносини співробітництва, спільного подолання проблем, що виникли.

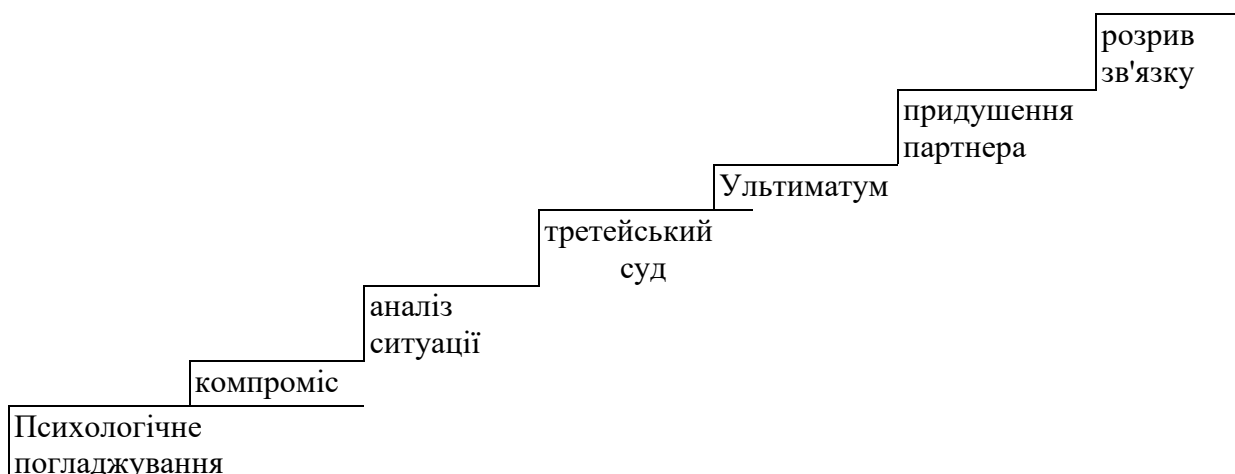
2. Професійна, реакція вчителя на інцидент дозволяє зупинити ескалацію емоційного напруження, нормалізувати подальшу взаємодію. А для цього вчителю потрібні витримка, уникання конфліктогенів і володіння «технікою амортизації конфліктів».

3. Способи конструктивного розв'язання конфлікту

Почнемо з того, чого слід уникати, обираючи спосіб регуляції конфлікту. Звернемося до думок В.В.Скворцова, який розглядає деструктивні способи як захисну поведінку. Вчитель у такому разі, не знаючи шляхів для досягнення мети, знімає напруження захисними реакціями: агресія, проекція (власні невдачі приписуються всім - «Усі такі» і виправдовуються), уникнення, раціоналізація (заміна мети через її обезцінювання). Такі реакції ускладнюють розв'язання конфлікту.

Які способи шукає вчитель, регулювати ситуацію?

Познайомтеся з цікавою схемою способів розв'язання конфліктів:



Кожна із сходинок примушує суб'єкта до усе більших зусиль і психологічного напруження. Звичайно, не варто підніматися аж догори такою драбиною, бо лише перші сходинки її безумовні. Останні три - це вже погіршення стосунків, а не збагачення їх.

Гумор - як незлоблिवе, насмішкувате ставлення до чогось або когось. Механізм дії - піднятися над ситуацією і побачити в ній комічний елемент. Оголошуючи ці комічні сторони, ми знімаємо психологічне напруження. Тим самим суб'єкти набувають здатності до осмисленої взаємодії (пригадаємо ситуацію «Гіпертрофія» з рукавицями Юрка) .

Вміння шуткувати в емоціогенних обставинах - переконливе свідчення професійної кмітливості вчителя, його стресостійкості. Гумор на уроці допомагає перебудовувати негативні емоції у позитивні. Тут на службі вчителя і легка Іронія(коли в учня поганий почерк: «Усі великі люди не звертали уваги на почерк, їх цікавив лише зміст написаного») , і комічний натяк («Звичайно, нічого смачнішого й цікавішого на уроці, крім ласування гумки, не може бути. Вибачте, що я не побажала Вам вчасно приємного апетиту . Наступного разу буду уважнішою») і необразливе порівняння (коли учень займається сторонніми справами на уроці, вчитель зауважує: «Юлій Цезар теж робив кілька справ одночасно..., але він погано закінчив»), влучна метафора і алегорія («Зачіска - вибух на макаронній фабриці») . Цікаві приклади виховання учнів гумором навів Фазиль Іскандер у оповіданні «Останній подвиг Геракла». Так, до того, хто запізнювався, вчитель звертався як до «принца Уельського» і віддавав йому усіляку шану.

Існують певні правила застосування жартів педагогом:

- ◆ промовляння жарту з доброзичливою інтонацією;
- ◆ жартівливі зауваження слід чергувати з серйозною оцінкою поведінки;
- ◆ уважно стежити за реакцією дітей, кого стосується зауваження-жарт, щоб не образити;
- ◆ не рекомендується першому сміятися над власними жартами;
- ◆ недопустимі грубі, глумливі жарти, кривляння, зубоскальство. Вони – свідчення низької культури педагога, зневаги до особистості учня.

Жарт вчителя буває не лише добрим, а й злим, що переростає у знущання. На жаль, такими, на наш погляд, є деякі рекомендовані авторами зразки реакцій вчителя : «Закрий вікно, якщо не можеш закрити рота», «А ви часом не з Брехунівки?». Це скоріше не дотепність, а грубий вплив. Наведемо ще кілька ситуацій, щоб продемонструвати необхідність обережного використання гумористичних зауважень.

(1) Початок уроку, учень повідомляє, що не готовий. Вчителька: «Знову голівка боліла? Бідний хлопчику, я тобі співчуваю. Діти, нагадайте мені назву п'єси російського класика, герой якого не бажав учитися. Правильно, «Недоросток». Сміється задоволена вчителька, сміється клас. А до учня приклеїлася кличка «недоросток», образа на вчительку лишилася, не стерлася з пам'яті, навіть коли став студентом педуніверситету. це також не дотепність, а злий сарказм, який обернувся і проти учня, і проти вчителя.

(2) Ще один подібний хибний шлях учителя. Весною, яка, як відомо, приносить авітаміноз, на уроці Вчителька звертається до учениці: «Що сталося. Марино? Ти захворіла?» Марина: «Ні,- Ларисо Петрівно, я хочу спати». Вчитель: І тепер ти хочеш, щоб тобі принесли сюди ліжко, а Бондаренко заспівав тобі колискову?» Усі, крім Марини і Бондаренка, засміялися. Це - сарказм, і він є виявом безтактності.

Серйозним екзаменом для вчителя на самоконтроль, моральність і кмітливість становлять ситуації, де учні виявляють своє іронічне ставлення, виражають свій протест у гумористичній формі. Вчителеві треба зрозуміти цей гумор і належно відреагувати.

Вчитель: (нерадивому дев'ятикласнику) Який ти, Петренко, ледачий! Я бачу, що ти матимеш дуже низький бал у атестаті.

Школяр: А Ви, Ключинська, - несподівано гостро відреагував хлопець на педагогічну безтактність, - майстер виносити вироки , і працювати Вам краще в суді, а не в школі.

У класі настала тиша, усі чекають як відреагує вчителька. І вона, хоча й була молода й недосвідчена, зрозуміла свою помилку, подолала хвилювання й розсміялася.

Вчитель: Молодець, Анатолій. Може я й не права.

Вона спокійно продовжувала урок, образа учня пройшла, а клас отримав урок конструктивного розв'язання конфлікту.

Психологічне поглажування (ніжність, ласка, схвалення, вираження любові) дають упевненість учневі, що повага до нього збережена, не дивлячись ні на що. Це додає йому духовних сил, спокою, щоб зосередитися на ситуації, усвідомити її. Іноді досить сказати щиро ласкаве звертання: «дорогий», «мої хороші діти», «милі діти», як напруження затихає, протиріччя набирає м'яких форм , і тоді розум легко справляється із завданням.

Ось як використовується психологічне поглажування:

(1)Школяр: Я вважаю, що я правильно оформив лабораторну роботу. Просто Ви чіпляєтеся до мене.

Вчитель: Голубе мій, дорога моя людино, я б із радістю прийняла твою роботу, ти ж світлого розуму людина...

(2) Вчитель: Прошу Вас зняти головний убір.

Школяр: Не зніму. Мені й так добре.

Вчитель: Але тоді серед нас на одну розумну голову стане менше...

Гумор і погладжування, звичайно, не розв'язують конфлікт, але вони дають змогу ним управляти: знімають напругу, сприяють тому, щоб можна було спокійно й врівноважено шукати вихід із ситуації, наближають позиції до співробітництва.

Компроміс - це зразковий спосіб розв'язання конфлікту, коли обидві сторони йдуть на поступки, завдяки чому вирішується справа. Стосунки, які були напружені, поліпшуються, бо враховано інтереси кожного. Добре, коли шляхи до компромісу шукають обидві сторони.

(1) Учні бажають, щоб виховні заходи відбувалися переважно у формі дискотек, а класний керівник прагне дати їм більш змістовне наповнення. Після обговорення вирішили, що буде тематична дискотека «Історія танцю».

(2) На уроці праці семикласниця нічого не хоче робити: ні шити, ні готувати, запевняючи вчителя, що вона вийде заміж за багатого, і їй це не знадобиться. Вчителька відповіла їй по-доброму: «Ти у нас, звичайно, красуня. А якби ще вміла шити й готувати, ціни б тобі не було».

(3) Урок німецької мови в школі-інтернаті. Перевірка домашнього завдання здійснюється за допомогою карток (утворити минулий час поданих дієслів). Два учні відсувають картки на кінець парти і говорять, що вони не будуть писати, бо не знають. Вчитель мовчки забирає у школярів листочки.

Коли декілька учнів швидко виконали завдання і здали вчителю, він перевірів і оголосив результати, особливо підкресливши роботу слабого учня, який отримав 10 балів. Ті два учні, які відмовилися писати, хутко пішли до вчителя й попросили листочки. Завдання виконали.

Компроміс - це хороша соціальна школа для підростаючого покоління, яка демонструє необхідність йти назустріч один одному.

Щоб прийти до компромісу, треба виділити й прийняти в бажаннях, діях і намірах дитини те безумовно сприйнятливим, що не є порушенням соціально-ціннісних стосунків, і, у свою чергу, висунути умови, які б сприяли розвиткові вихованця і не зашкодили вихователю.

Дітям не подобається читати вірші перед усією групою, тому що вони хвилюються і забувають текст. Вчителі погоджуються, щоб вони розповідали біля парти, але при цьому, щоб усі в класі поверталися до відповідаючого, бачили його обличчя і добре його чули. Таким чином педагог сподівається з часом привчити дітей вільно виявляти свої дії, транслювати своє «Я» людям.

Наступна сходинка - **аналіз ситуації**. Це один із складних способів, бо треба аналізувати спільно, а діти цього робити не вміють. Учителю треба продумати питання, місце розмови, способи вияву довіри учня, способи допомоги учневі бути суб'єктом у діалозі. Розмовляючи з учнем, не слід самому за нього вирішувати, що і як робити. Перш за все слід вислухати

учня, щоб зрозуміти його проблеми. Допоможуть прийоми активного слухання: парафраз(повторення слів учня), редакція (повторення найбільш значущих думок висловлювань учня), вербалізація (висловлювання припущень).

Школяр: Ви, Ольго Іллівно, сказали, щоб мене вибрали старостою, а Петренко каже, що я зануда, а Федорів говорить, що я завжди лізу не в свої справи.

