

Iwona Tyrna-Łoj

Twórcze rozwiązywanie konfliktów między nauczycielem a uczniem

Chowanna 1-2, 8-23

1999

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

„Chowanna”	Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego	Katowice 1999	R. XLII (LIII)	T. 1—2 (12—13)	s. 8—23
------------	--	---------------	-------------------	-------------------	---------

ARTYKUŁY



Iwona TYRNA-ŁOJ

Twórcze rozwiązywanie konfliktów między nauczycielem a uczniem

Twórcze kierowanie konfliktem szansą pozytywnego kształtowania interakcji nauczyciel — uczeń

Przemiany społeczno-polityczne i gospodarcze, jakie miały miejsce w Polsce po 1989 roku, odegrały również niebagatelną rolę w myśleniu o praktycznej i teoretycznej działalności oświatowej.

W nowoczesnym ujęciu szkoły nie ma już miejsca na książkową wiedzę, którą muszą przyswoić uczniowie pod kierunkiem nauczyciela, traktowanego jako jedyne źródło wiedzy i informacji. Dzisiejsza oświata postawiła sobie za wiodący cel swej edukacji kształcenie ludzi krytycznych i twórczych (*Raport Komitetu Ekspertów ds. Edukacji Narodowej*, 1989). W sposób naturalny i niepowtarzalny odchodzi się od przedmiotowego traktowania ucznia na rzecz podmiotowego traktowania uczestników procesu edukacyjnego. W tym względzie widoczna jest również reorientacja priorytetów edukacji, polegająca na zastąpieniu prymatu wiadomości prymatem rozwoju osobowości i twórczości każdego człowieka (Szczurek-Boruta, 1996). Coraz częściej akcentowane są idee tzw. pedagogiki humanistycznej, „pedagogiki dialogu”, która głosi, iż „proces wychowania polega przede wszystkim na relacji człowieka z człowiekiem”, w związku z czym wzajemne zrozumienie, zbliżenie emocjonalne

i współdziałanie to zasadnicze elementy procesu dialogowego (T a r n o w s k i, 1992). Tak rozumiane przemiany w polskim systemie oświatowym sprzyjają tworzeniu nowej jakości relacji między nauczycielami a uczniami. Tworzenie pozytywnych interakcji jest niezmiernie istotne, gdyż stanowi początek kształtowania się stosunków społecznych.

Interakcje, jakie zachodzą między nauczycielami a uczniami, powinny być modelowe, gdyż w bezpośredni sposób wpływają na kształtowanie się u uczniów standardów interakcji z dorosłymi, na rozwiązywanie sporów i rozwijanie różnych form kontaktów międzyludzkich. Należy jednak pamiętać, iż kontakty w warunkach szkolnych często obarczone są kolizją i konfliktem, jaki towarzyszy relacji nauczyciel — uczeń. Konflikty występujące między nauczycielem a uczniem często wiążą się ze sprzecznymi interesami i agresją obu stron. Nauczyciele usiłują urabiać uczniów według przyjętego wzorca, natomiast uczniowie chcą być sobą i decydować o własnym rozwoju. Taka sytuacja prowadzi do wzajemnego „mocowania” się wychowawców i wychowanków (P u f a l - S t r u z i k, 1996). Jednakże we współczesnym ujęciu konflikty, napięcia i dysonanse społeczne traktuje się jako czynnik zmian (K a w u l a, 1988), jedynie konflikt niekontrolowany, wychodzący poza pewne granice staje się siłą niszczącą. Nauczyciele wobec sytuacji konfliktowej przyjmują różne postawy; najczęściej zależą one od osobistych preferencji czy przekonań. Jedni dążą do własnej wygranej (nastawienie emocjonalne), a inni pragną tak pokierować sytuacją konfliktową, aby zrealizować ważne cele wychowawcze (nastawienie zadaniowe). Najbardziej pożądaną pod względem wychowawczym postawą nauczyciela wobec konfliktu z uczniami jest nastawienie twórcze, polegające na tym, że nauczyciel stara się wykorzystać sytuację trudną jako okazję do wspólnej analizy zachowań i postaw, dzięki której uczniowie mogą najlepiej poznać i zrozumieć samych siebie i innych ludzi, a także rozwinąć swoje umiejętności psychologiczne (R y l k e, K l i m o w i c z, 1992). Takie traktowanie konfliktu między nauczycielem a uczniem wynika z przeświadczenia, że myślenie i działanie twórcze jako zdolności intelektualne mogą być z powodzeniem realizowane w różnych sferach aktywności człowieka (G i z a, 1996), a tym samym można je wykorzystać na gruncie wychowania szkolnego. Jednakże twórcze rozwiązywanie sytuacji konfliktowych wymaga przede wszystkim od nauczyciela znajomości rządzących nimi prawidłowości psychologicznych, a następnie przekazania ich uczniom. Nauczyciel własną postawą i konkretnymi działaniami powinien dążyć do przełamywania stereotypów myślowych na temat konfliktów, ukazując prawdę o nich jako o czymś nieuniknionym i traktowanym jako czynnik zmian. Dlatego też działalność wychowawcy powinna dotyczyć wspomagania twórczego rozwiązywania konfliktów na terenie szkoły, tak aby w przyszłości uczniowie sami potrafili skutecznie zmierzyć się z sytuacjami trudnymi. Tak zorganizowana praca nauczyciela z wychowankami zaowocowała pozytywnym

rozwojem postaw społecznych u uczniów, gdyż wspomaganie kreatywności ludzkiego umysłu jest niezbędnym elementem kształtowania się stosunku człowieka do współczesnej rzeczywistości.

Dla procesu wychowania nie sam konflikt i jego zaistnienie są najważniejsze, lecz sposób jego rozwiązania i wykorzystania dla rozwoju osobowego ucznia. Nauczyciele, którzy tworzą lub podtrzymują iluzję szkoły bezstresowej, gdzie nie dochodzi do sytuacji konfliktowych, tworzą iluzoryczne wychowanie, w którym nie ma prawdy o życiu codziennym. Tylko twórcze próby podejmowania decyzji w zaistniałym konflikcie umożliwią uczniom w ich dorosłym życiu skuteczne poruszanie się w obszarze sytuacji trudnych.

