

Профілактика конфліктів у сучасному професійному ліцеї

Вікулова Юлія Василівна
практичний психолог
Чугуївський професійний аграрний ліцеї

У моменти суспільних катаклізмів ми всі відзначаємо наростання жорстокості, задрощів, нетерпимості один до одного, виникнення конфліктів. Це пов'язано зі зникненням, в результаті так званої перебудови, системи заборон, виховання, суворого дотримання законів, що призводить до прояву низинних інстинктів.

Актуальність полягає в тому, що на сучасному етапі розвитку суспільства стало проблемою вміння спілкуватися та уникати конфліктних ситуацій між учасниками педагогічного процесу.

Вміння викладача організувати поведінку й управляти своїми почуттями, емоційним станом – важлива професійна вимога. Варто при цьому підкреслити, що управління емоційним станом передбачає не придушення емоцій, а вміння використання їх як ефективного засобу. Педагог покликаний формувати не лише пізнавальну, а й емоційно – вольову й мотиваційну сфери дитини, здатність їхнього вільного вияву. Учень, як суб'єкт навчання, має не тільки йому притаманні пізнавальні можливості, а й власне ставлення до навчального предмета, обирає мету і способи самостійної діяльності, при цьому відбувається його взаємодія з викладачем, виникають певні виховуючі взаємини.

Процес навчання і виховання завжди здійснюється в рамках двохсторонніх взаємин. Найвищим рівнем взаємодії викладача і учня у процесі формування виховуючих відносин є співтворчість. Вона включає в себе співвідпорядкування і співробітництво, при якому всі суб'єкти об'єднані творчим діалогом – пошуком нового у змісті і засобах навчання й виховання. Для педагогів і учнів характерні не тільки професійна, ділова, а й глибока особистісна увага один до одного. Це забезпечує дружні, сердечні взаємини між суб'єктами виховання нерідко на все життя і допомагає уникнути конфліктності. Отже, приємне й бажане для обох сторін звертання під час першого контакту з іншими начебто відкриває двері для дружнього, приємного та емоційного спілкування, для зміцнення добрих взаємин.

Конфлікти супроводжують нас у всіх сферах життя. І ліцей – не виняток. Конфлікти тут виникають між різними групами: учень – викладач; учень – учень; викладач – викладач; викладач – адміністрація; колектив – адміністрація; викладачі – батьки; адміністрація – батьки тощо.

Мета статті – розглянути причини виникнення конфліктів під час взаємодії учня–підлітка та педагога і показати, яка робота проводиться у Чугуївському професійному аграрному ліцеї для профілактики та врегулювання таких конфліктів.

Основними причинами конфліктів у системі «викладач – підліток» є:

- з погляду викладача: порушення дисципліни на уроці; погане виконання домашнього завдання; нездорові стосунки між учнями;

- з погляду учнів: образи з боку викладача; брутальність, нестриманість, наказовий тон; необ'єктивне оцінювання знань; небажання бачити в учневі союзника й партнера в спільній діяльності.

У розв'язанні конфліктів даної системи, у ліцеї переважають такі способи врегулювання:

- викладач припиняє конфлікт з учнем, накладаючи на нього різні санкції;
- здійснюється індивідуальна робота з учнем;
- викладач враховує індивідуальні й вікові особливості в роботі з підлітками;
- викладачі намагаються не помічати наявності конфліктної ситуації.

Хочеться зауважити, що конфлікт є необхідною умовою для розв'язання незрілих проблем. Він може бути використаний як інструмент для виявлення протиріч, що заважають нормальному розвитку організації або взаємин людей. Потрібно змінити ставлення до конфлікту як до негативного явища. Конфлікт у ліцеї теж може мати як позитивні, так і негативні наслідки. Проблема полягає в тому, щоб визначити реальні причини конфліктів і знайти оптимальніші шляхи їх розв'язання.

Конфлікти можуть бути конструктивними і мають право існувати в навчальному закладі. Причини таких конфліктів різні, але їх об'єднує недостатньо продуманий та організований процес навчання й управління. Отже, виокремимо **основні причини**, що призводять до конструктивних конфліктів в ліцеї між учнями та викладачами:

1. **Недостатнє розуміння навчального матеріалу внаслідок поганого пояснення або його відсутності.** Засвоєння учнем нових знань залежить від того, наскільки зрозуміло викладач пояснює навчальний матеріал. Важливе не механічне заучування теми, а її розуміння. Нездатність або небажання викладача пояснити матеріал знижує результативність навчальної діяльності учня. Виникають прогалини в знаннях і внаслідок цього – невдоволення учня та батьків.

2. **Немотивованість оцінювання навчальної діяльності.** Оцінювання навчальної діяльності підлітка – дуже важливий момент не тільки уроку, а й усього процесу навчання. Оцінювання має бути закономірним результатом витрачених на навчання зусиль. Якщо викладач знижує бал – це спричинює невдоволення учня. Але це ще й підбирає віру в справедливість викладача, позбавляє бажання вчити даний предмет, змушує сумніватись у своїх можливостях. Будь-який бал, особливо низький, слід обов'язково

обґрунтувати. Учень має знати, що він не міг виконати, на які запитання відповів неправильно що треба зробити, щоб наступна відповідь була кращою.

3. **Некоректне, нешанобливе ставлення до учнів.** Втім, стилі взаємин кожен обирає сам. Культурна й вихована людина не дозволить собі некоректної поведінки, не пригнічуватиме учнів психологічно, не демонструватиме перевагу й не опускатиметься до хамства та брутальності. Добрі стосунки між викладачем і учнем сприяють навчанню й вихованню в ліцеї, роблять сам процес спілкування приємним і бажаним. А неповага та брутальність ніколи не будуть помічниками в роботі викладача. Вони викликають відповідну реакцію підлітка, загострюють стосунки і призводять до конфлікту.

4. **Невмотивовано захищена вимогливість.** Вимогливість необхідна в навчальному процесі. Підліток не завжди може самотужки контролювати свою навчальну діяльність і тому в міру вимогливий викладач спонукає учня до навчання, а іноді й змушує виконувати необхідні завдання. Але невмотивовано захищена вимогливість викладача викликає протест у підлітка, а іноді зворотну реакцію, коли учень узагалі припиняє працювати, демонстративно не виконуючи завдання педагога. Це призводить до напруження в стосунках, незрозуміння й конфліктів.

