

ХАРАКТЕРИСТИКА МІЖСОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПЕДАГОГА У СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ ТА ФАКТОРИ, ЯКІ ЇЇ ВИЗНАЧАЮТЬ

Кравченко Т., Брецько І.,
м.Мукачево

Конфлікти і конфліктні ситуації – це реальність нашого сьогодення, якої неможливо уникнути.

Проблема взаємодії в конфлікті залишається актуальною протягом всього існування суспільства. Термін «конфлікт» походить від латинського слова *conflictus* і означає зіткнення сторін, думок. В навчальному спілкуванні, як процесі, в якому учасники об'єднані основним комунікативним наміром, неможливо уникнути конфліктних ситуацій.

Життя та історія людства довели, що конфлікт не належить до тих явищ, якими можна керувати лише на заходах здорового глузду та певного життєвого досвіду. Щоб здійснити на нього хоч який-небудь ефективний вплив, необхідно спочатку розуміти істинні витоки та причини виникнення конфлікту, виявити закономірності його розвитку та можливі моделі поведінки. А все це передбачає вже науковий рівень розв'язання конфліктних ситуацій.

Головним завданням педагога в міжособистісній навчальній взаємодії є переведення будь-якої суперечливої ситуації із протидії у співробітництво. Доцільно згадати, що підходом, які не передбачають результату конфліктної взаємодії через примирення, у педагогічному процесі неможливі. Саме тому метою цієї статті є узагальнення та систематизація умов та чинників конфлікту, які допоможуть педагогові розв'язувати відповідні проблеми та приймати ефективні рішення.

Для відокремлення конфлікту від проблемних явищ пропонують встановити його часові межі – початок та кінець. А саме, А.Я.Анцупов [1] та А.І.Шипілов вважають – перша протидія сторін є початком конфлікту, а припинення дій, які завдають шкоди опоненту, – його завершенням. Посилаючись на Р.Валтона, вчені розглядають два періоди в конфліктній взаємодії – диференціацію та інтеграцію. Для диференціації характерним є посилення розбіжностей, неузгодженості між учасниками суперечки до моменту, коли поглиблення конфронтації втрачає сенс. Після цього розпочинається процес інтеграції – прагнення сторін дійти певної згоди. Більшість конфліктів завершуються без виникнення інтегративних тенденцій.

Характер міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту залежить від того, на якій стадії розвитку знаходиться сам конфлікт. Повний аналіз динаміки конфлікту здійснено А.Я.Анцуповим та А.І.Шипіловим. Під динамікою конфлікту, як правило, розуміють його зародження, розвиток і утвердження. Таким чином у динаміці конфлікту доцільно виділити три періоди, кожен з яких складається з декількох етапів:

1. Латентний період включає такі етапи: виникнення об'єктивної проблемної ситуації між суб'єктами взаємодії, усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії; спроба сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію безконфліктними засобами; виникнення передконфліктної ситуації (відчуття безпосередньої загрози сприяє розвитку ситуації в бік конфлікту).

2. Відкритий період (конфліктна взаємодія або власне конфлікт) складається з таких етапів: інцидент, ескалація, збалансована протидія та завершення конфлікту. Дослідники пропонують форми завершення конфлікту: розв'язання, врегулювання, затухання, усунування, переростання в інший конфлікт.

3. Післяконфліктний період характеризується або частковою, або повною нормалізацією відносин.

Відомий американський дослідник М.Дойч [7] встановив фактори, які визначають протікання міжособистісного конфлікту. З позиції мотиваційного підходу він виділив наступні типи орієнтації в конфліктній взаємодії. Кооперативна – сторони зацікавлені у співробітництві та взаємовигоді; індивідуалістична – одна із сторін намагається здобути якомога більше для себе за рахунок іншої. Спираючись на власні дослідження та пошуки учнів, учений стверджує: «Характерні процеси й ефекти, викликані таким типом соціальних відносин (кооперативним або конкурентним), також мають тенденцію викликати цей тип соціальних відносин» (гіпотетичний закон соціальних відносин Дойча). Це твердження є дуже важливим для педагогічного процесу, оскільки вчитель, як більш досвідчений і професійно зобов'язаний, повинен керувати суперечливою взаємодією з дітьми, яка повинна мати конструктивний характер. Не можна очікувати позитивного розв'язання конфлікту, якщо вчитель реалізує відмінний від кооперативного (співробітництва) стиль поведінки.

