

**Панок Віталій Григорович**

доктор психологічних наук, професор

Український науково-методичний центр практичної психології

і соціальної роботи НАПН України, директор, Україна

## **ОЦІНКА РІВНЯ КОНФЛІКТНОСТІ У ЗАКЛАДІ ОСВІТИ**

***Анотація.** Стаття присвячена дослідженню уявлень учасників освітнього процесу про рівень конфліктності у закладі освіти. Дослідження проводилось у 10 закладах загальної середньої освіти шляхом онлайн опитування. Виявлено високі рівні конфліктності, які негативно впливають на ефективність навчальної діяльності.*

***Ключові слова.** Конфлікт, заклад освіти, анкетування, учні, педагоги.*

Проблема поширення конфліктів та, як наслідок – проявів різних форм насильства турбує педагогів, психологів, соціологів упродовж багатьох років. Рівень конфліктності між учасниками освітнього процесу є одним з найважливіших показників безпечного освітнього середовища [1,2]. Усякий міжособистісний конфлікт є підґрунтям для різних типів насильницької поведінки [3, 4]. Отже дослідження конфліктів у закладі освіти допоможе визначити шляхи зменшення міжособистісної напруги між різними групами та підвищити ефективність освітнього процесу.

Як відомо, учасники освітнього процесу розділяють на три основні групи – здобувачі освіти (учні), вчителі (педагогічні працівники) та батьки учнів. Метою дослідження було визначити рівень конфліктності між учасниками освітнього процесу закладу загальної середньої освіти шляхом їх опитування. Досліджувались оцінки за напрямками: «учні – учні», «учні – вчителі», «учні – батьки», «вчителі – батьки» з точки зору учнів, «учні – адміністрація закладу освіти»; «вчителі – вчителі», «вчителі – учні», «вчителі – батьки», «учні – учні» з точки зору вчителів.

*Організація емпіричного дослідження.* Опитування проводилось у 2020

році в 10 закладах загальної середньої освіти з п'яти областей: Дніпропетровської, Львівської, Одеської, Чернігівської та Харківської в рамках всеукраїнського експерименту «Формування гуманістичних відносин між учасниками освітнього процесу шляхом упровадження моделі «Мирна школа» на 2019-2022 роки, що здійснюється Українським НМЦ практичної психології і соціальної роботи за підтримки ГО «Інститут миру і порозуміння», Програмного офісу forum ZFD в Україні (Forum Civil Peace Service-Ukraine) та Громадянської служби миру Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Опитування проводилось онлайн. Загальна кількість респондентів – 1135 осіб. З них, педагогічних працівників – 309 осіб, учнів – 826 особи.

Щодо учнів, то в опитуванні взяли участь 389 хлопців, що складає 47,1% від загальної кількості, та 437 дівчат – 52,9%. Віковий розподіл учнів, які відповідали на запитання анкети, представлено у Таблиці 1.

Таблиця 1

#### Розподіл респондентів учнів за віком

Вік	Кількість учнів	
	Осіб	%
11 років	2	0,2
12 років	89	10,8
13 років	200	24,2
14 років	205	24,8
15 років	160	19,4
16 років	133	16,1
17 років	36	4,4
18 років	1	0,1
Всього	<b>826</b>	

Серед педагогічних працівників в опитуванні брали участь переважно жінки – це 86,7%, чоловіків – 13,3%. Дана кількість зумовлена особливостями професії та реаліями сучасних шкіл.

Середній педагогічний стаж респондентів складає 21 рік. Це означає, що ці учасники опитування відносяться до категорії досвідчених педагогів, мають

досконало володіти методиками виховної роботи з учнями та методиками роботи з батьками, періодично здійснювати підвищення кваліфікації у цьому напрямі професійної діяльності, повинні мати необхідні професійні компетенції.