Współczesne rozumienie konfliktu pozwala traktować go jako „siłę psychokorekcyjną”, wynikającą z nieuniknionego docierania się uczniów i nauczycieli w dwupokoleniowej strukturze szkoły. Nie chodzi tutaj o uzyskanie identycznych poglądów, lecz o twórczą komplementarność w tworzeniu wspólnoty edukacyjnej i interpersonalnej (K o m a r, 1996). Nadzieją na przerwanie permanentnego nieporozumienia między nauczycielem a uczniem może stać się nowoczesne wychowanie, w którym uczniowie, korzystając z wolności i odpowiedzialności, w sposób twórczy będą zmagać się z sytuacjami konfliktowymi, przygotowując się tym samym do przyszłego życia i odgrywania ról społecznych.

Konflikt między nauczycielem a uczniem jako swoisty rodzaj konfliktów interpersonalnych Istota, przyczyny w ujęciu teoretycznym

Większość ludzi w ciągu całego swojego życia wchodzi w przeróżne interakcje społeczne, głównie po to, by osiągnąć swe cele i zaspokoić potrzeby. Do podstawowych potrzeb psychofizycznych zalicza się pragnienie utrzymywania kontaktów z drugim człowiekiem, potrzebę przynależności do grupy (afiliacja), potrzebę dawania a zarazem przyjmowania pomocy, jak też odczuwanie życzliwości i przyjaźni (H o l s t e i n-B e c k, 1978). Jednakże relacje z innymi ludźmi mogą dostarczać oczekiwanej satysfakcji lub też stanowić źródło przykrych doświadczeń i cierpienia.

Przyczyną tego stanu rzeczy jest fakt, iż ludzie różnią się od siebie swymi celami, emocjami, sposobami postępowania i myślenia, co w efekcie końcowym może doprowadzić do sytuacji konfliktowej we wzajemnym komunikowaniu się. Charakterystyczną cechą konfliktu jest wymiana negatywnych wpływów między jego uczestnikami, co stwarza zagrożenie dla ich interesów

i zmusza do podjęcia działań w ich obronie. Układ wzajemnych interakcji, sprzężeń zostaje przerwany, w sytuacji, gdy:

- jeden lub obaj partnerzy interakcji wycofują się;
- jedna strona zdominuje drugą i wymusza zgodę na uległość;
- następuje przełamanie złej tradycji „oddawania” negatywnych wpływów i podejmuje się pozytywne kroki na drodze do porozumienia.

Współczesne rozumienie konfliktów interpersonalnych pozwala na traktowanie ich jako zjawisk nieuniknionych, wręcz niezbędnych, których nie należy tłumić, lecz rozwiązywać (Stoner, Wankel, 1992). Ukrywanie za wszelką cenę zaistniałego konfliktu uznane jest za szkodliwe dla wszystkich uczestników konfliktu.

Konflikt interpersonalny występuje między osobami utrzymującymi od jakiegoś czasu kontakty ze sobą i oczekującymi ich kontynuacji w przyszłości. Wymaga uczestnictwa co najmniej dwóch osób, np. nauczyciela i ucznia, które muszą pozostawać ze sobą w kontakcie (wzajemne wywieranie wpływu). Wpływ wywierany chociażby przez jednego z partnerów konfliktu jest niekorzystny (zagrożający) dla drugiego. W trakcie trwania konfliktu potencjalne różnice między ludźmi zostają ujawnione i stają się przeszkodą w utrzymywaniu dobrych stosunków między nimi (Pufal-Struzik, 1996). Uczestników konfliktu łączą różne więzi i dość silnie oddziałują oni na siebie, co powoduje, że konflikty są odczuwane dotkliwie. Utratę dobrych stosunków z innymi ludźmi zwykle traktuje się i odbiera jako duży stres. Jednakże nieuświadomiony, a przez to i nierozwiązany konflikt powoduje narastanie wzajemnej niechęci.

Doświadczenia wskazują na istnienie dwóch rodzajów konfliktów, jakie mają miejsce w warunkach szkolnych, są to:

- konflikty między kolegami w klasie;
- konflikty z nauczycielami.

H. Hamer do głównych „zadrażnień” szkolnych, które wywołują konflikty między uczniami, zalicza:

- różnice majątkowe rodziców;
- izolowanie się niektórych uczniów;
- walka o dobre oceny;
- stopień „wygadania się” i błyskotliwości poszczególnych uczniów;
- stosunek do „prymusów”;
- egoizm, brak szacunku dla innych, zawyżone poczucie własnej wartości;
- zaniżone poczucie własnej wartości wśród innych;
- zmienne nastroje, kaprysy, opryskliwość, niedostateczne kontrolowanie własnych emocji (Hamer, 1994).

Istota konfliktu może być trudna do sformułowania lub wręcz niewyczuwalna dla nauczyciela albo też wszyscy wiedzą, w czym rzecz, ale nikt nie chce zdobyć się na odwagę i poruszyć tej kwestii. Taka sytuacja najczęściej

występuje, gdy konflikt powstaje między nauczycielem a uczniem lub też nauczycielem a klasą.

Obserwacja i rozmowy z uczniami i nauczycielami dowodzą, iż konflikty rzadko są rozgrywane jawnie, a obie strony nie przejawiają gotowości do otwartego ich rozwiązywania, choć reprezentują pogląd załatwiania „gorących” spraw od razu. Typowa sytuacja szkolna, która nie sprzyja tworzeniu dobrej atmosfery zarówno ze strony nauczycieli, jak i uczniów, charakteryzuje się następującymi czynnikami (Rylke, Klimowicz, 1992):

- poczuciem niesprawiedliwości przy ocenianiu;
- zbyt wysokimi wymaganiami;
- uprzedzeniem nauczycieli, wyrabianiem opinii o uczniu „raz na zawsze”;
- brakiem wysiłków ze strony nauczyciela w kierunku rozumienia uczniów;
- nastawieniem, w przerabianiu materiału, na lepszych uczniach;
- uważaniem swojego przedmiotu za najważniejszy;
- różnicą wieku i patrzeniem na sprawy ze swego punktu widzenia.

