

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

Socialinės pedagogikos magistrantūros studijų programa

*Inga Radavičienė*

**SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMENS KONFLIKTŲ SPRENDIMO  
PROCESE TARP MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ MODELIS**

*Magistro darbas*

*Magistro darbo vadovas –  
doc. dr. Darius Gerulaitis*

**2013**

## Magistro darbo santrauka

**Tyrimo aktualumas** sietinas su tuo, kad apie konfliktus mokymo įstaigose pakankamai daug kalbama ir rašoma mokslinėje literatūroje, tuo tarpu koks socialinio pedagogo vaidmuo konfliktų metu yra ir turėtų būti, siekiant efektyvios konfliktų prevencijos ir veiksmingo kilusių konfliktų sprendimo – ši problematika nepakankamai tyrinėta, per mažai aktualizuojama. Todėl tampa ypač aktualu sudaryti konceptualizuotą ir empirinio tyrimo rezultatais paremtą alternatyvų modelį, apibrėžiantį socialinio pedagogo vaidmenį konfliktuose, kylančiuose tarp mokytojų ir mokinių. **Tyrimo problema** – koks galimas socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese modelis? **Tyrimo objektas** – socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese modelis. **Tyrimo tikslas** – remiantis konfliktų valdymo mokymo įstaigose teorija bei praktika ir atlikto empirinio tyrimo rezultatais (ekspertų nuomone), pateikti socialinio pedagogo vaidmens mokytojų ir mokinių konfliktų sprendimo procese modelį.

**Tyrimo uždaviniai:** 1. Susisteminti ir išanalizuoti pagrindines konfliktų priežastis bei jų valdymo mokymo įstaigose teorinius aspektus, apžvelgiant socialinio pedagogo vaidmenį konfliktų sprendime. 2. Remiantis apklausos rezultatais įvertinti mokytojų ir mokinių nuomonę apie socialinio pedagogo dalyvavimą jų tarpusavio konfliktų sprendimo procese, nustatyti požiūrį į socialinio pedagogo vaidmenį konfliktinėse situacijose. 3. Remiantis empirinio tyrimo rezultatais, identifikuoti pagrindines problemas, siejamas su socialinio pedagogo dalyvavimu sprendžiant tarp mokytojų ir mokinių kylančias problemas. 4. Remiantis ekspertų apklausa, sudaryti socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese modelį. 5. Remiantis tyrimo rezultatais suformuluoti rekomendacijas socialiniams pedagogams.

**Tyrimo metodika ir organizavimas.** Šiame tyrime panaudoti tokie metodai:

1. Teoriniai: mokslinės pedagoginės, psichologinės literatūros, švietimo dokumentų ir informacijos, gautos iš kitų šaltinių, analizės, sintezės, lyginimo, apibendrinimo ir modeliavimo metodai, padėję atskleisti nagrinėjamos tematikos konceptualius pagrindus.

2. Empiriniai duomenų rinkimo metodai: anketavimas - ekspertų, mokytojų ir mokinių apklausa raštu, siekiant įvertinti jų nuomonę apie socialinio pedagogo dalyvavimą tarp mokytojų ir mokinių kylančių konfliktų sprendime, požiūrį į socialinio pedagogo vaidmenį ir jo stiprinimo galimybes, remiantis ekspertų pasiūlymų socialiniam pedagogui analize sukonstruoti galimą konfliktų sprendimo tarp mokytojų ir mokinių modelį.

3. Statistiniai duomenų analizės metodai: apklausos būdu surinkti duomenys apdoroti kompiuteriu Microsoft Office Excel programa, faktorinė analizė, taikant aprašomosios statistikos metodus ir SPSS programine įranga.

**Tyrimo imtis.** Apklausoje dalyvavo 200 respondentų ir 17 ekspertų. Tyrimui buvo pasirinktos dvi respondentų grupės: kelių Šiaulių mokyklų (n=100) 8-10 klasių mokiniai ir (n=100) mokytojai, kurie veda pamokas pasirinktose apklausai klasėse. Ekspertų grupę sudarė: 2- socialinių mokslų psichologijos daktarai. 5 Šiaulių universiteto socialinių mokslų daktarai: 7 progimnazijos mokytojai metodininkai ir 1 vyresnioji mokytoja.

Tyrimo duomenys leidžia teigti, kad socialinio pedagogo vaidmuo konfliktų sprendimo metu tarp mokytojų ir mokinių yra labiau reikšmingas mokytojams nei mokiniams. Mokiniams ir mokytojams trūksta teorinių žinių apie paties konflikto sampratą, kaip jį spręsti ir valdyti. Įvairūs tyrimo duomenys liudija, kad trūksta mokiniams informacijos apie vidaus tvarkos elgesio taisykles, reikalinga lavinti bendravimo įgūdžius. Tyrimo metu paaiškėjo, jog socialinis pedagogas gali sutvirtinti savo vaidmenį sprendžiant konfliktines situacijas tarp mokytojų ir mokinių, jei daugiau dėmesio skirs konfliktų prevenciniam švietimui, suteiks praktinių ir teorinių žinių apie konflikto valdymą, lavins bendravimo įgūdžius, skatins konfliktų prevencinėje veikloje dalyvauti ir tėvus. Remiantis ekspertų pastabomis buvo sukonstruotas socialinio pedagogo vaidmens sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių hipotetinis modelis.

