

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS IR NEGALĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
SOCIALINĖS PEDAGOGIKOS IR PSICHOLOGIJOS KATEDRA

Socialinės pedagogikos (specializacija – socialinio darbo organizavimas)
magistro studijų programa

Donata Tumelytė

**KONFLIKTAI IR BENDRAVIMAS MOKYKLOJE: konfliktų valdymo
įgūdžių mokymas**

Magistro darbas

*Mokslinis vadovas –
doc.dr. D. Gerulaitis*

2010

Magistro darbo santrauka

Magistro darbe atlikta teorinė konflikto sampratos, požiūrių, struktūros analizė, nagrinėtos problemos kylančios mokyklos bendruomenėje: mokinių ir pedagogų bendravimo ypatumai, paauglystės laikotarpio ir konfliktiško elgesio sąsajos, socialinio pedagogo ir mokytojo vaidmuo sprendžiant konfliktus, bei ugdant konflikto valdymo įgūdžius, aptartos ir pasiūlytos mokinių pozityvaus elgesio bei konfliktų valdymo įgūdžių mokymo prevencinės galimybės mokykloje.

Iškelta *hipotezė*, kad pedagogai per savo dėstomo dalyko pamokas ar klasės valandėlių metu dažnai kalbasi su mokiniais kaip jie supranta konfliktą, tačiau retai moko konkrečių naudingų įgūdžių kaip elgtis konfliktinėse situacijose.

Anketinės apklausos metodu buvo atliktas tyrimas siekiant išsiaiškinti, kaip dažnai mokytojai mokyklose susiduria su konfliktiškais mokiniais, kokia pagalba ir kokie darbo būdai jų nuomone yra tinkami darbui su konfliktiškais mokiniais. Atlikta statistinė (aprašomoji dažnių, procentų) duomenų analizė.

Tyrimo dalyvavo N=118 vyresniųjų klasių pedagogų, kurie turi auklėjamąsias klases ir N=15 bendrojo lavinimo pagrindinės mokyklos mokinių.

Remiantis gautais kiekybinio tyrimo rezultatais atliktas kokybinis tyrimas, taikant eksperimentinio tyrimo elementus. Pravesta desimt užsiėmimų, taikant D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programą, mokant mokinius konkrečių, naudingų įgūdžių, padėsiančių jiems įveikti konfliktus.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad dauguma apklaustųjų pedagogų kasdien savo darbe susiduria su konfliktiškais mokiniais. Įvardindami kaip efektyviausius darbo būdus su šiais mokiniais pedagogai išskyrė: pozityvią sąveiką su mokiniu, specialistų pagalbą, bendradarbiavimo būtinybę.

Viena iš konkrečių prevencijos priemonių mokinių pozityvaus elgesio bei konfliktų valdymo įgūdžių ugdymui galėtų būti šiame darbe taikyta D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programa, kuri pačių tyrimo dalyviu vertinimu, jiems buvo įdomi ir naudinga patirtis.

Iškelta *hipotezė* iš dalies pasitvirtino, didžioji dalis pedagogų per savo dėstomo dalyko pamokas ar klasės valandėlių metu dažnai kalbasi su mokiniais kaip jie supranta konfliktą, tačiau retai moko konkrečių naudingų įgūdžių kaip paaugliams elgtis konfliktinėse situacijose.

Esminiai žodžiai: konfliktų valdymo įgūdžiai, ugdymas, bendravimo įgūdžiai, prevencija.

Turinys

Magistro darbo santrauka	2 p.
Įvadas	4 p.
1. KONFLIKTO TEORINIAI ASPEKTAI	
1.1. Konflikto samprata ir socialiniai, pedagoginiai, psichologiniai požiūriai.....	9 p.
1.2. Konflikto struktūra, etapai ir požymiai.....	12 p.
2. MOKYKLOS BENDRUOMENĖ IR KONFLIKTAI	
2.1. Mokinių ir pedagogų bendravimas.....	16 p.
2.2. Konfliktų priežastys ir konfliktiški mokiniai ugdymo įstaigoje.....	18 p.
2.3. Paauglystės laikotarpio ir konfliktiško elgesio sąsajos	22 p.
2.4. Socialinio pedagogo vaidmuo ugdymo institucijoje.....	24 p.
2.5. Pagalba ir konfliktiškų mokinių ugdymo ypatumai bendrojo lavinimo mokykloje.....	27 p.
3. KONFLIKTIŠKI MOKINIAI IR JIEMS TEIKIAMA PAGALBA MOKYKLOJE	
3.1. Tyrimo metodika.....	31 p.
3.2. Tyrimo imties charakteristika.....	32 p.
3.3. Konfliktiškų mokinių identifikavimas mokyklose bei jiems taikomi darbo būdai: kiekybinio tyrimo rezultatų analizė.....	35 p.
3.3.1. Konfliktiškų mokinių elgesys mokykloje.....	35 p.
3.3.2. Efektyvios pedagoginio darbo priemonės su konfliktiškais mokiniais	40 p.
3.3.3. Pagalba ir darbo būdai su konfliktiškais mokiniais.....	45 p.
3.4. Konfliktų valdymo įgūdžių ugdymas: kokybinio tyrimo rezultatų analizė.....	51 p.
3.4.1. „Konfliktai ir bendravimas“ programos poveikio efektyvumas mokiniams.....	51 p.
Išvados	58 p.
Rekomendacijos	60 p.
Literatūra	62 p.
Summary	66 p.
Priedai	67 p.

Įvadas

Konfliktai yra kasdieninė mūsų gyvenimo dalis. Jie kyla dėl to, kad esame individualūs ir nuolat susiduria mūsų interesai, poreikiai, norai, skoniai, vertybės, taip pat atstovaudami vidinei ar išorinei kovai, susijusiai su mintimis, jausmais ar veiksmais. Gyvenimas be konfliktų neįsivaizduojamas, todėl beviltiška to siekti.

Šiandienos mokykloje atkreipiamas dėmesys į prastėjančius mokinių tarpusavio, mokinių ir mokytojų santykius, dažnai peraugančius į konfliktus, tampa labai aktualia, visuotine pedagogine problema, reikalaujančia greito ir efektyvaus konfliktų sprendimo ar jų valdymo. (J. Lakis, 1996; G. Navaitis, 2001). Paauglystė visuose literatūros šaltiniuose dažniausiai apibūdinama, kaip žmogaus kritinis amžiaus tarpsnis. Tai, be jokios abejonės, saviraiškos laisvės ir savęs ieškojimo metas. Paaugliams labai svarbi draugų, bendraamžių įtaka. Bendravimo meno vaikai mokosi šeimoje, tačiau „mokykla- antroji vaiko bendruomenė, į kurią vaikas patenka po šeimos ir kurioje socializuojasi, įgauna tam tikrus elgesio, bendravimo su bendraamžiais ir vyresniais žmonėmis įgūdžius“ (Kvieskienė, 2003). Deja, šiltų tarpasmeninių santykių siekti vis sunkiau, net ir tobulėjančiose ugdymo įstaigose. Mokykloje, kaip ir kitose įstaigose, kur telkiasi įvairaus amžiaus, patirties, požiūrių žmonės neapsieinama be konfliktų.

Konflikto samprata literatūroje traktuojama nevienareikšmiškai. Konfliktas dabar suvokiamas ne kaip savaime blogis, bet kaip sudėtingas socialinis fenomenas, galintis turėti tiek neigiamų, tiek teigiamų padarinių, kurie priklauso nuo konflikto valdymo. Konfliktus, jų kilimo priežastis, sprendimo būdus analizuoja: F. Glazlas (2002), J. Stoneris, R.E. Freemanas, D. Gilbertas (2005). J. Edelman, M.B. Crain (1997) knygoje nagrinėja: konflikto prigimtį, siūlo būdus, leidžiančius patobulinti bendravimo įgūdžius, pašalinti galimų konfliktų priežastis. Iš lietuvių autorių paminėtini: J. Lakio (2008, 1996), V. Baršauskienės (1999) darbai, kuriuose pateikiama bendro pobūdžio konfliktinių situacijų analizė, orientuojamasi į konfliktų vadybą. A. Gučas (1990) tyrinėjo kylančias konfliktines situacijas, jų sprendimo būdus. J. Ebneris (1979) – nagrinėjo bendravimo reikšmę žmonių gyvenime (agresija, tolerancija, kantrybė, santykiai su aplinkiniais, dėmesys, konfliktai) ir kt. Jie suklasifikavo konfliktus, išskyrė konfliktų struktūros stadijas, įvardino konfliktų valdymo, tobulinimo kryptis.

Mokykloje mokytojai tenka nelengva užduotis, jam skirti konsultanto, organizatoriaus, tarpininko bei kiti vaidmenys. Pedagogų kvalifikacinius gebėjimus apibūdinantys dokumentai¹ akcentuoja komunikacijos ir kitus socialinius gebėjimus kaip svarbias profesinės kompetencijos dalis. Akcentuojamas pedagogo gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti su asmeniu, asmenų

¹ Saulėnienė, S. Žydzūnaitė, V., Katiliūtė, E. (2006). *Pedagogų rengimo tobulinimas*. Pedagogo rengimo standarto gairių projekto tyrimo ataskaita. Prieiga per internetą: http://www.mkc.lt/dokuments/2.4.2/ped_reng_standart_gair_proj.pdf (žiūrėta: 2009-11-15)

grupe, komanda. Paaugliams kylančios bendravimo problemos - vienos svarbiausių problemų paauglystėje, nesiimant efektyvių intervencijos priemonių prieš pasireiškiančius neįvykusius elgesio, emocijų, socialinio bendravimo sutrikimus, jie perauga į grėsmingus socializacijos sutrikimus, pasireiškiančius smurtu, agresija prieš visuomenę arba net prieš save.

Temos aktualumas

Mokinių elgesio sunkumai nuolat diskutuojami ir analizuojami Lietuvos ir užsienio mokslininkų darbuose. Tai tampa aktuali ir diskutuotina socialiniu reiškiniumi ne tik pedagogams, mokslininkams, bet ir plačiajai visuomenei². Daugelis psichologų apie paauglystę rašo kaip apie sunkiai išgyvenamą ir audringą laikotarpį³. Paauglystė – neišvengiamai konfliktiškas laikotarpis, kurio metu suaugusiesiems svarbu suvokti, kad jie turėtų ne slopinti paauglio maištą, bet padėti jam *kryptingai spręsti konfliktines situacijas*. Kad to būtų galima pasiekti paaugliui būtina pagalba. Mokykla - tai institucija, kuri ruošia mokinius ir turi daug įtakos formuojantis paauglio požiūriui į gyvenimą.

Problema. Magistro darbe nagrinėjamas konfliktiškų mokinių ugdymas bendrojo lavinimo mokykloje įgyjant *konfliktų valdymo įgūdžius*. Palaikant pozityvų elgesį mokiniai gebės analizuoti gyvenimo situacijas, pasirinkti išmintingą elgesio būdą ir prisiimti atsakomybę už savo veiksmų padarinius, tai - svarbi pedagoginė problema. Viena mokinio socialumo kompetencijos ugdymo kryptis, labiausiai atitinkančių šių dienų socialines auklėjimo reikmes, – *pozityvaus elgesio bei konfliktų valdymo įgūdžių programos*. Konfliktų valdymas apima daugybę įgūdžių ir metodų, padedančių konstruktyviai spręsti konfliktus. Be tiesioginio mokymo, pedagogas turėtų mokyti praktiškų konfliktų valdymo įgūdžių, t.y. supratimo, kas yra konfliktas, kaip reikia bendrauti ir elgtis atsidūrus konfliktinėje situacijoje, gebėjimo išsiaiškinti konflikto priežastis, pasirinkti tinkamus metodus ir būdus norint konfliktą išspręsti konstruktyviai ir pan.

Tyrimo objektas – mokinių konfliktų valdymo įgūdžių ugdymas, taikant „Konfliktai ir bendravimas“ programą.

Darbo tikslas – identifikuoti mokiniams ugdomus konfliktų valdymo įgūdžius, numatyti jų plėtros galimybes auklėtojo darbe.

² Babaičienė, V. (2008). Išmokime nugalėti pyktį. *Žvirblių takas, 1*, 40-41. ; Vasiliauskaitė, Z. Agresyvumas mūsų aplinkoje. 2008-07-16. <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2008-07-16-zita-vasiliauskaitė-agresyvumas-musu-aplinkoje/3716> (žiūrėta: 2009.12.01)

³ Walton, F., (2000). *Kaip užsitarnauti paauglių pasitikėjimą namuose ir mokykloje: vadovas tėvams, mokytojams, konsulentams ir mokyklų administratoriams*. Alytaus spaustuvė.; Navaitis, G. (2001). *Psichologinė parama paaugliui*. Vilnius:Kronta.; Navaitis, G. (2007). *Psichologinė parama paaugliams ir jų tėvams*. Vilnius: Kronta. ; Gučas, A. (1990). *Vaiko ir paauglio psichologija*. Kaunas:Šviesa.; Gailienė, D., Bulotaitė, L., Sturlienė, N. (2002). *Asmenybės ir bendravimo psichologija*. Vilnius: Tyto alba.

Uždaviniai:

1. Taikant teorinę analizę išanalizuoti konflikto sampratos ir priežasčių apibendrinimą mokslinėje literatūroje, konfliktiškų mokinių bendravimo, elgesio priežasčių bei pagalbos ypatumus ugdymo institucijoje.
2. Taikant kiekybinį tyrimą nustatyti, kaip mokytojai identifikuoja konfliktiškus mokinius, kokius darbo būdus taiko ir laiko tinkamai darbui su konfliktiškais mokiniais.
3. Taikant kokybinį tyrimą (pagal D.Shapiro programą „Konfliktai ir bendravimas“), ugdyti mokinių konfliktų valdymo įgūdžius.
4. Įvertinti taikytos D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programos poveikį tyrime dalyvavusiems paaugliams, numatyti jos pritaikymo galimybes klasės auklėtojo darbe.

Hipotezė:

Tikėtina, kad pedagogai per savo dėstomo dalyko pamokas ar klasės valandėlių metu dažnai kalbasi su mokiniais kaip jie supranta konfliktą, tačiau retai moko konkrečių naudingų įgūdžių kaip elgtis konfliktinėse situacijose.

Tyrimo dalyviai:

Kiekybinio tyrimo metu buvo apklausti aštuonių Šiaulių miesto apskrities mokyklų* vyresniųjų klasių (5-12kl.) pedagogai – klasių auklėtojai. Imtį sudaro N=118 respondentų. Užpildytų anketų grįžtamumas – iš 150 anketų grįžo 118 anketų. Grįžtamumo procentas 90,8 proc.

Kokybiniame tyrime tikslinės atrankos būdu dalyvavo bendrojo lavinimo pagrindinės mokyklos N=15 šeštos klasės mokinių. Mokinių amžius 13-14 metų. Šio amžiaus mokiniams paauglystės tarpsnis yra vienas svarbiausių, jautriausių ir aktyviausių savęs ieškojimo ir atradimo gyvenimo tarpsnių, šiuo laikotarpiu svarbu su kuo paauglys daugiausia bendrauja, kokias vertybes jis perima, nes būtent tai formuoja asmenybę. Kadangi, 5-6 klasėse prasideda ankstyvosios paauglystės periodas, kuris, anot G. Navaičio (2007), trunka nuo 12-14 metų, šiame amžiaus periode dažniausiai keičiasi savojo „Aš“ samprata, bei paauglių vertybės, jos yra iš naujo išsiformuojamos.

Tyrimo metodologija:

Tyrimo metodologija remiasi šiomis esminėmis teorijomis ir požiūriais:

Konfliktų valdymo požiūriu valdymas suvokiama kaip kryptinga veikla, kuria norima pašalinti konfliktą sukėlusias priežastis arba pakoreguoti konflikto dalyvių elgesį (J. Guščinskienė, 2002).

*Etikos sumetimais tikslūs tyrime dalyvavusių mokyklų pavadinimai neįvardinami.

Pragmatizmo teorija (Dewey, 1916) akcentuoja, jog svarbios yra ne žinios ar socialinės idėjos, o individualus gebėjimas patirtį panaudoti reikšmingoms problemoms spręsti. Kiekvieno individo poreikiai skiriasi, todėl valdymo pagrindą turi sudaryti ne mokymas spręsti konkrečius konfliktus, o konfliktų sprendimo procesas (Frank Yates, 2004).

Humanizmo teorija – (Rogers, 2001) istoriškai kintančia pažiūrų sistema, pripažįstančia pagarbą žmogaus orumui, teisėms į laisvę, lygybę. Žmogaus teisės yra pripažįstamos kaip prigimtinės, socialinės kilmės. Humanistinė pažiūrų sistema atspindi socialinę realybę ne esybės požiūriu, bet siekiamybės. Humanistinė teorija remiasi žmogaus poreikiais.

Tyrimo metodai:

Magistro darbe buvo pasirinkta ir taikyta kiekybinė ir kokybinė analizė, kai tarpusavyje derinami ir integruojami kiekybiniai ir kokybiniai tyrimo metodai (Merkys, 1995). Toks metodų kompleksiskumas, derinimas yra vadinamas *trianguliacija* (Kardelis, 2002, Merkys, 1995).

Darbe naudoti tyrimo metodai: *teorinė analizė* (pirmajame skyriuje apžvelgiama konflikto samprata ir požiūriai, nagrinėjama konflikto struktūra, etapai ir požymiai. Antrajame skyriuje nagrinėjamos problemos kylančios mokyklos bendruomenėje t.y. mokinių ir pedagogų bendravimo ypatumai, kaip paauglystės laikotarpis siejasi su konfliktišku elgesiu, koks yra socialinio pedagogo ir mokytojo vaidmuo sprendžiant konfliktus, ugdant konflikto valdymo įgūdžius, bei kokios yra konfliktų sprendimo prevencijos galimybės mokykloje), *kiekybinė anketinė apklausa*, naudojant parengtą klausimyną (siekiant išsiaiškinti kaip dažnai mokytojai mokyklose susiduria su konfliktiškais mokiniais, kokias pedagoginio poveikio priemones naudoja dirbdami su tokiais mokiniais, bei kokia pagalba ir kokie darbo būdai jų nuomone būtų tinkamiausi darbui su konfliktiškais mokiniais).

Antrame tyrimo etape naudotas *kokybinis tyrimo metodas*, taikant eksperimentinio tyrimo elementus. Pravesta dešimt užsiėmimų, mokant mokinius konkrečių naudingų įgūdžių, padėsiančių jiems įveikti konfliktus.

Tyrimo etapai:

Pirmajame etape (2008-2009 m.) nagrinėta mokslinė literatūra. Atitinkamos literatūros studijos ir analizė leido tiksliau suformuluoti tyrimo problemą, tikslus bei uždavinius.

Antrame etape (2009 metų lapkričio – gruodžio mėn.) kuriama konstruojamo tyrimo metodika, sudaryta tyrimo anketa vyresnių klasių mokytojams – auklėtojams. Į tyrimą buvo įtrauktos aštuonios mokyklos ir apklausta 118 pedagogų.

Trečiajame etape (2010 sausio - vasario mėn.) buvo atlikta tyrimo duomenų statistinė analizė, duomenų interpretacija, tikrinta hipotezė. Remiantis kiekybinio tyrimo duomenimis atliktas kokybinis tyrimas.

Ketvirtajame etape (2010 m. vasario – kovo mėn.) 13-14 metų mokiniams (klasei) pravesta 10 užsiėmimų taikant modifikuotą D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programą. *Penktajame etape* (2010 m. balandžio mėn.) atlikta tyrimo duomenų analizė, suformuluotos išryškėjusios tendencijos, išvados.

Magistro darbo struktūra ir apimtis:

Šį magistro darbą sudaro: santrauka lietuvių kalba, įvadas, trys skyriai, išvados, naudotos literatūros sąrašas (70 šaltinių), santrauka anglų kalba, priedai. Tyrimo duomenis iliustruoja 19 paveikslų, 15 lentelių. Prieduose pateikiama: respondentų pildytos anketos, atvirų anketos klausimų sukatégorizuoti teiginiai, kiekybinio tyrimo duomenų lentelės, sukatégorizuotos kokybinio tyrimo mokinių nuomonės, vestų užsiėmimų planai. Darbo apimtis – 67 puslapiai.

1. KONFLIKTO TEORINIAI ASPEKTAI.

1.1. Konflikto samprata ir socialiniai, pedagoginiai, psichologiniai požiūriai

XX amžiaus antrojoje pusėje susiformavo nauja mokslo šaka – konfliktologija – jos atstovai teigia, jog šiandieninėje visuomenėje daugėja konfliktų. Jie yra neišvengiami ir net būtini, svarbu tik tinkamai juos valdyti.

Konfliktas (lot. *conflictus* – susidūrimas) apibūdinamas kaip priešingų interesų, pažiūrų, siekių susidūrimas, kivirčas, ginčas, kurio metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai (Kinderys, 2005). Konfliktai kyla skirtingose situacijose ir dažnai tampa sudėtingi vien dėl to, kad konfliktuodami žmonės siekia įrodyti savo vertę, apginti savo pozicijas, jiems tampa sunku nusileisti priešingai maistančiam žmogui, nes tokiu būdu parodytų savo silpnumą. Konflikto įkarštyje žmogus mąsto nebe taip lanksčiai – jis kartoja tuos pačius argumentus, į situaciją žiūri vienapusiškai ir nesistengia jos įvertinti jokia kitu aspektu.

Prieš kalbant apie konfliktų valdymo aspektus svarbu susipažinti su konflikto samprata, konflikto, kaip tam tikro proceso savybėmis. (žr.1 lentelę)

1 lentelė

Konfliktų apibūdinimai pagal įvairius autorius

Autorius	Sąvokos apibūdinimas
A. Jacikevičius (1995)	<i>Konfliktas</i> yra daugiau ar mažiau išreikšta kova tarp dviejų ar daugiau šalių, kurios turi prieštaraujančias nuostatas, veikimo tikslus ar priešinasi agresijai į jos vertybes.
V.Barvydienė D.Beresnevičienė (1996)	<i>Konfliktas</i> – tai maždaug vienodo stiprumo, bet priešingos krypties jėgų sąveika, tai yra nesuderinamų motyvų, interesų, nuomonių, nuotaikų susidūrimas.
J. Edelman, M. Crain (1997)	„ <i>Konfliktas</i> – tai situacija, kai du žmonės nesutaria dėl veiksmų, kurių vienas iš jų imasi, arba kai jis ar ji nenori, kad tų veiksmų būtų imtasi.”
V. Kučinskas, R.Kučinskienė (2000)	<i>Konfliktas</i> – tai emocinė – kognityvinė prieštaravimų būseną, kylanti dėl nesugebėjimo pasirinkti priimto sprendimo arba net kelių vienodų tendencijų, norų, alternatyvų <i>konfrontacijos</i> situacijoje. <i>Konfrontacija</i> – prieštaravimu, įtempimu, kovos prieš ką nors didinimas, santykių bloginimas, nuomonių, požiūrių, elgesio būdų susidūrimas.
J. Pikūnas, A.Palujanskienė (2001)	<i>Konfliktas</i> yra tokia psichologinė situacija, kurioje dvi ar daugiau priešingos jėgos, t. y. norai, siekimai ar aistros, yra apylygio stiprumo, tuomet žmogui sunku pasiekti galutinį sprendimą. Taigi konfliktai, susivylimai, kliūtys yra psichinės įtampos ir streso sukėlėjai.

D. Gailienė ir kt. (2002)	<i>Konfliktas</i> – priešingu, nesuderinamu tendencijų susidūrimas, sukeliantis nepatogius, nemalonius išgyvenimus.
S. P. Robbins (2003)	<i>Konfliktą</i> apibrėžiama kaip procesą, kuriame A tikslingai stengiasi atsverti B pastangas, naudodamas kokią nors blokavimo formą, trukdančia B siekti savo tikslų ar plėsti savo interesus.
A. Valackienė (2006)	<i>Konfliktas</i> – tai priešingų interesų, požiūrių susidūrimas, kai kito žmogaus ar grupės pozicija kuriuo nors klausimu yra visiškai atmetama ir laikoma kliūtimi tolesnei veiklai.
S. Stoškus (2006)	Žodį „ <i>konfliktas</i> “, aiškina kaip santykiams gresiantį pavojų, suteikiantį progą keisti situaciją palankesne linkme.
J. Almonaitienė (2007)	<i>Konfliktas</i> – tai santykių, procesų vystymosi šaltinis, signalas asmenybei keistis; galimybė suartėti; galimybė “išelektrinti” įtemptus santykius.
J.Lakis (2008)	<i>Konfliktas</i> visuomet objektyviai subjektyvus veiksmas. Jį sukelia poreikiai, interesai, vertybės, ambicijos.
D.G. Myers (2008)	<i>Konfliktas</i> suvokiamas kaip veiksmų, tikslų ar idėjų nesuderinamumas.
A. Petrulytė (2008)	<i>Konfliktas</i> – tai tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių susidūrimas, kurio metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai ir tarp kurių vyksta kova.

S. P. Robbins (2003) mano, kad konfliktų apibrėžimai skiriasi ketinimų klausimu ir dėl to, ar konflikto terminas turėtų būti taikomas tik akivaizdiems veiksams. Autorė teigia, kad mes konflikto apibrėžime pripažįstame suvokimą (percepciją), opoziciją, stygių ir blokavimą. Vienos mastymo mokyklos atstovai įrodinėja, kad konfliktų reikia vengti, nes jie byloja apie grupės veiklos sutrikimus. Tai vadinama tradiciniu požiūriu (1). Kito, žmonių santykiais grįsto požiūrio, rėmėjai teigia, kad konfliktas yra natūralus ir neišvengiamas bet kurios grupės veiklos rezultatas. Konfliktas neprivalo būti piktybinis, veikiau turi potencialą tapti pozityvia jėga lemiančia grupės veiklos rezultatus (2). Trečioji, naujausioji minties kryptis teigia, kad konfliktas grupėje yra ne tik teigiama jėga, bet įrodinėja, jog efektyviai grupės veiklai konfliktas yra absoliučiai būtinas. Šį, trečiąjį, S. P. Robbins (2003) pavadino *interakcija grįstu požiūriu* (3).

S.P.Robbins (2003) išskiria kelias bendras temas, pasitaikančias konfliktų apibrėžimuose:

- konfliktuose dalyvaujančios šalys turi manyti, jog konfliktai egzistuoja: yra situacijų, kurios galėtų būti apibūdinamos kaip konfliktinės, tačiau jos tokios nėra, kadangi jose dalyvaujančios grupės ar jų nariai neišvengia konfliktų;
- daugelyje konfliktų apibrėžimų įvardijamos opozicijos, stygiaus bei blokavimo koncepcijos ir daroma prielaida, kad yra šalys, kurių interesai ir tikslai atrodo nesuderinami ir dėl to kyla konfliktai;

- kai kuriuose apibrėžimuose teigiama, jog konfliktų egzistavimo kriterijais gali būti tik akivaizdžios kovos požymiai.

D. Gailienės ir kt. (2002) nuomone, dauguma žmonių neigiamai vertina konfliktus. Konfliktai audrina stiprias emocijas ir kelia nemalonių potyrių. Galvodamas apie konfliktus žmogus, prisimena pyktį, nerimą, neviltį, neapykantą ir kitus nemalonus jausmus. Be to, mes esame veikiami ir visuomenėje nusistovėjusio požiūrio į konfliktus. Nuo ankstyvos kūdikystės tėvai mokytojai, draugai, bendruomenės nariai duoda mums tiesioginių ir netiesioginių instrukcijų, kaip žiūrėti į pasaulį. Vadovaudamiesi šiomis nuorodomis, mes susikuriame principų ir vertybių, įsitikinimų sistemą. *Konfliktai ir konfliktinis elgesys* joje dažnai vertinamas neigiamai.

V. Targamadžė (2006) visų pirma pažymi konflikto neišvengiamumą – jis neišvengiamas jokių ugdymo lygmeniu. Maža to, pasak mokslininkės, konfliktai švietimo sistemoje yra būtini – jie naudotini darniai organizacijos plėtrai, vienam iš reikšmingiausių institucijos uždavinių. Tačiau šio uždavinio įgyvendinimas sietinas tiek su konfliktų kontūrų nubrėžimu įvairiais ugdymo realybės lygmenimis (societariu, sisteminiu, instituciniu, interpersonaliniu, intrapersonaliniu), tiek su veiksmingu konfliktų valdymu.

