

dr Maria J. Zajączkowska

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu

SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW PRZEZ NAUCZYCIELI I UCZNIÓW W ŚRODOWISKU SZKOLNYM

W stosunkach międzyludzkich - grupowych czy interpersonalnych zjawisko konfliktu jest nieuniknione, wynika ono z samego współistnienia ludzi na jednym obszarze oraz z indywidualnej natury, jaką posiada każdy z nas. Jest ono więc pewną prawidłowością grupowego życia społecznego. Konflikt jako składnik procesów społecznych od dawna przyciągał uwagę uczonych i praktyków, pragnących poradzić sobie z tym najczęściej kłopotliwym dla normalnego życia zjawiskiem.

W kontekście stosunków interpersonalnych konflikt jest takim rodzajem interakcji pomiędzy partnerami, w której wyraźnie uświadamiają oni sobie dzielące ich różnice interesów, potrzeb, dążeń, w związku z czym podejmują czynności, których celem jest albo osiągnięcie własnego celu kosztem eliminacji celu drugiej osoby, albo dążenie do obopólnie korzystnego rozwiązania problemu. W znaczeniu potocznym konflikt utożsamia się z walką, wzajemnym wyrządzaniem sobie przykrości, utrudnianiem życia. Drastyczną formą wyrażania uczuć nieprzyjaznych, wrogich są kłótnie, awantury, rękoczyn. Konflikt rozumie się również jako stosunek między dwoma lub większą liczbą osobników, dążących z różnych, nie dających się pogodzić motywów, prowadzących do tak różnych celów, że osiągnięcie jednego utrudnia lub wyklucza osiągnięcie drugiego (*Chełpa S., Witkowski T., 1999*).

Konflikty od zawsze towarzyszą dużym społecznościom ludzkim i mniejszym środowiskom, toteż warunki życia szkolnego również mają charakter konfliktowy, ponieważ szkoła, jak żadna inna instytucja, utrzymuje w swoich strukturach różnorodną grupę ludzi w różnym wieku, o różnej inteligencji i uzdolnieniach, poziomie wiedzy i doświadczeniu, dojrzałości społecznej i emocjonalnej. Konflikty stanowią powszechny element życia dzieci i, jak każdy problem egzystencjalny, wymagają od młodych ludzi przyjęcia jakiejś formy ustosunkowania się do nich.

Z chwilą wejścia dziecka w rolę ucznia poszerza się i wzbogaca jego środowisko społeczne. (*Przetacznik- Gierowska M., Włodarski Z., 1994*). Jednostka organizacyjna, jaką jest szkoła, oprócz funkcji edukacyjno-wychowawczej stanowi również zbiorowość

społeczną. Klasa szkolna od początku swojego istnienia jest grupą społeczną, a uczniowie będący częścią tej zbiorowości realizują określone cele, np. przyswajają wiedzę i umiejętności, kształtują swoją osobowość i charakter. Ponadto, po pewnym czasie, tworzy się w niej system norm i wartości regulujący zachowania jej członków, pojawiają się określone pozycje i role, innymi słowy kształtuje się struktura społeczna. W wyniku stałych kontaktów koleżeńskich wzrasta więź emocjonalna między uczniami. Jednocześnie klasa ma coraz wyraźniejsze, własne oblicze, odróżniające ją od innych klas w tej samej szkole. Klasa o zwartej strukturze wewnętrznej, zaspokajająca wiele potrzeb psychicznych i społecznych swoich członków, nie przestaje być jednak grupą formalną.

Biorąc pod uwagę złożoność stosunków i zależności zachodzących w szkole i klasie oczywistym jest, że jej członkowie muszą posiadać pewne umiejętności życiowe mające istotny wpływ na prawidłowe funkcjonowanie społeczne: zdolność do nawiązywania więzi i przyjaźni, asertywność, zdolność do opierania się naciskom ze strony rówieśników, umiejętność wychodzenia z sytuacji konfliktowych bez stosowania przemocy, umiejętność radzenia sobie ze stresem, umiejętność podejmowania decyzji (szczególnie w sytuacjach trudnych), umiejętność nawiązywania relacji z dorosłymi (*Rozwiązywanie sporów bez przemocy, 2004*). Posiadanie pewnych umiejętności lub ich brak warunkuje pełnienie określonych ról społecznych przez dzieci, ich pozycję w grupie, popularność, rangę w hierarchii społecznej szkoły. Układ ten można charakteryzować ponadto w wymiarach takich reakcji między osobniczych jak dominowanie i podporządkowanie, rywalizacja i współpraca, akceptacja i odrzucenie.

Wśród uczniów wyróżnić można dwie grupy konfliktów:

- ✧ konflikty między potrzebami a możliwościami,
- ✧ konflikty na tle zaburzeń relacji z otoczeniem (*Porebska M., 1982*).

