

DOI: 10.33310/2518-7813-2020-68-1-122-126

УДК 316.643.3:373.2.091

**Алла КОЛЕСНИК**

*кандидат педагогічних наук, доцент кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології  
Південноукраїнського національного  
педагогічного університету імені К.Д. Ушинського,  
м.Одеса, Україна*

## **КОНФЛІКТИ ТА ЇХ ВИРІШЕННЯ В ПРОЦЕСІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ УЧАСНИКІВ ПЕДАГОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ**

*В статті розкрита сутність поняття «конфлікт», визначені причини виникнення конфліктних ситуацій в педагогічному колективі дошкільного закладу освіти. Розроблені критерії та рівні комунікативної взаємодії учасників педагогічного процесу. Запропонований вихователям тренінг сприяв усуненню бар'єрів спілкування і покращенню комунікативних взаємовідносин з дітьми, батьками та колегами. Розроблені заходи і рекомендації сприяли оптимізації комунікативної взаємодії учасників педагогічного процесу дошкільного закладу освіти.*

*Ключові слова: конфлікт, учасники педагогічного процесу, причини конфліктних ситуацій, рівні комунікативної взаємодії, бар'єри непорозуміння, тренінг спілкування.*

Конфліктна ситуація передбачає інцидент, коли будь-яка зі сторін починає діяти, ігноруючи інтереси іншої. В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, яка охоплює або протилежні позиції сторін з певного питання, або протилежні цілі чи засоби їх досягнення за даних обставин, або різні бажання, інтереси опонентів педагогічного процесу.

Слово конфлікт з латинської визначає «зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних відносинах індивідів або групи людей, які пов'язані з гострими негативними емоціями, переживаннями» [1]. А.Ішмуратов пише, що конфлікт- вияв неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації інтересів [8]. Л.Козер стверджує в своїх працях, що конфлікт-це обладнання потужністю та ресурсами, у якої мета опонентів- нейтралізація, нанесення шкоди або усунення супротивника [6]. Конфліктолог М.Фоллер пише: «Сам по собі конфлікт, як відображення думок, інтересів, бажань людей, не може бути поганим або хорошим, та розглядати його потрібно, відкинувши етичні забобони» [1]. Конфлікт характеризується цілим рядом специфічних особливостей. По-перше, протилежність думок конфліктуючих сторін, причому ця протилежність повинна бути виражена явно, доведена, так би мовити, до «крапки кипіння» [2]. По-друге, в рамках конфліктної взаємодії між його учасниками відсутня комунікація, коли конфліктуючі не тільки не слухають, але й не чують один одного. Взаємодія при відсутності комунікації носить руйнівний характер.

Конфлікти часто виникають через недоліки в організації праці. Однією з причин, зокрема, є ва-

ди характеру працівників – керівника чи когось із членів колективу. Найчастіше конфліктну ситуацію провокує егоїстична поведінка, яка не дає змоги врахувати погляди іншого; даються взнаки й недисциплінованість, грубість, нетактовність, егоїзм, консерватизм, неврівноваженість, непослідовність, безпринципність тощо. Причиною незгоди може стати психологічна несумісність, різний рівень морально-етичної і професійної підготовки вихователів, інших працівників колективу освітнього закладу.

Конфлікти часто мають руйнівний характер, вони виступають дезинтегруючою силою і можуть привести до розпаду колективу. Колектив як система може існувати і розвиватися тільки тоді, коли він стабільний.

Конфлікти розвиваються, визрівають, як правило, поступово. Спочатку вони перебувають у прихованому, інкубаційному, стані, коли сторони висловлюють свої скарги лише у вузькому колі. Разом з тим офіційно вони роблять спроби розв'язати питання в мирний спосіб, вимагаючи задовольнити прохання чи скасувати розпорядження, усунути несприятливі умови праці тощо. Коли ж таке звертання наштовхується на протидію чи відмову, конфлікт набуває відкритої форми. Боротьба, посилюючись, часто набуває публічного характеру (виступи на зборах, педагогічних радах тощо). Проте конфлікт може виникнути і раптово, якщо докорінно змінюються умови праці (наприклад, скорочується кількість груп удошкільному закладі, змінюється режим роботи), при введенні нового, при грубому звертанні, несправедливій оцінці і т.і.

Розв'язання конфлікту сприяє спаду напруги, переключенню уваги на трудові обов'язки. Після

успішного подолання конфлікту поступово зростає активність колективу, люди прагнуть краще працювати й у будь-який спосіб зберегти єдність. Отже, конфлікти обов'язково треба вирішувати.

