

Лекція 8

Тема: Конфлікти в діяльності соціального педагога

Складнощі спілкування завжди супроводжуються високою внутрішньою напругою, порушенням вегетатики, моторики, мови партнерів по спілкуванню. Це виявляється в невпевненості, соромливості, труднощах у досягненні згоди, боязкості співбесідника або співбесідників.

Якщо своєчасно не усунути виникаючі складнощі в спілкуванні, то згодом це може привести до порушення спілкування.

Порушення спілкування виявляються в хворобливій взаємодії, коли в ході контакту систематично звертається увага на ті сторони особистості партнера, яких він не усвідомлює, часто вони знаходяться в суперечності з його уявленнями про самого себе.

Порушення спілкування найчастіше виявляються у формі конфліктних відносин.

Конфлікт соціально-психологічний – усвідомлене зіткнення, протиставлення мінімум двох людей, груп, їх взаємно протилежних, несумісних, таких, що виключають одне одного потреб, інтересів, цілей, типів поведінки, відносин, установок, істотно значущих для особистості і груп.

Неспівпадання цілей, інтересів, бажань, потягів учасників спілкування може привести до міжособистісного конфлікту.

Міжособистісний конфлікт – зіткнення людей, що взаємодіють, чиї цілі, інтереси, цінності, норми поведінки або методи роботи взаємно виключають одне одного або заважають, протидіють, несумісні в даній ситуації.

У системі міжособистісних відносин існують певні норми поведінки залежно від позиції особистості в суспільстві. Поведінка, яка продиктована певним положенням у суспільстві і відповідає певним суспільним вимогам і правилам, – це і є ролева поведінка.

В процесі спілкування людина виступає в різних соціальних ролях. Залежно від сфери взаємодії і від оточення вона приймає на себе певний вид спілкування, щоб отримати бажаний результат. Якщо поведінка суб'єкта або об'єкта спілкування не відповідає даній ролі, то це може сприяти виникненню ролевого міжособистісного конфлікту.

Ролевий конфлікт найчастіше зустрічається в процесі ділового спілкування. Свідками ситуації порушення способу поведінки, прийнятої в суспільстві, практично завжди бувають інші особи. Людина, яка прагне зберегти свій соціальний статус будь-якими засобами, доводить ситуацію до конфліктної.

Конфлікт як важковирішувана зовнішня і внутрішня суперечність, пов'язана з негативними емоційними переживаннями особистості, буває різних видів. Залежно від критеріїв, які лежать в основі класифікації конфліктів, їх можна поділити на:

- особистісні і групові (за носієм конфлікту). Особистісні конфлікти, у свою чергу, можуть бути підрозділені на внутрішньоособистісні і міжособистісні; групові – на міжгрупові, внутрішньогрупові (міжособистісні, ділові, ролеві);
- конструктивні і деструктивні (по ефекту вирішення);
- ініційовані і ситуативно-реактивні – по наявності наміру, чи є суб'єкт ініціатором конфлікту або знаходиться в ситуації реагування на конфліктні пред'явлення;
- відкриті (явні) і приховані (замасковані) – по ступеню вираженості, коли по тих або інших ознаках суперечність або виразно виступає, або важко виявляється;
- реальні і ілюзорні – по ступеню об'єктивності. Ілюзорний конфлікт – це невірно приписуваний, складний конфлікт, який виникає із-за помилок сприйняття, без справжніх об'єктивних причин;
- швидкоплинні і затяжні (хронічні) – по часовому параметру;
- цілеспрямовані і нецілеспрямовані – по наявності цілей;
- об'єктивні і суб'єктивні – по детермінованій, тобто причинній обумовленості.

Процес навчання і виховання неможливий без суперечностей і конфліктів. Конфронтація педагога з учнями і учнів між собою – складова частина реальності:

багато негативних моментів повсякденного життя, яке, на жаль, сьогодні не можна назвати сприятливим, суб'єкти педагогічної діяльності привносять у сферу ділового (професійного і навчального) спілкування. У сфері освіти прийнято виділяти чотирьох суб'єктів діяльності: учень, педагог, у тому числі й соціальний педагог, батьки і адміністрація. Залежно від того, які з цих суб'єктів вступають між собою у взаємодію, можна виділити наступні види конфліктів:

- учень – педагог;
- учень – що вчиться;
- учень – батьки;
- учень – адміністратор;
- соціальний педагог – педагог;
- соціальний педагог – батьки;
- соціальний педагог – адміністратор;
- батьки – батьки;
- батьки – адміністратор;
- адміністратор – адміністратор.

Серед них найчастіше зустрічаються конфлікти, педагога з учнями і учнів між собою.

Суперечності між соціальним педагогом і учнями завжди негативно позначаються не тільки на взаєминах, але і на емоційно-психічному стані кожної з конфліктуючих сторін.

У педагогічній діяльності надовго порушують систему взаємин конфлікти між педагогом і учнями, викликають у педагога глибокий стресовий стан і незадоволеність своєю роботою. Такий стан посилюється усвідомленістю того, що успіх у педагогічній діяльності залежить від поведінки учнів, що може привести до появи стану залежності педагога від “милості” його вихованців.

На думку психолога М.М. Рибаквої серед конфліктів між педагогом і учнями найчастіше зустрічаються наступні:

- конфлікти діяльності, що виникають з приводу успішності учнів, виконання ними навчальних і позанавчальних завдань;
- конфлікти поведінки (вчинків), що виникають у зв'язку з порушенням учнями правил поведінки в навчальному закладі, найчастіше на заняттях, і за межами навчальної установи;
- конфлікти відносин, що виникають у сфері емоційно-особистих відносин учнів і педагогів, у рамках їх спілкування в процесі спільної педагогічної діяльності [81].

Конфлікти діяльності між педагогом і учнями найчастіше виявляються у відмові учня виконувати навчальне завдання або пов'язані з поганим (недобросовісним) його виконанням. Це може відбуватися з різних причин: стомлення, труднощі у засвоєнні навчального матеріалу, а іноді невдале зауваження педагога замість конкретної допомоги при утрудненнях у роботі. Подібні конфлікти частіше відбуваються з учнями, які зазнають труднощів у навчальній діяльності, коли педагог веде навчальні заняття з свого предмета нетривалий час, і відносини між ним і групою обмежуються тільки навчальною роботою. Останнім часом спостерігається збільшення числа таких конфліктів через те, що педагоги часто пред'являють завищені вимоги до засвоєння предмета, а оцінки (відмітки) використовують як засіб покарання тих, хто порушує дисципліну або не виконує вимоги, що пред'являються. Ці ситуації часто стають причиною відходу з навчальних закладів різного рівня здібних, самостійних і творчо мислячих учнів, а в останніх знижується інтерес до пізнання взагалі.

Соціальний педагог може бути учасником такого виду конфлікту і може бути залучений до вирішення конфлікту класного керівника, учителя-предметника з учнями як третейський суддя. Від слідування педагога і соціального педагога етичним нормам спілкування, у першу чергу, залежить успіх вирішення конфліктів діяльності.

Конфлікти вчинків в основному пов'язані з особливостями поведінки окремих учнів як у навчальних, так і в позанавчальних ситуаціях. Педагогічна ситуація може привести до конфлікту в тому випадку, якщо соціальний педагог помилився при аналізі вчинку учня, не з'ясував мотиви, зробив необґрунтований висновок. Один і той же вчинок може викликатися різними мотивами. Соціальний педагог часто корегує поведінку учнів, оцінюючи їх вчинки при недостатній інформації про їх справжні

причини. Іноді він лише здогадується про мотиви вчинків, погано знає відносини між своїми вихованцями, тому цілком можливі помилки при оцінці їх поведінки. Це викликає цілком виправдану незгоду учнів.

Конфлікти відносин часто виникають у результаті невмілого вирішення соціальним педагогом проблемних ситуацій і мають, як правило, тривалий характер. Ці конфлікти набувають особистого сенсу, породжують тривалу неприязнь учнів до соціального педагога, надовго порушують їх взаємодію. У роботі соціального педагога конфлікти вчинків і відносин займають значне місце.