Przyczynami pierwszej grupy konfliktów są najczęściej trudności w nauce szkolnej. Dziecko borykające się z trudnościami w nauce spotyka się z negatywną oceną swojej pracy. Jego starania mogą być postrzegane przez nauczycieli i rodziców jako gorsze od działań rodzeństwa czy rówieśników w klasie, a jego wiadomości i umiejętności poddawane są krytyce. Powoduje to niezaspokojenie potrzeby uznania, zagraża również poczuciu własnej wartości. Konflikty między potrzebami a możliwościami (konflikty wewnętrzne), mogą stać się przyczyną „fobii szkolnej”, a ta z kolei może warunkować występowanie konfliktów na tle zaburzeń relacji z otoczeniem (konflikty zewnętrzne).

Konflikty zewnętrzne podzielić można na interpersonalne i grupowe. W kontekście szkoły najczęściej spotykane są konflikty: uczeń- uczeń, uczeń- nauczyciel, nauczyciel- grupa

uczniowska, uczeń- grupa uczniowska, grupa uczniowska- grupa uczniowska (*Rylke H., Klimowicz G., 1982*).

Wśród *konfliktów uczniów z nauczycielami*- najczęstszymi przyczynami są oceny szkolne. Uczniowie zarzucają nauczycielom zaniżanie lub zawyżanie ocen oraz niedocenianie wysiłku ucznia. Z drugiej jednak strony, uczniowie wykazują skłonność do oceniania swoich postępów w nauce miarą włożonego w nie wysiłku, a nie miarą końcowego efektu, który jest podstawą oceny. Potrzeba poczucia własnej wartości, zaspokajana poprzez osiągnięcia i sukcesy szkolne, jest głównym wyznacznikiem postępowania uczniów. Jest to podstawowa prawidłowość zachowania się osoby pragnącej samo potwierdzenia w środowisku społecznym. Ośmieszanie ucznia, szczególnie wobec klasy, może prowadzić do długotrwałych utajonych konfliktów, nierzadko jednostronnych (nauczyciel nie postrzega sytuacji jako spornej), często przy pozornej uległości ucznia wobec nauczyciela. Inną przyczyną występowania sporów na tej płaszczyźnie może być poczucie zagrożenia autorytetu nauczyciela, który często obawia się przyznać do błędu i jest uczulony na punkcie swoich braków. Taki nauczyciel swoją postawą przyczynia się do powstawania konfliktów (jest impulsywny, zbyt wymagający, rygorystyczny). Źródłem konfliktów jest również naruszanie więzi koleżeńskich między podopiecznymi (sytuacje takie najczęściej mają miejsce np. w przypadku „przesłuchiwania” przewodniczącego w związku z „występkiem” całej klasy). Takie postępowanie godzi w potrzebę społecznej akceptacji, jest również przyczyną jawnych konfliktów między uczniami.

Konflikty uczniów z rówieśnikami w szkole często mają dość błahe źródła (zaczepki, obmawianie, wyśmiewanie), są jednak i spory o poważniejszym podłożu (uczucia, rywalizacja, kultura osobista czy powodzenie u płci przeciwnej). U chłopców, częściej niż u dziewcząt, dochodzi do bójek (proporcja ta jednak zmierza do stanu równości). Często mają one na celu jedynie pokaz sił i zdobycie uznania wśród kolegów, ale pod wpływem napięcia i silnych emocji mogą się one przeradzać w otwarte konflikty, walkę. Dziewczęta częściej kłócą się i obrażają na siebie, spory w znacznym stopniu dotyczą układów koleżeńsko-przyjacielskich, a także problemów sercowych. Konflikty na tle rywalizacji o stopnie dotyczą zwykle uczniów dobrych i bardzo dobrych. Prymusi nie tworzą raczej par przyjacielskich, wolą towarzystwo kolegi nieco gorszego od siebie. Konflikty między uczniowskie, to również izolacja ucznia bądź grupy uczniów od reszty klasy (ze względu na pochodzenie czy status społeczny), czy nieprzejętność ucznia (pozytywna bądź negatywna). Natomiast spory między grupowe mają na celu zwiększenie poczucia bezpieczeństwa poszczególnych uczniów, zdobycie prestiżu, władzy czy odpowiedniej pozycji w hierarchii szkolnej.

Konflikty w szkole rzadko rozgrywane są jawnie, a przyczynę tego stanu można odnaleźć zarówno w motywach nauczycieli, jak i uczniów. Przyczyny tkwiące w nauczycielu to według H. Rylke:

- ⊠ dążenie nauczycieli do utrzymania spokoju i porządku w szkole, przez wzgląd na własną wygodę, bądź chęć dążenia do zaspokojenia pozorów porządku przed władzami zwierzchnimi,
- ⊠ brak czasu i energii na wnikanie w spory drażące klasę (Rylke H., 1999),
- ⊠ niechęć do podejmowania ryzyka wiążącego się z otwartym porozumieniem z uczniami (mówienie o tym, co kogo boli, co komu przeszkadza) (Batoń A., Lesiuk E., 2002).

Uczniowie szybko podchwytyją te reguły i co gorsze, sami stają się ich zwolennikami i obrońcami. Uczą się biernych postaw, ponieważ tak jest łatwiej, a czasem nawet to się opłaca. Efektem takich zachowań staje się egoizm - dbanie wyłącznie o własne interesy, niechęć brania na siebie odpowiedzialności, brak wzajemnej pomocy. Występowanie takich zachowań nie sprzyja klasowej współpracy i tworzy złą atmosferę. Zachowania bierne i egoizm mogą przeradzać się w aktywne formy zachowań, będące źródłem lub efektem sytuacji konfliktowych.