5. **Невідповідність прав та обов'язків учня.** Кожна людина має як права, так і певні обов'язки. І підліток тут не виняток. Але часто через недотримання цього правила виникають конфліктні ситуації двох видів. Перший вид конфліктної ситуації викликає підліток, який прагне розширити свої права, але при цьому має якнайменше обов'язків. Він маніпулює поняттями «Я – дорослий» і «Я – дитина» залежно від своїх бажань і ситуацій, в які потрапляє. І природно, що така позиція учня, за якою він має багато свободи і ні за що не відповідає, викликає протест і нарікання дорослих. Другий вид конфліктної ситуації створюють дорослі, позбавляючи дитину її прав і розширюючи коло обов'язків. Як приклад – обов'язок беззаперечного виконання всіх вимог дорослих за неможливості їх обговорення дитиною, висловлення свого ставлення й відмови від виконання. Обидві ситуації призводять до конфліктів, виходом з яких є врівноваження прав та обов'язків підлітка.

6. **Неритмічність роботи.** Неритмічність виконання нашої роботи негативно впливає на її результат. Те саме стосується й навчальної діяльності. Якщо періоди бездіяльності чергуються з неймовірно швидким темпом навчання, про робочу атмосферу годі й говорити. Навчання перетворюється на муку, на випробування міцності нервової системи викладачів і учнів. І, звичайно, тут не уникнути виправданих обурень і конфліктів.

7. **Низький рівень дисципліни.** Вся робота в ліцеї побудована на певних вимогах до дисципліни учнів під час уроку у позакласний час. Підтримка дисципліни – процес складний. Викладач із досвідом впорається з даним завданням легше і швидше, ніж початківець. Ідеальний варіант, коли високий рівень дисципліни самі учні підтримують усвідомлено. Підлітки, зокрема, мають потребу в постійному контролі рівня дисципліни. Неприпустима поведінка на уроці може бути наслідком нецікавого пояснення або не розуміння матеріалу, бездіяльності на уроці, втому, невихованості підлітків тощо. Втім, встановлюючи необхідний рівень дисципліни, викладач має зробити все, щоб не пригнічувати підлітка психологічно. Не використовувати, за можливості, авторитарних методів впливу, а прагнути розуміння та взаємної згоди з учнями. Немає проблем із дисципліною на уроці в того викладача, який є цілісною особистістю й прагне до розумної рівноваги, до спільної діяльності з учнями, дає їм міцні та глибокі знання.

8. **Неузгодженість дій і вимог до учнів.** Узгодженість дій і вимог також є причиною конфліктних ситуацій. Якщо до учня пред'являють взаємознищувальні вимоги або дорослі кажуть одне, а роблять інше – це, природно, викликає протест і обурення дітей. Якщо викладач каже підліткові про те, що палити і вживати спиртні напої не можна, що лягати – не добре тощо, то він сам має дотримуватися цих правил і норм поведінки. Слід погоджуватися з навчальними нормами та вимогами, які наставники ставлять до учнів.

У Чугуївському професійному аграрному ліцеї з метою навчити педагогів управляти конфліктними ситуаціями, що виникли, та вміти попереджувати їх проводився семінар-практикум за таким планом.

**Взаємини в системі
«викладач – учень»
(психологічний семінар-практикум для викладачів)**

Мета: ознайомити викладачів з основними операціями взаємодії в системі «викладач – учень», розглянути різні типи конфліктних особистостей та риси їхнього характеру, закріпити навички запобігання конфліктам і їх конструктивного розв'язання.

Кількість осіб; 25-30

Час проведення: 2- 2,5 години

Матеріали: фліп-чарт, липкий папір для приміток, аркуші паперу форматом А4, плакат «Основні операції щодо взаємодії в системі «викладач-учень», картки зі стислим описом типів особистостей, плакат з їх назвами, журнали, ножиці, клей, аркуш паперу формату А1 (на кожну групу), плакат «Правила запобігання конфліктам», плакат «чарівна скринька».

План:

1. Збір учасників
2. Відкриття семінару

3. Розподіл учасників на групи
4. Робота в групах. Вправа «Очікування від семінару»
5. Мозковий штурм «Основні причини конфлікту в системі «викладач – учень»
6. Інформаційне повідомлення «Основні операції щодо взаємодії в системі «викладач – учень»
7. Вправа «Типи конфліктних особистостей»
8. Вправа «Колаж. Риси конфліктної особистості»
9. Вправа «Я-висловлювання»
10. Ситуативні вправи
11. Вправа «Конфлікт»
12. Вправа «Постав себе на місце іншого»
13. Прикінцеве слово «Правила запобігання конфліктам»
13. Підсумок семінару-практикуму «Чарівна скринька»
14. Завершальна вправа «Тепло ваших рук»

Хід роботи:

1. Збір учасників (5 хв.)
2. Відкриття семінару.(10 хв.) Ознайомлення з темою та планом семінару-практикуму. Слово психолога про «Конфлікти між різними групами: учень –викладач; учень – учень; викладач – викладач; викладач – адміністрація; колектив – адміністрація; викладачі – батьки; адміністрація – батьки».

Конфлікти є незмінними супутниками нашого повсякденного життя. Вони вибивають з колії, спричиняють стан дискомфорту. Доведено, що переживання, які виникають під час конфліктів, викликають серцево-судинні захворювання і неврози. Тому проблема будь-якої людини як професіонала полягає в тому, щоб не допустити негативних наслідків конфлікту, використовувати його для позитивного вирішення проблем, що виникли.

Як відомо, конфлікт — це зіткнення сторін, думок, сил. Причинами таких зіткнень можуть бути життєві установки, матеріальні проблеми, особистісні (емоційно-психологічні) розходження і т. ін.

Конфлікти супроводжують нас у всіх сферах життя. І ліцеї – не виняток. Конфлікти тут виникають між різними групами: учень –викладач; учень – учень; викладач – викладач; викладач – адміністрація; колектив – адміністрація; викладачі – батьки; адміністрація – батьки тощо.

Розглянемо лише ті конфлікти, що виникають під час взаємодії учня –підлітка та викладача.