J. Lakis (1996) pateikia apklausos duomenų rezultatus iš kurių galima susidaryti nuomonę, kaip asmenys supranta konfliktus ir kuriuos galima suskirstyti į 4-ias grupes:

1. Konfliktai asmenims asocijuojasi su neigiamomis emocijomis, nepasitikėjimu, pykčiu, antipatija, smurtu. Susijusias su konfliktinėmis situacijomis jie apibūdina kaip nemalonus jausmus, nesutarimus, pyktį, jausmą, jog esi žemesnis, muštynės, draugystės irimą arba smurtą.
2. Konfliktai apibūdinami ne taip dramatiškai, tačiau jų baigtis neigiama. Pvz.: „išsiskiria nuomonės“, „nepasitenkinimas vienas kito nuomone“.
3. Konfliktai reiškia nesėkmingą bendravimą, nesutarimus. Pvz.: „neranda bendros kalbos“, „esi neteisus, nemoki bendrauti“, „nėra kompromiso, nuvertinama nuomonė, nenoras nusileisti“.
4. Konfliktai kartais neišvengiami ir padeda ieškoti tiesos ir spręsti problemas. Pvz.: „išsiaiškinamos problemos“, „plečiasi akiratis, žmogus grūdinasi“.

Pastovesnė ir ilgiau trunkanti savijauta ne tik atitinkamai nuspalvina veiklos ir bendravimo foną, bet ir parodo bendruomenės narių vyraujančius emocinius ryšius, bendrą emocinį nusiteikimą, nuotaiką. Psichologijoje savijauta įvardijama kaip vienas iš socialinio psichologinio klimato ar santykių rodiklių (Myers, 2008). Todėl yra reikšminga mokyklos gyvenimo dimensija: kuo labiau visi mokyklos nariai yra patenkinti jos mikroklimatu, tuo jų savijauta ir darbo kokybė yra geresnė.

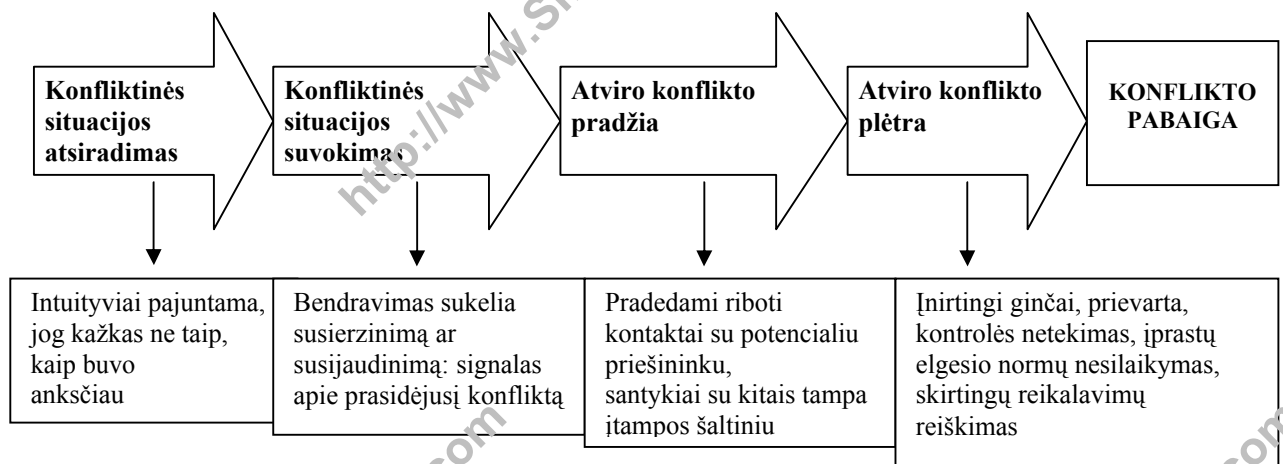
Išanalizavus J. Edelman, Crain M. (1997), J. Lakio (2008, 1996), V. Kučinsko (2009), Stoškaus (2006), Valackienės (2006), S. P. Robbins (2003) ir kt. autorių mintis apie konfliktą, galima teigti, kad konfliktų samprata ir jų struktūra literatūroje traktuojama nevienareikšmiškai. Konfliktų apibrėžimų yra daug, vieni iš jų akcentuoja nemalonių pojūčių, interesų svarbą, kiti aplinkybių, dar kiti santykių, valdymo svarbą. Vieni atstovai įrodinėja, kad konfliktų reikia vengti, kiti, kad konfliktas yra natūralus ir neišvengiamas, kuris padeda spresti problemas, treči mano, kad konfliktas žmonių grupėje yra teigiamas ir net būtinas.

1.2. Konflikto struktūra, etapai ir požymiai.

Moksliniuose šaltiniuose nurodoma, kad konfliktai turi tam tikrą objektyvų ir psichologinį turinį (Almonaitienė, 2007). Objektyvų turinį sudaro:

1. konflikto dalyviai (pagrindiniai, palaikantys ir kiti);
2. konflikto objektas (egzistuojančios ar išsivaizduojamos problemos);
3. aplinka (sąlygos, kuriose vyksta konfliktas).

Psichologinį turinį sudaro motyvai (vidinė paskata pradėti konfliktą), ir konfliktinis elgesys (konflikto dalyvių priešingos krypties veiksmai). Siekiant detaliau išanalizuoti konfliktų struktūrą, būtina suprasti, kokie yra dažniausi *konfliktų etapai* (žr. 1 pav.):



1 pav. Konfliktų etapai (modifikuota autorės remiantis Almonaitienė, 2007)

Remiantis 1 pav. pateiktais konflikto etapais, galima spėti apie konflikto baigtį, o taip pat apie gebėjimus valdyti konfliktines situacijas. Jei konfliktas identifikuojamas pajutus diskomfortą, tai reiškia, jog išvystytas sugebėjimas pajusti esamą situaciją, tam nespėjus padaryti ypatingos žalos, tikėtina, jog konfliktas bus išspręstas be destruktivių padarinių. Tačiau

konfliktą identifikavus tik krizinėje situacijoje, galima daryti išvadą, jog jau padaryta žala, kuri sąlygoja krizę situaciją, tuomet tikėtinos neigiamos pasekmės.

Konfliktų etapai gali kartotis cikliškai, pagal tai išskiriamos *keturios konfliktų fazės*:

- pradinė;
- kilimo;
- viršūnė;
- kritimo.

Šios fazės turi glaudų ryšį su konfliktų etapais. Pagal konfliktų fazių ir etapų santykį galima numatyti konfliktų išsprendimo tikimybę. Tarkime, kai konfliktai yra pradinėje fazėje, tikimybė juos išspręsti yra 92 proc., kai kilimo fazėje, tikimybė – 45 proc., viršūnės fazėje – mažiau negu 5 proc., o kritimo fazėje – apie 20 proc. (žr. 2 lentelę):

2 lentelė

Konfliktų fazių ir etapų santykis (Almonaitienė, 2007)

Konfliktų fazė	Konfliktų etapas	Galimybė išspręsti konfliktus (proc.)
Pradinė	Konfliktinės situacijos atsiradimas; Konfliktinės situacijos suvokimas (įsisąmoninimas)	92 proc.
Kilimo	Atviros konfliktinės sąveikos pradžia	45 proc.
Pikas	Atviro konflikto plėtra	45 proc.
Kritimo	-	20 proc.

Ne visuomet lengva išvengti konflikto, būna situacijų, jog to padaryti tiesiog neįmanoma, o galbūt ir netikslinga, todėl ypatingai svarbu numatyti galimą konfliktą ir konstruktyviai pereiti prie jo sprendimo. Konflikto brandimą lydi tam tikri signalai, *požymiai*, kuriuos reikia išmokti pajusti.

Konflikto požymiai:

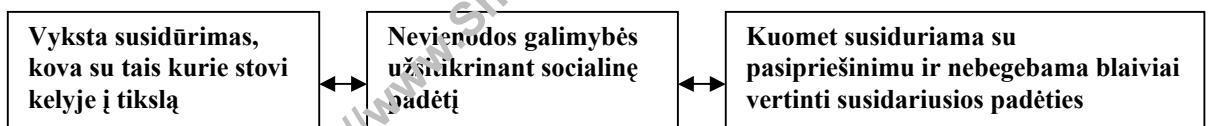
- *Diskomfortas* – intuityvus jausmas, jog kažkas vyksta ne taip, nors žodžiais sunku išsakyti.
- *Incidentas* – smulkmena, sukelianti susierzinimą ar susijaudinimą; jį greitai pamirštama, bet gali signalizuoti apie prasidėjusį konfliktą.
- *Nesusipratimas* – vienas ar visi situacijose dalyvaujantys asmenys klaidingai suvokia ir interpretuoja situaciją. Trūksta tarpusavio supratimo.
- *Įtampa* – ryškus konflikto požymis, kai santykiai su kitais tampa įtampos šaltiniu. Įtampa gali kilti dėl menko nesusipratimo. Kito atžvilgiu kyla neigiamos nuostatos bei jausmai.
- *Krizė* – įnirtingi ginčai, prievarta, kontrolės netekimas. Nesilaikoma įprastų elgesio normų. Baigiasi santykių nutraukimu (Kasiulis ir Barvydienė, 2005). Kasiulis ir Barvydienė pateikia tokį konfliktą sukeliančių požymių modelį (žr. 2 pav.).



2pav. Konfliktą sukeliančių požymių modelis.
(Kasiulis, Barvydienė, 2005)

Kaip matome, konfliktas yra veiksmų seka, kuri baigiasi krize, konfliktą sukeltantys požymiai nėra labai paprasti ir akivaizdūs, todėl tam reikalingos žinios ir suvokimas, kad galėtume suprasti kas ir kodėl vyksta.

J.Lakis (2008), išskiria keletą konfliktui būdingų bruožų. (žr.3 pav.) Pirma, konfliktas – tai susidūrimas, kova, kylanti iš interesų, vertybių, poreikių prieštaravimo arba nesuderinamumo. Nesuderinamas ir prieštaringas, anot autoriaus jis tampa tuomet, kai subjektas susiduria su kitais, kurie stovi jo kelyje į tikslą, kai jie nežino kito būdo kaip pradėti kovą. Antra, konfliktas kyla: „dėl nevienodų galimybių naudotis poreikiams tenkinti reikalingais ištekliais“, taigi nevienodos galimybės užsitikrinant socialinę padėtį taip pat tiesus kelias į konfliktus. Trečia, „Konfliktas prasideda tuomet, kai šalys sąmoningai pradeda priešiškus veiksmus“. Kuomet siekiama tam tikrų vertybių ir susiduriama su pasipriešinimu, dalyviai dėl stiprios emocinės įtampos nebegeba blaiviai vertinti susidariusios padėties.



3 pav. Konfliktui būdingi bruožai (modifikuota autorės pagal J.Lakį, 2008)

A. Sakalas (2003) teigia, kad konfliktui būdingi tam tikri *simptomai*:

1. Išsisukinėjimas ir pasipriešinimas
2. Agresyvumas ir priešiškus
3. Užsispyrimas ir būkumas
4. Išsisukinėjimas (nuo bendradarbiavimo)
5. Perdegas konformizmas (jokių savų idėjų, prisitaiko prie bet kurios nuomonės)
6. Nesuinteresuotumas (nusišalinimas nuo bendrų problemų).
7. Formalizmas (formalus etiketas ir nenatūralus draugiškumas).

Bertie Everard ir Geoffrey Morris (1997) savo veikale "Efektyvus mokyklos valdymas" kalba apie konflikto prigrinimą, jo raidą, teigiamus ir neigiamus poveikius, apie tai, kaip elgtis konflikto metu ir kaip jį valdyti. Šie patarimai ypač svarbus dabartinei Lietuvos mokyklai. Autoriai teigia, kad norint tartis dėl sprendimo, būtina išklausti ir suprasti kitos pusės požiūrį bei poreikius. Ieškoti, ką būtų galima pakeisti, sutelkti dėmesį į problemas bei faktus ir vengti konflikta suasmeninti. Tai yra pozityvaus tarimosi arba derėjimosi principai, kurių laikantis, abi pusės laimi. Autorių nuomone, jei norime veiksmingai valdyti konfliktą, kuriame patys dalyvaujame, arba konfliktus tarp kitų, turime išsiugdyti tam tikrų nuostatų ir įgūdžių. Vienintelis būdas tai padaryti – *savęs kontroliavimas ir praktika*.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad konfliktai egzistuoja ten, kur yra žmonės, taigi, yra neišvengiami ir mokyklos bei mokinio gyvenime. Konfliktai kelia stiprius jausmus: kančią, bejėgiškumą, neviltį, nuoskaudą. Jie kyla dėl pačių įvairiausių priežasčių, kurios priklauso nuo skirtingų veiksmų. Dažnai net ir suaugę žmonės konflikto metu nemoka valyti emocijų, bendrauti, atvirai išsakyti savo nuomonę oponentui, matome daug daugiau blogų pavyzdžių žmonių elgesio konfliktinėse situacijose negu gerų.

2. MOKYKLOS BENDRUOMENĖ IR KONFLIKTAI.

2.1. Mokinių ir pedagogų bendravimas.

Mokykla yra pirmoji vaiką organizuotai veikianti aplinka, kurioje jis išmoksta atlikti visuomenines pareigas, perima visuomenines vertybes, įpranta bendrauti ir bendradarbiauti su kitais žmonėmis. Socialinis mokinio vaidmuo ypatingas: jo elgesys privalo atitikti mokytojo, visuomenės, tėvų keliamus reikalavimus, antra vertus, jis turi lygiuotis į klasės draugus. (Barkauskaitė, 2001).

Bendravimas – tai tarpusavio sąveika, sudėtingi įvairialypiai žmonių kontaktai, atsirandantys iš bendros veiklos poreikių. Bendraujant apsiukeičiama mintimis, emocijomis, susipažįstama ir pasiekiamas socialinis brandumas. Bendravimas yra būtina žmogaus egzistavimo ir tobulėjimo sąlyga, nes jis reiškiasi, kaip informacijos keitimosi mechanizmas, kaip sudėtinga žmonių tarpusavio santykių sistema, kaip abipusio pažinimo bei suvokimo procesas, kaip asmenybės dorovinio brandimo prielaida, kaip socializacijos pagrindas. Svarbiausias mokytojo ir mokinių bendravimo kontekstas yra ugdymo procesas. Jame mokytojas tiesiogiai bendrauja, bendradarbiauja su mokiniais, organizuoja jų mokymąsi visą mokyklinį gyvenimą. (Augienė, Bobrova, Butvilas, 2005).

Pedagogai pabrėžia, jog bendravimu pradedamas ir baigiamas pedagoginis aktas tiek pamokos, tiek kitokių pedagoginių susitikimų metu. Bendravimo dėka organizuojama, atliekama, kontroliuojama veikla vadovaujant su konkrečiais mokymo ir auklėjimo uždaviniais (Savickytė, 1996).

Pedagoginis bendravimas vyksta pedagogo iniciatyva, jis valdo bendravimo eigą, parenka bendravimo turinį. Bendraujant susiformuoja socialiniai tinklai, kurie daro didelę įtaką individo socializacijai ir adaptacijai. Nauja informacija, žinios bei įgūdžiai moksleiviams perteikiami tiesiogiai bendraujant. Todėl pedagogo bendravimo kompetencijos, kuri yra optimalus pedagoginio bendravimo pagrindas, įvaldymas yra pozityvių santykių ir teigiamo emocinio klimato pagrindas. Įvaldytos bendravimo kompetencijos rezultatas yra tinkamai susiklostę pedagogo ir mokinių dalykiniai santykiai, reguliuojantys sąveikaujančių asmenų veiklą, asmeniniai santykiai grindžiami tarpusavio simpatija, tolerancija, pagarba, supratimu, humanistiniai santykiai, kurie susiklosto socialinių idėjų bendrumo pagrindu (Augienė, Bobrova, Butvilas, 2005).

Lietuvos bendrojo lavinimo nuostatuose teigiama, kad moksleiviai privalo pagarbiai bendrauti su mokytojais ir kitais mokyklos bendruomenės nariais. Analogiškai reikalavimui yra keliami ir mokytojui (Čiuladienė, 2007).

Pasak G. Butkienės, A. Kepalaitės (1996), mokytojas didžiausią dėmesį turi atkreipti į patį save, suprasti patį save, nes tiek jis supranta savo elgesio poveikį kitiems, tiek jis supranta savo auklėtinius. Tik mokytojas priimdamas ir gerbdamas save, gali priimti ir gerbti savo mokinius. Tačiau, kai tarp mokytojo ir mokinio nėra dvasinio kontakto, nerandama bendra kalba, mokinys mokytoją laiko nieku ir nekreipia dėmesio ne tik į dirbtines priemones drausmės palaikyti, bet ir į dėstomą medžiagą (Bajoriūnas, 1997).

Teigi, mokytojo kontaktas su mokiniu yra ypatingai svarbus ir jį reikia puoselėti kaip svarbią tapusavio santykių dalį. Komunikacijos procese dalyvauja pedagogas ir mokinys. Tinkamas abiejų dalyvių komunikavimas duoda produktyvius darbo rezultatus. Jeigu tarp mokinio ir pedagogo vyks konfliktinės situacijos deramo bendravimo nebus, kadangi abiejų dalyvių kontaktavimas bus nemalonus bent vienam iš jų. Esant tokiai situacijai gerų darbo rezultatų neišmanoma sulaukti. V. Rajecko (2004) teigimu, negalima neapibrėžti, jog esminis mokytojo, jo asmenybės bruožas, skiriantis jį nuo kitų profesijų darbuotojų ir pabrėžiantis jo socialinį vaidmenį, yra tas, kad jis turi būti ne tik labai geras savo dėstomo dalyko žinovas (lituanistas, istorikas, fizikas ir pan.), bet ir pedagogas – psichologas, pažįstas, suprantantis, mėgstantis ir gerbiantis mokinį, giliai suvokiantis, kad jis ugdo rytdienos pilietį. Todėl jam turi būti būdingas visapusiškas išsilavinimas, platūs interesai ir įvairūs gebėjimai, jis turi būti atviras naujoms idėjoms, naujai patirčiai.

Kaip teigia M. Fullan (1998), mokytojai turi išsiugdyti nuolatinio domėjimosi įpročius ir įgūdžius, turi žinoti, kad konfliktas yra neišvengiamas, kad santykiai tarp individo ir kolektyvo kupini dinamiškos įtampos. Nors ir kaip puikiai bendradarbiautų konkreti grupė, ateis laikas, kai ji subyrės, - žmonės ateina ir išeina. Pabrėžiami perdėto bendradarbiavimo neigiami bruožai: grupinis mąstymas – tai nekritiškas pritarimas arba nepritarimo slopinimas, atspindintis bendrus grupės sprendimus. Bendradarbiavimo procesas yra sunkiausiai suvokiamas iš visu pokyčių. Jis nėra savaimė tobulas, nereiškia sutarimo, nereiškia, kad esminiai nesutarimai yra negalimi, nereiškia, kad individas turi paklusti daugumos valiai.

Išskirtinę reikšmę turi mokymasis bendradarbiauti, per pamoką vienas kitam pagelbėti. Dėl to „mokyklose turėtų įsitvirtinti grupinio mokymosi metodai, įteisinantys ir skatinantys tinkamą mokinių bendradarbiavimą“. Visavertis bendravimas galimas tik tuomet, kai edukacinio proceso dalyviai ir partneriai vienas kitą geriau pažįsta ir tolygiai vertina. O bendravimas, pirmiausia nukreiptas į žmones, turinčius savus įsitikinimus, pažiūras, jausmus, išgyvenimus, charakterius ir pan., nes diskutuodami grupėje mokiniai kalbasi kaip lygūs su lygiais, mokosi išsakyti savo mintis, ginti ir koreguoti savo nuomonę. Grupinis darbas skatina mokinius būti pakančiais kito požiūriui ar nuomonei suprasti vieniems kitus. Taip bendraudami mokiniai ir mokytojas sukuria tolerantišką atmosferą (Dumčienė, 2004).

2.2. Konfliktų priežastys ir konfliktiški mokiniai ugdymo įstaigoje

Konfliktai mokykloje kyla dėl įvairių priežasčių. „Konfliktai atsiranda dėl to, kad moksleiviai netaiso elgesio taisyklių nei mokykloje, nei už jos ribų” (Targamadžė, 2006). J.Lakis (2007) teigia, kad „mokyklos konfliktiškumas slypi pačioje jos prigimtyje”.

Anot G.Navaitčio (2001), konfliktai kyla dėl nesugebėjimo pažvelgti į situaciją lanksčiai, be išankstinių nuostatų. Lengviausia į konfliktą įsivelia užsispyrę, inertiški žmonės, nepakenčiantys elgesio, nuomonės, kuri prieštarautų pačių nuomonei ar elgesiui.

A.Palujanskienė (2001), taip pat pažymi, kad viena dažniausiai pasitaikančių konfliktų priežasčių yra nesugebėjimas pažvelgti į situaciją lanksčiai, be išankstinių nuostatų, taip pat nesutarimų kyla dėl realaus ar tariamo vieno asmens veiklos nesutapimo su kito ar kitų asmenų veikla, grupės tikslų ar veiklos rezultatų persipynimo. Anot autorės, pedagogas, pasitelkęs kognityvines sistemas, turėtų mokėti atpažinti įvairias mokinių būsenas ir mokytojui nepriimtinas mokinių asmenybės savybes.

Vaikai mokykloje daugiausia bendrauja su klase, tad ir klasė bei jos atmosfera gali būti netinkamo elgesio priežastis. Pirmiausia klasei pavyzaus turėtų būti mokytojas. Jis neturi vėluoti į pamokas, tinkamai ir racionaliai susiplanuoti pamoką ir ją vesti. Priežastis gali būti ir pačių mokinių vėlavimas į pamoką, įvertinimo nebuvimas pamokoje. Konfliktai tarp mokinių prieš pamoką arba pamokos metu daro įtaką vaikų darbingumui, jų elgsenai. Svarbu sukurti klasės aplinką, jei ji yra dėmesį blaškanti, tai keičia vaikų mąstymą, elgesį. Kartais išryškėja asmeninės mokytojų antipatijos tam tikriems vaikams ir tai žinodami vaikai, tarsi iš anksto pasiruošia tokių mokytojų „puolimui“ (Ignatavičienė, Žukauskienė, 1999).

G.Butkienė, A.Kepalaitė (1996) teigia, kad savimoka ir prasmingas mokymasis yra galimi tik tada, kai aplinka yra saugi, kupina tarpusavio supratimo, pagarbos bei pasitikėjimo.

M.M.Rybakova pateikia tokią konfliktinių situacijų, kurias ji vadina konfliktais, klasifikaciją (Targamadžė, 2006):

1. Veiklos situacijos arba konfliktai;
2. Poelgių (elgesio) situacijos arba konfliktai;
3. Santykių situacijos arba konfliktai.

Veiklos situacijos arba konfliktai dažniausiai kyla dėl užduočių atlikimo, pažangumo ir po pamokinės veiklos, tai susiję dažniausiai su naujos medžiagos suvokimo sunkumais. Veiklos konfliktai yra gana dažni, nes jie kyla dėl: nuovargio, mokomosios medžiagos įsisavinimo sunkumų, nepadarytų namų darbų ir pan., o tai – dažna situacija kiekvienoje ugdymo institucijoje. „Mokytojų ir mokinių konfliktai kyla susidūrus elgesio ir veiklos tikslams bei

uždaviniams, būdams, priemonėms. Tai gali turėti neigiamos įtakos bendravimui ir pedagoginiams santykiams. Susiklosčius neigiamiems santykiams, sunku organizuoti ugdomąjį darbą“.

Poelgių (elgesio) situacijos arba konfliktų priežastys dažnai yra tai, kad moksleiviai nepaiso elgesio taisyklių. Santykių situacijos ar konfliktai atsiranda mokytojui nesugebėjus tinkamai išspręsti konflikto. Paprastai tai ilgai besitęsiantys ir daugiau asmeninio pobūdžio konfliktai, sprendžiami sunkiai ir kelia sunkumų bendradarbiaujant, toliau vykdant veiklą. Pagal priežastį, dėl kurios kilo konfliktas, galima modeliuoti ir sprendimo būdus. Konflikto kilimui, raidai ir įveikimui turi įtakos ir nedidelė mokytojo pedagoginio darbo patirtis. Būna atvejų, kada mokytojas bendrauja su klase pernelyg familiariai, o klasė atsakius tokiu pačiu bendravimo stiliumi, ėmė reikalauti pagarbos ir paklusnumo.

Santykių situacijos arba konfliktai atsiranda mokytojui nesugebėjus tinkamai išspręsti konflikto, paprastai tai ilgai besitęsiantys ir daugiau asmeninio pobūdžio konfliktai, sprendžiami sunkiai ir kelia sunkumų bendradarbiaujant, toliau vykdant veiklą.

G.Navaitis (2001) išskiria konfliktiškų mokinių tipus:

- nesimokantis,
- agresyvus,
- silpnavalis,
- demonstratyvus.

Problemiškas elgesys dažnas esant aktyviam bei *konfliktiškam nenorui mokytis*. Aktyvaus nenoro mokytis grupei priklausančys vaikai vietoje pamokų pasirenka malonesnį laiko leidimo būdą: lankosi parduotuvėse, žaidžia kompiuterinius žaidimus žaidimų salonuose, valkatauja. Sistemingai praleidinėjančys pamokas moksleiviai mokykloje dažnai pradeda elgtis asocialiai, pažeidžia drausmę, tampa agresyvūs. Dažnai jie būna apleisti tėvų. Tokie mokiniai neretai lieka antriems metams, tačiau įvairūs moksliniai tyrimai patvirtina visuomenėje paplitusią nuomonę, kad palikti kartoti kursą toje pačioje klasėje vaikai vėliau mokosi daug prasčiau, tai daro itin neigiamą įtaką jų elgsenai, vertybinėms orientacijoms, charakteriui, nuostatoms mokymosi atžvilgiu (Rupšienė, 2000).

Konfliktiškas nenoras mokytis – tai akivaizdus vaiko ir visuomenės konfliktas. Dauguma mokyklos nelankančių moksleivių pasižymi elgsenos sutrikimais, nedrausmingumu, jie sudaro socialinės rizikos grupę: valkatauja, rūko, tampa nusikaltimų iniciatoriais bei vykdytojais. L.Rupšienė (2000) siūlo šiuos efektyviausius nenoro mokytis sprendimus:

- Taikyti mokykloje efektyvią mokymosi motyvacijos skatinimo sistemą;
- Tenkinti esminius moksleivio poreikius;
- Mokymosi procesas turi tapti mokymosi tikslu;

- Moksleivis šiame procese turi jaustis kompetentingas, autonomiškas bei priimtinas kaip asmenybė;
- Dažnai patiriamas motyvacijos pakilumas.

Paauglio agresyvumas – tai jo emocijų ir moralinių nuostatų į kitus žmones išraiška. Agresyvumą skatina kelios emocijos, kurias sukelia fizinės ir psichinės kliūtys. G. Navaitis (2001) pažymi, kad agresyvumo slopinimas riboja žmogaus galimybes, neigiamai veikia psichosomatinę būklę, todėl negalima šios savybės pašalinti ar nuslopinti, koreguoti, anot autoriaus, dera tik nepriimtinas agresyvumo būdus.

Silpnavalis paauglys siekia pripažinimo ir sėkmės. Paaugliai dažnai siekia dėmesio ir pripažinimo, bet ne visada pasirenka tinkamus būdus šiam siekimui įgyvendinti. Bando nustebinti aplinkinius neįprasta apranga, šokiruojančiais poelgiais, kaprizais. Kadangi toks elgesys mokykloje smerkiamas, kyla konfliktai su mokytojais. Jei mokiniui nesiseka būti tuo, kuo norėtųsi, jis linkęs ir apsimesti, kad tik būtų priimtas. Mokytojui reikėtų sugebėti išvelgti jų sakomus išgalvotus ar realius faktus bei ketinimus. (Navaitis, 2001.)

Demonstratyvus paauglio elgesys dažniausiai nenuoseklus, jis tik vaidina kokį nors vaidmenį. Jam yra svarbu kuo išpūdingiau atlikti vaidmenį ir pasiekti dėmesio ir pripažinimo. (Navaitis, 2001). Tačiau mokytojas galėtų pripažinti demonstruojamą vaidmenį ir pavesti paaugliui jį atitinkančias užduotis (pvz. Besigiriančiam pažintimis surengti klasės susitikimą su įdomiu žmogumi), dažnai pagirti, viešai patvirtinti jo sėkmę, nekreipti dėmesio į paauglio provokavimus ar vertinti juos kitaip, nei tikisi paauglys, nes jo tikslas tik šokiruoti savo išvaizda aplinkinius, paauglį galima pavadinti senamadišku, demonstruojantį „drašą.“ Toks mokytojo atsakas neišsprendžia demonstratyvus paauglio psichologinių sunkumų, tačiau gali padėti išvengti konflikto ar tapti pirmu žingsniu bendravimo link su juo.

Kaip ir kiti autoriai, S. Ignatovičienė ir R. Žukauskienė (1999) nurodo, kad netinkamo elgesio priežastis yra išskirtinis dėmesio siekimas, noras pasirodyti prieš kitus ir būti pastebėtam kitų. Nederamai elgtis vaikai ima neturėdami pakankamai socialinių įgūdžių, nesugebėdami užmegzti artimesnių ryšių su kitais vaikais.