Конфлікти в діяльності педагогів породжуються трьома групами причин: особистісними якостями членів педагогічного колективу дошкільного закладу; керівником, стилем його роботи; відсутністю оптимальних педагогічно доцільних стосунків з дітьми батьками вихованців, колегами закладу.

До причин першої групи відносять такі: відсутність свідомої дисципліни окремих членів колективу, що гальмує розвиток усього колективу; наявність у колективі безвідповідальних, дезорганізуючих, надто егоїстичних працівників чи кар'єристів; незацікавленість, інертність у стилі роботи всіх працівників чи певної групи, що викликає опір новому, зіткнення консерватизму і новаторства; недбале і недобросовісне ставлення до своїх професійних обов'язків; несприятливі матеріальні умови праці; неувага до особистості вихователя, невизнання з боку колективу; психологічна несумісність колег; низький рівень професіоналізму вихователя, який виявляється в нерозумінні дитини, байдужому ставленні до неї, неврахуванням її індивідуальних особливостей, інтересів, потреб; очікування вихователя, які не збулися (наприклад, за результатами атестації, претендував на вищу категорію, ніж підтвердив насправді).

До другої групи причин належать: невідповідність, і зокрема брак досвіду роботи з людьми, планування і розв'язання різних виробничих проблем, що призводить до певних недоліків в організації праці; недостатня морально-етична вихованість, що може виявлятися у грубості, кар'єризмі; недоліки характеру і, передусім, надмірна невірноваженість – спалахування, гнів, різкі звертання, грубе адміністрування, зверхність, відсутність гнучкості; авторитарний стиль керівництва колективом.

Серед причин третьої групи: порушення дисципліни, невиконання обов'язків, загальноприйнятих норм і правил поведінки з боку батьків вихованців; недооцінка ролі дошкільного виховання і вихователя батьками; відсутність єдиних вимог до дитини з боку дошкільного закладу і сім'ї; необ'єктивна оцінка вихованця батьками або ж вихователем.

В процесі формування готовності вихователів до комунікативної взаємодії ми розробили критерії:

- 1) знання теорії педагогічного спілкування;
- 2) володіння вміннями, необхідними для педагогічного спілкування: вміння цілеспрямовано

позитивно впливати на негативні зміни у спілкуванні з дітьми, їх батьками, колегами;

- 3) наявність якостей, притаманних особистості, необхідних для педагогічного спілкування: доброзичливість, врівноваженість, самоконтроль, взаєморозуміння, скромність, чесність, чуйність.

Досліджуючи проблему ми до високого рівня комунікативної взаємодії віднесли вихователів, у яких наявна стійка потреба в систематичному спілкуванні з дітьми, їх батьками, колегами в найрізноманітніших сферах; які отримують емоційне задоволення на всіх етапах спілкування; наявні здібності до здійснення педагогічної комунікації; наявні комунікативні навички та вміння.

До середнього рівня ми віднесли вихователів, у яких була стійка потреба систематичного спілкування з учасниками педагогічного процесу в найрізноманітніших сферах, але емоційне задоволення відзначалося не на всіх етапах спілкування; здібності і комунікативні навички та вміння були в наявності не в повному обсязі.

Низький рівень характеризувався відсутністю: стійкої потреби в систематичному спілкуванні з учасниками педагогічного процесу; емоційного задоволення на всіх етапах спілкування; здібностей до здійснення педагогічної комунікації; комунікативних навичок та вмінь.

Для удосконалення процесу комунікативної взаємодії учасників педагогічного процесу дошкільного закладу ми провели з вихователями тренінг спілкування.

Перший етап тренінгу спілкування присвячувався створенню працездатності в групі. Виконувалися завдання, дозволяючи вихователям познайомитися один з одним, поговорити про труднощі, з якими зустрічаються учасники в ситуації педагогічного спілкування.

В процесі роботи ми враховували особливості групи і кожного вихователя. Організовували роботу так, щоб на заняттях у групі створювалася атмосфера довіри між учасниками педагогічного процесу. На цьому етапі формуються найбільш поширені помилки спілкування: недостатньо часу і засобів виділяється з початку бесіди для встановлення контакту; ігнорування точки зору партнера, його емоційного стану; нав'язування партнеру іншої точки зору, перебивання, невміння вислухати партнера і інших.