Викладач, як і будь-який керівник, має керувати не окремим учнем, а групою. Викладач змушений брати до уваги норми й цінності, характерні для даної групи, без знання яких не зможе правильно визначити стратегію керування стосовно окремого учня й цілої групи. Викладач має постійно контролювати розвиток колективу, впливати на процес прийняття зміни або норм і цінностей, щоб вони не суперечили загальноприйнятим і сприяли позитивному розвитку особистості кожного учня.

Соціально-педагогічний процес – цілеспрямована діяльність, спрямована на соціалізацію особистості. Він містить у собі всі аспекти виховання й навчання людини. Основними протиріччями і джерелами конфліктів у цьому процесі були і є проблеми, чого вчити і як.

Конфлікти між викладачами та підлітками можна вважати організаційно-управлінськими, тому що група є колективом і виконавцем, а викладач – організатором і керівником навчально-виховної діяльності. Породжені конфлікти переважно суб'єктивними причинами, які залежать від особистісних характеристик та індивідуальної поведінки керівника й вихованців, тобто викладача та учнів.



3. Розподіл учасників на групи (5 хв.). Обладнання – коробка з картками різного кольору.



Ведучий або асистент пропонує кожному учаснику витягти з коробки квадратик певного кольору, сісти за стіл, де лежатиме такий самий квадратик.

4. Робота в групах. Вправа «Очікування від семінару» (5 – 10 хв.). Обладнання – липкий папір, фліп – чарт.



Мета вправи: Налаштовування на групову взаємодію та актуалізація особистісної мотивації до участі у семінарі. Установка на фіксацію та аналіз отриманого на семінарі досвіду.

Ведучий. Нашу психологічну та педагогічну роботу можна уявити як мальовничий та різноманітний прикарпатський ліс, де ми набуваємо досвіду, то йдучи протоптаними широкими дорогами, то блукаючи стежками особистих пошуків, то усамітнюючись, то виходячи на яскраві, освітлені нашим покликанням галявини, щоб розпалити з колегами вогнище надії, взаємоповаги та розуміння.

Тож уявімо собі, що ми вийшли на одну з численних галявин, де на ґрунті наших завдань та очікувань виростають барвисті квіти професійного досвіду. Адже вчитель — це, насамперед, той, хто завжди вчиться.

Тож прошу кожного з вас записати ваші очікування від сьогоднішнього семінару й визначитися, хто з групи їх репрезентує. Представники груп повинні визначитися, хто з групи їх репрезентує. Представники груп по черзі ознайомлюють учасників з очікуваннями від семінару. Підсумки фіксують на дошці.

5. Мозковий шторм «Основні причини конфлікту в системі «викладач – учень» (10 – 15 хв). Обладнання – аркуш паперу форматом А4.

Для виконання вправи тренер пропонує учасникам поділитися на дві групи, після чого кожна отримує завдання: «Протягом 2 хвилин визначити причини конфліктів між викладачами та учнями». Перша група говорить з позиції викладачів, друга – з позиції учнів. Результати презентують і обговорюють. Після обговорювання – слово практичному психологу.



Основні причини конфліктів у системі «викладач – підліток»:

- з погляду викладача: порушення дисципліни на уроці; погане виконання домашнього завдання; нездорові стосунки між учнями;

- з погляду учнів: образи з боку викладача; брутальність, нестриманість, наказовий тон; необ'єктивне оцінювання знань; небажання бачити в учневі союзника й партнера в спільній діяльності.

У розв'язанні конфліктів у системі «викладач – підліток» переважають такі способи врегулювання:

- викладач припиняє конфлікт з учнем, накладаючи на нього різні санкції;
- здійснюється індивідуальна робота з учнем;
- викладач враховує індивідуальні й вікові особливості в роботі з підлітками;
- викладачі намагаються не помічати наявності конфліктної ситуації.

Конфлікт є необхідною умовою для розв'язання незрілих проблем. Він може бути використаний як інструмент для виявлення протиріч, що заважають нормальному розвитку організації або взаємин людей. Потрібно змінити ставлення до конфлікту як до негативного явища. Конфлікт у ліцеї теж може мати як позитивні, так і негативні наслідки. Проблема полягає в тому, щоб визначити реальні причини конфліктів і знайти оптимальні шляхи його розв'язання. Конфлікти можуть бути конструктивними і можуть існувати в навчальному закладі. Причини таких конфліктів різні, але їх об'єднує недостатньо продуманий та організований процес навчання й управління. **Отже, виокремимо основні причини, що призводять до конструктивних конфліктів в ліцеї:**

1. Недостатнє розуміння навчального матеріалу внаслідок поганого пояснення або його відсутності. Засвоєння учнем нових знань залежить від того, наскільки зрозуміло викладач пояснює навчальний матеріал. Важливе не механічне заучування теми, а її розуміння. Нездатність або небажання викладача пояснити матеріал знижує результативність навчальної діяльності учня. Виникають прогалини в знаннях і внаслідок цього – невдоволення учня та батьків.

2. Немотиваність оцінювання навчальної діяльності. Оцінювання навчальної діяльності підлітка – дуже важливий момент не тільки уроку, а й усього процесу навчання. Оцінювання має бути закономірним результатом витрачених на навчання зусиль. Якщо викладач знижує бал – це спричинює невдоволення учня. Але це ще й підбирає віру в справедливість викладача, позбавляє бажання вчити даний предмет, змушує сумніватись у своїх можливостях. Будь-який бал, особливо низький, слід обов'язково обґрунтувати. Учень має знати, що він не міг виконати, на які запитання відповів неправильно що треба зробити, щоб наступна відповідь була кращою.

3. Некоректне, нешанобливе ставлення до учнів. Втім, стилі взаємин кожен обирає сам. Культурна й вихована людина не дозволить собі некоректної поведінки, не пригнічуватиме учнів психологічно, не демонструватиме перевагу й не опускатиметься до хамства та брутальності. Добрі стосунки між викладачем і учнем сприяють навчанню й вихованню в ліцеї, роблять сам процес спілкування приємним і бажаним. А неповага та брутальність ніколи не будуть помічниками в роботі викладача. Вони викликають відповідну реакцію підлітка, загострюють стосунки і призводять до конфлікту.