Najczęściej występujące na terenie szkoły i w otoczeniu negatywne zachowania uczniów to: kradzieże, rozboje, pobicia, znęcanie się fizyczne i psychiczne, wymuszenia, rozprowadzanie i używanie przez uczniów narkotyków, zachowania agresywne, picie alkoholu na terenie szkoły lub w jej bezpośrednim otoczeniu, demolowanie sprzętów i urządzeń, włamania do pomieszczeń szkolnych.

Wymienione zachowania uczniów i postawy nauczycieli skłaniają do szukania odpowiedzi na pytanie o tło konfliktów szkolnych. Konflikty między potrzebami uczniów i nauczycieli są nieuniknione i występują dość często. Stereotypowe podejście do konfliktu czyni go problemem samym w sobie; zarówno nauczycielom jak i uczniom trudno jest zrozumieć, że jest on elementem każdego ludzkiego współdziałania (również w szkole). Okazuje bowiem się, że nie tyle ilość i częstotliwość występujących konfliktów wpływa negatywnie na jakość wzajemnych stosunków w szkole, co sposoby ich rozwiązywania i liczba nie rozwiązanych sporów. (Waszkiewicz J., 1997). Konflikty nie są sprawą wyłącznie nauczyciela lub wyłącznie uczniów, rozgrywają się na gruncie potrzeb obu stron, więc dotyczą ich w równym stopniu. Dostępne źródła jednomyślnie podają, że nauczyciele i uczniowie wskazują na odmienne przyczyny sporów - potwierdzają tym samym bardzo popularne przysłowie mówiące, że „punkt widzenia zależy od punktu siedzenia”.

Uczniowie szkół podstawowych upatrują przyczyn konfliktów w swoim niewłaściwym zachowaniu na zajęciach lekcyjnych. Dopiero w drugiej kolejności, postępowanie i postawy nauczycieli warunkują występowanie sporów. Zupełnie inne spostrzeżenia mają uczniowie szkół średnich, którzy całą winą za powstawanie konfliktów obarczają nauczycieli, którzy ich zdaniem są niesprawiedliwi w ocenianiu, brak im poczucia humoru, nie interesują się sprawami klasy, a w ich zachowaniu przeważa autokratyzm. Trudno jednoznacznie stwierdzić, którzy uczniowie „mają rację”; z jednej strony ci starsi mają większe doświadczenia w obcowaniu z nauczycielami i mogą być odważniejsi w swoich ocenach, z drugiej jednak ich opinie mogą być efektem odreagowania negatywnych emocji związanych z buntowniczym okresem dojrzewania. Zdecydowanie odmienne podejście prezentują nauczyciele; winą za występowanie konfliktów (bez względu na typ szkoły) obarczani są przede wszystkim uczniowie, którzy niewłaściwie zachowują się na lekcjach, nie są zainteresowani nauką ani sprawami klasy i nie przestrzegają przepisów szkolnych. Niewielu nauczycieli dostrzega przyczyn sporów w swoim postępowaniu (*Przygońska E., 1996*). O ile uczniowie (zwłaszcza młodsi) przyznają, że przyczyną konfliktów może być ich zachowanie, to już nauczyciele zupełnie nie zgadzają się z opinią podopiecznych, którzy źródeł nieporozumień w znacznym stopniu upatrują także w niesprawiedliwym ocenianiu. Oni sami deklarują, że starają się być sprawiedliwi i cierpliwi, jednak w oczach uczniów problem ten przedstawia się nieco inaczej. Wychowankowie posądzają swoich nauczycieli o mściwość, poniżanie i wyśmiewanie uczniów, złośliwość, brak wyrozumiałości, stosowanie niesprawiedliwych ocen, faworyzowanie jednych, a gnębienie innych uczniów, krzykliwość, surowość i zmienność w postępowaniu (*Dudzikowa M., 1990*).

Istotne jest, że konflikty częściej zauważane są przez uczniów niż przez nauczycieli. Wiele sytuacji, których nauczyciele nie postrzegają jako konfliktowych, w opinii uczniów takimi właśnie jest. Może to wynikać z zupełnie odmiennych wzajemnych oczekiwań oraz z braku umiejętności nawiązania dobrego kontaktu między stronami. Podczas gdy uczniowie spodziewają się ze strony nauczycieli akceptacji, zrozumienia i zaangażowania w ich problemy, otwartej partnerskiej dyskusji na interesujące tematy, nauczyciele koncentrują się na zadaniach dydaktycznych, oczekują od uczniów dyscypliny i dobrej nauki. Uczniowie często liczą też na pomoc nauczyciela w nauce, chcą, by zwracał się on do nich po imieniu, by traktował wszystkich równo, aby ich nie wyśmiewał, a dostrzegał ich walory. Nauczyciele stawiają natomiast na cele o charakterze zdecydowanie bardziej instrumentalnym (dydaktycznym), a dopiero na dalszym planie dostrzegają te bezpośrednio związane z uczniem (bycie powiernikiem i przyjacielem młodzieży) (*Gęsicki J., 1990*).