Як уже вказувалося, педагогічні конфлікти мають свої особливості, які відрізняють їх від інших конфліктів у сфері соціальної взаємодії. Серед таких специфічних характеристик можна виділити наступні:

- відповідальність соціального педагога за педагогічно правильне вирішення проблемних ситуацій, оскільки будь-який навчальний заклад – це перш за все доступна для віку учнів модель суспільства, де вони засвоюють норми відносин між людьми;
- учасники конфлікту мають різний соціальний статус (соціальний педагог – учень), чим і визначається їх поведінка в конфлікті;
- різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів;
- різне розуміння подій і їх причин (конфлікт “очима педагога” і “очима учня” бачиться по-різному), тому соціальному педагогові не завжди легко зрозуміти глибину переживань учня, а учню – справитися зі своїми негативними емоціями і підпорядкувати їх;
- присутність інших учнів у ситуації зіткнення соціального педагога і окремого учня робить їх не просто свідками, а учасниками конфлікту, а конфлікт набуває виховного сенсу і для них. Про це завжди доводиться пам’ятати соціальному педагогові;
- професійна позиція соціального педагога в конфлікті з учнем зобов’язує його узяти на себе ініціативу в його вирішенні і на перше місце зуміти поставити інтереси учня як особистості, що формується і залежить від нього;

- всяка помилка соціального педагога при вирішенні конфлікту породжує нові, в які включаються інші учні;
- конфлікт у педагогічній діяльності легко попередити, ніж вирішити.

Виконання останнього правила багато в чому залежить від того, наскільки глибоко й правильно соціальний педагог знає дійсні причини своїх конфліктних відносин з учнями. Нерідко ці причини криються в особливостях його особистості, у недостатньо сформованому рівні його етичної культури, а також у рівні професійно-педагогічної компетентності, що стосується психологічної підготовки соціального педагога:

- обмежені можливості соціального педагога щодо прогнозування поведінки учнів. Несподіванка їх вчинків часто порушує запланований хід роботи, викликає у соціального педагога роздратування і прагнення будь-якими засобами прибрати перешкоди. Недолік інформації про причини того, що трапилось, утрудняє вибір оптимальної поведінки і відповідного обставинці, що склалася, тону звернення;
- свідками ситуації є інші учні, тому соціальний педагог прагне зберегти свій соціальний статус будь-якими засобами і тим самим часто доводить ситуацію до конфліктної;
- соціальним педагогом, як правило, оцінюється не окремий вчинок учня, а його особистість у цілому (глобальна педагогічна оцінка). Така оцінка часто визначає відношення до учня інших педагогів і однолітків;
- оцінка учня часто будується на суб'єктивному сприйнятті його вчинку і малої інформативності про його мотиви, особливості особистості, умови життя і т. ін.;
- соціальному педагогові важко провести аналіз ситуації, що виникла, він поспішає суворо покарати учня, мотивуючи це тим, що зайва суворість по відношенню до учня не зашкодить;
- важливе значення має характер відносин, які склалися між соціальним педагогом і окремими учнями. Особисті якості і нестандартна поведінка останніх є причиною постійних конфліктів з ними;
- особисті якості соціального педагога також часто бувають причиною конфліктів (дратівливість, грубість, мстивість, зарозумілість, самовдоволення, педагогічна безпорадність і т.ін.). Додатковими чинниками виступають переважаючий

настрій соціального педагога при взаємодії з учнями, відсутність педагогічних здібностей, інтересу до педагогічної роботи, життєве неблагополуччя педагога, загальний психологічний клімат і організація роботи в педагогічному колективі;

- прояв соціальним педагогом знаків власної переваги у відкритій і навіть грубій формі (звинувачення, висміювання, критика);
- невідповідність комунікативної поведінки ролевим очікуванням, що пред'являються партнерами один одному;
- утиск соціальним педагогом амбіцій співбесідника;
- спроба розділити загальний, початково неподільний об'єкт домагань;
- психологічна несумісність соціального педагога і його партнера по спілкуванню;
- незнання, невміння або небажання враховувати при спілкуванні індивідуально-психологічні, вікові, статеві особливості співбесідника (співбесідників).

Для правильного управління ситуацією конфлікту, для організації корекційної роботи з нейтралізації його негативних наслідків важливо виділити його структурні і динамічні “складові”.

Основними структурними компонентами – елементами конфлікту є база конфлікту і інцидент. База для конфлікту або конфліктна ситуація може існувати тривалий час без жодного інциденту і навіть взагалі не вилитися у відкрите зіткнення. Інцидент – дії учасників конфлікту, направлені на оволодіння об'єктом конфлікту. Об'єкт конфлікту – предмет суперечки, те, на що претендують конфліктуючі сторони. Його неодмінною характеристикою є неподільність. Таким чином, обов'язковими структурними компонентами конфлікту є конфліктна ситуація і інцидент, а обов'язковими елементами конфліктної ситуації є учасники і об'єкт конфлікту.

На практиці важливо уміти розрізняти конфлікт і конфліктну ситуацію, не ототожнюючи їх.

Конфліктна ситуація – це ситуація прихованого чи відкритого протистояння двох/більше сторін-учасників під час вирішення проблеми, яка має особисте значення для кожного з його учасників; накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що об'єктивно створює підґрунтя для реального протиборства

між ними. Конфліктна ситуація – це висхідне положення, основа конфлікту, що виникає при накопиченні та загостренні протиріч у системі соціальних зв'язків, груповій поведінці, міжособистісних положеннях.

Переростання протиріччя у конфліктну ситуацію може відбутися за таких умов:

- значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
- перешкоди з боку одного з опонентів у досягненні мети;
- можливість і бажання подолати цю перешкоду.

Конфліктна ситуація – це основна умова виникнення конфлікту на підставі порушення балансу інтересів учасників взаємодії. Для переходу її у конфлікт необхідний зовнішній вплив або інцидент.

Конфлікт може вважатися вирішеним тільки в тому випадку, якщо зникне конфліктна ситуація і будуть вичерпані причини конфлікту. Усунення інциденту не може вважатися вирішенням конфлікту, якщо не ліквідована сама конфліктна ситуація. Вона лише приводить до переходу конфлікту в приховану форму.

Загальним принципом, яким слід керуватися при оцінці психологічних (суб'єктивних) наслідків конфлікту, є вплив конфлікту на здатність кожного з його учасників отримати певний новий досвід, здатний змінити його поведінку в майбутньому. Конструктивне зерно нового досвіду полягає в тому, що учасник конфлікту в змозі стати в позицію свого супротивника і усвідомити мотиви, що спонукали його до конфлікту. Цей новий психологічний переворот у свідомості є для учасників конфлікту поштовхом до перегляду своїх мотивів, цілей і засобів, використовуваних ними в конфліктній взаємодії, а отже, спонукою до психологічної перебудови особистості. У цьому сенсі конфлікт орієнтований на майбутнє: якщо його учасники змогли витягувати з нього уроки, то він психологічно ефективний, якщо ж ні, то неефективний, а можливо, і шкідливий. У обов'язки кожного педагога (зокрема керівника групи освітньої установи) входить управління конфліктом, що має на меті зробити його ефективним.

Конфлікт часто є симптомом якихось упущень і недоліків у роботі освітнього закладу. Важливо зрозуміти його як симптом, використовувати для виявлення недоліків, щоб поліпшити якість навчання і виховання. Якщо конфлікт виник несподівано для соціального педагога, то це означає, що той не зумів побачити в основі його роботи конфліктну ситуацію, що існувала, але саме тепер йому представилася така можливість. Потрібно пам'ятати, що усунути інцидент – це зовсім не означає усунути конфлікт: необхідно розібратися в мотивах і поклопотатися про ефективність його наслідків.

Щоб виявити причину конфлікту, недостатньо володіти основними поняттями його структури. Існують різні причини виникнення педагогічних конфліктів: об'єктивні умови організації навчально-виховного процесу в тому або іншому навчальному закладі, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні, вікові, гендерні особливості індивідів, що приводять до загострення внутрішньогрупових або міжособистісних взаємодій.

Залежно від того, які чинники і причини виділяються при розгляді конфлікту, його можна аналізувати на різних рівнях:

- соціальному (аналіз умов організації педагогічного процесу);
- соціально-психологічному (аналіз соціально-психологічної побудови і особливостей сторін, що беруть участь у конфлікті);
- індивідуально-психологічному.