Nie bez winy w tego rodzaju konfliktach są uczniowie, którzy:

- nie starają się zrozumieć nauczycieli;
- nie informują nauczycieli o tym, co ich boli we wzajemnych kontaktach (Rylke, Klimowicz, 1992).

Rodzące się na terenie szkoły konflikty związane są często z postawami uczniów wobec szkoły i swych rówieśników. Badania (Warchoń, 1994) wykazały, iż 28,7% uczniów manifestuje postawę negatywną wobec szkoły, a 39% swój stosunek wyraża postawą konformistyczną. Tylko 32,3% uczniów reprezentuje pozytywne odczucia wobec szkoły. Główne przyczyny tego stanu rzeczy, tkwiące po stronie nauczyciela, uczniowie widzą w zbyt rygorystycznym, niekonsekwentnym i niesprawiedliwym postępowaniu nauczyciela. Na tej płaszczyźnie niezadowolenia rodzą się nieustanne konflikty między nauczycielami a uczniami.

Do przyczyn nierozwiązywania konfliktów w sposób bezpośredni, a tkwiących po stronie nauczycieli zalicza się:

- dążenie nauczycieli i dyrekcji szkoły do utrzymania za wszelką cenę spokoju i porządku, wynikające z wygody nauczyciela lub też chęci zachowania pozorów przed władzami zwierzchnimi;
- brak czasu, chęci i energii na wnikanie w szczegóły zaistniałego konfliktu;
- niechęć do podejmowania ryzyka związanego z potrzebą nawiązania otwartego porozumienia z klasą i dyskusją o tym, co kogo boli, co komu przeszkadza.

Takie informacje ze strony uczniów mogą, zdaniem nauczyciela, burzyć formalny styl komunikowania się z klasą. Dla niektórych nauczycieli mówienie wprost o pewnych sprawach stanowi duże obciążenie emocjonalne. Dlatego też

starają się nie dopuszczać do otwartej komunikacji. W takiej sytuacji nauczyciele bardzo szybko przekonują się, że lepiej siedzieć cicho i nie podejmować takiego tematu.

Z. Zaborowski na podstawie wyników badań K. Lippitta, R. K. White'a oraz K. Lewina przedstawił różne typy reakcji nauczyciela na uczniów. Najbardziej „zagrożone” konfliktem wydają się następujące wymienione postawy:

Postawa surowoautokratyczna charakteryzuje nauczyciela, który stale kontroluje uczniów, wymaga podporządkowania i dyscypliny, nie stosuje pochwał. W efekcie doprowadza do powstawania oporu, uchylania się od pracy, rodzenia się intryg oraz do braku współpracy.

Życzliwy autokrata opiekuje się uczniami i interesuje nimi, ale utrzymuje ich w zależności od siebie, w związku z czym jest nie lubiany przez uczniów.

Nauczyciel liberalny nie ma zaufania do uczniów, ponieważ nie wierzy, że mogą oni samodzielnie coś zrobić, nie ma jasno sprecyzowanych celów i nie służy radą i pomocą uczniom, w efekcie czego uczniowie uchylają się od pracy, kontakty wzajemne między nauczycielem a uczniami są bardzo napięte, brak współdziałania. Postawa demokratyczna cechuje nauczyciela planującego i podejmującego decyzje wspólnie z grupą. Jego pomoc, kierowanie i zainteresowanie jednostkami powoduje, że uczniowie lubią się wzajemnie i lubią nauczyciela. Szanują się wzajemnie i mają poczucie odpowiedzialności (Stefanovic, 1976).

Inną typologię postaw nauczycieli wobec swych uczniów przedstawił współczesny szwajcarski psycholog Caselmann. Wyodrębnił on typ:

- logotropa — ceniącego wiedzę i zainteresowanego wszelkimi metodami prowadzącymi do niej, traktującego swą pracę jako uczenie i kształcenie uczniów, zaniedbującego wychowanie;
- pajdotropa — będącego przede wszystkim wychowawcą, łatwo nawiązującym kontakty z uczniami i zainteresowanym ich rozwojem psychicznym.

Wymienione przykłady stosunków nauczyciela do uczniów wskazują na ogromny wpływ, jaki ma typ interakcji z uczniem na powstawanie konfliktów (Stefanovic, 1976).

Wszelkie postępowanie nauczyciela wobec swych uczniów ogólnie określone jako demokratyczne jest z punktu widzenia wychowawczej skuteczności najbardziej pożądaną formą oddziaływania. Taka postawa przejawia się w okazywaniu uczniom życzliwości i zrozumienia, polega też na umożliwieniu im samodzielnego podejmowania decyzji oraz na wzbudzaniu twórczej aktywności i samodzielności w konkretnych działaniach (Łobocki, 1990).

Sytuacje konfliktowe między nauczycielem a uczniem (analiza wyników badań własnych)

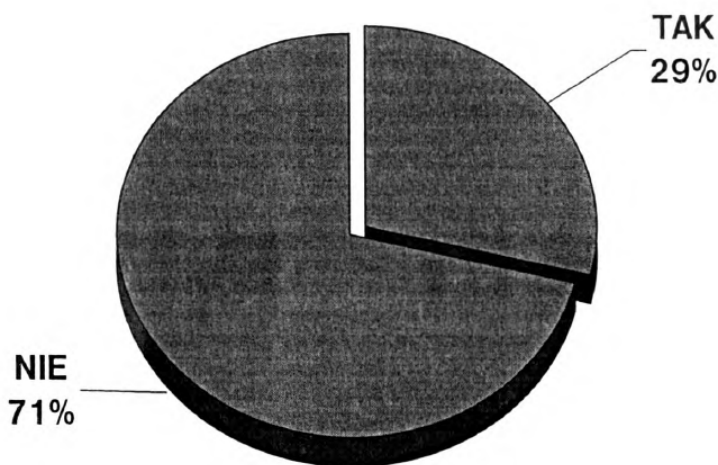
Badania własne dotyczące sytuacji konfliktowych między nauczycielami a uczniami z punktu widzenia uczniów przeprowadzono w czerwcu 1998 roku na populacji 104 uczniów klas VII i VIII w jednej z katowickich szkół podstawowych. Metodą badań była ankieta własnej konstrukcji dotycząca konfliktów między nauczycielami a uczniami.