На другому етапі головне значення приділялося корекції індивідуальних прийомів встановлення контактів. При аналізі засобів встановлення контактів ми пропонували звертати увагу на невербальні засоби спілкування. Професійні вимоги до педагога: виключно ідеально виглядати, держатися впевнено і володіти почуттям гумору.

Третій етап – навчання прийомам ефективного спілкування: перефразування, резюмування, розвиток ідей. Ці прийоми активного слухання дозволяли швидко і ефективно орієнтуватися у точці зору партнера. На цьому етапі навчання прийомам слухання старалися знизити рівень невпевненості в собі вихователів групи. Педагог підтримував узнавання і тренування цих прийомів у повсякденному спілкуванні.

Четвертий етап – корекція емоційного стану партнера. На цьому етапі удосконалювалися прийоми, дозволяючи учаснику знизити виникнення, з тої чи іншої причини, напруження.

В останні часи найбільш частіше зустрічаються стани – стрес і агресія. У групі на цьому етапі давали завдання на визначення емоційного стану по зовнішньому вигляду рідних, знайомих. Такі завдання сприяли встановленню доброзичливих, довірливих відношень.

П'ятий етап – аналіз – обговорення процесу спілкування.

На цьому етапі педагоги аналізували процес спілкування. Учасники самі запропонували теми для обговорення, звертали увагу на вдалі прийоми активного слухання, корекції емоційного стану, давали особистісну оцінку процесу спілкування.

Основна мета тренінгу – сформуванню позитивну установку на партнера у спілкування. Особливо у ситуації асиметричного спілкування, коли від дій і стиля спілкування педагога залежали поведінка, виховання, розвиток дитини. Таким чином, в таких умовах найбільш продуктивно було творчо – особистісне спілкування, яке дозволяло максимально орієнтуватися на особистісні аспекти партнера.

Заняття у групах спілкування дозволяло педагогам адекватно оцінювати свої можливості і здібності, коректувати установки на партнера; створювати гнучкі засоби спілкування в залежності від ситуацій, удосконалювати свої комунікативні вміння, що дозволяло говорити про творчий розвиток особистості педагога.

Проведена роботи з формування навичок педагогічного спілкування у вихователів дала позитивні результати. Вихователі відзначали, що стали більш вільними в спілкуванні, зникли скутість, невпевненість при знайомстві з новими людьми, легше встановлювалися контакти й зав'язувалася дружба з батьками, і що саме головне – зникло багато бар'єрів непорозуміння між учасниками педагогічного процесу. В процесі дослідження ми спостерігали, що педагогам у спілкуванні заважали різноманітні бар'єри-перешкоди, що зумовлювали опір партнера впливові співрозмовника. Нейтралізувати, усунути ці бар'єри, як

показало дослідження, можливо. Допомогало в цьому психологічне настроювання вихователів на взаємодію з оточуючими. Фізичний бар'єр пом'якшувався скороченням дистанції, відкритістю у спілкуванні; соціальний- прагненням не протиставляти себе, а підносити опонентів до свого рівня, не нав'язувати, а радити; гностичний- уважним спостереженням за реакцією слухача і перебудовою мовлення; естетичний- самоконтролем поведінки; емоційний- прагненням зігріти спілкування саявом успіху; психологічний- перенесенням уваги на інтерес до роботи, пошуком “емоційного ядра” у спілкуванні, оптимістичним прогнозуванням педагогічної діяльності.

Досліджуючи проблему, ми вважали, педагогові слід дотримуватися певних правил, які оптимізують взаємодію: формування почуття “ми”, демонстрація спільності поглядів, що усуває соціальні бар'єри, протиставлення і об'єднує для досягнення спільної мети; передача педагогом розуміння внутрішнього стану оточуючих людей – зчитування настрою співрозмовника, що сигналізує про зацікавленість у взаємодії, взаєморозумінні; створення ситуації успіху потрібні для сприятливої психологічної взаємодії: радість від успіху, схвалення потенційних можливостей, підкреслення індивідуальної значущості кожної людини, зняття страху перед можливою помилкою, надання допомоги.

Ознаками того, що у вихователя відбувався контакт з дітьми, їхніми батьками в процесі спілкування були: взаємне особистісне сприйняття педагога і дітей, відкритість у стосунках і відвертість у висловлюваннях; згода з головними змістовними положеннями взаємодії, сприйняття думок педагога і дітей як значущих, розвиток їх у подальшому спілкуванні; єдність оцінних суджень; наявність емоційного резонансу; збереження інтересу до подальшої взаємодії; високий рівень контакту очей у бесіді; узгодженість поз, міміки та інтонації у діалозі.