Вчитель: (парафраз) Отже, я запропонувала тебе в старости. Петренко вважає тебе занудою, а Федорів думає, що ти втручаєшся не в свої справи, (редакція) Так, я запропонувала тебе в старости, (вербалізація) Тобі хочеться стати старостою? Ти занепокоєний, що товариші тебе не підтримають?

Показником успішного аналізу ситуації є «Ага-ефект» (кивки головою, «Так», «Ага», що свідчать про згоду).

У цілому, аналіз ситуації - це розвиваюча бесіда, і використовувати цей прийом може вчитель, який вміє організувати розвиваючий діалог.

Педагоги рекомендують і такий спосіб розв'язання конфлікту як **третейський суд**. Він передбачає звернення до третьої особи при вирішенні конфлікту. Тут важливо, щоб ця особа була довіреною з обох сторін. Саме до нього звертаються з проханням про остаточне вирішення непорозуміння. Використовується цей спосіб у разі неможливості прийняти відповідальність за рішення жодною стороною.

(1)Учень вважає несправедливим оцінювання його роботи вчителем. Вчитель запрошує на урок колегу, який користується авторитетом в учнів...

(2) Діти звертаються до директора з проханням замінити вчителя. Директор з'ясовує претензії обох сторін...

Якщо попередні способи не принесли наслідків, то можна використати ультиматум - пред'явлення рішучої вимоги із загрозою застосування заходу впливу в разі відмови: «Якщо ви не..., то я буду змушена...»

Пригадаємо початок колонії ім. М.Горького(глава 3 «Педагогічної поеми») :

Наступного дня я сказав вихованцям:

У спальнях мусить бути чисто! У вас повинні бути чергові в спальні. У місто можна йти лише з мого дозволу. Хто піде без відпустки, хай не повертається - не прийму.

Ого! - сказав Волохов. - А чи не можна полегше?

Вибирайте, хлопці, що вам потрібніше. Я інакше не можу. У колонії повинна бути дисципліна. Якщо вам не подобається, розходьтесь, хто куди бажає. А хто залишиться жити в колонії, той буде дотримуватися дисципліни..Як хочете. «Малини» не буде. Задоров протягнув мені руку.

По руках - правильно Г Ти, Волохов, мовчи. Ти ще дурний в цих справах. Нам усе одно тут пересидіти потрібно, не в допр же йти.

Як бачимо, в цьому випадку ультиматум допоміг А.С.Макаренку поставити необхідні прямі вимоги перед неорганізованими вихованцями.

Ультиматум мав вплив, бо спирався на інтереси, про які згадав Задоров. Він і став першим помічником завідуючого колонією.

Нарешті, якщо конфлікт зачіпає особистісні структури, якими суб'єкт не може поступитися, то можливий **розрай зв'язку**. Цей спосіб використовується дуже рідко через специфіку педагогічної діяльності.

Розв'язання конфлікту організовує педагог. Це він робить так, щоб дитина отримала роль суб'єкта ситуації. Як це доцільно здійснити? Вчені пропонують: «Професійна хитрість полягає в тому, щоб спочатку підняти учня до рівня «рівного», потім прихованим чином вказати йому можливий шлях виходу із зіткнення, далі ініціювати його активність і визнати його гідний вихід із протиріччя. А самому залишитися в тіні».

Виділимо суттєве в логіці поведінки вчителя в конфлікті:

- підняти учня;
- приховано вказати вихід;
- ініціювати активність;
- визнати гідний вихід
- (сам педагог в тіні).

Щоб скористатися цією логікою, вчителю треба аргументувати свої дії, виходячи з інтересів дитини, мотивів її діяльності.

Так, переконуючи учня в необхідності ранкової гімнастики, треба мати доведення в мотиваційному полі дитини (щоб бути сильним, щоб стати красивою, щоб прокинулися м'язи, щоб спрямувати енергію на роботу тощо).

Те ж саме і в конфліктній ситуації прибирання класу: щоб усім було приємно, щоб легко думалося, щоб почувати себе гідно...

ВИСНОВКИ:

1. Володіє конфліктом той, хто володіє аргументацією, яка дозволяє перенести інтерес педагога в поле інтересів дитини (діяти у конфлікті на полі інтересів дитини) .

2. Чим вище ми піднімаємося по драбині способів розв'язання конфлікту, тим вище напруження сил і тим руйнівніший вплив цього способу на стосунки. А отже, піднімаючись по сходінках способів, ми падаємо по сходінках відносин. Тому важливо обдумувати вибір взаємодії.

3. Гумор можливий, коли хоча б один із учасників конфлікту знаходиться в стані рівноваги і здатний оцінити ситуацію, поки пристрасті не затьмарили можливість побачити в ситуації гумористичний зміст. Психологічне погладжування — коли пристрасті не переважили холодний розум і ми можемо побачити в людині значно більше гарного, ніж поганого. Компроміс, холи кожен здатний поступитися. Третейський суд - коли хоча б один міг визнати, що сам не може впоратися із ситуацією. Аналіз - коли з'являється потреба повернутися до сенсу протиріч. Ультиматум - коли навала пристрастей така, велика, що зупинити її можливо лише жорсткою вимогою. Тимчасовий розрив - коли потрібно, щоб уляглися пристрасті.

4. Умови конструктивної поведінки вчителя

Головною умовою конструктивного розв'язання конфлікту психологи вважають **відкрите й ефективне спілкування** конфліктуючих сторін. Через те, що у складній педагогічній ситуації спілкування погіршується, слід з самого початку піти на ризик і якомога повніше, нехай навіть у різкій формі, висловити все, що відчуваєш. Це знімає емоційне напруження, людина заспокоюється. Взаємне вираження почуттів може в такому випадку створити умови для конструктивного обміну думками. Відкрита людина допускає можливість кількох варіантів у вирішенні питання.

Психологи А.Я.Анцупов і А.А.Малишев пропонують таку продуктивну логіку усвідомлення і проведення відкритої розмови у конфлікті:

- Висловіть думку про те, що цей конфлікт обом не вигідний.
- Запропонуйте цей конфлікт припинити, удавшись до наступних кроків.

- Визнайте свої помилки, вже допущені в конфлікті (вони, звичайно, є і визнати їх Ви можете). Скажіть, у чому Ви вважаєте, себе неправим. Непрямо або прямо продемонструйте своє каяття.

- Зробіть поступки опонентові, де можливо, тобто у тому, що для Вас не є головним, принциповим.

- Висловіть Ваші побажання про поступки, необхідні з боку опонентів (вони, безумовно, стосуються Ваших основних інтересів у цьому конфлікті).

- Спокійно, без негативних емоцій обговоріть взаємні поступки.

- Якщо вдалося домовитися, то скажіть, що вважаєте конфлікт вичерпаним. В іншому випадку не створюйте безвихідь, оцінивши розмову як невдалу. Залишайте шанс продовжити розмову. Скажіть приблизно так: «Ну що ж, поки що ми не знайшли згоди. Але я думаю, що тепер кожен з нас краще розуміє сутність позиції сторін. Давайте ще подумаємо, як розв'язати проблему і повернемося до розмови через два-три дні. Якщо ми обидва захочемо, ми розв'яжемо проблему».

Така розмова наблизить позиції, дасть зрозуміти один одного, зробить стосунки більш відкритими.

Другою умовою є здатність **орієнтуватися не на минуле, а на майбутнє**. Головне - не дорікати, а знайти вихід: що робити далі. Дивитися в аналізі ситуації вчителю доцільно вперед, а не назад.

- Третя умова до будь-якого конфлікту, а тим більше до педагогічного, - **позитивне ставлення до опонента** у першу чергу вчителя до учня, батьків, колег). Через те, що конфлікт завжди виникає, коли стикаються інтереси, цінності, той, хто їх обмежує, сприймається як супротивник. А у супротивника ми бачимо гіршу частину його особистості. Ставимося до нього із обережністю. Мудрі стверджують: перше, ніж домовитися про щось або переконати при суперечливих інтересах, - накажи собі полюбити його. Подумай про його хороші риси, гідність і з цим настроєм взаємодій.

Четверта умова - **раціональне мислення**. Не зупинятися на з'ясуванні стосунків, а шукати рішення. Пам'ятати про два головних завдання: знайти

шлях розв'язання конфлікту і упорядкувати при цьому свої стосунки. У педагогічній діяльності зберегти, уладнати стосунки - надто важливо, бо з ними рішення буде знайдено й потім.

П'ята умова – **співробітництво**. Не нав'язувати рішення, а виявляючи повагу, допомогти вийти переможцями обом сторонам. У зв'язку з цим варто звернутися до переконливого експерименту Міллера (1975 р.), що показав перевагу схвалення позитивних якостей особистості у впливові на поведінку школярів.

Дослідники перевірили в трьох класах ставлення учнів до чистоти у кабінетах. В одному класі (контрольному) дітям не говорили нічого про акуратність у класній кімнаті, а лише фіксували кількість сміття в корзинах, у другій класній кімнаті (перший експериментальний клас) директор, вчитель, прибиральниця 8 днів переконували дітей не смітити. Вони зверталися до дітей як у письмовій, так і усній формі із закликами підтримувати чистоту - кидати сміття в корзину і піднімати його з підлоги. У третій класній кімнаті були використані «позитивні соціальні ярлички»: протягом того ж періоду дорослі не спонукали дітей змінювати поведінку, а хвалили їх за те, що вони вже успішно підтримують чистоту, підкреслювали їхню уважність, старанність.

Експериментатори виміряли кількість сміття (включаючи й те, що вони спеціально підкидали) протягом трьох етапів: до експерименту, безпосередньо після 8 днів експерименту і через два тижні після нього (коли вже ніде про чистоту не говорили).

Результат: до експерименту - скрізь лише 20% сміття потрапляло в корзину у всіх трьох класах; безпосередньо після експерименту - 45% у групі, де переконували, і 80% - де схвалювали. Після двох тижнів - група, де переконували, повернулася до попередніх відсотків (20%), а та, де схвалювали, зберегла досягнення (80%).

Використання вчителем позитивних соціальних ярличків довело свою перевагу, бо вчителі орієнтувалися на внутрішню зацікавленість учнів, пов'язану із власним зростанням дітей, яке здійснювалося в атмосфері співробітництва.

Шоста умова. Бути терплячим, **толерантним**. Бути твердим стосовно проблеми, але м'яким з людьми. Терплячість може попередити виникнення деструктивних конфліктів. Коли учень не правий, помиляється, не завжди слід робити зауваження при однокласниках, наполягаючи на тому, щоб школяр визнав помилку.

Навіть на уроці, коли учень дає неточну чи неправильну відповідь, доцільніше не заявляти зразу ж «Неправильно - Хто виправить?», а підвести його і клас до усвідомлення свого прорахунку. Це може бути здійснено в такій формі: «Ти впевнений?», «Давай поміркуємо...», «Зверни увагу на...», «А якщо так?» тощо.

Отже йти до вирішення проблеми, до усунення помилки шляхом надання можливості учневі самостійно виправити неточність, що дасть йому можливість свідомо розв'язати завдання і зберегти своє обличчя.

Питання для самоконтролю

1. У чому полягає суть управління педагогічним конфліктом?
2. Які три завдання має розв'язати вчитель, конструктивно вирішуючи конфлікт?
3. У чому своєрідність поведінки вчителя на кожному етапі розвитку конфлікту?
4. Якою є «техніка амортизації конфліктів»?
5. Що означає порада: «Реагувати на потребу, а не на позицію»?
6. Які форми захисту заважають вчителю ?
7. Які основні способи конструктивного розв'язання конфліктів у школі, умови їх застосування?
8. Схарактеризуйте умови конструктивної поведінки вчителя у конфлікті.