Uczniowie, choć gotowi do negocjacji, najczęściej wybierają ucieczkę lub uleganie. Młodzi ludzie wybierają takie metody działań, gdyż sądzą, że zawsze stoją na straconej pozycji, a wszelkie atuty stoją po stronie silniejszego, czyli nauczyciela. Nauczyciele w sytuacjach konfliktowych twierdzą, że zawsze są gotowi do negocjacji. Ale warto zapytać, jaką formę przyjmują te negocjacje? Zamiast wymiany poglądów i prób dojścia do porozumienia, nauczyciele dążą do przekonania drugiej strony o błędności jej poglądów. Nauczyciele chcąc osiągnąć cel, nie biorą po uwagę poglądów i potrzeb uczniów. Traktują negocjacje jako formę walki, w której muszą być zwycięzcy i przegrani. Świadczy to o tym, że nie znają oni istoty negocjacji, a owym pojęciem posługują się, aby „dopasować” się do obecnie w szkole modnych kierunków, w których dużo miejsca zajmuje partnerstwo.

W celu empirycznego spojrzenia na zagadnienie konfliktów nauczycielskich i uczniowskich, posłużyć się wynikami badań prowadzonych przeze mnie w latach 2003-2005 w ramach projektu zatytułowanego „Negocjacje jako forma komunikacji”, w realizacji którego uczestniczyli studenci PWSZ należący do Koła Naukowego „Negocjator” przy PWSZ im. Witelona w Legnicy.

Projekt składał się z dwóch części, pierwsza z nich nosiła nazwę „Sposoby rozwiązywania konfliktów przez uczniów jako szczególny rodzaj komunikacji społecznej w środowisku szkolnym- znaczenie negocjacji i mediacji”, druga natomiast- „Rozwiązywanie konfliktów przez nauczycieli jako szczególny rodzaj komunikacji społecznej w środowisku szkolnym- znaczenie negocjacji i mediacji”.

Pierwsza część badań objęła swoim zasięgiem niemalże 700 uczniów wszystkich typów szkół (podstawowych, gimnazjalnych, zawodowych, ogólnokształcących i technicznych) z terenu byłego województwa legnickiego. Podobnie w drugim etapie badań, wywiadów udzielili nauczyciele wszystkich poziomów szkół z tego samego terenu. Zaznaczyć trzeba, że w drugim etapie studenci przeprowadzający wywiady mieli trudności z dotarciem do nauczycieli; mimo pism wystosowanych przez władze uczelni do dyrektorów z prośbą o pomoc w tej sprawie i anonimowości wywiadów, nauczyciele często odmawiali ich udzielenia. Stąd łącznie wywiadów udzieliło 89 nauczycieli.

Mimo dużej i zróżnicowanej grupy badawczej, nie może być ona uznana za reprezentatywną dla uczniów i nauczycieli z obszaru Polski, może jednakże stanowić punkt odniesienia dla badania omawianego problemu.

Istotnym dla problematyki badawczej stało się poznanie sposobu spostrzegania i rozumienia konfliktów przez uczniów. Niezależnie od płci i poziomu szkoły uczniowie najczęściej

definiują sytuację konfliktową jako „kłótnię” (od 17,8% do 26,3% w zależności od typu szkoły), „różnicę poglądów” (15%-31,6%), „nieporozumienie” (10,5%-14,9%) lub „niezgodę” (8,7%-17,4%). Znamienne jest to, że uczniowie interpretują sytuacje konfliktowe posługując się skojarzeniami negatywnymi. Tylko niewielki procent ankietowanych dostrzega, że konflikt może mieć również aspekty pozytywne. Jedną z najrzadziej wybieranych alternatyw opisujących konflikt była „szansa na zmianę i rozwój”. Logicznym wydaje się, że postrzeganie konfliktu w kategoriach pejoratywnych może nie dawać podstaw do poszukiwania pozytywnych możliwości ich rozwiązywania. Wysuwając daleko idące przypuszczenie stwierdzić można, że umiejętność konstruktywnego rozwiązywania konfliktów wymaga zmiany spostrzegania samego zjawiska.

W grupie badanej do faktu bycia stroną w konflikcie przyznaje się zdecydowana większość uczniów. Najwięcej osób widzi się w tej sytuacji w gimnazjach, (82,1% dziewcząt i 73% chłopców), najmniej natomiast w szkołach zawodowych i technicznych (72,7% dziewcząt i 67,2% chłopców). Nieco więcej dziewcząt wskazuje na siebie jako na stronę w sporach, może to jednak wynikać z większej ich szczerości lub też z lepszego rozumienia istoty konfliktu. W kolejnym pytaniu o strony, między którymi występują konflikty, uczniowie szkół zawodowych i technicznych najczęściej wskazują alternatywę „uczeń-uczeń” (64,4%). Również uczniowie innych szkół najczęściej zaznaczają alternatywę „uczeń-uczeń”, rzadziej wskazywaną alternatywą jest „uczeń-nauczyciel”.

