

Konflikt jako kontekst procesu kształcenia

Jacek Siewiora

Wydział Nauk Społecznych, Małopolska Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Tarnowie

A b s t r a k t: Przez swoje stosunkowo częste występowanie konflikt jest swoistym kontekstem procesu kształcenia. Siła oddziaływania konfliktu może być niszcząca, destrukcyjna, ale też w pewnych okolicznościach korzystna i twórcza. Dlatego dla każdego nauczyciela znalezienie się w sytuacji konfliktowej jest zawsze wyzwaniem do zgłębienia jego przyczyn oraz sposobów jego zakończenia. Wykorzystane powinny też zostać wszelkie możliwości wkomponowania sytuacji konfliktowej do odkrywania przez uczniów świata wartości i odpowiedzialnego trwania przy nich. Niniejszy artykuł jest próbą ukazania zjawiska konfliktu rodzącego się na gruncie edukacji szkolnej i możliwości jego twórczego przepracowania.

S ł o w a k l u c z o w e: konflikt, kształcenie, wartości w wychowaniu, uczestnicy konfliktu

1. Wstęp

Podstawowa działalność nauczyciela jest bezpośrednio związana z kulturą komunikacji międzyludzkiej. Opanowanie umiejętności życia z ludźmi obejmuje nie tylko wiedzę na temat zasad i norm wzajemnych stosunków, właściwej oceny środowiska i okoliczności, ale także zdolność do działania na podstawie tej wiedzy. Stąd też za główną cechę komunikacji uważa się niekiedy działanie. Rozumowanie to opiera się na przekonaniu, że człowiek nie żyje tylko dla siebie, ale również dla innych, i w tej relacji z innymi ujawnia się istota komunikacji (por. Васянович, 2011, s. 232). Obserwacja rzeczywistości szkolnej pozwala jednak stwierdzić, że w procesie kształcenia zdarzają się stosunkowo często sytuacje konfliktowe, w których pożądana forma komunikacji jest zaburzana. Rodzi się więc zasadnicze pytanie: czy zawsze konflikt jest destrukcyjnym kontekstem procesu kształcenia? Odpowiedź na to pytanie jest niezwykle ważna, gdyż w systemie oświaty w kontakt z sobą wchodzą ludzie z różnymi celami, motywami, potrzebami, oczekiwaniami,

Korespondencja w sprawie artykułu: prof. MWSE, ks. dr hab. Jacek Siewiora, Małopolska Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Wydział Nauk Społecznych, Katedra Nauk o Wychowaniu, ul. Waryńskiego 14, 33-100 Tarnów, Poland, tel. +48 14 65 65 524, e-mail: jacek.siewiora@mwse.edu.pl.

różnym życiowym doświadczeniem, sposobem interpretacji wydarzeń, poziomem emocjonalności i zainteresowania. Poznanie przyczyn pojawiania się, form rozwoju, struktury, zakresu i dynamiki konfliktów jest kluczem do skutecznego ich korygowania i tym samym do wzrostu efektywności procesu kształcenia.

2. Kluczowe cechy pedagogicznego konfliktu

Cele kształcenia ogólnego formułowane na gruncie personalizmu pedagogicznego, przyjętego jako podstawa nauczania i wychowania realizowanego w polskiej szkole, mają przybliżyć uczniom wartości, które są niezbędne do osiągnięcia doskonalszego bytu ludzkiego, i stać się ostatecznie umiejętnościami warunkującymi ich rozwój na wszystkich istotnych płaszczyznach. Respektując chrześcijański system wartości, mają ułatwić: odnajdywanie harmonii i równowagi wewnętrznej przez poznanie siebie i życie w zgodzie z samym sobą, efektywne współdziałanie w ramach różnego rodzaju grup i wspólnot, kształtowanie postaw obywatelskich i patriotycznych (Ustawa o systemie oświaty, Dz.U. z 2004 r., nr 256, poz. 2572; także Śnieżyński, 1998, s. 16). Idea ta w rzeczywistości szkolnej jest często kontestowana i to zarówno przez nauczycieli, jak i rodziców czy uczniów. Nauczyciele traktują niekiedy te zapisy jako próbę ingerencji w ich wolność, a rodzice – jako naruszenie ich prawa do posiadania własnej wizji tego, jak powinien przebiegać proces wychowania ich dzieci. Specyfiką wieku dojrzewania jest natomiast swoista próba negocjowania przez nastolatków świata wartości, którego reprezentantami są rodzina i szkoła. Mówi się w takim wypadku o istnieniu inkongruencji aksjologicznej, czyli niezgody, nieodpowiedniości, braku harmonii pomiędzy światem wartości wychowawcy i światem wartości wychowanków, która dotyczy swoistej antynomii dotyczącej kilku sfer, kluczowych dla realizacji procesu kształcenia (Mastalski, 2007, s. 156):

- Co jest nowoczesne – co jest przestarzałe?
- Co jest dobre – co jest złe?
- Co wypada – co nie wypada?
- O co warto się starać, a o co nie?
- Co służy dobremu rozwojowi, a co nie?