ТВОРЧИЙ ПІДХІД ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ СКЛАДНИХ ПЕДАГОГІЧНИХ СИТУАЦІЙ

1. Шкідливість маніпулювання у педагогічному спілкуванні .
2. Творчий підхід до поведінки в складній педагогічній ситуації.
3. Конфлікти педагога: ділові й міжособистісні. Шляхи запобігання конфліктів на уроці.
4. Поведінка вчителя в особистих конфліктах.
5. Важкі особистості в спілкуванні й творчий підхід до них.

Замислимося:

У складних педагогічних ситуаціях взаємодії вчителя з учнем закладені як мінімум дві можливою ті: перша - сприйняти конфлікт як шлях для розв'язання назрілих протиріч і друга - сприйняти конфлікт як загрозу своєму благополуччю...У першому випадку спосіб подолання складності спрямований на продуктивне структурування процесу педагогічного спілкування, вихід на новий рівень взаємодії з учнем. Другий спосіб (непродуктивний) здійснюється на рівні психологічного захисту, що приводить до зниження творчого потенціалу вчителя.

(Митина Л.М. Взаимосвязь личностных качеств учителя и способов преодоления им трудностей в педагогическом общении //Вопросы психологии. -1987. - №6. - С.76)

- Як сприймали педагогічні конфлікти вчителі школи, яку Ви закінчили? Аргументуйте свій висновок описом конкретних конфліктних ситуацій.

1. Шкідливість маніпулювання у педагогічному спілкуванні

У конфліктній ситуації є небезпечність скочування на маніпуляційний шлях. Це спостерігається досить часто.

Звернемося до знайомої нам ситуації. Пригадаймо, як вчитель креслення, перевіряючи готовність учнів до уроку, поставив ультиматум учневі, який не виконав домашнє завдання. Педагог, пригадуючи попередні погрішності хлопця у навчанні, вимагав від нього вийти з класу і прийти лише в разі повної готовності до уроків. Учень протривався такому рішенню, і тоді вчитель поставив умову: затримати клас після уроків рівно настільки, наскільки підліток затримається із виконанням вимоги вчителя. Учень вийшов, побачивши, що клас завмер.

Чому поведінка педагога не викликає нашого схвалення? Адже його мета - формувати відповідальне ставлення до навчання - не викликає заперечення, хоча й заставляє замислитися: чи належні способи впливу обирає вчитель ?

Аналіз ситуації має підставу зробити висновок, що вчитель хоче досягти необхідних умов організації навчання (дисципліни в класі, відповідальності дітей) ціною безумовної підкори, формуючи в учнів конформізм. Результатом такого впливу виявилася повна перемога вчителя при повній поразці учнів(у них розвивається низка негативних якостей: байдужість, небажання відстоювати свою думку, конформізм) , що врешті є поразкою вихователя. Отже, програли всі. А зовні - конфлікт залагоджено, урок продовжується, непокірні покарані, тепер усі вчителя слухають.

Чим досяг такого результату вчитель? Пригадаємо: учень вийшов з класу не через усвідомлення, що треба сумлінно вчитися, а під тиском - через небажання зашкодити товаришам. Клас змирився, але не через розуміння суті провини учня, а через тривогу про можливе покарання. Отже, вчитель досяг дисципліни маніпулюванням свідомості дітей.

Що таке маніпулювання? Це вплив на особистість з метою змінити її поведінку у потрібний для ініціатора маніпулювання бік без урахування бажання того, на кого впливають. Чи бажали учні такої розв'язки? Ні, вони бажали іншого - не працювати після уроків. І за це заплатили покаранням товариша, його покурою.

Істинна мета часто залишається невідомою для тих, проти кого спрямована маніпуляція. Яка істинна мета вчителя? Навести порядок, зробити слухняними, а виставляє перед учнями: хочу, щоб вчилися успішно.

Маніпуляція - це примус, часто прихований, який дає вигоду одній стороні. Ось заява одного директора: «У нас діти роблять, що хочуть. А хочуть вони що? Правильно. Те, що потрібно мені.» Цей директор, як усякий маніпулятивний педагог, працює на результат. Він добре знає, чого він хоче. І прагне досягнути своєї мети, використовуючи будь-які засоби, які надає йому професія. Свою взаємодію з учнем педагог буде, орієнтуючись лише на власні цілі. Інтерес школяра із цієї взаємодії виключається.

Щоб досягти своїх цілей, вчитель-маніпулятор впливає на своїх учнів як на об'єкт, прибудовуючись згори і ставлячись до нього, як до перешкоди у своїй діяльності. Щоб прибрати цю перешкоду, вчитель у наведеній ситуації звільняє учня з уроку, використовуючи засіб, можливі наслідки якого не продумає. Формальні вимоги вчителя, без урахування ставлення, і формують в учня позицію об'єкта, який мусить лише реагувати на вплив, а не здійснювати свідому дію. Для вчителя-маніпулятора обраний ним засіб для досягнення мети може бути будь-яким (вплинути страхом, приниженням, улещуванням, задобрюванням), аби досягти певної реакції учня, його зовнішньої поведінки. Відкритість дитини його не цікавить (що насправді відбувається в його думках, почуттях), бо й сам вчитель закритий: його думки, слова й поведінка не співпадають, відсутня конгруентність особистості. Він не турбується про психологічний комфорт, а щоб мати результат (успішність, дисципліна), внутрішній дискомфорт компенсує жорсткою організацією, системою доган і схвалень, правил і вимог і добивається їх неухильного виконання. Врешті, маніпулятивне спілкування - нереальне спілкування, його сурогат, бо для реального спілкування мета вчителя повинна стати метою учня, який її поділяє, а для цього вчитель обґрунтовує свої дії, мотивує обране рішення.

Застосування маніпулювання неефективне, а навіть шкідливе, бо:

- діти стають надто тривожними, зажатими й невпевненими, гублять власне;
- можуть повністю виходити з підкори, стають агресивними і орієнтуються на інтереси власного Я;
- формується виконавець, який здатний діяти лише на репродуктивному рівні;
- вчитель не відчуває радості праці, від постійної боротьби приходиться тривала втома.

Як же вчителю будувати свої відносини, уникаючи маніпулювання? Психологи радять:

◆ уникати формального спілкування, спрямовувати свою активність на встановлення психологічного контакту з кожним школярем, дізнаватися про інтереси дітей, розділяти їх проблеми;

◆ вкладати свою душу, не розмовляти з учнем відсторонено і безособистісно, прагнути бачити в ньому співрозмовника, а не лише учня;

◆ враховувати індивідуальні й вікові особливості дітей. Пам'ятати, що молодшому школяреві потрібна любов, підтримка й турбота, підліток прагне до рівноправ'я, юнак жадає поваги.

Маніпулюють не лише вчителі, а й діти, батьки, дирекція. Маніпулювання використовується в політиці (так звані, піарівські технології). Вчителю слід не лише самому уникати маніпулятивних форм впливу, а й розпізнавати, коли маніпулюють ним. Так, діти часто використовують такий вид маніпуляції, який називають «Дерев'яна нога» (удають різні хвороби, щоб скористатися жалістю вчителя). Це ми

спостерігаємо і в студентській аудиторії, особливо у деяких заочників, які часто пов'язують свої проблеми з турботами про малих дітей, непорозуміннями з хижими свекрухами, опікою хворих батьків - усім, що може розжалобити викладача.

Ось типовий приклад учнівської маніпуляції.

Вчитель: Так, відповідати буде Дубов.

Школяр: (виходить до дошки, бере указку, починає дуже тихо щось бурмотіти)

Вчитель: Дубов, голосніше, нічого не чути.

Школяр: (починає посилено розмахувати руками, шепіт доходить до рівня клекоту).

Вчитель: Дубов, ти що, знущаєшся? Я нічого не можу зрозуміти.

Школяр: (судомливо вказує на горло, червоніє від натуги й сипло видавлює з себе) У мене горло болить, Маріє Федорівно.

Вчитель: Так ти що, не можеш відповідати?

Школяр: Ні. Як же я можу відповідати з таким горлом?

Вчитель: А чому ж ти не залишився вдома?

Школяр: У мене температури немає.

Вчитель: Усе одно, з таким горлом не можна ходити. Іди додому і лягай.

Школяр: (мовчки збирає речі й виходить. Через кілька хвилин вчителька Чує за вікном дзвінкий крик Дубова: «Олексієнко, почекай мене, я зараз»).

У цій ситуації вчитель «попався на жалість». Як наслідок, у нього виникає роздратування, почуття неповноцінності. Учень викликав учителя на роль благодія й використав його поблажливість. Це, звичайно, неприємно.

Який захист проти маніпуляторів? Бути відвертим, відкритим і не вдаватися в ігри в доброго, поблажливого, усезнаючого педагога.

Інші форми маніпулювання школярів: демонстрація безпомічності, улесливість, прагнення зіткнутися батьків з учителем («а батько вважає...»), налаштувати одного вчителя проти іншого.

Щоб з'ясувати сутність маніпулювання, його шкідливість, варто почитати книгу Е.Шострома «Анти-Карнегі». Для вчителя важливий висновок автора: маніпулювання зло, бо маскує хворобу особистості. Вчитель повинен прагнути до актуалізації - природної і щирої поведінки з учнями. Маніпулятори і актуалізатори відрізняються **основними характеристиками:**

Маніпулятор

1. Брехня (фальшивість, шахрайство, грають ролі, «ламають комедію»).
2. Неусвідомленість (бачать те, що хочуть бачити).
3. Контроль (закритість).
4. Цинізм (невіра).

Актуалізатор

1. Чесність (щирість, аутентичність).
2. Усвідомленість (мають власну думку).
3. Свобода (спонтанність, відкритість).
4. Довіра (віра, переконання).

Е.Шостром приходиться до висновку, що «конформізм і активний контроль - це цінності середнього вчителя. І найскладніше їм приходиться з творчими дітьми, особливості яких вищі середнього. Як правило, ці діти характеризуються тим, що носяться з дикими й некерованими ідеями, прагнуть продукувати їх нестандартними способами, не йдуть протореними стежками; їм властиві гумор, грайливість, свобода у виявах. Як правило, саме ті діти залишають помітний слід у житті, а тихоні, слухняні вчительські улюбленці залишаються сірими й непомітними».

Щоб не стати маніпулятором. потрапляючи у складну ситуацію, Е. Шостром радить позбутися таких прийомів: системи доносів (привчання дітей доповідати про товаришів, хто курить, хто лається); системи улюбленців (довірених осіб, яких можна нагороджувати за хорошу поведінку); створення атмосфери невідомості (різних загроз, можливих покарань); приниження (виставлення на посміховисько; оцінки як покарання; неприємних порівнянь(постійно ставити в приклад іншим). Усі ці прийоми негативні, вони вирощують конформіста, а не творчу особистість.

Насамкінець хочеться повернутися до думки Е. Шострома: « У кожному з нас живе маніпулятор, який безкінечно застосовує усілякі фальшиві трюки з тим, щоб домогтися для себе того чи іншого блага. Звичайно, не кожне маніпулювання - зле, деякі маніпулятивні кроки необхідні людині в її боротьбі за існування. Але більшість наших маніпуляцій дуже згубно впливає як на життя самих маніпуляторів, так і на життя їхніх близьких».

ВИСНОВКИ:

1. Визначити вчителя-маніпулятора буває важко, бо він завжди прикривається благородними намірами, проте його сутність видають такі характерні ознаки:

- він ставиться до учня як до об'єкта
- зважає на зовнішні реакції учнів і не прораховує наслідки,
- використовує тиск: адміністративний, емоційний, викликаючи страх, пригніченість, пасивну слухняність,

2. Нам слід більш творчо маніпулювати, - як зауважує Е.Шостром,- оскільки актуалізована поведінка - це теж маніпулятивна, тільки виражена більш творчо.

2. Творчий підхід до поведінки у складній педагогічній ситуації.