4. Немотивовано захищена вимогливість. Вимогливість необхідна в навчальному процесі. Підліток не завжди може самотужки контролювати свою навчальну діяльність і тому в міру вимогливий викладач спонукає учня до навчання, а іноді й змушує виконувати необхідні завдання. Але не мотивовано захищена вимогливість викладача викликає протест у підлітка, а іноді зворотну реакцію, коли учень

узагалі припиняє працювати, демонстративно не виконуючи завдання педагога. Це призводить до напруження в стосунках, незрозуміння й конфліктів.

5. Невідповідність прав та обов'язків учня. Кожна людина має як права, так і певні обов'язки. І підліток тут не виняток. Але часто через недотримання цього правила виникають конфліктні ситуації двох видів. Перший вид конфліктної ситуації викликає підліток, який прагне розширити свої права, але при цьому мати якнайменше обов'язків. Він маніпулює поняттями «Я – дорослий» і «Я – дитина» залежно від своїх бажань і ситуацій, в які потрапляє. І природно, що така позиція учня, за якою він має багато свободи і ні за що не відповідає, викликає протест і нарікання дорослих.

Другий вид конфліктної ситуації створюють дорослі, позбавляючи дитину її прав і розширюючи коло обов'язків. Як приклад – обов'язок беззаперечного виконання всіх вимог дорослих за неможливості їх обговорення дитиною, висловлення свого ставлення й відмови від виконання. Обидві ситуації призводять до конфліктів, виходом із яких є врівноваження прав та обов'язків підлітка.

6. Неритмічність роботи. Неритмічність виконання нашої роботи негативно впливає на її результат. Те саме стосується й навчальної діяльності. Якщо періоди бездіяльності чергуються з неймовірно швидким темпом навчання, про робочу атмосферу годі й говорити. Навчання перетворюється на муку, на випробування міцності нервової системи викладачів і учнів. І, звичайно, тут не уникнути виправданих обурень і конфліктів.

7. Низький рівень дисципліни. Вся робота в ліцеї побудована на певних вимогах до дисципліни учнів під час уроку у позакласний час. Підтримка дисципліни – процес складний. Викладач із досвідом впорається з даним завданням легше і швидше, ніж початківець. Ідеальний варіант, коли високий рівень дисципліни самі учні підтримують усвідомлено. Підлітки, зокрема, мають потребу в постійному контролі рівня дисципліни. Неприпустима поведінка на уроці може бути наслідком нецікавого пояснення або не розуміння матеріалу, бездіяльності на уроці, втоми, невихованості підлітків тощо. Втім, встановлюючи необхідний рівень дисципліни, викладач має зробити все, щоб не пригнічувати підлітка психологічно. Не використовувати, за можливості, авторитарних методів впливу, а прагнути розуміння та взаємної згоди з учнями. Немає проблем із дисципліною на уроці в того викладача, який є цілісною особистістю й прагне до розумної рівноваги, до спільної діяльності зі школярами, дає їм міцні та глибокі знання.

8. Неузгодженість дій і вимог до учнів. Неузгодженість дій і вимог також є причиною конфліктних ситуацій. Якщо до учня пред'являють взаємо-знищувальні вимоги або дорослі кажуть одне, а роблять інше – це, природно, викликає протест і обурення дітей. Якщо викладач каже підліткові про те, що палити і вживати спиртні напої не можна, що лягати – не добре тощо, то він сам має дотримуватися цих правил і норм поведінки. Слід погоджуватися з навчальними нормами та вимогами, які наставники ставлять до учнів, вироблені критерії оцінювання навчальних досягнень школярів.

Розглянуті причини конфліктних ситуацій типові для професійного ліцею. Але їх досить легко розв'язувати. Головне, щоб викладач був психологічно готовим до їх усунення, прагнув цього й не боявся труднощів і змін. Позитивне розв'язання даних проблем полягає в усуненні тих недоліків, які стали першопричиною конфліктної ситуації. Це призводить, зокрема, до вдосконалення, виховання й управління. Це йде на користь справі, й тому дані конфлікти – творчі. І вчителям, і адміністрації не слід уникати таких конфліктів, а слід їх розв'язувати.



6. Інформаційне повідомлення «Основні операції щодо взаємодії в системі «викладач – учень» (5 хв) . Обладнання – плакат.

Для повідомлення слід використати плакат «Основні операції щодо взаємодії в системі «викладач – учень». Провести у формі діалогу.

Існує проблема з культурою спілкування, оскільки більшість конфліктів є наслідком нетактовної поведінки учасників педагогічного процесу. У взаєминах одне з одним ми бачимо учня, а треба бачити дитину з усіма її проблемами й особливостями.

За будь-якого варіанта розвитку конфлікту завдання педагога полягає в тому, щоб перетворити протидію сторін на взаємодію. Для цього слід здійснити низку операцій:

1. Домогтися адекватного сприйняття опонентами одне одного. Діти, як правило, непривітно налаштовані стосовно опонента. Емоційна неврівноваженість заважає їм правильно оцінити ситуацію й реальне ставлення до них опонента. Наставнику слід знизити емоційне напруження в стосунках: не відповідати агресією на агресію; не ображати і не принижувати опонента; вислухати претензії, давши можливість висловитися; пояснити своє розуміння через труднощі, які виникли; не роботи необміркованих висновків, не давати поспішних порад, тому що ситуація часто складніша, ніж здається; запропонувати опонентові оговорити проблему в спокійній атмосфері, попросити час на обміркування ситуації.

2. Діалог як мета й засіб (налагодження комунікації й засіб обговорення спірних питань). Правила діалогу: дотримуйтеся такту й конкретності (розмова рівного з рівним); не перебивайте без потреби; не нав'язуйте свої думки, шукайте істину разом; не будьте категоричними, сумнівайтеся навіть у собі; спирайтеся на факти, а не на чутки й думки; правильно ставте запитання; не давайте готових рецептів «розв'язання потреби», а підведіть опонента до цього.