У кожному конфлікті закладено неповторне поєднання чинників, які є причиною, що зумовили конфлікт. Основні його етапи: I – виникнення конфлікту; II – інцидент; III – вирішення конфлікту.

Виникнення конфлікту пов'язане із загостренням зовнішніх або внутрішніх суперечностей, подолання яких супроводжується негативними емоційними переживаннями. Мотиви конфлікуючих сторін визначаються ідеями, бажаннями, цілями, цінностями, прагненнями до затвердженнь приблизної рівності або переваги.

Стратегія поведінки сторін у конфлікті передбачає використання всякої можливості перейти до уявлення не тільки про себе, а виступити від імені групи (колективу), щоб добитися “переваги сил” на свою користь.

Вирішення конфлікту – це ліквідація конфліктної ситуації і пов’язаних з нею суперечностей. Усунення інциденту ще не може вважатися вирішенням конфлікту, оскільки переводить його в приховану форму. При виникненні конфлікту соціальному педагогові необхідно знати, що значущою особливістю будь-якої міжособистісної взаємодії є полімотивованість. Центрація соціального педагога на своїх власних потребах, на вимогах адміністрації або запитах колег перешкоджає встановленню особисто-рівноправних діалогічних взаємодій з учнями. Тому умовою діалогізації педагогічної системи є формування “гуманістичної” центрації.

В управлінні конфліктом соціальний педагог повинен керуватися наступними етичними нормами:

- контролюючи свої емоції, бути об’єктивним, дати можливість учням обґрунтувати свої претензії, “випустити пару”;
- не приписувати учню своє розуміння його позиції, перейти на “я”-вистовлювання (не “ти мене обдурюєш”, а “я відчуваю себе обдуреним”);
- не ображати учня (є слова, які, прозвучавши з вуст соціального педагога, завдають такого збитку відносинам з учнями, що всі подальші “компенсуючі” дії не можуть їх виправити);
- по можливості не звертатися до адміністративних заходів вирішення конфліктних ситуацій і не залучати як своїх помічників представників адміністративних структур;
- не відповідати на агресію агресією (це принизить гідність, соціального педагога в першу чергу), не зачіпати особистості вихованця, якщо справа стосується тільки його конкретної дії або вчинку. Давати не абстрактну, а конкретну оцінку тільки його певним діям;
- дати собі й учням право на помилку, не забуваючи про те, що “не помиляється тільки той, хто нічого не робить”;

- незалежно від результатів вирішення протиріччя намагатися не зруйнувати відношення з учнем (висловити жаль з приводу конфлікту, виразити свою прихильність до учня);
- не боятися конфліктів з учнями, брати на себе ініціативу їх конструктивного вирішення;
- цінуючи в учнях здатність розуміти вас, у всьому погоджуватися з вами, необхідно пам'ятати слова, сказані свого часу Стендалем: “Спертися можна тільки на те, що чинить опір”.

Не менше, ніж конфлікти з учнями, доставляють проблем соціальному педагогові конфліктні відносини між учнями. Побічно соціальний педагог завжди втягнутий у такий конфлікт і зобов'язаний брати участь у його конструктивному дозволі.

Причини багатьох з них – симптоми прихованих, глибоких проблем, і лише об'єктивний аналіз цих проблем допоможе вирішити конфлікт продуктивно. Причини конфліктних ситуацій можна згрупувати в декілька блоків. Атмосфера суперництва в навчальній групі (класі). Якщо вона є, то учні привчаються працювати не один з одним, а кожен на себе і один проти одного; при цьому вони не вміють співробітничати і працювати в співтовариствах (групах).

Атмосфера нетерпимості, ворожнечі і недовір'я. Вона виникає, коли учні не навчилися бути поблажливими до інших, не бачать достоїнств тих, хто їх оточує, не вміють підтримувати і підбадьорювати один одного у важких ситуаціях. У такій навчальній групі багато учнів страждають від самотності та ізоляції, тут часто виникають спори і сварки на ґрунті національних і культурних відмінностей.

Невміння спілкуватися. На цьому ґрунті раз у раз виникає непорозуміння, невірне тлумачення намірів, відчуттів, бажань, дій навколишніх. Учні не знають, як сформулювати думку, як виразити свої відчуття, іноді вони просто бояться це зробити. Вони не вміють вислухати співбесідника, неспостережливі, не помічають його емоційного стану і з цієї причини проявляють не увагу, що розцінюється співбесідником як душевна черствість.

Неадекватність виразу емоцій. У кожному конфлікті присутній афектний компонент. Якщо учні не вміють володіти собою, конфлікт легко розгоряється. Буває, що учням просто невідомі інші способи виразу емоцій, окрім агресивних.

Відсутність навичок вирішення конфліктів. Часто прикладом грубої і агресивної поведінки служать батьки або групи однолітків за межами навчального закладу. Передачі телебачення також роблять свій внесок. Багато залежить, звичайно, і від загальної зрілості учня, і від його етичного рівня.

Зловживання владою з боку педагога. У цьому нелегко признаватися, але поведінка педагога теж може викликати конфлікти. Його непослідовність, безрозсудливі або надмірно завищені вимоги можуть довести учнів до фрустрації. Коли педагог постійно дотримується авторитарного стилю, жорстких, негнучких правил, у будь-якій навчальній групі може виникнути атмосфера страху і недовір'я.

До обставин, що підсилюють конфліктні дії, відносяться:

- якщо в поведінці учасників переважають негативні емоції (гнів, фрустрація і т. ін.);
- якщо посиляться відчуття загрози;
- якщо в конфлікт виявляться втягнутими інші люди;
- якщо учні до конфлікту не були дружні;
- якщо учні не володіють навичками спілкування і вирішення конфліктів.

Найбільш поширені серед учнів конфлікти лідерства, в яких відбивається боротьба двох-трьох лідерів і їх угруповань за першість у своїй навчальній групі. Наприклад, у середніх класах загальноосвітньої школи часто конфліктують між собою група хлопчиків і група дівчаток. Може позначитися конфлікт трьох-чотирьох підлітків з цілим класом або спалахнути конфліктне протистояння одного учня й усього класу. За спостереженнями психологів, шлях до лідерства, особливо в підлітковому середовищі, пов'язаний з демонстрацією переваги, цинізму, жорстокості, безжалісності. Дитяча жорстокість – явище загальновідоме. Один з парадоксів світової педагогіки полягає в тому, що дитина значно більше дорослого схильна до спокуси стадності, невмотивованої жорстокості, цькування собі подібних. На жаль, останнім часом

подібне негативне явище почало все частіше зустрічатися і в підлітково-молодіжному середовищі.

Виникнення агресивної поведінки молоді, що вчиться, пов'язане з дефектами соціалізації особистості.

На ранніх етапах соціалізації агресія може виникати і випадково, але при успішному досягненні мети агресивним способом може з'явитися прагнення знов використати її для виходу з різних важких ситуацій. Важливою для особистості виявляється не агресія – спосіб досягнення, а агресія – самоціль. Вона стає самостійним мотивом поведінки, обумовлюючи ворожість по відношенню до інших при низькому рівні самоконтролю.

Конфлікти в середовищі молоді, що вчиться, обумовлені важливою особливістю віку і соціального статусу: з одного боку, учні вважають себе дорослими і намагаються вести себе відповідним чином, а з іншого, знаходяться в повній або частковій матеріальній залежності від своїх батьків. Це не дозволяє їм знайти рівне положення з дорослими, тому в середовищі однолітків вони намагаються компенсувати свою незадоволеність займаним положенням і агресивними формами поведінки, демонструючи свою дорослість перед тими, хто у фізичному або особистому плані слабкіше за них (прояв реакції компенсації як психологічного механізму захисту, як механізму психологічної адаптації до життєвих умов, які протирічать установкам, поглядам і орієнтаціям особистості). Інтенсивність конфліктів між учнями залежить від того, наскільки успішно в освітній установі здійснюється соціалізація молоді, у першу чергу, засвоєння духовних, етичних цінностей. Духовність багато в чому визначає діяльність і поведінку як групи людей, так і окремої особистості.