Uczniowie pytani o to, kto jest odpowiedzialny za zaistniałe konflikty, znów wskazują na siebie. Najbardziej samokrytyczni są uczniowie szkół podstawowych, (87,9% dziewcząt i 77,8% chłopców w sobie i swoich kolegach dostrzega źródła sytuacji spornych). Bardzo podobnie odpowiadają uczniowie pozostałych szkół, jedynie uczennice gimnazjów zdecydowanie częściej za występowanie konfliktów obwiniają innych: 37,7% z nich twierdzi, że za konflikty odpowiedzialny jest dyrektor szkoły, a 34,8% z nich obwinia nauczycieli. Najbardziej interesujące jest porównanie odpowiedzi uczniów i nauczycieli. Według nauczycieli najczęściej spotyka się w szkole konflikty na płaszczyźnie „uczeń- nauczyciel” (27%) i „grupa uczniów- nauczyciel” (18%), na dalszym planie dostrzegają te najczęściej wymieniane przez samych uczniów: „uczeń-uczeń” (15%). Podsumowując, większość konfliktów obserwowanych przez nauczycieli stanowią te, w których oni sami lub ich koledzy po fachu są stroną (68%; w szkołach zawodowych aż 84%). W tym miejscu należałoby zastanowić się, z czego wynikać mogą te różnice wypowiedzi. Można się domyślać, że nauczyciele po prostu nie wiedzą o dużej ilości konfliktów jakie mają miejsce wśród ich uczniów lub nie przywiązują wagi do nich istnienia. Odmiennych odpowiedzi udzielają

nauczyciele szkół podstawowych, którzy w większym stopniu dostrzegają konflikty występujące między ich podopiecznymi (64%). Może to świadczyć o większym zainteresowaniu nauczycieli szkół podstawowych swoimi uczniami lub też większego zaufania uczniów do swoich wychowawców.

Podsumowując wspomnieć również należy, że o ile uczniowie dość chętnie i otwarcie mówią o konfliktach, to nauczyciele robią to raczej ostrożnie. Podczas przeprowadzania wywiadów ankieterzy dość często spotykali się z odmową ich udzielenia, mimo zapewnienia o anonimowości, pism wystosowanych do szkoły i zgody dyrektora. Nauczyciele twierdzą, że w swojej pracy nie spotykają się z konfliktami lub że ...po prostu one nie występują. Ze względu na powszechność występowania zjawiska konfliktów w szkole, takie wypowiedzi nauczycieli mogą budzić uzasadnione wątpliwości co do ich prawdziwości.

Z punktu widzenia problematyki badań istotnym było poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, jak uczniowie radzą sobie z rozwiązywaniem sporów. Zdecydowana większość z nich deklaruje, że robi to samodzielnie, pozostaje jednak kwestią, jakie są metody działań uczniów i ich efekty. Największą samodzielność przypisują sobie uczniowie szkół zawodowych (81,8% dziewcząt i 88,6% chłopców), najmniejszą zaś uczniowie szkół podstawowych (66,7% dziewcząt i 80,6% chłopców). Badania pokazują, że najczęściej o pomoc w rozwiązywaniu sporów proszą uczniowie szkół podstawowych, co może wynikać z większego zaangażowaniu nauczycieli w ich sprawy bądź też z większej otwartości uczniów. W przeciwieństwie do nauczycieli szkół podstawowych nauczyciele szkół zawodowych zdają się nie widzieć problemu, jakim są konflikty między ich podopiecznymi; zaś z drugiej strony uczniowie sami starają się rozwiązywać swoje problemy.

Uczniowie deklarują różnorodne sposoby radzenia sobie ze sporami, począwszy od zachowań agresywnych, na uległych skończywszy. Występuje tu znaczne zróżnicowanie, jeżeli chodzi o typ szkół. Agresywne zachowania najczęściej deklarują uczniowie szkół zawodowych: 18,9% ankietowanych wskazało wariant „bijesz, używasz siły, walczysz”, a kolejne 14,7% ucieka się do agresji słownej „krzyczysz, wyzywasz”. Najmniej takich zachowań wykazują licealiści, ta grupa uczniów najczęściej zaznacza alternatywę „rozmawiam” (13,6%), często również wybiera postawę uległości (11,6) część z nich (11,1%) „próbuję zrozumieć drugą stronę i przebaczyć”, a 10,6% skarży. Gimnazjaliści często radzą sobie z konfliktami „śmiejąc się i żartując” (11,8 %), nieco mniejsza grupa deklaruje „rozumienie i przebaczenie” (11,2%). Prawie 10% uczniów tych szkół przyznaje się, że w obliczu konfliktu ucieka się do agresji słownej. Najmniej agresywne zachowania przejawiają uczniowie szkół podstawowych: 13,1% wskazuje alternatywę „rozumiesz, wybaczasz”,

10,9% „rozmawiasz”, a 10,4% „wspólnie z przeciwnikiem szuka rozwiązania”. W tym zestawieniu najbardziej optymistyczne z wychowawczego punktu widzenia wydają się wypowiedzi uczniów szkół podstawowych; wynikać to może z ich pozytywnych relacji z nauczycielami, którzy częściej niż inni angażują się w uczniowskie problemy.