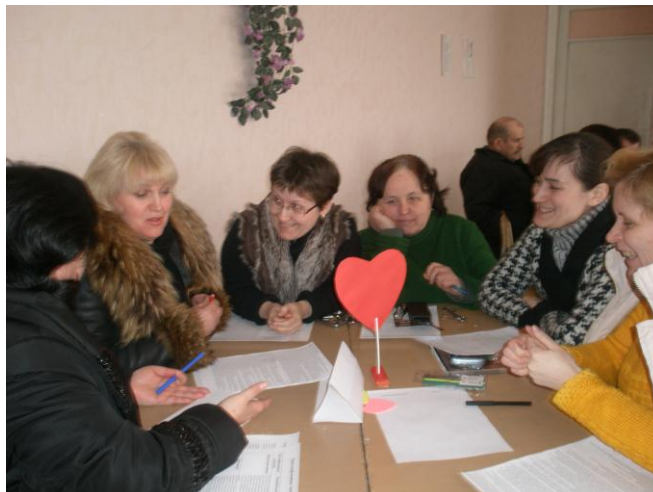
3. Взаємодія – завершальний етап (спільна діяльність усіх опонентів, спрямована на розв'язання конфлікту).

7. Вправа «Типи конфліктних особистостей» (20 – 25 хв). Обладнання – картки зі стислим описом типів особистостей, плакат з їхніми назвами.



Мета: ознайомити учасників з однією з класифікацій типів конфліктних особистостей; розвивати навички їх розпізнавання в конфліктних ситуаціях.

Учасникам пропонують поділитися на групи по 2 – 3 особи. Групи отримують завдання: «Ознайомитися зі змістом на картках та подати свій тип конфліктної особистості через конфліктну ситуацію». Після презентації кожної групи іншим слід угадати той тип особистості, який вони подали.



Визначають такі типи конфліктних особистостей:

1. Демонстративна особистість.

Якості демонстративної особистості дуже часто виявляються у підлітків, особливо в тих, які не можуть чи не хочуть виявити себе в навчанні або громадському житті. Чим більше виражений демонстративний компонент у поведінці особистості, тим вищий рівень її конфліктності.

Прагнення бути в центрі уваги може виявлятися в неадекватній поведінці на уроці або на перерві, в брутальності, різкості й нестриманості стосовно інших людей, маніпулювання становищем і можливостями батьків, перебільшенні своїх можливостей і спроб силового тиску тощо. Природно, що подібні дії викликають опір з боку оточення й створюють конфліктну ситуацію. Серйозні конфлікти виникають між викладачем та учнем, коли учні намагаються тиснути на вчителя матеріальними або іншими можливостями своїх батьків, виявляючи при цьому зневажливе ставлення до навчальних, предметів і знань загалом.

2. Ригідна особистість. Ригідні особистості складні в спілкуванні й часто бувають причиною конфліктів. «Ригідний» - значить непластичний, що не вміє перелаштовуватися, тобто враховувати у своїй поведінці зміни ситуації та обставин. А ще ригідний – це марнославна людина, яка має потребу в постійному підтвердженні своєї значущості, це людина із завищеною самооцінкою. Подібні якості приводять до того, що в ситуації конфлікту ригідна особистість виявляє гостру вразливість, підозрливість, підвищену чутливість до несправедливості.

Ригідний викладач – це людина, котра не припускає навіть думки про те, що є ще чиясь думка, крім її особистої. Вона ігнорує бажання інших людей, заперечує прогресивні нововведення, не бере до уваги ніяких пояснень і причин. Переконати таку людину практично не можливо. Невміння або небажання зрозуміти учня призводить до постійних і серйозних проблем та конфліктів. Складний у спілкуванні й ригідний підліток. Це дитина, яку неможливо переконати. Для неї не буває важливих доказів, не існує авторитетів. Вона зрозуміла і впевнена у своїй правоті й непогрішності.

Конфлікти, що виникають із такими людьми, складні і тривалі. Вони рідко вичерпуються, частіше переходять з одного в інший. І, мабуть, єдиний спосіб уникнути конфліктів з такими людьми – це не вступати в полеміку з ними, а дати кожному змогу залишитися при своїй думці.

3. Некерована особистість. Некерованість підлітків теж може бути причиною конфліктів. Від сутності самоконтролю й непродуманості вчинків – досить серйозний привід для виникнення непорозумінь і проблем, які виникають як під час уроків, так і в позакласний час. Непередбачливість та імпульсивність підлітків у поведінці змушують викладача постійно бути дуже уважним і не випускати учня з погляду зору, щоб запобігти різним можливим неприязностям або небезпечним ситуаціям. Це призводить до перенапруження нервової системи викладача, нервового зриву й конфлікту.

4. Педантична особистість. Над точність і педантизм викладача можуть призвести до бурхливих обурень і невдоволення підлітків, коли за, здавалося б, незначну помилку або неточність у виконанні роботи помітно знижують бал. Підлітки зазвичай у цьому випадку вважають, що бал знижено необґрунтовано і вчитель поводить себе прискіпливо, а вчитель ставить надто високі вимоги до учня, забуваючи при цьому, що всі ми можемо помилятися. Та й учимося ми найчастіше не на чужих, а на своїх помилках.

5. Раціональна особистість. Якщо більшість людей намагається уникнути конфліктів, то раціоналісти готові вступити в конфлікт у будь – який момент, аби він допоміг у досягненні їхніх намірів. Це люди, котрі «підуть по трупах», не зважатимуть ні на вік, ні на заслуги. Вони готові втягти в конфлікт усіх навколо себе, щоб отримати те, чого їм хочеться.

6. Безвладна особистість. Не менше невдоволення й конфліктів викликають безвладні люди. Безвладний викладач – це не викладач. На уроках такої людини ні дисципліни, ні навчання. Діти не звертають уваги на такого вчителя, маніпулюють ним щодо балів, відмовляються працювати. І піддатливість наставника зовсім не викликає в підлітків схвалення. Нагулявшись досхочу, учні починають розуміти, що їм, зрештою, потрібно вчитися. У них виникає невдоволення, і вони ставлять питання про заміну викладача.