U. Mielke (1997), kalbėdamas apie destruktivaus elgesio žalą vaikui mini tai, kad mokiniai blogiau adaptuojasi, jų bendravimas yra sutrikęs. Tačiau daugelis pedagogų pastebi, kad konfliktiško elgesio vaikai neretai būna išsiblaškę, hiperaktyvūs, agresyvūs, namotyvuotai priešiški ir pan. Kartais jie tiesiog nežino naudingų elgesio normų arba nesugeba įvertinti tokio elgesio žalingumo jiems ir aplinkiniams. Paplitusi klaidinga nuomonė, jog elgesio sutrikimai visada atsiranda dėl netinkamo tėvų auklėjimo. Tačiau esama daug normalių šeimų, kuriose auga keli vaikai, bet tik vienas iš jų nervingas, neramus, agresyvus. Taigi, pabrėžiama, jog šie

sutrikimai gali išsivystyti dėl organinių ar funkcinių priežasčių, ypač smegenų medžiagų apykaitos, visų pirma - serotonino ir adrenalino trūkumo.

D. Dvarionas (2002) teigia, kad ilgalaikius ir iš esmės mokymąsi veikiančius elgsenos sutrikimus kai kurie autoriai rekomenduoja atpažinti iš vieno ar kelių pateiktųjų elgsenos variantų:

- nesugebėjimas išmokti, kurio negalima paaiškinti intelekto, sensoriniais ar sveikatos veiksniais;
- nesugebėjimas užmegzti ar išlaikyti patenkinamus ryšius su bendraamžiais ir mokytojais;
- netinkamas elgesys arba emocijos esant normalioms aplinkybėms;
- nuolat didėjantis nusiminimas ir prislėgta nuotaika;
- polinkis į fizinius simptomus arba baimę, susijusią su asmeninėmis arba mokyklos problemomis.

3 lentelė

Elgsenos sutrikimų tipai (pagal Dvarioną, 2002)

Sutrikimų tipas	Elgsenos charakteristika
Motyvacijos sutrikimai	Abejingi mokytis. Nenori mokytis, neatlieka namų darbų, vengia mokyklos, pernelyg užsisvajoję, pasyvūs, vaikatauja.
Konfliktiškumas, agresyvumas	Piktavališki, pešasi su bendraklasiais, priešginos, nesilaiko mokytojų reikalavimų, neklauso instrukcijų, nurodymų, pažeidžia drausmės ir elgsenos normas (replikuoja, meluoja ir pan.).
Dėmesio stoka ir hiperaktyvumas	Nenustygtas, nesusikaupia, trukdo kitiems, užsiima pašaliniais darbais, elgiasi destruktiviai
Sutrikusio charakterio (emocinės ir valios sferos sutrikimai)	Nestabilių emocijų, ypač jautrūs, pilni vidinės įtampos, užsisklędę, sutrikusios vidinės pusiausvyros, lėtos orientacijos, nespėja su klase.
Socialumo sutrikimai	Turi bendravimo sunkumų, yra atstumti bendraklasių arba atsiskyre, sunkiai susidraugauja, bijo viešumo, turi problemų šeimoje ir pan.
Raidos sutrikimai	Fizinis, protinis atsilikimas, logopediniai, klausos sutrikimai, vystymosi problemos
Kompleksinė problema	Stengiasi slėpti ar maskuoti savo silpnumą, turi vidinių konfliktų, savęs neigimo elementų, lėtai mąsto, pasižymi aklu egoizmu, kategoriškumu. Jie pilni vidinės įtampos, susirūpinę, neramūs, prislėgti

Individualių paauglių savybių supratimas ir tinkamas pedagogų elgesys su problemišku paaugliu konfliktus žymiai sušvelnina ar leidžia jų išvengti. Mokytojas turėtų atsižvelgti į paauglių savybes, oet ne bandyti išprausti paauglius į daugeliui mokinių įprastus elgesio rėmus. Nesėkmės mokinio ir mokytojo bendravime sukelia konfliktus ir susvetimėjimą.

2.3. Paauglystės laikotarpio ir konfliktiško elgesio sąsajos

Šiuolaikinė visuomenė kelia didesnius reikalavimus nei buvusioji primityvi, kuomet užtekdavo lytiškai subręsti, kad būtum priimtas į suaugusiųjų bendruomenę ir taptum lygiaverčiu jos nariu. Tada ir paauglystės laikotarpis tampa ilgesnis.

Paauglystės amžiaus ribos yra labai sąlygiškos, dažniausiai tarp 12 ir 18 metų. Paskui prasideda jau suaugusio žmogaus periodas. Paauglystė dar kartais skirstoma į ankstyvąją – tarp 12 ir 14 metų, 15-ieji metai – lyg pereinamasis tarpsnis, o 16-18 metai – vėlyvoji paauglystė. R. Žukauskienė (2007) teigimu, tiksliai nurodyti paauglystės pabaigos neįmanoma. Autorė pastebėjo, kad kai kuriose šalyse paauglystė baigiasi tada, kai individai visiškai subręsta lytiškai (tai fizinis organizmo subrendimo kriterijus), kitose – kai subręstama psichiškai ir socialiai, prisiimama atsakomybė už savo veiksmus.

Psichologiniu požiūriu paauglystė baigiasi tada, kai individas suranda savo tapatumą, susikuria savo vertybių sistemą, sugeba užmegzti ir palaikyti tarpusavio draugystės ir meilės santykius, numato ateities perspektyvą (Žukauskienė, 2007).

Daugelio teoretikų raidos teorijos teigia, kad norint suprasti paauglio tapatumo raidą, reikia atsižvelgti į daugelio raidos procesų tarpusavio sąveikas: į fizinį brendimą, socialinį patyrimą, kognityvinę raidą (Myers, 2008).

R. Lerneris teigia, kad vienas raidos lygmuo apima asmens patirtį ir sąveiką su jo paties biologiniu brendimu (pavyzdžiui, paauglio reakcijas į fizinius pasikeitimus). Kitas lygmuo atitinka specifinę asmens sąveiką su aplinka, pavyzdžiui, socialinė patirtis (Myers, 2008). E. Eriksono teorijoje asmenybės raida traktuojama kaip vientisas procesas, vykstantis visa gyvenimą. E. Eriksonas, skirtingai nei Freudas, asmenybės raidą traktuoja kaip vientisą procesą, kuris vyksta nuo kūdikystės iki senatvės. Kiekvienam gyvenimo tarpsniui būdingos krizės, kurias reikia įveikti, tam reikalingos pastangos ir sugebėjimai pakeisti perspektyvą. Autorius neatmesdamas vidinio dinamiškumo, didelį dėmesį skyrė socialinei aplinkai. Paauglystę, jis vertino kaip svarbiausią, formuojantį asmens tapatumui (Myers, 2008).

Kultūrinio antropologinio požiūrio atstovai daug mažesnę svarbą teikė tiek biologinių veiksmų įtakai, tiek paauglystės, kaip stresų ir audrų periodo, sampratai. M. Mead ir R. Benedict darbuose pirmiausia buvo suabejota biologiniu paauglių elgesio paaiškinimu. Jie pabrėžė kultūrinių veiksmų svarbą. Šių autorių nuomone, paauglių elgesys labiau priklauso nuo kultūrinio mokymo negu nuo biologinių veiksmų. R. Benedict nuomone, pasikeitimai, susiję su paauglyste, gali vykti sklandžiai, ir, jeigu egzistuoja kultūrinis perinamumas, tolydumas, paauglys į suaugusiojo periodą pereina natūraliai, pamažu (Žukauskienė, 2007).

Psichoanalizė laiko normaliu reiškiniu paauglystės krizę, kuri tampa palankia tėje laikiniems psichopatologiniams simptomams egzistuoti. Tačiau yra ir kitaip manančių, pavyzdžiui, I. Weineris (1970), J. Mastersonas (1967) savo tyrimais bandė patvirtinti, kad neegzistuoja jokia paauglystės krizė, dėl ko galima būtų daryti prielaidą apie laikiną paauglišką patopsichologiją. J. Mastersono duomenimis, du trečdaliai psichiatrinų pacientų paauglių praėjus penkeriems metams dar tebeturėjo paaugliškus sunkumus (Vaičiulienė, 2004).

Bendraamžių įtaka paauglystės metais pati didžiausia. Bendraamžių grupė tampa atskaitos tašku, padeda atrasti save, parodo tikrąjį paauglio savarankiškumo lygį, bendravimo sugebėjimus. Atsiranda artimesni santykiai su priešinga lytimi. Bendravimas su savo vienmečiais tuo intensyvesnis, kuo paauglio santykiai su suaugusiais sudėtingesni. Tuomet tikimasi, jog draugų grupė priims, pripažins, įvertins, mylės arba bijos (Pikūnas, Palujanskienė, 2001).

Paauglio asmenybės formavimuisi didelės įtakos turi tam tikra aplinka, kuri jį supa. Vienas iš tokių aplinkos veiksnių yra bendraamžiai, kurie turi įtakos formuojantis paauglio asmenybei. G.Čiuladienė (2006), tyrusi 586 įvairių Lietuvos mokyklų VI-IX klasių mokinius, nustatė statistiškai patikimą ryšį tarp paauglių išgyvenamos vertybių frustracijos ir jų konfliktiško elgesio su klasės draugais. Paauglių tiesioginė, fizinė agresija labiausiai siejosi su meilės ir atleidumo frustracija, paaugliams buvo būdingas kerikimas klasės draugui, o ne jo užpuolimas. Tyrimai patvirtina, kad yra skirtumų, kaip konfliktus sprendžia paaugliai berniukai ir paauglės mergaitės.

Autoriai K. Hurrelmann ir G. Unverzagt (2001) teigia, kad dėl agresyvumo, konfliktiškumo ir socialinių įgūdžių stokos paaugliai dažnai yra atstumiami savo bendraamžių grupės. Vieni vaikai bendraamžių grupėje yra populiarūs, kiti atstumti, su jais nebendraujama, jais nesidomima. Paauglystėje atstumtieji vaikai artimiau susidraugauja su panašių problemų turinčiais bendraamžiais, tai, be abejo, įtakoja nepageidaujamą jų elgesį. Jie yra agresyvūs, bendraamžius laiko savo problemų priežastimi, o konfliktinėse situacijose savo veiksmais jas tik paaštrina. (Hurrelmann ir Unverzagt, 2001).

Taigi, paauglystė yra vienas svarbiausių, jautriausių ir aktyviausių savęs ieškojimo ir atradimo gyvenimo tarpstadijų. Iškilus konfliktinei situacijai, neradę alternatyvaus sprendimo nežinodami ir nemokėdami konstruktyviai spręsti konflikto paaugliai dažnai emocijas išreškia kumščiais, įsitikinę savo elgesio teisėtumu. Šie vaikai lengviau supyksta, praranda jautrumą, gailėsti, užuojauta.

2.4. Socialinio pedagogo vaidmuo ugdymo institucijoje

Mokykloje socialinis pedagogas yra vaiko socialinis asistentas, jo gerovės advokatas, gebantis vykdyti socializacijos, ankstyvosios prevencijos, pagalbos prevencijos ir socialinės reabilitacijos programas bei sėkmingas socialines interakcijas įvairiose socialinėse grupėse.

Socialinis pedagogas – socializacijos vadybininkas turi išsiaiškinti ir suprasti vaiko poreikius, tapti įvairių socialinių institutų tarpininkas, būti socialinių derybų, kurios padėtų spręsti problemas, iniciatorius. Socialiniai pedagogai pirmiausia dirba su konfliktiškais mokiniais, moko tinkamo elgesio konfliktinėje situacijoje bei reakcijos į ją, jų šeimomis, vykdo ir koordinuoja papildomojo ugdymo socialines programas, teikia visokeriopą socialinę pagalbą. (Kvieskienė, 2003).

Problematiškiems mokiniams ypač stinga individualaus dėmesio, supratimo, saugumo. Jiems svarbu būti pastebėtais, todėl gerus ryšius su jais palaikantis socialinis pedagogas gali juo įtraukti į įvairias mokykloje vykstančias veiklas. Paaugliui svarbu matyti, kad jo mintys, idėjos yra palaikomos, įgyvendinamos, aktualu ir pačiam dalyvauti jų įgyvendinime. Paaugliui būdinga, kad stresas yra natūralus emocinis stovis, nes savojo tapatumo paieška, identiteto suvokimas dažnai vyksta per įtampas, sumaištis ir aplinkiniams nepriimtino elgesio apraiškas. Todėl yra reikalinga, kad mokykloje egzistuojančios taisyklės padėtų priimti tinkamus sprendimus ir konstruktyviai spręsti problemas. E. Karmaza, N. Grigutyte, E.G.Karmazė (2007) pateikia tokius socialinio pedagogo darbo ir veiklos metodus sprendžiant konfliktų ar smurto atvejus:

„Kosmetinė pagalba“ – tai pačios mažiausios ir trumpalaikės pastangos. Jeigu rinksimės tarp visiško nereagavimo ir minimalios reakcijos, tai geriau pasirinkti žengti bent vieną žingsnį: išsiaiškinti įvykį ir jį aprašyti dokumentuose. Smurtautojas turi parašyti pasiaiškinimą. Vaikai iki konfliktinių situacijų neprieina per vieną dieną. Bet koks smurtinis įvykis turi ilgą priešistorę, gilesnes priežastis. „Kosmetinio“ atvejo sprendimo efektas yra labai laikinas ir trumpas. Susidaro įspūdis, kad jis skirtas kam nors parodyti, jog smurto ir konfliktų atvejai mokykloje yra sprendžiami.

Individualus darbas. Taikydamas individualaus socialinio darbo metodą, socialinis pedagogas teikia individualią pagalbą abiem pusėm. Visų pirma turėtų mokyti gyvenimo įgūdžių, tokių kaip gebėjimas bendrauti, valdyti konfliktus ir stresus, gebėjimas racionaliai apsispręsti, turėti savo nuomonę, suvokti atsakomybę už savo poelgius. Pokalbio metu abi pusės turėtų suprasti viena kitą, apsvarstyti kas gali pasikeisti jų tarpusavio santykiuose, kokia linkme jie klostysis toliau. Sėdėjimas prie bendro derybų stalo – tiksliausias sprendimas susidūrus su agresyviu elgesiu konfliktų metu. Svarbu, kad viena pusė išgirstų ką sakė antroji. Socialinis

pedagogas galėtų būti tarsi „tiltas“ tarp konfliktuojančių pusių. Labai svarbu pasiekti susitaikymą arba, jei tai yra per daug sudėtinga, atsiprašyti (galima parašyti atsiprašymo laišką).

Dirbant su paaugliais, kurie turi elgesio problemų, visų pirma, reikia motyvuoti mokinį, priimti jam siūlomą pagalbą, pripažįstant, kad ji yra būtina. Pokalbis su paaugliu išskiriamas, kaip pagrindinė darbo dalis. Pokalbio metu socialiniai pedagogai stengiasi diagnozuoti vaiko problemas, aiškinasi netinkamo elgesio priežastis, aiškina paaugliui jo elgesio pasekmes. Tik tuomet, kai paauglys, suvoks jam teikiamos pagalbos svarbą, patikės problemos sprendimo sūlyme, taps produktyvus socialinio pedagogo ir mokinio tolimesnis bendradarbiavimas. Socialinis pedagogas turi būti asmeniškai suinteresuotas jų gerove, kuris vertina juos, kaip žmones, yra šiltas, betarpiškas ir užjaučiantis. Todėl dirbant su konfliktiškais paaugliais, labai svarbu suvokti ir įvertinti socializacijos proceso reikšmę bei dėsningumus. Būtent sunkaus elgesio vaikai ir paaugliai yra ta visuomenės dalis, kuri susiduria su negatyvia socializacija, kuomet mokomasi ne visuomenės aprobuotų, teisės ir kitose socialinėse normose įtvirtintų elgesio modelių, bet visuotinai priimtinas socialines normas pažeidžiančių elgesio būdų.

Darbas grupėje su konfliktiškais vaikais svarbus vaidmuo tenka klasės auklėtojui, taip pat ir mokyklos socialiniam pedagogui. Tik bendradarbiaujant klasių auklėtojams, kitiems pedagogams, specialistams, mokyklos administracijai sprendžiant vaikų socialines – pedagogines problemas, kartu ieškant efektyvių pagalbos būdų galima pagerinti socialinį – pedagoginį klimatą mokyklos bendruomenėje, sukurti jaukią darbo aplinką visiems mokiniams. Grupėje vykstantis procesas imituoja realią situaciją, kurioje vaikui stinga patirties, čia jis gali veikti ir klysti. Profesionalo uždėtis – padėti suvokti klaidas ir jas ištaisyti. Grupės nariai mokosi pajusti atsakomybę už savo veiksmus, už kitus narius, esančius grupėje. Su šio metodo pagalba ugdomos kliento esamos fizinės ir dvasinės savybės. Metodas individą moko savarankiškumo.

Darbas su šeima. Taip pat labai svarbu dirbti su šeimomis, būtina dažniau bendrauti su tėvais, reikalinga juos išklaudyti, duoti dalykiškų patarimų, neskubėti priekaištauti bei akcentuoti blogą jų vaikų elgesį (ypač girdint kitiems asmenims). Be to, dažniau iškelti teigiamas vaikų elgesio ypatybes, gerus jų gebėjimus, talentus, bei pabrėžti, kad prievarta ir agresija, vartojama prieš vaikus, yra baudžiama. Todėl norint pasiekti konstruktyvaus bendravimo rezultatų su vaiku, koreguojant jo elgesį, būtina dirbti su šeima, padedant tėvams sukurti kuo palankesnę klimatą vaiko auklėjimui.

Darbas specialistų komandoje. Socialinio pedagogo veiklos optimalus modelis neišsivaizduojamas be socialinės pedagoginės pagalbos komandos. Socialinis pedagogas atlieka svarbų vaidmenį mokyklos socialinės pedagoginės pagalbos komandoje (Kvieskienė, 2003). Dažnai jis būna šios komandos telkimo iniciatorius ir jos veiklos koordinatorius. I. Leliūgienės

(2003) nuomone, socialinės pedagoginės pagalbos komandos specialistai turėtų pasistengti suburti tam tikras mokinių (pvz.: mokinių aktyvo, mokinių komiteto ir panašiai) ir mokytojų grupes, konstruktyviam dialogui. Pats pedagogas šiam dialogui turėtų sumaniai vadovauti, (maksimaliai panaudoti žinias, sugebėjimus ir talentus, siekiant įgyvendinti numatytą tikslą) tai yra sudaryti galimybes visiems pasakyti savo nuomonę, skatinti dialogu dalyvius mokytis, tobulėti ir tai, ko išmoko stengtis pritaikyti įvairiose srityse, padėti suprasti vienas kitą ir panašiai. Tokių diskusijų tikslas turėtų būti bendro susikalbėjimo siekimas ir konstruktyvios konfliktų sprendimo atmosferos kūrimas, mokymasis, kaip tai geriau padaryti.

Kuriant komandą, būtina įtraukti visą mokyklą. Procesą ir jo turinį sieja abipusiai ryšiai (tarpasmeninių santykių plėtojimas ir pagrįstos idėjos turi eiti kartu). M. Fullan (1998) knygoje "Pokyčių jėgos" teigia, kad sunkiausia yra pasiekti mokymosi esmę – mokymo praktikų ir mokymo kultūros pokyčių, siekiant aktyvesnio mokytojų, moksleivių ir kitų galimų partnerių bendradarbiavimo. Šis autorius teigia, kad mokyklose, kurios siekė pokyčių, buvo išskirtos pamokos, iš kurių verta pasimokyti. Skyrus pakankamai laiko pokyčiams, didėja sėkmės tikimybė.

O. Merfeldaitė (2007) savo darbuose akcentuoja komandinio darbo kompetencijų svarbą. Kalbant apie komandinį darbą bei socialinio pedagogo tarpininko vaidmenį jame. V. Žydžiūnaitė, G. Merkys, S. Jonušaitė (2005) nurodo, kad socialinis pedagogas, siekdamas padėti vaikams, bendradarbiauja su skirtingomis institucijomis ir asmenimis. Dirbant mokykloje bendradarbiavimas vyksta su mokyklos bendruomenės nariais: tėvais, pedagogais, mokyklos administracija.

Atliekant konfliktų prevenciją mokykloje, socialinės pedagoginės pagalbos komandos specialistai turi rengti įvairias diskusijas (pvz., tarp mokinių ir mokinių, mokytojų ir mokinių, mokinių tėvų), grupinius užsiėmimus, kuriuose būtų ugdomi konfliktų sprendimo įgūdžiai, suteikiama informacija, konsultuojama. Pagalbos specialistams ir auklėtojams derėtų rengti pokalbius tarp mokinių, jų tėvų, pedagogų, siekiant pagerinti bendradarbiavimą tarp šių šalių, nes bendradarbiavimo ugdymas gali padėti išspręsti daugelį kylančių problemų ir tuo pačiu metu sumažinti griaunamąjį konfliktų poveikį mokykloje. Konfliktų sprendimo įgūdžių ir tinkamo bendravimo mokymas gali būti viena iš prevencijos priemonių, vykdomų socialinės pedagoginės pagalbos komandos specialistų bei klasės auklėtojų.

2.5. Pagalba ir konfliktų mokinių ugdymo ypatumai bendrojo lavinimo mokykloje

Pagalba vaikui turi būti suteikiama visokeriopa, tai turi daryti visi, kurie susiję su vaiku. *Prevencija* – tai priemonės, kuriomis siekiama užkirsti kelią socialinės rizikos veiksniams-formuojančiai sveiką gyvenseną, ugdomas atsparumas neigiamiems veiksiniams, dar prieš susidūriant su jais. Tai išankstinis kelio užkirtimas: užbėgimas už akių. (R.Giedrienė, J.Crudzinskas, G.Navaitis, 1999).

Pagrindiniai principai, kurių laikantis, prevencija bus veiksminga:

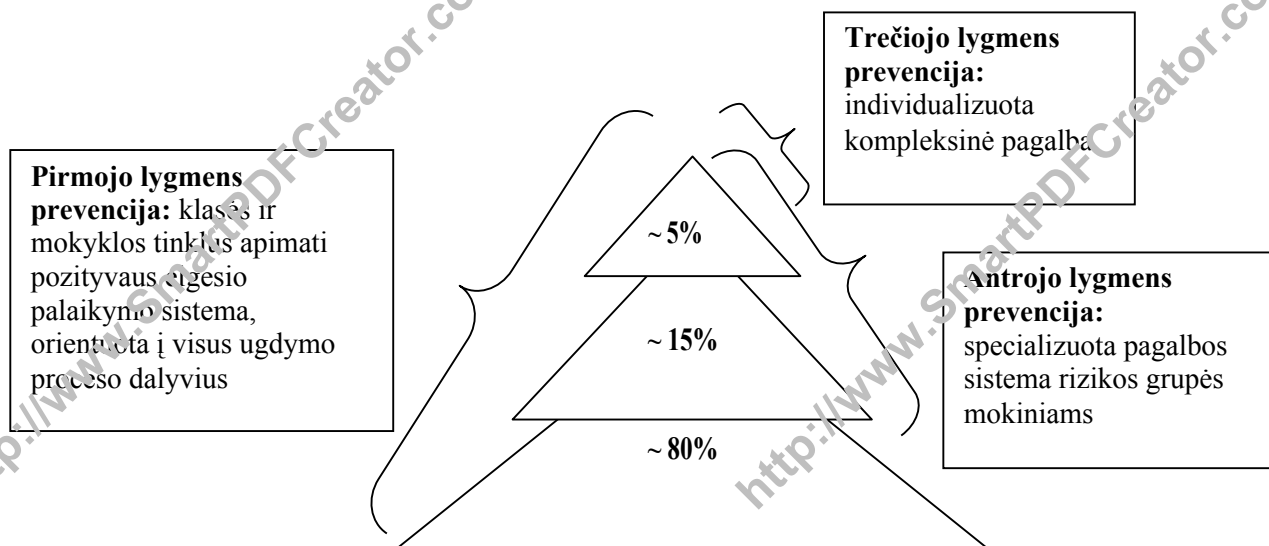
- ✓ Prevencija yra tuo veiksmingesnė, kuo su jaunesnio amžiaus vaikais yra dirbama. Manoma, kad veiksmingiausia prevencija yra tada, kai yra orientuota į ikimokyklinio ir pradinių klasių amžiaus vaikus.
- ✓ Kai prevencija vykdoma nuolatos, o ne vieną kartą ar keletą kartų per metus.
- ✓ Kai prevencijos formos įvairios, ne vien paskaitos ir seminarai.
- ✓ Kai į prevencijos renginio organizavimą įtraukiami ir mokiniai.“

Prevencinės programos yra veiksmingesnės, jei yra orientuotos į emocinės ir socialinės kompetencijos ugdymą ir puoselėjimą, jei remiasi vaikų galimybėmis, o ne orientuojasi į rizikos veiksnius ir telkia dėmesį į problemines sritis, ugdo ir puoselėja vaikų psichosocialines ir kitas kompetencijas, svarbu programų savalaikiškumas ir tęstinumas. Prevencija yra tuo veiksmingesnė, kuo su jaunesnio amžiaus vaikais yra dirbama. Rezultatus lemia ir tai, kad programos vykdomos nuolat, o ne vieną ar keletą kartų per metus, kai naudojami įvairūs veiklos metodai ir formos, kai vaikai yra ne pasyvūs klausytojai, o aktyvūs organizatoriai ir dalyviai. (Karmaza, Grigutyte, Karmazė, 2007)

Pedagogai mokykloje dažnai pastebi pasireiškiantį mokinių konfliktišką, agresyvią elgesį, tačiau dažnai nežino, kaip į jį reaguoti ir kokių priemonių imtis.

JAV įsteigtas nacionalinis pozityvios elgesio intervencijos ir pagalbos centras (PBIS), rašo apie taikomą *pozityvaus elgesio palaikomąjį modelį* (4 pav.)⁴, kuris remiasi įrodymais grįsta veikla ir ugdymo metodais, skatinančiais padidinti pozityvias elgesio apraiškas, kuriant į pagalbą organizuotą asmens aplinką gerinant gyvenimo kokybę mažinant elgesio problemas. Pagalba teikiama siekiant mokytis, stiprinti, akcentuoti ir daryti įtaką pozityviems individualiems asmens pokyčiams visuose su juo susijusiuose aplinkose.

⁴ JAV įsteigtas nacionalinis pozityvios elgesio intervencijos ir pagalbos centras (National technical assistance centre or Positive Behavioral Interventions and Supports (PBIS), koordinuojantis pozityvios pagalbos elgesiui modelio taikymas ugdymo institucijose). (žiūrėta 2010.02.12) Priega per internetą: <http://www.pbis.org/>



4 pav. Trijų lygmenų pozityvaus elgesio palaikymo modelio sisteminis pritaikymas pagal Sugai, G., Horner, R.H. (2002)

Esminis pozityvios pagalbos elgesiui *tikslas* – skatinti ugdymo proceso dalyvių (mokinio, bendraklasių, jo tėvų, mokytojų, specialistų ir kt.) asmeninį tobulėjimą keičiant veiklos stilių ir kokybę bei suteikiant galimybę mėgautis pokyčiais. Kitas tikslas – eliminuoti netinkamą elgesį skatinant mokinio tikslingą veiklą ir asmeninį poreikį jai.

Kitas, modelis remiasi nuostata, kad kiekvienas vaikas pereina kelias vystymosi stadijas kiekvienoje iš jų jis sąveikauja su tėvais, broliais/seserimis, bendraamžiais ir mokytojais bei mokosi iš jų elgesio modelių tai - *atsakingos klasės valdymo modelis (responsible classroom management model)*. Šis modelis ne tik iškelia išmokto elgesio hierarchiją, bet ir padeda vaikams ugdyti gebėjimą spęsti problemas. Mokiniai, kurie atsakingi už savo veiklą žymiai dažniau patys reguliuoja savo elgesį, naudoja vidinę elgesio kontrolę, įvertina savo elgesio pasekmes. Mokytojai leidžia patirti asmenines elgesio pasekmes bei mokytis iš jų. Tai grįžtamoju ryšiu paremtas modelis, kai mokytojai tikslingai planuoja veiklas klasėje, vertina savo bei mokinių atsakomybę už pavykusias ar mažiau pavykusias veiklas, kai mokiniai suvokiami kaip individualybės su savo poreikiais ir interesais.

Biheivioristinis modelis (Bandūra, 1969) yra orientuotas į ugdymo procesą, kurio metu žmogus mokosi, kaupia patirtį, nustato ryšius tarp kelių įvykių. Biheivioristiniai metodai remiasi prielaida, kad bet koks elgesys, tipinis ar netipinis, išmokstamas kaip priežastis ir rezultatas susijęs su įvairia elgsena.