Творчий підхід до поведінки в конфліктній ситуації фокусує нашу увагу не на ефектні форми реагування, незвичайні слова, а на зміну кута зору на проблему, щоб створити досконаліші умови для розвитку учнів. Це можна пояснити на ситуації:

Молода дама розповідає: «На мені була полосата шуба з хутр, жир тролейбуса, який стояв ззаду, вимовив: «Тигри виходять на наступній зупинці?» Я відповіла: «Ні, вони попускають віслюків». Раніше мені

здавалося, що я хвацькі упоралася із захистом, я поставила пана на місце. А тепер я бачу, що скотилася на його рівень».

Дама діяла дотепно, гостро, але конфлікт не розв'язався, а загострився, бо виявлена словесна, а не педагогічна творчість, яка повинна ініціювати суб'єктність партнера. Треба захищатися, не принижуючи гідності іншого.

Проблемі творчої поведінки в конфліктній ситуації присвячений розділ книги «Виграти може кожний». Найголовніше, на що звертають увагу автори, це здатність знайти нові можливості з **орієнтацією на позитивний вихід**. Якщо повернутися до описаної ситуації «Тигри», то ми можемо побачити в ній інші можливості розв'язання. Дійсно, можна зрозуміти даму: їй не подобається таке фамільярне звернення. Але навіщо вона обирає ще грубішу форму взаємодії? Тому що подивилася на ситуацію однобічно. А якщо подивитися з іншого боку? Припустимо, «Це ви мені?» або «Я не почула. Чи не могли б ви повторити?» Зазвичай, супутник у транспорті не наважується вести спілкування на обраному рівні й найчастіше вибачається.

Орієнтуючись на позитивний підхід до розв'язання проблеми, треба:

◆ використати динамічне самонавіювання - виголошення ключових фраз як позитивних тверджень, що впливають на реалізацію задуманого (йдучи на вечірку з неприємними людьми, вирішуйте, як найкраще провести час, і ваша установка спрямує ваші дії на успішний результат. Навіть націлившись на розрив стосунків, доцільно повторювати собі: «Те що відбудеться, буде найкращим для нас обох». Принаймні, це надасть спокою. Таке самонавіювання буде підштовхувати підсвідомо до пошуку позитивного виходу й надавати впевненості й сили у його здійсненні.

◆ Якщо негативні твердження проникають у наше мовлення, вони можуть зруйнувати нашу впевненість. Слід свідомо перебудувати їх у реальні позитивні чи принаймні у проблематичні. Замість «Положення безнадійне» - «На цей час положення являється безнадійним». Або: «Немає рації щось зробити» - «Я ще не придумала, як можна виправити становище». Цими фразами ми не закриваємо очі на теперішні труднощі, але, що важливо, вітаємо закладений в них потенціал можливостей для змін. «Цинізм, негативне ставлення до життя й безнадійність можуть здаватися безумовними, якщо ви потрапили під їхній гнітючий вплив, коли весь світ наче налаштований проти вас. Однак це може бути наслідком вашої власної негативності. Змініть ваші установки, і світ може теж змінитися.

◆ Важливо спрямувати всю свою енергію на те, щоб підтримати зв'язок з партнером, а не відходити від нього, тобто вітати проблему, замість того, щоб відкидати її. Іти назустріч конфлікту не як танк із задраєними люками, але як друг назустріч із другом. Автори пояснюють це таким образним баченням: ми нагадуємо світильник із підключеним реостатом, який знаходиться за колом нашої свідомості, але легко включається іншими. Коли наше світло раптом згасає, то це хтось псує наш настрій, а ми ним повинні керувати самі, уявно дотягнутися до рубильника й включити внутрішній

реостат, розширивши енергію на всю ситуацію. Коли відчуваємо пригнічення - не давати утекти енергії, залишалися у контакті з реостатом. Отже, розширювати свою енергію, щоб утримати ситуацію і вітати її - у цьому сутність підходу до ситуації як до нерозкритої можливості. Коли ми ревізували негативне мислення, використали енергію для підтримки, а не розриву контакту, ми знайшли підхід до вирішення проблеми. Не слід зразу шукати чогось бездоганного й не вимагати цього від інших. Дивитися на проблему як на частину захоплюючого експерименту, з якого ми можемо винести добрий урок. Завжди можна сказати собі: «Ну й сюрприз».

Про ефективність позитивного підходу у творчому розв'язанні педагогічної ситуації може говорити такий факт.

Коли я працювала з шестикласниками в інтернаті, трапився прикрий випадок: у кімнату денного перебування, де були складені нові, тільки-но отримані костюми хлопчиків, хтось підібрав ключ і взяв костюм. Коли це виявилось, я була розгублена. Адже комусь не вистачить одягу. Прикро було й те, що хтось потаємно, крадучись, пройшов у зачинену кімнату, і це може бути мій вихованець. Перша реакція: хто? Як він міг? Покарати.

Потім прийшла думка: чому він це зробив? Переосмислюючи ситуацію, зрозуміла, що учень скоріше за все побоявся, що йому можуть дістатися не ті розміри, як це трапилося минулого разу. Отже, мені не довіряють, не сподіваються, що зможу для всіх зробити доречний підбір одягу. Хтось, найрішучіший і найвпевненіший, вирішив для себе зробити вибір сам.

Коли зрозуміла корінь проблеми, впевнилася, що треба, шукати спосіб спільного її вирішення. Спостерігаючи за поведінкою вихованців, зрозуміла, що їм щось відомо, і тоді покликала їх у кімнату, поставила в коло і розповіла про подію. Підкреслювала розуміння тривоги всіх про отримання костюму відповідного розміру і невдоволення тим, що хтось вирішує цю проблему сам, а це, врешті, за рахунок інших. Потім додала: «І не кажіть мені, хто це, бо й так буде ясно. Прикро, що він це робить крадькома, боїться, а ми ж знаємо... (всі подивилися на мене здивовано, і тут мені стало жаль їх і смішно, і рішення прийшло саме). Ви ж подивіться, що у нього на голові. . .» Очі схрестилися на Володі Бондаренкові. Під їхнім поглядом він схопився за голову, а всі покотилися зо сміху. І довго ще питали: «Як Ви здогадалися?»

Потім ми говорили, і Володя підтвердив моє припущення щодо мотивації вчинку. Стосунки наші не погіршилися, а, навпаки, стали довірливими. Проблема з розподілом одягу, така складна до цього, була вирішена.

Якоюсь мірою вирішення цієї ситуації можна вважати маніпулюванням. Проте гумор тут зіграв роль не лише розрядки, а й вияву доброзичливого ставлення, стимулювання до пошуку гідних способів розв'язання особистих проблем. З позитивною мотивацією, що нейтралізує негативні установки, гумористична ситуація створила канал проходу до спільного розв'язання складного питання,

ВИСНОВКИ:

1. Творчий підхід до розв'язання педагогічної ситуації - це не гонитва за влучним дошкульним словом, а вміння побачити ситуацію цілісно, враховуючи мотивацію усіх сторін, що допоможе перебудувати умови задля усвідомлення кожним суті проблеми.

2. Учителю необхідно культивувати в собі здатність мислити позитивно, не пасувати перед ускладненнями в діяльності, а навіть вітати їж, сприймаючи як нову можливість утвердження свого професіоналізму в розв'язанні педагогічних задач.

3. Конфлікти педагога: ділові й міжособистісні. Шляхи запобігання конфліктів на уроці

Класифікації конфліктів у різних посібниках різні: за змістом, тривалістю, силою, глибиною протиріч тощо.

За характером порушення зв'язків між вчителем і учнем виділяють дві основні групи конфліктів: ділові та особисті. **Ділові конфлікти** обумовлені неузгодженостями, що виникають у предметній діяльності. **Міжособистісні конфлікти** - це зіткнення несумісних соціальних, психологічних, духовних просторів суб'єктів, яке викликає їх протидію. Тобто ці конфлікти обумовлені морально-психологічною несумісністю у взаємодії.

Цю типологію треба вважати умовною, бо суперечності, які виникають у взаєминах учителя з учнем на уроці, містять різні детермінанти. Так, конфлікт з приводу невиконання учнем завдань вчителя може бути спричинений і несправедливістю в оцінюванні знань різних учнів і нетерплячістю при вислуховуванні відповідей школяра. Одночасно конфлікти в особистих стосунках можуть бути викликані втратою авторитету вчителя через його недостатню фахову підготовку.

Слід наголосити, що недоліки характеру вчителя (нестриманість, педантизм) здатні компенсуватися прекрасною ерудицією, захопленістю своїм предметом. Це чудово описав В.М.Сорока-Росинський в книзі «Школа Достоєвського», де представники «Вчительських порід», хоча й мали певні «слабинки», були улюбленими для вихованців.

То ж межа ділового й міжособистісного конфлікту нечітка, проте причини їх виникнення різні: діловий виникає через недостатню підготовленість вчителя з предмету й методики його викладання, а міжособистісний - через недоліки в характері, низьку моральну культуру, врешті - невисокий рівень професіоналізму.

Розгляд ділових конфліктів обмежимо уроком. Практично кожен Вчитель стикається з тим, що частина учнів не бажає вчити те, чому він їх навчає. Подібний опір може мати будь-які форми: від пасивного байдикування до відвертого бунту. Часто вчителі не можуть з'ясувати причини подібної поведінки й силовими методами заставляють працювати.

Школяр: Валентино Петрівно, у мене нічого не виходить, я не вмю малювати. На це мазюкання ніхто не захоче дивитися,

Вчитель: Я абсолютно впевнена, що ти малюєш гарно. Я хочу подивитися» твою роботу, Катю.

Школяр: (ховає малюнок).

Вчитель: Зараз же припини, Катю. негайно поклади малюнок: на стіл.

Як бачимо, учень подав сигнал вчителю про неблагополуччя в його роботі. Вчитель не з'ясував причин невміння виконати роботу, а схвальною підтримкою лише викликав роздратування учениці, яка розуміла, що оцінка подана нещиро, для заспокоєння. Протест Катерини (сховала роботу) не зупинив учителя, а командна репліка загострила суперечності. Тепер діловий конфлікт почне розгортатися не в плані удосконалення вмінь малювати, а в руслі наведення порядку і дисципліни. Треба прагнути того, щоб конфлікт проходив у діловій сфері і не перетікав у особисті сну, де працювати з ним важче. Щодо цієї ситуації, то ділова реакція вчителя, яка дала б можливість розвиватися відносинам конструктивно, могла бути такою: «Я бачу у тебе труднощі. Давай разом подумаємо, що тобі заважає, на що варто звернути увагу...»

Причини, що порушують взаємодію вчителя з учнями на уроці:

- обмеженість інформації у вчителя про витoki неправильної поведінки учня, а звідси - мала можливість прогнозувати його поведінку (несподіваність дезорієнтує вчителя, ускладнює вибір прийомів впливу);

- переведення ускладнених ділових стосунків у особистісні, оцінка особистості, а не вчинку;

- прагнення вчителя діяти формально, будь-якими засобами зберегти соціальний статус в очах присутніх учнів;

- домінування негативних реакцій у вчителя, викликаних роздратованістю і безпомічністю.

У багатьох психолого-педагогічних працях справедливо утверджується, що завантаженість учнів роботою, включення їх у діяльність усуває можливість виникнення ускладнень у педагогічному спілкуванні. Спільна діяльність зміцнює стосунки вчителя й учнів, але ця діяльність повинна бути відповідним чином організована, щоб запобігти виникненню конфліктів.

•Перший шлях до цього - досягнення **взаєморозуміння в необхідності виконання навчальної праці**. З метою формування психологічної спільноти, яка запобігатиме протистоянню, варто витратити час і зусилля на мотивацію роботи і логіки вимог, які пред'являються учням.