*Результати опитування. Учні.*

Взаємини «учні - учні». За оцінками здобувачів освіти, конфлікти в учнівському середовищі зустрічаються часто у 13% випадків (від 6,8% до 21% у залежності від закладу освіти). Про те, що конфлікти відбуваються час від часу заявили в середньому 63,3 % опитаних (коливання значення від 52%, до 68,4%), в середньому 12,8% опитаних заявили про повну відсутність конфліктів між учнями закладу освіти, а майже 11% (точніше - 10,9%) заявили, що не можуть відповісти на це запитання.

З огляду на те, що конфлікти між учнями явище повсякденне, з яким стикаються або є свідками усі без винятку учні, одержані результати можуть свідчити що загалом, рівень конфліктності у досліджених школах здобувачі освіти визнають доволі високим – 76,3%. Передбачаємо, що учні по-різному розуміють сутність поняття «конфлікт» і тому у багатьох випадках намагаються уникнути конкретної відповіді за нібито нейтральним, на їх думку, формулюванням – «складно відповісти».

*Учні-вчителі.* Оцінюючи стан конфліктності з вчителями, учні вважають, що це відбувається часто – 11,5% (від 3% до 23,1%), або час від часу – 52,5%. Повністю заперечують наявність конфліктів з педагогами 22,4% опитаних і 13,7% не змогли визначитися. Таким чином, тільки 64% учнів визнали наявність конфліктів з педагогами. Слід зазначити, що заперечення конфліктів між учителями і учнями в окремих закладах освіти доходить до 41% .

*Учні-батьки.* У цьому випадку дані ще красномовніші. Так, в середньому, на конфлікти з батьками вказують тільки 29,1% опитаних. З них часто конфліктують майже 7%, а час від часу – 22,2% . Повністю заперечують конфлікти 40,4% (коливання від 8,8% до 63,6%). Не змогли відповісти на запитання в середньому більше третини опитаних – 30,5%.

Заперечення випадків конфліктів з батьками або відмова від відповіді

(разом складають в середньому 70,9%) свідчить, на нашу думку про:

– небажання учнів «виносити назовні» проблеми, що відбуваються в сім'ї;

– нерозуміння того, що конфлікт – це не тільки крики, погрози, побиття, фізичні покарання. Іншими словами в учнів не сформовано чітких уявлень про сутність міжособового конфлікту, його види і типи та позитивне значення їх розв'язання [4].

*Конфлікти між педагогами і батьками з точки зору учнів.* Учні часто можуть і не знати про те, що відбувається у взаєминах між їх педагогами і батьками. Про це, власне, і свідчать одержані результати. Більшість респондентів – 54%, вважають, що конфлікти між вчителями і батьками взагалі відсутні, а 29% не змогли дати відповіді на це запитання (коливання значення від 6,4% до 40,3%). Разом – 83%. Відповіді решти 17% розподілились таким чином: «так, часто» – 1%, «час від часу» – 16%.

*Учні-адміністрація закладу освіти.* На думку учнів, конфлікти з цього напрямку спілкування відбуваються не часто. 58,9% опитаних заявили, що у їхньому закладі освіти ніколи не відбувалося конфліктів між учнями і адміністрацією (коливання ознаки від 47,6% до 78,8%), а 26,6% не змогли дати відповідь взагалі. Значення від 30% до 34% зустрічається від закладу до закладу дуже часто. Ймовірно, подібного роду конфлікти зазвичай не стають відомими для широкого кола учнів, а вирішуються кулуарно.

Отже, підсумовуючи результати опитування учнів щодо рівня конфліктності в закладі освіти, маємо зазначити, що:

– на загал, конфлікти відбуваються час від часу. Найчастіше між самими учнями (63,3 % опитаних) і між учнями і вчителями (52,5%);

– на конфлікти з батьками вказують тільки 29,1% опитаних, а з адміністрацією закладу більшість (58,9%) заявила про повну відсутність непорозумінь;

– на конфлікти з батьками вказали тільки 29,1% опитаних, а про конфлікти вчителів і батьків заявили лише 17% респондентів. Тут вважаємо за

необхідне нагадати, що опитування проводилось серед учнів підліткового віку, якому притаманні певні поведінкові особливості і про які знає кожен кваліфікований психолог або досвідчений вчитель.