R. Čiurlauskienė ir I. Jonutytė (2005) konfliktišką, agresyvių elgesį ugdymo institucijoje siūlo spręsti instituciniu lygmeniu. Siekiant sumažinti mokinių agresyvumą, būtina pirmiausia visos ugdymo institucijos bendruomenės veikla, orientuota į saugios ugdymo (-si) aplinkos

kūrimą. Saugios aplinkos valdymo strategija turi būti nukreipta ne tik į saugumo užtikrinimą pamokų metu, ji turi apimti visą ugdytinių buvimo institucijoje ir už jos ribų laikotarpį.

R Braslauskienė, I. Jonutytė (2005) siūlo mokinių konfliktiško ir agresyvaus elgesio prevenciją koordinuotai spręsti visais lygmenimis:

- *Instituciniu lygmeniu;*
- *Grupės lygmeniu;*
- *Individualiu lygmeniu.*

1. *Institucinis lygmuo:*

- Saugios, neagresyvos socialinės aplinkos kūrimas.
- Neigiamų reiškinių išaiškinimo ir informavimo apie juos mechanizmo sukūrimas.
- Agresyvaus elgesio pasireiškimų vertinimo mokykloje organizavimas.
- Įvairios veiklos pasiūla mokykloje pertraukų metu.
- Laisvalaikio kambarių įrengimas ugdymo institucijoje.
- Efektyvios tėvų informavimo apie neigiamus reiškinius sistemos sukūrimas.
- Prevencinės grupės, kuri domėtųsi mokinių agresijos pasireiškimu mokykloje ir siūlytų efektyvias priemones.
- Bendrų tėvų ir mokytojų grupių, sprendžiančių agresyvaus elgesio problemas ugdymo institucijoje, įkūrimas. Tokios mišrios grupės įkūrimas abiem grupėms leistų pasikeisti informacija efektyviau ir bendromis pastangomis reaguoti į vaikų agresiją mokykloje.
- Tėvų tarpusavio pagalbos grupių įkūrimas.
- Socialinių gebėjimų ugdymo pratybų organizavimas.

2. *Grupės lygmuo:*

- Grupės taisyklių nustatymas ir jų laikymosi kontrolės mechanizmo sukūrimas.
- Bendradarbiavimo atmosferos grupėje kūrimas, kad grupės nariai nebūtų diskriminuojami dėl savo mokymosi pasiekimų, socialinės padėties, religijos, tautybės, amžiaus ir kt.
- Skatinimų bei pagyrimų sistemos sukūrimas ir jos įgyvendinimas grupėje.
- Reguliarių grupės narių susitikimų organizavimas, kurių metu būtų aptariamose išskylančios problemos, pavienių narių elgesys, peržiūrimos ar koreguojamos taisyklės ir pan.
- Mokinių, pedagogų ir tėvų santykių stiprinimas grupėje.
- Grupėje aptariant neigiamus reiškinius, pirmiausia akcentuoti tiek grupės, tiek pavienio mokinio teigiamieji bruožai ir pozityvus elgesys.
- Socialinių gebėjimų ugdymo pratybų organizavimas.

3. *Individualus lygmuo:*

- Individualios specialistų (psichologo, socialinio pedagogo) konsultacijos tiek su agresyviai besielgiančiu mokiniu, tiek su agresoriaus auka.

- Individualios specialistų (psichologo, socialinio pedagogo) konsultacijos tėvams, kurių vaikai agresyviai elgiasi arba prieš kuriuos vykdoma agresija.
- Pedagogo skatinimas praktikuoti netradicinius ugdymo metodus, dirbant individualiai su elgesio problemų turinčiu mokiniu.
- Tarpininkų parengimas operatyviai spręsti konfliktus ugdymo institucijoje.

Įvairaus pobūdžio konfliktų atvejais svarbiausia ugdymo institucijoje yra viena – konstruktyvus konflikto sprendimas, kadangi jis lemia santykių ugdymo institucijoje humanizavimą, tolesnę sėkmingą veiklą. Mokyklinio amžiaus jaunimas yra jautrus probleminėms situacijoms ir linkęs į konfliktus. Jie trokšta kitų pritarimo ir moralinės paramos, jiems susikaupia tokių gyvenimo situacijų, kurių teisingam išsprendimui tenka pasitelkti auklėtoją ar kitą autoritetinę suaugusį. Ugdant socialinius įgūdžius ir bendraujant su mokiniais galime juos išmokyti kaip tinkamai reikšti ir valdyti emocijas, atpažinti žmonių jausmus konflikto metu, konstruktyviai spręsti konfliktus nenaudojant agresijos. Sprendžiant destruktivaus elgesio problemą, būtina įtraukti visą mokyklos bendruomenę ir organizuoti jos veiklą. Visi bendruomenės nariai turi pasiskirstyti tam tikromis funkcijomis ir atsakomybe, kuri turėtų apimti visų ugdymo institucijos bendruomenės narių veiklą.

3. KONFLIKTIŠKI MOKINIAI IR JIEMS TEIKIAMA PAGALBA MOKYKLOJE

3.1. Tyrimo metodika

Tyrimas atliktas vadovaujantis trianguliacijos principu, tarpusavyje derinant kokybinius ir kiekybinius metodus (Kardelis, 2002). Anketavimas – sociologinės informacijos rinkimo būdas, kada tyrimo dalyviai patys raštu atsako į tyrėjo pateiktus anketos klausimus. Pastaruoju metu, kaip teigia Kardelis (2002), socialiniuose moksluose apklausa yra plačiai paplitęs populiarus ir patikimas tyrimo metodas. Kaip teigia Merkys (1995), apklausa yra populiari, nes ją atlikti paprasta, pigu ir galima greitai bei lengvai surinkti daug duomenų. Apklausą raštu Merkys (1995) vadina anketavimu. Taip pat anketą apibūdina Kardelis (2002): anketa – tai apklausos priemonė, naudojama tyrimui, kai duomenys gaunami raštu. Anketa – klausimų, kuriuos sujungia siekimas iširti socialinį reiškinį ar procesą visuma (Luobikienė, 2006).

Kiekybiniame tyrime pasirinkta anketinė anoniminė apklausa. Anketos klausimai buvo sudaryti remiantis išanalizuota teorija, ją sudarė 13 klausimų. Tyrimo anketoje pateikiama anketos pildymo instrukcija, klausimai sugrupuoti pagal turinį ir logiką. Norint išvengti didelės atsakymų įvairovės ir painiavos apdorojant duomenis, anketoje pateikta didesnė dalis uždaro tipo ir keletas atviro tipo klausimų. Kardelis (2002) teigia, kad atsakydami į uždaro tipo klausimus respondentai turi pasirinkti vieną galimų atsakymo variantų, iš pateiktų atsakymų respondentas lengviau renkasi, nes pačiam nereikia formuluoti atsakymų, tyrėjui nereikia klasifikuoti atsakymų, kas padeda išvengti subjektyvumo, lengviau apdoroti duomenis.

Didelis dėmesys buvo skirtas aiškiai ir suprantamai klausimų formulavimui. Kardelis (2002) teigia, kad klausimai turi būti patrauklūs ir patogūs naudoti, jų sandara turi būti paprasta, klausimus būtina formuluoti taip, kad respondentui susidarytų išspūdis, jog siekiama bendromis jėgomis gauti atsakymą, klausimų ir atsakymų variantus reikia išskirti, atsakymų variantai turi tiktai statistiškai apdoroti.

Remiantis Žydzūnaitės (2006) rekomendacijomis, pateikti uždaro tipo klausimai:

- *Dichotominiai*. Reikant informaciją, kuri atspindi reiškinio buvimą ir respondentų demografinę padėtį.
- *Daugkartinio pasirinkimo*. Klausimai, kurie sudaro keletą suformuotų teiginių. Tai skatina tyrėją kontroliuoti pateiktus atsakymus, o respondentui leidžia išreikšti įvairius požiūrius.
- *Atviri klausimai*. Respondentui leidžia išsakyti nuomonę. Tyrėjas negali numatyti atsakymo ilgio ir turinio. Kiekvienas atsakymas reikalauja atskiros analizės.

Šiame tyrime anketos klausimais *siekta išsiaiškinti*: kokius mokinius mokytojai apibūdina kaip konfliktiškus, koks elgesys būdingas konfliktiškiems mokiniams, bei kokias pedagogines poveikio priemones mokytojai taiko iškilus problemoms su konfliktišku mokiniu. Taip pat siekta atskleisti mokytojų nuomonę apie efektyvaus darbo su konfliktiškais mokiniams veiksniais, išsiaiškinti kiek svarbi praktinė ir teorinė pateiktų veiksnių svarba. Įvertinti socialinio pedagogo pagalbos svarbą dirbant ugdymo įstaigoje.

Remiantis Kardeliu (2002) pateikiant atvirus klausimus, klausiamajam suteikiama visiška laisvė, iš respondentų laukiama individualių, apsvaistytų atsakymų. Atvirais klausimais siekta sužinoti kaip mokytojai apibūdina mokinį, kuris yra konfliktiškas ir kokios priežastys tai lemia, bei pagalba, darbo būdai kurių, jų nuomone reikėtų konfliktiškų mokinių geresniai socializacijai.

Tyrimas atliktas natūralioje aplinkoje, t. y. vidurinėse, pagrindinėse mokyklose ir gimnazijose, kuriose respondantai dirba. Tyrimui atlikti kiekvienoje mokykloje gautas mokyklos administracijos leidimas.

Duomenų analizės metodai.

Apklausoje raštu gauti duomenys sugrupuoti, susisteminti ir apdoroti remiantis aprašomosios statistikos skaičiavimo metodais, duomenų analizė atlikta naudojant SPSS ir MS Excel programas.

Atlikta atvirų anketos klausimų kokybinė turinio (*content*) analizė. Pasak Charles (1999) atviri atsakymai surenkami tokie, kokius juos parašė respondantai, ir jei tyrėjas iš anksto numatė galimą atsakymų kategoriją, gautus atsakymus galima iš karto suskirstyti pagal tas kategorijas.

3.2. Tyrimo imties charakteristika

Tyrimo dalyvauti pasirinkti pagrindinių, vidurinių ir gimnazijos mokytojai, turintys dalykų pamokas ir auklėjamąsias klases. Siekiant tikslesnių ir atviresnių atsakymų bei atsižvelgiant į tyrimo etiką anketa buvo anoniminė.

Tyrimo naudotas netikimybinės patogiosios atrankos metodas. Remiantis šiuo metodu į imtį įtraukiami pirmi pasitaikę populiacijos elementai, t.y. mokyklose dirbantys mokytojai - klasių auklėtojai. Iš viso į apklausą buvo įtrauktos 8 Šiaulių miesto apskrities mokyklos: dvi gimnazijos, dvi vidurinės mokyklos, keturios pagrindinės mokyklos. Respondentų imtį sudaro N=118 mokytojų iš minėtų mokyklų. Užpildytų anketų grįžtamumas – iš 150 anketų grįžo 118 anketų. Grįžtamumo procentas 90,8 proc.

Apklausa atlikta 2009m. lapkričio – 2010m. gruodžio mėnesiais. Atliekant tyrimą buvo garantuojamas respondentų anonimiškumas. Respondentai tyrime dalyvavo savanoriškai. Tyrimas organizuotas laikantis respondentų laisvanoriškumo, pagarbos jiems principų.

Iš viso, kaip matėta, apklausoje dalyvavo - 118 respondentų. (žr. 4 lentelę).

4 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Lytis	N	%
Vyrai	8	6,8
Moterys	110	93,2
Iš viso:	118	100

Didžioji dalis - 93,2 proc. respondentų, kurie dalyvavo tyrime – moterys ir tik 6,8 proc. – vyrų.

Respondentai nurodė ir savo kvalifikacinę kategoriją (žr. 5 lentelę)

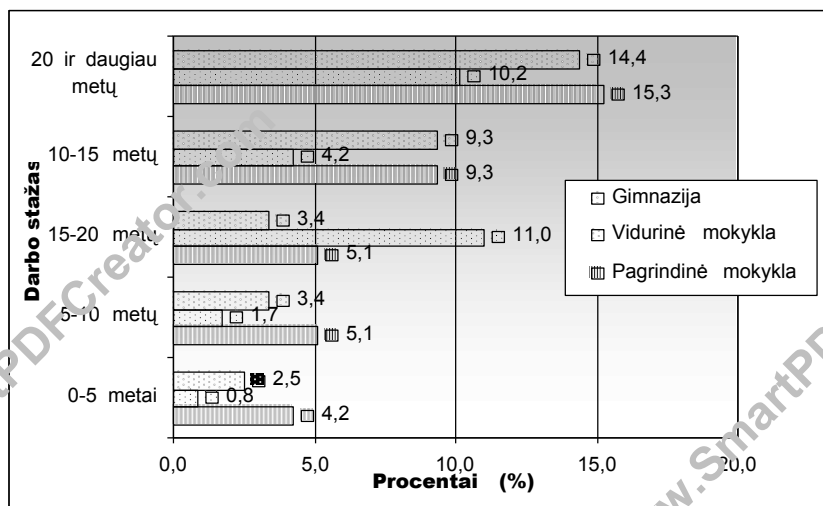
5 lentelė

Respondentų kvalifikacinė kategorija

Kvalifikacinė kategorija	N	%
Jaunesnysis mokytojas	2	1,7
Mokytojas	24	20,3
Vyresnysis mokytojas	65	55,1
Mokytojas metodininkas	27	22,9
Iš viso	118	100

Didžiausią dalį apklaustųjų respondentų sudaro pedagogai, turintys vyresniojo mokytojo kvalifikaciją – 55,1 proc., 22,9 proc. - pedagogai turintys mokytojo metodinio kvalifikaciją, 20,3 proc. – mokytojo kvalifikaciją.

Pedagogų darbo stažo duomenis matome 5 paveiksle.



5 pav. Respondentų darbo stažas mokyklose, %

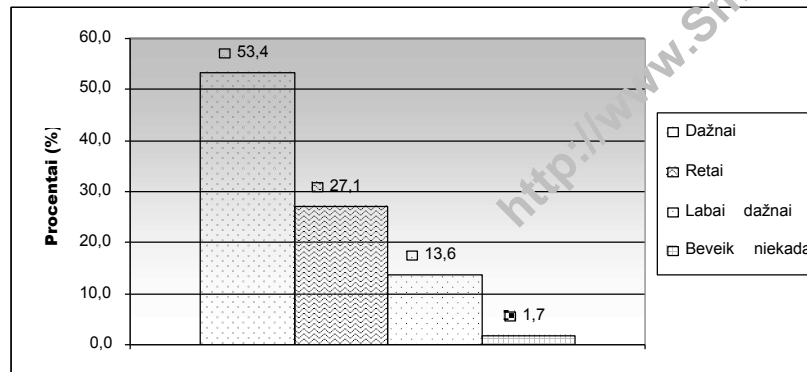
Kaip matome 5 paveiksle, didžiausia dalis 39,9 proc. pedagogų, turi 20- ties ir didesnę pedagoginio darbo stažą. 22,5 proc. apklausoje dalyvavę pedagogai mokyklose dirba daugiau nei 10 metų. Panašius skaičius respondentų 19,5 proc. turi 15-20 metų darbo stažą. Mažiausiai skaičius pedagogų 10,2 proc. ir 7,5 proc. išdirbę iki 10 metų ugdymo įstaigoje, didžiausia dalis jaunų, neturinčių didelio darbo stažo pedagogų dirba pagrindinėse mokyklose.

Antrajame etape, atliktas kokybinis tyrimas, taikant eksperimentinio tyrimo elementus. Tikslinės atrankos būdu buvo pasirinkta bendrojo lavinimo pagrindinės mokyklos N=15 šeštos klasės mokinių ir prarasta 10 užsiėmimų, taikant programą - „Konfliktai ir bendravimas“ (D.Shapiro). Mokinių amžius 13-14 metų. Ši mokinių amžiaus grupė pasirinkta, todėl, kad nagrinėtoje literatūroje išsiaiškinta, jog paauglystės tarpsnis yra vienas svarbiausių, jautriausių ir aktyviausių savęs ieškojimo ir atradimo gyvenimo tarpsnių, šiuo laikotarpiu svarbu su kuo paauglys daugiausia bendrauja, kokias vertybes jis perima, nes būtent tai formuoja asmenybę. Iškilus konfliktinei situacijai, neradę alternatyvaus sprendimo nežinodami ir nemokėdami konstruktyviai spręsti konflikto, paaugliai dažnai emocijas išreškia kumščiais, įsitikinę savo elgesio teisėtumu, lengviau supyksta, praranda jautumą, gailestį, užuojautą. Visi klasės mokiniai savanoriškai sutiko dalyvauti užsiėmimuose.

3.3. Konfliktiškų mokinių identifikavimas mokyklose bei jiems taikomi darbo būdai: kiekybinio tyrimo rezultatų analizė

3.3.1. Konfliktiškų mokinių elgesys mokykloje

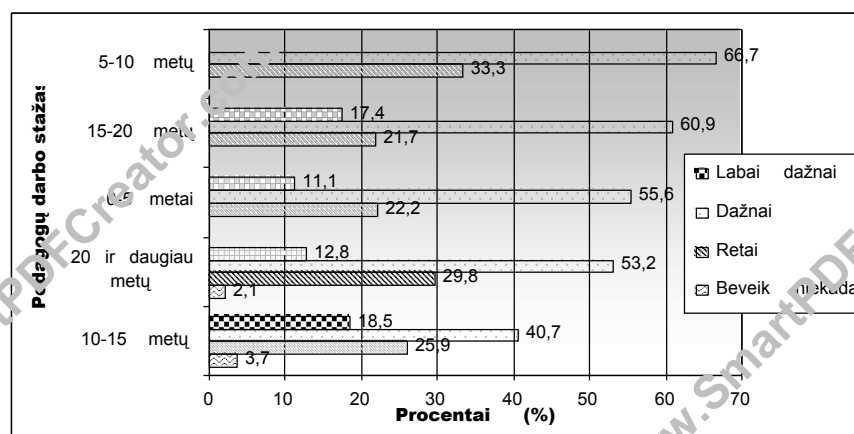
Pateiktoje anketoje buvo užduotas klausimas apie tai, kaip dažnai pedagogai susiduria su konfliktiškais mokiniais. (žr. 6 pav.)



6 pav. Kaip dažnai pedagogai mokyklose susiduria su konfliktiškais mokiniais, %

Remiantis tyrimo duomenimis matome, kad konfliktiškų mokinių mokyklose yra nemažai. Dažnai susiduriantys su konfliktiškais mokiniais teigė daugiau nei pusė respondentų - 53,4proc., labai dažnai susiduria - 13,6proc. respondentų, 28,3 proc. apklaustų respondentų teigė, kad su konfliktiškais mokiniais susiduria retai arba beveik niekada nesusiduria. Galima daryti išvadą, kad mokyklose yra nemažai konfliktiškų mokinių. Pedagogams tenka kasdien su jais bendrauti ir dirbti. Tik ar visada konfliktiški mokiniai yra mokomi kaip reikia tinkamai bendrauti ir bendradarbiauti? Kaip teigia Dumčienė (2004), kalbėdama apie bendravimą ir bendradarbiavimą: „...turėtų išsivirti grupinio mokymosi metodai, įteisinantys ir skatinantys tinkamą mokinių bendradarbiavimą.“ Taigi, mokymasis bendrauti ir bendradarbiauti, tinkamai reikšti mintis ir jausmus konfliktiškiems mokiniams turi išskirtinę reikšmę.

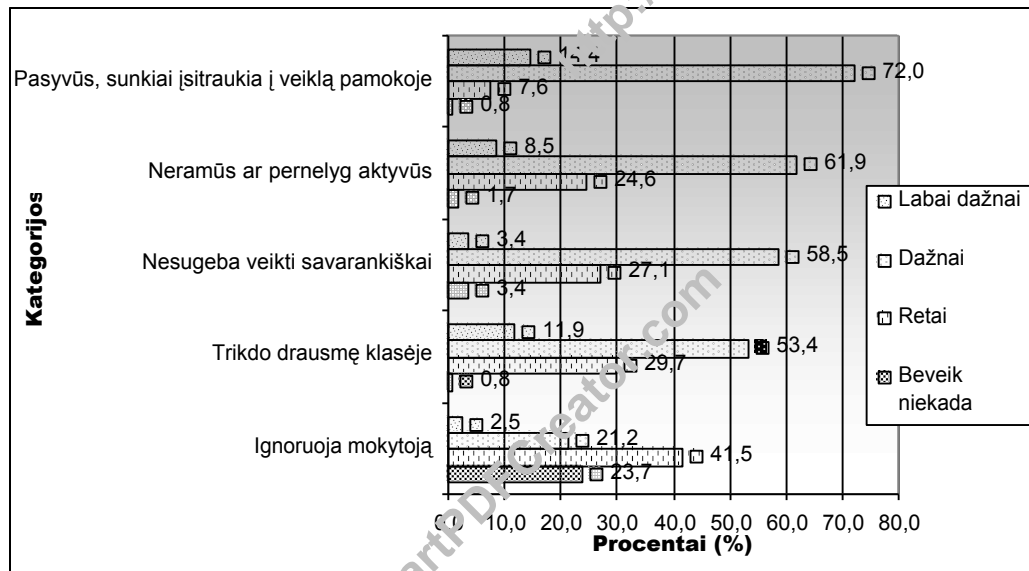
Lyginta, kokią pedagoginį darbo stažą turi pedagogai ir kaip dažnai jie susiduria su konfliktiškais mokiniais. (žr. 7pav.)



7 pav. Kaip dažnai pedagogai susiduria su konfliktiškais mokiniais, %

Daugiausia, - 78,3 proc. su konfliktiškais mokiniais mokyklose susiduria pedagogai, turintys 15-20 metų darbo stažą. 66,7 proc. pedagogų, turinčių 5-10 metų darbo stažą teigė dažnai susiduriantys su šiais mokiniais. 66,7 proc. labai dažnai ir dažnai su šiais mokiniais susiduria pedagogai, turintys 0-5 metų darbo stažą. 66 proc. pedagogų, kurie turi 20 ir daugiau metų darbo stažą su konfliktiškais mokiniais susiduria dažnai ir labai dažnai. Rečiausiai su tokiais mokiniais savo darbe susiduria pedagogai turintys 10-15 metų darbo stažą.

Toliau analizuojama kaip pedagogai apibūdina konfliktiškus mokinius bei jų elgesį. (žr. 8 pav.)

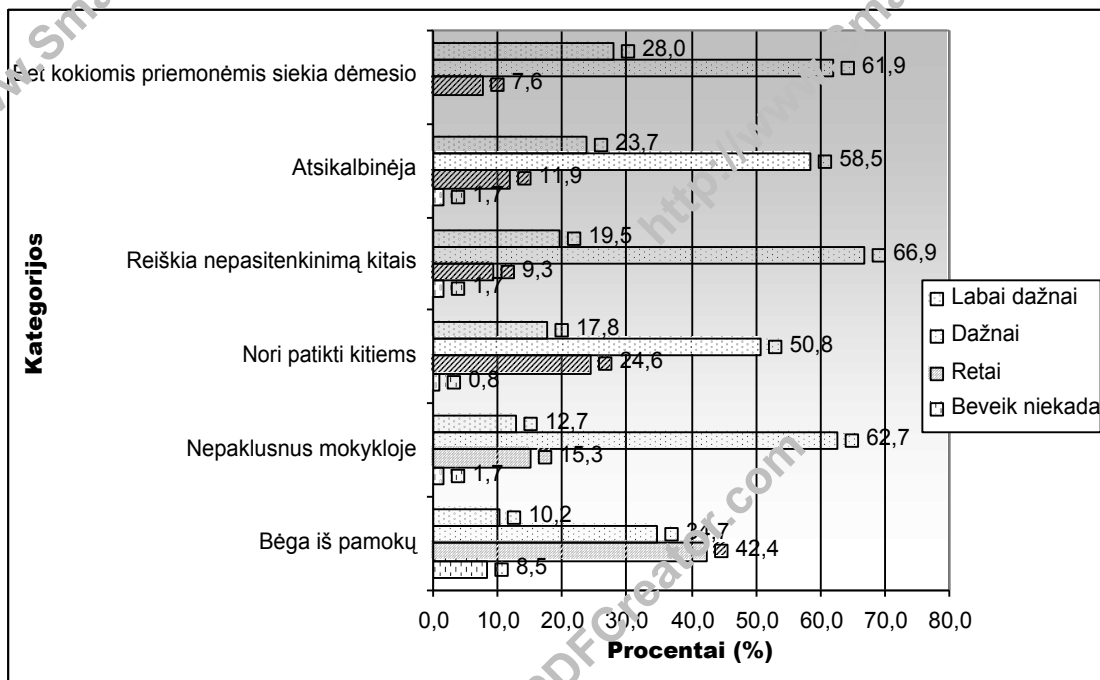


8pav. Mokytojų nuomonė apie konfliktiškų mokinių elgesį pamokų metu, %

Kaip matome (8 pav.), 83,4 proc. pedagogų teigė, labai dažnai ir dažnai konfliktiški mokiniai pamokose yra pasyvūs ir sunkiai įsitraukia į veiklą pamokoje, t.y nesidomi ugdymu procesu. Mokinių pasyvumui, bei nesidomėjimui kas vyksta aplinkui gali būti įvairių priežasčių, kurias pedagogas turėtų bandyti išsiaiškinti. Apie tai, kad dažnai konfliktiški mokiniai pamokų metu išsiskiria pernelyg dideliu neramumu ir aktyvumu atsakė - 70,4 proc. respondentų, 26,3 proc. pedagogų tam nepritarė. 61,9 proc. respondentų teigė, kad labai dažnai ir dažnai pamokų metu konfliktiški mokiniai nesugeba veikti savarankiškai. 30,5 proc. respondentų nepritarė, kad šiems mokiniams trūksta savarankiškumo, arba jie su tokiais mokiniais nesusiduria. 65,3 proc. pedagogų teigė, kad konfliktiški mokiniai pamokų metu klasėje labai dažnai ir dažnai trikdo drausmę. Drausmės bei nuoseklus darbas klasėje didžioji dalis konfliktiškų mokinių nemėgsta. Mokytojus ignoruoti šie vaikai nėra linkę – 65,2 proc. respondentų teigė kad su ignoravimu susiduria retai arba visai nesusiduria, 23,7 proc. pedagogų mokinių ignoravimą yra tekę patirti.

Kaip matome iš pateiktų duomenų, šie mokiniai mokytojams kelia nemažai problemų pamokų metu savo neramiu ir išsiskiriančiu elgesiu.

Norint geriau suprasti konfliktiškų mokinių elgesį pedagogų buvo paprašyta išsakyti savo nuomonę, kokiais išskirtiniais bei demonstratyviais elgesio bruožais šie mokiniai išsiskiria iš kitų mokinių, bei kaip jie bendrauja su bendraamžiais, šiuos duomenis iliustruoja 9 ir 10 paveikslai.

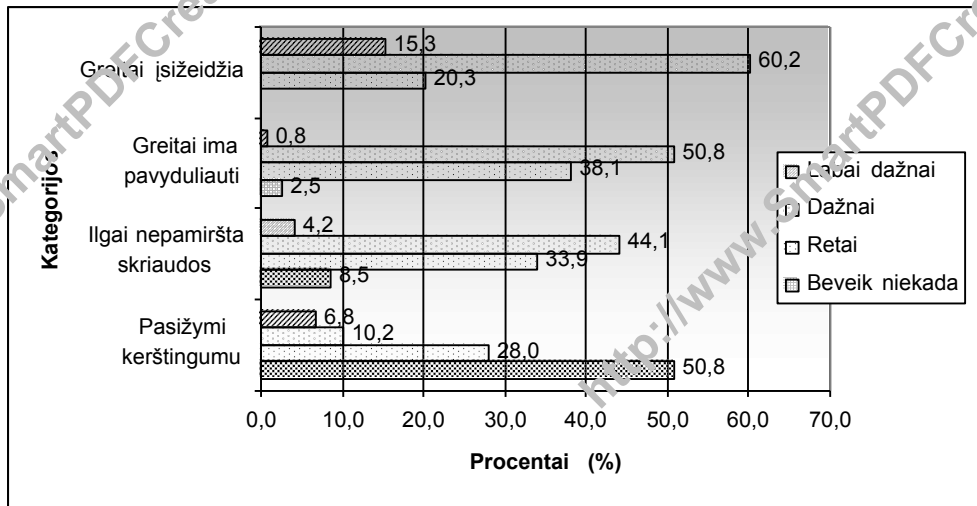


9 pav. Mokytojų nuomonė apie demonstratyvius konfliktiškų mokinių elgesio bruožus, %

Konfliktiškų mokinių, kaip buvo nagrinėta literatūroje, netinkamo elgesio priežastis yra išskirtinis dėmesio siekimas, noras pasirodyti prieš kitus ir būti pastebėtam kitų (S. Ignatavičienė, R. Žukauskienė, 1999). Taigi, kaip matome 9 pav., dauguma respondentų teigia, kad šie mokiniai dažnai ir labai dažnai siekia dėmesio, taip mano – 89,9 proc. pedagogų. 82,2 proc. pedagogų teigė, kad konfliktiški mokiniai nuolat atsikalbinėja. Konfliktiški mokiniai labai mėgsta akivaizdžiai reikšti nepasitenkinimą kitais žmonėmis patys savo elgesio dažnai net nepastebėdami, taip mano – 86,4 proc. respondentų, 11 proc. pedagogų teigia, kad retai ir labai retai pastebi tokį mokinių elgesį. 68,6 proc. respondentų pritarė, kad dažnai ir labai dažnai konfliktiški mokiniai nori patikti kitiems. Didelė dalis respondentų - 75,4 proc. teigė, kad šie mokiniai yra nepaklusni mokykloje. Respondentų nuomone, konfliktiški mokiniai nėra linkę bėgti iš pamokų, didesnę dalis pedagogų - 50,9 proc. teigė, kad tai vyksta retai ar net labai retai. Taigi, negebėjami kitaip pritraukti aplinkinių dėmesį šie mokiniai dažniausiai elgiasi nepriimtinais, bei prieštaraujančiais nustatytoms taisyklėms.