*Esminiai žodžiai: Konfliktas, socialinio pedagogo vaidmuo, mokytojai ir mokiniai, konfliktų sprendimo būdai ir formos, modelis.*

## Turinys

<b>Magistro darbo santrauka</b> .....	2
<b>1 skyrius. SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMENS SPRENDŽIANT KONFLIKTUS TARP MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ MODELIO TEORINĖS PRIELAIDOS</b> .....	8
1.1. . Konflikto teorinė raida ir valdymo aspektai.....	8
1.2. Mokyklinių konfliktų valdymo konceptualūs pagrindai.....	11
1.2.1. Konfliktų mokykloje pagrindinės priežastys ir pasekmės.....	13
1.2.2. Mokyklinių konfliktų valdymo modeliai.....	16
1.3. Socialinio pedagogo vaidmens konfliktinėse situacijose tarp mokytojų ir mokinių: teorinė prieiga.....	20
1.3.1. Socialiniam pedagogui kaip tarpininkui-mediatoriumi konfliktinėse situacijose būtinos kompetencijos.....	24
<b>2 skyrius. MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ POŽIŪRIO Į SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMENĮ SPRENDŽIANT KONFLIKTUS MOKYKLOJE TARP MOKINIŲ IR MOKYTOJŲ TYRIMAS IR ANALIZĖ</b> .....	29
2.1. Tyrimo metodologija, organizavimas.....	29
2.2. Tyrimo dalyvių demografinė charakteristika.....	32
2.3. Pagrindiniai tyrimo rezultatai.....	33
2.3.1. Socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių valdymo procese identifikavimas ir vertinimas.....	33
2.3.2.. Socialinio pedagogo vaidmens sprendžiant konfliktines situacijas tarp mokytojų ir mokinių stiprinimas: mokytojų, mokinių ir ekspertų pasiūlymai.....	46
2.4. Faktoriškos analizės rezultatais pagrįstos socialinio pedagogo vaidmens stiprinimo galimybės: ekspertų apklausa.....	49
2.5. Socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių valdymo modelis.....	54
<b>Išvados</b> .....	58
<b>Rekomendacijos socialiniam pedagogui</b> .....	58
<b>Literatūra</b> .....	60
<b>Summary</b> .....	63
<b>Priedai</b> .....	64

## Ivadas

### **Temos aktualumas ir reikšmingumas.**

Konfliktai yra neišvengiami, nes žmonėms tarpusavyje bendraujant atsiranda prieštaravimai, susiduria skirtingi interesai, nevienodas požiūris ir tai sukelia eilę neigiamų išgyvenimų.

Sociologas Ralfas Darendorf (1996) teigia, kad pagrindinė konflikto priežastis yra faktas, kad vieni žmonės turi valdžią kitų atžvilgiu. Ši formuluoatė gajė ir mokyklinėje bendruomenėje. Mokytojai orientuojasi ne į situaciją, bet į mokinių valdymą; jaučiasi esant padėties šeimininkai ir mokiniai turi jiems paklusti. Giliai išsisknijusios autoritarizmo tradicijos: valdžia mokytojų rankose, o moksleivis – tik paklusnus vykdytojas, moksleiviai nušalinti nuo aktualių pedagoginio ir socialinio proceso problemų sprendimo, slopinama jų iniciatyva (Rupšienė, 2001)

Įtempti mokinio ir mokytojo tarpusavio santykiai - labai traumuojanti situacija. Vaikas, kuris papuola į konfliktą vienas, dažnai neišlaiko tokios psichologinės naštos ir tai gali pasireikšti bet kokia reakcija: nuo mokymosi motyvacijos praradimo ir maišto prieš visus suaugusius iki užsitęsusios depresijos, ligos ir net bandymo nusižudyti. Todėl negalima prileisti, kad konfliktai užsitęstų. Šiandieninėje Lietuvos švietimo sistemoje, socialinio pedagogo aktualumas išryškėja dėl socialinės situacijos, gyvenimo būdo pokyčių, mokymosi aplinkos transformacijų.

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). Nesutarimai tarp mokytojų ir mokinių dažniausiai prasideda tuomet, kai mokiniai "įžengia" į paauglystę. Mokytojui irgi tenka nelengva užduotis – jis turi būti ne tik geras specialistas, bet „mokinio asmenybės ugdytojas ir pagalbininkas, draugas, patarėjas“ (Zaborskis, Makari, 2001). Nuo paauglio požiūrio į komunikavimą labai priklauso jaunuolio elgesys su suaugusiuoju (Gučas, 1990). Tai neišvengiamai konfliktiškas laikotarpis, kurio metu vyresniesiems svarbiausia turėtų būti ne nuslopinti paauglio maištą, bet padėti jam kryptingai spręsti konfliktines situacijas. Kad šis siekis taptų įgyvendintas, paaugliui turėtų padėti ne tik šeima, mokytojai, bet ir socialinis pedagogas. Socialinio pedagogo, pranašumas tame, kad jis yra mažiau susietas su konflikto dalyviais ir objektyviau vertina jų elgesį bei poreikius, todėl jam lengviau siūlyti ir konfliktą silpninančias bendravimo taisykles (Navaitis, 2001).

Konfliktų mokymo įstaigose tema analizuota įvairių mokslininkų darbuose (B. Bitino (1995), L. Bulotaitos (1995), G. Butkienos, A. Kepalaitės (1996), A. Gučo (1990), A. Vaičiulienės (1998), R. Želvio (1994), D. Gailienės, L. Bulotaitės, N. Strulienės (2002), G. Kvieskienės (2003), A. Petruilytės (2003), I. Leliūgienės (1997),(2002), ir kt.), tačiau išlieka

aktuali ir šiai dienai. Vykstantys mokinių nesutarimai su mokytojais, jų bendravimo santykių stoka, dažnai kelia susirūpinimą ir skatina ieškoti įvairių naujų darbo formų: kaip socialiniam pedagogui padėti jiems ne tik spręsti išskylančias problemas ir konfliktus, bet ir siekti užkirsti kelią jų atsiradimui.

Šeptenko, Voronina (2001) nurodo tokius socialinio pedagogo vaidmenis: patarėjo, draugo, visuomeninio veikėjo, psichoterapeuto, advokato, tarpininko, eksperto, pagalbininko. Tarpininkavimas – tai veiksminga priemonė, padedanti priešininkams suprasti vieniems kitus ir susitarti. Grižibauskienė (2002) nurodo, jog tarpininkavimas yra bendravimas tarp žmonių ir parama tiems žmonėms priimant galutinį sprendimą.