Спостерігаємо уроки двох практикантів. Перший урок студентка почала з оголошення теми і стала надиктувати її основні положення. Навіщо потрібні ці знання - не пояснюється, теорія сприймається без опори на досвід. Дуже швидко учні виключилися з роботи й почали займатися своїми справами, що вивело вчителя з рівноваги й спричинило ряд конфліктів.

Інша студентка цю ж тему почала з життєвого факту неправильного використання газових приладів (йшов урок БЖД), звернулася до учнів з пропозицією пояснити причини цього трагічного випадку і поставила ряд проблем, які варто було осмислити. Усі учні включилися в роботу: наводили

факти, висловлювали думки, формулювали висновки, робили записи. На порушення дисципліни (викрики з місця) вчителька реагувала спокійно, даючи можливість всім висловитися і вислухати думку кожного. Ефективність уроку була забезпечена спільною зацікавленістю у вирішенні проблеми.

Особливо треба підготуватися до перших зустрічей з класом, на яких вчитель виражає своє бажання співробітничати з учнями, інтерес до учнів і предмету, основні вимоги, які вважає необхідними для забезпечення ефективної роботи. Цікаві перспективи й чіткість висловлених вимог як сходинки до досягнення успіху кожного - не зможуть не викликати в учнів бажання працювати саме з цим учителем. Потрібно лише в подальшому бути відповідальним, нагадуючи кожного разу про умови роботи. Одночасно на початку формування нормальних стосунків у будь-якому класі слід бути терплячим і спокійно сприймати самовираження учнів (адже це результат попереднього життя школярів). Вчитель буде неухильно дотримуватися вимог, які він сам поставив і пояснив.

Показовою є ситуація «Порвані зошити». Після першого знайомства на уроці вчителька провела контрольну роботу з іноземної мови, щоб з'ясувати рівень готовності восьмикласників до навчання. Перевіряючи роботи, вона побачила, що з перекладом діти впоралися, в основному, непогано, але допустили багато граматичних помилок. Вчителька знизила багатьом оцінки саме за ці помилки. Наступного уроку при аналізі контрольної вона зустріла невдоволення учнів, які пояснювали, що минулого року у контрольній зверталася увага лише на передачу змісту перекладу, а за помилки оцінки не знижувалися. Дехто настільки розпалився, що розірвав зошита з незадовільною оцінкою.

Зрозумівши сутність ситуації, вчителька негайно вирішила виправити свій промах: «Я зрозуміла, що не врахувала критеріїв, за яких оцінювали роботи в 7-му класі. Вибачте мій промах. Я не пояснила вам критеріїв виконання робіт для восьмого класу. Ви вже восьмикласники, вимоги до вас підвищуються. За цю роботу оцінки в журнал не ставлю, будемо вважати, що це - репетиція контрольної. Однак до наступного уроку підготуйтеся краще, зверніть увагу й на грамотність».

Ми бачимо, що вчителька реагує на ситуацію конструктивно: бере до уваги сутність конфлікту (різні вимоги) і не реагує на форму (рвуть зошити, ставить послідовно, не протиставляючи себе учням і вчителям (що дехто робить), а, приєднуючись до попередніх вимог, розвиває їх далі.

Готовність учителя розкрити внутрішній зміст своїх вчинків і здатність рахуватися із настроями, потребами учнів попереджає міжособистісне зіткнення. Якщо ж учні не усвідомлюють доцільності предметних дій, які вчитель вимагає виконувати, то, це викликає безліч суперечностей. Вчитель йде на урок зі своїми вмотивованими для нього програмами дій. І треба, щоб ці програми стали програмами учнів. Та вчитель не завжди по це дбає і отримує ситуацію, подібну наступній.

Кінець тижня. П'ятниця. Перші два уроки учні писали твір з літератури. На третьому уроці вчителька історії вирішила провести міні-контрольну з хронології. Учні попросили її відкласти, але все марно: «Я запланувала цю роботу і відмінити її не збираюся. Якщо поступитися перед вашими капризами, а я бачу, що головні заводили - зовсім не відмінники, то нічого путящого з навчання не вийде.» Майже половина дітей відмовилися здавати зошити. Вчителька, не попровавшись, із невеликим стосом робіт вийшла з класу, погрожуючи: «Усі, хто не здав зошити, отримає двійки».

Ця ситуація - підтвердження попередньої тези: треба рахуватися з можливостями й інтересами школярів, адже в наведеній ситуації вони мали об'єктивні підстави для прохання, зумовлені втомою після контрольної. Слід завжди брати до уваги психологічний стан учнів. Вони хотіли хороших оцінок, і варто дати можливість на наступному уроці їх отримати. Тут потрібний компроміс, бо результати як у предметному, так і психологічному плані виявилися незадовільними.

• Другий шлях, що веде до усунення напружень на уроці - **створення умов для активної творчої діяльності учнів, яка б надавала можливість самореалізуватися кожній особистості.** Чим активніше буде включена кожна дитина у творчий процес, відчує свою силу, розкриє свої можливості, тим вища її стресова усталеність. Переживання успіху, задоволення від навчання, відчуття свого зростання страшує від протистояння школярів більше, ніж пряме дисциплінування. Захопіть і покажіть, як виявляються в роботі сильні сторони ваших учнів - і учні будуть вашими соратниками, а не протиборцями. Якщо ж не продумана цікава з позиції учнів робота, а на уроці вони виконують одноманітну, а може й занадто легку працю, - діти виключаються із загального процесу, займаються своїми справами, і тоді конфлікт може назріти.

Йде обговорення уроку креслення в 7-му класі. Студентка пояснила погану дисципліну дітей (відмовлялися працювати, голосно перепитували, зібралися йти до їдальні за 10 хвилин до закінчення уроку) специфічним контингентом школи-інтернату. Проте, аналізуючи свою роботу на уроці, побачила, що головний прорачунок - невключення учнів у творчу діяльність. Сидячи за столом і надиктовуючи монотонним голосом дітям проблему спряження паралельних прямих і кіл, їй не вдалося викликати у них інтерес до проблеми, захопити бажанням спробувати самостійно знайти варіант рішення, задоволення від виконання завдання. Утримати учнів від порушень на цьому уроці могли лише психологічні «канати» (інтерес, бажання самоствердитися, усвідомлення значущості виконання завдання). Нажаль, усього цього не було, але аналіз уроку дав майбутньому вчителю подальші орієнтири щодо самовдосконалення.

• Третій шлях для запобігання педагогічного конфлікту - **об'єктивне оцінювання.** Перевірка знань учнів - конфліктогенний етап уроку. Найгостріші емоційні переживання учнів пов'язані з оцінкою. Конфліктність при оцінюванні обумовлена суб'єктивізмом вчителя: ученя не

розуміє, чому занижено бал. В.П.Безпалько (М., 1995) поділяє методи контролю рівня знань учнів на суб'єктивні й об'єктивні. Опитування - суб'єктивний метод, бо на оцінку впливає і настрій вчителя, і його особисті міркування. Суб'єктивним є і оцінювання творчих робіт. Об'єктивний метод контролю - тестування, результати якого піддаються однозначній, справедливій інтерпретації. Взагалі, подолання суб'єктивізму - це зниження рівня конфліктності. Об'єктивність оцінок не викликає сумнівів у школярів, якщо вони беруть безпосередню участь в аналізі й оцінюванні предметної діяльності: взаємооцінюванні, самооцінюванні.

На етапі оцінювання напруження виникає і через невміння учнів викладати думку перед класом. Скутість, тривожність не дають можливості школяреві виявити свої знання повною мірою, і тоді оцінка часто уявляється несправедливою.

Щоб уникнути необ'єктивності оцінки з погляду учнів, педагогові потрібно коментувати відповідь, при чому робити це тактовно, вказуючи на шляхи підвищення балу, щоб оцінка не втратила позитивної мотиваційної сили: «треба попрацювати над..., у подальшому звернути увагу...». Безапеляційна авторитарна позиція вчителя при виставленні оцінки, яка є важливим засобом особистісного самоствердження учнів, провокує конфлікт, викликаючи в учня вибух агресивності.

Учень допустив неточності у відповіді, а завжди відповідав добре, Вчитель, не пояснюючи, поставила йому двійку, на що школяр вибухнув звинуваченням: «Ніколи не знаєш, за що ви ставите свої оцінки. Якщо Вам мало однієї двійки, можете приплюсувати ще одну». Вчитель подивився холодно і сказав: «Ну що ж, хай буде по-твоєму».

Реакція вчителя авторитарна: оцінки не пояснює, оцінкою карає, не замислюється над наслідками, а вони є: учень демонстративно виключився з роботи на уроці.

Оцінка важлива, коли, вона об'єктивно сигналізує про зростання дитини, про вміння долати труднощі. Тобто потрібен позитивний вектор оцінювання, орієнтація на досягнення, а не на поразки. Цю орієнтацію учень почує, якщо оцінці буде передувати рефлексивне висловлювання:

«Я задоволена почутим....»

«Відчуваю, що матеріал усвідомлено...»

«Сьогодні вже краще, послідовніше викладена думка...»

При оцінюванні негативною оцінкою її теж слід упередити, виявом власного ставлення, при чому позитивно спрямованого:

«На жаль...»

«Мені прикро...»

«Сподіваюся, що наступного разу...»

«Хотілося почути детальніше висвітлення...»

У всіх цих висловлюваннях вчитель сприймає ситуацію, солідаризуючись з учнем, розуміючи його труднощі й звершення .

•Визначимо ще один досить важливий шлях, який приведе вчителя до співробітництва і тим самим сприятиме-' уникненню конфліктів, - **тримати надзавдання педагогічної діяльності, бачити урок у контексті всієї навчально-виховної роботи школи.** Коли вчитель працює на корпоративних засадах, бачить лише свій урок, свою програму, він постійно натикається на проблеми життя школярів, які йому заважають.

/1/Після уроку в школі - КВК. Учні беруть активну участь, і завжди знайдеться такий, хто щось забув принести з дому для декорацій тощо. На прохання відпустити з уроку, щоб не підвести інших на святі, вчитель реагує відмовою, пояснюючи, що навчання - головне. Учень нервує/ з уроку виключений, а вчитель ставиться до його поведінки прискіпливо, що роздмухує «агресію школяра і проти вчителя, і проти його предмету. І вже сам КВК стає небажаним.

/2/Або інший факт. «Урок проходив у 7-а класі, 7 березня. Урок вела улюблена вчителька, яка прекрасно знала свій предмет. Учні поклали на її стіл вітання з 8 березня. Але початок виявився дещо гамірним, бо учениці розглядали, поздоровлення, отримані від хлопчиків. Вчителька почала нервувати, робила зауваження, сердилася. На поздоровлення їй, яке було написано на дошці, вона не звернула уваги. Коли урок закінчився, всі учні встали і хором поздоровили вчительку з 8 Березня, подали їй письмове поздоровлення. Вчителька різко сказала: «Не потрібне мені ваше поздоровлення, треба працювати на уроці.» З цими словами вона розірвала листівку й вийшла в коридор. На наступний урок хімії не з'явився жоден учень цього класу.

ВИСНОВКИ:

1. Ділові й міжособистісні конфлікти в системі «вчитель - учень» переплітаються й часто спричинюють один одного. Треба прагнути не перетворювати ділові суперечності у особистісні протистояння.

2. Запобігає конфліктам налаштованість вчителя на органічне, зацікавлене включення учнів у діяльність, бажання показати необхідність у ній, виходячи з інтересів учня. Це створює відчуття спільності, а не протиборства.

3. Слід звернути увагу на позитивний напрямок оцінювання роботи учнів, щоб вони відчували зацікавленість педагога в досягненнях, а не поразках учня.

4. На уроці треба завжди пам'ятати , що це лише епізод із життя кожного учня. Він впливає на життя дитини, але саме її життя - значно ширше за урок. Недаремно П. П. Блонський заповідав: «Не життя звужуйте до навчання, а навчання розширюйте до життя!»