Różnorodność udzielanych na te pytania odpowiedzi może prowadzić do powstawania sytuacji kryzysowych w relacjach między nauczycielami i uczniami. Kryzys, jaki rodzi się na gruncie owego konfliktu, jawi się przede wszystkim jako okres niepewności. W literaturze przedmiotu celnie zauważa się, że zwrot decydujący dla przyszłego rozwoju wypadków może się w nim dokonać w dobrym lub złym kierunku (por. Brezinka, 2008, s. 142). Z tego powodu, we współczesnym rozumieniu, konflikt jest uważany za zjawisko wieloaspektowo złożone. Rozumiany jest jako realne albo iluzoryczne, obiektywne albo subiektywne postrzeżenie występujących między ludźmi sprzeczności, odbieranych jako zagrożenie lub rzeczywiste zmniejszenie szans życiowych. Niekiedy też, jak zauważa Wincenty Okoń,

zarzewiem konfliktu jest różny stosunek jego stron względem określonych wartości (Okoń, 2004, s. 188), przy czym próby rozwiązania danego konfliktu bardzo często są zabarwione emocjonalnie. Wśród podstawowych cech konfliktu można wymienić: dwubiegunowość przeciwstawnych tendencji jako nośnik sprzeczności, aktywność rozumianą jako działanie mające na celu przezwycięzenie sprzeczności oraz subiektywność (Мещеряков, Зинченко, 2009, s. 287).

Należy w tym miejscu zauważyć, że konflikt powstaje wówczas, gdy jedna ze stron zaczyna działać, ignorując interesy innych. Konflikt polega więc na konfrontacji, aktywnym spotkaniu sprzecznych tendencji, ocen, wartości, myśli, charakterów, standardów zachowania. Tym samym konflikt jest skutkiem kolizji interesów, potrzeb, indywidualnych skłonności, wynikających z równowagi ich intensywności i znaczenia, ale także różnej orientacji (Мещеряков, Зинченко, 2009, s. 287). Będąc formą komunikacji między osobami, jednostki z grupą albo jej częścią, jednej części grupy z inną, grupy z grupą, odzwierciedla on stałe pragnienia ludzi do trwania przy własnych ideach czy zasadach. Nierzadko konflikt powstaje jako reakcja na niesprzyjające, traumatyczne sytuacje, na obiektywne czy subiektywne przeszkody w osiągnięciu celu. Jako środek budowania tożsamości osoby ma on dezintegrujący wpływ na relacje interpersonalne i dlatego jest radykalnym środkiem ich regulowania. Dlatego posiadana przez nauczyciela umiejętność rozpoznania, czy konflikt jest w fazie potencjalnej, czy przekształca się w realną sytuację, oraz to, kogo dotyczy, ma kolosalne znaczenie dla realizacji procesu kształcenia. W tym celu przydatne są wypracowane taksonomie konfliktów, uwzględniające jego główne cechy:

- ze względu na rodzaj interakcji wyróżnia się: konflikty międzyosobowe, międzygrupowe, międzypłciowe oraz dotyczące stanów wewnętrznych osoby;
- ze względu na sposoby okazywania definiuje się: konflikty odkryte, łatwe do zidentyfikowania na podstawie oznak zewnętrznych, oraz ukryte, których istnienie można określać wyłącznie na podstawie poszlak;
- ze względu na sposób rozwiązania charakteryzuje się: konflikty proste, będące łatwe do rozwiązania, oraz trudne, do których rozwiązania potrzeba dużo czasu;
- ze względu na sens wymienia się: konflikty realne, a więc mające realne podłoże do zaistnienia, oraz nierealne, a więc niemające realnych podstaw do zaistnienia, dokonujące się najczęściej na poziomie emocjonalnych zjawisk;
- ze względu na rezultat wyróżnia się: konflikty owocne (korzystne) – pomagające ukazać i zmienić niewłaściwe odniesienia międzyludzkie, rozwiązać zaistniałe sprzeczności, oraz bezowocne (szkodliwe) – nieprzynoszące żadnych korzyści;
- ze względu na charakter oddziaływania charakteryzuje się: konflikty konstruktywne – sprzyjające podwyższeniu stabilizacji funkcjonowania danej klasy czy grupy dzięki restrukturyzacji swoich funkcji, struktur, ustanowie-

niu nowych więzi, konflikty stabilizujące – skoncentrowane na usuwaniu odchyłeń od normy, wzmacnianiu ustalonych norm, oraz konflikty destrukcyjne – przyczyniające się do niszczenia ustalonych norm, generowania problemowych sytuacji;