Anot G. Navaičio (2007), paauglystėje didėja kompetencija. Ypač didelę įtaką jos įgijimui turi bendravimo patirtis. Be bendravimo su suaugusiais, šeima, auklėtojais, paaugliui vis

svarbesni tampa ryšiai su bendraamžiais. Kaip konfliktiški mokiniai bendrauja ir elgiasi su bendraamžiais atspindi 10 pav. duomenys.

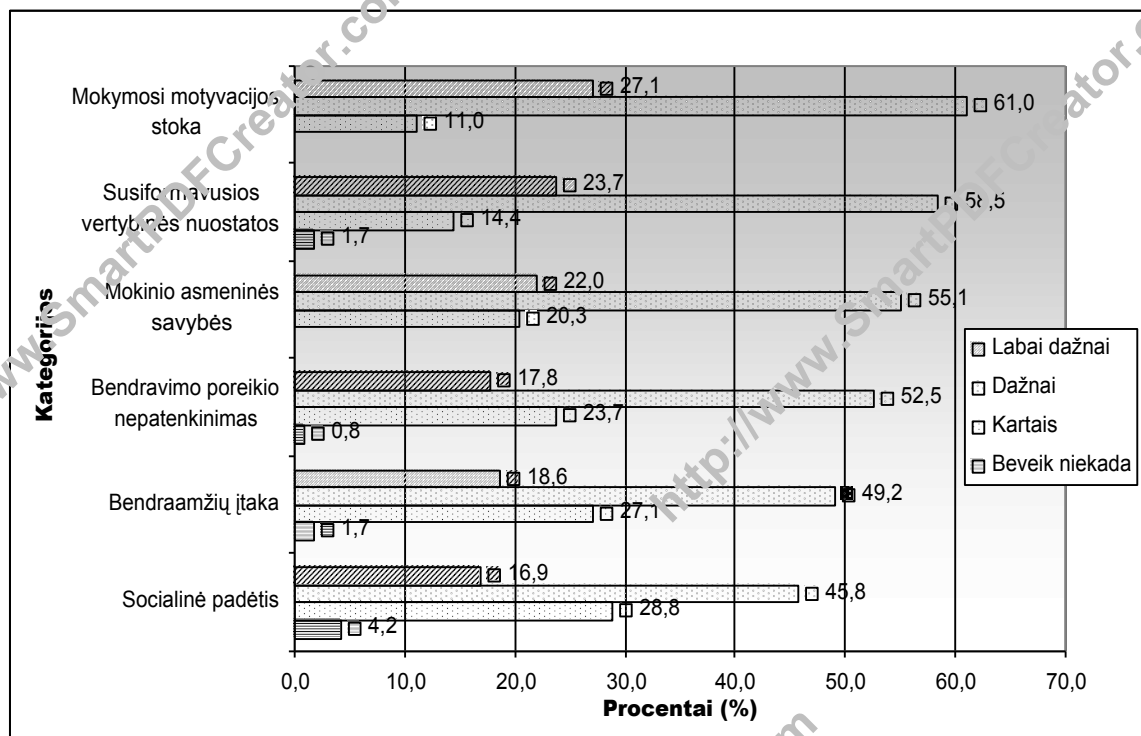


10 pav. Mokytojų nuomonė apie konfliktiškų mokinių elgesį su bendraamžiais, %

Didžiausia dalis pedagogų - 75,5 proc. pritarė teiginiui, kad konfliktiški mokiniai yra greitai išsiveidžiantys, t.y. sunkiai priimantys kitų nuomonę, nemokantys tinkamai valdyti emocijų. 51,6 proc. respondentų teigė, kad šie mokiniai yra per nelyg pavydūs, 40,6 proc. tam nepritarė, teikdami, kad šie vaikai nėra pavydūs. Respondentų nuomonės taip pat išsiskyrė ir ties sekančiu teiginiu, kad konfliktiški mokiniai bendraudami su bendraamžiais ilgai nepamiršta jiems padarytos skriaudos, pritariančių šiam teiginiui buvo – 48,3 proc., 42,4 proc. respondentų nepritaria ir mano, kad skriaudą šie mokiniai atleidžia greitai, bei nelaiko nuoskaudos. 78,8 proc. respondentų mano, kad konfliktiški mokiniai bendraudami su bendraamžiais nepasižymi kerštingumu.

Anot A. Sprindžiūnės (2001), atsižvelgimas į kitų poreikius, dėmesingumas padeda bendrauti, užmegzti konstruktyvius ryšius su kitais žmonėmis. Šiems mokiniams nėra lengva bendrauti ne tik su suaugusiais, bet ir su bendraamžiais. Paaugliai bendraudami su bendraamžiais patenkina vieną iš svarbiausių, šiame amžiaus tarpsnyje, socialinių poreikių – bendrauti. Taigi, šiuos mokinius reikia mokyti, kaip tinkamai bendrauti, bei būti dėmesingam kitų atžvilgiu. Anot Navaičio (2007), visų paauglystės amžiaus tarpsnių konfliktai su bendraamžiais, nepritapimas prie jų, - sunkiai išgyvenami. Bendravimo paskatų ir jam reikalingų asmeninių savybių raida rodo, kad jaunam žmogui nelengva sėkmingai bendrauti.

Sekančiu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokie veiksniai įtakoja mokinių konfliktišką elgesį. (žr. 11 pav.)



11 pav. Respondentų nuomone, veiksniai, kurie lemia paauglių konfliktišką elgesį, %

11 paveiksle matome, anot respondentų, visi anketoje minimi veiksniai daugiau ar mažiau turi įtakos mokinių konfliktiškumui. Net 88,1 proc. respondentų teigė, kad labai dažnai ir dažnai konfliktišką elgesį lemia mokymosi motyvacijos stoka. O mokytis, kaip žinome, skatina įgimtas smalsumas, dėmesys bei interesas. Pasak Jovaišos L. (2003), „Mokymasis negali vykti be motyvacijos: be poreikio, be jausmų, be noro, be teigiamų nuostatų“. Autorius mini, kad teigiamą įtaką mokymosi motyvacijai daro aktyvaus mokymosi metodai. 82,2 proc. respondentų teigė, kad labai dažnai ir dažnai šių mokinių konfliktiškam elgesiui turi netinkamai susiformavusios vertybinės nuostatos, o kaip žinome vertybines nuostatas formuoja šeima. Anot Aramavičiūtės (2005), šeima yra pirmoji ir svarbiausia socialinė struktūra, mikroaplinka, perteikianti tam tikrus elgesio modelius, kuriuos įsisąmonina ir perima vaikas. Teiginiui, kad mokinio konfliktišką elgesį lemia jo asmeninės savybės pritarė – 77,1 proc. pedagogų. Bendravimo poreikis, kaip žinome yra svarbus kiekvienam žmogui, jo nepatenkinimas labai dažnai ar dažnai turi įtakos mokinių netinkamam elgesiui taip mano – 70,3 proc. pedagogų, kita dalis – 24,5 proc. taip pat pritaria, tačiau mano, kad bendravimo nepatenkinimas nėra toks svarbus veiksnys ir jis tik kartais arba beveik neįtakoja konfliktiško elgesio. 67,8 proc. respondentų teigė, kad labai dažnai arba dažnai konfliktiškam mokinių elgesiui turi ir bendraamžių įtaka. 62,7 proc. respondentų teigė, kad labai dažnai arba dažnai įtaką mokinio elgesiui daro jo socialinė padėtis, tačiau nemaža dalis respondentų – 35 proc. mano priešingai, kad socialinė padėtis mokinio elgesį įtakoja mažai.

3.3.2. Efektyvios pedagoginio darbo priemonės su konfliktiškais mokiniais

Tyrimo anketoje pedagogų buvo teirautasi, ar jie bendrauja su mokiniais apie konfliktus, moko juos, kaip tinkamai elgtis konfliktinėse situacijose ir pan. Teirautasi, kaip dažnai pedagogai bendrauja tokiomis temomis ir ar jų nuomone, apie tai yra svarbu kalbėtis su paaugliais. (Nuomenis žr. 1 ir 2 pav. priedas nr.2).

Didžiausia respondentų dalis (žr. 1 pav. priedas nr.2) – 93,3 proc. pritarė, kad yra svarbu ir labai svarbu aiškintis, ką mokiniai jaučia ir galvoja konflikto metu, bei kaip konfliktą reikia spręsti. 92,3 proc. respondentų pritarė, kad labai svarbu ir svarbu yra su mokiniais kalbėtis, kaip jie supranta konfliktą. 90,7 proc. respondentų pritarė, kad labai svarbu vaiką mokyti atpažinti kitų žmonių jausmus, aptariant išijautimo svarbą konfliktinėje situacijoje. 88,2 proc. respondentų pritarė teiginiui, kad labai svarbu ir svarbu mokiniams suvokti ir atpažinti, kokios yra žmogus fizinės reakcijos konflikto metu, bei kaip jos įtakoja mūsų elgesį. Dviem teiginiais nuomonės pasiskirstė vienodai - 88,2 proc. pedagogų mano, kad labai svarbu ir svarbu yra aptarti, kaip mokinių elgesį veikia poreikiai, norai, vertybės, bei mokyti atpažinti veiksnius, turinčius įtakos jų elgesiui konfliktinėje, nes kaip žinome daugybė veiksnių konfliktinėje situacijoje lemia mūsų elgesį, t.y. kaip mūsų poreikiai ir vertybės siejasi su mūsų elgesiu. Apie tai, ar svarbu aptarti, kaip reikėtų analizuoti konfliktą, konflikto dalyvių jausmus ir norus - 85,6 proc. respondentų atsakė, kad tai yra svarbu ir labai svarbu. 85,5 proc. tam nepritarė ir teigė, kad šios žinios mokiniams yra nebūtinės. 87,3 proc. respondentų mano, kad labai svarbu ir svarbu su mokiniais aiškintis, kaip išvelgti tikruosius žmogaus interesus. 73,7 proc. respondentų pritarė, kad tai labai svarbu ir svarbu mokyti mokinius „minčių lietus“ metodo – paprasto ir veiksmingo būdo idėjoms generuoti. 20,3 proc. respondentų teigė, kad šis metodas mokiniams nebūtų naudingas.

Taigi, dauguma pedagogų mano, kad tokiomis temomis su mokiniais bendrauti yra svarbu ir naudinga. Respondentų tyrimo metu buvo paprašyta ne tik įvertinti šių teiginių svarbą, bet ir atsakyti ar jie patys tokiomis temomis bendrauja su mokiniais ir kaip dažnai tai daro. (žr. 2 pav., priedas nr. 2)

Didžiausia dalis - 72,9 proc. pedagogų teigė labai dažnai ir dažnai bendraujantys su mokiniais apie tai, kaip jie jaučiasi, ką galvoja konflikto metu, kaip konfliktus reikėtų spręsti, 23,7 proc. tokiomis temomis bendrauja retai ar beveik niekada. Labai dažnai ar dažnai 59,4 proc. respondentų su mokiniais šnekasi, kaip jie supranta konfliktą, 38,1 proc. - retai arba niekada apie tai nebendrauja. 42 proc. respondentų pritarė, labai dažnai ir dažnai vaiką moko atpažinti kitų žmonių jausmus, aptardami išijautimo svarbą konfliktinėje situacijoje. Daugiau kaip pusė respondentų – 55 proc., teigė, apie tai su mokiniais šnekantys retai arba niekada nesišnekantys. 60,2 proc. respondentų labai dažnai ir dažnai su mokiniais šnekasi, apie žmogaus fizinės

reakcijas konflikto metu, bei kaip jos įtakoja mūsų elgesį, 37,3 proc. respondentų retai arba beveik niekada apie tai nesišneka. 32,2 proc. respondentų teigė, labai dažnai ir dažnai aptariantys, kaip mokinių elgesį veikia poreikiai, norai, vertybės, 65,3 proc. teigė, tai aptariantys retai arba beveik niekada. Labai dažnai ir dažnai su mokiniais aiškinasi, kaip išvengti tikruosius žmogaus interesus – 30,5 proc. respondentų, 67 proc. pedagogų teigė, kad jie su mokiniais apie tai šnekasi retai arba beveik niekada nesišneka. 34,7 proc. respondentų teigė, kad labai dažnai ir dažnai bendrauja su mokiniais apie tai, kaip reikia analizuoti konfliktą, konflikto dalyvių jausmus ir norus, bei kaip išvengti abiem šalim priimtinus sprendimus konflikto metu. Daugiau nei pusė pedagogų – 62,7 proc. tokiomis temomis su mokiniais bendrauja labai retai arba niekada nebendrauja. Tik 22,8 proc. respondentų teigė, labai dažnai ir dažnai bendraujantys su mokiniais, kaip reikia atpažinti veiksnius, turinčius įtakos jų elgesiui konfliktinėje situacijoje. 73,8 proc. pedagogų, apie tai su mokiniais nešneka. Kaip žinome, daugybė veiksnių konfliktinėje situacijoje lemia mūsų elgesį, t.y. kaip mūsų poreikiai ir vertybės siejasi su mūsų elgesiu. 17 proc. respondentų teigė, labai dažnai ir dažnai naudoja „minčių lietus“ mokymo metodą. 80,5 proc. respondentų teigė, „minčių lietaus“ metodą naudoja retai arba niekada jo nenaudoja dirbdami su mokiniais.

Taigi, kaip paaiškėjo, pedagogai sutinka, kad dauguma minėtų pedagoginio poveikio priemonių yra svarbios ir naudingos mokiniais, tačiau klasės valandėlių ar pamokų metu tik nedidelė dalis pedagogų tokiomis temomis bendrauja su mokiniais.

Pedagogų buvo paprašyta išskirti praktikoje ir teorijoje efektyvaus darbo su konfliktiškais mokiniais veiksnius. (žr. 3 ir 4 pav. priedas nr.2)

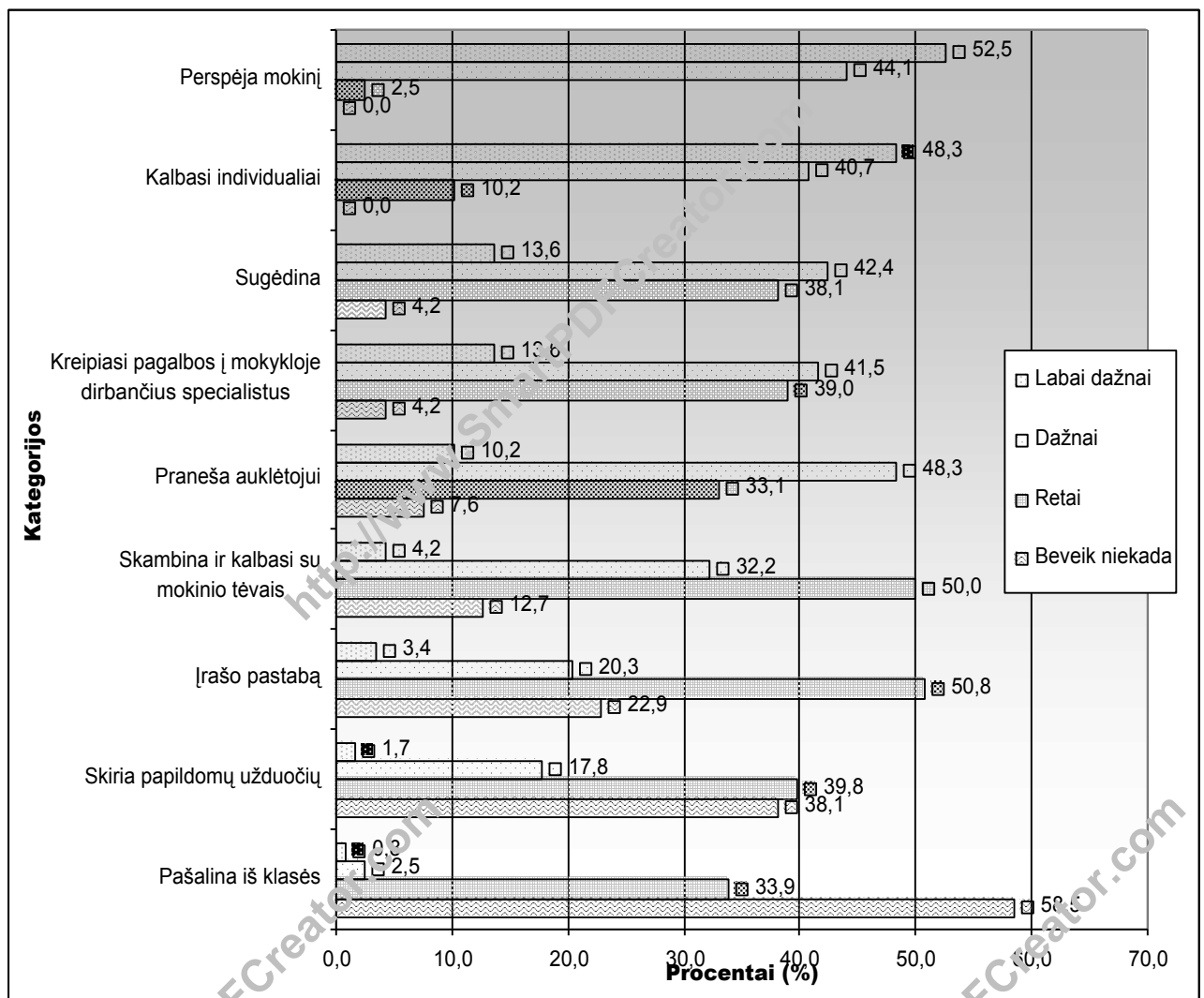
Tiek praktikoje, tiek teorijoje, efektyvaus darbo su konfliktiškais mokiniais svarbiausius veiksnius pedagogai įvardino - bendradarbiavimą su tėvais ir pedagogais. Taip pat pedagogai teigė, kad dirbant praktikoje yra labai svarbūs tokie veiksniai kaip: bendravimo mokinio šeimoje ypatumai - 55,1 proc., klasės atmosfera – 52,5 proc., mokinio motyvacija mokymuisi – 52,5 proc.. Organizuojant mokomąją veiklą, ypatingą vietą užima palankios emocinės atmosferos sudarymas, nes ji skatina teigiamą mokinio požiūrį į mokymąsi, stimuliuoja mąstymą, kūrybingumą, pasitikėjimą savimi, savigarbą ir atsakomybę. Pedagogas turi sukurti tokią klasės atmosferą, kad ji būtų palanki mokinių veiklai bei skatintų mokinių motyvaciją ir santykių tobulėjimą (Rodzevičiūtė, 2006). Taigi, pedagoginė veikla bus nesėkminga, jei mokiniai neturės motyvacijos patys siekti žinių, domėtis dėstoma medžiaga, kitaip tariant, jei jie nebus tinkamai motyvuojami veiklai.

Pedagogai buvo paprašyti įvardinti, kiek svarbūs pateiktieji veiksniai teoriškai, dirbant su konfliktiškais mokiniais. 37,3 proc. pritarė, kad labai svarbu gebėti padėti mokiniams atpažinti,

įvertinti ir kontroliuoti emocijas 56,4 proc. mano, kad svarbu išmanyti ir gebėti taikyti konflikto sprendimo būdus, gebėti adekvačiai vertinti problemiškas situacijas mokykloje. 35,6 proc. teigė, kad svarbu gebėti empatiškai identifikuoti mokinio emocinius sunkumus. Tokie veiksniai, kaip mokinio amžius bei bendradarbiavimas su kitomis institucijomis, respondentų nuomone, tiek teorijoje tiek praktikoje yra mažiausiai svarbūs dirbant su konfliktišku mokiniu.

Pasak V. Rajecko (2004), labai svarbu išryškinti mokinių teigiamas savybes, jas siekti įtvirtinti, o neigiamas stengtis įveikti. Žinant individualias ugdytinių skirtybes, lengviau numatyti įvairias poveikio priemones, metodinius būdus, galima efektyviau, norima kryptimi veikti besiformuojančią asmenybę.

Respondentų buvo teirujamasi, kokias pedagoginio poveikio priemones jie dažniausiai naudoja dirbdami su konfliktiškais mokiniais. Rezultatus iliustruoja 12 pav.

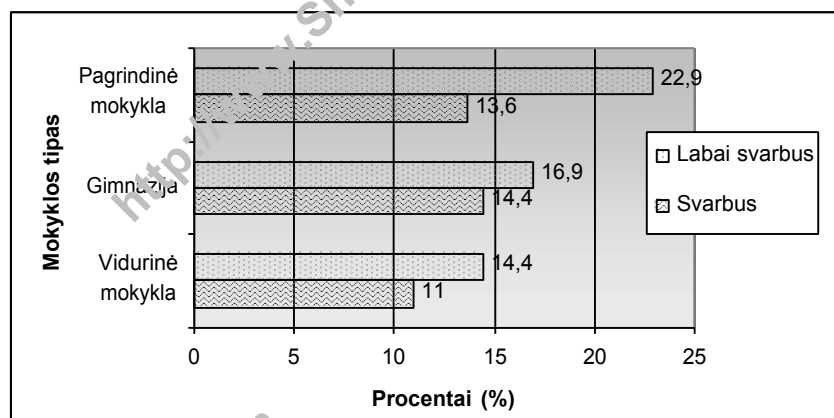


12 pav. Mokytojų taikomos pedagoginio poveikio priemonės konfliktiškiems mokiniams %

Didžiausia dalis - 96,6 proc. pedagogų, labai dažnai ir dažnai konfliktiškus mokinius perspėja apie jų netinkamą elgesį. 56 proc. pedagogų, labai dažnai ir dažnai sugėdina mokinius

klasės akivaizdoje dėl netinkamo elgesio. 89 proc. - respondentų teigia, kad kalbasi su mokiniais individualiai po pamokos ir aiškinasi netinkamas elgesio priežastis. Tik šiek tiek daugiau nei pusė pedagogų - 55,1 proc. kreipiasi pagalbos į mokykloje dirbančius specialistus. 43,2 proc. pedagogų pagalbos nesikreipia, gal būt dėl to, kad jų mokyklose pagalbos specialistai nedirba, arba jie patys geba išspręsti kylančias problemas su konfliktiškais mokiniais. Daugiau nei pusė respondentų – 58,9 proc., teigia apie kylančias problemas pranešantys mokinio auklėtojai, 40,6 proc. su auklėtojais kalbasi retai arba beveik niekada. 36,4 proc. pedagogų, apie kylančias mokiniui problemas, skambina ir bendrauja su jų tėvais, 62,7 proc. teigė, tai darantys retai arba labai retai, galbūt šį darbą patikėdami klasės auklėtojai ar socialiniam pedagogui. 23,7 proc. respondentų, kaip vieną iš poveikio priemonių naudoja pastabų rašymą, tikėdamiesi tėvų pagalbos, tačiau dauguma respondentų – 73,7 proc. šios poveikio priemonės nėra linkę naudoti, turbūt todėl, kad jos poveikis yra menkas. Rečiausiai, pedagogai naudoja tokias poveikio priemones kaip papildomų užduočių skyrimas bei mokinio pašalinimas iš klasės.

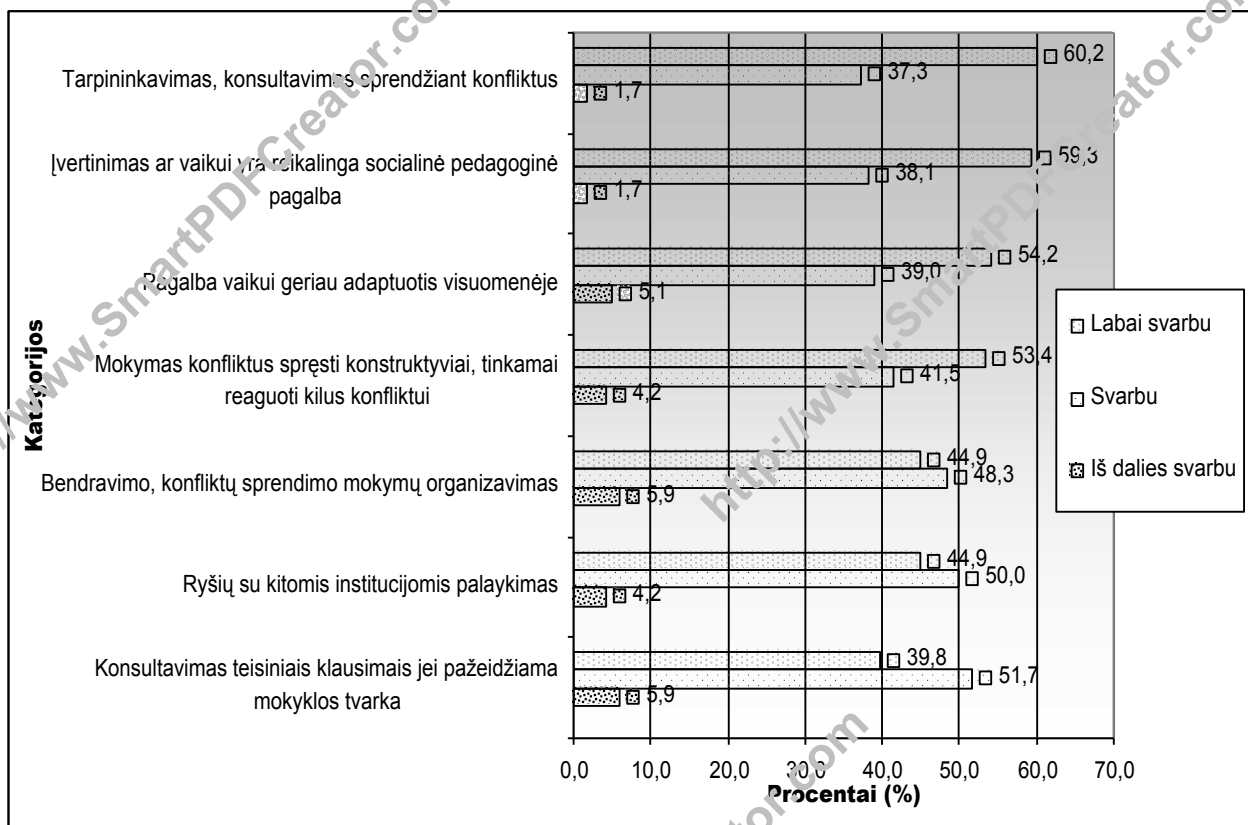
Kaip buvo minėta nagrinėtoje literatūroje, socialiniai pedagogai pirmiausia dirba su konfliktiškais mokiniais, moko tinkamo elgesio konfliktinėje situacijoje bei reakcijos į ją, taip pat su šeimomis, vykdo ir koordinuoja papildomojo ugdymo socialines programas, teikia visokeriopą socialinę pagalbą. Respondentams buvo pateikti du klausimai, kuriais buvo norima sužinoti ar svarbus yra socialinio pedagogo vaidmuo ugdymo įstaigoje ir kokios jo funkcijos yra svarbios dirbant su konfliktiškais mokiniais. Duomenis iliustruoja 13 ir 14 paveikslai.



13 pav. Socialinio pedagogo vaidmuo sprendžiant konfliktus ugdymo įstaigoje, %

Kaip matome (13 pav.), 54,2 proc. pedagogų mano, kad socialinis pedagogas - mokiniui pagalbos specialistas yra labai svarbus ir reikalingas. Daugiausia, - 22,9 proc. taip manančių pedagogų dirba pagrindinėse mokyklose.

Respondentų buvo teirujamasi, kurios socialinio pedagogo funkcijos, jų nuomone, yra svarbios ugdymo įstaigoje (žr. 14 pav.).