Великий вплив на конфліктну поведінку учнів має особистість педагога. Її дія може виявлятися в різних аспектах. По-перше, стиль взаємодії соціального педагога з іншими учнями служить прикладом для відтворення у взаєминах з однолітками. Дослідження показують, що стиль спілкування і педагогічний такт першого педагога (вчителя) роблять помітний вплив на формування міжособистісних відносин учнів. Особистий стиль і педагогічна тактика “співпраці” обумовлюють найбільш

безконфліктні відносини учнів одного з одним. Велика кількість конфліктів характеризує відношення в навчальних групах “авторитарних” педагогів. По-друге, педагог зобов’язаний втручатися в конфлікти учнів, регулювати їх. Це, звичайно, не означає їх придушення. Залежно від ситуації може бути необхідним адміністративне втручання, а може бути – просто добра порада. Позитивну дію дає залучення тих, що конфліктують, у спільну діяльність, участь у вирішенні конфлікту інших учнів, особливо неформальних лідерів групи, і т.д.

Важливим в управлінні конфліктом є вміння соціального педагога враховувати, нейтралізувати і не допускати конфліктогенів. Конфліктогенами ми називатимемо будь-які слова, дії (або бездіяльність), що можуть привести до конфлікту. Слова ті, що можуть, є тут ключовим. Вони розкривають причину небезпеки конфліктогена. Те, що він не завжди приводить до конфлікту, зменшує пильність соціального педагога по відношенню до нього. Від цього з’являється “конфліктогенна неохайність” у спілкуванні, і соціальний педагог може, сам того не помічаючи, стати джерелом конфліктогенів. Такий “ходячий конфліктоген” – перший тип людей, яких називають “важкими в спілкуванні”. А другий тип “важкої людини” – той, хто, хоча і стежить за своєю мовою, прагнучи не допускати конфліктогенів, але при цьому обов’язково відреагує на будь-який конфліктоген співбесідника.

Починаючись з причини, конфлікт розгортається відповідно до дуже шкідливої установки: “На кожен конфліктоген у нашу адресу ми повинні відповісти сильнішим конфліктогеном”. Ця установка пов’язана з деякими міфами буденної свідомості, іноді властива, на жаль, і для свідомості педагогічної.

Міф № 1. “У конфлікті потрібно отримати перемогу над супротивником”. Насправді, навіть якщо педагог одержав над своїм вихованцем видиму перемогу, вона по суті своїй безглузда. Перемога означає для учня поразку, він відчуває перевагу соціального педагога і відчуває власне приниження. Замість перемоги соціальний педагог досягає того, що заганняє конфлікт углиб і помітним чином погіршує ставлення вихованця до себе.

Міф № 2. “Стримувати емоції – здоров’ю шкодити. Емоції треба випліскувати”.

Насправді агресивна емоційність набагато більш руйнівна для здоров’я, чим стриманість. А переростаючи в звичний тип реагування, вона починає загрожувати і здоров’ю соціального педагога. Ще в 1924 р. Р. Стагнер установив, що певний “очищаючий” (“катарсичний”) ефект можливий лише при разовій вибуховій агресії, а в разі звичної агресії, що регулярно повторюється, у спілкуванні ніякого “очищення” не спостерігається.

Указана вище схема ескалації конфлікту може бути виключена з педагогічного спілкування при дотриманні трьох наступних правил безконфліктного спілкування:

- не вживати конфліктогенів;
- не відповідати конфліктогеном на конфліктоген;
- робити якомога більше доброзичливих посилів.

Використання конфліктогенів соціальним педагогом, з одного боку, учнем, з іншого боку, є проявом низького рівня їх етичної і загальної культури, порушенням етичних норм спілкування. Знання типів і різновидів конфліктогенів, уміння не використовувати їх у педагогічному спілкуванні і не реагувати на конфліктогени, що створюються учнями є складовими компонентами культури спілкування педагога і вихованців. Найчастіше зустрічаються наступні конфліктогени:

Конфліктогени переваги.

- Прямі прояви статусної, вікової, позиційної переваги вчителя (загроза, зауваження, вдовблювання, але особливо – критика, пряме звинувачення, знущання, насмішка, сарказм).
- Поблажливе відношення до вихованця, що побічно демонструє прагнення піднятися за рахунок приниження іншого; прояви зарозумілості.
- Нагадування про надане учневі благодіяння (контекст ситуації: “Ти тепер у мене в боргу”).
- Категоричність (“Я упевнена!”) і безапеляційні фрази-узагальнення (“Всі сучасні підлітки – хами!”).

- Нав'язування соціальним педагогом своїх порад, своєї думки, своєї життєвої позиції.
- Жартування, навіть нешкідливе (найгірше – систематичне жартування над одним і тим же фізичним недоліком, випадком невдачі і т. ін.).
- Демонстрація своїх достоїнств з відтінком похвалювання.
- Нагадування про прогашну для співбесідника ситуацію.
- Перебивання співбесідника, один поправляє іншого і т. п.
- Навмисні або ненавмисні порушення етики (уліз без черги, не вибачився і т. ін.).
- Обман або спроба обману.

Конфліктогени агресивності.

- Непереборна природна агресивність.
- Звичка до проявів ситуативної агресивності (неприємності, погане самопочуття, у відповідь реакції на конфліктоген: “Знову на мене наїжджають!”, “Піду права качати!” і т. ін.).

Конфліктогени егоїзму.

- Концентрація на власному “Я”, егоцентризм.
- Байдужість до внутрішнього світу інших, відсутність емпатії.
- Корисливість, її переважання над загальними інтересами.

Згадані раніше в третьому правилі безконфліктного спілкування “доброзичливі посили” – антиподи конфліктогенів – цілком можуть бути розподілені за трьома аналогічними типами:

- замість прагнення до переваги – готовність до співпраці;
- замість демонстрації агресивності – демонстрація дружелюбності;
- замість прояву егоїзму – прояв емпатії.

Виявлені ті, що найчастіше зустрічаються, «вікові» конфліктогени у школярів.

У підлітковому віці:

- потреба в самовираженні і самоствердженні, підвищений егоцентризм;
- “головною” (референтною) людиною стає одноліток;
- прагнення до рівноправ’я з дорослими.

У старшокласників:

- пошуки власного “Я”, загострений інтерес до моральності, строга моральна оцінка вчителя;
- постійна внутрішня напруга, “приміряння” на себе різних моделей поведінки;
- маски і ролі (грубість, іронія, блазнірство, показний цинізм).

Учні, як правило, запозичують стратегію поведінки в конфлікті в учителя. Це відноситься не тільки до поведінки, але й до постановки внутрішніх цілей.

Наприклад, дослідженнями встановлено, що ворожість по відношенню до педагога може в учнів виявлятися не тільки в цілком “дитячих” прагненнях заподіяти збитки, завдати образи або “взяти верх” над ним, але нерідко і в “педагогічній” (усвідомленій або неусвідомленій) спонуді покарати його, найчастіше зниженням рівня успішності і порушеннями дисципліни.

Більшість конфліктогенів, що витікають з боку учнів, – це дитячі і юнацькі, часто невмілі прояви їхньої індивідуальності, що загострено відчувається і оберігається, “не вписується” в рамки педагогічного процесу і в установки соціального педагога. Це стає помітним при погляді на перелік «конфліктних типів учнів.

- Незалежні, дуже самостійні, що не бояться висловлювати свою точку зору.
- Дуже розумні і ерудовані – вони критично настроєні до шкільних програм, можуть дозволити собі скепсис, іронію по відношенню до вчителя, сторонні заняття на уроці.
- Особливому захопленні чимось (у збиток усьому іншому).
- З виборчим негативним відношенням до окремих вчителів (антипатія не пояснюється видимими причинами).
- Особливо чутливі до відносин між людьми (що загострено реагують на випадки до себе і до інших).

- З яскраво вираженими особливостями психіки: недовірливість, сором'язливість, боязкість, істероїдність і т. ін.
- З раннім проявом дорослих форм поведінки (зовнішній вигляд, манери, відносини).
- Неприємні для однолітків (із-за зовнішніх особливостей, рис характеру, гігієнічних проблем національності і т. ін.).
- Із слабкими розумовими здібностями.
- “Тихі” – відсутній інтерес до навчання, невміло намагаються приховати неробство на уроці.
- “Галасливі” – відсутність успіхів у навчанні намагаються компенсувати в класі авторитетом сили, дурними і цинічними витівками.
- Діти вчителів цієї ж школи.