Безвладні учні так само нерідко є причиною конфліктів у ліцеї. Скільки сил доводиться витратити майстру в/н і класному керівникові, для того щоб навчити підлітків жити своїм розумом! Утім, дуже часто трапляються ситуації, коли в групі є сильний лідер або група дітей, що ведуть групу не завжди в правильному напрямку. Вони можуть зривати і прогулювати уроки, не виконувати домашні завдання – і ніхто при цьому не обурюється й не намагається щось змінити. Спрацьовує так зване «стадне почуття», що позбавляє підлітків можливість думати, аналізувати свої вчинки і вчинки інших. І навіть якщо дії одногрупників вони оцінюють реально, їм бракує сили волі або бажання все це припинити. Ніхто з підлітків не хоче брати на себе відповідальності та щось змінювати, щоб не стати чужим і зневаженим у своєму колі. На жаль, подібні ситуації характерні для середовища учнів професійного ліцею.

8. Вправа «Колаж. Риси конфліктної особистості» (15 хв).



Обладнання – журнали, ножиці, клей, аркуш паперу форматом А1, фломастери.

Мета: у нестандартній формі ознайомити учасників з рисами конфліктної особистості, закріпити матеріал попередньої вправи.

Для виконання цієї вправи пропонує учасникам поділитися на 3 групи. Завдання до груп: «За допомогою вирізок із журналів, газет, малюнків створити колаж «Риси конфліктної особистості».

Результати роботи презентує кожна група.

Визначають такі риси характеру й особливості поведінки, властиві конфліктні особистості:

- прагнення будь – що домінувати, бути першим. Там, де це неможливо, сказати своє останнє слово;
- бути настільки принциповим, що це підштовхує до ворожих дій і вчинків;
- зайва прямотинність у висловлюваннях;
- критика, особливо необґрунтована або недостатньо аргументована, не лише дратує, а й породжує конфлікти;
- поганий настрій, що періодично повторюється;
- консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання перебороти застарілі традиції;
- прагнення сказати правду в очі. Безцеремонне втручання в особисте життя;
- прагнення до незалежності, бажання робити « все, що хочу», суперечить бажанням і думці інших;
- коли наполегливість межує з нав'язливістю;
- несправедливе оцінювання вчинків і дій інших людей, применшення їхньої ролі;
- неадекватне оцінювання своїх можливостей і здібностей, їх переоцінка;
- вияв ініціативи там, де не слід її виявляти.



9. Вправа «Я-висловлювання» (10 хв.)

Кожен учасник групи може виразити свої почуття приблизно 3—5 членам групи, щодо них спочатку «Ти -...», а потім «Я-висловлювання». При цьому потрібно підійти до людини, до якої звертаєшся. Спочатку формулюється «Ти-висловлювання», потім те саме почуття виражається через «Я-висловлювання». Необхідно, щоб кожен учасник групи виразив хоча б одне позитивне й одне негативне почуття.

Після виконання вправи всіма учасниками в колі обговорюється те, що відбувається, за такою схемою:

- Чи було сформульовано «Ти-висловлювання»?
- Чи було сформульовано «Я-висловлювання»?
- Які почуття переживала людина, до якої зверталися з «Я-» і «Ти-висловлюваннями»?

Вправа дає можливість учасниками групи усвідомити ті почуття, які виникають у людини, коли до неї звертаються з «Я-ви-словлюванням» і «Ти-висловлюванням,» порівняти їх і цим самим не провокувати виправдовування, захист і конфлікт.

Потім учасники діляться на пари. Перший член пари звинувачує в чомусь іншого, створюючи ситуацію конфлікту, типову для педагогічної діяльності у ліцеї.

Другий учасник пари реагує трьома різними способами:

- виправдовується і вибачається (із позиції жертви);
- використовує «Ти-висловлювання» для звинувачення у відповідь;
- використовує «Я-висловлювання» за схемою.

Потім учасники міняються місцями і придумують нову ситуацію. Кожна пара показує групі свою ситуацію й варіанти рішень. Група аналізує побачене, використовуючи критерії відповідності поведінки заявленої позиції, правильність використання прийому «Я-висловлювання» учасниками вправи.

Вправа дозволяє учасникам групи навчитися виражати свої почуття з допомогою «Я-висловлювання».

Після обговорювання – слово практичному психологу.

Американські психологи Дж. Макроскі, В. Річмонд та інші виділили 22 моделі спілкування і продемонстрували, що позитивний вплив на ефективність навчання мають такі фрази педагога:

«Спробуй, тобі це буде цікаво і сподобається», «Це хороша практика».

«Тобі це знадобиться в житті», «Це підготує тебе до вступу до магістратури», «Це допоможе тобі скласти випускний іспит».

«Ти почуватимешся добре, якщо зробиш це», «Краще за тебе з цією роботою ніхто не впорається», «Ти добре умієш це робити», «Ти в цьому сильний, тому що ти здібний».

«Я повинен знати, як добре ти це розумієш», «Я повинен побачити, як добре я тебе навчив», «Я повинен переконатися в тому, як ти це робиш».

10. Ситуативні вправи (10 хв). Обладнання – дошка, аркуш паперу формату А1. Картки з описом конфліктної ситуації

Мета: закріпити навички конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій.

Тренер пропонує кожній групі визначити розумну послідовність своїх дій у конкретній конфліктній ситуації (2 – 3 хв). Далі кожен охочий може поділитися своєю системою.

Використати для узагальнення.

Виберіть послідовність своїх дій:

- відокремте людей від проблеми;
- зосередьтеся на інтересах сторін, а не на позиціях;
- шукайте взаємо вигідні варіанти;

- наполягайте на застосуванні об'єктивних критеріїв;
- чітко усвідомте необхідність і можливість неконфліктного розв'язання протиріччя;
- зведіть до мінімуму свої особисті негативні емоції щодо конфлікту;
- неупереджено оцініть, через що насправді виник конфлікт;
- продумайте кілька варіантів розв'язання основного протиріччя;
- виберіть критерій справедливості певного розв'язання;
- знизьте негативні емоції опонента стосовно вас;
- проведіть відкриту розмову.

Після вправи тренер розповідає про групи конфліктів



Педагогічні конфлікти можна розділити на три великі групи. У першу групу виділяють **мотиваційні конфлікти**. Вони виникають між педагогами й учнями через те, що школярі або не хочуть учитися, або вчать без інтересу, з примусу. Конфлікти цієї групи, як правило, розростаються, і в результаті між викладачем і учнями виникають взаємна ворожість, певне протистояння. Основна причина таких конфліктів у тому, що в учнів і викладачів різні цілі і різна спрямованість.