14 pav. Mokytojų nuomone apie socialinio pedagogo funkcijų ugdymo įstaigoje svarbą, %

Kaip matome 14 pav., didžiausia dalis respondentų – 97,5 proc. pritarė, kad labai svarbu arba svarbu, kad socialinis pedagogas tarpininkautų ir padėtų sprendžiant konfliktus ugdymo įstaigoje. Nemažiau svarbi socialinio pedagogo funkcija, anot respondentų, yra socialinės pedagoginės pagalbos reikalingumo nustatymas - tam pritarė 97,4 proc. respondentų. 94,9 proc. pedagogų mano, kad labai svarbi ir svarbi, socialinio pedagogo funkcija - aiškinti, mokyti konfliktus spręsti konstruktyviai, tinkamai reaguoti kilus konfliktui, tiek pat respondentų mano, kad labai svarbu ir svarbu, socialiniam pedagogui, palaikyti ryšius su kitomis institucijomis. 93,2 proc. pedagogų mano, kad labai svarbu ir svarbu ugdyti mokinių socialinius įgūdžius, organizuojant bendravimo ir konfliktų sprendimo mokymus padedant vaikui geriau adaptuojantis visuomenėje. 91,5 proc. respondentų teigė, kad labai svarbu ir svarbu, kad socialinis pedagogas konsultuotų teisiniais klausimais.

3.3.3. Pagalba ir darbo būdai su konfliktiškais mokiniais

Anketoje buvo pateikti du atviro tipo klausimai apie tai, kokie darbo būdai bei pagalba būtų tinkamiausia konfliktiškiems mokiniams ir kokios priežastys, pedagogų nuomone, lemia mokinių konfliktišką elgesį. Atsakymai buvo sugrupuoti į subkategorijas. (Respondentų atsakymus žr. 1 lentelėje, priedas nr.3)

Atsakinėdami į pirmąjį atviro tipo klausimą respondentai išsakė 105 teiginius, kurie buvo suskirstyti į subkategorijas. (žr.6 lentelę)

6 lentelė

Respondentų nuomone, tinkama ir būtina pagalba ir darbo būdai su konfliktiškais mokiniais

Kategorija	Subkategorija	Kiekis
Pagalba ir darbo būdai su konfliktiškais mokiniais	Pozityvi sąveika su mokiniu	31
	Specialistų pagalba, bendradarbiavimas	30
	Pozityvi sąveika su šeima	20
	Socialinių įgūdžių ugdymas	16
	Nuobaudų taikymas	5
	Mokinių užimtumas	3
	Iš viso:	105

Dažniausiai t.y. 31 kartą, kaip vieną iš darbo būdų konfliktiškiems mokiniams pedagogai minėjo, kad labai svarbu pozityvi sąveika ir bendravimas su mokiniu, jo pažinimas: „*Aš manau, kad efektyviausia yra su mokiniu kalbėti individualiai, analizuojant jo poreikius⁵*“; „*Individualūs pokalbiai su vaiku*“ (pedagogų nuomonė). Anot Kontautienės (2006), mokinys pasijustų vertingas, jeigu mokytojas sukurtų mokinio savigarbą palaikančią atmosferą klasėje ir mokykloje bei kiekvienam vaikui individualiai parinktų teigiamo savęs vertinimo ugdymo būdus. „*Mokinio ir mokytojo susitarimas, bendravimas, būtina užsitarnauti mokinio pasitikėjimą...*“ (pedagogų nuomonė). Ypač vaikui svarbus teigiamas jį supančių žmonių vertinimas. Nuo aplinkinių požiūrio, priklauso nuomonė apie save patį. Nuo savęs vertinimo priklauso asmenybės aktyvumas, jos dalyvavimas grupinėje veikloje. „*Manau, kad tokiems mokiniams reikia supratimo, pokalbio, gero elgesio pastebėjimo...*“; „*Įsigilinimas ko reikia vaikui, kokios jo problemos ir jų priežastys*“ (pedagogų nuomonė). Kaip teigia Petty (2007), mokytojas su kiekvienu mokiniu turi elgtis kaip su asmenybe, o ne kaip vienu iš mokinių, kurių pilna klasė. Turi atrasti kiekvieno mokinio poreikius, o paskui pasirūpinti, kad jie būtų patenkinti.

Respondentai atsakinėdami 30 kartų minėjo, kad dirbant su konfliktiškais mokiniais yra labai svarbi specialistų pagalba bei bendradarbiavimas. E. Karmaza, R. Grigutytė, E.G. Karmazė

⁵ Tekste visi kursyvu pažymėti teiginiai yra autentiški respondentų pasisakymai.

(2007) pabrėžia, kad tik bendradarbiaujant klasių auklėtojams, kitiems pedagogams, specialistams, mokyklos administracijai sprendžiant vaikų socialines – pedagogines problemas, kartu ieškant efektyvių pagalbos būdų galima pagerinti socialinį – pedagoginį klimatą mokyklos bendruomenėje, sukurti jaukią darbo aplinką visiems mokiniams. Pedagogai dažnai atsakydami į klausimą minėjo, socialinio pedagogo svarbą šiame procese „*Socialinio pedagogo pagalba, pokalbiai, konsultacijos sprendžiant konfliktus*“ (pedagogų nuomonė). Taip pat suvokiama ir socialinio pedagogo bei klasės auklėtojo bendradarbiavimo reikšmė „*Labai svarbus yra auklėtojos ir socialinio pedagogo bendradarbiavimas*“ (pedagogų nuomonė). Anot O. Merfeldaitės (2004), veiksmingą socialinės pagalbos organizavimą užtikrina bendras įvairių specialistų darbas. Viena iš svarbiausių socialinės pedagoginės pagalbos teikimo sąlygų – komandinis darbas, nes tik tokiu būdu galima koordinuoti pavienių specialistų veiklą, optimaliau nustatyti socialinės pedagoginės pagalbos poreikius. „*Konfliktiškiems mokinimas dažniausiai reikalinga specifinė individuali pagalba, manau, kad su jais turėtų dirbti daug įvairių specialistų (psichologai, psichiatrai ir tokios konsultacijos turėtų būti privalomos*“ (pedagogų nuomonė). Kaip teigia Kontautienė (2006), pedagoginio bendradarbiavimo sistemos plėtra ypač priklauso nuo visapusiško mokytojo pasirengimo bendradarbiauti. Bendradarbiavimo būtinumą pabrėžė ir kai kurie respondentai: „*Būtinai bendradarbiavimas su pedagogais sprendžiant iškilusias problemas susijusias su mokiniu*“ (pedagogų nuomonė). Mokytojas – pedagoginio bendradarbiavimo sistemos mokykloje iniciatorius ir organizatorius. Kontautienės (2006) teigimu, bendradarbiavimo idėjos sklaida, tobulėjimas atsiranda tada, kai visi bendruomenės nariai susivienija, įtvirtina tarpusavio santykius, nuolat juos plečia stiprina, pokyčius kreipia tinkama linkme. Pedagoginio bendradarbiavimo sklaidą stimuliuoja arba stabdo pati mokyklos aplinka: vyraujančios nuostatos, įpročiai, psichologinė atmosfera.

Kalbant apie mokyklos ir šeimos pozityvios sąveikos svarbą ir bendradarbiavimo būtinumo akcentavimą galime rasti visuose mokyklai skirtuose dokumentuose, metodiniuose leidiniuose. 20 respondentų atsakinėdami į klausimą teigė, kad bendravimas ir bendradarbiavimas su tėvais yra būtinas: „*Būtina palaikyti ryšį su tėvais.*“; „*Tėvų informavimas apie iškilusį konfliktą, bet ne skusti, o objektyviai apibūdinti situaciją ir drauge ieškoti būdų kaip rasti priimtina sprendimą*“; „*Tėvų supažindinimas su situacija ir bendros pastangos ją keičiant.*“ (pedagogų nuomonė). Tačiau, nors apie bendradarbiavimą daug kalbama, rašoma, diskutuojama, tačiau šių pagrindinių vaiko ugdymo institucijų bendradarbiavimas nėra pakankamas. Didesnė dalis tėvų nelinkusi palaikyti glaudesnių ryšių su mokykla, o mokytojai, iš savo pusės, ne itin linkę pasidalyti vaikų ugdymo patirtimi, geriau pažinti savo ugdytinius, kartu su tėvais ieškoti ugdymo problemų sprendimo būdų – iš abiejų pusių trūksta pasitikėjimo ir supratimo. Tėvų nepasitikėjimą lengvai perima moksleiviai; tėvų

neigiamas nusistatymas mokyklos ir mokytojų atžvilgiu persiduoda jų vaikams. Anot L. Rupšienės (2000): „...tėvai dažnai vertina mokyklą ir tai, kas joje vyksta, savo vaiko akimis“, tai tikėtina, kad ta gaunama informacija yra neadekvati, todėl ilginiui susidaro neigiamas požiūris į instituciją, tuomet prarandamas pasitikėjimas ja, „kai stokojama tokio pasitikėjimo, tėvai vengia eiti į mokyklą, pasakoti apie savo vaiką, dalyvauti klasės ir mokyklos renginiuose“, o „tėvų nepasitikėjimą mokykla, lengvai perima moksleiviai, tėvų neigiamas nusistatymas mokyklos ir mokytojų atžvilgiu persiduoda jų vaikams“. Bendradarbiavimo su tėvais reikšmę taip pat pabrėžia ir Ališauskienė (2005), anot jos, tai labai reikšminga, nes tėvai geriausiai pažįsta savo vaiką ir gali prisidėti prie jo ugdymo(si) sėkmės. Autorė pažymi ir tai, jog bendradarbiaujant su tėvais labai svarbus pedagogo vaidmuo, jo gebėjimas kurti partnerystę grįstus santykius yra gerai pasirengusio specialisto požymis. Konfliktiškų mokinių tėvai, anot respondentų, taip pat turėtų būti įtraukti į mokymus bei įgyti žinių ir gebėjimų, kaip tinkamai reaguoti ir spręsti konfliktus: „*Konfliktiškų mokinių tėvai turėtų būti mokomi taip pat, kaip ir vaikai atpažinti ir valdyti emocijas*“ (pedagogų nuomonė). Anot L. Rupšienės (2000), jei namuose yra bloga atmosfera, bei vaikas mato netinkamą tėvų pavyzdį sprendžiant konfliktus bei reiškiant emocijas, taip pat blogai jį jausis ir mokykloje.

16 respondentų teigė, kad yra svarbu mokinių socialinių įgūdžių ugdymas: „*Reikia mokyti, patarti, kaip elgtis ir valdyti stresinėse situacijose*“ (pedagogų nuomonė).

5 pedagogai teigė, kad konfliktiškiems mokiniams būtina taikyti griežtesnes priemones ir taikyti nuobaudas už netinamą elgesį: „*Reikėtų imtis griežtesnių priemonių drausminti konfliktiškus mokinius...*“; „*sugriežtinti mokinių elgesio taisykles per pamoką, neleisti jų laužyti.*“ (pedagogų nuomonė). 3 respondentai teigė, kad būtinas didesnis tokių mokinių užimtumas: „*Svarbu neformali aplinka, stovyklos, būreliai, kad mokinys galėtų pamatyti, kaip kiti bendrauja...*“ „*popamokinė veikla...*“ (pedagogų nuomonė). Apie mokinių užimtumo, papildomo ugdymo svarbą rašo nemažai autorių. G. Kvieskienė (2000) teigia, kad papildomu ugdymu siekiama išugdyti demokratiškai organizuotą, savarankišką, atsakingą, humanizmo principais ir bendrosiomis vertybėmis besivadovaujantį, iniciatyvų, kultūringą, dorą Lietuvos pilietį. Laurinčiukienė (2004) pabrėžia kuo įvairesnių darbo formų esmę, bei būtinybę glaudžiau bendradarbiauti ir įtraukti tėvelius. Autorė mini naujas darbo formas su tėvais, tokias kaip: laikraštis tėvams; seminarai tėvams; bendros šventės (renginiai, ekskursijos, išvykos). Taigi, neformalus ugdymas mokykloje formuojantis jaunai asmenybei yra ypač svarbus tobulinant bendravimą, bei gražius tarpusavio santykius.

Kitas, atviro tipo pateiktas klausimas anketoje buvo apie priežastis, kurios pedagogų nuomone, lemia mokinių konfliktišką elgesį. Į šį klausimą respondentai išsakė 137 teiginius, kurie buvo suskirstyti į subkategorijas. (Respondentų atsakymus žr. 2 lentelėje, priedas nr.3)

Respondentų nuomone, priežastys, lemiančios mokinių konfliktišką elgesį

Kategorija	Subkategorija	Kiekis
Priežastys, pedagogų nuomone, lemiančios mokinių konfliktišką elgesį	Socialinė padėtis, šeima kaip problema	56
	Mokinio asmenines savybės	38
	Mikroklimatas klasėje, santykiai su aplinkiniais	22
	Socialinė aplinka	13
	Mokinio sutrikimas	8
	Iš viso:	137

Dažniausiai t.y. 56 kartus, kaip viena iš priežasčių, lemianti konfliktišką mokinių elgesį respondentai minėjo netinkamą vaikų auklėjimą: „*Konfliktiško mokinių elgesio šaknys – šeimoje, jų tarpusavio santykiuose*“ (pedagogų nuomonė), nebendravimą ir nesidomėjimą vaiku „*Tėvų nesidomėjimas mokinio (vaiko) pasiekimais mokykloje*“; „*Bendravimo poreikio nepatenkinimas, nesusiformavusios vertybinės nuostatos šeimoje*“ (pedagogų nuomonė). Kaip žinome, šeimos vaidmuo yra ypač svarbus formuojant vaiko pasaulio suvokimo pagrindus, elgesio, normų, kitų žmonių elgesio vertinimo kriterijų perėmimą. Šeima yra pirmoji ir svarbiausia socialinė struktūra, mikroaplinka, perteikianti tam tikrus elgesio modelius, kuriuos įsisąmonina ir perima vaikas. Ypač reikšmingas tėvų pavyzdys. „*Svarbu kokie tėvų tarpusavio ir tėvų - vaikų santykiai šeimoje*“ (pedagogų nuomonė). „*Daugiausiai tai yra problemos šeimoje*“ (pedagogų nuomonė). Vaikai, Ignotavičienės ir Žukauskienės (1999) teigimu, augantys probleminėse šeimose, yra priskiriami rizikos grupės vaikams, kurie pasižymi tokiomis savybėmis, kaip nepasitikėjimas savimi ir suaugusiais, baimės ir nerimo pajauta, primityvi kalba, neigiama mokymosi motyvacija, gera orientacija įvairiose socialinėse situacijose (yra apsukrūs, aktyvūs), interesų siaurumas, nesugebėjimas valdyti savo emocijų.

Šių šeimų vaikai ir tėvai dažniausiai nėra pajėgūs pasirūpinti savimi. Asocialaus elgesio (nedarnioje) šeimoje, kaip teigia K. Miškinis (2003), nėra deramo ryšio nei tarp pačių šeimos narių, nei tarp šeimos ir socialinės aplinkos. Kaip teigė pedagogai, tėvai dažnai linkę manyti, kad jų vaiku turi pasirūpinti mokytojai, ir jie gali išspręsti visas problemas ir be tėvų: „*Sunku susitarti su tėvais, vyrų nuomonė, kad vaikas mokykloje, tai tegul mokykla ir sprendžia visas problemas mokykla*“ (pedagogų nuomonė).

Pedagogai apibūdindami šiuos mokinius 38 kartus minėjo, kad įtakos šių mokinių elgesiui turi jų asmeninės savybės, netinkamai susiformavusios moralinės vertybės, karštas temperamentas, sunkus charakteris, silpna mokymosi motyvacija; „*Charakterio bruožai, motyvacijos stoka, moralinių vertybių nebuvimas*“; „*Silpna mokymosi motyvacija...*

temperamentas“ (pedagogų nuomonė). Kaip teigė respondentai, konfliktiškiems mokiniams kur kas sunkiau sekasi bendrauti su aplinkiniais: „Nemaža dalis mokinių nemoka bendrauti tiek su bendraamžiais tiek su suaugusiais“; „Nemokėjimas bendrauti, noras pasirodyti „kietesniu“ prieš draugus“ (pedagogų nuomonė). Vieną svarbiausių vaidmenų asmenybės socializacijoje atlieka mokykla ir bendraamžių grupės. Nepalankiomis sąlygomis išaugusių vaikų padėtis, lyginant su jų bendraamžiais mokykloje, akivaizdžiai blogesnė - šie vaikai atmeta į mokyklą blogiau pasirusę mokymuisi, jie dažniau atsilieka moksle, neturi mokymosi motyvacijos, vengia mokyklos. Kaip žinome, mokymosi pasiekimai ir elgesys mokykloje yra nuolat vertinami, šie vaikai ir paaugliai gauna ypač daug neigiamų įvertinimų (Kvieskienė, 2005). Taip pat, anot respondentų, įtakos konfliktiškam mokinių elgesiui turi ir „amžiaus tarpsniai“; „amžiaus ypatumai... mokinių noras būti lyderiais“ (pedagogų nuomonė). Asmenybės raidos procesas paauglystėje sudėtingas ir prieštaringas. Paauglio „moralės kodeksas“ labai savitas ir dažnai prieštarauja priimtoms visuomenės normoms bei principams (Leliūgienė, 2003).

Respondentai, kaip vieną iš priežasčių, kurios provokuoja konfliktišką mokinių elgesį 22 kartus minėjo - teigiamo mikroklimato svarbą klasėje „Konfliktai prasideda klasėje, būtina juos laiku pastebėti ir sustabdyti, padėti išspręsti iškilusias problemas“; „Klasės draugų pašiepiantis elgesys, patyčios“ (pedagogų nuomonė). Autorės V. Baršauskienė, B. Janulevičiūtė (1999) rašė apie šiltą mikroklimatą ugdymo įstaigose bei darnų sutarimą su aplinkiniais, tai įvardindamos, kaip vieną svarbiausių socialinių gebėjimų. Mokyklos mikroklimatas, tai tarpasmeniniai santykiai su aplinkiniais, gebėjimas bendrauti, tolerantiškai spręsti įvairius iškilusius konfliktus. Respondentai minėjo, kad ne visi mokytojai suvokia šiltų santykių, bei teigiamo mikroklimato kūrimo svarbą, pasitaiko, kai patys pedagogai nemėgsta mokinio ir akivaizdžiai tai demonstruoja: „Kai kurių mokytojų atvirai reiškiamas neigiama nuostata mokinio atžvilgiu“ (pedagogų nuomonė). Anot Rupšienės (2000), Mikroklimatas mokykloje - santykiai klasėje tarp klasiokų, tarp mokinių visoje institucijoje, net santykiai tarp pedagogų, kurie nors ir dažnai slepiami nuo ugdytinių, bet vis vien puikiai matomi. Taip pat visuomenės problemos, vienaip ar kitaip įgavusios savita išraišką mokykloje, gali tapti prielaida žemai ugdytinių mokymosi motyvacijai. Kuriam teigiamą mokyklos mikroklimatą, visų pirma, pedagogų kolektyve turi vyrauti draugiška atmosfera, grįsta darbinio bendradarbiavimu ir tolerancija.

Kaip vieną iš priežasčių, turinčių įtakos mokinių konfliktiškam elgesiui 13 kartų respondentai minėjo - socialinę aplinką: „...Žiniasklaidos įtaka, demonstruojamas smurtas laidose...“; „Neigiamas socialinės aplinkos poveikis...“ (pedagogų nuomonė). Anot Kvieskienės (2003), žiniasklaida yra vienas iš tų rizikos veiksnių, kuris priklauso taip pat tai aplinkai, kuri supa paauglį: „Iš šių visų žiniasklaidos priemonių visų pirma, reiktų išskirti televiziją, kuri pasižymi informacijos pateikimo formų įvairove, dinamika, turi galimybę

panaudoti vizualinės ir akustinės informacijos derinį, keisti ekrane įvairius siužetus, veiksmo vietą, personažų skaičių, naudoti specialius efektus...”. „Mokiniai mokosi iš suaugusiųjų, kaip mes elgiamės, koki pavyzdį rodome, tokie ir mokiniai“ (pedagogų nuomone). Pasak I. Leliūgienės (2003), šiandieninė visuomenė stengiasi formuoti žmogų, atitinkantį visuomenės socialinius, kultūrinius, etninius ir kt. idealus. Žmogus, virsta visuomenės nariu būdamas ne tik socializacijos objektu, bet ir subjektu. Kaip subjektas, žmogus stengiasi ne tik perimti socialines ir kultūrinės vertybes, bet ir save realizuoti visuomenėje.

8 kartus pedagogai minėjo, kad konfliktiškų mokinių elgesiui įtakos turi jų sutrikimas „...dažnai jie turi sutrikimų, mokosi pagal palengvintas procedūras“; „psichologinės problemos, psichikos būsenos..“; „hiperaktyvūs vaikai yra konfliktiški...“ (pedagogų nuomone). Mokinių, turinčių emocijų ir elgesio pažinimo sutrikimų elgsenai dažnai būdingas nesugebėjimas užmegzti ir palaikyti bendravimo ryšių su aplinkiniais, netinkamas elgesys ar emocijos esant normalioms aplinkybėms, bendras didėjantis nusiminimas, prislėgta nuotaika, polinkis į baimes, kurios yra susijusios su asmeninėmis ar mokyklos problemomis.

Apibendrinant galima teigti, dauguma pedagogų sako, kad konfliktiškiems mokiniams reikalingas kur kas didesnis dėmesys, individualūs pokalbiai, mokinio palankumo užsitarnavimas, šiltų santykių kūrimas, bei atvirumas. Mokiniai, kuriems yra sunku tinkamai valdyti ir reikšti emocijas, tai duoda kur kas geresnių rezultatų, nei bausmių taikymas ir kovojimas su juo.

3.4. Konfliktų valdymo įgūdžių ugdymas: kokybinio tyrimo rezultatų analizė

Remiantis gautais kiekybinio tyrimo rezultatais atliktas kokybinis tyrimas, taikant eksperimentinio tyrimo elementus. Jo metu buvo taikyta D.Shapiro programa „Konfliktai ir bendravimas“ ir pravesta dešimt užsiėmimų. Tyrimas atliekamas, kad mokiniai galėtų *patirti sąvokas* ir po to *savo patyrimą apmąstyti* t.y. suvokti, tai ir bus mokymasis. Kiekvienas užsiėmimas turėjo konkrečius tikslus⁶. Kokybiniam tyrimui tikslinės atrankos būdu dalyvavo penkiolika bendrojo lavinimo pagrindinės mokyklos mokinių. Prieš atliekant tyrimą jis buvo pristatytas mokyklos pedagogams, mokytojų pageidavimu atlikti tyrimą pasirinkti šeštos klasės mokiniai. Mokinių amžius 13-14 metų. Užsiėmimų metu mokiniai kritiškai analizavo savo nuostatas bei požiūrius, mokėsi konkrečių naudingų įgūdžių, padėsiančių jiems įveikti konfliktus.

3.4.1. „Konfliktai ir bendravimas“ programos poveikio efektyvumas mokiniams

Konfliktų valdymas panašus į sudėtingą pasirinkimų labirintą. Mums tenka rinktis sprendimus, susijusius su mūsų veiksmais, mintimis, jausmais. Kaip kad trumpiausias kelias tarp dviejų taškų yra tiesė, taip ir tinkamiausias bendravimo būdas yra aiškus pokalbis tarp žmonių. Įgūdžiai ir informacija mus įgalina bendrauti ir sėkmingai valdyti konfliktus. (Shapiro, 1996)

Konfliktų negalima išspręsti be teigiamos sąveikos, kuri yra bendravimo forma. Užsiėmimų metu mokiniai kritiškai reiškė nuomonę apie įgytus konfliktų valdymo įgūdžius taikant programą „Konfliktai ir bendravimas“. Iš viso buvo išsakytos 48 respondentų nuomonės. Šios nuomonės buvo sukatégorizuotos⁷. (žr. 8 lentelėje).

8 lentelė

Mokinių įgyti konfliktų valdymo įgūdžiai vedant programos užsiėmimus „Konfliktai ir bendravimas“⁸

Kategorija	Subkategorija	Teiginiai	Kiekis
Mokinių konfliktų valdymo įgūdžių ugdymas(is) taikant programą „Konfliktai ir bendravimas“	Paauglių žinios ir gebėjimai skirti poreikius ir norus bei mintis ir jausmus konflikto metu	„Nemokėjau [aut. past.: atskirti jausmų ir minčių konflikto metu], „tačiau dabar sužinojau, kad taip reikia daryti...jei nebūtų jausmų, tai mūsų gyvenimas būtų nekoks“ „Iki šiol nemokėjau atskirti jausmų ir minčių kai kildavo konfliktas, sužinojau, kad reikia valdyti jausmus ir mintis“ „Kartais lengva atskirti poreikį nuo noro, o kai kada reikia gerai pagalvoti“	21
	Konflikto analizavimas pasitelkiant	„Lengviau išsakyti nuomonę kai naudoji „minčių lieta“ metodą“ „Man buvo linksma ir lengva naudoti tą metodą [aut. past.: minčių	11

⁶ Pamokų planai pateikti priedas nr. 6

⁷ Visus mokinių atsakymus žr. priedas nr. 5

⁸ Lentelėse visi kursyvu pažymėti teiginiai yra autentiški dalyvių pasisakymai.

	„Minčių lietaus“ metodą	lietaus“ metodą analizuojant situaciją]“ „Pasitelkiant „minčių lietaus“ gali geresnių sprendimų problemai sugalvoti“	
	Penkių pakopų „kopimas kopėčiomis“ konfliktų sprendimo strategijos supratimas	„Manau, man bus naudingai pravers gyvenime žinoti konfliktų sprendimo strategiją“ „Aš manau, kad su šia konfliktų sprendimo strategija man bus lengviau išspręsti įvairius konfliktus“ „Gyvenime manau, man tai bus naudinga [aut. past.: mokėti ir žinoti penkių pakopų konfliktų sprendimo strategiją]“	10
	Žinių apie konfliktų priežastis mokiniams suteikimas	„Po šios pamokos geriau suvokiu konflikto priežastis, nes kalbėjome apie tai ir vaidinome“ „Taip, po šios pamokos geriau suvokiu priežastį ir jo priežastis“ „Po užsiėmimo geriau suprantu konfliktų priežastis, dėl ko jie kyla“	9
	Mokymas konfliktinėse situacijose išvelgti kito žmogaus interesus	„Kai kyla konfliktas sunku galvoti apie kito interesus, norisi pačiam laimėti, nenusileisti...“ „Jaučiausi kitaip, nes iki šiol nepagalvodavau ko nori kitas žmogus“ „Iki šiol net nepagalvodavau, man pikta būna ir net negalvoji, ko nori kitas žmogus,“	6
		Iš viso:	48

Daugiausiai, t.y. 21 kartą paaugliai išsakė nuomonę apie žinias ir gebėjimus skirti poreikius ir norus bei mintis ir jausmus konflikto metu. Psichologė Žukauskienė (2001) knygoje „Kodėl vaikai neklauso?“ nagrinėjo efektyvius ir neefektyvius bendravimo būdus. Autorė teigia, kad kai kurių mokinių netinkamo elgesio priežastys yra nepakankami bendravimo gebėjimai. Vaikai nemoka tinkamu būdu perduoti kitiems informacijos apie savo poreikius, norus ar jausmus. Dažnai vaikai patiria pykčio priepuolius, žaloja save ir pan. Taip yra dėl to, kad jų bendravimo, socialiniai ar pragmatiniai gebėjimai nėra pakankamai išugdyti. Po vestų užsiėmimų paaugliai teigė sužinoję, kaip reikia valdyti jausmus ir mintis konflikto metu: „Sužinojau, kaip geriau valdyti jausmus [aut. past.: konflikto metu]“ (mokinių nuomonė); „...kai kildavo konfliktas, nemokėdavau atskirti jausmų ir minčių...“ (mokinių nuomonė). Išsakydami nuomonę apie tai, ar sunku yra skirti poreikius ir norus, visi teigė, kad tai nėra sunku, bet svarbu suprasti kas yra poreikis, o kas noras „Nesunku atskirti poreikį ir norą, nes poreikis yra kažkas labai reikalingo žmogui...“; „Man pačiam nėra sunku atskirti ir suprasti kas yra poreikis, o kas noras...“ (mokinių nuomonė).

Ugdant konfliktų valdymo įgūdžius vienas iš užsiėmimų yra analizavimas pasitelkiant „minčių lietaus“ metodą, mokiniai išsakė 11 teiginių apie šį užsiėmimą, anot jų: „Lengviau išsakyti nuomonę kai naudoji „minčių lietaus“ metodą“ (mokinių nuomonė); „Pasitelkiant „minčių lietaus“ gali geresnių sprendimų problemai sugalvoti“ (mokinių nuomonė), visiems mokiniams šis užsiėmimas buvo įdomus ir linksmas, paaugliai mano, kad šio metodo žinojimas pravers jiems ir tolimesniame gyvenime, įvairių sprendimų priėmime: „Man buvo nesunku

analizuoti „minčių lietaus“ metodu ir naudinga išmokti“ (mokinių nuomonė); „Taip, naudinga žinoti „minčių lietaus metodu“ (mokinių nuomonė).

