

## **SYTUACJE KONFLIKTOWE W SZKOLE**

### **Zagadnienie konfliktu oraz sytuacji konfliktowych**

Wielu pedagogów, psychologów i socjologów podkreśla, że konflikt jest nieodłącznym elementem ludzkiego życia. Według K. Balawejder „jeśli ludzie się spotykają, komunikują ze sobą, są otwarci, to prędzej czy później pojawiają się między nimi różnice prowadzące do konfliktu. Wraz ze wzrostem zaufania do innych ujawniają się różnice poglądów, wartości, preferencji, upodobań, nawyków, interesów.” Sytuacja taka jest naturalna, ponieważ ludzie różnią się pomiędzy sobą pod wieloma względami, uznają różne wartości, mają odmienne zainteresowania. Im większe dzielą ich różnice, tym trudniej radzić sobie z nimi w grupie.

Poszukiwanie kontaktów z innymi ludźmi leży w naturze człowieka, zaspakaja różne jego potrzeby: potrzebę bezpieczeństwa, kontaktów fizycznych, przeżyć emocjonalnych. Zaspokojenie wyżej podanych potrzeb wywołuje uczucie zadowolenia, szczęścia, samoakceptacji. Wzajemne kontakty prowadzą do współzależności i często także do konfliktów, które zwykle postrzega się jako sytuacje trudne, niosące wiele zagrożeń, frustracji, obciążeń fizycznych. Być może właśnie to jest przyczyną, że konflikty uważa się za coś złego, co nie powinno mieć miejsca w poprawnych relacjach międzyludzkich. Uwzględniając zróżnicowane potrzeby, wartości, interesy, style życia i formy zachowań społecznych poszczególnych jednostek prędzej czy później dochodzi do sprzecznych relacji.

Faktem jest, że konflikty działają na nasze życie pobudzająco i nie pozwalają zatrzymać się naszemu rozwojowi. Zdolność rozwiązywania konfliktów w poprawny sposób poprawia jakość naszego życia. Dlatego ważne jest aby człowiek nauczył się prawidłowo reagować w sytuacjach konfliktowych, ponieważ długotrwałe konflikty mogą stać się przyczyną niepotrzebnych problemów trudnych do rozwiązania.

### **Czym są sytuacje konfliktowe?**

Najogólniej można powiedzieć, że są to takie sytuacje, w których występuje wśród ich uczestników niezgodność interesów, poglądów. Przykładem sytuacji konfliktowych mogą być spory rodzinne, nieporozumienia między nauczycielami i ich nauczycielami, między grupami rówieśniczymi, grupami uczniowskimi itp. Stopień natężenia konfliktu może być różny w zależności od relacji grupy.

Miejscem, w którym dziecko spędza najwięcej czasu jest szkoła i tu najczęściej zaspakajane są jego potrzeby społeczne i emocjonalne. W szkole dziecko zdobywa

doświadczenia istotne w jego rozwoju społecznym. Szkoła może być miejscem neutralnym, a także wywoływać lęk, frustracje poprzez destruktywne konflikty.

Obojętność, brak inicjatywy, bierność dzieci to następstwa braku porozumienia nauczycieli z uczniami. Czasami sama istota konfliktu jest trudna do określenia zarówno przez nauczycieli, jak i uczniów. Może być ona ukryta przed znaczną częścią klasy, a dla tych uczniów którzy ją wyczuwają, trudna do sprecyzowania. Czasami prawie wszyscy w klasie wiedzą o istniejącym problemie, lecz nikt nie porusza tego tematu. Tak najczęściej się zdarza, gdy konflikty zachodzą między nauczycielem a uczniem, nauczycielem a grupą uczniów, czy nauczycielem a całą klasą.

Sytuacje konfliktowe są przyczyną wielu starć. Podczas swobodnych wypowiedzi na temat radzenia sobie z konfliktami w szkole, zarówno nauczyciele jak i uczniowie wyrażają pogląd, że sprawy konfliktowe należy od razu rozwiązywać. W rzeczywistości tak się jednak nie dzieje i powodem tego nie jest brak umiejętności pedagogiczno – psychologicznych. Bardzo istotna w rozwiązywaniu trudnych sytuacji jest postawa wobec danego konfliktu oraz gotowość do jego rozwiązania.

Wielu nauczycieli uważa, że konflikty są czymś złym, świadczącym o niewłaściwym funkcjonowaniu określonej grupy społecznej. Jednak okazuje się, że mogą one być czynnikami destrukcyjnymi, tak również mogą odgrywać rolę pozytywną. W sytuacji konfliktowej istotna jest postawa nauczyciela. Jeśli będzie on postrzegał siebie wyłącznie jako osobę pokrzywdzoną, złośliwie atakowaną przez ucznia i podejrzanych intencjach, jeśli będzie dostrzegał u niego tylko złe zachowanie, krytykował go i nie zwracał uwagi na jego potrzeby, traktował z góry – jego postawa będzie oddziaływać destrukcyjnie, wzbudzając niechęć, wzmożoną agresję, nienawiść.

### **Postępowanie w sytuacjach konfliktowych**

Według amerykańskiego psychologa D. Johnsona istotnymi aspektami w sytuacjach konfliktowych jest:

1. Zapewnienie trafnego postrzegania konfliktu.
2. Zapewnienie otwartego i skutecznego komunikowania się stron.
3. Pokazanie partnerowi, że zależy nam na nim poprzez tworzenie klimatu zaufania i współpracy.
4. Określenie istoty konfliktu.