Виокремлюють два основних шляхи подолання конфліктів – педагогічний і адміністративний. Ми додержувалися педагогічного шляху, який забезпечував збереження колективу і сприяв його морально-психологічному розвитку. Він передбачав **використання** таких методів подолання конфлікту: довірлива індивідуальна чи колективна бесіда; обговорення конфліктної ситуації на педагогічній раді; ознайомлення з досвідом позитивного розв'язання подібних конфліктних ситуацій в інших ЗДО; вивчення наукової, методичної літератури вихователями; встановлення доброзичливих стосунків з колегами; звертання до адміністрації з метою розв'язання конфліктної ситуації; залучення спеціалістів з інших

галузей до розв'язання конфлікту; використання громадської думки.

Ефективними методами розв'язання конфліктних ситуацій, які виникали між вихователем і батьками вихованців були такі: посилення педагогічної пропаганди серед батьків; ознайомлення з позитивним досвідом сімейного виховання та його використання у власній професійній діяльності.

Адміністративний шлях доцільний лише як винятковий захід: коли хворобу запущено, потрібне «хірургічне» втручання. Якщо конфлікт затягнувся і вкрай загострився, у багатьох випадках допомогти можуть лише такі адміністративні заходи, як добровільний вихід з колективу того, хто конфліктує або його переміщення в іншу групу дошкільного закладу.

Отже, конфлікти усуваються різними засобами. Успішність їх розв'язання залежить від тривалості, характеру протистояння, від тактики і стратегії, які застосовуються для його подолання.

Ми розробили такі рекомендації щодо запобігання конфліктам:

1. Керівник дошкільного закладу повинен дбати про добір хороших заступників, помічників, про свій актив. Тут важливо орієнтуватися на фаховий рівень, рівень особистої культури, враховувати темперамент, характер колег.
2. Для запобігання конфлікту головне вчасно помітити суперечність, яка починає розвиватися, і знайти шляхи її розв'язання ще до стадії конфлікту. Навіть за найскладніших об'єктивних обставин, якщо керівник і актив ведуть у

колективі розумну роз'яснювальну роботу, працівники розуміють, що труднощі тимчасові, стосуються кожного і що подолати їх можна тільки спільними зусиллями. Неприпустимо для керівника у складних умовах лякати працівників іще більшими труднощами – скороченням штатів, перспективою втрати роботи.

3. Основним засобом профілактики конфліктів є спрямованість стратегічних і фактичних прийомів керівництва дошкільного закладу на чітку організацію роботи всіх членів колективу. Авторитет керівника є одним з найважливіших чинників антиконфліктності в колективі. Важливою профілактичною умовою є знання керівником членів свого колективу, їхніх індивідуальних якостей, а також умінь помічати позитивні зміни в роботі вихователів, належно пояснювати й оцінювати їх. Украй важливо бути об'єктивним, справедливим у розподілі засобів заохочення, уважним в оцінках. Ефективним засобом попередження конфліктів є гласність. Взаємна інформованість допомагає орієнтуватися в оцінках, претензіях, вчасно досягати згоди, відчувати спільність поглядів. Зібравши необхідну інформацію, керівник дошкільного закладу освіти готує і здійснює відповідні педагогічні та адміністративні заходи, щоб запобігти загостренню стосунків і виникненню конфліктів. Отже, конфлікти в професійній діяльності педагога дошкільного закладу освіти неминучі. Проте важливо пам'ятати, що великої кількості конфліктних ситуацій можна уникнути, якщо бути професіоналом і керуватися нормами і правилами педагогічної етики.

### Список використаних джерел

1. Антонова-Турченко С.Н. Як вижити серед конфліктів.-К.,1991.-С.25.
2. Амелин В.Н. Сущность, структура, типология и способы разрешения социальных конфликтов//Вестник Московского ун-та.Сер.12, 1991, №6.-С69.
3. Безлюдна В. На шляху до взаємодії / В. Безлюдна // Дошкільне виховання. – 1993. – № 3.
4. Головаха Е. І. Паніна Ж.В. Психологія людського взаєморозуміння. –К.: Шк. світ,1989.-189с.
5. Ішмуратов А.Т.Конфлікт і злагода.-К.,1996.-С.22.
6. Ручка А.А.,Танчер В.В.Очерки истории социологической мысли.-К.,1992.-.227с.
7. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Книга для учителя. – М.: Просвещение, 1991. – 128 с.
8. Словник-довідник термінів з конфліктології.-Київ-Чернівці,1995.125с.