Mokslinėje literatūroje autoriai išskiria socialinio pedagogo vaidmenis per kasdienes jo veiklas. (Kvieskienė (2003), Barkauskaitė Lukšienė (2002), (Pikelienė, 2007), tačiau nepakankamai lieka mokslininkų apžvelgtas socialinio pedagogo vaidmuo mokytojų ir mokinių konfliktų mokykloje sprendime.

Magistro darbo tema iškelia prielaidą, kad socialinio pedagogo vaidmens konfliktų sprendimo procese modelis gali pasiūlyti konkrečius sprendimus ir jų paiešką mažinant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių.

**Tyrimo aktualumas** sietinas su tuo, kad apie konfliktus mokymo įstaigose pakankamai daug kalbama ir rašoma mokslinėje literatūroje, tuo tarpu koks socialinio pedagogo vaidmuo konfliktų metu yra ir turėtų būti, siekiant efektyvios konfliktų prevencijos ir veiksmingo kilusių konfliktų sprendimo – ši problematika nepakankamai tyrinėta, per mažai aktualizuojama. Todėl tampa ypač aktualu sudaryti konceptualizuotą ir empirinio tyrimo rezultatais paremtą alternatyvų modelį, apibrėžiantį socialinio pedagogo vaidmenį konfliktuose, kylančiuose tarp mokytojų ir mokinių.

**Tyrimo problema** – koks galimas socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese modelis?

**Tyrimo objektas** – socialinio pedagogo vaidmens tarp mokytojų ir mokinių konfliktų sprendimo procese modelis.

**Tyrimo hipotezė** – tikėtina, kad vykstančių konfliktų tarp mokytojų ir mokinių metu labiausiai išreikti yra šie socialinio pedagogo vaidmenys: tarpininko, pagalbininko, visuomeninio veikėjo, eksperto, vaiko advokato ir draugo.

**Tyrimo tikslas** – remiantis konfliktų valdymo mokymo įstaigose teorija ir atlikto empirinio tyrimo rezultatais pateikti socialinio pedagogo vaidmens mokytojų ir mokinių konfliktų sprendimo procese modelį.

### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Susisteminti ir išanalizuoti pagrindines konfliktų priežastis bei jų valdymo mokymo įstaigose teorinius aspektus, apžvelgiant socialinio pedagogo vaidmenį konfliktų sprendime.
2. Remiantis apklausos rezultatais įvertinti mokytojų ir mokinių nuomonę apie socialinio pedagogo dalyvavimą jų tarpusavio konfliktų sprendimo procese, nustatyti požiūrį į socialinio pedagogo vaidmenį konfliktinėse situacijose.
3. Remiantis empirinio tyrimo rezultatais, identifikuoti pagrindines problemas, siejamas su socialinio pedagogo dalyvavimu sprendžiant tarp mokytojų ir mokinių kylančias problemas, bei pateikti galimus jų sprendimo būdus.
4. Remiantis ekspertų apklausa, sudaryti socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese modelį.
5. Remiantis tyrimo rezultatais suformuluoti rekomendacijas socialiniams pedagogams.

### **Tyrimo metodika ir organizavimas.** Šiame tyrime panaudoti tokie metodai:

1. Teoriniai: mokslinės pedagoginės, psichologinės literatūros, švietimo dokumentų ir informacijos, gautos iš kitų šaltinių, analizės, sintezės, lyginimo, apibendrinimo, faktoriaus analizės ir modeliavimo metodai, padėję atskleisti nagrinėjamos tematikos konceptualius pagrindus.
2. Empiriniai duomenų rinkimo metodai: anketavimas - ekspertų, mokytojų ir mokinių apklausa raštu, siekiant įvertinti jų nuomonę apie socialinio pedagogo dalyvavimą tarp mokytojų ir mokinių kylančių konfliktų sprendime, požiūrį į socialinio pedagogo vaidmenį ir jo stiprinimo galimybes, remiantis jų pasiūlymų socialiniam pedagogui analize sukonstruoti galimą konfliktų sprendimo tarp mokytojų ir mokinių modelį.
3. Statistiniai duomenų analizės metodai: apklausos būdu surinkti duomenys apdoroti kompiuteriu Microsoft Office Excel programa, taikant aprašomosios statistikos metodus, faktoriaus analizę ir SPSS programinę įrangą.

### **Tyrimo dalyviai**

Apklausoje dalyvavo 200 respondentų ir 17 ekspertų. Tyrimui buvo pasirinktos dvi respondentų grupės: kelių Šiaulių mokyklų (n=100) 8-10 klasių mokiniai ir (n=100) mokytojai, kurie veda pamokas pasirinktose apklausai klasėse. Aštuntų ir dešimtų klasių mokiniai pasirinkti dėl to, kad paauglystės tarpsniu atsiranda galimybė ištirti daugiau konflikto kilimo priežasčių ir tuo pačiu sužinoti mokinių nuomonę apie socialinio pedagogo dalyvavimą konfliktų procese.

Ekspertų grupę sudarė: 2- psichologijos mokslų daktarai, 5 Šiaulių universiteto socialinių mokslų daktarai, 7 mokytojai metodininkai ir 1 vyresnioji mokytoja.

### **Magistro darbo struktūra:**

Magistro darbą sudaro: įvadas, 2 skyriai, 13 paveikslų, 11 lentelių. Darbo apimtis 63 psl. Remiantis tyrimo metu gautais duomenimis suformuluotos išvados, rekomendacijos socialiniam pedagogui, santrauka, literatūros sarašas Panaudoti 54 mokslinės literatūros šaltiniai. Prieduose pateikiama tyrimo grafikai (paveikslai), lentelės procentine išraiška, teorinis modelis ir užpildytos tyrimo anketos (217 anketų).

### **Darbe naudojamos sąvokos:**

**Konfliktas** – tai situacija, kai jūs ir kita pusė puoselėjate skirtingus interesus ir šie interesai tarpusavyje susikerta. (Totoraitis, 2007).