У другій групі — **конфлікти, пов'язані з поганою організацією** навчання в ліцеї. Маються на увазі конфліктні періоди, через які проходять учні в процесі навчання. Починаючи навчання, персокурсник переживає досить складний і хворобливий етап у своєму житті, тому період часто буває конфліктним.

Третя група педагогічних конфліктів — **конфлікти взаємодії** учнів між собою, викладачів і ліцеїстів, викладачів одне з одним, викладачів та адміністрації. Ця група конфліктів викликає найбільший інтерес у психологів. У даному аспекті виділяють:

- «горизонтальний» конфлікт, що відбувається між людьми, що мають однаковий статус у суспільстві, наприклад, конфлікт між педагогами;
- «вертикальний» конфлікт, у якому беруть участь, з одного боку, керівник, а з іншого — підлеглий, наприклад, конфлікт між директором і викладачем.

Характеризуючи конфліктну ситуацію у першу чергу треба відзначити, що вона пов'язана насамперед із внутрішньою і зовнішньою позиціями учасників. У внутрішній позиції учасників можна виділити цілі, інтереси і мотиви учасників; вона безпосередньо впливає на перебіг конфліктної ситуації, але знаходиться ніби «за кадром» і часто не проговорюється в ході конфліктної взаємодії. Зовнішня позиція виявляється в мовному поведженні конфліктуючих, вона відбивається в їхніх думках, точках зору, побажаннях.

У другу чергу виділяють об'єкт конфлікту, що визначити буває непросто. Візьмемо за приклад порушення учнем дисципліни на уроках. У цьому випадку педагог і учень мають різні об'єкти конфліктної ситуації. Для викладача об'єкт — дисципліна, для учня — прагнення привернути увагу до себе інших дітей. Улагоджування конфлікту може бути почате з об'єднання об'єктів: учневі пропонується цікаве заняття і підтримується гарна дисципліна.

У третю чергу звертають увагу на сферу конфлікту, що може бути діловою або особистісною. Педагогові варто прагнути того, щоб конфлікт відбувався в діловій сфері і не переходив в особистісну. Для цього необхідно пам'ятати небажані й обов'язкові слова, що вимовляються викладачем учневі.

Не можна говорити учню

Потрібно говорити учню

«Ти грубий і невихований», «Ти — ледар», «Не розмовляй на уроці, коли треба сидіти і слухати» і т. ін.

«Давай разом поміркуємо: чому в тебе проблеми з навчанням», «Давай разом поміркуємо, чому в тебе проблеми з вивченням англійської мови?», «Яка тобі потрібна допомога?» і т. ін.

Потрапляючи в конфліктну ситуацію, викладач може спрямувати свою активність у двох напрямках. По-перше, на те, щоб краще зрозуміти свого співрозмовника, або, по-друге, на регуляцію власного психологічного стану — щоб запобігти конфлікту або його погасити.

Проблема розуміння іншої людини дуже складна. Це пов'язано з тим, що людина існує у двох «вимірах»: своєму внутрішньому світі й у взаємодіях з іншими людьми. Ці сфери людського буття психологічно принципово різні. Усе, що відбувається в сфері особистого «я», є безпосередня, близька й очевидна реальність для людини: вона почуває, думає, переживає, бажає і т. ін.

«Я» іншої людини певною мірою закрито і виступає якоюсь загадкою, яку необхідно відгадати. Вийти за межі свого «я» і наблизитися до внутрішнього «я» іншого не так вже й просто. Існують **різні способи, що допомагають зрозуміти іншу людину.**

У професійні обов'язки викладача входить знання і використання цих способів.

Метод інтроспекції полягає в тому, що людина ставить себе на місце іншого, а потім у своїй уяві відтворює думки і почуття, які, на її думку, цей інший відчуває в даній ситуації. Після того як така психологічна імітація внутрішньої людини зроблена, робиться висновок про мотиви і зовнішні збудники її поведінки, цілі й прагнення. На основі результатів психологічного аналізу будується взаємодія з людиною.



11. Вправа «Конфлікт» (10 хв.). Обладнання – картки з запитаннями та ситуаціями.

Мета: розуміння конфлікту й тренування умінь його розв'язання. В основу покладено аналіз якої-небудь конфліктної ситуації.

Інструкція. Розглядається конфліктна ситуація, яка виникла в групі. Кожний з конфліктуючих одержує перелік запитань, на які подаються відповіді. Конфліктуючі (пара або декілька пар) мають спостерігача. Він стежить за перебігом процесу і веде записи. Завершується виконання вправи загальним її аналізом.

Робота відбувається в трійці: два учасники аналізують конфлікт, який виник між ними, користуючись інструкцією, а третій стежить за процедурою.

Інструкція до аналізу конфліктної ситуації

1. Змалюй у загальних рисах, у чому полягає конфлікт, і покажи це партнерові.
2. Перекажи партнерові, як розумієш бачення ним проблеми ваших взаємостосунків.
3. Зобрази поведінку партнера, яка (у твоєму розумінні) призводить до виникнення (підтримки) конфлікту.
4. Враховуючи інформацію, одержану від партнера, скажи йому про те, наскільки адекватно він відобразив твою поведінку в ситуації конфлікту (якщо партнер визнає, що його зрозуміли неправильно, намагайся прийти до ситуації, в якій було б усе зрозуміло).
5. Якщо конфлікт стосується внутрішньої позиції партнера, окресли, в яких сферах виявляється різниця і з якими поглядами тобі важко погодитись. Подай це партнерові чітко і по-дружньому.
6. Повідом, у яких положеннях ти згодний з партнером. Уточни, чи згідний партнер із твоїм розумінням конфлікту.
7. Дай короткий опис конфлікту (його суть) між тобою і партнером.