### References

1. Antonova-Turchenko S.N. (1991). Yak vuzhutu sered konfliktiv [How to survive in conflict] Kyiv. P.25. [in Ukrainian]
2. Amelin V.N. (1991). Sushhnost', struktura, tipologija i sposobi razreshenija social'nih konfliktov [The essence, structure, typology and methods of resolving social conflicts] // Bulletin of Moscow University, No. 6.-P.69 [in Russian]
3. Bezlyudna V. (1993) Na shlyakhu do vzaiemodii [ Towards interaction] // V. Bezlyudna "Preschool education": No.3 [in Ukrainian]
4. Golovakha E.I., Panina Zh.V. (1989). Psykholohiia liudskoho vzaiemorozuminnia [Psychology of human understanding] Kyiv: Shkilnyi svit. P.189 [in Ukrainian]
5. Ishmuratov A.T. (1996) Konflikt i zlahoda [Conflict and harmony] Kyiv. P.22 [in Ukrainian]
6. Ruchka A.A., Tancher V.V. (1992). Ocenki istorii sociologicheskoy mysli [Assessment of the history of sociological thought]. Kiev. P.227 [in Russian]
7. Rybakova M. M. (1991) Konflikt i vzaimodejstvie v pedagogicheskom processe: Kniga dlja uchitelja [Conflict and interaction in the pedagogical process: A book for the teacher] Moscow: Education. P.128 [in Russian]
8. Slovnyk-dovidnyk terminiv z konfliktologii [Glossary of Conflict Terms]. Kyiv-Chernivtsi (1995). P.125 [in Ukrainian].

**Алла Колесник. Конфликты и их решение в процессе коммуникативного взаимодействия участников педагогического процесса дошкольного учреждения**

*В статье раскрыта сущность понятия «конфликт», определены причины возникновения конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе дошкольного учреждения. Разработаны критерии и уровни коммуникативного взаимодействия участников педагогического процесса. Предложенный воспитателям тренинг способствовал преодолению барьеров общения и улучшению коммуникативных взаимоотношений с детьми, их родителями и коллегами дошкольного учреждения. Разработанные рекомендации способствовали оптимизации общения участников педагогического процесса дошкольного учреждения.*

*Ключевые слова: конфликт, участники педагогического процесса, причины конфликтных ситуаций, уровни коммуникативного взаимодействия, барьеры непонимания, тренинг общения.*

**Alla Kolesnik. Conflicts and their solutions in the process of communicative interaction of participants of the pedagogical process in the preschool education institution**

*A conflict is an incident where one party takes action, ignoring the interests of the other. Any conflict is based on a situation that includes either the opposing positions of the parties on a particular issue, or the opposite goals or means of achieving them, or different desires, interests of opponents of the pedagogical process.*

*Conflicts in the activity of teachers are generated by three groups of reasons: personal qualities of members of the teaching staff in a preschool institution; manager and his style of work; lack of optimal pedagogically appropriate relations with children, parents and colleagues.*

*Most often, a conflict situation is provoked by selfish behavior that does not allow one to consider the other views; we can also underline indiscipline, rudeness, tactlessness, selfishness, imbalance etc. The reason for disagreement may be psychological incompatibility, different level of moral, ethical and professional level of educators, other employees of the staff in the educational institution.*

*The improvement of the process of communicative interaction of participants in the pedagogical process of a preschool institution was facilitated by communication training. The main goal of the training is to form a positive attitude towards a partner in communication. We can specify a situation of asymmetric communication when the behavior and communication style of the teacher depends on the behavior and development of an opponent. Thus, in such circumstances, the most productive way was creative – personal communication, which allowed us to focus on the personal aspects of the partner as much as possible.*

*The work carried out on the formation of pedagogical communication skills among educators yielded positive results. Educators noted that they became freer in communication. Their stiffness, uncertainty about meeting new people disappeared. It was easier to establish contacts and make friends with parents, and most importantly, many barriers of misunderstanding between participants of the pedagogical process disappeared.*

*Keywords: conflict, participants in the pedagogical process, causes of conflict situations, levels of communicative interaction, barriers of misunderstanding, communication training.*