М.Дойч дослідив і класифікував ряд процесів, які сприяють закріпленню та ескалації суперечливої конфліктної взаємодії. До них належать: орієнтація на конкуренцію (суперництво), що викликає відносини типу «виграш-програш»; внутрішньоособистісні конфлікти, які проявляють себе через

міжособистісні протиріччя; виникнення «анархічної соціальної ситуації»; когнітивна ригідність, що викликає хибні судження; мимовільна зв'язаність, що означає залежність від власних жорстких позицій, переконань, принципів; самовиконуваний пророкування; порочні спіралі ескалації; конфлікт як азартна гра (гра заради гри - виграти будь-якою ціною).

Х.Корнеліус і Ш.Фейр виділяють певні сигнали конфлікту, які розширюють уявлення про хід суперечливої взаємодії. Першим сигналом, який вони розглядають, є криза, що характеризується наступними чинниками: розрив відносин з партнером по взаємодії, насильство, звинувачення один одного, втрата контролю над емоціями та нормами поведінки. Напряга виступає другим сигналом. Вона викривляє сприйняття партнера та його дій – з'являються негативні настанови, погіршуються стосунки, виникає занепокоєння, тривога. Третім сигналом є непорозуміння – робляться хибні висновки із ситуації, зникає взаєморозуміння. Четвертий сигнал – інцидент – викликається тимчасовим хвилюванням або роздратуванням. Дискомфорт виступає останнім сигналом. Це майже інтуїтивно відчуття, що щось відбувається не так.

Крім цього, вчені виділяють ряд «саботажників» спілкування, які вочевидь відтяжують процес вирішення конфлікту. До них належать: погрози, накази, негативна критика, неприємні прізвиська, слова типу «ви повинні...», приховування важливої інформації, несвочасні поради, відмова від обговорення проблеми, змагання тощо.

Найбільш повний аналіз з позиції системного підходу взаємодії в ситуації конфлікту викладений у праці Е.А. Орлової та Л.Б.Білонова «Взаємодія в конфліктній ситуації». Автори зазначають: «наявність конфліктної ситуації зовсім не передбачає, що взаємодія людей буде розвиватися за якоюсь одною схемою». Базуючись на дослідженнях Л.Козера, Б.Боулдіна, Т.Шелінга, Р.Уолтона, Дж.Кросса, С.Зігеля, А.Рапопорта та ін., вони виділяють три підходи щодо поведінки суб'єктів у ситуації конфлікту: ухилення від суперечливої ситуації, переговори та боротьбу (власне конфліктну взаємодію). Велику увагу вчені приділяють переломним моментам, які детермінують прийняття рішення щодо вибору того чи іншого підходу. Отже, доцільно виділити фази розвитку взаємодії в суперечливій ситуації, які дозволяють вважати її конфліктною:

- 1) усвідомлення індивідами ситуації як конфліктної;
- 2) вибір підходу (стратегії), який визначає хід взаємодії;
- 3) прийняття рішення щодо дії в межах вибраного підходу.

Узагальнюючи відмітимо, що конфліктна ситуація переходить у відкрите зіткнення – конфлікт, коли хоча б один із учасників відмовляється від усталених відносин й обирає «переговорну» (кожна із сторін отримує не все, до чого вона прагне) або «конфліктну» стратегію (кожна із сторін за допомогою всіх можливих у неї засобів діє таким чином, щоб одержати максимум бажаного).

Крім вищезазначених фаз, велику увагу автори приділяють факторам, які свідчать про конфліктність ситуації. По-перше, це відчуття ситуації як такої, що несе загрозу. Саме воно є поштовхом до сприйняття її як конфліктної. По-друге, уявлення про несумісність цілей учасників взаємодії дає сигнал щодо появи небезпеки. Виникнення фрустрації цілей та намірів виступає третім фактором.