- ze względu na obszary komunikacji mówi się o konfliktach: horyzontalnych – powstających pomiędzy zwykłymi członkami grupy, oraz wertykalnych – inicjowanych pomiędzy podwładnymi i kadrą lub między kadrą a podwładnymi;
- ze względu na liczbę osób zaangażowanych w konflikt wymienia się konflikty: dwuosobowe, częściowo grupowe, ogólnogrupowe;
- ze względu na ilość stron konfliktu mówi się o konfliktach: międzygrupowych, w których biorą udział grupy społeczne realizujące przeciwstawne cele; jednostka–grupa, które rodzą się na podstawie sprzecznego z normami grupy zachowania jednostki, wzajemnych oczekiwań, konfliktów interesów, potrzeb, wartości, celów; międzyosobowych, powstających w sytuacji szykanowania jednostki za jej poglądy niezgodne z poglądami grupy bądź na gruncie dążenia do realizacji sprzecznych wartości czy też pragnienia osiągnięcia zastrzeżonych zasobów; wewnątrzosobowych, doświadczanych przez osobę na skutek zetknięcia równie silnych, ale przeciwstawnych pragnień i potrzeb;
- na etapie powstawania konflikty bywają: spontaniczne, zaplanowane, sprowokowane; na czas ich rozwoju – krótkotrwałe, trwałe, przewlekłe; na etapie rozwiązania – sterowane, źle zarządzane, niesterowane; według rezultatu – mobilizujące lub dezorganizujące; z etycznego punktu widzenia – społecznie dopuszczalne i niedopuszczalne (Волкова, 2006, s. 78–79; Степанов, 2006, s. 176).

Konflikty są także integralną częścią procesu kształcenia, warto więc, jak zauważa Janusz Mastalski (2007, s. 148), uznać, że konflikt jest chwilą prawdy relacji pomiędzy stronami, która może być albo umocniona, albo osłabiona. W opinii Thomasa Gordona (1991, s. 142) konflikty mogą ludzi rozdzielać lub pociągać do ściślejszej oraz bardziej zażyłej zgody, zawierają bowiem ziarno zniszczenia i ziarno większej jedności; mogą też prowadzić do zaciętej walki lub głębszego wzajemnego zrozumienia.

Dla późniejszego efektywnego rozwiązania konfliktu oraz rozpoznania jego konstruktywnej roli w procesie kształcenia istotna jest umiejętność odkrycia przez nauczyciela istnienia inkongruencji aksjologicznej, ale także wypracowania konkretnego sposobu rozwiązywania sytuacji konfliktowych. W zależności od tego konflikt będzie miał negatywne bądź pozytywne konsekwencje.

Jeśli konflikt rozwiązywany jest nieprawidłowo, w sposób ignorancki, jego destrukcyjna energia przejawia się w niepokoju, dezorientacji, samotności, obniżeniu jakości pracy czy wreszcie tłumionym gniewie. Negatywnymi z punktu widzenia jakości procesu kształcenia skutkami konfliktu są (Волкова, 2006, s. 77):

- tworzenie stereotypów i destruktywnych form własnej tożsamości na podstawie manipulacji wyrażanych w opiniach innych osób;
- pogorszenie psychologicznego klimatu w grupie, destrukcja relacji międzyosobowych;
- obniżenie atrakcyjności pracy i jej owoców;
- nieadekwatne postrzeganie problemów innych osób;
- powstawanie nieadekwatnych psychologicznych barier obronnych;
- skomplikowanie współpracy i obniżenie możliwości partnerstwa między stronami podczas konfliktu i po jego zakończeniu;
- wzmocnienie konfrontacji, eskalacja rywalizacji, zwiększenie pragnienia zwycięstwa bardziej niż rozwiązania problemu;
- wzrost materialnych i emocjonalnych kosztów rozwiązania konfliktów.