4. Поведінка вчителя в особистісних конфліктах

Як ми з'ясували, особистісні конфлікти розвиваються на основі морально-психологічної несумісності вчителя й учнів, вчителів з колегами, адміністрацією, батьками.

До особистості вчителя, його поведінки діти висувають, високі моральні вимоги. Педагогічне спілкування базується на дотриманні вчителем і. учнями норм поведінки на основі, загальноприйнятих принципів моралі, правил етикету. А, крім того, Вчитель мусить пам'ятати про певне професійне самообмеження: він. не має права на грубість, навіть у відповідь, захищаючи свою гідність; йому не дозволяється давати принизливі репліки, адресуючи їх дітям; не можна обманювати, маніпулювати у професійній діяльності, не говорячи вже про недопустимість аморальних вчинків.

Якщо аналізувати міжособистісні конфлікти, то часто причиною їх є подвійна мораль, якої дотримується педагог: протиріччя між його деклараціями й вчинками.

У клас, який вивчав англійську мову з першого, на третій рік прийшла новенька, яка не знайома з цим предметом. Батьки, щоб дитина наздогнала товаришів, домовилися з Вчителькою про платні додаткові заняття (двічі «а тиждень»). Поступово учениця почала потроху засвоювати програму, і батьки відмовилися від консультацій. Поведінка вчительки різко змінилася: раніше вона на контрольних підсідала до підопічної й допомагала їй, а тепер прискіпливо перевіряє кожного уроку й ставить рядком двійки в журналі. Усе це обговорили однокласники, жаліючи ученицю, яка виявилася до того ж і не дуже здібною. Учні засуджували вчительку за побори, за поблажливість в одних ситуаціях і несправедливість в інших. Авторитет вчителька втратила. А батьки, щоб уникати конфлікту, змушені й в наступних класах періодично вдаватися до додаткових занять з учителем, бо коли вони перериваються, ситуація повторюється.

Серед особистих якостей, що породжують конфлікти, слід назвати й нечутливість педагога до дитячих переживань.

Коли на уроці малювання учень голосно зойкнув через біль в оці, завдану клеєм, яким мазнула сусідка по парті, Вчителька, не з'ясувавши, чому плаче учень, виставила його з класу. Око пекло, і учень поїхав додому, де йому його промили. Кілька днів залишалося почервоніння, та вчителька жодного разу не спитала. Ця жорстокість настільки вразила учня, що він перестав ходити на уроки малювання. Цього б не сталося, якби вчителька сама запропонувала процедуру промивання, а так фізичний біль і відчуття несправедливості відвернули учня від вчителя й предмету.

Учителю слід бути обережним із скаргами батькам, дирекції, бо вони сприймаються учнями як зрадництво й професійна неспроможність педагога. У всіх ситуаціях, коли вчитель думає пожалітися на учнів, йому слід уявити, що скарги, як притягнення інших на допомогу - це милиці, на яких ходити важко. Краще, коли вчитель сам розбереться із ситуацією, можливо,

звернувшись за порадою стосовно конфлікту, а не за карою чужими руками.

Часом приводом для загострення виступає недопустима імпульсивність, нестриманість вчителя, дратівливість. На спокійному тлі особистих відносин через вади свого характеру вчитель здатний створити складну ситуацію, яка стає початком затяжного конфлікту. При чому конфлікт може розпочатися з неадекватної реакції. Світ дітей яскравий, веселий, іноді вони хочуть включити в таку атмосферу і вчителя, хоча й не зовсім гідним способом. Але дитячий гумор не кожен сприймає спокійно.

Вчитель математики, перевіряючи виконання завдань, проходив між рядами парт. Хтось із учнів причепив йому до піджака прищіпку. Почалося хмикання, пролунав тихо чийсь голос: «А наш Б.М. - металіст». І діти розсміялися. «Що зробив Вчитель? Виявивши витівку, розізлився, звинуватив одного з учнів і повів його до директора.

Звичайно, такі ситуації слід розв'язувати самому й безболісно для себе й дітей. Якщо не можна знайти, як пов'язати прищіпку з темою уроку (обчислити площу, скласти задачу тощо), можна запропонувати використати цей предмет у класному вжитку. А можна й просто строго подивитися, якщо невідомо поки, що сказати. Головне не приписувати злий надмір учням, а подумати потім, чому так могло трапитися. Самоаналіз, контроль своїх дій допомагають уникати деструктивних колізій.

Учителі, діючи непрофесійно, перетворюють учнівські фантазії, гумор у скандали, а інші вміють переплавити в любов до предмету. Щодо останніх, то яскравим прикладом може слугувати епізод «Золота латинь», який блискуче описав К.Г.Паустовський (Паустовский К.Г. Повесть о жизни // Собр. соч.: В 6-ти т.- Т.3.-М.,1958.).

Згадуючи своє навчання в Києві, автор розповідає про викладача латині, класного наставника Субоча, якого гімназисти любили і все ж на його уроці вирішили провести психологічний дослід, зважаючи на особливості натури педагога: він був бурхливий і помисливий. Одного дня, коли вчитель, як завжди, стрімко ввірвався до класу, жбурнувши журнал на стіл і гримнувши дверима так, що горобці за вікном зірвалися з тополь, увесь клас, крім шістьох, зробили стійку, спираючись руками на парти й витягнувши догори ноги. А шестеро, менших на зріст, були підвішені за пояси до крюків на стіні й висіли замість картин.

Тільки-но журнал дістався столу, увесь клас із грюкотом сів на місце, у тому числі й шестеро, які відстібнули ремені, впали на підлогу й сіли за парти.

Дослід полягав у тому, що учні поводили себе, наче нічого не трапилося й відмовлялися від того, що відбулося: ніхто не робив стійку, ніхто не висів. Навіть натякнули вчителю про можливі галюцинації. Як не прагнув Вчитель того дня зрозуміти, що трапилося, він зробити цього не зумів.

Коли ж розкрився секрет після невдалої спроби іншого класу повторити дослід, Субоч розгнівався й виголосив звинувачувальну промову.

Паустовський про це пише так: «Вона була не гіршою знаменитої промови Цицерона. Субоч зробив у цій промові неочікуваний поворот. Він соромив нас не за те, що ми ввели в оману його, Субоча, а за те, що насмілилися вести себе так негідно на уроці «золотої латини», на уроці найпрекраснішої з усіх мов світу.

- Латинська мова! - вигукував він. - Мова Овідія й Горація, Тита Лівія й Лукреція! Марка Аврелія й Цезаря! Перед нею благоговіли Пушкін і Данте, Гете й Шекспір! І не тільки благоговіли, але й знали її, до речі, значно «краще, ніж ви. Золота латинь! А ви? Що робите ви? Ви знущаетесь над нею. Ви дозволяєте собі перетворювати заняття цією мовою на балаган. Ваші голови начинені дешевими думками! Сміттям! Анекдотами! Більярдом! Куривом! Зубоскальством! Кінематографом! Усякою білебердою! Соромтеся!»

Ця промова викликала в учнів нову гамму почуттів: було тяжко слухати звинувачення й бачити власне неподобство, але й одночасно «образливо сприймати оцінку незнання предмету. Усе закінчилося тим, що, прагнучи загладити провину, школярі засіли за латинь і всі блискуче(лише на п'ятірки) склали іспит. А вчитель став вважатися кращим латиністом.

Конструктивне розв'язання цього конфлікту відбулося тому, що педагог зумів піднятися над відстоюванням честі мундиру й сприйняв цю витівку не як загрозу власному «Я», своєму престижу, а як ситуацію, яка виявляє істинні цінності, ставлення учнів до навчання. Це допомогло гімназістам по-новому оцінити вчинок і, захищаючи себе, переосмислити роботу над предметом.

Реакція вчителя на жарти учнів часто стає пробним каменем професіоналізму вчителя: як він сприймає нестандартні ситуації і яким чином долає труднощі. У цих ситуаціях перевіряється істинність ставлення педагога до учнів, до себе, до науки, яку він викладає.

Показовою є ситуація «Указка». Височенький семикласник, який гарзд на витівки, поклав указку зверху дошки, щоб перевірити, як вчителька, мініатюрна жінка, буде виходити із ситуації - вчителька все зрозуміла й все ж таки вирішила сама дістати указку, хоча це було й важко для неї й довелося стати навшпиньки. А свої емоції, підігріті напруженням, вона вилила на учневі криком, хрусом указки об його парту, видворенням учня з класу.

Подивимось, чого досягла вчителька: учень відчув себе ображеним, а не винуватим(обізвала хуліганом, кричала, вигнала), учні не підтримали вчительку (це було видно по їхніх очах, вони були на боці товариша як дотепного й потерпілого), вчителька крім того, що виглядала кумедною, тягнучись за указкою, показала себе нестриманою, істеричною й несправедливою. Усі програли в цьому конфлікті, усім важко буде пізніше зустрічатися, бо реакція епізоду протягнеться у подальші стосунки.

Що ж треба було робити в цій ситуації? Хоча б використати метод природних наслідків: викликати учня відповідати, користуючись указкою, при чому доцільно саме автора, якщо зразу здогадалася, хто він, або просто

пожартувати: «Указка ховається тоді, коли хтось боїться мандрувати з нею по карті, та невже в нас такі є?» Або не звернути увагу на те, що міг бути якийсь умисел у цій ситуації, й попросити дістати її когось з учнів, краще чергового, який мусить відповідати за порядок у класі. Вчителька ж, навпаки, невинувато драматизує ситуацію, викликаючи негативні наслідки, бо сприйняла її як особисту загрозу, як зловтіху з приводу її зросту.

Застереженням стають слова В.О.Сухомлинського, висловлені в першій пораді вчителям: «Якщо у вас викликає досаду й серцебиття кожна дитяча витівка, якщо вам здається: ось вони, діти, уже дійшли краю, ось треба робити щось таке надзвичайне, вживати якихось «пожежних» заходів, - сім раз зважте, чи бути вам педагогом» (Сухомлинський В.О. Сто порад учителю// Вибрані твори: В 5-ти т. - Т.2.- К.: рад. школа, 1976.).

Багато міжособистісних конфліктів по суті є псевдо-конфліктами, бо виникають при нейтральних стосунках вчителя з учнями через необдуманість, імпульсивність поведінки педагога, а також через невміння здійснити **етичний захист**, тобто захист гідності своєї особистості моральними способами. Проблема етичного захисту аналізується в працях Н.Є.Щуркової (10, а також у списках до попередніх тем). Зустрічаючись із висловлюваннями, вчинками дітей, яким вони часто не надають ваги й не відчувають реакцію на сказане (наприклад, старшокласник заявляє вчителю у присутності товаришів «Щоб я був учителем? Ніколи. Що, я ненормальний?»), вчитель має розуміти, що учні часто висловлюють думки, почуті в сім'ї, на вулиці, говорять, не враховуючи самопочуття іншої людини. Проте реакція вчителя повинна дати відчуття це, заставити замислитися учня, підштовхнути його думку до пошуку шляхів виправлення ситуації .

Тому функції етичного захисту педагога є:

- зберегти педагогом власну гідність,
- відкоригувати поведінку учня,
- зберегти гідність дитини, яка порушила етичні норми.