Сприйняття ситуації як конфліктної хоча б одним із учасників викликає ряд негативних емоційних переживань: підвищена тривога, страх, ворожі почуття, бажання чинити опір, упередженість, агресивність і та ін. Саме вони стимулюють іншого учасника до протидії та виконують «мобілізаційну функцію». Поява негативних емоційних переживань є четвертим фактором, який свідчить, що ситуація сприймається суб'єктами взаємодії як конфліктна. Всі показники (фактори) конфліктної ситуації можуть бути наявними в ході взаємодії окремо або в певних сполученнях.

Н.В. Гришина [3] чітко фіксує точки переходу актуальної ситуації в конфліктну та початок конфліктної взаємодії. Вона зауважує, що зміст ситуації детермінований як зовнішніми, так і внутрішніми факторами, а саме:

- об'єктивні фактори (на рівні загальнолюдського сприйняття та оцінки викликають типові реакції);
- групові фактори (об'єктивний вплив соціальних та культурних умов функціонування індивідів);
- індивідуальні фактори (суб'єктивні, пов'язані із особистісними характеристиками).

Н.В.Гришина класифікує конфлікти на підставі виділення причинно-мотиваційних зв'язків: конфлікти, що є реакцією на перепони щодо досягнення цілей виробничої діяльності; конфлікти, що виникають як реакція на перепони в досягненні

особистих цілей (реалізація особистого потенціалу, прагнення до професійного зростання, визнання); конфлікти протидії окремих людей соціальним нормам; особистісні конфлікти, зумовлені несумісністю індивідуальних психологічних рис.

Як і більшість дослідників, Н.В.Гришина вважає, що дії учасників конфлікту мають бути «взаємоспрямовані і взаємозумовлені, скоординовані та взаємоузгоджені». Науковець приділяє велику увагу в регулюванні конфліктної взаємодії цілям та мотивам опонентів. Під цілями, зазвичай, розуміють усвідомлений, рідше неусвідомлений передбачуваний образ результату, досягнення якого викликає задоволення, недосягнення – фрустрацію, то для ситуації міжособистісного конфлікту прогнозованість результату неочевидна. Авторка виділяє типи цілей, що пов'язані з мотивом «одержати бажане», який визначає предмет конфлікту; з емоційними настановами сторін стосовно один одного; з нормами, які впливають на вибір позиції. Хоча цілі й детермінують певною мірою хід суперечливої взаємодії, але вони не можуть однозначно визначити стиль, стратегії, тактики поведінки учасників.

Розглядаючи регулятори конфліктної взаємодії, Н.В.Гришина приділяє велику увагу об'єктивним ситуаційним складовим, соціально-перцептивним механізмам та особистісним детермінантам конфлікту. Ситуаційний контекст значною мірою впливає на вибір моделі поведінки учасників та пом'якшує або загострює існуючі суперечності. Дослідниця аналізує наступні ситуаційні складові: кооперативні чи конкурентні відносини, які існували між сторонами до виникнення конфлікту; наявність сприятливих або несприятливих умов (загальний емоційний фон, жорсткість та гнучкість структури, в якій виникає суперечка); наявність третіх осіб та їх інтереси щодо змісту завершення конфлікту; поведінка партнера по ситуації, яка визначає власний вибір стратегії взаємодії.

Щодо особистісних характеристик учасників конфліктної взаємодії науковець, базуючись на дослідженнях М.Дойча, виділяє їхні когнітивні, мотиваційні (можливість чи неможливість задоволення потреб індивіда) та моральні (взаємообов'язок, повага до прав іншого, норм у соціумі) орієнтації. Серед когнітивних складових найбільша увага приділяється комплексам уявлень та очікувань людини і її установкам (схемам, сценаріям, фреймам та ін.). Схема, запропонована М.Дойчем, «я виграв – ти програв», «я програв – ти виграв», «я виграв – ти виграв» базується на дуальності: ми «за» чи «проти» один одного.