Sytuacją przeciwną do omawianej jest próba twórczego, konstruktywnego rozwiązania sytuacji konfliktowej. Takie podejście daje poczucie spokoju, zadowolenia, dodaje energii, poszerza możliwości osobistego rozwoju, umożliwia nową jakość budowania relacji w grupie. Pozytywny wpływ konfliktu na jednostkę przejawia się przede wszystkim we wzmocnieniu pragnienia lepszego poznania siebie i otoczenia, emocjonalnego odprężenia i rozładowania stresu. Jednak najważniejsze pozytywne funkcje konfliktu to (Болкова, 2006, s. 77):

- **d i a g n o s t y c z n a**: konflikt pozwala rozeznaczyć stan spraw w grupie;
- **r e g u l a c y j n o - r o z w o j o w a**: konflikt uniemożliwia zastój w grupie, zmusza tym samym do podejmowania zmian i rozwoju, odkrywa drogę dla innowacji;
- **i n f o r m a c y j n o - j e d n o c z ą c a**: podczas konfliktu ludzie uczą się siebie i jeden od drugiego, tym samym stymuluje on refleksję i wzajemne zrozumienie;
- **ł ą c z e n i a i s t r u k t u r y z a c j i**: konflikt sprzyja wzmocnieniu i pojedynaniu grup społecznych, tworzeniu trwałych zrębów ich funkcjonowania;
- **s t y m u l o w a n i a a k t y w n o ś c i**: konflikt zwiększa aktywność ludzi, osłabia „syndrom pasywnej pokorności”;
- **s t y m u l o w a n i a o s o b i s t e g o r o z w o j u**: konflikt wspomaga rozwój jednostki, zwiększa jej odpowiedzialność, odkrywanie własnej wartości, sprzyja samopoznaniu i samorealizacji;
- **p s y c h o t e r a p e u t y c z n a**: konflikt neutralizuje napięcie, dyskomfort, chroniczne nieporozumienia, dając im ujście.

Z perspektywy pedagogicznej z całą pewnością można więc uznać, że zaistniałą sytuację konfliktową, na kanwie uznawanych wartości, można w mądry sposób wykorzystać do formacji uczniów. Udział w sytuacji konfliktowej daje bowiem młodym ludziom niepowtarzalną okazję do budowania własnej tożsamości i uczenia się trwania przy wartościach, pozwala im czuć i stawać w ich obronie. Echo tej tezy można odnaleźć w słowach Jana Pawła II wygłoszonych do młodzieży na Jasnej Górze w 1993 roku:

Co to znaczy: „czuwać”? To znaczy, że staram się być człowiekiem sumienia. Że tego sumienia nie zagłuszam i nie zniekształcam. Nazywam po imieniu dobro i zło, a nie zamazuję. Wypracowuję w sobie dobro, a ze zła staram się poprawiać, przeciężając je w sobie. To taka bardzo podstawowa sprawa, której nigdy nie można pomniejszać, zepchnąć na dalszy plan. Nie. Nie! Ona jest wszędzie i zawsze pierwszoplanowa. Jest zaś tym ważniejsza, im więcej okoliczności zdaje się sprzyjać temu, abyśmy tolerowali zło, abyśmy się łatwo z niego rozgrzeszali. Zwłaszcza jeżeli tak postępują inni. Moi drodzy przyjaciele! Do was należy położyć zdecydowaną zapórę demoralizacji – zapórę tym wadom społecznym, których ja tu nie będę nazywał po imieniu, ale o których wy sami doskonale wiecie. Musicie od siebie wymagać, nawet gdyby inni od was nie wymagali (Jan Paweł II, 1984, s. 280–281).

3. Rozwiązanie, usuwanie i transformacja konfliktów pedagogicznych

Z punktu widzenia wierności etosowi wychowawcy przy rozwiązywaniu konfliktów ważne jest przede wszystkim dążenie do wierności prawdzie i udzielanie pomocy wychowankom w odkrywaniu przez nich wartości i trwaniu przy nich. Natomiast z punktu widzenia praktyki pedagogicznej istotne jest pytanie o kryteria rozwiązywania konfliktów. Można z całą pewnością przyjąć, że głównym kryterium rozwiązywania konfliktów jest zadowolenie wszystkich stron z jego wyników. Z tego też powodu należy stwierdzić, że rozwiązywanie konfliktów jest możliwe przede wszystkim przez wspólne działanie uczestników, mające na celu zakończenie sporu i rozwiązanie problemu, który doprowadził do powstania sytuacji kryzysowej. Rozwiązywanie konfliktów wymaga zatem aktywności i odpowiedzialnej współpracy wszystkich stron biorących w nim udział.

Każdy konflikt, a więc także i dokonujący się na gruncie pedagogicznym, niezależnie od przyczyn, form rozwoju, budowy ma pewną strukturę i dynamikę. Znajomość tych elementów składowych sytuacji konfliktowej wydatnie przyczynia się do jej rozwiązania. Dążąc do zakończenia konfliktu destrukcyjnego, a jeszcze bardziej do pozytywnego wykorzystania konfliktu, należy zwrócić uwagę na te zjawiska życia społecznego, bez których nie może on zaistnieć, i postrzegać je jako dynamicznie połączony system i proces. Do podstawowych elementów konfliktu zalicza się: jego strony, ich pozycję, przedmiot konfliktu, warunki przebiegu oraz motywy, którymi kierują się strony konfliktu.