Badania zmierzały do odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

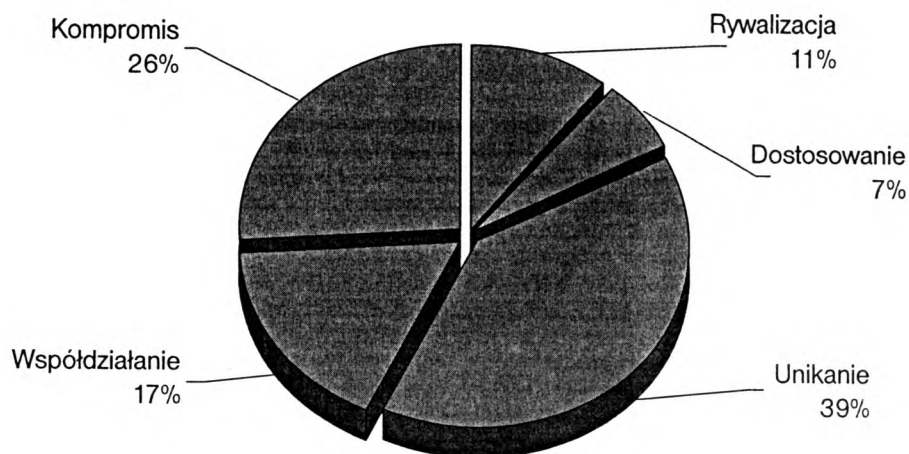
1. Czy w wybranej do badań szkole istnieją konflikty między nauczycielami a uczniami?
2. Jakie (zdaniem uczniów) są przyczyny konfliktów z nauczycielami?
3. Jak uczniowie zachowują się podczas konfliktu?
4. Jaki jest pogląd uczniów na sposoby rozwiązywania konfliktów?
5. Jakiej postawy wobec uczniów oczekują od nauczyciela jego wychowankowie?

Pragnę w tym miejscu podkreślić, iż przeprowadzone badania miały na celu tylko wstępną diagnozę poglądów uczniów na temat konfliktów i ich punkt widzenia na rolę nauczyciela w przezwyciężaniu sytuacji trudnych. Badania te nie ujmują poglądów nauczycieli na zagadnienia związane z konfliktami.

Wśród badanych uczniów 71% stwierdziło, że nie miało konfliktu z nauczycielem, a 29% określiło, iż jego stosunki z nauczycielem noszą znamiona konfliktu, co obrazuje wykres 1.



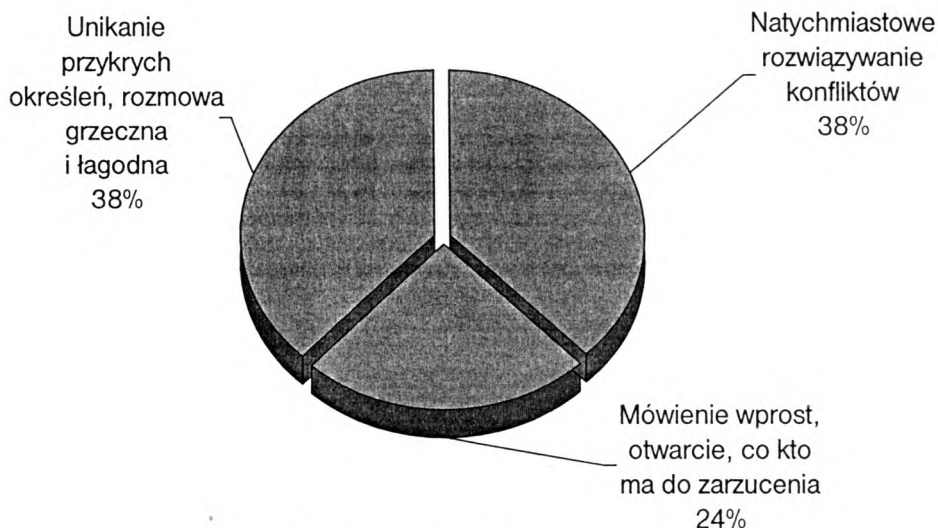
Wykres 1. Konflikt między nauczycielem a uczniem w szkole



Wykres 3. Zachowanie się w sytuacji konfliktowej

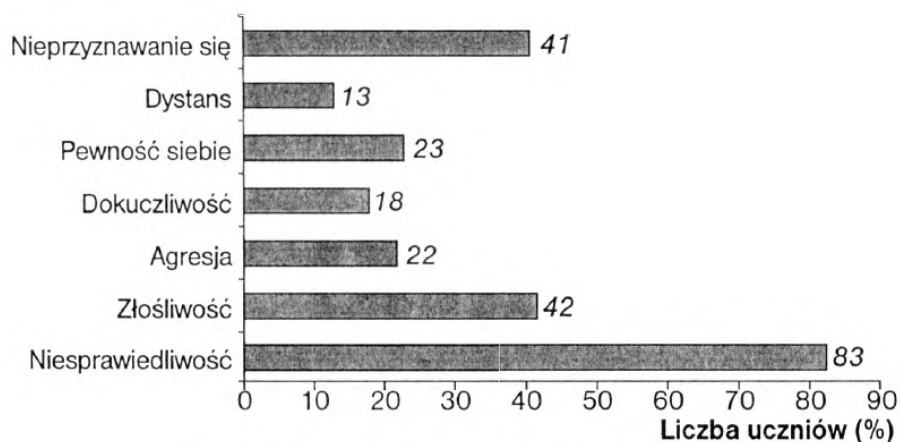
- rozwiązywanie konfliktów powinno odbywać się natychmiast, kiedy tylko pojawiają się pierwsze oznaki nieporozumień między nauczycielem a uczniem (38%);
- o konflikcie należy rozmawiać, ale w sposób grzeczny i łagodny, bez użycia przykrych określeń (38%).

Pozostali uczniowie (24%) uważają, że o konfliktach należy mówić wprost i otwarcie określać, co kto komu ma do zarzucenia (por. wykres 4).