**Konfliktas pedagoginiu požiūriu** – netinkamo mokytojo elgesio forma ir padariniai (Čiuladienė, 2005).

**Konfliktų valdymas** – konflikto sprendimo būdai: kompromisas, bendradarbiavimas, tarpininkavimas, konkurencija, prisitaikymas, vengimas (Petruolytė, 2004, Misevičius, 2006).

**Konflikto prevencija**–žinių apie konfliktus bei įtampos laukų tam tikroje srityje sisteminimas (Lakis, 2008).

**Socialinė pedagogika** – tai savarankiška edukologijos mokslo šaka, apimanti ne tik socialinius bet ir kitus mokslus, tyrinėjanti individo, kaip socialinio subjekto, ugdymą, taip pat jo apsaugą nuo įvairaus pobūdžio socialinių išpuolių (Leliūgienė, 2003).

**Socialinis pedagogas** – tai specialistas, kurio darbo paskirtis yra teikti vaikui socialinę pedagoginę pagalbą, padėti jam geriau adaptuotis visuomenėje, švietimo ar globos įstaigose, kitose socialinėse institucijose vykdančiose ugdymo funkcijas, panaudoti teorines žinias ir jas kūrybiškai perteikti, rengti socialines programas ir projektus, užtikrinti vaikų laisvalaikio veiklos formų įvairovę.

**Tarpininkavimas** arba **mediacija** (angl. Mediation), - tai interesais grindžiamas konflikto sprendimo procesas, kurio metu nešališka trečioji šalis (mediatorius, tarpininkas) skatina ir padeda konfliktuojančioms šalims pasiekti abiem šalims priimtinus sprendimus (Moore'as, 2003).

**Modelis**- esminių realios sistemos savybių išraiška, kuri tam tikru būdu atspindi sistemos elgesį ir padeda ją tirti ar eksploatuoti. V. Denisovas (2003)

# 1 skyrius. SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMENS SPRENDŽIANT KONFLIKTUS TARP MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ MODELIO TEORINĖS PRIELAIDOS

## 1.1. Konflikto teorinė raida ir valdymo aspektai

Konflikto terminas yra kilęs iš lotynų kalbos žodžio *conflictus*, kuris reiškia susidūrimą (Almonaitienė ir kt., 2005). Konfliktas – tai situacija, kai jūs ir kita pusė puoselėjate skirtingus interesus ir šie interesai tarpusavyje susikerta. Žmonių požiūriai į konfliktą nėra vienodi. Vieni jų bijo, kiti paprasčiausiai nemėgsta, o treči net ir nesutardami jaučiasi tarsi žuvys vandenyje (Totoraitis, 2007). Petruolytė (2004) nurodo, kad konfliktai – įvairių nuomonių susikirtimas, kartais žūtbūtinė kova. Sunkiai rastume žmogų, kuris nebūtų kada nors įsivėlęs į didesnį ar mažesnį konfliktą. Kad ir kaip būtų gaila, neįmanoma įsivaizduoti gyvenimo be konfliktų paprasčiausiai todėl, kad žmonės teikia pirmenybę savo reikalams ir interesams. Todėl galima sakyti, kad konfliktai iki tam tikro laipsnio yra neišvengiami. Pasak B.I. Xasan (2003), konfliktas tai toks specifinis veiklos, kurioje prieštaravimas palaikomas jo sprendimo procese, organizavimas.

Konfliktai dažniausiai asocijuojasi su agresija, ginčais, pykčiu. Todėl dažniausiai vyrauja nuomonė, kad jie yra nepageidaujami, jų reikia vengti. Tai buvo būdinga ankstesnei valdymo teorijai ir praktikai. Šiuolaikiniai valdymo teoretikai teigia, kad konfliktų įstaigoje tam tikrais atvejais vengti nebūtina. Efektyviai valdomose įstaigose konfliktai gali būti netgi pageidaujami (Sakalas, 2003).

Įvairių autorių nuomonė apibrėžiant konflikto sąvoką šiek tiek skiriasi. Lekavičienės (2001) teigimu, konfliktas – tai priešingų tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių ar požiūrių susidūrimas, rimti nesutarimai, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai.

Konfliktai – tai ne visada tai, kas yra neteisinga, agresyvu ir pan. konfliktai gali atlikti ir teigiamą vaidmenį :

1. konfliktas – santykių, procesų vystymosi šaltinis;
2. konfliktas – signalas asmenybei keistis;
3. konfliktas – galimybė suartėti;
4. konfliktas – galimybė „išelektrinti“ įtemptus santykius (Lekavičienė, 2001).

Kasiulio, Barvydienės (2003) ir kitų nuomone konfliktu laikytina bendravimo sferos sandūra, kilusi dėl žmonių prieštarų tikslų, elgesio nuostatų pakeliui į savo tikslus. Konflikto kilimą lemia objektyvūs ir subjektyvūs faktai. Jis taip pat priklauso ir nuo aplinkos, kurioje tarpsta ir vystosi .



Taigi, ar konfliktas yra gėris ar blogis, priklauso nuo to, kaip žmonės elgiasi konfliktinėse situacijose, kaip sugeba išspręsti iškilusias problemas.

Konflikto misija – atkurti, normalizuoti, o idealiu atveju – pagerinti situaciją ar pašlijusius santykius. Konfliktą būtina valdyti, spręsti konfliktines situacijas. Konfliktą reikia vertinti kaip atsiradusią galimybę ar kilusią problemą (Kasiulis, Barvydienė, 2003).

Praeityje biheviorizmo teoretikai stengdavosi neliesti konfliktų temų – iš dalies dėl to, jog jautė, kad konfliktai kenkia organizacijai ir kad visas pastangas reikia sutelkti dermei sukurti. Šiandien konfliktai vertinami, kaip svarbus aspektas, padedantis teisingai suvokti organizacijos elgesį. Jau yra žinoma, kad ne visi konfliktai yra žalingi, ir kad tam tikri konfliktai, greičiausiai, yra neišvengiami (Appleby, 2003). Šiame kontekste dera pažvelgti į naudingus, teigiamus ir kenksmingus, neigiamus, konfliktus.