Stronami konfliktu i tym samym uczestnikami konfliktowej sytuacji, skonfliktowanymi albo przeciwnymi, jak to już zostało wskazane, może być kilka osób, grupa albo jakaś społeczna struktura. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że pojęcia „podmiot” i „uczestnik” konfliktu nie zawsze są tożsame. Podmiotem konfliktu jest zawsze strona aktywna, zdolna do stworzenia sytuacji konfliktowej, a także wpływania na sam przebieg konfliktu zależnie od własnych interesów.

Uczestnik konfliktu może świadomie albo nie całkiem uświadamiając sobie cele i zadania sprzeciwu wziąć udział w konflikcie; może też, wbrew swojej woli, przypadkowo zostać wciągnięty w konflikt. W okresie rozwoju konfliktu status jego uczestników może się zmieniać, a rozwiązywanie konfliktów dokonuje się bardzo często właśnie dzięki zmianie nastawienia przeciwników do siebie (zob. Анцупов, Шипилов, 2000, s. 469).

O dojrzałości konfliktu można sądzić na podstawie zachowania podmiotów. Ma to bezpośredni związek z dynamiką konfliktu – gdy konflikt przeradza się w nowy stan jakościowy, nową jakość zdobywają także jego podmioty. Często prawdziwy podmiot konfliktu działa w sposób zakamuflowany, pragnie skryć się za działaniami innych, niezadowolonych z zachowania oficjalnego lidera. Dlatego by poznać charakter i kierunek konfliktu, konieczne należy określić to, co wspólne i odrębne w poglądach podmiotów, oraz ustalić istniejące sprzeczności. Zachowania i działania podmiotów konfliktu pozwalają zrozumieć jego istotę, a także poznać przeciwnie interesy, wartości, cele i określić sposób przetworzenia ich na motywację aktywności budującej zgodę. Sprostac temu zadaniu może roztropny wychowawca, który charakteryzuje się przenikliwością i zdolnością przewidywania. Nie ocenia on zachowań wychowanka pochopnie i powierzchownie, lecz wszechstronnie i rozważnie (zob. Rumiński, 2009, s. 67). Roztropność w podejściu do sytuacji konfliktowych w procesie kształcenia jest ważna, gdyż podmioty i uczestnicy konfliktu mogą mieć różne pozycje, status i siłę. Ów społeczny status uczestników konfliktu, inaczej mówiąc: ogólny stan danej osoby, określany na podstawie ogółu jej praw i obowiązków, może znacząco wpływać na stanowisko uczestnika konfliktu.

W literaturze przedmiotu wyróżnia się następujące rodzaje pozycji uczestników sytuacji konfliktowych. Są nimi (Волкова, 2006, s. 84):

- osoby, które działają wyłącznie w imię własnych interesów;
- osoby broniące interesów grupowych;
- struktury utworzone z bezpośrednio współpracujących z sobą grup;
- struktury, które występują w imieniu prawa.

Pozycję oponentów znamionują przede wszystkim przejawy i siła ich destrukcyjnych możliwości, a także to, czy są inicjatorami, czy tylko uczestnikami konfliktu (zob. Анцупов, Шипилов, 2000, s. 232). Należy tu wskazać również na poziom zdolności przeciwnika w realizacji swoich celów w konflikcie. Jest to całkiem spore spektrum czynników, począwszy od siły, z jaką się wyraża, a skończywszy na jego umiejętnościach społecznych, fizycznych i intelektualnych, wiedzy i zdolnościach oraz doświadczeniu społecznym. Do tego dochodzą rozległość jego stosunków społecznych i zakres grup udzielających mu wsparcia (zob. Анцупов, Шипилов, 2000, s. 232; Дмитриев, Кудрявцев С., Кудрявцев В., 1993). Jest to szczególnie ostry oręż w wielu konfliktach, bo podczas trwania konfliktu każda ze stron pragnie obniżyć pozycję przeciwnika i wzmocnić swoją.

Konflikty przebiegające w ramach realizowanego w szkole procesu kształcenia muszą wywoływać sprzeciw przede wszystkim dlatego, że ich destrukcyjne oddzia-

ływanie może być przyczyną głębokich zaburzeń relacji w grupie klasowej. Z tego też powodu inicjatywa zakończenia konfliktu powinna zawsze należeć do nauczyciela, który w miarę swoich możliwości powinien podjąć odpowiednie działania, aby różnice poglądów dzielące strony uczestniczące w konflikcie zamienić na wzajemną współpracę, a destrukcyjny konflikt przekształcić w konstruktywną wymianę zdań. Kreatywność nauczyciela w tym działaniu musi iść w parze z artykułowaniem przez niego wobec uczniów zaufania, które rodzi się na bazie szacunku, akceptacji, okazywania im serca i gotowości do słuchania (zob. Solak, 2006, s. 147).