Podsumowując podkreślić należy, że uczniowie najczęściej wybierają zachowania skrajne. Uciekają się do agresji (słownej bądź fizycznej) lub też unikają konfrontacji, ulegają, obracają problem w żart. Niewielki tylko odsetek ankietowanych deklaruje konstruktywne podejście do sytuacji konfliktowych.

Z punktu widzenia uczniów, rzadko mogą oni liczyć na pomoc nauczycieli w rozwiązywaniu konfliktów. Częściej za to korzystają z pomocy „przyjaciela” (29,8%-37,7% w zależności od typu szkoły), „kolegów z klasy” (21,8%-44,4%) lub kogoś z rodziny (10,5%-30%). Wariant „nauczyciel” wskazywany był zdecydowanie najrzadziej. Dużo częściej niż inni, wybierali go uczniowie szkół podstawowych (25,9%).

Stwierdzić więc można, że rola nauczycieli w rozwiązywaniu konfliktów między uczniami jest stosunkowo niewielka. Sami nauczyciele przyznają, że obserwują tylko niewielką część konfliktów, których stronami są ich podopieczni. Uczniowie z drugiej strony starają się być samodzielni w radzeniu sobie ze sporami, w związku z tym niezwykle rzadko proszą o pomoc swoich nauczycieli.

Tymczasem okazuje się, że zarówno nauczyciele jak i uczniowie bardzo wysoko oceniają swoją znajomość metod rozwiązywania konfliktów za porozumieniem stron, co niekoniecznie jednak przekłada się na umiejętności praktyczne i ich wykorzystanie. Stwierdzić można bowiem, że średnio 65% uczniów deklaruje znajomość metod rozwiązywania konfliktów za pomocą mediacji i negocjacji (dziewczęta, mimo że częściej popadają w konflikty z rówieśnikami, znacznie częściej proszą o pomoc w ich rozwiązywaniu, częściej również deklarują znajomość konstruktywnych metod radzenia sobie z nimi).

Takie dane mogłyby nastrajać dość optymistycznie, jednak, jak wynika z badań, uczniowie najczęściej stosują metody unikania bądź agresji, jednocześnie deklarując znajomość negocjacji i mediacji. Wynikać to może z ich niewiedzy na temat tych sposobów rozwiązywania konfliktów. Brak wiedzy i umiejętności w zakresie negocjacji i mediacji potwierdza również zdecydowanie wyrażona chęć ich poznania. Świadczyć to może o tym, że uczniowie odczuwają potrzebę poznawania nowych technik rozwiązywania sporów, zastąpienia dotychczasowych postaw bardziej skutecznymi i pozytywnymi.

Wśród nauczycieli aż 52% z nich, opisując konflikt między swoimi podopiecznymi stwierdza, że pełniło rolę mediatora (w szkołach podstawowych aż 80%). Jednakże z

wypowiedzi w pytaniach otwartych (sprawdzających) wynika, że większość z nich stosuje arbitraż, rozsądzając spór według własnego uznania. Oznacza to, że część nauczycieli nie zna istoty i zasad procesu negocjacji i mediacji. Optymistyczny akcent stanowi fakt wyrażenia przez nauczycieli potrzeby kształcenia u siebie społecznych umiejętności: komunikacji i sposobów rozwiązywania konfliktów (łącznie 67%). Największe zapotrzebowanie na taką wiedzę odczuwają nauczyciele z najdłuższym stażem pracy oraz pracujący w gimnazjach i szkołach zawodowych. Nauczyciele wskazują potrzebę nabywania konkretnych umiejętności praktycznych (81%), niewielka część z nich chce doskonalić się tylko teoretycznie.

Podsumowując można stwierdzić, że zarówno nauczyciele jak i uczniowie odczuwają pewne deficyty umiejętności rozwiązywania konfliktów. Być może, metody przez nich dotąd stosowane nie są skuteczne.

Reasumując: konflikty szkolne stwarzają wiele problemów zarówno uczniom jak i nauczycielom. Nauczyciele skoncentrowani na własnych problemach niewiele uwagi przywiązują do sporów między swoimi podopiecznymi. Uczniowie nie mając oparcia w swoich wychowawcach sami próbują radzić sobie z konfliktami. Efektem są zachowania agresywne bądź też uległe. Te dwa skrajne rodzaje zachowań stanowią najczęściej obserwowane reakcje na konflikt.

Cieszyć może fakt odczuwania przez uczniów i nauczycieli potrzeby doskonalenia swoich umiejętności rozwiązywania sytuacji spornych. Zaangażowanie uczniów w proces rozwiązywania konfliktu zapewnia im zdobywanie umiejętności krytycznego myślenia, rozwiązywania problemów i samodyscypliny. Udział w działaniach zmierzających do zmiany zachowań kolegów wiąże się z rozwijaniem ważnej cechy, jaką jest zdolność do samoregulacji i głębszego poznania zachowań społecznie akceptowanych. Umiejętność rozwiązywania sporów, podejmowania decyzji w sytuacjach trudnych służy nie tylko łagodnemu rozwiązywaniu konfliktów bez użycia siły i agresji, ale również pozwala zachować się stanowczo w sytuacjach nacisku ze strony grupy.