Teigiami konfliktai tokie, kurie atveria galimybę:

- geriau pažinti, daugiau sužinoti apie kito žmogaus poreikius ir jų tenkinimą;
- darbuotojams geriau pažinti vieniems kitus;
- viską išsiaiškinti ir taip pagerinti tarpasmeninius santykius;
- pašalinti įvairius trūkumus ir labiau įsitraukti į darbą ir visuomeninę veiklą;
- vystytis pašalinti sąstingį (Kasiulis, Barvydienė, 2003).

Neigiami konfliktai pasireiškia tuo, jog:

- santykiai pasidaro priešiški, grupės net išsisklaido;
- problemos lieka neišspręstos;
- jie nestimuliuoja ieškojimų;
- grupėje padidėja įtampa, priešiškumas;
- mažėja pasitenkinimas darbu, produktyvumas;
- padidėja darbuotojų kaita (Kasiulis, Barvydienė, 2003).

Kiekvienas konfliktas turi tam tikrą konflikto struktūrą, konflikto dinamiką. Pagal Lekavičienę (2001) konflikto struktūrą sudaro:

- **Konflikto dalyviai:** Pagrindiniai konflikto dalyviai kartais dar vadinami konkurentais, priešininkais. Dažnai konflikte galima rasti asmenį, pradėjusį konfliktą – iniciatorių (tačiau konflikto iniciatorius nebūtinai yra neteisus!). Svarbus yra konfliktuojančių pusių statusas, kurį nusako savo tikslų realizavimo galimybių lygis, individo „jėga“, išreiškiama jo fizinėmis, materialinėmis, socialinėmis, intelektualinėmis galimybėmis, žiniomis, įgūdžiais, jo socialine patirtimi, socialiniais ryšiais.

- Konfliktuojančius palaikantys individai ar grupės (koalicijos).

- Kiti dalyviai. Asmenys, kurie retkarčiais būna susiję su konfliktu, įtakoja jį. Pvz., kurstytojas, pastūmėję asmenį į konfliktą. Vėliau jis konflikte gali ir nebedalyvauti. Organizatorius – asmuo, planuojantis konflikto eigą, jo rezultatus ir pan.

- **Konflikto objektas.** Objektyviai egzistuojančios ar įsivaizduojamos problemos, dėl kurių kilo konfliktas, priežastis, branduolys. Konflikto objektu gali būti materialinė, socialinė ar dvasinė vertybė, kurios siekia abu oponentai.

- **Aplinka.** Sąlygos, kuriose vyksta konfliktas, kitaip tariant, tai mikro – ir makroaplinka. Aplinkos įvertinimas leidžia analizuoti konfliktą kaip socialinę situaciją.

Kiekvienas konfliktas taip pat turi ir psichologinį turinį:

- **Motyvai** – vidinė paskata pradėti konfliktą, siekiant patenkinti savo poreikius. Kartais būna gana sunku nustatyti tikruosius konflikto motyvus, kadangi jie gali būti slepiami. Mūsų „aktyvintojais“ konfliktinėje situacijoje gali būti ir interesai, vertybės, tikslai.

- **Konfliktinis elgesys** – konflikto dalyvių priešingos krypties veiksmai. Konfliktinis elgesys turi tam tikrus principus, strategijas ir taktikas.

Anot Lekavičienės (2001), konflikto eigą nusako dvi pagrindinės sąvokos: konflikto etapai ir konflikto fazės.

Konflikto etapai parodo konflikto raidos (nuo jo kilimo iki išsprendimo) esminius momentus. Paprastai skiriami penki etapai:

1. Konfliktinės situacijos atsiradimas.
2. Konfliktinės situacijos suvokimas, įsisąmoninimas. Kaip išoriškai tai pasireiškia? Pasikeičia mūsų nuotaika, pradedame riboti kontaktus su potencialiu „priešininku“, pasidarome negeranoriški savo oponentui.
3. Atviros konfliktinės sąveikos pradžia. Kuris nors iš oponentų, įsisąmoninęs konfliktinę situaciją, imasi aktyvių veiksmų (įspėjimų, pareiškimų, grasinimų ir pan.).
4. Atviro konflikto plėtra. Aktyviai reiškiamos savo pozicijos ir reikalavimai.
5. Konflikto išsprendimas.

Konflikto fazės glaudžiai siejasi su konflikto etapais. Skiriamos keturios fazės, kurios konflikto metu cikliška gali pasikartoti keletą kartų:

1. Pradinė fazė;
2. Kilimo fazė;
3. Konflikto pikas;
4. Kritimo fazė.

Beje, kuo daugiau ciklų konflikto metu pasikartoja, tuo kaskart menkesnės galimybės jį išspręsti (Almonaitienė, 2003).

Konflikto fazės, konflikto etapai ir jų sprendimo galimybės glaudžiai tarpusavyje susiję.

Apibendrinant, galima teigti, kad konflikto samprata yra daugiaaspektė ir mokslininkai nėra vieningi, jį apibrėždami: vieni akcentuoja organizacinį konflikto aspektą, kiti – žmogiškąjį-psichologinį veiksnių, treči – sprendimų priėmimą. Tačiau visi sutaria, kad konfliktas yra situacija, kai susiduria nesutampantys vieno ar kelių žmonių interesai, skirtingi jų siekimo būdai ir metodai.

Konflikto sprendimo strategija nusako konflikto šalies elgesį konfliktinėje situacijoje, tai yra nurodo, kokio pobūdžio veiksmus pasirenka konflikto šalis. Strategija plačiaja prasme-tai elgesys konflikto metu, taktinių sprendimų eilė. Taktika – tai konkretus elgesio konflikte tipas. Taikant vieną strategiją, galima taikyti įvairius taktinius sprendimus (Račelytė, 2009).

