**УДК** **378.147** Н. А. Несторук, к.пед.н., доц,

Н. Є. Верцанова, магістрантка гр.507,

м. Дніпро

**МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ОСВІТИ: КОНФЛІКТ У ПЕДАГОГІЧНОМУ СПІЛКУВАННІ**

Конфлікти є невід'ємною частиною людського життя. Вони виникають у всіх сферах нашої діяльності, зокрема і в освітньому середовищі. В закладах освіти, навчально-виховний процес залежить від удосконалення розвитку особистості та міжособистісних відносин в цілому. Розвиток особистісних і міжособистісних відносин є важливою умовою і не протікає без протирічь і конфліктів. Історично склалося так, що конфлікти між здобувачами освіти та педагогічними менеджерами розглядалися як негативне явище, але сучасна педагогіка та психологія підкреслюють, що правильне керування конфліктами може сприяти розвиткові різних аспектів особистості дитини.

Метою роботи є презентація розв’язання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу.

Конфлікти між добувачами освіти та педагогами можуть негативно вплинути на навчально-виховний процес, що в свою чергу може спричинити спадання рівня якості освіти, виникнення стресів, погіршення психологічної атмосфери, відчуття незадоволеності собою і оточуючими, а також можливе і відрахування із навчального закладу. Проблеми, які постійно постають під час навчання, викликанні напруженістю відносин між головними суб’єктами цієї сфери – здобувачами освіти, педагогічними менеджерами, родиною та керівництвом навчального закладу. Віддалення та маніпуляції здобувачів освіти з боку вчителів створює джерело напруги та конфлікту, оскільки діяльність вчителя полягає в безперервних стосунках з молоддю, і якщо ці стосунки формалізовані та маніпулятивні, то з боку вчителя виникне неприйняття та опір учня, а отже, навчально-виховний процес стає деструктивним.

Конфліктологія, як сучасна наукова дисципліна, має кілька визначень поняття «конфлікт». Розглянемо його тлумачення. Конфлікт:

1) виникнення важкорозв’язуваних протиріч, зіткнення протилежних інтересів на підставі суперництва, відсутності взаєморозуміння з різних питань, зв’язаних з гострими емоційними переживаннями [1, с. 374];

2)(від лат. conflictus – зіткнення) як критична психологічна ситуація припускає наявність у людини досить складного внутрішнього світу й актуалізацію цієї складності вимогами життя [4, с. 5];

3) (від. лат. conflictus) – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних між собою тенденцій (дій, цілей, інтересів, бажань тощо) у свідомості однієї людини, між людьми або групами [3, с. 68].

В основі будь-якого конфлікту знаходиться певна ситуація, яка переходить у конфлікт лише за наявності певних вчинків або дій обох сторін.

У навчальних закладах всі конфліктні ситуації, що виникають між викладачами та учнями, можна поділити на прості та складні. Прості конфлікти розв'язуються тим, що вчитель організовує поведінку здобувачів освіти без їхнього опору (наприклад, припиняє бійку).

До складних навчальних конфліктів належать: конфлікти навчальної діяльності; конфлікти поведінки або вчинків; конфлікти взаємин; мотиваційні конфлікти; конфлікти «учитель – учень» тощо.

Для подолання конфліктних ситуацій, щоб уникнути негативних наслідків, які можуть виникати під час освітнього процесу, так щоб кожен індивід не залишився ображеним та перебував у комфортному психологічному стані (середовищі), потрібно постійно знаходити шляхи вирішення або розв’язання конфліктних ситуацій між здобувачами освіти та педагогічними менеджерами. Основні правила вирішення або розв’язання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу [2]:

– Профілактика конфліктів. Конфлікти можуть бути деструктивними, якщо вони не врегульовані належним чином. Вони можуть призвести до ворожнечі, насильства та навіть втрати інтересу до навчання. Тому профілактика конфліктів в освітньому процесі є важливою складовою забезпечення сприятливого освітнього середовища для здобувачів освіти та педагогічних менеджерів.

– Мінімальне втручання. У деяких випадках конфлікт можна вирішити, просто не реагуючи на нього. Це можливо, якщо конфлікт є незначним і не викликає негативних наслідків.

– Пряма розмова. Якщо конфлікт є серйозним, необхідно провести пряму розмову між сторонами. Метою розмови є розуміння позиції кожної сторони і знаходження компромісного рішення.

– Уміння слухати. Перш ніж говорити, необхідно уважно вислухати позицію іншої сторони. Це допоможе зрозуміти її точку зору і знайти спільну мову.

– Контроль емоцій. Необхідно стримувати негативні емоції, такі як гнів, агресія. Це допоможе уникнути конфлікту і знайти конструктивне рішення.

– Прагнення до компромісу. Не завжди можна повністю задовольнити вимоги кожної сторони. Тому необхідно прагнути до компромісу, який буде прийнятним для всіх.

– Метод емпатії. Це психологічний метод, який використовується для розуміння та співпереживання емоцій іншої людини. Він ґрунтується на здатності людини поставити себе на місце іншої людини та зрозуміти її точку зору, тобто цей метод дозволяє сторонам конфлікту відчути співчуття один до одного і знайти спільну мову.

– Звернення до третьої сторони. Якщо конфлікт не вдалося вирішити самостійно, можна звернутися до третьої сторони, наприклад, до психолога, соціального педагога або іншого педагога. Третя сторона може допомогти сторонам зрозуміти один одного і знайти рішення, яке буде прийнятним для всіх.

Резюмуючи викладене, можемо зробити висновок про те, що конфлікти між учасниками освітнього процесу можуть негативно впливати на якість освіти в цілому, і розв’язання конфліктних ситуацій вбачаємо в їх профілактиці; мінімальному втручанні до них; прямій розмові між сторонами конфлікту; умінні слухати позицію іншої сторони; контролі емоцій; прагненні до компромісу; застосуванні методу емпатії, тобто звернення до третьої сторони, що зможе допомогти сторонам зрозуміти один одного і знайти рішення, яке буде прийнятним для всіх.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник. Київ: КНЕУ, 2004. 383 с.

2. Малахов В. А. Етика : курс лекцій. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 214 с. URL : <https://lib.oa.edu.ua/files/funds/vudavnutstvo/Etyka_Malakhov.pdf> (дата звернення : 13.10.2023).

3. Королюк С. В. Освітній менеджмент : навч.-метод. посібник для слухачів дистанційної форми підвищення кваліфікації / Упор. С. В. Королюк. Полтава: ПОІППО, 2007. 183 с.

4. Сухенко Я. В. Подолання кризових ситуацій в освітньому середовищі : Методичні рекомендації / Укладачі Я. В. Сухенко, Н. О. Лук’яненко. Полтава : ПОІППО, 2007. 16 с.