Н.Є. Щуркова пропонує шість можливих м'яких способів прихованого педагогічного захисту й три жорстких варіанти напівприхованого етичного захисту(10, с.77-80):

- запитання на відтворення ~ прохання підтвердити слова і дії, які наче виявилися незрозумілими («пробачте, я не зрозумів», «Не почув, чи не могли б ви повторити?»), «Як ви сказали?»);

- запитання про адресата - наївне нерозуміння, що декларує неможливість запропонованої форми спілкування («це ви мені?» - сказане доповнюється мімікою здивування);

- окультурене відтворення висловленого – демонстрація іншої форми спілкування - культурної («Якщо я правильно зрозуміла...» і додається виведена на вищий рівень форма повідомлення);

- посилення на особливості свого характеру «що ж робити, я не звикла до такого...», «Я можу працювати лише в повній тиші. Що ж робити?»);

виправдання поведінки - визнання гідності учня («Мабуть, ти думав...», «Мабуть у вас є причини так говорити ...»);

- вияв доброзичливості - ігнорування того, що відбулося, використання деталі висловлювання для вияву задоволення («Як добре, що ти нагадав мені...», «Дякую, що сказав. . .», «Якби не ти, я б зовсім забув...»).

Серед жорстких форм етичного захисту ефективними можуть стати такі:

- великодушне вибачення - удаване примирення з грубістю партнера («Якщо вам так бажається. . .», «Хай буде так...»);

- протиставлення переваг вихованця його вчинку («Ви такий ..., а..."). Остання частина фрази може не промовлятися, її подумки докаже сам учень);

- залишити наодинці з собою - розрив відносин («школа, що ви не усвідомлюєте того, що зараз відбулося...», «Нажаль, ви не зрозуміли, що саме зараз ви сказали», «Ви не розумієте, що зробили...»).

Вияв різних способів етичного захисту позбавить педагога від напучувань, відкритої оцінки й допоможе боротися з хамством не агресивно, не спускаючись до нього, а тактовно і з гідністю.

Причиною багатьох конфліктів - слабка стресостійкість педагога. Саме в хвилини невміння володіти собою міжособистісні зіткнення переростають у конфлікти.

Учень повернувся назад, щоб узяти олівець, йому відмовили, він ображено гримнув. Усе могло б закінчитися спокійно, але вчитель раптом реагує не лише на ситуацію, а звертається до усього класу: «Мені вже це набридло. Вийди з уроку». Учень, ображений з двох боків, теж не витримує: «Чого це я? Завжди мені перепадає». Уся ця колотнеча, відволікаючи школярів, може започаткувати розрив стосунків, що не на користь ні вчителеві, ні учням.

Якщо вчитель неадекватно реагує на дрібні провини, запізнення, розсіяність, відмову відповідати, - назріває конфлікт.

Звичайно, як уже наголошувалося, важливо враховувати вікові та індивідуальні особливості дітей. Працюючи з підлітками, пам'ятати про їхню домінуючу потребу в самоствердженні, розуміти, що уникнути конфліктів з підлітками важко через їхню імпульсивність, неврівноваженість, загострене почуття несправедливості. Проте конфлікти можна попередити, знизити їхню гостроту за допомогою встановлення особистого контакту.

Урок математики. Шумно, діти голосно розмовляють між собою. Особливо впадає в очі вчительки Петренко - здібний, самолюбивий, але не досить старанний учень. Вчительці здалося, що він розмовляє найголосніше.

- Петренко, припини розмови, інакше я виведу тебе з уроку, - кілька разів робила зауваження вчителька.

- Усе Петренко та Петренко, наче я один завжди розмовляю, - почав голосно обурюватися п'ятикласник.

- Негайно вийди з класу й більше не з'являйся на уроках!

Хлопчик вийшов за двері і на уроки математики ходити перестав. З'явилася нова конфліктна ситуація...

Як бачимо, Вчитель іде на конфлікт, не роблячи спроби знайти шляхи його попередження. Замість чіткої організації роботи, що забезпечить порядок на уроці, педагог вдається до жорстких мір дисциплінування, які не отримують підтримки класу, ускладнюючи подальшу взаємодію.

У стані афекту підлітки можуть висловити образливі слова для вчителя, тому в роботі з ними особливо допомагають терплячість, самовладання й гумор. Вони допомагають розв'язати ситуацію краще за догани в щоденнику.

/1/ Два учні сьомого класу на останній парті не працюють, лягли на стіл і дрімають. Вчителька, помітивши це, підійшла й тихо з'ясувала, чому вони не виконують завдання. Виявилось, «зошита Забули, ручки немає». Вчителька покликала одного з них до вчительського столу, дістала власні ручки, листи, паперу і віддала учням. Усе це трапилося майже непомітно для класу, який продовжував працювати, бо вчителька робила все тихо й дуже серйозно, не виявляючи невдоволення, а лише демонструючи своє бажання допомогти швидше включитися в загальну справу. Учні працювали, а після уроку один з них, дякуючи за ручку, додав: «Я Вам ручку підремонтував».

/2/ Практикантка, яка зайняла місце на останній парті поруч із важким підлітком-семикласником, спостерігала, як той на уроці раптом стусонув учня, який сидів перед ним, слабенького, меншого на зріст. Цей забіяка почувався дуже вільно: не звертав уваги на вчителя, на практикантку. Тоді та нахилилася до нього й тихо сказала: «Чого ти так слабенько його стукнув? Ти так йому піддай, щоб у нього всі зуби вискочили. Я ж знаю, що ти справжній хуліган, тебе всі бояться, а ти лише корчиш із себе когось. Слабенького штовхнув, а сильного злякаєшся. Додав і йому, бачиш, він перестав плакати». Студентка сказала це серйозно. А після уроку, коли той затримався на перерві, додала йому ще, але вже з усмішкою: «Кого ще бити будемо?» Тут учень почав виправдовувати своє запізнення.

Ми бачимо, що учень, який не отримував у колективі опору, відчув, якою ціною він оплачує своє-лідерство. Визнання його справжнім хуліганом і презирство до його боротьби зі слабенькими дітьми показало абсурдність вчинку школяра. Для підлітка така ситуація, коли він бореться за визнання, є значущою, цей епізод може стати початком розмови з учнем про силу особистості, гідність.

У роботі зі старшокласниками учителю важливо перебудувати свої стосунки, зважаючи на «можливості» що зросли, й самостійність юнаків. Записи у щоденнику, виклик батьків сприймаються ними ще гостріше, ніж підлітками. Для старшокласників стосунки з вчителями - сфера шліфування стилю взаємодії з людьми взагалі, у дорослому житті, і вони дуже чутливі до інтонації, позиції вчителя, Коли той впливає на старшокласника, не бачачи в ньому дорослої людини, не поважаючи її гідності, - учень виходить на відкритий конфлікт.

Стресогенними факторами особистісних конфліктів виступають дефіцит часу для прийняття оптимальних педагогічних рішень і гостре переживання відповідальності й ризику. Вчителеві необхідно мати низький рівень невротизації, а за даними досліджень уже студенти перших курсів педагогічних навчальних закладів мають значну невротичну патологію. З часом систематичне емоційне перенапруження й невміння керувати собою підривають нервову систему вчителя, позбавляючи його радості праці, а учнів - умов нормального розвитку.

ВИСНОВКИ:

1. Міжособистісна конфліктна взаємодія зумовлюється невмінням учителя вийти на діалог з учнем, нездатністю надати розвивальну допомогу, врахувати особливості світобачення учнів,

2. Міжособистісні конфлікти вирішуються конструктивно, якщо замість імпульсивності вчитель демонструє виваженість? замість прискіпливості - терплячість, замість мстивості - користується прийомами етичного захисту.

3. Якщо особистісний конфлікт вже має місце, то вчителеві слід дотримуватися такої логіки поведінки: аналізувати мотиви дій учня; не втрачати контакт, а зміцнювати його; створювати атмосферу спільної зацікавленості; аргументувати свої дії спільними інтересами; надавати розвивальну допомогу.

5. Важкі особистості в спілкуванні й творчий підхід до них.

Важкі учні в спілкуванні потребують особливої майстерності вчителя.

По-різному визначають учителі «важких» дітей.

М.М.Рибакова відносить до них :

- здібних учнів, які багато й самостійно працюють і критично ставлять ся до знань шкільної програми;
- учнів із слабкими розумовими здібностями у поєднанні із раннім статевим розвитком, цинічною поведінкою;
- учнів, неприємних однокласникам через особливості характеру (блюзнірство, озлобленість) чи зовнішнього вигляду;
- учнів, які вибірково ставляться до вчителів, з неприхованою антипатією;
- учнів із нестандартною поведінкою (мрійливі, самозакохані, вразливі, помисливі);
- дітей з виявом дорослих форм поведінки;
- дітей учителів.

Ця класифікація не є дуже стрункою, хоча й відбиває позицію вчителів стосовно труднощів у спілкуванні з учнями.

Звернемося ще до однієї класифікації більш широкого плану - класифікації «важких людей у спілкуванні», яку дає Роберт М. Бремен: агресивні, жалібники, мовчуни, песимісти, усезнайки, нерішучі, нелігідні

(скажуть «так» і не виконають). Л.Гласс дає ще детальнішу типологію вадливих істот.

Узагалі, кожен може дати власну типологію. Проблема в тому, як працювати з такими людьми.

Загальний принцип спілкування з важкими людьми полягає в усвідомленні деяких прихованих інтересів чи потреб цих особистостей: знаходженні шляхів їх задоволення.

Дослідники, зі спілкування радять в роботі з важкими людьми:

◆ **Узяти під контроль свої емоції** Як це зробити? Серед способів, що допомагають залишатися невразливим до психологічної ; диверсії важкої людини (припустимо, колеги), Л. Гласс рекомендує таку техніку зняття напруги, досягнення гомеостатичного балансу;

◆ Зробіть вдих ротом протягом двох секунд;

◆ Затримайте дихання на три секунди, доки думаєте про вадливу людину.

◆ Продовжуйте думати по неї й буквально видуйте її з себе з усією силою, доки все повітря не вийде з легень.

◆ Потім дві секунди не дихайте.

◆ Повторіть кроки з першого по четвертий, пригадуючи уїдливі дії й слова й видуючи їх із себе доти, доки ви повністю не викинете вадливу людину зі своєї думки.

◆ Повторіть цю процедуру ще раз. Після третього кроку зробіть дуже глибокий вдих ротом, а потім перейдіть на звичайне дихання.

Така техніка притишення негативних емоцій зменшує внутрішню напругу, знімає роздратування й дає кілька секунд, щоб подумати, перш ніж реагувати в критичній ситуації. Можна використати й інші способи власного заспокоєння (наприклад, візуалізації - уявити собі неприємного співрозмовника меншим на зріст,- щоб він став малозначущим для вас, або «заземлити» гнів, як громовідводом).

◆ Дати вихід емоціям іншої особи, якщо вирішили продовжувати спілкування для розв'язання конфлікту. Дивитися в очі й відчувати, що думає співрозмовник. Не ображатися, а думати над тим, що зумовило привести до протистояння і як краще допомогти людині знайти конструктивну лінію поведінки. Ще К. Роджерс описав спостереження: якщо людині дати можливість без перешкод виявити свої негативні емоції, то поступово вони «самі собою» змінюються на позитивні. Треба лише уважно, без оцінок слухати, демонструючи співчутливе розуміння (не згоду!). При такій психологічній підтримці опонент легше усвідомить свою неправоту.

◆ У розмові уникати звинувачень. Не говорити «Ти грубіян», а краще: «Мене ображають твої слова», «Я засмучена тим, як ти зі мною розмовляєш».

◆ Пам'ятаючи, що переконувати важких, упертих людей справа нелегка, спробуємо **скористатися технікою «спокійних питань»**, яка допомагає продемонструвати абсурдність чи нерозумність думок і висловлювань опонента. Суть її - ставити питання, які вимагають короткої відповіді «так»

або «ні», що врешті підводять опонента до правильного **висновку**. Вона нагадує Сократівські бесіди. Автори ілюструють техніку на прикладі.