Toje pačioje konfliktinėje situacijoje skirtingi žmonės elgiasi įvairiai. Konfliktų sprendimo stiliumi vadinamas žmogui būdingas įprastinio konflikto metu būdas (Račelytė, 2009).

Elgesio stilių konkretaus konflikto metu nulemia du aspektai: kiek jūs norite patenkinti savus interesus (veikdami kartu ar atskirai) ir kiek jūs atsižvelgiate į kitos pusės norus (taip pat imdamiesi bendrų ar individualių veiksmų). Psichologai išskiria penkis elgesio stilius konflikto metu:

1. Konkurencinis stilius - aktyvus, individualus, kai žmogus eina savo keliu.
2. Bendradarbiavimo stilius – aktyvus, bet užmezgantis ir dialogą su kitais.
3. Prisitaikymo stilius – pasyvus, kuomet bendraujant su kitais, neginami savi interesai.
4. Atsitraukimo stilius – pasyvus individualus stilius, kai neginami nei savi, nei kitos pusės interesai.
5. Kompromisinis stilius – tarpusavio nuolaidų stilius, kai viena ir kita pusė nusileidžia tiek, kad abiejų interesai būtų iš dalies patenkinti.

Kuris iš šių elgesio stilių geriausias? Pasak V. Totoraičio (2007), garsus JAV psichologas, konfliktinių situacijų sprendimo darbe specialistas D.Č.Skotas tikina, jog kiekvienas stilius tinkamas tik tam tikromis sąlygomis, taigi, negali būti vertinamas kaip geriausias. Tačiau vis vien esama stilių, kurie tinkami tik itin siauro pobūdžio konfliktams spręsti.

Atidžiau susipažinus su šiais stiliais, išrinkus kuris labiausiai tinka konkrečiu momentu, manyčiau, galima juos sėkmingai taikyti ir sprendžiant mokyklinius konfliktus.

## **1.2. Mokyklinių konfliktų valdymo konceptualūs pagrindai**

Mokslinėje literatūroje, kalbant apie mokyklinius konfliktus, dažnai minima elgesio normų pažeidimų sąvoka. Skiriamasis mokyklinio konflikto bruožas – jei mokytojas pripažįsta, kad yra pažeistos elgesio normos, ir tai trukdo vesti pamoką. Kai mokinys ar mokinių grupė pažeidžia kokią nors elgesio mokykloje normą, tenka kalbėti apie konfliktą tarp mokytojų ir mokinių (Kalvaitis, 1997).

Mokslinėje literatūroje nusakyti mokykliniams konfliktams tarp asmenų vartojamos įvairios sąvokos (1 lentelė)

1 lentelė

### Sąvokos mokykliniams konfliktams nusakyti

Sąvoka	Pagrindimas	Šaltinis
Elgesio normų ir taisyklių pažeidimai.	Elgesio normų ir taisyklių pažeidimus vadina auklėjimo sunkumais. Ši sąvoka suprantama kaip netinkamo elgesio sinonimas	N. Haversas (cit. Kalvaitis, 1997)
Elgesio sutrikimai	Bihevioristinė sąvoka, kuria nusakomas pedagoginės (auklėjimo sunkumai), medicininės – psichologinės (neorožė) ir teisės (likus be globos) problemos. Ši sąvoka nusako elgesio normų pažeidimą, jį nulemiančias sąlygas ir pažeidimo įtaką bei būdą jam pašalinti. Tai laiko ir kultūros įtakotas elgesio normų pažeidimas.	N. Myscheris ( cit. Kalvaitis , 1997)  N. Haversas (cit. Kalvaitis, 1997)
Krintantis į akis elgesys	Šis elgesys yra netikėtas mokytojams . Norėta pagrįsti šį apibūdinimą empirikai, todėl buvo tyrinėta , kaip mokytojai šį elgesį supranta.	H. Bachas (cit. Kalvaitis, 1997)
Neigiama emocinė patirtis	Nusako abiejų konfliktuojančių pusių vertybes, jų vertinimą, galimybes išspręsti konfliktą konstruktyviai	A. Storchas ( cit. Kalvaitis, 1997)
Egocentriškas elgesys	Skirtingi konfliktuojančių asmenų tikslai ir abipusis noras trukdyti vienas kito veiksmams tų tikslų siekiant. Egocentrizmas priklauso nuo to kiek konfliktuojantys emociškai, ir silpnesnis jaučia kaltę.	W. Neubaueris ( cit. Kalvaitis, 1997)
Agresija	Prievarta gali būti suprantama kaip agresijos rūšis. Agresyvus elgesys būna kelių rūšių : agresyvumas sau pačiam, agresyvumas kitam asmeniui ir agresyvumas daiktams . Agresyvus elgesys per pamokas dažnai siejamas su drausmės problemomis .	Prakapas, 2001

**Šaltinis:** sudaryta darbo autorės, remiantis: Kalvaitis A. Mokytojų ir mokinių konfliktai bendrojo lavinimo mokykloje // Mokykla, 1997, Nr.3 p.12

Konflikto, kaip sudėtinio intrapsichinio ir intrapsichinio reiškinių, samprata vartojama ir pedagogikoje, teigia G. Čiuladienė (2005). Pedagoginių terminų žodyne konfliktas apibrėžiamas

taip: 1) emocinė-kognityvi prieštaravimų būseną; 2) “laikinais neišsprendžiamais prieštaravimais tarp asmenų ar grupės žmonių” (Čiuladienė, 2005; remtasi Jovaiša, 1993, p. 101). Tad, integraliu požiūriu, konfliktas - susidūrimas, pasireiškiantis: 1) kognityvaus disonanso būseną, 2) emocinio diskomforto būseną ir 3) elgesiu. Tačiau konflikto samprata edukologijoje pasižymi ir savitais bruožais, palyginti su aptartomis psichologų teikiamomis konfliktų sampratomis. Čia į konfliktą žiūrima ir kaip į mokytojo netinkamo bendravimo formą, ir kaip į mokinio elgesio charakteristiką, ir kaip į mokytojo kompetencijos rodiklį. Be šių, minėtinos ir vertinamosios pedagoginio konflikto sampratos: viena vertus, jis teigiamas reiškinys, suvokiamas kaip priemonė mokytį, kita vertus, jis - neigiamas reiškinys, suprantamas kaip ugdymo (-si) kliūtis, kaip vengtiną ugdymo proceso reiškinys.