Заслуговує на увагу детальніший розгляд особливостей міжособистісної взаємодії, досліджених А.Я.Анцуповим та А.І.Шипіловим під час ескалації конфлікту. Під ескалацією розуміють поступове посилення, збільшення, поширення конфліктного процесу. У ситуації конфлікту вона починається з інциденту і закінчується згасанням протидії. Як зазначають автори, вона характеризується такими ознаками:

- 1) відбувається звуження когнітивної сфери в поведінці та діяльності;
- 2) адекватне сприйняття іншого замінюється створенням образу ворога, якщо для конфліктної ситуації типовим є збільшення негативних оцінок опонента, то з початком відкритої протидії зникає його об'єктивне сприйняття;
- 3) існування реальної загрози власним інтересам викликає зростання емоційної напруги;
- 4) один із опонентів переходить від переконливої аргументації до вираження незадоволення чи агресивних випадів, пов'язаних із приниженням іншою стороною його образу, самооцінки (саме за таких умов конфлікт із об'єктивного переходить у суб'єктивний);
- 5) відбувається поляризація інтересів супротивників, пов'язана з процесом поглиблення протиріч, із ігноруванням інтересів опонента;
- 6) застосовуються відкриті агресивні дії, включаючи фізичне насильство (як помста за деструкцію власного «Я»);
- 7) втрата початкового предмета суперечки, коли первісна протидія переростає в більш масштабне зіткнення (конфлікт стає незалежним від протиріч, які його викликали);
- 8) розширення часових та просторових меж конфлікту;
- 9) збільшення кількості учасників конфлікту за рахунок повернення на свій бік інших людей.

Залуговує на увагу погляд А.Т.Шмуратова на взаємодію в ситуації конфлікту. Він вважає, що перехід від нормального спілкування до конфліктного здебільшого непомітний, а латентність (прихованість) і агресивність є основними характеристиками конфлікту як процесу. У динаміці конфлікту дослідник пропонує розглядати такі фази: латентну, демонстративну, агресивну та батальну. Кожна з фаз є демонстрацією того, як опоненти все більше й більше віддаляються один від одного, аж до бажання повного знищення супротивника – відкрито виражають невдоволення, припиняють комунікацію (не розмовляють між собою), оголошують та розпочинають «війну», прагнуть перемогти будь-

якою ціною.

А.Т.Шмуратов пропонує і певні точки переходу від однієї до іншої фази:

1. Перша точка переходу від латентної до демонстративної фази характеризується припиненням здивування і спробою порозумітися та переконати опонента у власній правоті.
2. Друга точка (демонстративно-агресивна) вказує на перехід від суперечок до припинення контактів.
3. Третя точка (агресивно-батальна) засвідчує стрибок від прихованої до відкритої агресії – появу власне конфліктної взаємодії.
4. Четверта точка (батальна-фінал) – ескалація конфлікту.

В.П.Шейнов, спираючись на результати досліджень, встановив, що 80% конфліктів виникають поза бажанням опонентів. Вони зароджуються і розвиваються внаслідок ескалації конфліктогенів. Під останніми він розуміє слова, дії (або бездію), які можуть призвести до конфлікту. Якщо на конфліктоген одного учасника інший відповідає більш сильним, то виникає суперечлива взаємодія, якщо ж не відповідає, то конфлікт, як правило, не розгортається. Автор виділяє три типи конфліктогенів: прагнення до переваги, прояви агресивності та егоїзму. Для того, щоб перешкодити виникненню конфліктної взаємодії, одному з учасників необхідно не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.

Причину неспроможності подолати суперечності Д.Ден вбачає у двох перешкодах: хибних рефлексів та ілюзіях. Під хибними рефлексами він розуміє ті інстинкти, які актуалізують архаїчні засоби вирішення конфлікту – «ухилення від спілкування» (розрив взаємовідносин) та «силові ігри» (прагнення перемогти іншого). Ілюзії автор розглядає як викривлене, неправдиве сприйняття зовнішнього світу. Д.Ден виділяє три рівні взаємодії, які загострюють суперечливе зіткнення. Перший – дрібні сутички, які серйозно не загострюють взаємостосунки. Другий – переростання сутички в зіткнення, яке супроводжується наростанням конфронтації, збільшенням взаємозвинувачень, втратою взаємодвіри, зменшенням бажання взаємодіяти. Третій – переростання зіткнення в кризу, що проходить на фоні емоційної нестабільності та бажання розірвати стосунки.