Уявімо, що якийсь невіглас сказав: «Не люблю чорномазих». Щоб показати тупість його твердження, задамо йому наступні питання:

- Ви ненавидите усіх темношкірих людей у світі?
- Чи є на світі негр, який вам подобається?
- Вам подобається спорт?
- Чи існують темношкірі спортсмени, яких ви поважаєте?
- А політики чи музиканти?
- Як ви вважаєте, чи є на світі хоча б один талановитий чи розумний негр?
- Темношкірі коли-небудь заподіяли вам зло?
- Чи є негри, які багато працюють?
- Чи багато ви знаєте про темношкірих людей?
- Чи жили ви коли-небудь поруч із неграми?
- Хто-небудь коли-небудь ненавидів вар просто за те, що ви такий, який є?

■ Чи не здається вам, що, якби всі ворогуючі люди краще знали один про одного, світ став би кращим?

Такі питання можуть сприяти тому, що людина замислиться й дослідить свої почуття. Треба лише говорити спокійно, тримати себе в руках, не давати ходу негативним емоціям.

* Слід виробити таку лінію поведінки, щоб **не брати на себе приниження**. Пам'ятати слова Будди: «У вашій волі прагнути зганьбити й принизити мене, але лише в моїй волі (і ніхто не може змусити мене) прийняти чи не прийняти це на себе. Я не приймаю таких образ, - забирайте їх і несіть до себе додому» (це сказав він жителям села, які зустріли його образами й насмішками).

* **Пожаліти агресора**: «Ну й проблеми в цієї людини!» І тим самим повністю звільнитися від її впливу. Це не означає не протидіяти. Це означає не принижувати іншого без зайвого обтяження стосунків, працюючи безпосередньо з предметом конфлікту.

* Не забувати в роботі з важкими людьми про гумор. Інколи варто вдатися до гумористичної відповіді на дошкульні зауваження, щоб показати опонентові його справжнє обличчя й зняти власну роздратованість. Думаю, можна скористатися такими зауваженнями в спілкуванні зі школярами, які наводить Л.Гласс:

«Не знаю, щоб я без тебе робила, але дуже хотілося б спробувати» .

«Знаєш, такі мандри, не те що погані. Бони - дуже погані».

«Хвилину назад я не знав тебе, і це була найкраща хвилинка в моєму житті» .

«Ти ніколи не заморюєшся від себе»

«Мабуть, немає сенсу просити тебе поводити себе по-людськи - у тебе зовсім немає здатності до наслідування».

Враховуючи особливості важких людей, треба діяти творчо: з агресивними уникати сутичок, пристосовуватися, щоб заспокоїти, а потім спокійно висловити свою думку.

Жалібників вислухати, дати зрозуміти, що ви поважаєте їх почуття, розумієте, а потім спокійно перервати і переключити увагу на вирішення проблеми.

Мовчуна підтримати, виявити вдячність за розмову, не залежно, поділяєте ви його думки чи ні.

Якщо педагог зустрічається з вихованцями, поведінка яких ускладнена негативним попереднім досвідом котрі упереджено сприймають вимоги вчителя, то для профілактики можливих гострих зіткнень з ними, пом'якшення стосунків і досягнення виконання вимоги йому слід дотримуватися **технології, «ремонт зламаних стосунків»**, з якою ми пропонуємо познайомитися за книгою Н.Є.Щуркової. Вчителю-початківцю, котрому важко утриматися від конфліктних проявів у ситуаціях непослуху, диких витівок, варто вдумливо вчитатися в рекомендації мудрого педагога й взяти для себе стратегію налагодження нормальних, щирих і одночасно вимогливих стосунків з дітьми.

Головний принцип цієї технології «Педагога не хвилює вчинок дитини - його повинна хвилювати сама дитина».

Алгоритм роботи педагога:

Перший крок - «Не дивуватися» (парадигма «Це я бачив. . .», «це буває в вашому віці...» або «На жаль, люди інколи так діють, хоча це погано закінчується...»). Призначення цього кроку - зняти ореол героя й сміливця, яким уявляється собі підліток на момент здійснення негідних вчинків.

Педагог, побачивши ,як учень перевернув тарілку і викинув їжу на підлогу, з сумним і спокійним обличчям сказав: «Це ми не раз бачили в нашому важкому житті...»

Другий крок - «Підтримати» або **«Приєднатися»** парадигма «Я теж колись ...» або «мені теж колись здавалося, що це гідна поведінка...» або «Людина слабка, й іноді ми здійснюємо щось подібне...»). Завдяки цьому крокові зберігається загальне позитивне ставлення до такої дитини оточуючих його людей, яке після першої реакції педагога помітно змінилося не на користь сміливця.

Педагог продовжує далі: «Буває, що люди так розсердяться, що вважають, винними - навіть безвинні предмети. Зі мною одного разу таке було...»

Третій крок - «Описати предметні наслідки скоєного» (парадигма «Зараз так склалися обставини, що ми не можемо...» або « Як же нам тепер далі працювати...»). Звичайно, стан порушника в цей момент такий, що його розум не здатний на холодний аналіз, тому варто йому допомогти. Запропонуємо наше передбачення:

Педагог, дивлячись на результат дій, звертається до самого себе, наче міркуючи: «Каша, яку викинули на підлогу, вже не каша, а бруд. Тут тепер не пройти .І комусь пройдеться додатково прибирати...»

Четвертий крок - «**Апелювати до розуму суб'єкта**» (парадигма «Що ви думаєте з цього приводу?» або «Що нам усім тепер робити?»)). Через те, що головним для педагога є не примусово правильна поведінка вихованця, а свідоме ставлення, то цей крок дуже важливий, хоча саме з нього й не можна було починати.

А тепер, педагог дивиться на підлітка: «Я правильно міркую? Мої тривоги ви поділяєте ?..»

П'ятий крок - «**Здійснити позитивне підкріплення**» (парадигма «Приємно мати справу з тими, хто розуміє...» або « Зразу видно розумну людину» або «Не можна не визнати, що ви не з боязких...»)). Добре б поспішити й підтримати «героя».

Педагог киває головою: «Бачу, все розумієте - ..З такими людьми легко мати справу...»

Шостий крок - «**Запропонуй допомогу**»(парадигма «Допомога потрібна?» або «Хтось із нас може допомогти?» або «Упораєтесь чи щось зробити для вас?»))

Тепер звучить коротка фраза: «Допомога потрібна?»

Сьомий крок - «**Здійснити «Я-повідомлення**» (парадигма «Я завжди думав, що...» або «Мені завжди добре, коли люди розв'язують проблеми,..»)).

Педагог виявляє загальне задоволення (воно мімічно виражене) вирішенням ситуації й говорить: «Усім людям властиво помилятися, але головне - розуміти помилкові дії. Я поважаю людей, які здатні це зрозуміти...»

Сім операцій - це кроки назустріч розуму дитини, яка виявилася в особливому стані й тому неадекватно реагує на дійсність.

Навіть «важкі» учні сприйматимуть умови, які презентує вчитель, якщо ми оволодіємо цією технологією «ремонті зламаних стосунків».

Замість ВИСНОВКІВ.

Що повинна робити мудра людина, потрапляючи в особистих конфлікт?

◆ Перша ознака мудрої, поведінки - відкритість розуму. Вона бачить наслідки, готова зрозуміти іншого. Допускає протиріччя й готова спокійно їх розв'язувати.

◆ Друга ознака мудрості - позитивне ставлення до опонента.

◆ Третя ознака - раціональне мислення. Контролює емоції.. Головне - знайти рішення.

◆ Четверта ознака - співробітництво. У 77% поведінки в конфлікті - прагнення до одностороннього виграшу.

◆ П'ята ознака - толерантність. Мудрий сприймає деструктивну поведінку як біду людини, а не як вину, тим більше школяра.

Питання для самоконтролю:

1. Чим шкідлива маніпулятивна тактика вчителя у впливові на учня?

2. Виокремте основні відмінності маніпулятивної поведінки вчителя від гуманної.

3. Яких важливих правил поведінки у складних ситуаціях варто дотримуватися вчителю, щоб творчо розв'язувати проблему?

4. У чому відмінність ділових і міжособистісних конфліктів? З якими конфліктами вчителю важче працювати?

5. Як взаємодіяти з важкими учнями у класі? Яких принципів слід дотримуватися?

6. Якими прийомами етичного захисту може скористатися вчитель, зустрічаючись із нетактовною поведінкою учнів?

7. У чому сутність «технології» «ремонт зламаних стосунків»?

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гласс Л. Вредные люди / Пер. с англ. - СПб: Питер Пресс, 1997.
2. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. - М.: Стрингер, 1992.
3. Костюшко Ю.О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту: Автореф. канд. дис. пед. наук. – Житомир, 2000.
4. Рьщанова И. И. Основы педагогики общения.- Мн.: Беларуская наука, 1998.
5. Самоукина Н.В. Игры в которые играют. . . - Дубна: Феникс, 1986.
6. Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления. - К.: Внешторгиздат, 1991.
7. Шостром З. Д.Карнеги, - М.: : 000»Полурри», 1997.
8. Шуркова Н.Е. Педагогическая технология. - М. : Пед. общество России, 2002.
9. Безруких М.М. Школьные факторы риска и здоровье детей// Педагогіка толерантності. - 1999.- №3/4.
- 10.Берне Р. Развитие Я-концепции и воспитание. - М. : Прогресс, 1986.
Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: Питер, 2000.
- 11.Декларація принципів толерантності. - Ст. 1,4 // Педагогіка толерантності. – 1999. - № 3/4.
- 12.Лазутова М.Н. Гимн учителю или плач по учителю // Педагогіка толерантності. - 2000.-НЧ.
- 13.Лукашенок О.М., Щуркова Н.Е. Конфликтологический этюд для учителя. -М. : Рос. г.ед. агентство, 1998.
- 14.Моделирование педагогических ситуаций / Под ред. Ю.Н.Кулюткина, Г.С.Сухобской. - М.: Педагогика,1981.
- 15.Орлов Ю.М, Проблемы педагогики ненасилия //Педагогика. - 1993. - №4.
- 16.Росе Л., Нисбет Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии /Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2000.
- 17.Ишмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів.- К.: Наукова думка, 1996.
- 18.Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.А.Зязюна- К.: Вища шк., 2004.
- 19.Семиченко В.А. Психологія педагогічної діяльності: Навч. посіб. - К.: Вища шк., 2004.
- 20.Сухомлинський В.О. Як виховати справжню людину // Вибрані тв.: В 5-ти т. - Т.2. - К.: Рад. школа,1976.
- 21.Педагогічна майстерність: Підручник /За ред. І-А. Зязюна. -К: Вища школа, 2005. - С.141-146.
- 22.Привіт! Я - конфлікт // Завуч. - 1999 - №4.
- 23.Рьщанова И.И. Основы педагогики общения. - Мн.: Беларуская кавука, 1998.
- 24.Сешіченко В. А. Психологія педагогічної діяльності. - К.: Вища школа, 2004.

25. Скоті Д.Г. Конфлікти, пути их преодолення. - К.: Знешторгиздат,1992.
26. Анцупов А.Я., Малншев А.А. Введение в конфликтологию. Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты. - К.: МАУП, 1976.
27. Гришина Н.В. Психология конфликта.- СПб: Питер,2000.
28. Конфлікти Суцность и преодоление: Методические материалы и рекомендації. - М.: МГК НО, 1990.
29. Самыгин С.И. Столяренко Л.Д. Психология управления: Учебн. пособие. - Ростов н/Д.: Феникс,1997.
30. Старовойтенко Н. Використання гумору як педагогічного засобу // Рідна школа. - 2000,- №1.
31. Гласс Л. Вредные люди / Пер. с англ. - СПб: Питер Пресс, 1997.
32. Костюшко Ю.О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту: Автореф. канд. дис. пед. наук. - Житомир, 2005.