Paauglystėje konfliktai yra įprastas reiškinys. Konfliktą drausti, neigti ar slopinti yra labai neprotinga, jį reikia spręsti. Konstruktyvioji konflikto sprendimo strategija prasideda problemos pripažinimu. Paskutinytis užsiėmimas buvo mokymasis pritaikyti penkių pakopų „kopimas kopėčiomis“ konfliktų sprendimo strategiją analizuojant sugalvotą konfliktą. Paaugliai išsakė 10 teiginių apie penkių pakopų konfliktų sprendimo strategijos mokymą, anot jų šią strategiją jiems yra naudinga žinoti „Manau, man bus naudinga, pravers gyvenime žinoti konfliktų sprendimo strategiją“, tačiau ne visi ją gerai suprato, buvo mokinių, kuriems tai pasirodė sudėtinga „Taip, pakankamai sunku, nelengva pritaikyti [aut. past.: penkių pakopų konfliktų sprendimo strategiją], reikia gerai išmokti ir treniruotis“ (mokinių nuomonė), „Kai kas sunku buvo, kai kas lengva, [aut. past.: mokinantis penkių pakopų konfliktų sprendimo strategiją], bet gali prireikti gyvenime“ (mokinių nuomonė) gal būt reikėtų daugiau užsiėmimų vesti įtvirtinant penkių pakopų konfliktų sprendimų strategiją, kad mokiniai ją labai gerai įsisavintų.

Mokant konfliktų sprendimo labai svarbu mokiniams suteikti žinių, kokios yra pamatinės konfliktų priežastys, būtina padiskutuoti, kaip jie yra sprendžiami. Ne mažiau svarbu yra mokyti konfliktinėse situacijose išvelgti tikrusius žmogaus interesus. Mokiniai išsakė 15 teiginių, anot jų, po šių užsiėmimų jie aiškiau supranta, kas yra tikrieji žmogaus interesai, daugelis iš jų apie tai net nepagalvodavo „Jaučiausi kitaip, nes iki šiol nepagalvodavau ko nori kitas žmogus“ (mokinių nuomonė); „Iki šiol negalvodavau apie kito žmogaus interesus“. D. Shapiro (1996) teigia, kad kiekvienas konfliktas turi teigiamą potencialą. Nesvarbu, ar konfliktas išsprendžiamas ar ne, jo dalyviai gali geriau pažinti ir suprasti vienas kito poreikius ir norus, santykiai gali išlikti arba pagerėti. Diskusijų bei vaidinimų metu paaiškėjo, kad nėra lengva, nepaisant savo interesų, pagalbota apie kito žmogaus interesus „Kai kyla konfliktas sunku galvoti apie kito interesus, norisi pačiam laimėti, nenusileisti...“ (mokinių nuomonė). Kai kuriems mokiniams buvo lengviau suprasti konfliktų priežastis, kai užsiėmimo metu patys mokiniai grupelėse galvojo konfliktines situacijas ir vaidino „Taip, po vaidinimo aiškiau, dabar žinosiu daugiau sprendimo būdų kai kils konfliktas“; „Po šios pamokos geriau suvokiu konflikto priežastis, nes kalbėjome apie tai ir vaidinome“ (mokinių nuomonė).

Mokiniai išreiškė 33 nuomones apie tai, kaip jiems sekėsi užsiėmimų metu bendrauti, bendradarbiauti, įsijausti į kito žmogaus jausmus. (žr. 9 lentelę)⁹.

⁹Visi mokinių atsakymai pateikti lentelėje nr. 2, priedas nr. 5.

Mokinių įgyti bendravimo įgūdžiai vedant programos užsiėmimus „konfliktai ir bendravimas“

Kategorija	Subkategorija	Teiginiai	Kiekis
Mokinių bendravimo įgūdžių plėtotė užsiėmimų metu	Diskusinės/ritinės aplinkos kūrimas užsiėmimų metu	„Galėjau išsikalbėti, daug ką aptarti, nes retai apie tai šneku“ „Užsiėmimų metu galėjau pasakyti kaip jaučiuosi“ „Naudinga, nes gali pasakyti kaip jautiesi...“ „Jaučiausi gerai, buvo įdomu šnekėtis [aut.past.: nes galėjau išsakyti, pabendrauti su klasės draugais, vaidinti man aktualius, kylančius konfliktus su bendraamžiais]“ „Man visai patiko, nuotaika buvo gera, jaučiausi gerai“	18
	Įsijautimas ir supratimas ką jaučia kitas žmogus konfliktinėse situacijose	„Iki šiol neišsijausdavau ir nepagalvodavau ką jaučia kitas žmogus“ „Seniau neišsijausdavau, nes tik galvodavau apie save, o apie kitą žmogų nepagalvodavau“ „Niekada nebandydavau įsijauti į kitą žmogų, ką jis galvoja, bet pabandyčiau“ „Aš visada galvodavau apie savo jausmus, o ką jaučia draugas aš net nepagalvodavau“	15
Iš viso:			33

Buvo išsakyta 18 teiginių apie tai, kad užsiėmimuose bendraudami su klasės draugais paaugliai jautėsi pakankamai gerai, mokiniams buvo linksma, nes galėjo artimai pabendrauti, išsakyti savo nuomonę, vaidinti: „Man visai patiko, nuotaika buvo gera, jaučiausi gerai“ (mokinių nuomonė); „Jaučiausi gerai per užsiėmimus, patiko vaidinti“ (mokinių nuomonė). Psichologas L. Jovaiša (2003), bendravimą apibūdina ne tik kaip paprastą tarpusavio kontaktą, bet ir kaip bendrą pažintinę, praktinę veiklą, emocinius ryšius, konfrontaciją ir kitų žmonių sąveikos reiškinius. Autorius, bendravimo įtaką sieja su emociniais santykiais. Paaugliai apibūdino emocinius santykius užsiėmimų metu: „Gerai jaučiausi, nes galėjau parašyti ir pasakyti ką jaučiu“; „...Galėjau pasakyti kaip jaučiuosi“ (mokinių nuomonė). Almonaitienė (2007) teigia, kad mokinių tarpusavio santykiai labai priklauso nuo socialinio suvokimo. Socialinis suvokimas – tai žmonių ypatybių, jų elgesio motyvų, tarpusavio santykių suvokimas. Abstrakčiau galima pasakyti, kad socialinis suvokimas – tai socialinės tikrovės vaizdo atkūrimas žmonių psichikoje. Socialinis suvokimas yra bendravimo proceso dalis. Remdamiesi tuo, ką matome (išvaizda, poza, mimika), girdime (balso tembras, intonacija ir t.t.), stengiamės suprasti, kas yra šis žmogus. Siekiame įvardinti vidines bei kitas tiesiogiai nematomas bendravimo partnerių ypatybes.

Anot Navaičio (2001), visų paauglystės amžiaus tarpinių konfliktai su bendraamžiais, nepritaipimas prie jų, - sunkiai išgyvenami. Bendravimo paskatų ir jam reikalingų asmeninių savybių raida rodo, kad jaunam žmogui nelengva sėkmingai bendrauti. „Kartais jaučiausi šiek tiek sutrikusi, nes nelabai lengva buvo [aut.past.: užsiėmimų metu, bendraujant su klasės draugais]“. Mokiniai įvygė užsiėmimų naudą, nes galėjo išsikalbėti jų metu, atvirai reikšti savo nuomonę ar nepasitenkinimą klasės draugais: „Naudingos, nes galėjau išsikalbėti, daug ką aptarti, nes retai apie tai šneku“ (mokinių nuomonė), nes užsiėmimų dėka kiekvienas dalyvis turi pagalbėti apie kitą žmogų: „Aš prisiminiau tuos negerus dalykus, kaip elgiausi su kitais žmonėmis“; „Aš

visada galvodavau apie savo jausmus, o ką jaučia draugas aš net nepagalvodavau“ (mokinių nuomonė). D.Shapiro (1995) mano, kad diskusija mokiniams yra labai svarbu, diskutuodami mokiniai išsako savo nuomones, pozicijas, požiūrius, šis keitimosi mintimis procesas yra pagrindas ieškant priimtinių konfliktų sprendimo būdų. Diskusijos ir bendra patirtis ne tik suartina mokinius, bet ir padeda daugiau sužinoti apie save. Diskusijos skatina mokinius atvirai reikšti savo nuomones, jie pamato, kad nuomonių nesutapimas yra natūralus dalykas. (Shapiro, 1996).

Paaugliai išsakė 15 teiginių apie užsiėmimą, kurio metu buvo kalbama apie įsijautimą. Įsijautimo į kitą žmogų perpratimas įgalina mokinius geriau suvokti savo ryšį su kitais žmonėmis. Iki užsiėmimo mokiniai apie įsijautimą į kito žmogaus jausmus teigė net nepagalvoję: „Iki šiol neįsijausdavau ir nepagalvodavau ką jaučia kitas žmogus“ „Niekada nebandydavau įsijausti į kitą žmogų, ką jis galvoja, bet pabandyčiau“ (mokinių nuomonė). Tačiau po užsiėmimo paauglių nuomonė, keičiasi, mokiniai supranta bendravimo, įsijautimo į kito žmogaus jausmus reikšmę ir prasmę, tai rodo jų išsakyti teiginiai: „Nereikia vadinti kito negražiai, nes aš jį išeidžiu..“; „Reikia gerbti ir mylėti kitus“. Anot G. Navaičio (2007), paauglystėje didėja kompetencija. Ypač didelę įtaką jos įgijimui turi bendravimo patirtis. Be bendravimo su suaugusiais, šeima, auklėtojais, paaugliui vis svarbesni tampa ryšiai su bendraamžiais. „Kai aš susipykdavau su draugu, tai aš jo net neatsiprašydavau, o dabar supratau, kad jis irgi blogai jaučiasi, kad reikia šnekėtis...“ (mokinių nuomonė).

Visų užsiėmimų metu buvo išsakytos 28 nekonkretizuotos mokinių nuomonės, apie vestos programos modifikuotos/adaptuotos „konfliktai ir bendravimas“ programos užsiėmimų naudą. (žr. 10 lentelę)¹⁰.

10 lentelė

Mokinių nuomonės, apie programos „konfliktai ir bendravimas“ užsiėmimų naudą

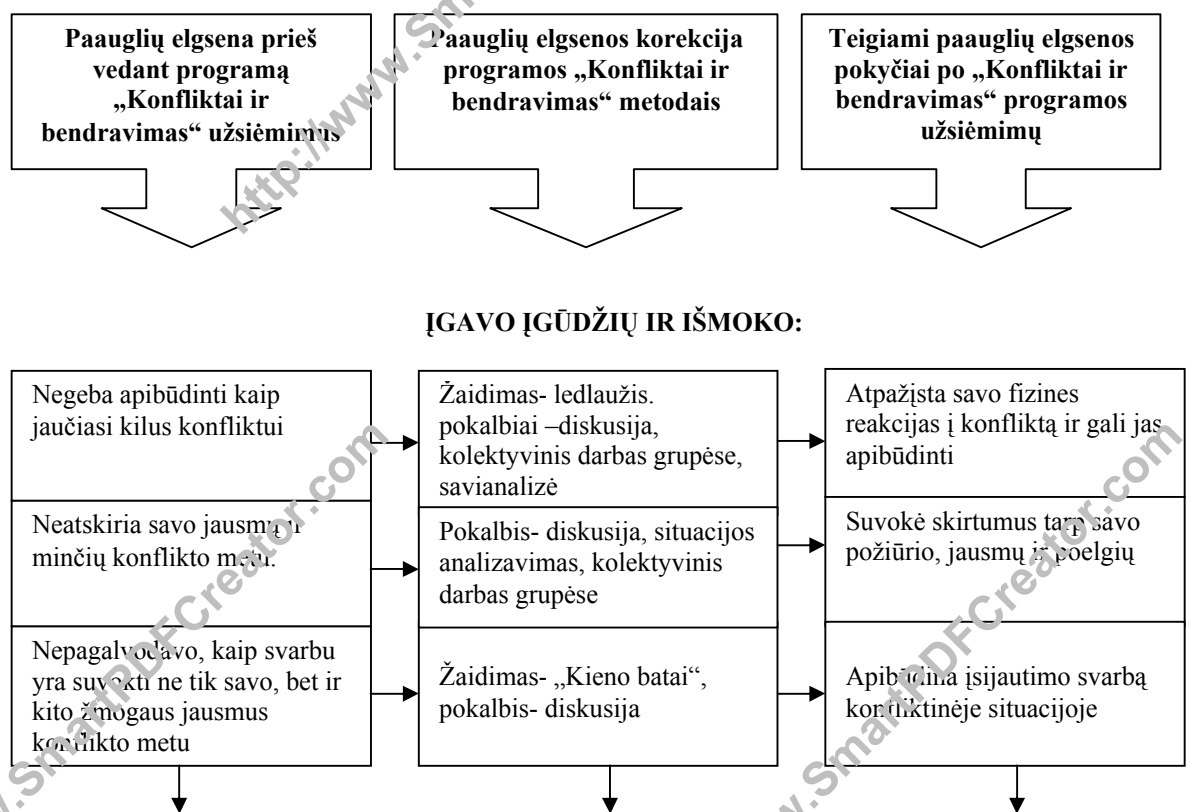
<i>Kategorija</i>	<i>Subkategorija</i>	<i>Teiginiai</i>	<i>Kiekis</i>
„Konfliktai ir bendravimas“ programos užsiėmimų nauda mokiniams	Nekonkretizuota (neatskleista) užsiėmimų nauda mokiniams	„Naudinga, nes gali pasakyti kaip jautiesi...“ „Manu, kad naudingos, todėl, kad atlikdamas tokias užduotis daugiau pamąstau, galvoju kaip elgčiausi“ „Man tikrai naudinga, kadangi esu jautrus, tai man labai praverčia...mokausi susilaikymo ir jausmų valdymo, manau, kad kiekvienam reikėtų dalyvauti tokiuose užsiėmimuose“ „Tokios pamokos man yra labai naudingos, nes man reikia iš tų pamokų pasimokyti“ „Naudingos, nes galėjau išsikalbėti, daug ką aptarti, nes retai apie tai šneku“	28
		Iš viso:	28

Mokiniai vertindami vestų užsiėmimų naudą teigė, kad užsiėmimai jiems buvo naudingi, „Tais naudinga, galima elgtis kitaip nei iki šiol..“ (mokinių nuomonė), mokiniai įgijo konfliktų

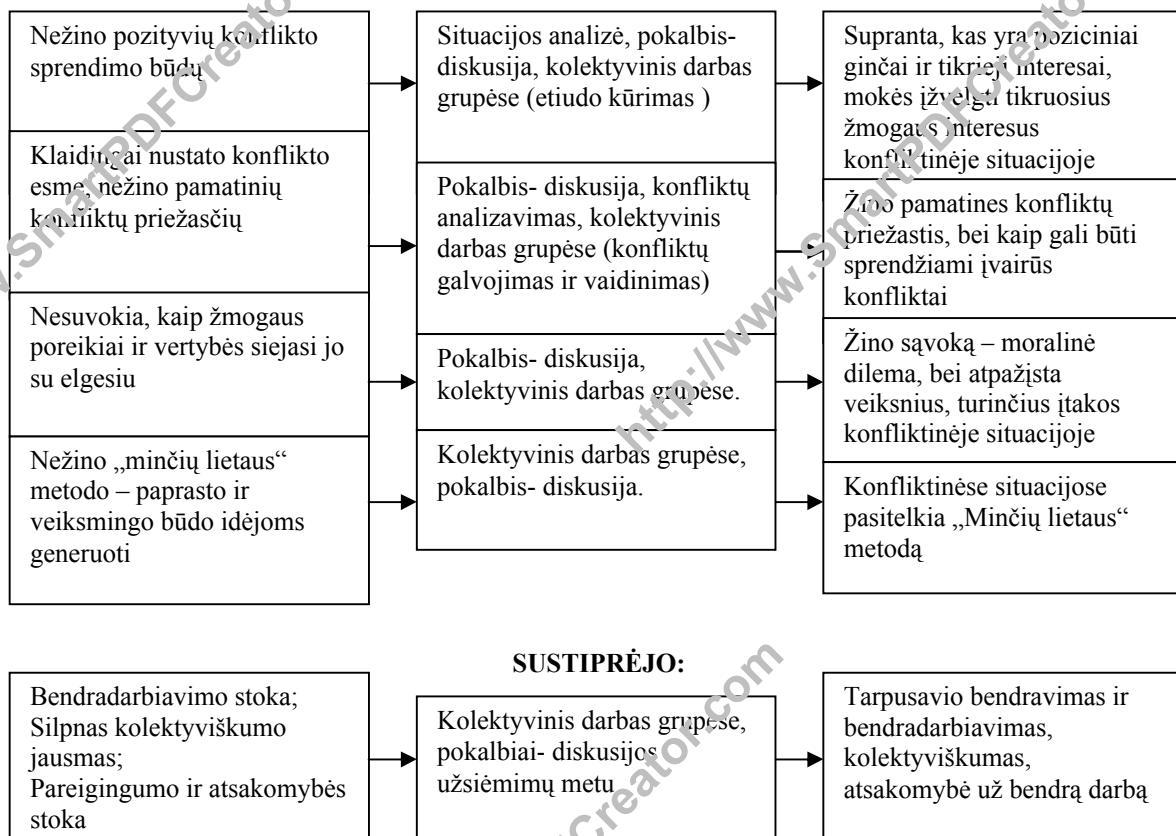
¹⁰ Visi mokinių atsakymai pateikti lentelėje nr. 3, priedas nr. 5.

valdymo įgūdžių, sužinojo kaip valdytis konflikto metu ir spręsti juos konstruktyviai, išjautė ir kito žmogaus jausmus, suvokti dėl ko kyla konfliktas, ugdyti(is) bendravimo įgūdžius. „Aš manau, kad mums yra naudingi, nes daugiau sužinome kaip elgtis visokiuose situacijose kai pyksti“ (mokinių nuomonė); „manau, kad naudingi, todėl, kad atlikdamas tokias užduotis daugiau pamąstau, galvoju kaip elgčiausi“ (mokinių nuomonė). Keletas mokinių abejojo užsiėmimų nauda „gal ir naudinga“ (mokinių nuomonė), vienas mokinys teigė, kad ne visi vesti užsiėmimai jam buvo naudingi „aš manau, kad kai kurie naudingos, o kažkurios ne labai“ (mokinių nuomonė).

Bendraudami žmonės ne tik keičiasi informacija, t.v., komunikuoja, bet ir veikia vieni kitus. Sugyvenimui, tarpusavio ryšių užmezgimui ir plėtojimui su kitais asmenimis labai svarbūs yra socialiniai įgūdžiai, kurių mokiniui prireikia jau pirmosiomis buvimo kolektyve dienomis. Pati mokyklos aplinka, klasės aplinka skatina tinkamų socialinių įgūdžių formavimą. Vaiko komunikabilumas, kūrybiškumas, kito vertinimas ypač atsiskleidžia veikloje, ugdančioje savarankiškumą ir pasitikėjimą savimi. Vestų užsiėmimų metu buvo siekiama kurti diskusinę, kritinę aplinką, tikslas buvo formuoti mokinių socialinius įgūdžius siekiant jų savarankiškumo, kūrybiškumo, mokant bendravimo ir bendradarbiavimo, tinkamo elgesio iškilus konfliktinei situacijai ir pan. Kokių įgūdžių mokiniai įgavo ir ko išmoko užsiėmimų metu galima pavaizduoti tokia schema¹¹ (žr.15 pav.):



¹¹ Elgesio pokyčiai fiksuoti po kiekvieno užsiėmimo ir visos programos „konfliktai ir bendravimas“ vertinimo.



15 pav. Paauglių konfliktų sprendimo ir bendravimo įgūdžių teigiamų pokyčių schema

Išvados

1. Atlikus teorinę analizę nustatyta, kad nepaisant konflikto teigiamų ar neigiamų pasekmių, konfliktas žmogaus savijautą veikia neigiamai. Mokyklinio amžiaus jaunimas yra jautrus probleminėms situacijoms, dažnai nežino kaip kontroliuotis, elgtis ir susidoroti su savo jausmais konfliktinėse situacijose. Neradę alternatyvaus sprendimo nežinodami ir nemokėdami konstruktyviai spręsti konflikto paaugliai dažnai emocijas reiškia kumščiais. Labai svarbu mokinius mokyti praktiškų dalykų, formuojant jų supratimą, pasitelkiant kasdienes situacijas bendrauti apie tai, kas yra konfliktai, kaip jie pasireiškia, kaip rasti kuo paprastesnius ir efektyvesnius būdus konfliktinių situacijų sprendimui ir išvengimui. Sprendžiant destruktivaus elgesio problemą, svarbu, kad visi mokyklos pedagogai suvoktų konfliktų įgūdžių mokymo reikšmę paaugliui, bei pasiskirstytų tam tikromis funkcijomis ir atsakomybe ugdymo įstaigoje.
2. Taikant kiekybinį tyrimą nustatyta, kaip mokytojai identifikuoja konfliktiškus mokinius. Anot pedagogų, šie vaikai išsiskiria pasyvumu, abejingumu, mokymosi motyvacijos stoka, arba priešingai, jie yra per nelyg aktyvūs, netinkamais būdais reiškiantys savo nuomonę, trukdantys darbą pamokoje, pažeidinėjantys priimtas elgesio taisykles. Kalbėdami apie darbo būdus su konfliktiškais mokiniais kaip efektyviausius pedagogai išskiria - pozityvią sąveiką su mokiniu (t.y. bendros kalbos radimą su mokiniu, jo pasitikėjimo įgijimą ir pan.), bei specialistų (psichologo, socialinio pedagogo, specialiojo pedagogo) pagalbą ugdymo įstaigoje ir visos mokyklos bendruomenės bendradarbiavimo būtinybę. Ne mažiau efektyvu ir tikslinga, anot respondentų, - ugdyti šių mokinių socialinius įgūdžius, t.y. mokyti juos kaip tinkamai elgtis, reikšti savo nuomonę, bendrauti, stiprinti šių mokinių mokymosi motyvaciją, pareiškimo ir atsakomybės jausmą.
3. Atlikus kiekybinio tyrimo duomenų analizę galima teikti, kad iškelta hipotezė iš dalies pasitvirtino, didžioji dalis pedagogų per savo dėstomo dalyko pamokas ar klasės valandėlių metu dažnai kalbasi su mokiniais kaip jie supranta konfliktą, tačiau retai moko konkrečių naudingų įgūdžių kaip elgtis konfliktinėse situacijose.
4. Remiantis atlikto kokybinio tyrimo duomenimis, viena iš konkrečių prevencijos priemonių galėtų būti šiame darbe taikyta D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programa, kurią sudarė tokios temos: suvokimas, kas yra konfliktas ir kokios fizinės realios konflikto metu veikia žmogų, įsijautimas bei skirtumų tarp savo požiūrio, jausmų, ir poelgių supratimas, tikrųjų žmogaus interesų išvėlgimas, veiksnių, turinčių įtakos konfliktinėse situacijose atpažinimas, požiūrio į konfliktą suvokimas, poreikių ir norų skyrimas,

mokymasis konfliktinėse situacijose pasitelkti „minčių lietaus“ metodą, bei atpažinti ir nesmurtiniu būdu spręsti tarpasmeninius konfliktus (žinių, elgesio ir kompetencijų rėmė).

5. Pačių dalyvių vertinimu, D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programos užsiėmimai jiems buvo įdomi ir naudinga patirtis. Mokiniai įgijo *žinių* bei *gebėjimų*, apie tai: kokios yra psichinės konfliktų priežastys, kaip skirti poreikius ir norus, mintis ir jausmus konflikto metu, suvokė, kaip svarbu įsijausti ir į kito žmogaus jausmus konfliktinėje situacijoje, bei kaip žmogaus poreikiai ir vertybės siejasi su jo elgesiu, sužinojo - „minčių lietaus“ metodą, bei jo taikymo galimybes kilus konfliktinei situacijai. Užsiėmimų metu vykę pokalbiai, diskusijos, vaidinimai skatino mokinių tarpusavio bendravimą, kolektyviškumo jausmą bei atsakomybę už bendrą darbą.

D.Shapiro „Konfliktai ir bendravimas“ programos užsiėmimai galėtų būti vedami pamokų, klasės valandėlių metu, taip pat ir neformalioje veikloje. Ši prevencijos priemonė paauglių bendruomenei, ne tik padėtų įgyti konfliktų valdymo įgūdžių, mokiniai gebėtų geriau analizuoti gyvenimo situacijas, pasirinkti išmintingą elgesio būdą, prisiimti atsakomybę už savo veiksmų padarinius, bet ir užtikrintų sėkmingesnį paauglių bendravimą.

REKOMENDACIJOS:

klasų auklėtojams ir socialiniams pedagogams

Magistro darbe nagrinėjamas konfliktiškų mokinių ugdymas bendrojo lavinimo mokykloje įgyjant konfliktų valdymo įgūdžių ir palaikant mokinių pozityvų elgesį. Kokybinio tyrimo metu taikyta konfliktų valdymo įgūdžių programa įtakojo teigiamus paauglių elgsenos pokyčius, bei padėjo įgyti ir išmokti konfliktų valdymo ir bendravimo įgūdžių. Remiantis tyrimo rezultatais ir išvadamis galima pateikti pasiūlymus pagalbos mokiniui specializams bei klasių auklėtojams:

Per dėstomo dalyko pamokas, klasės valandėlių metu ar rengiant socialinių įgūdžių ugdymo užsiėmimus su paaugliais būtų naudinga kalbėtis, mokyti ir ugdyti šiuos įgūdžius:

- Aiškintis, kaip mokiniai supranta konfliktą, mokyti atpažinti ir apibūdinti savo kūno fizines reakcijas konflikto metu, bei kaip fizinės reakcijos (pvz.:šaukimas) gali apsunkinti konfliktinę situaciją. Paaiškinti, kad fizinis atsakas į konfliktą – tai ir fiziologinės reakcijos, tokios, kaip prakaitavimas, ir sąmoningos fizinės reakcijos, pavyzdžiui, bėgimas šalin. Surengti diskusiją- pokalbį apie tai, kaip skirtingai žmonės reaguoja į konfliktus.
- Mokyti suprasti skirtumus tarp savo požiūrio, jausmų ir poelgių. Supratus, ką konflikto metu jaučia ir galvoja įvairūs žmonės lengviau suprasti, kodėl jie vienaip ar kitaip elgiasi. Mokiniai galėtų vaidinti įvairias situacijas, kai išsiaiškinus savo jausmus ir mintis konfliktas yra sėkmingai išsprendžiamas.
- Išaiškinti šešias pamatines konfliktų priežastis, dėl kurių kyla dauguma mūsų konfliktų. Formuojant mokinių įgūdį konflikto esmei suvokti, galima surengti grupinį darbą, kurio metu paaugliai turi sugalvoti būdų konfliktams spręsti. Diskusijų metu aiškintis kaip sprendžiami įvairūs konfliktai, kodėl žmonės konfliktuoja, ar reikia vengti konfliktų ir pan.
- Paaiškinti, kas yra įsijautimas, apibūdinti įsijautimo svarbą konfliktinėse situacijose, t.y. konfliktinėje situacijoje svarbu perprasti ne tik savo jausmus, bet ir mokyti įsijausti į kito žmogaus būseną, pabandyti suprasti ką jis jaučia tuo metu.
- Paaiškinti, kas yra poziciniai ginčai ir tikrieji žmogaus interesai. Padėti mokiniams suprasti, kaip reikia spręsti konfliktus nepažeidžiant savo tikrųjų interesų. Mokiniai gali sukurti trumpą etiudą apie kokį nors dažną konfliktą ir kaip jį būtų galima pozityviai išspręsti, jei dalyviai bandytų išsiaiškinti vienas kito tikruosius interesus.
- Mokyti paauglius skirti poreikius ir norus bei mintis ir jausmus konflikto metu. Aiškintis, kad norint sėkmingai spręsti konfliktus svarbu suprasti, kaip mūsų poreikiai ir vertybės

siejasi su mūsų elgesiu. Panagrinėti įvairių konfliktinių situacijų, aiškinantis kada žmogui iškyla moralinių dilemų. Surengti diskusiją.