W celu stworzenia klimatu bezpieczeństwa i zaufania istotne jest, aby nauczyciel uważnie słuchał tego co mówi uczeń i powstrzymywał się od uwag. Klimat sprzyjający

poczuciu bezpieczeństwa i otwartości uczniów wymaga od nauczyciela pewnej tolerancji wobec niepokoju i napięcia przeżywanego przez niego samego i uczniów w sytuacjach angażujących emocje.

Negatywne jest też ukrywanie za wszelką cenę istnienia konfliktów, których skutki zaczyna się odczuwać. Duży wpływ na właściwą postawę nauczyciela w sytuacji konfliktowej ma zdobycie informacji np. o odczuciach, dążeniach czy zamiarach zaangażowanych w nią osób. Nauczyciel powinien zdawać sobie sprawę, że w sytuacji konfliktowej cele, emocje, sposoby myślenia czy postępowania ucznia mogą być odmienne od tych, które on sam preferuje. Istotne jest aby:

- nie tłumił pozytywnych uczuć,
- nie zniekształcał zachowania, stanowisk oraz intencji ucznia,
- nie zatrzymywał w swojej świadomości wyłącznie negatywnych uczuć, które pozwalają na utrwalenie jednoznacznego, nie zawsze słusznego obrazu ucznia.

Właściwe rozwiązywanie sytuacji konfliktowych wymaga znajomości rządzących nimi prawidłowości psychologicznych oraz wykorzystania wybranych sposobów lub metod rozwiązywania konfliktów. Wśród najbardziej znanych wymienia się „metodę bez porażek” T. Gordona, w której nie chodzi o to, aby udowodnić, po czyjej stronie jest racja, lecz o wspólne rozwiązanie konfliktu. Autor wymienia trzy metody rozwiązywania konfliktu. Dwie z nich dotyczą schematu „wygrany – przegrany” i nie są one metodami skutecznymi. W pierwszej, zwanej autorytarną, osobą wygraną jest nauczyciel, a przegraną uczeń. W drugiej, zwanej permissywną, sytuacja jest odwrotna, ponieważ nauczyciel przegrywa, a wygrywa uczeń. W każdej z tych metod postawy nauczyciela są podobne. Obie strony dążą do udowodnienia swoich racji. Cechami charakterystycznymi obu metod jest chęć współzawodnictwa, upór, wrogość, brak szacunku dla potrzeby drugiej osoby. W każdej z tych metod przegrany odchodzi, odczuwając negatywne emocje.

Oprócz tych dwóch metod istnieje jeszcze trzecia, zwana „metodą bez porażek”. Metoda ta przynosi pozytywne efekty w rozwiązywaniu konfliktów, ponieważ nie ma w niej ani zwycięzców, ani przegranych. Najważniejsze jest poszukiwanie rozwiązań możliwych do przyjęcia przez obie strony konfliktu. Metoda jako jedna z technik negocjacyjnych, wykluczając porażkę któregokolwiek z uczestników konfliktu, daje perspektywę doskonalenia praktyki wychowawczej. Bardzo istotne jest, aby konflikt nie kończył się przegraną, aby każdy czuł się usatysfakcjonowany.

Innym ze sposobów mogących doprowadzić do właściwego rozwiązywania konfliktów jest możliwość wykorzystania w swojej pracy programów wychowawczo –

terapeutycznych. Można dzięki nim nauczyć dzieci radzenia sobie w trudnych sytuacjach w taki sposób, aby w przyszłości w chwilach napięcia nie szukały „wsparcia” sięgając po różnego rodzaju używki, alkohol, papierosy, narkotyki. U podstaw rozwiązywania konfliktów leży uświadomienie sobie istniejącej różnicy zdań oraz własnych i czyichś uczuć. Ważna jest umiejętność prowadzenia rozmów na ten temat w taki sposób, aby było możliwe wspólne określenie istoty konfliktu i poszukiwanie sposobów jego rozwiązania.

Sytuacje konfliktowe są nieodłącznym elementem życia szkolnego. Nauczyciele powinni zdawać sobie sprawę z tego, że w klasie mamy zbiorowisko jednostek nie realizujących wspólnych działań. W praktyce w grupie tej ścierają się indywidualne potrzeby, postawy, wartości i oczekiwania. Dlatego tak ważna jest dojrzałość, autentyzm, zdolność i chęć do współpracy, w której obowiązuje tolerancja i życzliwość. Jeśli pojawiają się konflikty, nauczyciel wychowawca powinien starać się właściwie je rozwiązać. Aby to rozwiązanie było możliwe, musi przede wszystkim podjąć dialog oraz uświadomić sobie, na czym dany konflikt polega.

mgr Barbara Szuper-Wisz  
mgr Ewa Ryszka

## **BIBLIOGRAFIA**

1. K. Balawejder, „Rozwiązywanie konfliktów międzyludzkich”, Wydawnictwo UŚ, Katowice 1994.
2. D. Dana, „Rozwiązywanie konfliktów”, PWE, Warszawa 1994.
3. T. Gordon, „Wychowanie bez porażek w szkole”, Wydawnictwo PAX, Warszawa 1995.
4. A. Kołodziejczak, „Spójrz inaczej”, Wydawnictwo Education, Kraków 1993.
5. A. Arendarska i in., „Sobą być dobrze żyć”, ETOH, Warszawa 2003.