Число класифікацій конфліктних типів дітей у педагогічній літературі здається непропорційно великим. За однією з них, діти-конфліктогени діляться на: “задирак середньої активності” (люблять нешкідливо пустувати, але не можуть вчасно зупинитися); “підпільників” (“шкідливі”, любителі тихих капостей); “гордих” (із загостреним почуттям власної гідності); “задавак” (сноби, претендують на власну інтелектуальну або матеріально-статусну винятковість); “тихонь” (у певний, найнесподіваніший момент “вибрикують”, вибухають) і “найважчих” (грубіяни, хами – зазвичай діти з неблагополучних, конфліктних сімей).

Надзвичайно важливою в попередженні і вирішенні конфліктів з учнями є позиція, яку займає соціальний педагог у конфліктній ситуації.

Позиція соціального педагога в конфлікті. Повноцінно виконувати свої професійні обов'язки соціальний педагог може при одній, але всеосяжній умові; високій професійній підготовці, в якій ключове місце займають здібності особистості до попередження і подолання конфліктогенної поведінки різних категорій неповнолітніх (законопокірних школярів, важковиховуваних, педагогічно запущених, правопорушників і т. ін.). Це тим більш очевидно, що соціальний педагог досить часто сам, прямо і побічно, виступає тією особою, з вини якої виникають конфлікти.

Нестійкість позиції соціального педагога в конфліктній ситуації обумовлена його недостатньою психолого-педагогічною підготовкою, що у край негативно позначається на його професійній спрямованості. Існують три її різновиди: когнітивно-теоретична, утилітарно-практична й інтеграційна. Назви, природно, умовні, але за ними існують реальності, що відображають особливості поведінки педагога в конфліктогенних обставинах.

Перша позиція соціального педагога-теоретика пов'язана з діяльністю, схильною до так званої дистанційної роботи з учнями, що неохоче скорочує дистанцію у взаємодії з ними.

Дистанційна робота стоїть перешкодою на шляху реалізації інтерактивної функції, що здійснюється на двосторонній основі взаємодії між педагогом і учнем. Повноцінна її реалізація можлива в організаційній, конструктивній, виконавській діяльності, яка для нього є важко здійсненою. Це народжує потрійний конфлікт: усередині себе, з учнями, з колегами. Не уміючи здійснювати практичну роботу, соціальний педагог випробовує природну незадоволеність собою. Соціальний педагог у простому, людському контакті виявляється недоступний. Звідси і відповідне відношення: “сухар” і т.д., незадоволені ним і його колеги. Школа – область практичних дій, де педагоги повинні допомагати один одному. У разі небажання або відсутності можливості це робити такі дії лягають на плечі інших, викликаючи з їх боку законну незадоволеність, професійні конфлікти.

Інтерактивна функція тільки в тому разі виконує протиконфліктне призначення, коли взаємодія між соціальним педагогом і учнем побудована на взаємному інтересі один до одного, домінуючих симпатіях, терпимості до недоліків один одного, на здатності до взаємодопомоги і т. д.

Позиція “педагога-прагматика”, обумовлена його професійною спрямованістю, так само, як і в “теоретика”, містить у собі конфліктогенний потенціал. Бо відомо, що таке є практичний досвід, сформований на хорошій теорії в області психології і педагогіки, соціальний педагог, що володіє таким досвідом, але що не знає конфліктології, може при необхідності в достатньо короткий термін пізнати її і сформулювати методом

самовиховання відповідні до неї уміння і навички. Поки це традиційний і масовий шлях педагогів при вирішенні конфліктних проблем у своїй професійній діяльності.

Гірше йде справа з педагогом, який має деякий практичний досвід, що сформувався через хороші знання теорії в психології і педагогіці. Він не має достатньої бази для формування необхідних знань, умінь і навичок у області взаємодії, що виключають антагонізм, конфронтацію з тими, що оточують. Ця обставина виступає для соціального педагога постійним джерелом конфліктів на різних рівнях. Деякі з них він може не усвідомлювати, а не усвідомлюючи, внутрішньо приймати для корекції власної поведінки. Слабка підготовка, як правило, позбавляє його перспективи в професійній кар'єрі. Він конфліктує (явно або приховано) з колегами, адміністрацією, вважаючи, що його замовчують, "обходять", проти нього інтригують і т.д. З іншого боку, він відчуває себе невпевнено в стінах слухацької аудиторії перед учнями, колегами під час занять, педагогічних рад, консилиумів.

Найбільш прийнятній для подолання конфліктної ситуації є третя позиція соціального педагога, що відрізняється інтеграційною професійною спрямованістю.

Його знання психолого-педагогічної теорії в області взаємодії з учнями, які базуються на цілісній системі практичних навичок і вмінь, роблять його менш усіх уразливим (серед педагогів) для внутрішньоособистісних і міжособистісних конфліктів. Його рідко можна бачити в ролі ініціатора, виконавця або випадково втягнутої в конфлікт особи. Він здатний достатньо швидко відчути і розпізнати "образ" конфлікту, правильно і оперативно здійснити його діагностику і зробити адекватні заходи для його нейтралізації і подолання. Найчастіше такий соціальний педагог виступає в ролі миротворця в конфліктній ситуації. І в цьому відношенні він представляє не тільки велику цінність для колективу школи, сім'ї, але і самоцінність в особистісному аспекті.

Встановленню оптимального спілкування з учнями заважають не тільки конфліктогенні стереотипи, що виявляються в їх поведінці. Поведінковий негативізм і конфліктогенність можуть, на жаль, виявлятися і в професійній діяльності соціального педагога. Їх дія значно небезпечніше (для результатів навчально-виховної роботи) тих

різновидів, які спостерігаються в поведінці школярів. До них, у першу чергу, необхідно віднести чинник дефіциту виховуючих відносин, який нерідко виникає між вихователем і вихованцем. Його суть полягає в тому, що соціальний педагог не довіряє підліткові як у спілкуванні, так і в діяльності, тому що він – неповнолітній. Виникає з обох сторін установка на формалізацію відносин, яка неминуче приведе до негативних наслідків, до конфліктів. Вихованець, відчуваючи недовір'я, у свою чергу, не вірить у щирість спонук свого наставника, що закликає до вдосконалення поведінки. І ніякі слова (типу “я хочу тобі допомогти” або “давайте разом візьмемося за справу” і т.д.) не здатні подолати відчуженість і холодність, що виникають із-за недовір'я. Учень розцінює прагнення соціального педагога, іноді і небезпідставно, як адміністративно-педагогічну формальність (“вам за це гроші платять”). Подібний стиль відносин знижує їх виховну значущість, зводить до мінімуму роль соціального педагога в керівництві процесом взаємодії учнів.

У науковій літературі виділяють п'ять стилів ставлення педагога до школярів: 1) активно-позитивний, 2) ситуативно-позитивний, 3) пасивно-позитивний, 4) пасивно-негативний, 5) активно-негативний. Проте, автори не запропонували в своїй книзі перелік відповідних стилів ставлення педагогічно запусчених учнів до соціального педагога. Тим часом, вони існують. Серед них виділяється відкрито-екстремістський, пов'язаний із спробами блокувати, нейтралізувати вплив вчителя на колектив учнів і на кожну особистість окремо. Для цього вживаються всі засоби: обмови, створення психологічного вакууму, “приклеювання” глузливих кличок, демонстрація невизнання і т.п. Деякі вважають за краще використовувати латентно негативний стиль спілкування з педагогами. Він виражений в найбільш небезпечній формі, оскільки соціальний педагог у цьому випадку не помічає недоброзичливого до себе відношення. І це дає негативні результати. Третій пов'язаний з саркастичним відношенням до особистості соціального педагога, в якому втілені не тільки недовір'я, але й невіра в його можливості, зважаючи на допущені помилки. Якщо соціальний педагог їх не помічає, то тим самим ніби підтверджує свою абсолютну професійну і особистісну неспроможність. Окрім названих, можна виділити байдужий стиль відносин учня до соціального педагога, який виникає як результат відсутності яких би то не було реакцій (і позитивних, і негативних) на особистість педагога. Соціальний педагог і

учень у даному випадку ніби живуть в абсолютно різних тимчасових і просторових вимірюваннях.