8. Намагайся чіткіше пояснити поведінку й погляди партнера, які важко тобі прийняти. Покажи це партнерові.
9. Спираючись на інформацію, отриману від партнера, охарактеризуй власну поведінку або погляди, які партнеру важко зрозуміти й прийняти.
10. Окресли, що (у твоєму розумінні) повинен зробити партнер, щоб конфлікт був розв'язаний, і покажи йому це.
11. Виклади партнерові своє розуміння того, що ти повинен зробити, щоб конфлікт був розв'язаний, уточни, наскільки партнер згідний з твоїм розумінням.
12. Усвідом, наскільки ти схильний зробити все те, чого бажає від тебе партнер і вислови йому своє рішення.
13. Якщо не можеш задовільнити бажання партнера, скажи йому про це.
14. Після отримання аналогічної інформації від партнера вислови своє ставлення до цього.
15. Після закінчення роботи поділися з партнером враженнями про спільну роботу, а також про свої почуття під час взаємодії з ним.

12. Вправа «Постав себе на місце іншого» (10 хв.)

Інструкція. Пригадайте свій недавній конфлікт із колегою по роботі, в якому ви почали спілкування з позиції «над». А зараз розслабтеся, закрийте очі й уявіть себе на місці того педагога, з яким ви розмовляли.

Уявили? Внутрішньо запитайте у нього, які враження він мав від спілкування з вами? Подумайте, що міг би про вас сказати ваш попередній співрозмовник.

Потім програвайте у своїй уяві вашу бесіду так, щоб залишити у вашого партнера приємні спогади про себе. Що змінилося? Ви зрозуміли, що змінилася перш за все ваша внутрішня позиція? Якщо раніше усвідомлено або неусвідомлено ви починали бесіду з колегою по роботі так само, як говорите з вашими учнями на заняттях, то зараз ви підходите до людини, внутрішньо готуючись до рівноправного контакту з нею. Ця психологічна підготовка пов'язана зі зміною вашої позиції, вашим внутрішнім прагненням до повноцінного діалогу.

Рефлексія комунікативної поведінки викладача у поєднанні з її уявою допомагає запобігти конфліктам.

13. Прикінцеве слово « Правила запобігання конфліктам» (5 – 10 хв). Обладнання – плакат.

Тренер проголошує кожен з правил, які містяться на плакаті, та обговорює його з групою.

Щоб уникати конфліктів або долати їх, можна користуватися безвідмовним методом – спілкуванням, ключові моменти якого такі:

- приділяйте увагу вербальним свідченням того, що слова розходяться з думками або почуттями. Виносьте це протиріччя на відкрите обговорення;
- стеж за тим, щоб у вас або в іншої людини не було прихованих новин припущень чи настанов. Обговорюйте їх відкрито, так щоб помилки можна було виправити;
- намагайтеся робити спілкування відкритішим. Дипломатично говоріть про те, що думаєте або відчуваєте, і спонукайте до цього опонента;
- уникайте непорозумінь. Якщо вам щось незрозуміло, то просіть пояснити.

Якщо щось незрозуміло комусь іншому, дайте пояснення:

- навчіться правильно слухати. Виявляйте при цьому зацікавленість і повагу до того, хто говорить. Виявляйте співчуття й давайте зрозуміти, що його почули і зрозуміли;
- виражай свої почуття й бажання у ввічливій формі, використовуйте «Я – твердження». Уникайте «Ви – тверджень», що можуть викликати негативні емоції в опонента.



14. Підсумок семінару - практикуму «Чарівна скринька» (5 хв). Обладнання – плакат «чарівна скринька».

Тренер пропонує кожному учаснику висловлюватися стосовно того, що корисного вони отримали під час тренінг – курсу (враження, інформація).

Виховна праця дає викладачу можливість, керуючи групою, почуватися, з одного боку, новатором, конструктором манери поведінки дитини, а з іншого боку – відчутти себе в колі нових проблем, які ставить перед ним дитячий колектив. У виховному процесі викладачу доводиться бути свідком нових проявів у дітях (рис характеру, вмінь, інтересів), аналітико- визначальним характерного, специфічного (у налаштованості, схильностях, мотивах), притаманного кожному учневі, і , безсумнівно, стимулятором найкращих рис у колективному « характері» класу.

15. Завершальна вправа «Тепло Ваших рук» (5хв.).

Учасникам пропонується перед виходом протиснути колегам руки і коротко висловити особисті побажання, які починатимуться з вислову: «Я вірю...»

Вивчивши дану проблему можна зробити висновок, що причини конфліктних ситуацій типові для кожного сучасного професійного ліцею. Але їх досить легко розв'язувати. Головне, щоб викладач був психологічно готовим до їх усунення, прагнув цього й не боявся труднощів і змін. Позитивне розв'язання даних проблем полягає в усуненні тих недоліків, які стали першопричиною конфліктної ситуації. Це призводить, зокрема, до вдосконалення виховання й управління. Це йде на користь справі, а тому дані конфлікти – творчі. І викладачам, і адміністрації не слід уникати таких конфліктів, а слід їх розв'язувати.

Потрапляючи в конфліктну ситуацію, викладач може спрямувати свою активність у двох напрямках: по-перше, на те, щоб краще зрозуміти свого співрозмовника, або, по-друге, на регуляцію власного психологічного стану, щоб запобігти конфлікту або його погасити.

Однією з найбільш важливих умов запобігання конфліктів у навчально-виховному процесі є дотримання принципу гуманності, який передбачає готовність суб'єктів до діалогічних, партнерських стосунків, взаємну відкритість та психологічну готовність до взаємсприйняття; довірливий демократичний стиль взаємин , що стимулює зріст самоактивності й відповідальності учнів, створює можливості для задоволення їх актуальної потреби у самореалізації та самоствердженні; творчий, індивідуальний підхід вчителя до спільної діяльності з підлітком, високий рівень його професіоналізму, індикатором якого виступає вміння вчасно виявляти та скеровувати передконфліктну ситуацію у розвиток та утвердження гармонійних взаємин.

Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003.
3. Карамушка Л.М. Попередження та подолання конфліктів в установах середньої освіти. –К., 1994.
4. Макаренко А.С. Избранные педагогические сочинения. В 2 т., т. 1. – М.: Педагогика, 1972
5. Мастенбурк У. Управление конфликтными ситуациями и развитие отношений. – М.: Инфра, 1996
6. Погорілий О.І. Соціальна думка ХХ століття. Посібник. – К., 1996
7. Свенцицкий А.Л. Социальная психология управления. – Л: ЛГУ, 1986.
8. Шакуров Р.Х. Социально-психологические проблемы совершенствования управления профтехучилищем. – М.: Педагогика, 1984.