Zmiana konfliktowej sytuacji, transformacja wytworzonych u uczestników konfliktu obrazów rzeczywistości to warunki zakończenia konfliktu. W celu rozwiązania konfliktów w relacjach pedagogicznych jest ważne, aby wiedzieć, jakie są jego przyczyny, interesy jego uczestników, na jakim etapie się on znajduje, gdyż jest to podstawą środków, które można będzie przedsięwziąć w celu jego rozwiązania. Będzie to łatwiejsze w sytuacji, gdy nauczyciel będzie miał po swojej stronie większość klasy (zob. Анцупов, Шипилов, 2000, s. 358). Warto kierować się przy tym pewnymi wskazówkami:

- 1) W celu rozpoczęcia poszukiwań wzajemnie korzystnych rozwiązań konfliktu jego strony powinny należycie postrzegać siebie nawzajem. Ważne jest umożliwienie uczestnikom konfliktu wyrażenia swoich stanowisk. Pedagog jest zobowiązany do kontroli własnych emocji oraz do wyciszenia emocjonalnego napięcia w relacjach z uczniami. Dla lepszego zrozumienia zaistniałego problemu warto zagwarantować sobie trochę czasu do zastanowienia. Gdy oponenti okażą chęć do podjęcia współpracy, można przejść do następnego etapu rozwiązywania konfliktu.
- 2) Dialog jest środkiem do rozwiązywania konfliktu. W pierwszym etapie jest sposobem nawiązania komunikacji między oponentami, w drugim etapie stanowi środek do omówienia kontrowersyjnych kwestii i poszukiwania sposobów rozwiązania konfliktu możliwych do przyjęcia przez jego strony. Istota tej wskazówki polega na tym, że nauczyciel przyzwyczajony jest raczej do monologu w procesie pedagogicznym, a w dialogu ważne jest nie tylko mówienie, ale i słuchanie. Podczas dialogu należy być taktownym, poprawnym, dbać o równoprawność stron. Uczestnik dialogu o wysokim poziomie kultury nie będzie niepotrzebnie przerywał partnerowi, z początku będzie słuchał, a następnie mówił, nie dążąc do narzucenia swojego punktu widzenia, broniąc swych pozycji, nie będąc kategoriernym, skupiając się na faktach, a nie na pogłoskach i cudzych przemyśleniach. Kluczem do poszukiwania prawdy jest właściwie sformułowane pytanie. Zaproponowanie oponentowi gotowych formuł rozwiązania problemu może wywołać u niego nieufność, lepiej więc postępować tak, aby przeciwnik podjął niezbędne decyzje. Podczas dialogu oponenti powinni sprecyzować swój stosunek, pozycję, intencje wobec siebie, stając się bardziej świadomymi, lepiej rozumiejąc sytuację konfliktową. Odnajdując w dialogu źródła i przyczyny

konfliktu, można przejść do końcowego etapu, czyli jego rozwiązywania (Волкова, 2006, s. 104).

- 3) Końcowym etapem rozwiązania konfliktu jest interakcja, która polega na wspólnym działaniu wszystkich oponentów na rzecz zakończenia sporu. Dzięki niej przeciwnicy określają problemy i warianty ich rozwiązania, precyzują terminy ich wykonania, ustalają, jakie środki są niezbędne do ich przezwyciężenia, wyznaczają systemy kontroli. Współpraca zakłada możliwość dodatkowych spotkań, konsultacji, wymiany pomysłów. W związku z tym odpowiednie postrzeganie konfliktu, gotowość wszechstronnego omówienia problemu, stworzenie atmosfery wzajemnego zaufania i wspólna działalność skierowana na znalezienie porozumienia sprzyjają przetworzeniu konfliktu destrukcyjnego na konstruktywny i zmianie wzajemnych odniesień pomiędzy jego uczestnikami. Skutecznie rozwiązany konflikt pozwala polepszyć psychologiczny klimat w klasie, pogłębia wzajemne zrozumienie. Doświadczenie zdobyte podczas rozwiązywania konfliktu może być wykorzystywane przez uczniów w innych tego typu sytuacjach (Волкова, 2006, s. 104–105).