Пасивно-негативний і активно-негативний стиль відносин педагога до школярів, у тому числі й до педагогічно запущених, містить у собі істотний конфліктогенний потенціал; він виявляється у відкритій або закамуюльованій формі і представляє реальну небезпеку виникнення деструктивних конфліктів у процесі виховно-профілактичної роботи як за ініціативою учнів, так і педагога. Міжособистісний негативізм, що проявляється соціальним педагогом, породжує зворотну реакцію у підлітка, і він, у помсту за несправедливе до себе відношення, може поступати “навпаки”, тобто здійснювати вчинки, що суперечать тому, на що його орієнтує педагог. Серед педагогічно запущених хлопчиків подібна форма протесту зустрічається досить часто. Саме тому в роботі з ними необхідні витримка, педагогічний такт, високе відчуття професійного самопізнання.

У роботі з підлітками, у поведінці яких мають місце тенденції конфліктогенної поведінки, соціальному педагогові необхідно постійно контролювати сферу підсвідомого відношення до учнів у міжособистісному спілкуванні і взаємодії, в яку вони включені. Відсутність установки на контроль такого роду процесів може привести до виникнення емоційної напруженості між педагогом і учнем, до формування психологічної несумісності, активно дезорганізуючих їх відношення навіть на чисто формальному рівні і, таким чином, що створюють довготривалу конфліктну ситуацію.

У спілкуванні з учнями небезпечні невинуватені негативні установки, але також небажані і позитивні установки нереалістичного плану. Соціальний педагог повинен бути реалістом і зобов'язаний бути гнучкий у своїх оцінках, у поведінці, в установках, що витікають із спілкування і взаємодії з учнями. Це повинно бути не тяжким обов'язком, а природним, єдино прийнятним, навіть радісним способом поведінки.

Виховання учнів із спрямованістю до конфліктів відноситься до найбільш складних видів соціальної практики. Тому, природно, до особистості соціального педагога пред'являються далеко не ординарні, дуже високі вимоги. І особливо до його

свідомості і діяльності, оскільки вони є найважливішими характеристиками професійного стилю роботи. Так або інакше цей стиль заломлюється через особистісно орієнтоване спілкування і взаємодію соціального педагога та учня. Соціальний педагог у своїй повсякденній практиці, у поведінці повинен постійно розвивати в собі етичний імунітет, цілеспрямовано його укріплювати й удосконалювати. Ця якість необхідна будь-якому педагогові, але в роботі з конфліктогенно направленими школярами вона є особливо цінною. Моральний імунітет, як відомо, виявляється в єдності етичної свідомості, відчуттів і поведінки, які відбиваються в професійній діяльності педагога і забезпечують опірність фактам жорстокості, цинізму, користолюбства, що виявляються в конфліктогенній поведінці школярів.

На соціального педагога, який не виробив професійно-етичний імунітет, ці факти здатні вплинути негативно: викликати байдужість до долі школярів (їх нічим не виправиш), до аморальних дій, вчинків і думок неповнолітніх або, навпаки, що ще небезпечніше, повторювати конфліктні дії у власній поведінці. У практиці окремих, найчастіше, недосвідчених соціальних педагогів, спостерігаються випадки запозичення жаргонних слів з лексики неповнолітніх, вживання їх у спілкуванні і роботі з ними, факти поблажливого відношення до деяких безпечних (на думку таких педагогів), слабо виражених аморальних дій, випадки байдужого відношення до поведінки батьків, які не виконують батьківських обов'язків, і т.п. Інша категорія соціальних педагогів, постійно стикаючись з конфліктними, часом неприборканими діями своїх підопічних, починає проявляти різкість і грубість у спілкуванні з підлітками, знижує вимогливість до виконання своїх професійних функцій і обов'язків. Це може стати звичкою, з якою боротися дуже важко. У деяких випадках неповнолітні свідомо провокують непедагогічні форми поведінки у соціальних педагогів, перевіряючи таким чином їх етичну витримку, професійну стійкість. Усі ці факти говорять про те, що педагог повинен строго, принципово і вимогливо відноситися до власної особистості, постійно контролювати з позицій моральності свою поведінку, розвивати і удосконалювати етично-естетичні основи культури спілкування.

Найважливішою якістю особистості соціального педагога, стимулюючою пошук творчих рішень у соціально-виховній роботі, яке одночасно виступає засобом профілактики конфліктогенних чинників у його діяльності, є здатність до професійного самопізнання і самовиховання. Разом з цим, робота з педагогічно запущеними, конфліктогенно направленими школярами вимагає наявності в структурі особистості соціального педагога вольових якостей. Основою волі, як відомо, є фізичне здоров'я людини, яке підтримується заняттями спортом, розумним поєднанням відпочинку з активною діяльністю, застосуванням аутотренінгу з іншими засобами. Все це створює необхідний емоційний настрій, енергетичний потенціал для формування волі особистості. Волю соціального педагога, у професійному плані, не можна ідентифікувати, наприклад, з волею спортсмена. Це не одне і те ж, хоча їх іноді ототожнюють. Воля соціального педагога формується на основі психофізіологічних чинників, адекватних життєдіяльності спортсмена. Але загартовується в абсолютно особливих умовах і в зв'язку з цим вимагає специфічної системи тренувань. Гартування волі педагога досягається не стільки фізичним (яке, безумовно, необхідне), скільки нервово-психологічним навантаженням. Саме тому соціальний педагог повинен, у першу чергу, виховувати в собі врівноваженість, самовладання, вміння володіти своїм темпераментом, керувати процесами збудження і гальмування. Ці якості допомагають йому зберегти в професійній діяльності необхідний запас нервової енергії, допомагають уникнути нервово-психологічних перевантажень, понизити гостроту і силу стресових і дистресових дій, які неминуче виникають там, де доводиться мати справу з конфліктною ситуацією.

Розвитку вольової спрямованості соціального педагога сприяють прояв терпимості до людських недоліків учнів, педагогічний оптимізм, здатність вгадати стан вихованців і вчасно надати їм необхідну допомогу. Складовим компонентом професійної волі соціального педагога є вміння долати зовнішні і внутрішні перешкоди, що зустрічаються в соціально-виховній роботі. Тому педагог повинен тренуватися у виробленні ініціативності, рішучості, сміливості в процесі прийняття тих або інших педагогічних рішень. Природно, такі суб'єктивні перешкоди, як лінь, егоцентризм, схильність до конфліктних вчинків, які характерні для учнів, швидко подолати не можна. У зв'язку з цим соціальний педагог повинен виховувати

професійну терплячість, наполегливість і цілеспрямованість.

Для забезпечення взаємодії і співпраці необхідно виконувати комплекс умов, таких, як:

- профілактика виникнення і подолання конфліктогенних чинників, які можуть загальмувати і навіть припинити розвиток співпраці і взаємодії соціального педагога з учнями;
- створення емоційно сприятливого для кожного учня психологічного мікроклімату;
- забезпечення перспектив у навчанні, як і в інших видах діяльності, в яких поміщені можливості позитивного самоствердження і самовизначення особистості школяра;
- цілеспрямована дія особистим прикладом соціального педагога, що стимулює відносини співпраці і взаємодії;
- формування у школярів уміння стати в позицію педагога;
- всебічна підтримка колективного обміну думками з приводу успіхів і невдач учня між соціальним педагогом і батьками учня, адміністрацією школи, колегами; підтримка доброзичливого, конструктивного відношення до критики і самокритики, стимулювання і затвердження демократичної спрямованості відносин між учнями, соціальним педагогом і школярем.

Способи взаємодії і методи дії в конфлікті

Способи спілкування в конфліктній ситуації тим чи іншим чином пов'язані з процесами боротьби, взаємодії і співпраці. Боротьба в конфлікті використовується достатньо широко: з недоліками власної особистості, з перевагою своїх суперників, нестійкістю союзників і так далі. Вона, як правило, направлена на подолання тих перешкод, які стоять на шляху ліквідації конфлікту і перевodu його в конструктивне для себе русло. Разом з тим, боротьба може виявлятися в придушенні й усуненні чинників, які зачіпають негативно виражену "Я-концепцію" особистості, у використанні заборонених або морально засуджуваних засобів діяльності, у здійсненні інтриг і провокацій.