- Išmokyti metodą „minčių lietus“ - paprastą ir veiksmingą būdą idėjoms generuoti. Pateikti užduočių, kurias atlikdami mokiniai išmoktų ir įgytų įgūdžių kaip taikyti šį metodą sprendžiant konfliktus.
- Ugdyti mokinių įgūdžius taikant penkių pakopų „kopimas kopėčiomis“ konfliktų sprendimo strategiją. Trumpų, pačių mokinių sugalvotų vaidinimų metu skatinanti mokinių tarpusavio bendravimą ir bendradarbiavimą, pagal paprastą ir aiškia strategiją mokyti atpažinti ir nesmurtiniu būdu spręsti tarpasmeninius konfliktus.

Literatūra

1. Almonaitienė, J.(2007). *Bendravimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
2. Ališauskienė S. (2005). *Ankstyvoji intervencija vaikystėje*. Monografija. Šiauliai : Šiaulių universiteto leidykla.
3. Augienė,D., Bobrova, L., Butvilas, T. (2005). Mokytojo bendravimo kompetencija penktokų adaptacijos mokyklos kontekste. *Mokytojų ugdymas* (4), 25-29.
4. Babičienė, V. (2008). Išmokime nugalėti pyktį. *Žvirblių takas, I*, 40-41.
5. Barkauskaitė, M.(2001). *Paaugliai: sociopedagoginė dinamika*. Monografija. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
6. Baršauskienė, V.(1999). *Žmogiškieji santykiai*. Vadovėlis. Kaunas: Technologija.
7. Barvydienė, V., Beresnevičienė, D. (2005). *Psichologija studentui*. Kaunas. Technologija.
8. Bandūra, A. (1969). *Principles of behavior modification*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
9. Bajoriūnas, Z.(Red.). *Pedagoginės psichologijos etidai*. Vilnius: Eugrimas.
10. Butkienė, O., Kepalaitė, A.(1996). Mokymasis ir asmenybės brendimas: pedagoginės psichologijos įvadas studentams, mokytojams, tėvams. Vilnius:Margi raštai.
11. Braslauskienė, R., Jonutytė, I. (2005). *Vaikų agresyvaus elgesio prevencija ugdymo institucijose: mokomoji knyga*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
12. Čiuladienė, G. (2007). *Paauglių konfliktai ir jų sprendimo pedagoginės strategijos*. (Nepublikuota daktaro disertacija, Vilniaus universitetas, 2007).
13. Dumčienė, A.(2004) *Auklėjimo pagrindai*. Kaunas : LKKA
14. Dvarionas, D.(2002) Žaidimo terapija dirbant socialinį darbą su vaikais. *Medicina* (38) (4). Vilnius: Vytauto Didžiojo universitetas. Prieiga per internetą: <http://medicina.kmu.lt/0204/0204-031.pdf> (žiūrėta: 2009-09-02).
15. Ebner, J.(1979). *Ar mokame bendrauti?*. Vilnius: Mintis.
16. Edelman, J. Crain, M.B.,(1997). *Derybų kelias : kaip išvengti konfliktų ir juos spresti darbe ir kasdieniniame gyvenime*. Vilnius: Margi raštai.
17. Everard, K.B., Morris, G. (1997). *Efektyvus mokyklos valdymas*. Vilnius: Poligrafija ir informatika.
18. Frank Yates, J. (2004). *Sprendimų valdymas. kaip rasti geriausius sprendimus savo verslui*. Kaunas: Smaltijos leidykla.
19. Eulian, M.(1998). *Pokyčių jėgos: skverbimasis į ugdymo reformos gelmes*. Vilnius: Tyto alba.

20. Gailienė, D., Bulotaitė, L., Sturlienė, N. (2002). *Asmenybės ir bendravimo psichologija*. Vilnius: Tyto alba.
21. Giedrienė, R., Grudzinskas, J., Navaitis, G. (1999). *Vaikų psichologinis konsultavimas*. Vilnius: Presvika.
22. Gučas, A. (1990). *Vaiko ir paauglio psichologija*. Kaunas: Šviesa.
23. Grūčinskienė, J. (2002). *Organizacijų sociologija*. Kaunas: Technologija.
24. Hurrelmann, K., Unverzagt, G. (2001). *Kaip išugdyti stiprius vaikus*. Vilnius: Alma litera.
25. Ignatovičienė, S., Žukauskienė, R. (1999). *Rizikos grupės vaikai*. Vilnius: LR švietimo ir mokslo ministerijos leidybos centras.
26. Jacikevičius, A. (1995). *Žmonių grupių psichologija*. Vilnius. Žodynas.
27. Jovaiša, L. (2007). *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gimtasis žodis.
28. Jovaiša, L. (2003). *Hodegetika: auklėjimo mokslas*. Vilnius: Agora.
29. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus.
30. Karmaza, E., Grigutytė, N., Karmazė, E. G. (2007). *Smurtas mokykloje: prevencija ir pagalba*. Vilnius: Švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo aprūpinimo centras.
31. Kasiulis, J., Barvydienė, V. (2005). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
32. Kontautienė, R. (2006). *Bendravimo sistema ir jos valdymas mokykloje*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
33. Kučinskas, V., Kučinskienė, R. (2006). *Socialinis darbas švietimo sistemoje*. Klaipėda.
34. Kvieskienė, G. (2003). *Socializacija ir vaiko gerovė*. Monografija. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
35. Kvieskienė, G. (2005). *Pozityvioji socializacija*. Monografija. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
36. Lakis, J. (2008). *Konfliktų sprendimas ir valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
37. Lakis, J. (Red.). (1996). *Konfliktai ir bendradarbiavimas: tarptautinės konferencijos "Konfliktų reguliavimas nūdienos visuomenėje" medžiaga*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
38. Leliūgienė, I. (2003). *Socialinė pedagogika*. Kaunas: Technologija.
39. Luobikienė, I. (2006). *Sociologija: bendrieji pagrindai ir tyrimų metodika*. Mokomoji knyga. Kaunas: Technologija.
40. LR Švietimo ir mokslo ministro įsakymas dėl socialinio pedagogo kvalifikacinių reikalavimų ir pareiginių instrukcijų patvirtinimo, 2001 m. gruodžio 14 d. Nr. 1667. Prieiga per internetą: http://www.smm.lt/teisine_baze/docs/isakymai/01_12_1667.htm (žiūrėta: 2009.10.11)

41. Merfeldaitė, O.(2007). *Socialinės pedagoginės pagalbos komandos veiklos modelis bendrojo lavinimo mokyklose*. (Nepublikuota daktaro disertacija, Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2007)
42. Merkys, G. (1995). *Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys*. Šiauliai: SPU.
43. Mielke, J.(1997). *Geriau supraskime sunkius vaikus*. Vilnius: Lektūra.
44. Mičkinis, K.(2003). *Šeima žmogaus gyvenime: knyga kiekvienam, norinčiam šeimoje siekti darnos ir išvengti nesklandumų, užauginti gerus vaikus*. Kaunas: Aušra.
45. Myers, D.G. (2008). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
46. Navaitis, G. (2001). *Psichologinė parama paaugliams*. Vilnius:Kronta.
47. Navaitis, G. (2007). *Psichologinė parama paaugliams ir jų tėvams*. Vilnius: Kronta.
48. Petty, G. (2007). *Šiuolaikinis mokymas: praktinis vadovas*. Vilnius : Tyto alba.
49. Pikūnas, J., Palujanskienė, A. (2001). *Asmenybės vystymasis. Kelias į savęs atradimą*. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras.
50. Queen, J.A., Blackwelder, B. B., Mallen, L. P., (2003). *Responsible classroom management for teachers and students*. Upper Saddle River, (NJ), Columbus (OH) : Prentice Hall, 2003.
51. Rajeckas, V. (2004). *Pedagogikos pagrindai*. Vilnius.Vilniaus pedagoginis universitetas.
52. Robbins,S.P.(2003). *Organizacinės elgsenos pagrindai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
53. Rodzevičiūtė,E.(2006). *Vidurinės mokyklos mokytojo pedagoginio kompetetingumo turinio ir struktūros pagrindimas*.(Nepublikuota daktaro disertacija,Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas,2006).
54. Rupšienė,L.(2000). *Nenoras mokytis - socialinis pedagoginis reiškiny*s. Monografija Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
55. Saulėnienė, S. Žydžiūnaitė, V., Katiliūtė, E. (2006). *Pedagogų rengimo tobulinimas*. Pedagoگو rengimo standarto gairių projekto tyrimo ataskaita. Prieiga per internetą: http://www.mkc.lt/dokumentas/2.4.2/ped_reng_standart_gair_proj.pdf (žiūrėta:2009-11-15)
56. Sakalas, A. (2003). *Personalo vadyba*. Vilnius: Margi raštai.
57. Savickytė,V. (1996). *Asmenybė ir mokyklinė bendruomenė*. Šiauliai: Šiaulių pedagoginis institutas.
58. Shapiro,D.(1996). *Konfliktai ir bendravimas*. Vadovas po konfliktų valdymo labirintą. Vilnius: Atviros Lietuvos fondas.
59. Steiner, J., Freeman, R.E., Gilbert,D. R. (2005). *Vadyba*. 4-asis leid. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

60. Stoškus, V. (2006). *Konfliktai-ką daryti? : būdai, padedantys išvengti, mažinti, suvaldyti ir išspręsti konfliktus*. Vilnius: Standartų spaustuvė.
61. Sugai, G., Horner, R.H. (2002). Introduction to the special series on Positive Behavior support in schools. *Journal of emotional and behavioral disorders*. 10(3). P. 130-135.
62. Targamadzė, V. (2006). *Konfliktų kontūrų brėžimas: ugdymo realybės kontekstas*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
63. Vaitkevičiūtė, V. (2007) *Tarptautinių žodžių žodynas* 4-as leid. Vilnius: Žodynas.
64. Valackienė, A. (2006). *Krizių valdymas ir sprendimų priėmimas*. Kaunas. Technologija.
65. Vasiliauskaitė, Z. (2008). *Agresyvumas mūsų aplinkoje*. Prieiga per internetą: <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2008-07-16-zita-vasiliauskaite-agresyvumas-musu-aplinkoje/3716> (žiūrėta: 2009.12.01)
66. Walton, F. (2000). *Kaip užsitarnauti paauglių pasitikėjimą namuose ir mokykloje : vadovas tėvams, mokytojams, konsultantams ir mokyklų administratoriams*. Alytus: Alytaus spaustuvė.
67. Žydžiūnaitė, V. (2006). *Taikomųjų tyrimų metodologinės charakteristikos*: mokomoji knyga. Vilnius: LR Švietimo ir mokslo ministerija ir pedagogų profesinės raidos centras.
68. Žydžiūnaitė, V., Merkys, G., Jonušaitė, S. (2005). *Socialinio pedagogo profesinės adaptacijos kokybinė diagnostika*.
69. Žukauskienė, R. (2001). *Kodėl vaikai neklauso?*. Moksleivių netinkamo elgesio ypatumai, metodinės rekomendacijos. Vilnius: G.Kuskio firma.
70. Žukauskienė, R. (2007). *Raišos psichologija*. Vilnius: Margi raštai. Prieiga per internetą: <http://www.ceeol.com/aspx/getdocument.aspx?logid=5&id=39f17382f754-4232-8f9f6902265f3e07> (žiūrėta 2009-11-12)

Donata Tumelytė
**CONFLICTS AND COMMUNICATION AT SCHOOL:
Conflicts' Management Skills Training**
The Master's Degree Thesis
Summary

In this Master's degree work was done the analysis of conflict's concepts, attitudes and structure dealing with the problems which occur in school community: the features of students and teacher communication, the interface of the period of adolescence and behavior, the role of social pedagogue and teacher in solving conflicts and training their management skills. Also, the opportunities for education, students' positive behavior and conflicts' management skills training were suggested.

The *hypothesis* was brought up that teachers often talk with their students about the understanding of the conflict during their teaching subject or class lessons, but rarely students are taught concrete useful skills to behave in conflict situations.

The method of questionnaire survey was carried out to determine how often teachers face with conflicting schoolchildren at schools, which aid work and what methods, to their mind, are considered suitable dealing with such students. The statistical (descriptive, frequencies, percentage) data analysis was done.

The study included N = 118 senior school teachers who have educational classes and N= 15 general education (basic) school students.

On the basis of the quantitative results of the study using the elements of experimental test the qualitative study was conducted. Using D.Shapiro program "Conflicts and Communication" 10 classes were held to train students to specific useful skills in order to help them to cope with conflicts.

The study results showed that the majority of surveyed teachers every day face with the conflicting students in their work. As the most effective ways working with such students teachers emphasize: positive interaction with a student, professional assistance, the need for cooperation.

One of the specific means to develop students' positive behavior and manage conflict skills, as the results of this work show, could be the program of D. Shapiro "Conflicts and Communication" applied in this study. According to the assessment of the study respondents, the experience was interesting and useful.

The *hypothesis* brought up was verified partly. The vast majority of teachers often talk with their students about the understanding of the conflict during their teaching subject or class lessons, but rarely teach adolescents specific useful skills which help to behave in conflict situations.

Keywords: conflict management skills, education, communication skills.

<http://www.SmartPDFCreator.com>

<http://www.SmartPDFCreator.com>

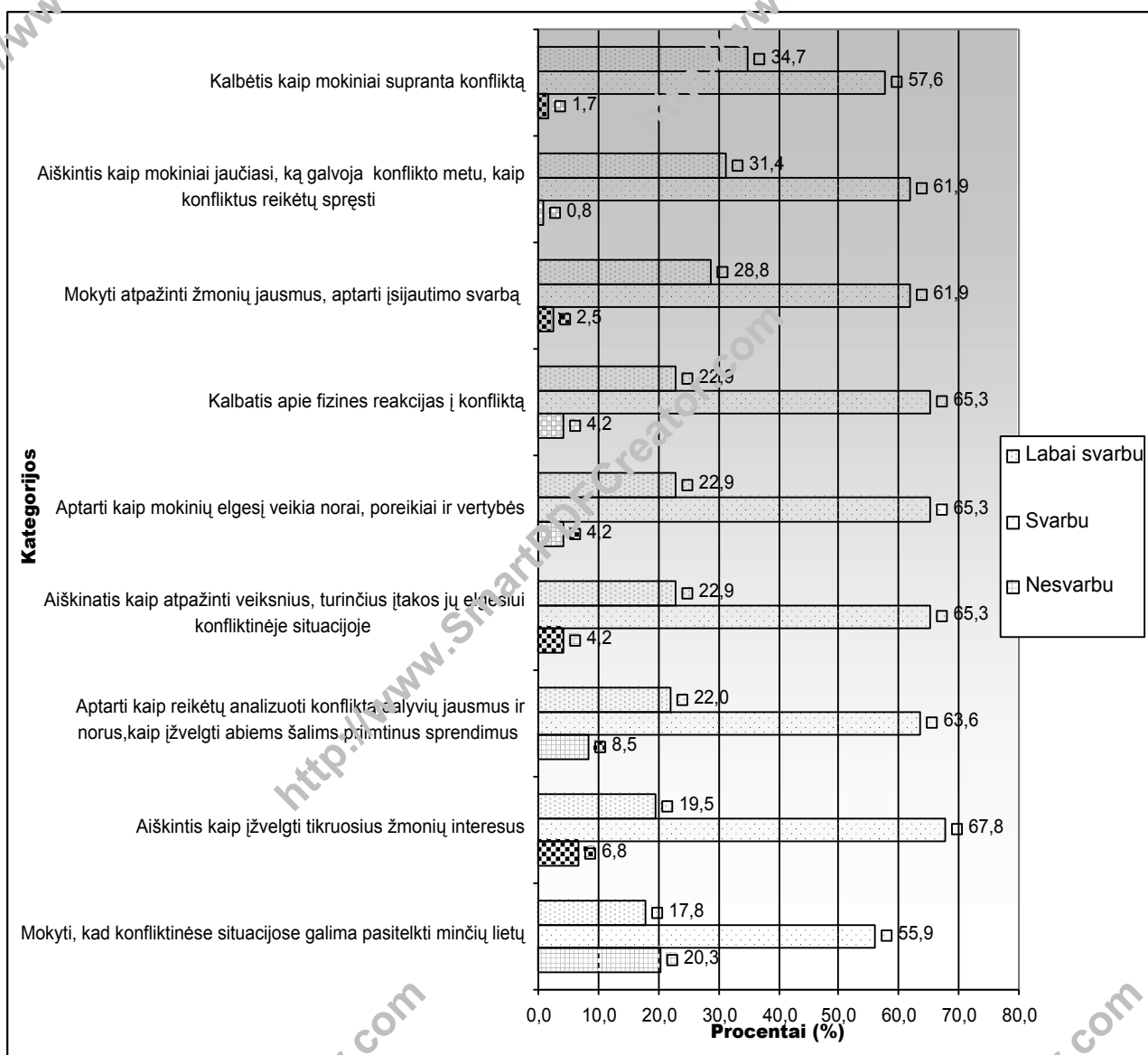
PRIEDAI

<http://www.SmartPDFCreator.com>

<http://www.SmartPDFCreator.com>

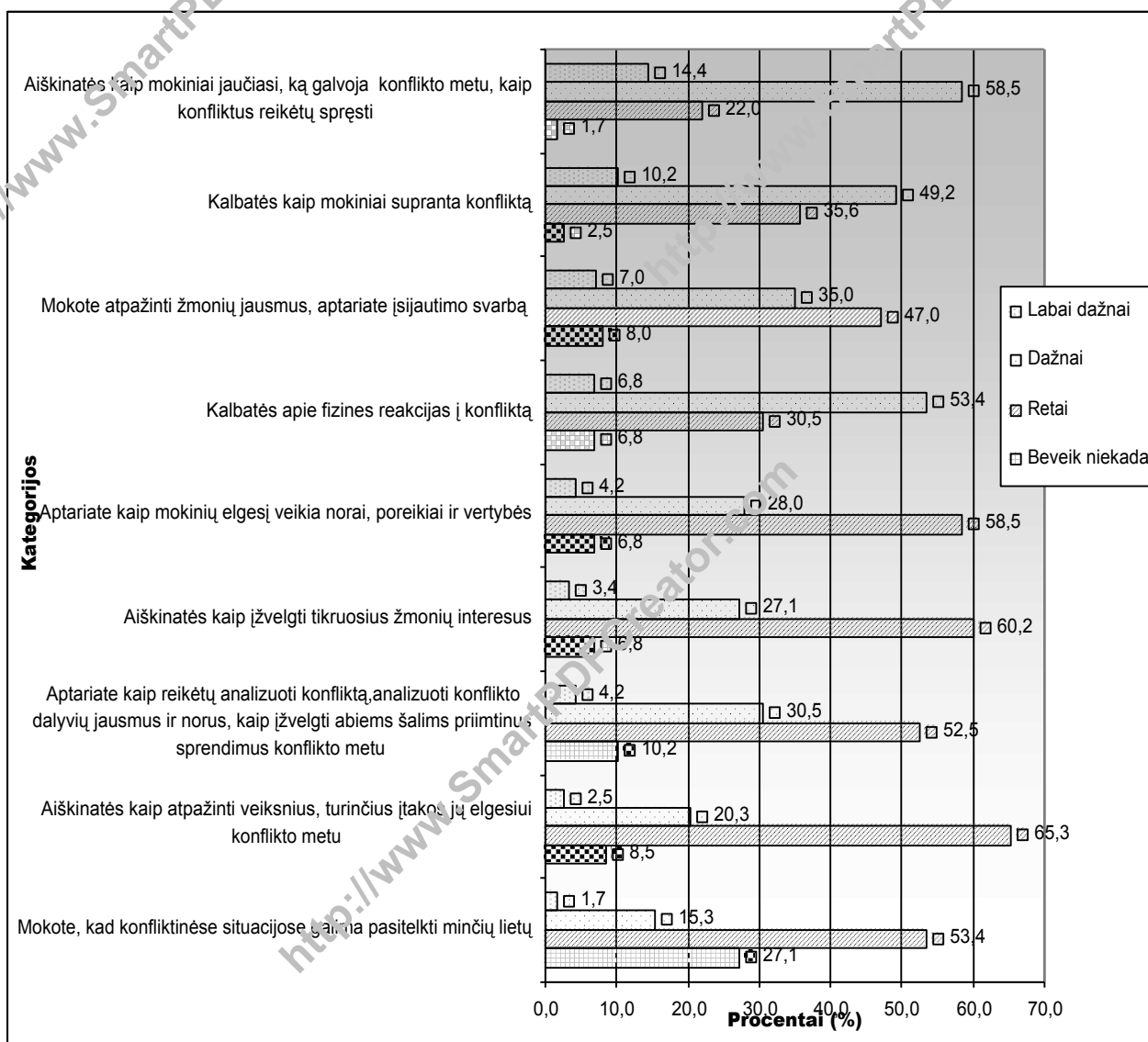
<http://www.SmartPDFCreator.com>

Pedagoginių priemonių taikymo svarba konfliktiškiems mokiniam



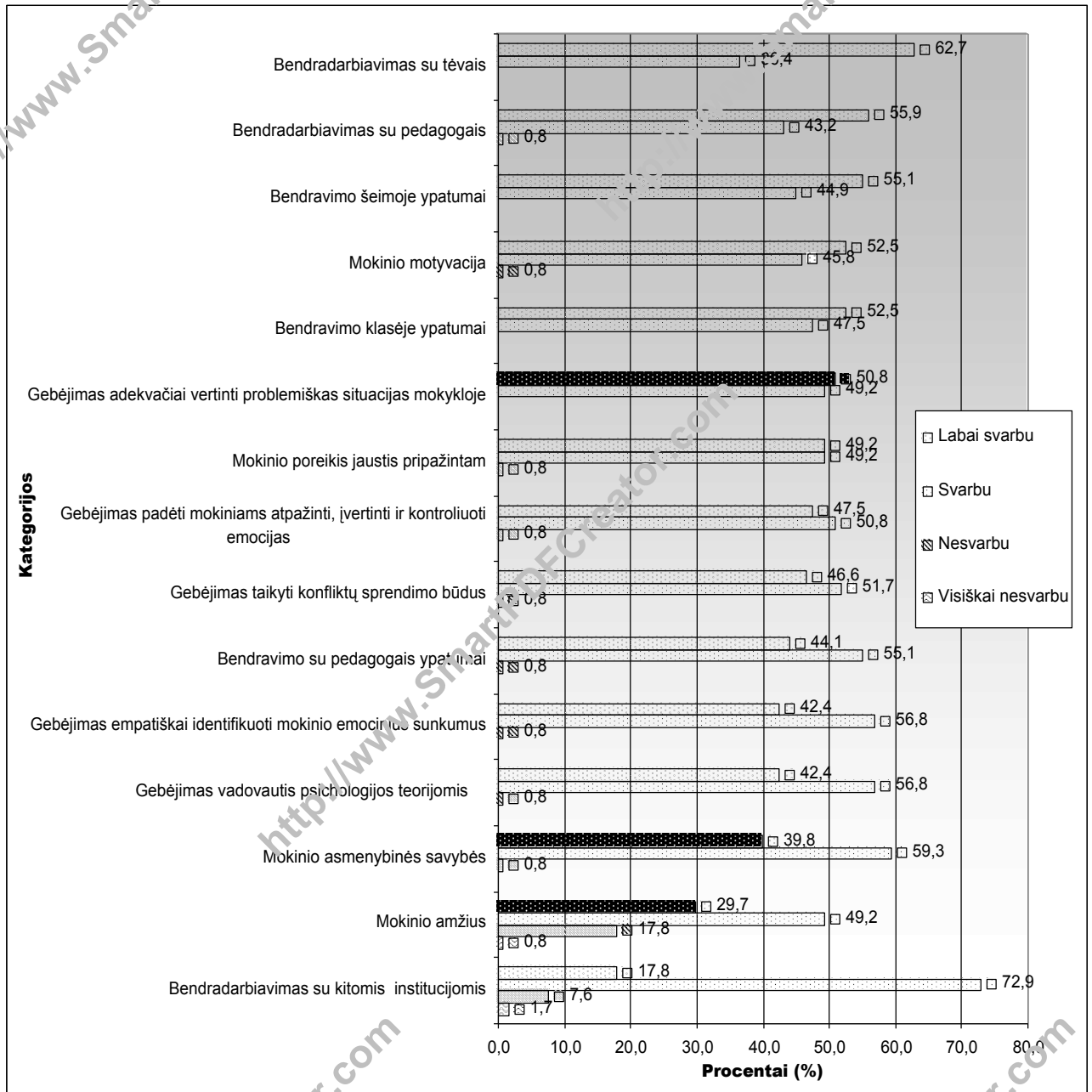
1 pav. Mokytojų nuomonė apie pateiktų pedagoginių priemonių taikymo svarbą, %

Kaip dažnai ir kokios pedagoginio poveikio priemonės yra taikomos konfliktikiems mokiniams



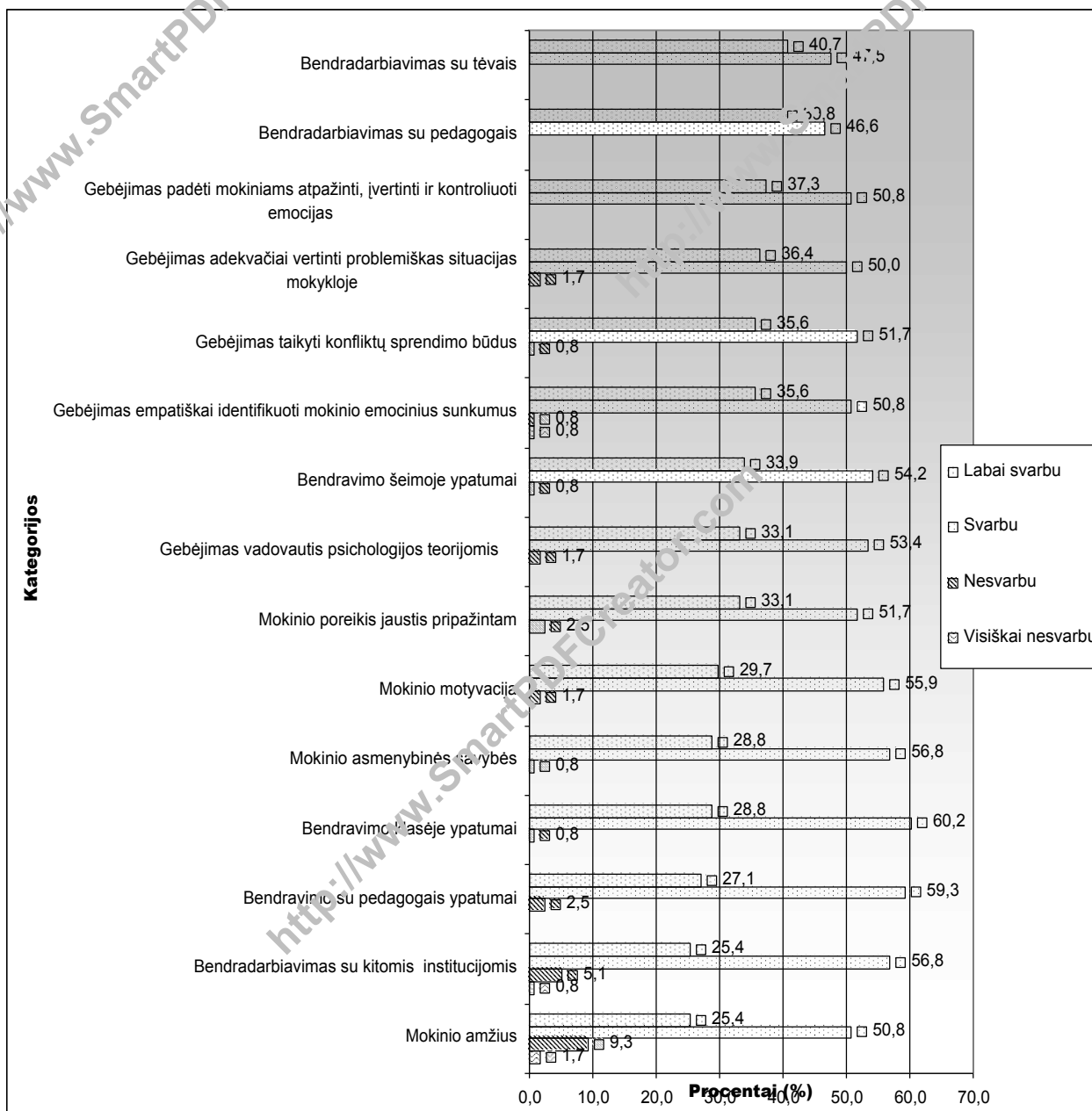
2 pav. Kaip dažnai pedagogai taiko tokias pedagoginio poveikio priemones, %

Efektivaus darbo su konfliktiškais mokiniais veiksnų svarba praktikoje



3 pav. Efektivaus darbo su konfliktiškais mokiniais veiksnų svarba praktikoje, %

Efektyvaus darbo su konfliktiškais mokiniais veiksmų svarba teorijoje



4 pav. Efektyvaus darbo su konfliktiškais mokiniais veiksmų svarba teorijoje, %