Nauczyciel podczas rozwiązywania sytuacji konfliktowych powinien brać pod uwagę nie tylko własny styl komunikowania, ale także styl innych uczestników tej sytuacji. Najczęściej jest tu niezbędne dostrzeżenie następujących stylów zachowania w sytuacji konfliktowej (Волкова, 2006, s. 105):

- **Konkurencja, rywalizacja, chęć bycia w centrum sytuacji.** Przy takim założeniu poglądy i potrzeby innych nie są postrzegane jako istotne. Każdy trwa przy swoim zdaniu jako jedynie właściwym. Podjęty atak ma na celu rozwiązanie konfliktu kosztem innych osób.
- **Unikanie.** Charakterystyczną cechą tej postawy jest próba ucieczki czy oddalenia sytuacji konfliktowej z nadzieją, że wszystko rozwiąże się samodzielnie. Taka strategia nie zawsze świadczy o zamiarze uchylecia się od rozwiązywania problemu i może być niekiedy konstruktywną reakcją na konflikt, gdy rozwiązanie lepiej jest odłożyć na później. Strategia unikania podejmowana w dłuższej perspektywie czasowej może jednak przynieść utratę autorytetu przez nauczyciela w grupie uczniowskiej.
- **Przystosowanie.** Oznacza sytuację, gdy dokonuje się pewnego rodzaju dostosowanie partnerów, w którym jednak nie eksponuje się swoich interesów.
- **Współpraca.** Polega na chęci rozwiązania konfliktu z uwzględnieniem interesów i potrzeb wszystkich stron, jest poszukiwaniem wzajemnie korzystnych warunków oraz dróg osiągnięcia porozumienia. Ta strategia jest efektywna w ustanowieniu dobrych stosunków międzyludzkich, ale wymaga więcej czasu niż inne. Oprócz tego obie strony powinny potrafić wyjaśnić swoje oczekiwania, wyartykułować potrzeby, wysłuchać siebie nawzajem, wypracować alternatywne warianty postępowania.

- **K o m p r o m i s.** Gotowe do kompromisu strony starają się nie zaostrzać sytuacji, szukają optymalnych rozwiązań i możliwych ustępstw. Jednak w odróżnieniu od stylu współpracy strony niedostatecznie biorą pod uwagę podstawowe potrzeby i interesy (Волкова, 2006, s. 105–106).

Pedagog powinien mądrze wykorzystywać każdy z powyżej przedstawionych stylów rozwiązania sytuacji konfliktowej, a więc umieć dążyć do rozsądnego kompromisu, budować partnerskie stosunki, a także bronić własnej pozycji.

Rozwiązanie każdego rodzaju konfliktu wymaga zastosowania przez pedagoga odpowiedniej strategii. W czasie przewycięzania konfliktu przydatne mogą być następujące działania (Волкова, 2006, s. 106):

- odroczenie spełnienia określonych wymagań edukacyjnych, bo gdy nauczyciel nie nalega na natychmiastowe wykonanie jego poleceń, tym samym wyraża zaufanie, że uczeń sam uświadomi sobie ich niezbędność;
- szukanie kompromisu osiąganego poprzez złagodzenie wymagań oraz wyrażenie zgody na ich częściowe wykonanie albo na niewykonanie ich z pewnych powodów;
- ustępstwo polegające na tym, że nauczyciel przyjmuje argumenty ucznia, rozumie jego przekonania i anuluje swoją decyzję, nie wysuwając żadnych warunków, wyraża wiarę w jego właściwe zachowanie w przyszłości.

Najistotniejszym czynnikiem postawy nauczycielskiej podczas rozwiązywania konfliktu jest unikanie stereotypów, wyolbrzymiania, negatywnych uogólnień, które uczniowie postrzegają jako przejaw niezyczliwości ze strony nauczycieli i reagują wówczas bardzo często grubiaństwem, wybrykami, pogłębiając stan konfliktu. Nauczyciel powinien być świadomy, że problemy komunikacyjne wynikają najczęściej z braku wzajemnego zaufania ucznia i nauczyciela. Dbając o poprawę stosunków, powinien starannie wybrać czas i miejsce na rozmowę (Волкова, 2006, s. 106). Stworzy to sprzyjające warunki do współpracy na rzecz zakończenia konfliktu. Roger Fisher, William Ury i Bruce Patton (2000, s. 181–182) przy rozwiązywaniu konfliktów proponują nauczycielom uwzględniać następujące działania:

- 1) Oddzielenie osób od problemu (nieutożsamianie): należy uczyć rozgraniczać relację z konkurentem od samego problemu. W tym celu warto podejmować próbę stawiania się na miejscu oponenta. Ważna jest gotowość niekierowania się własnymi obawami. Uczniowie oczekują od nauczyciela, by demonstrował chęć do włączenia się w rozwiązywanie sporu. W tym celu nauczyciel musi zająć zdecydowane, twarde stanowisko wobec problemu, ale życzliwe, miękkie wobec osób.
- 2) Skupianie uwagi na istocie sprawy, a nie pozycji społecznej uczestników sytuacji konfliktowej. W praktyce powinno to polegać na ustalaniu podstawowych interesów i szukaniu tych, które są wspólne dla podmiotów konfliktu, dążeniu do sytuacji, w której uczestnicy będą potrafili wyjaśnić znaczenie i żywotność swoich interesów. Pożądane jest też, aby uczniowie zaangażowani w konflikt byli w stanie uznać interesy oponenta.