Взаємодія – є обміном інформацією і діями між сторонами, що спілкуються. Вона може носити формальний і неформальний характер, відкритий і латентний, позитивний і негативний, в особистісному і соціальному аспектах. Співпраця припускає здійснення однаковою мірою спільно витраченої праці при рішенні взаємовигідних на даний момент (або в перспективі) будь-яких загальних цілей і завдань. Найчастіше співпраця, особливо в соціально-виховному процесі, розглядається як суто позитивне явище. Проте в ньому можуть виявлятися і негативні сторони. Відомо, що агресор у міжособистісному конфлікті, у тому числі і серед учнів, у більшості своїй шукає союзників, знаходить їх, і в боротьбі зі своїми суперниками активно співробітничав з ними.

Кажучи про цей вузол складних питань, необхідно констатувати, що соціальні педагоги, які добре володіють методами впливу на школярів, вирішують їх значно легше. І це закономірно. Методи дії входять до операційного складу вирішення конфліктів і займають особливе місце в системі техніки вирішення конфліктів.

Тому для педагога аксіома тут одна: він повинен однаково професійно володіти і способами спілкування (у процесі боротьби, взаємодії, співпраці), і методами впливу на учнів, які А.С. Макаренко називав інструментом дотику до особистості. Способи спілкування визначають стратегію, а методи впливу – тактику подолання конфліктної ситуації. Будучи об'єднаними в цілісну психолого-педагогічну систему, вони складають стрижень операціонально-технічного складу, використовуваного для нейтралізації і подолання конфлікту.

Етичні вимоги до використання соціальним педагогом методів впливу в конфліктній ситуації

Метод примушення. Важливою умовою застосування методу примушення є його педагогічна доцільність. Вона виключає формалізм, вживання примушення без достатнього врахування того взаємозв'язку, який існує між особистістю підлітка, внутрішнім і зовнішнім проявом його поведінки, дій, вчинків. Особливо небезпечний формалізм, який одягають у форму доцільності. Зрозуміло, це зовсім не означає, що примушення не можна використовувати в процес вирішення конфліктів. Мова йде про

дотримання необхідного відчуття міри. Тим паче, що в примушенні не можна, наприклад, убачати панацею від конфліктогенної поведінки особистості. Результат зрештою залежить від взаємодії методу примушення з іншими методами дії і способів спілкування з учасником конфлікту. Крім того, не слід забувати, що часте застосування різних форм примушення позбавляє їх необхідної ефективності. Ще Ф.М. Достоевський з властивою йому проникливістю відзначив, що жорсткі заходи покарання не діють на тих, до кого їх неодноразово застосовували.

Розглядаючи вчинок підлітка з погляду доцільності застосування примушення, покарання, потрібно знати, чому він досконалий. Мотиви і цілі даного вчинку повинні бути ясні для соціального педагога. Це виключає небезпеку винесення несправедливих або малоефективних дій, які в одному випадку здатні відштовхнути підлітка від наставника, а в іншому – породити відчуття безкарності, якщо йому “не віддадуть по заслугах”. Такого роду прорахунки затрудняють вирішення виховно-профілактичних проблем.

Метод примушення повинен служити цілям забезпечення виховуючих відносин. Це можливо в тому випадку, якщо соціальний педагог постійно зберігає ініціативу підтримки цих відносин, яка посилюється його особистими і діловими якостями, щирим бажанням допомогти школяру знайти шлях адекватного самовизначення.

Переконання трансформується у свідомість дітей та їхню переконливість. Це основний засіб доведення за допомогою переконливих фактів, аргументів правильності положень, оцінок, вчинків, поглядів. Переконання широко використовується з метою формування світоглядних, моральних, правових, естетичних уявлень, що визначають вибір вчинків і поведінки. Соціальний педагог може використовувати спеціально підготовлені і ті, що виникають у ході життя, бесіди, діалоги, обговорення, спори, обмін думками для досягнення поставлених ним цілей.

Обговорення найбільш різноманітних питань життя – один із прийомів переконання, засобів залучення дітей і батьків у процес виявлення істини. Воно дає можливість виробляти власні погляди, формувати позицію стосовно себе та інших, громадських подій. Спокійний, тактовний аналіз кожної події, що проводиться

соціальним педагогом разом із батьками, спрямовується на нейтралізацію негативних впливів на дітей. Обговорення складних сімейних проблем диктується тим, що в цілому ряді випадків не можна чекати, коли сім'я добровільно і свідомо візьметься переборювати труднощі, оскільки ознаки і протиріччя, будучи затяжними, можуть не сприйматися як небезпечні. Але, навіть з урахуванням того, що висувуються цілком справедливі вимоги при обговоренні проблем сім'ї, людина, від якої вони йдуть, має право морально оцінювати стосунки батьків і дітей; робити це треба не тільки в тактовній формі, але й з урахуванням тих меж, до яких вони можуть поширюватися.

Розуміння також прийом переконання. Його суть полягає в тому, щоб створити атмосферу доброзичливості, заохотити дитину і батьків до відвертості й відкритості виразом або співчуттям, бажанням вислухати і відгукнутися на їхні переживання, прагнення співдіяти у вирішенні їхніх проблем, для виходу із важкої ситуації. Розуміння соціальним педагогом почуттів, переживань і настроїв, психічних станів дітей і батьків створюють особливий клімат прихильностей і симпатій, ефективності педагогічного контакту. Воно забезпечує батьків і дітей підтримкою, педагогічною допомогою у складних життєвих ситуаціях, розвиває усвідомлення необхідності посвяти соціального педагога в свої переживання, психічний стан, а також уміння зрозуміти педагога, близьких, дорослих людей.

Довіру як прийом переконання соціальний педагог використовує для втягнення в таку життєву ситуацію, коли дитина, батьки, виходячи з самоповаги, прагнуть виявити все краще у своїй особистості.

Педагогічна довіра пробуджує внутрішні духовні, моральні сили дітей, формує їхню довірливість у стосунках, зміцнює взаємовідносини дітей, педагогів, батьків. Ситуація розкриває педагогу такі сторони дитячої особистості, як комунікативність, здатність до самостійних рішень і відповідальних дій, високої оцінки думок про себе.

Спонування як прийом переконання полягає в стимулюванні дітей до активної діяльності в різних сферах шляхом опору на їхні інтереси, схильності, бажання. Для розвитку в дітей інтересів, потреби, допитливості, здорового самолюбства соціальний

педагог використовує різноманітні форми морального заохочення. Він захоплюється творчою здібністю дитини, висловлює докір і розчарування з приводу безвідповідальності у справах, не цурається почуття гумору і сарказму над недбайливістю.

Співчуття як прийом переконання є засіб тактовного висловлення соціальним педагогам своїх почуттів з приводу переживань дитиною успіху і радості, а також невдач, які спіткали її почуття. Воно розвиває у дітей співпереживання і почуття жалю, знімає напруженість у психічних станах. Утіха дітей і їхніх батьків у горі викликає у відповідь реакцію, прагнення поділитися із соціальним педагогом своїми переживаннями. Все це формує в стосунках з дітьми і батьками гуманність, почуття жалю і дозволяє соціальному педагогу глибоко вивчати їхні відповідні емоційні реакції, ступінь розвитку в них гуманних почуттів і милосердя.

Застереження як прийом переконання широко використовується в практиці соціального педагога для тактовного попередження, профілактики і гальмування аморальних вчинків, правопорушної поведінки й активізації дій батьків з цією метою. З метою застереження соціальний педагог знайомить батьків і їхніх дітей з повчальними історіями, проводить профілактичну бесіду, говорить про заборону і необхідність суворого виконання встановлених норм і правил поведінки. Застереження розвиває у дітей самогальмування, внутрішню дисципліну, активізує контроль батьків над поведінкою дітей.

Критика як прийом переконання виражає негативне ставлення до аморальної поведінки дітей і батьків у сім'ї й водночас здійснюється спонукання особистості до позитивної дії. Неодмінною умовою використання соціальним педагогом цього прийому є тактовність у критиці.