Wykres 4. Pogląd uczniów na rozwiązywanie konfliktów

Badani uczniowie jako trzy główne przyczyny występowania konfliktów między nauczycielem a uczniem wskazywali: niesprawiedliwe decyzje nauczyciela (83%), złośliwość z jego strony (42%), niechętnie przyznawanie się do popełnianych błędów (41%). Konflikty, zdaniem uczniów, nieco rzadziej wybuchają z następujących powodów: zbytnej pewności siebie nauczyciela (23%), agresji z jego strony (22%), dokuczliwości czy też dystansu wobec uczniów (13%). Powody konfliktów między nauczycielami a uczniami przedstawia wykres 2.



Wykres 2. Powody konfliktów uczniów z nauczycielami

Literatura przedmiotu podaje pięć specyficznych sposobów zachowania się w sytuacji konfliktowej: rywalizację, dostosowanie się, unikanie, współpracę, kompromis (Ratajczak, Turska, 1983). Badani uczniowie najczęściej przejawiali postawę unikania konfliktu (41% badanych). Poszukiwanie kompromisu jako skutecznego sposobu działania w sytuacjach konfliktowych uznało za uzasadnione 27% badanych, natomiast 18% w takich warunkach podejmuje współdziałanie, aby zaspokoić w równym stopniu potrzeby obu stron konfliktu. Rywalizację z nauczycielem, w celu zaspokojenia własnych potrzeb, podejmuje 11% uczniów i jedynie 7% badanych przyjmuje postawę dostosowania się, aby zaspokoić potrzeby nauczycieli, pomijając własne (por. wykres 3).

Poglądy uczniów na temat sposobów rozwiązywania konfliktów zawierają się w dwóch zasadniczych postulatach (na które respondenci oddali tę samą liczbę głosów):

Z powyższych wypowiedzi uczniowskich wynika, iż wszyscy badani wyrażają chęć podjęcia rozmów z nauczycielami o zaistniałym konflikcie, ale tylko wtedy, gdy dyskusjom tym będzie towarzyszyć spokój, opanowanie i wzajemny szacunek.

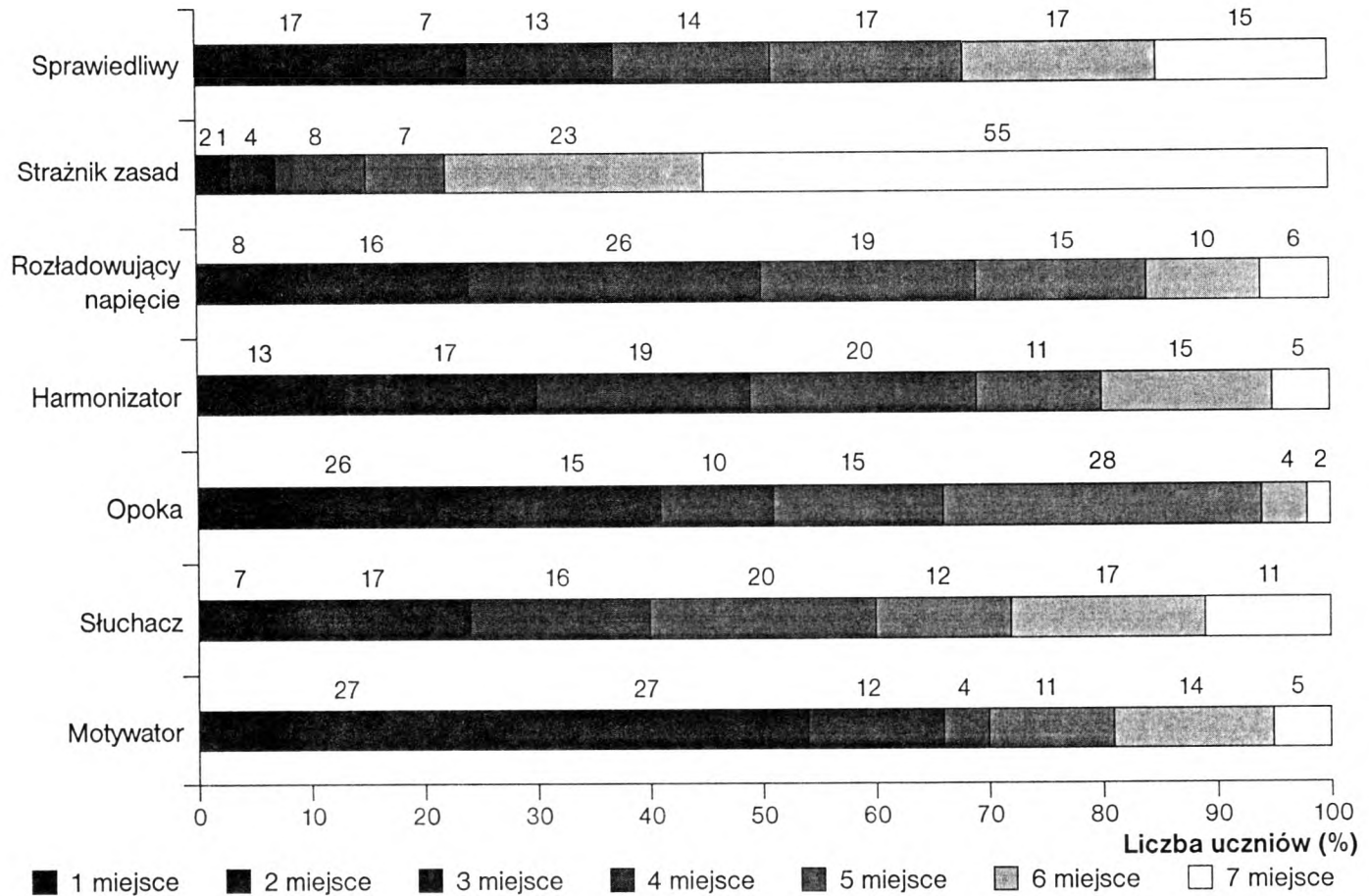
Badanych uczniów poproszono również o dokonanie hierarchizacji ważności cech (motywator, słuchacz, opoka, harmonizator, rozładowujący napięcie, strażnik zasad, sprawiedliwy) (Ham er, 1994), jakimi powinien charakteryzować się nauczyciel, aby swoją postawą nie prowokować sytuacji konfliktowych. Wybory uczniów przedstawia wykres 5.

