

*О. Л. ТУРИНІНА, канд. психол. наук, доц.*

*О. М. ПАНФІЛОВА, докторант*

*(Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ)*

## **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ ВЧИТЕЛЯ ЯК МЕНЕДЖЕРА ОСВІТИ**

Наукові праці МАУП, 2002, вип. 4, с. 137–138

Педагогічна майстерність вчителя залежить від комплексу професійних якостей, що забезпечують здатність особистості до ділового спілкування з учнями. Невід'ємною частиною педагогічної майстерності є вміння вчителя керувати процесом розв'язування конфліктів.

Конфлікти зароджуються на ґрунті повсякденних розходжень у поглядах, розбіжностей різних думок, цілей, позицій, бажань, інтересів та індивідуальних особливостей вчителів і учнів.

На відміну від інших конфліктів, які можуть мати позитивний ефект, конфлікт між вчителем і учнем має здебільшого негативні наслідки, особливо в тих випадках, коли він виникає з вини вчителя. Ці наслідки виявляються не лише тому, що знижують ефективність навчального процесу, а інколи і руйнують його. Унаслідок цих конфліктів в учнів з'являється негативне ставлення до вчителя, а найчастіше воно переноситься і на навчальний предмет. Результати таких конфліктів мають довготривалий ефект і залишаються в пам'яті надовго, навіть після закінчення школи. Такі конфлікти завдають значної шкоди особистості учнів. Дехто з них, побоючись негативних наслідків і не бажаючи вступати у відкритий конфлікт із вчителями, шукають інший вихід своїм емоціям і нерідко спрямовують свою агресивність на інших учнів. Ось чому вчителю як менеджеру освіти необхідно вміння керувати конфліктною ситуацією.

В основі конфлікту лежать не лише суб'єктивні причини. Його розгортання і розв'язання значною мірою залежать від безпосередніх учасників конфлікту: від їхнього сприйняття і оцінки ситуації та своїх опонентів, розуміння і ставлення

один до одного, а також від того, яким шляхам розв'язання конфлікту вони віддають перевагу.

Педагогічні конфлікти вчителя з учнями мають специфічні особливості. Їх з'ясуванню присвятили чимало праць вчені-психологи (Г. Ложкін, М. Пірен, М. Рібакова та ін.). На основі узагальнення цих праць та власних спостережень можна виокремити такі особливості конфлікту:

- учитель та учень як учасники конфлікту мають різний соціальний статус, причому вчитель має значні можливості для тиску на учня, включаючи різні форми покарання. У психології це називається "вертикальним" конфліктом;
- учитель відповідає за розв'язання конфлікту не тільки тому, що він більш компетентний, а й тому, що він забезпечує виховання учнів;
- конфлікт, як правило, розгортається у присутності багатьох учнів. Вони є його безпосередніми учасниками і свідками, причому наявність їх, безумовно, впливає на позицію учня — учасника конфлікту. При цьому неабияку роль відіграє бажання учня виглядати перед однокласниками "сміливцем", який, незважаючи ні на що, бореться за справедливість;
- істотною особливістю конфліктних взаємин учителя як менеджера освіти і учнів є те, що учні, побоючись негативних наслідків відкритого конфлікту, нерідко приховують своє справжнє ставлення до вчителя. Учень не устриває у відкритий конфлікт, тому розв'язати його вчителю значно важче, ніж у тих випадках, коли учень відкрито висловлює свою позицію, навіть якщо вона суперечить позиції вчителя. Негативні наслідки для учня в таких випадках можуть мати довготривалий ефект;

- часто за млявими конфліктами стоять досить гострі протиріччя, які для більшості учнів не є секретом. У цьому разі конфлікт розгортається з новою силою внаслідок того, що справжні його причини не усунуті, а прихований його тип і млявий характер під впливом якоїсь ситуації ще більше загострюється. В умовах такого конфлікту учні часто навмисно порушують дисципліну, створюють тривожну (для вчителя) ситуацію, щоб, з одного боку, “вивести з себе” вчителя, примусити його нервувати, вдаватися до імпульсивних реакцій, з іншого — дати вихід власним негативним емоціям;
- конфлікти негативно впливають не лише на тих учнів, які беруть безпосередню участь в них; як правило, більшість учнів класу є спостерігачами за розвитком конфліктів. Причому і ті, хто співчуває учню, і ті, хто вважає правим учителя, — всі вони відволікаються від основної діяльності. За цих умов клас вже не може бути згуртованим колективом. Він, по суті, розпадається на окремі групи.

Однією з причин конфліктів, які відбуваються з вини вчителів, є відстоювання домінуючого ставлення до них. Таке ставлення вчителі обґрунтовують, по-перше, своїм статусом і функцією, по-друге, своєю компетентністю і життєвим досвідом, по-третє, підтриманням свого авторитету за будь-яких обставин. Учителі вважають, що визнання своєї неправоти або помилки підриває їхній авторитет серед учнів і завдає шкоди престижу і як вчителя, і як людини.

Учителі досить часто конфліктують з тими учнями, які активно відстоюють свою гідність, висловлюють думки, що не збігаються з дум-

ками вчителя. При цьому вчитель не ставить до учня як до особистості, яка має свої погляди, переконання, уявлення про людську гідність. Негативні наслідки конфлікту зростають через небажання вчителя заглибитись у духовний світ учня, через орієнтацію на його поведінкові реакції. Саме це і є основною причиною конфлікту, бо замість аналізу певного вчинку, який заслуговує на осуд, учитель переходить до аналізу особистості учня, згадуючи йому всі провини та вади. За цих умов, безумовно, відбувається загострення конфлікту.

Без усякого перебільшення можна стверджувати, що будь-який конфлікт між учителем і учнем, що відбувся з вини вчителя, свідчить про його недостатнє вміння керувати цим процесом, про порушення ним педагогічного такту. Педагогічний такт, як зазначає професор І. Страхов, проявляється в усій системі взаємин учителя з учнями: “Такт учителя виявляється в його діях і вчинках у процесі навчально-виховної діяльності, у формі спілкування з учнями, в методах і прийомах, за допомогою яких відбувається виховний вплив на них. При цьому загальний тон і стиль спілкування вчителя з учнями характеризуються доброзичливістю його ставлення до них, повагою до гідності особистості учня, вимогливістю, правдивістю ставлення і педагогічно виправданою виразністю процесу спілкування”.

Саме завдяки тактовності, розумному використанню різноманітних психологічних і педагогічних засобів учитель пом'якшує взаємини з учнями, допомагає їм виразити і реалізувати себе як особистість.