- 3) Zaproponowanie korzystnych rozwiązań: celem nie jest szukanie jedynej słusznej odpowiedzi na zaistniały problem, trzeba raczej dążyć do rozszerzenia kręgu wariantów rozwiązania problemu, poszukiwać wzajemnych korzyści, starać się odkryć, co preferuje druga strona konfliktu.
- 4) Stosowanie obiektywnych kryteriów, co wiąże się ze wskazywaniem uczniom potrzeby bycia otwartym na argumenty drugiej strony, ale i samemu przejawianiem takiej postawy. To umiejętność nie ulegania presji, lecz kierowania się tylko zasadami i kryteriami, które powinny być obiektywne i sprawiedliwe.

4. Podsumowanie

Sytuacja konfliktu jest jednym z kontekstów procesu kształcenia, trwale wpisanym w relacje międzyludzkie. Mądre towarzyszenie wychowankom pozwala nauczycielowi na wskazywanie im, jak radzić sobie z konfliktami, jak ich unikać, ale także jak je rozwiązywać, gdy się pojawiają. Konflikt może więc stać się płaszczyzną doskonalenia i dojrzewania młodego człowieka, a tym samym okazać się przydatny w procesie stawania się człowiekiem. Niezwykle istotnym zadaniem stojącym przed nauczycielami jest nabywanie umiejętności przetwarzania zaistniałych sytuacji konfliktowych na gruncie edukacyjnym dla konstruktywnego budowania atmosfery w klasie, ale przede wszystkim na rzecz stwarzania warunków do rozwoju dojrzałości emocjonalnej i moralnej uczniów.

Bibliografia

- Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. (2000). *Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений* [Konfliktologia]. Moskwa: Юнити.
- Brezinka, W. (2008). *Wychowanie i pedagogika*. Kraków: WAM.
- Дмитриев, А.В., Кудрявцев, С.В., Кудрявцев, В.Н. (1993). *Введение в общую теорию конфликта* [Wprowadzenie do ogólnej teorii konfliktu]. Moskwa: Профиздат.
- Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (2000). *Dochodząc do TAK: negocjowanie bez poddawania się*. Warszawa: PWE.
- Gordon, T. (1991). *Wychowanie bez porażek*. Warszawa: Instytut Wydawniczy Pax.
- Jan Paweł II (1984). *Musicie od siebie wymagać*. Poznań: Wydawnictwo Polskiej Prowincji Dominikanów „W drodze”.
- Mastalski, J. (2007). *Samotność globalnego nastolatka*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe PAT.
- Мешеряков, Б.Г., Зинченко, В.П. (red.) (2009). *Большой психологический словарь* [Wielki słownik pedagogiczny]. Moskwa: Прайм-Еврознак.
- Okoń, W. (2004). *Nowy słownik pedagogiczny*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Rumiński, A. (2009). *Współczesna potrzeba roztropności w wychowaniu*. W: M. Nowicka-Koziol (red.). *Wybrane aspekty współczesnej aksjologii pedagogicznej*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe UP.
- Solak, A. (2006). *Z etosu nauczycielskiej asystencji*. W: K. Franczak, S. Chrobak (red.). *Uczeń i nauczyciel w wyścigu do wiedzy – wybrane aspekty nauczania i uczenia się*. Warszawa: Salezjański Instytut Wychowania Chrześcijańskiego.

- Степанов, О.М. (red.) (2006). *Психологічна енциклопедія* [Encyklopedia psychologiczna]. Київ: Академперіодика.
- Śnieżyński, M. (1998). *Zarys dydaktyki dialogu*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe PANT.
- Васянович, Г.П. (2011). *Педагогічна етика* [Етика pedagogiczna]. Київ: Академперіодика.
- Волкова, Н.П. (2006). *Професійно-педагогічна комунікація* [Komunikacja pedagogiczna]. Київ: Академія.

Conflict as a context of the educational process

Abstract: Because of its relatively frequent occurrence, conflict is a specific context of the learning process. The impact of a conflict can be devastating, destructive, but also beneficial and creative in certain circumstances. Therefore, for each teacher, the occurrence of a conflict situation is always a challenge to discern its causes and the ways of ending it. Moreover, any possibilities should be used to integrate a conflict situation into the discovery of the world of values by students and the responsible standing by them. This paper is an attempt to show the phenomenon of a conflict igniting in school education and the possibilities of working it out creatively.

Key words: conflict, education, values in upbringing, conflict participants