Najbardziej istotnymi, z punktu widzenia uczniów, sposobami postępowania nauczyciela są: odczuwalna dobroć w stosunku do klasy (motywator), stymulowanie do pracy, zachęcanie, okazywanie zainteresowania oraz wyrażanie uznania dla swych wychowanków (27% ankietowanych). Równie ważną dla uczniów cechą wychowawcy jest jego ciepło i serdeczność (opoka), budzenie zaufania i sympatii oraz zapewnianie uczniom oparcia. Dla 17% uczniów sprawiedliwość nauczyciela przejawiająca się w równomiernym podziale obowiązków klasowych była najważniejszą cechą nauczyciela. Najlepszym nauczycielem dla 13% uczniów jest ten, który namawia do współpracy (harmonizator), dąży do kompromisów, stara się rozwiązywać konflikty i spory oraz uważnie słucha (7% uczniów), jest pogodny, lubi się śmiać (rozładowujący napięcie) i w trudnych chwilach żartuje (8%). Najmniej wartościowym nauczycielem, w opinii uczniów, wydaje się ten, który pilnuje reguł współdziałania w grupie — strażnik zasad (2%).

Przedstawione wyniki badań wśród uczniów klas VII i VIII pozwalają stwierdzić, że 30% uczniów starszych klas szkoły podstawowej utrzymuje niewłaściwe stosunki z nauczycielem z powodu zaistniałego konfliktu. Przyczyny tego stanu rzeczy, tkwiące po stronie nauczyciela, wynikają z niesprawiedliwego i złośliwego postępowania wobec uczniów, jak również z nieprzyznawania się do popełnianych błędów. Uczniowie wobec konfliktu przyjmują najczęściej postawę unikania (41%), natomiast najrzadziej decydują się na przyjęcie postawy dostosowania się (7%).

Uczniowie zgodnie są przekonani o tym, że konflikty należy rozwiązywać, i to najlepiej bezpośrednio po ich wystąpieniu, przez otwarte i grzeczne rozmowy. Aby mogło dojść do partnerskiego rozwiązania konfliktu między wychowawcą a wychowankiem, nauczyciel powinien charakteryzować się — w opinii uczniów — następującymi cechami: stymulowaniem do pracy, zachęcaniem, dążeniem do kompromisów i uważnym słuchaniem.

Wyniki analiz zaprezentowane w tej części artykułu stanowią fragment badań nad konfliktami, prowadzonych przez autorkę w ramach przygotowywanej rozprawy doktorskiej.



Wykres 5. Hierarchia ważności cech nauczycielskiego postępowania wobec uczniów

Twórcze rozwiązywanie konfliktów — propozycje praktycznych rozwiązań

Twórczość w potocznym ujęciu kojarzona jest z działaniem, w którego efekcie powstaje coś nowego. W takim procesie niebagatelną rolę odgrywają właściwości osobowe, motywacja i doświadczenie osoby lub grupy osób, które biorą udział w tym procesie. W twórczym rozwiązywaniu problemów (według Parnesa) wyodrębnić można kilka etapów:

- poszukiwanie danych (co już wiemy na dany temat);
- nazywanie problemu (o co nam chodzi, co pragniemy osiągnąć);
- formułowanie hipotez (dotyczących rozwiązania problemu);
- znalezienie rozwiązania (wybór rozwiązania najbardziej optymalnego);
- akceptacja rozwiązania.

Świadomość powyższych etapów stwarza dogodne warunki konstruktywnego rozwiązywania problemów (J a c h i m s k a, 1997).

Zdolności twórcze mają wszyscy ludzie, a do samourzeczywistnienia dąży każda jednostka, jednakże prym w tym względzie wiodą dzieci. To właśnie one potrafią zrobić atrakcyjną zabawkę z niczego, odgrywać w świecie fantazji niesamowite sceny. W ich oczach cały świat jest dynamiczny. Okres dzieciństwa jest więc czasem, w którym w sposób najbardziej dynamiczny rozwija się myślenie i działanie twórcze. Niestety, taką postawę dziecka wobec życia brutalnie przerywa podjęcie obowiązków szkolnych. To właśnie szkoła, która wymaga całkowitej uległości wobec poleceń nauczyciela oraz pamięciowego opanowania wiedzy, niszczy potencjał twórczy dziecka. Odmienność interesów oraz stosunki władzy i podporządkowania stanowią główne źródło konfliktu między nauczycielem a uczniem (K a r k o w s k a, C z a r n e c k a, 1997). Tradycyjna szkoła nie bierze pod uwagę czynnika „wolności” tkwiącego w każdym człowieku, dlatego też w świadomości ucznia obraz nauczyciela kojarzy się z osobą, która przytłacza. Stosunki pomiędzy nauczycielem a uczniem mogą ułożyć się pozytywnie tylko i wyłącznie na podstawie twórczego współdziałania, wspomaganego krytyczną refleksją nad sobą (G l o t o n, C l e r o, 1976). Dzięki wspomaganemu myśleniu twórczego dziecko uczy się przede wszystkim myśleć. Tę umiejętność może z powodzeniem wykorzystać w późniejszym, nawet bardzo odległym czasie. Rogers określił warunki zewnętrzne, jak i wewnętrzne (R o g e r s, 1980), które sprzyjają rozwojowi konstruktywnej postawy twórczej. Warunki wewnętrzne odnoszą się do potrzeby rozwoju specyficznych cech jednostki, takich jak:

- otwartość na działanie (brak sztywności w określaniu granic pomiędzy pojęciami, hipotezami, tolerancja na niejednoznaczność);

- wewnętrzne źródło oceny (formułowanie sądów na podstawie własnych kryteriów, gotowość obrony własnego stanowiska);
- zdolność do manipulowania elementami i pojęciami (umiejętność spontanicznego, swobodnego manipulowania formami, ideami i zestawiania ich w nowe nieprawdopodobne układy).

Nauczyciel dzięki odpowiednim działaniom może rozbudzić w sobie i w swoich uczniach wymienione cechy, które ułatwiają wzajemne zrozumienie. Do zaistnienia właściwych interakcji między nauczycielem a uczniem niezbędne są następujące predyspozycje:

- umiejętność komunikowania się;
- umiejętność pomagania innym;
- umiejętność rozwiązywania konfliktów.