### **1.2.1. Konfliktų mokykloje pagrindinės priežastys ir pasekmės**

Konfliktai tarp mokytojų ir mokinių aktuali šiandienos švietimo sistemos problema. J.Lakis dar 1996 metais kalbėjo, kad “mokykloje egzistuoja priešprieša, kurioje įmanomi abipusiai pikti žodžiai”. Mokykloje galima išvelgti vienišumą, depresiją, kuri būdinga ne tik moksleiviams, bet ir subrendusiems pedagogams”. Pastaruoju metu mokykloje užfiksuojami ne tik pikti žodžiai, bet ir fizinis, psichologinis smurtas, agresija. Ne daug mokinių gali pasigirti gerais santykiais su mokytojais. Vieni konfliktuoja daugiau, kiti mažiau, tačiau visiems aišku, kad nesutarimai ne tik, kad neišvengiami, tačiau jų vis daugėja. Analizuojant konfliktą mokykloje iš mokinių pozicijos žiūrima dviem aspektais:

1. Mokytojų netinkamo bendravimo formos įtakoja konfliktines situacijas.
2. Mokinių elgesio akcentuacijos sustiprina konflikto eigą.

Mokytojų netinkamo bendravimo formos iššaukia priešišką mokinių reakciją. Mokslininkai plačiai nagrinėja kokių socialinių įgūdžių stokoja moksleiviai (Bernotas 1995, Leliūgienė 1997, Targamadžė 2006, Martišauskienė 1999, Kvieskienė 2003, Rupšienė 2006 ir kt.). Natūralu, kad silpna mokymosi motyvacija, mokyklos nelankymas, nepažangumas, charakterio akcentuacijos, nuomonių nesutapimas, adaptacija naujoje mokykloje ir kitos psichologinės, pedagoginės, socialinės ir ekonominės priežastys sąlygoja emocinę moksleivių įtampą, kuri turi įtakos konfliktinėms situacijoms atsirasti. Pvz. autoriai konstatuoja, kad mokinių adaptacijai daro įtaką mokytojų elgsena. Nustatyta tendencija: juo draugiškiau mokytojai elgiasi su mokiniais, juo geriau pažįsta mokinius, juo labiau pagiria, teisingai vertina, paaiškina mokyklos tvarką, informuoja apie renginius ir tradicijas, rūpinasi sunkumų turinčiais vaikais, tuo sėkmingiau vyksta adaptacija ir tuo labiau mokiniai patenkinti mokykla (Rupšienė, 2005). Vadinas ir konfliktams atsirasti priežasčių mažiau.

Kalvaitis (1997), remdamasis Haverso keturių empirinių tyrimų duomenimis, skiria tokias konfliktus sukeliančio elgesio formas:

- agresyvus elgesys (ginčijimasis, trukdymas, triukšmavimas, daiktų gadinimas);
- suvaržytas elgesys (drovumas, baimė, ašaros);
- infantilus elgesys („skrajojantis debesyse“, kikenimas, išsiblaškytas);
- nusižengimai teisės normoms (vagystė, mokyklos nelankymas).

Haversas, pasak Kalvaičio (1997), mano, kad dažnesni mokinių elgesio nukrypimai sukelia pedagogams didesnių problemų.

Mokslinėje literatūroje minint mokyklinius konfliktus, kai kurie mokslininkai išskiria asmens, institucijos ir pažeistų socialinių santykių įtakotas priežastis:

- **Asmens įtakotos priežastys:** mokiniai (socializacijos trūkumai, mokymosi sunkumai, ypatingos negalios), mokytojai (labili emocinė būseną, metodinio pasirengimo trūkumai);
- **Institucijų sąlygotos priežastys:** visuomenė (noras pasiekti konkrečių rezultatų, kolektyvizmas), švietimo politika (bendrojo lavinimo mokyklos veiklos planavimo trūkumai – nepakankamas aprūpinimas mokymo ir mokymosi priemonėmis, dideli mokytojų ir mokinių darbo krūviai).
- **Socialiniai santykiai:** šeima (įtampa tarp kartų, socialiniai ryšiai šeimoje), draugai (nepritapimas prie bendraklasių), klasė, mokytojas (Kalvaitis, 1997).

Tokią priežasčių klasifikaciją patvirtina R. Epplerio atliktas tyrimas.

N. Haversas (cit. Kalvaitis, 1997) labai išsamiai aptarė mokyklos normų pažeidimus. Jis skiria tris normų pažeidimų grupes:

- **normos, aptartos mokyklos nuostatose** (privalomas mokyklinis amžius, rūkymas, alkoholio ir narkotikų vartojimas);
- **normos, tiesiogiai neaptartos mokyklos nuostatose** (taisyklių mokykloje pažeidimas, neatidumas, namų darbai), elgesio tarp mokinių taisyklių pažeidimai (vagystės, melavimas, agresija), mokinių ir mokytojų bendravimo taisyklių pažeidimai (nepaklusnumas, provokacija, agresija), elgesio klasėje taisyklių pažeidimai (plepėjimas, nagų kramtymas, šokinėjimas);
- **Visiškai neaptartos mokyklos nuostatose elgesio normos mokykloje** (nuomonių laisvė, apranga, šukuosena, kosmetika) ir už jos ribų (nesantuokinis nėštumas, tėvystė, anoniminis grasinimas mokytojams) (Kalvaitis, 1997).

Dar galima paminėti ir fiziologines priežastis (debilumą, hiperaktyvumą, intravertiškumą) bei aplinkos poveikį (šeimą, tėvus).