Оригінальний погляд на зміст міжособистісної взаємодії розкрито в структурно-транзактному аналізі Е.Берна. Базовим поняттям концепції є «стан Я», який фіксує певні стани свідомості та моделі поведінки (систему почуттів і «набір узгоджених поведінкових схем»), які їм відповідають. Учений виділив три категорії станів: 1) стан «Батька» (екстероцихніка) – «стани Я», схожі з образами батьків; 2) стан «Дорослого» (неопсихіка) – «автономно спрямований на об'єктивну оцінку реальності»; 3) стан «Дитини» (археопсихіка) – «стани «Я», які «ще діють з моменту їх фіксації у ранньому дитинстві та являють собою архаїчні пережитки».

Однією з найбільш визначних праць з проблеми суперечливих зіткнень у педагогічній діяльності є «Конфлікт та взаємодія в педагогічному процесі» М.М.Рибакіної [5]. Авторка провела ґрунтовний аналіз міжособистісної взаємодії вчителя з учнями і з'ясувала причини, перетворення її на конфліктну. Аналіз здійснено з позицій гуманістично-діяльнісного підходу. Провідною ідеєю є таке положення: «...вихователь не безпосередньо змінює особистість учня, а лише створює умови для власної діяльності дитини, в якій та виховується».

Дослідниця окреслила причини переведення нормальної взаємодії у проблемно-критичну:

- ігнорування вчителем внутрішніх психічних змін дитини;
- очікування дитиною (особливо підлітками) підтримки та допомоги від учителя, а не зауважень та дорікань;
- невміння вчителя оцінювати та враховувати психологічний стан школяра в певний проміжок часу;
- неврахування педагогом особливостей сімейного виховання;
- невміння долати МБК (пов'язані, перш за все, із суб'єктивністю сприйняття та паралінгвістичними й невербальними засобами комунікації);
- незадоволення очікувань від педагогічного стимулювання;
- зміна характеру стосунків з боку учня;
- позбавлення дітей права на власні почуття;
- стереотипність реакцій учителя на певну поведінку учнів;
- вплив оточуючих на реакцію як учня, так і вчителя;
- демонстрація дітьми незалежної поведінки;
- певні позиції вчителя при взаємодії з дітьми: жорстка дисципліна, ображеність невдячними учнями;
- незбігання оцінки вчителя та самооцінки дитини;
- несправедливість педагога;
- настрої учителя, його особистісні характеристики, вміння та невміння організувати роботу на уроці.

Підсумовуючи зазначимо, що частіше конфліктні випадки ініціюють учителі в силу тих чи інших суб'єктивних та об'єктивних причин.

М.М.Рыбакова не фіксує етапи в динаміці конфлікту, стверджуючи: «У педагогічній діяльності немає чіткої межі між ситуацією і конфліктом, тому що учні не завжди можуть відкрито заявити про власні позиції, відстоювати свою правоту». Автором здійснений детальний аналіз ситуації конфлікту і діяльності (поведінки). Підкреслимо деякі з них: відповідальність учителя за результати прийнятих рішень; різний соціальний статус; різниця в життєвому досвіді; відмінність у розумінні та трактуванні подій; професія зобов'язує вчителя взяти ініціативу на себе тощо.

Отже, як було досліджено, фаза, яка передуює виникненню конфліктної ситуації, визначається віддаляючою стратегією взаємодії одним із учасників міжособистісного контакту. В ході міжособистісної взаємодії віддалення може відбуватися на трьох рівнях: соціальному, психологічному, духовному. На соціальному рівні акцентується фізичні відмінності (зріст, вага, колір шкіри тощо), місце проживання, освіта, належність до тієї чи іншої соціальної групи, манера носити одяг, статус, інтереси і т.п. Відмінності на психологічному рівні пов'язані з типом темпераменту, розвитком емоційно-чуттєвої сфери та пізнавальних психічних процесів, домінуванням певних захисних організмів психіки, несумісними рисами характеру тощо. На духовному рівні люди відділяють себе від інших через різні уявлення про світ, внутрішні установки, переконання, моральне-аморальне, прагнення до самовдосконалення, самопізнання, пізнання реальності, пошук цілей та смислу існування, потяги і т.і.