Аналіз усіх даних дозволив виявити дві основні тенденції, що притаманні учням в їх оцінюванні конфліктів між учасниками освітнього процесу:

– розуміння конфлікту як суперечки і протистояння, що супроводжується негативними емоційними, а іноді і фізичними наслідками, тому конфлікт – це «погано»;

– «конфлікти у школі і сім'ї – це соціально не схвалювана поведінка, тому її треба приховувати» – так думають більшість опитаних.

*Педагоги.* Оцінка рівня конфліктності між учнями в закладі освіти є доволі обережною і, на наш погляд, помітно заниженою. На запитання «Як часто у Вашому закладі освіти виникають конфлікти між учнями?» в середньому тільки 10,4% відсотка вчителів відповіли, що конфлікти відбуваються часто. При цьому вчителі деяких шкіл у цій графі поставили 0. Найбільший показник – 31,3%, що, власне, є більш ймовірним. Більшість опитаних педагогів зазначила, що конфлікти в учнівському середовищі відбуваються час від часу – 80,8%. Отже, рівень конфліктності між учнями педагоги оцінили як високий – разом «часто» і «час від часу» – 91,2%, що, в цілому, відповідає реальній картині та згоджується з результатами інших дослідників [2, 4].

Конфлікти між учнями і педагогами, на думку останніх, відбуваються в основному, час від часу – 64,4% опитаних, часто – 3,6%, «ніколи» в середньому – 10,5%, не змогли визначити – 21,6%. При цьому, останнє значення коливається від 5,6% до 31,8%, що є переконливим свідченням того, що у значній частині шкіл педагоги уникають відповідати на це запитання. Тут відзначимо помітне збільшення випадків уникання від прямої відповіді у порівнянні з відповідями на попереднє запитання або намагання приховати інформацію (32,1%) .

Конфлікти між учнями і батьками педагоги оцінили так: «час від часу» – 49,8%, «складно відповісти» – 39,4%, «ніколи» – 9,4%, «часто» – 1,3%. Наведені дані свідчать, що майже половина опитаних педагогів взагалі не

знають про існування конфліктів між їхніми учнями і батьками. При цьому варто нагадати, що переважна більшість досліджуваних учнів відносяться до підліткового віку, одним з найбільш показових явищ якого є сепарація від дорослих, демонстрація власної незалежності і «дорослості». Названі явища є основними засадами вікової психології, яку педагоги мають знати, а практичний психолог – час від часу їм про це нагадувати [1, 5, 6].

За оцінками вчителів, конфлікти *між учнями і адміністрацією* закладу освіти відбуваються час від часу – 28,7% опитаних (від 17,9% до 47,2%). «Ніколи» відповіли 27,4% опитаних, а не змогли дати відповідь – 43,3% (від 28% до 52,8%). Останні цифри свідчать або про низький рівень внутрішньошкільних комунікацій за напрямками «учні-педагоги», «педагоги-адміністрація», «педагоги-педагоги» (адже більшість опитаних вчителів є класними керівниками), або про намагання приховати «незручну» на їх погляд інформацію про школу.

Конфлікти *між адміністрацією закладу освіти і педагогами* останні оцінили таким чином: «часто» – на рівні похибки – 0,7%, «час від часу» – 39,7%, «ніколи» – 20,5%, не змогли відповісти (уникли відповіді) – 39,1% (коливання значень від 27,8% до 49,3%). Фактична відмова від відповіді («складно відповісти») і відверта, демонстративна необ'єктивність свідчать про наявність проблем з адміністрацією, які респонденти категорично не бажають ідентифікувати і оприлюднювати.