Dzień dzisiejszy wymaga zmiany instrumentów działań społecznych, w tym metod rozwiązywania konfliktów między pracodawcą-pracownikiem, sprzedawcą-klientem, rodzicami-dziećmi czy wreszcie nauczycielami i -uczniami. Ta umiejętność psychologiczna, będąca dla jednych walką i manipulacją, a dla innych możliwością stosowania perswazji i poszukiwaniem wspólnego rozwiązywania konfliktów wymaga wiedzy i jest sztuką, której warto, a nawet należy się uczyć. Nauczyciele, którzy dziś podtrzymują iluzję szkoły bezstresowej, gdzie nie dochodzi do sytuacji konfliktowych, tworzą nieprawdziwą wizję wychowania, bez prawdy o codziennym życiu.

W nowocześnie rozumianej szkole nauczyciel przestaje być traktowany jako jedynie źródło wiedzy i informacji, a za cel stawia się mu kształcenie ludzi krytycznych i twórczych. Nastąpiła reorientacja priorytetów edukacji: uczestników procesu dydaktyczno-wychowawczego zaczęto traktować podmiotowo, a prymat wiadomości zastąpiono prymatem rozwoju osobowości i twórczości każdego człowieka. Akcentuje się ideę „pedagogiki dialogu” która głosi, że „proces wychowania polega przede wszystkim na relacji człowieka z człowiekiem”, w związku z czym zasadniczymi elementami procesu wychowania stać się powinny wzajemne zrozumienie, zbliżenie emocjonalne, i współdziałanie (Tyrna-Łoj I., 1999). Wspomaganie kreatywności ludzkiej jest podstawą kształtowania stosunku człowieka do współczesnej rzeczywistości. W nowoczesnym podejściu do wychowania w szkole przyjmuje się za właściwy pogląd, iż uczniowie winni brać aktywny udział w tworzeniu reguł i kształtowaniu życia szkolnego (Rylke H., 1999).

W sytuacji sporu, jeśli nie ma dojść do walki, bardzo potrzebna jest dobra wola i możliwość porozumiewania się. Konieczne jest przywrócenie wzajemnej komunikacji, przejście od konfrontacji do skutecznego dialogu stron. Jest to możliwe przy zobaczeniu w przeciwniku nie wroga, a potencjalnego partnera do porozumienia i współpracy.

Tylko systematyczne badanie rzeczywistości wychowawczej w różnych jej aspektach pozwoli tworzyć pewne uogólnienia i koncepcje teoretyczne, które można wykorzystać przy podejmowaniu działań zmierzających do poprawienia tej rzeczywistości.

- 1) Tyrna –Łoj I.: *Twórcze rozwiązywanie konfliktów między nauczycielem a uczniem*. Chowania t.1 1-2/1999.
- 2) Chełpa S., Witkowski T.: *Psychologia konfliktów*. Wydanie trzecie. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne 1995.
- 3) Gęsicki J.: *Sytuacja ucznia w szkole*. Warszawa: IBE 1990.
- 4) Porębska M.: *Osobowość i jej kształtowanie się w dzieciństwie i młodości*. Warszawa: WSiP 1982.
- 5) Przetacznik- Gierowska M, Włodarski Z.: *Psychologia wychowawcza*. Wydanie szóste rozszerzone i zmienione. Tom 2. Warszawa: PWN 1994.
- 6) Rylke H.: *Pokolenie zmian - czego boją się dorośli*. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne 1999.
- 7) Rylke H., Klimowicz G.: *Szkoła dla ucznia. Jak uczyć życia z ludźmi*. Warszawa: WSiP 1982.

- 8) *Wychowawcza działalność szkoły i kierunki jej optymalizacji*. Red. M. Dudzikowa
Poznań: Oficyna Wydawnicza IMPULS 1990.
- 9) Bałoń A, Lesiuk E.: *Konflikty szkolne*. „Gazeta Szkolna”. 2002 nr 7.
- 10) Łysek J.: *Rola nauczyciela w rozwiązywaniu konfliktów między uczniami*. „Nauczyciel i Szkoła” 1999 nr 2.
- 11) Przygońska E.: *Nauczyciele i uczniowie o konfliktach szkolnych*. „Edukacja” 1996nr3.
- 12) *Rozwiązywanie sporów bez przemocy- biuletyn informacyjny*. Warszawa: Polskie Centrum Mediacji 2004.

Rozwiązywanie konfliktów przez nauczycieli i uczniów w środowisku szkolnym

podsumowanie wyników badań

PROBLEMY BADAWCZE

Jakie są sposoby rozwiązywania konfliktów przez uczniów i nauczycieli w szkołach ?