Każdy racjonalnie rozwiązany konflikt to osobisty sukces, gdyż dzięki temu stosunki pomiędzy wychowawcą a wychowankiem stają się bardziej pełne, otwarte i szczerze. Należy podkreślić, że nie ma jednej skutecznej i niezawodnej metody rozwiązywania konfliktów, jednakże twórcze sposoby rozwiązywania konfliktów są bardzo pomocne. Twórcze rozwiązywanie konfliktów najczęściej wspomagają następujące metody:

Burza mózgów polega na generowaniu największej liczby pomysłów rozwiązania konkretnego problemu, bez ich oceniania pod względem użyteczności, realizacji, skuteczności czy realności. Odroczone w czasie ocena sprzyja spontanicznej twórczości, co powoduje, że liczba pomysłów przechodzi w ich jakość, ponieważ najpierw pojawiają się pomysły stereotypowe, a następnie oryginalne i odkrywcze. Na ostatnim etapie pomysły należy pogrupować i opracować w celu uzyskania pożądaných efektów (Jachim ska, 1997).

Synergia zakłada istnienie w każdym człowieku twórczych zdolności. Synergia ujawnia się w atmosferze wzajemnego zaufania, akceptacji i porozumienia. Wymaga zaakceptowania indywidualności partnera, zaufania do jego zdolności, a także dążenia do wspólnej, twórczej realizacji celu (Bur ow, 1992).

Rozumowanie dedukcyjne polega na wyprowadzeniu z jednego lub kilku zdań logicznego następstwa typu, co by było gdyby?

Twórczy ruch to przekazywanie jakichś treści za pomocą gestów, słów i uczuć przez wcielanie się w konkretne osoby czy przedmioty (Jachim ska, 1997).

Metody Gordona zawarte w książce *Wychowanie bez porażek* (1994) oraz *Wychowanie bez porażek w szkole* (1998) stanowią swoiste kompendium wiedzy oraz praktyczne wskazówki postępowania w sytuacjach konfliktowych. Proponowane przez autora przede wszystkim aktywne słuchanie w połączeniu z innymi metodami może doprowadzić do nowej jakości kontaktów między nauczycielem a uczniem. Metody te sprzyjają otwarciu się obu stron na siebie oraz współpracy w osiągnięciu porozumienia między sobą. Najważniejszą cechą

tego sposobu rozwiązywania konfliktów jest niestosowanie siły, gdyż wzajemne spory rozwiązuje się „bez porażek”, czyli żadna ze stron nie jest zwycięzcą ani pokonanym. W związku z tym obie strony zwyciężają, ponieważ rozwiązanie konfliktu w równym stopniu zadowala partnerów interakcji.

D. Johnson, amerykański psycholog proponuje konkretne wskazówki zachowania się w sytuacji konfliktowej, przedstawiając następujące etapy postępowania:

- trafne zdiagnozowanie konfliktu (co spowodowało, że z mojej i mojego partnera strony zaistniał problem we wzajemnym kontaktowaniu się, oraz jaka jest istota tego problemu);
- otwarte i skuteczne porozumienie się stron konfliktu w celu poszukiwania skutecznych rozwiązań (odpowiedź na pytania: co chciałbym zrobić, aby rozwiązać konflikt, jakich reakcji ze strony partnera konfliktu oczekuję, co zrobię, jeżeli partner nie zrealizuje moich oczekiwań, jakich konsekwencji spodziewam się, jeżeli porozumienie zostanie zawarte);
- tworzenie klimatu zaufania i współpracy w rozwiązywaniu konfliktu;
- wybór rozwiązań (akceptowany przez obydwie strony konfliktu);
- określenie rodzaju współdziałania niezbędnego do realizacji powziętej decyzji.

Jeżeli po wprowadzeniu w życie decyzji zaniechania konfliktu powyższe wskazania nie przyniosą oczekiwanych rezultatów, zdaniem D. Johnsona całą tę procedurę można powtórzyć (Rylke, Klimowicz, 1992).

H. Rylke i G. Klimowicz opracowały takie metody postępowania nauczyciela w sytuacjach konfliktowych, aby doprowadzić do pozytywnego rozwiązania sytuacji spornych. Według tego opracowania główne zadania nauczyciela w zaistniałej sytuacji konfliktowej polegają na:

- stworzeniu sytuacji grupowej, tak aby umożliwić wgląd w istotę konfliktu i bezpośrednio uczestniczyć w przeżyciach własnych i innych osób;
- stworzeniu takiej sytuacji, która ułatwiłaby uzyskanie informacji na temat sytuacji konfliktowej oraz o uczniach i nauczycielach;
- poszukiwaniu rozwiązań zaistniałej sytuacji przy uwzględnieniu wiedzy z zakresu psychologii;
- ewentualnym wprowadzeniu sytuacji ćwiczeniowych, umożliwiających lepsze zrozumienie mechanizmów psychologicznych i społecznych.

Tym zabiegom, zdaniem Rylke i Klimowicz (1992), powinny towarzyszyć zadania pomocnicze, które umożliwią: stworzenie poczucia bezpieczeństwa i zaufania oraz w razie potrzeby opracowanie zdobytych doświadczeń w trakcie trwania konfliktu, omówienie ich z uczniami i porównanie z danymi z literatury fachowej.

H. Hamer (1994) przedstawia wiele praktycznych sposobów rozwiązywania konfliktów między nauczycielem a uczniem, opartych na wzajemnych dyskusjach czy rozważaniach na temat sytuacji spornych. Opracowane kwes-

tionariusze ankiet, samooceny nauczyciela, szacunku do własnej osoby, sposobu komunikacji, ról społecznych czy lista cech uczniowskich stają się gotowym kluczem dla nauczycieli dbających o zwiększenie efektywności swej pracy zarówno dydaktycznej, jak i wychowawczej.