Як б і з відмінностей не підкреслювалася, віддалення передбачає розділення. На ранніх стадіях першої фази конфлікту сторони створюють між собою дистанцію. Завершенням цієї фази є те, що обидві сторони особливо виділяють свою несхожість у різних областях взаємодії. До уявлення про відмінності додається ще й переконання про небезпеку: він не лише інший, а ще й небезпечний. Виникає загроза існуванню – з'являється сприйняття ситуації як конфліктної. Наступає друга фаза розвитку конфлікту. Учасники ніби ізолюють себе від протилежної сторони. Порушується звична усталена взаємодія, спілкування, як правило, припиняється. Суб'єкти вже не можуть побачити, почути один одного (звужується «тунельне бачення»), не знаходять спільної мови або точки дотику, співіснування. Як правило, здоровий глузд на цій фазі відіграє незначну роль,

негативні емоції визначають хід взаємодії.

Хоча сторони і визначили свого супротивника, але вони ще не готові вступити в конфлікт. Відбувається певна підготовка (свідома чи несвідома) до відкритого зіткнення. Конфліктна ситуація з латентної фази переходить у демонстративну. Всі зусилля сторони спрямовують на закріплення власних позицій. Хоч учасники можуть брати участь у переговорах або в «переговорах про переговори», намірів розв'язати проблему шляхом примирення у них немає або майже немає. Характерним для цієї фази є турбота про власний імідж та вибір позиції для першого удару. На цьому етапі в суб'єктів відбувається вибір стратегії реагування на конфлікт. Відстань між сторонами збільшується. Паралельно на цій фазі відбувається турбота про власний імідж – необхідно переконувати оточуючих у правильності своїх рішень (колеги, друзі, знайомі, спостерігачі); нехай всі знають, що інша сторона не має рації. Підсилює ресурс суб'єктів прийняття та схвалення оточуючими їхніх дій, вони шукають не лише розуміння, але й підтримки. Виникає бажання перемогти будь-якою ціною.

Межа терпимості зникає, й емоційний вибух («остання крапля») провокує інцидент – перше відкрите зіткнення. У такому стані супротивники не думають про наслідки власних дій – з'являється неспроможність (фрустрація) відстояти власні позиції. Рано чи пізно сторони втрачають свої моральні цінності, відбувається взаємознищення учасників. За таких умов конфлікт має два варіанти продовження: або розростається, або затухає (стає латентним), щоб знову виникнути. Викладені нами чотири фази розвитку конфлікту свідчать про його деструктивні наслідки для обох учасників.

Підсумовуючи зазначимо, що ефективність взаємодії вчителя з учнями визначається вмінням педагога приймати точку зору учнів, їх судження, розуміти те, як учні сприймають конфліктну ситуацію яка склалася й причину власних вчинків.

Проте, не менш важливими, є питання, пов'язані із запобіганням конфлікту, його профілактикою та послабленням. Конфліктом треба вміти управляти. Управлінський аспект цієї проблеми, охоплює симптоматику, діагностику, прогнозування та його контролювання. Це допомагатиме своєчасному виявленню ознак конфліктної ситуації та формуванню ефективного стилю поведінки.

Література та джерела

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для ВУЗов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551с
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – М. ЮНИТИ, 2000. – 326с
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб: Питер, 2008. – 544с
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. Уч. Пособие для студентов ВУЗов. –М.: ВЛАДОС, 2001. – 176с
5. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 1991.
6. Ващенко І.В. та ін.. Загальна конфліктологія: Навч. Посібник / Під заг. ред. І.В.Ващенко, С.П.Гренка. – 2-ге вид., доп. – Х.:2001. – 384с
7. Deutsch M. Conflicts: Productive and destructive. – J. Soc. Issues, 1969. – № 25. –Р.7-41

Конфлікт – это реальность нашей жизни, поэтому задачей учителя является трансформация конфликтной ситуации в сотрудничество.

The author of the article has considered the issues of conflict in the interaction of pedagogues. Conflict is the reality of our life. That's why the aim of teacher is to transform the conflict situation into cooperative one.