Метод поваги дитячої особистості, особистості батьків (водночас принцип і умова нормального виховання) поступово трансформується у взаємоповагу дітей, батьків, соціального педагога. Повага педагога до дітей, їхніх батьків реалізується в педагогічній культурі відносин: прояву уваги, терплячим вислуховуванням дітей і їхніх батьків, залучення їх до обговорення і прийняття важливих рішень, урахування

їхнього настрою і думки, надання самостійності. Неприпустимі зверхність, приниження дитини, батьків, образа їхнього самолюбства. Повага формує спокійний, доброзичливий, етично привабливий тон і стиль стосунків, оптимістичну мажорну, моральну атмосферу взаємин. У діагностичному плані розвиток поваги в спілкуванні з дітьми виявляє для соціального педагога стан поваги дітей до людей, навичок і вмінь змістовної, культурної, естетичної поведінки.

Методи й прийоми звернення конфлікту і самозвернення до свідомості: приклад, пояснення, зняття напруги.

Роз'яснення як метод прямого вербального впливу використовується соціальним педагогом для надання допомоги дитині в осмисленні нею конфліктної ситуації. Різновидом роз'яснення є виставлення, повчання, настанови, уговорювання, пояснення. Роз'яснення використовується соціальним педагогом і в роботі з батьками для обміркування ними суті стосунків їхніх дітей із ровесниками, із дорослими в конфліктній ситуації.

Зняття напруги в стосунках – як метод виховання використовується соціальним педагогом для відновлення порушених стосунків дитини з друзями, з батьками, педагогами й подальше їхнє регулювання. Зняття напруги спрямоване на запобігання вибухових ситуацій у сім'ї й дитячому колективі, небезпечних психічних напружень дитини, послаблення дій на дитячу психіку моральних потрясінь. Педагогічна терапія здійснюється в результаті ґрунтовного аналізу важкої ситуації, що склалася, її можливих наслідків. Виробляється спільна морально-психологічна оцінка поведінки дитини, здійснюється пошук шляхів виходу із кризових ситуацій, надається моральна підтримка соціального педагога по відновленню і покращенню його стосунків з товаришами, сім'єю, колективом, педагогами.

Методи звернення і самозвернення до почуттів: звернення до сумління, почуття справедливості, самолюбства і честі, до любові, до співчуття милосердя, до сорому, страху, огиди.

Звернення до сумління. Соціальний педагог звертається до даного методу для збудження у свідомості й почуттях дітей моральної незадоволеності своєю поведінкою, порушенням елементарної людської порядності в конфлікті.

Звернення до почуття справедливості як метод впливу спирається на притаманне дітям природне прагнення до волі, чесності, рівноправ'я, товариства. Соціальний педагог спільно з батьками, педагогами формує почуття справедливості у дітей, яке дозволяє їм самим регулювати стосунки в сім'ї, колективі, у навколишньому світі.

Звернення до самолюбства. Самолюбство як стимул діяльності приводиться до руху заохоченням у дітей ініціативи, бажання виділитися високою самовідданістю і вираження віри в їхні великі можливості, що допомагає дитині мобілізувати духовні й фізичні сили в конфліктній ситуації.

Соціальний педагог порівняннями, співставленнями, оцінкою результатів діяльності дитини заохочує її успіхи, викликає почуття незадоволеності собою і водночас прагнення щоб там не було добитися успіху, виявити наполегливість.

Звернення до почуття любові. Дійовий метод впливу на мотиви поведінки й діяльності дітей і їхніх батьків. Соціальний педагог повинен використовувати цей метод, широко впливаючи на психологічно стійкі, сильно емоційні прихильності дитини до близьких людей, друзів, тварин і т.ін. Апелювання соціального педагога до любові викликає у дітей активне прагнення надати допомогу улюбленій істоті, породжує глибоку внутрішню особисту зацікавленість у благополуччі тих, кого любить, у стійкій своїй морально-етичній поведінці, яка приносить радість тим, кого дитина поважає.

Звернення до співчуття і милосердя спрямоване на пробудження в дитині жалю, морального співчуття при баченні нею болю, мук людини, живої істоти, на ствердження в її душі прагнення надати безкорисливу допомогу. Це звертання досягає мети шляхом акцентування соціальним педагогом уваги дитини на трагічних подіях у житті товариша сім'ї, усього світу, розвитку в неї відчуття іншої людини як самої себе.

Звернення до сорому як метод, спрямований на збудження у дитині гострих негативних емоцій, переживання почуття приниженості, заслуженої образи, неповноцінності через свій аморальний вчинок. Звернення до сорому соціального педагога формує у дитини внутрішні моральні гальма, здатність морального самоконтролю, попереджує розпусту, цинізм. Воно здійснюється або шляхом інтимної, довірливої, секретної розмови соціального педагога з дитиною, або шляхом надання гласності аморального вчинку дитини, збудження у неї гострого переживання, почуття ганьби, громадського осудження, зневаги. Це й спонукає дітей обминати стосунки, ситуації, вчинки, які можуть поставити їх у незручне становище.

Звернення до страху й безстрашшю, огиди й брідливості. Дитина переживає страх перед небезпекою стосунків, огиду по відношенню до брідкого й огидного. Соціальний педагогу роботі з дітьми прагне допомогти дітям виховувати в собі сміливість у прийнятті рішень і виборі моральних вчинків, долати боягузтво як одне із принижуючих почуттів.

Методи і прийоми звернення і самозвернення до волі і вчинку: вимога, навіювання, заохочення покарання.

Вимога. Результативність використання цього методу соціальним педагогом залежить від його авторитету в очах дитини і її батьків. Цим забезпечується право соціального педагога віддавати розпорядження, накази, наполегливу пораду, переконливе прохання, докір, погрозу, покарання при вирішенні конфлікту. Абсолютизація авторитетної вимоги як засобів взаємодії з дітьми породжує в них впертість, опір авторитарному тиску, або паралізує їхню волю, веде до байдужості, безініціативності.

Навіювання. Найчастіше соціальний педагог використовує цей метод у виховних стосунках з педагогічно занедбаними дітьми в процесі вирішення конфлікту. Навіювання досягається за допомогою психологічних засобів збудження пристрастей, нав'язування думок і образів, уведення в оману, пригнічення почуттів, залякування, духовного звеличування або приниження особистості, переоцінці або недооцінці фізичних і моральних сил. Ефективність застосування цього методу соціальним

педагогом у роботі з дітьми та батьками залежить від знання педагогом індивідуальних особливостей дітей і батьків, особливостей стосунків і соціального оточення дитини.

Заохочення. Метод давнішого активного стимулювання, спонукання дитини до позитивної, творчої діяльності. Воно здійснюється соціальним педагогом за допомогою суспільного визнання успіхів дитини, нагородження, задоволення його духовних і матеріальних потреб. Заохочення, яке застосовується соціальним педагогом і батьками, пробуджує у дітей позитивні емоції, оптимістичні психічні стани, розвиває внутрішні творчі сили, активну життєву позицію.

Покарання виступає як метод пред'явлення певних вимог до колективу або до особистості, виправлення вихованців і попередження негідних поступків. Виховне значення покарання полягає в тому, що воно допомагає людині усвідомити недоліки, подолати, викоринити шкідливі навички й звички. У конфлікті може застосовуватися й така форма покарання, як зміна ставлення до вихованця з боку соціального педагога або колективу. У цілому ефективне застосування покарань вимагає від соціального педагога такту й певної майстерності.

Таким чином, вибір соціальним педагогом методів впливу на вихованців у конфліктних ситуаціях обумовлений не тільки психолого-педагогічною підготовленістю, але й рівнем сформованості морально-етичних основ культури педагогічного спілкування.

Ключові поняття: соціально-психологічний конфлікт, ролевий конфлікт, міжособистісний конфлікт, конфлікти діяльності, конфлікти вчинків, конфлікти відносин, база конфлікту, інцидент, об'єкт конфлікту, предмет конфлікту, конфліктна ситуація, управління конфліктом, позиція соціального педагога в конфлікті.

Питання:

1. Які види конфліктів відносяться до соціально-психологічних?
2. Розкрити зміст педагогічних конфліктів діяльності, вчинків, відносин.
3. Охарактеризувати структуру конфлікту соціального педагога з учнями.

4. Порушення яких етичних норм спілкування соціальним педагогом приводять до конфліктів?
 5. Які етично-естетичні основи управління соціальним педагогом конфліктом?
 6. Проаналізуйте зміст етичних вимог до використання соціальним педагогом способів дії в конфліктній ситуації.
- *Завдання:* Проаналізувавши види конфліктогенів, визначити які із способів дії найбільшою мірою підходять для нейтралізації кожного.