Podsumowanie

Wskazówki lub konkretne sposoby postępowania nauczyciela w sytuacjach konfliktowych przedstawione w tym opracowaniu stanowią jedynie przykłady pracy nauczyciela w tym zakresie. Jednakże żadne metody czy propozycje rozwiązań modelowych nie przyniosą oczekiwanego rezultatu, jeżeli sam nauczyciel wychowawca nie potraktuje konfliktu jako nieuniknionego, wręcz typowego dla stosunków międzyludzkich. Badania przeprowadzone wśród uczniów starszych klas szkoły podstawowej wykazały, iż 29% uczniów uważa swe kontakty z nauczycielem za konfliktowe. Za główne przyczyny zaistniałych konfliktów uczniowie uznali: niesprawiedliwe decyzje nauczycieli (83%), złośliwość z jego strony (42%), nieprzyznawanie się do popełnianych błędów (41%), zbytnią pewność siebie (23%) oraz agresję (22%) i dokuczliwość (13%). Typowymi zachowaniami uczniowskimi w takich sytuacjach stają się: unikanie konfliktu, zgadzanie się na kompromis (27%), współpraca z nauczycielem (17%), a także rywalizacja (11%) lub dostosowanie (7%).

Wczesne, na etapie szkolnym, zetknięcie się z konfliktem i podjęcie negocjacji w sprawach trudnych umożliwi dzieciom w niedalekiej przyszłości realizować się w roli współmałżonka, rodzica, podwładnego czy przełożonego, ponieważ wszystkie te funkcje potencjalnie wiążą się z konfliktem. Nabycie zdolności do rozwiązywania konfliktów w ludzki, psychologicznie poprawny sposób poprawi jakość naszego istnienia pod warunkiem, że konflikt został odpowiednio potraktowany (Bruhlmeier, 1995).

Aby uczniowie potrafili odpowiednio zachować się w sytuacjach konfliktowych, niezbędne jest przekazanie im fachowej wiedzy z zakresu psychologii (psychologii społecznej, relacji interpersonalnych i dynamiki grup) oraz wspomaganie ich w twórczym rozwiązywaniu konfliktów (Rylke, Klimowicz, 1992; Strelau, Jurkowski, Putkiewicz, 1976).

Nauczyciel wspierający uczniów w twórczym myśleniu i alternatywnym działaniu w obszarze zaistniałego konfliktu pobudza ich do poruszania się w sytuacjach „trudnych”, tak typowych dla dorosłego życia. Badania wykazały, iż uczniowie oczekują od nauczyciela, że w sytuacji konfliktowej natychmiast przystąpi on do rozwiązywania problemu przez grzeczną i łagodną rozmowę z uczniami i wspólne omówienie kwestii spornych. Przyzwolenie na-

uczyciela na dialog i twórcze porozumienie z uczniem w sytuacjach konfliktowych spowoduje uprawomocnienie konfliktu jako siły psychokreacyjnej i stanie się nową jakością w dwupokoleniowej strukturze szkoły, w której nie będzie miejsca dla „zwycięzców” i „pokonanych”, lecz będą partnerzy konfliktu.

Bibliografia

- Bruhlmeier A., 1995: *Edukacja humanistyczna*. Kraków, s. 67.
- Burow O., 1992: *Synergia jako naczelną zasadą pedagogiki humanistycznej*. W: B. Śliwerski: *Edukacja alternatywna*. Kraków, s. 91–96.
- Giza T., 1996: *Twórczość w obszarze rozważań edukacyjnych. Materiały przedkonferencyjne*. Wrocław 1996, s. 12–13.
- Gloton R., Clero C., 1976: *Twórcza aktywność dziecka*. Warszawa, s. 171.
- Gordon T., 1994: *Wychowanie bez porażek*. Warszawa.
- Gordon T., 1998: *Wychowanie bez porażek w szkole*. Warszawa.
- Hamer H., 1994: *Klucz do efektywności nauczania*. Warszawa, s. 216.
- Holstein-Beck M., 1994: *Konflikty*. Warszawa, s. 37.
- Jachimska M., 1997: *Scenariusze lekcji wychowawczych*. Wrocław, s. 125–126, 128.
- Karkowska M., Czarnecka W., 1997: *Przemoc w szkole*. Kraków, s. 65.
- Kawula S., 1988: *Dysonans społeczny a wychowanie młodych pokoleń*. „Edukacja”, nr 2.
- Komar W., 1996: „Wojna” w edukacji: *stosunki nauczyciel — uczeń*. W: *Nauczyciel — uczeń, między przemocą a dialogiem, obszary napięć i typy interakcji*. Red. M. Dudzikowa. Kraków, s. 150.
- Łobocki M., 1990: *W poszukiwaniu skutecznych form wychowania*. Warszawa, s. 34.
- Pufal-Struzik I., 1996: *Konflikty i agresja w kontaktach interpersonalnych nauczycieli i uczniów*. W: *Agresja wśród dzieci i młodzieży*. Red. A. Frączek, J. Pufal-Struzik. Kielce, s. 101–102.
- Raport Komitetu Ekspertów do spraw Edukacji Narodowej*. 1989.
- Ratajczak Z., Turska E., 1983: *Eksperymentalna psychologia pracy*. Katowice, s. 121–123.
- Rogers C., 1980: *W kierunku teorii twórczości*. W: *Psychologia twórczości. Wybór tekstów*. Skrypt UJ. Kraków.
- Rylke H., Klimowicz G., 1992: *Szkoła dla ucznia. Jak uczyć życia z ludźmi*. Warszawa, s. 88–89, 91–96.
- Stefanovic J., 1976: *Psychologia wzajemnych kontaktów nauczycieli i uczniów*. Warszawa, s. 26–27.
- Stoner J., Wankel Ch., 1992: *Kierowanie*. Warszawa, s. 330.
- Strelau J., Jurkowski A., Putkiewicz Z., 1976: *Podstawy psychologii dla nauczycieli*. Warszawa, s. 378.
- Szczurek-Boruta A., 1996: *Obraz interakcji między nauczycielem i uczniem w procesie edukacji*. W: *Nauczyciel — uczeń, między przemocą a dialogiem, obszary napięć i typy interakcji*. Red. M. Dudzikowa. Kraków, s. 119.
- Tarnowski J., 1992: *Pedagogika dialogu*. W: *Edukacja alternatywna*. Red. B. Śliwerski. Kraków, s. 126.
- Warchoń R., 1995: *Szkoła w oczach dziecka i jego rodziców*. „Życie Szkoły”, nr 3, s. 131–133.