Отже, підсумовуючи результати анкетування педагогів щодо їхньої оцінки конфліктності у закладі освіти, можна зазначити, що більш-менш об'єктивні відповіді були одержані щодо взаємин: «учні-учні» – високий рівень конфліктності (80,8%), «учні-вчителі» – доволі високий (64,4%). Що ж стосується оцінки конфліктності між іншими учасниками освітнього процесу, то тут необхідно відзначити помітне збільшення необ'єктивності в оцінках або уникання від відповіді: «учні-батьки» – 48,8%, «учні-адміністрація» – 70,7%, «адміністрація-педагоги» – 59,6%.

Порівнюючи відповіді учнів і педагогів на аналогічні запитання

необхідно зауважити наступні розбіжності:

– педагоги схильні перебільшувати рівень конфліктності у взаєминах учнів між собою в середньому на 17,5%;

– у взаєминах «учні-педагоги» і ті й інші в цілому однаково оцінюють рівень конфліктності. В учнів показник «часто» зустрічається вдвічі більше, ніж у вчителів (11,5% проти 3,6%), натомість «час від часу» більше зустрічається у відповідях педагогів (64,4% проти 52,5% в учнів);

– в оцінці конфліктності між учнями і батьками перші виявили більшу закритість і відповідях, ніж педагоги: «ніколи» – 40,4%, «складно відповісти» – 30,5%, педагоги відповідно – 9,4% та 39,4%. У той же час, оцінка педагогів наявності конфліктів між учнями і батьками («час від часу» - 49,8%) значно перевищує оцінку учнів – 22,2%;

– у взаєминах між батьками і педагогами оцінки ступеню конфліктності останніх («час від часу» – 55,7%) помітно перевищують оцінки учнів (16,0%). Про оптимістичність оцінок учнів свідчать і відповіді «ніколи» - 54% проти 13,7% у вчителів. Натомість близько третини респондентів обох категорій не змогли відповісти на це запитання що говорить на недостатній рівень їхньої взаємної комунікації;

– конфлікти між адміністрацією і учнями, які відбуваються час від часу, відмітили 12,7% учнів та 28,7% педагогів, заперечили наявність таких конфліктів 58,9% учнів і 27,4% опитаних вчителів. Очевидно, конфлікти такого роду не розголошуються серед учнів, а стають відомими тільки педагогічному колективу.

Отже, порівняння даних підтвердило гіпотезу про існування окремих ліній спілкування у навчальному закладі відносно конфліктів, які в ньому відбуваються. Конфлікти, що стосуються учнів або учнів і вчителів зазвичай не приховуються. А що стосується конфліктів між педагогами, педагогами і адміністрацією, педагогами і батьками, то ця інформація: а) сегментується; б) не розголошується поза межами певного кола спілкування. Очевидним також є намагання всіх учасників опитування дещо прикрашати реальну картину про рівень конфліктності у закладі освіти.

**Список джерел:**

1. Espelage D.L. Bullying in American schools: a social-ecological perspective on prevention and intervention / L.D. Espelage, S.M. Swearer. – London: Lawrence Erlbaum associates, publishers Mahwah, 2004. – 385 p.
2. Panok V. Addressing domestic abuse and violence via a non-formal environment seen as a pedagogical tool at university // *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 2020. 19(4), pp. 1-13 / Parfanovich, I.I., Parfanovich A.Y., Panok, V.G., Zdanevych, L.V., Romanovska, L.I. DOI: <https://doi.org/10.26803/ijlter.19.4.1>
3. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль / Л. Берковиц. – СПб.: Прайм-Евронек, 2001. – 512 с.
4. Фурманов И.А . Агрессия и насилие: диагностика, профилактика и коррекция / И.А. Фурманов. – СПб.: Речь, 2007. – 480 с.
5. Бэрн Р. Агрессия / Р. Бэрн, Д. Ричардсон. – СПб.: Питер, 1998. – 352 с.
6. Baron R. The Control of Human Agression. // *Agression. The Theoretical and Empirical Reviews*. – 1983. – P. 85-125.