1. Jakie typy konfliktów występują najczęściej w szkołach w opinii nauczycieli, a jakie w opinii uczniów?
2. Jak nauczyciele i uczniowie zachowują się w sytuacjach konfliktów szkolnych?
3. Jak konflikty są rozwiązywane przez nauczycieli, kiedy są ich stroną, a jak, gdy stroną są uczniowie?
4. Czy nauczyciele i uczniowie stosują wiedzę i umiejętności z zakresu negocjacji mediacji ?
5. Czy nauczyciele i uczniowie wyrażają chęć uczenia się sposobów radzenia sobie z konfliktem ?

okres badań

teren badań:

1.etap: czerwiec-wrzesień 2003

Legnica i miejscowości okoliczne

2.etap: czerwiec-wrzesień 2004

Zestawienie ogólne

Ankietowani uczniowie

Typ szkoły	Płeć		Ogółem
	K	M	
szkoły podstawowe	101	75	176
gimnazja	98	61	159
licea	221	137	358
szkoły średnie zawodowe (techniczne i zawodowe)	11	67	78
szkoła wyższa (PWSZ im. Witelona w Legnicy)	17	11	28
OGÓŁEM	448	351	799

Zestawienie ogólne

Wywiady z nauczycielami

Typ szkoły	liczba nauczycieli ze względu na staż pracy				łącznie
	do 5 lat	6-15 lat	16-25 lat	pow. 25 lat	
szkoły podstawowe	0	8	10	4	22
gimnazja	4	5	10	4	23
licea	1	6	6	3	16
szkoły zawodowe	1	6	3	3	13
szkoły techniczne	3	6	5	1	15
OGÓŁEM	9	31	34	15	89

1.A. Jakie typy konfliktów występują najczęściej w szkołach w opinii nauczycieli?

	według nauczycieli
uczeń-nauczyciel	24 (27%)
grupa uczniów-nauczyciel	16 (18%)
uczeń-uczeń	11 (12%)
uczeń-inny nauczyciel	13 (15%)
grupa uczniów-inny nauczyciel	10 (11%)
grupa uczniów-grupa uczniów	7 (8%)
uczeń-grupa uczniów	8 (9%)
interpersonalne	63%
wewnątrz grupowe	26% (techniczne i ZSZ 46%)

1. B. Jakie typy konfliktów występują najczęściej w szkołach w opinii uczniów?

uczeń-uczeń	367 (46%)
uczeń-dyrektor	72 (19%)
uczeń-grupa uczniów	96 (12%)
uczeń-nauczyciel	168 (21%)
uczeń-pracownik administracji	32 (4%)
grupa uczniów-grupa uczniów	64 (8%)

2. Jak nauczyciele i uczniowie zachowują się w sytuacjach konfliktów szkolnych?

nauczyciele:

arbiter	14 (16%)	
mediator	28 (31%)	[SP 64%]
obserwator	8 (9%)	
strona konfliktu	39 (44%)	[ZSZ 69%]

uczniowie:

próbuje samodzielnie	583 os. (73%)
ale przyznaje, że nie radzi sobie	479 os. (60%)

3. Jak konflikty są rozwiązywane przez nauczycieli ?

nauczyciele (udzielono 155 odpowiedzi)

nastawiony na wspólne rozwiązanie sporu	70%
unikający konfrontacji	10%
rezygnacja lub rywalizacja	20%

3. Jak konflikty są rozwiązywane przez uczniów?

SP

rozumiesz, wybaczasz	29 (13,1%)
przez rozmowę	24 (10,9%)
próbujesz wspólnie znaleźć rozwiązanie	23 (10,4%)

LO

przez rozmowę	144 (13,6%)
ulegasz, poddajesz się	123 (11,6%)
rozumiesz, wybaczasz	118 (11,1%)

gimnazjum

śmiesz się, żartujesz	38 (11,8%)
rozumiesz, wybaczasz	36 (11,2%)
jesteś złośliwy, plotkujesz, intrygujesz	28 (8,7%)

średnia szkoła zawodowa

bijesz, używasz siły, walczysz	27 (18,9%)
unikasz konfrontacji	22 (15,4%)
rezygnujesz lub rywalizujesz	21 (14,7%)

4. Czy nauczyciele i uczniowie mają wiedzę i umiejętności z zakresu negocjacji i mediacji ?

nauczyciele:

tematyka przebytych szkoleń

komunikacja	30 (37%)
konflikty	15 (12%)
negocjacje	11 (12%)
mediacje	7 (8%)

bez szkoleń: 26 (29%) w tym 44% najmłodszy stażem

uczniowie:

około 60% uczniów zna pokojowe metody rozwiązywania konfliktów
(najczęściej udzielane odpowiedzi)

źródła wiedzy:

dom	359 (45%)
koledzy	144 (18%)
szkoła	104 (13%)

5. Czy nauczyciele i uczniowie wyrażają chęć uczenia się sposobów radzenia sobie z konfliktem ?

nauczyciele:

chęć nauki praktycznych metod: 72 os. (81%) potrzeba wiedzy teoretycznej: 17 os. (19%)

Pożądana tematyka szkoleń

rozwiązywanie konfliktów	24 (27%)	szkoły techniczne i ZSZ	45%
negocjacje	20 (23%)	szkoły techniczne i ZSZ	58%
komunikacja	15 (17%)	LO	27%
wiedza psychologiczna	11 (12%)	LO	27%
rozładowywanie napięcia	8 (9%)	SP	22%

uczniowie:

wyrażający chęć nauki:

LO	480	szk.	600	gimnazja	468	SP	575
	60%	zaw.	75%		58%		72%