Jei sutiksime, kad visas aptartas konfliktų priežastis galima jungti į vieną visumą, tai išryškės konfliktų prevencijos bei intervencijos, įvykus konfliktui, būdai. Konkrečius elgesio

sutrikimus nulemia skirtingos priežastys, todėl ir jų pasekmės gali būti labai skirtingos. Dažnai sunku nustatyti vieno ar kito konflikto priežastis. Todėl būtina turėti omenyje ir rizikos faktorius, galimą jų sąveiką, simptomus ir simptomų ryšius. Tokią sampratą susidaryti padeda biofizinės, psichologinės, sociologinės ir pedagoginės teorijos bei jų aiškinimai (Kalvaitis, 1997).

Dauguma nesutarimų kyla dėl smulkmenų, kurios po kurio laiko atrodo juokingos. Jei mokytojas ignoruoja mokinio asmenybę, mokinys negerbia tokio mokytojo, kad ir koks griežtas jis būtų. Jei mokytojas užgaus mokinio savimeilę ir pažemins jį klasės akivaizdoje, visa klasė negerbs to mokytojo, tas priešiškus greitai pasklis. Mokiniai taip pat dažnai nesupranta mokytojų, užsipuola juos, prieštarauja, niekada nepamiršta savo teisių, bet, deja, labai retai prisimena savo pareigas, nors gyvena laisvoje demokratinėje šalyje (Puodžiūnas, 1997).

Dapkevičienė (1999) teigia, kad mokyklos bendruomenėje paprastai yra išskiriami 4 subjektai: moksleiviai, mokytojai, tėvai ir administracija.

Konfliktai tarp mokinių ir mokytojų, kaip rašo dr. Tijūnienė (Klaipėdos universitetas), mokytojų požiūriu, kyla dėl to, jog “mokiniai nesilaiko drausmės reikalavimų, yra asocialūs, apsileidę tingi mokytis, nesąžiningi, vaikų galimybes tėvai vertina priešingai nei mokytojais, vaikai nori išsiskirti iš bendraamžių, valdyti gausių klasių”. Mokinių požiūriu, konfliktai su mokytojais kyla dėl to, jog mokytojais nepakankamai vertina mokinių individualumą, netaktiškai elgiasi, užduda labai daug namų darbų ir neobjektyviai vertina žinias. Tai dar kartą patvirtina, kad požiūris į kurį nors reiškinį priklauso nuo žmogaus individualybės ir net nuo socialinio statuso.

Mokytojo ir mokinio veikla dažnai nepakankamai susietos: mokytojas vadovaujasi vienomis nuostatomis, elgiasi pagal vieną „algoritmą“, mokinys – pagal kitą. Situacijose, kai mokytojas suvokia mokinį ne kaip partnerį, o kaip poveikio objektą, slypi konfliktų užuomazgos ir būsimi mokinių psichologiniai sunkumai (Navaitis, 2001).

Edelman (1997) nuomone, visada galima išsiaiškinti kiekvieno konflikto ištakas, o dažniausiai jos būna tokios:

1. Nesusipratimai ir santykių neišsiaiškinimas – jie kyla tada, kai kita pusė visai kitaip, nei buvo tikėtasi, supranta jus ir reaguoja į jūsų elgesį.
2. Nesąžiningumas – kai žmonės vienas kitam nesako tiesos, galima teigti, kad anksčiau ar vėliau kils konfliktų.
3. Aplaidumas – daug konfliktų kyla dėl paprasčiausio aplaidumo. Pasakyti žodžiai, netesėti pažadai, atsakomybė, kurios stengiamės išvengti – visa tai potencialūs konfliktų šaltiniai.

4. Nuostatos – mūsų nuostatos yra yra turbūt galingiausi konfliktų sprendimo ir jų išprovokavimo šaltiniai. Jei esame fiziškai ar dvasiškai nusiteikę kam nors pakenkti, darome viską, kad būtų iškeltas karo kirvis.
5. Ypatingas pasitikėjimas savo nuomone ir įsitikinimais – dar vienas bendras konfliktų šaltinis yra įsitikinimų skirtumai. Kai du žmonės yra skirtingų įsitikinimų ir abu šventai tiki, jog jų nuomonė teisingiausia, konflikto ilgai laukti netenka.
6. Nesugebėjimas nustatyti ribų – tai nesugebėjimas aiškiai nustatyti, ko norime, ko mums reikia, ir leisti suprasti, ko nemėgstame ir nesitikime, yra kvietimas konfliktui. Leisdamas kitam pasinaudoti savimi, gali tikėtis, kad galiausiai pradėsi to žmogaus nekęsti. O nuo neapykantos tik vienas žingsnis iki konflikto.
7. Netinkamas konflikto sprendimas – daugelis žmonių nežino, kaip reaguoti į iškilusią konfliktinę situaciją, jie pridaro daugybę klaidų. Dauguma konfliktų yra sunkios ir sudėtingos situacijos, prasidėjusios nuo adatos, iš kurios priskaldomas visas vežimas tik todėl, jog daugelis nežino, kas yra konfliktas ir ko konfliktu dar nederėtų vadinti.
8. Baimė – ji glūdi daugelio konfliktų esmėje. Baimę galima laikyti svarbiausia varomąja jėga, slypinčia už nesąžiningumo, per didelio pasitikėjimo savo vertybių sistema, nesugebėjimo nustatyti ribas ir visų kitų gynybinių veiksmų, neleidžiančių bendrauti dorai ir atvirai. Gali atsirasti baimė, kad prarasime kažką labai svarbaus ir reikšmingo. Baime galima paaiškinti ir nesugebėjimą nustatyti ribas.
9. Slapti kėsmai – tai tokia situacija, kai viena pusė turi slaptų ketinimų ar motyvų. Slapti kėsmai būna dviejų rūšių: sąmoningi ir nesąmoningi.

Suslavičius (2006) rašo ir apie motyvų kovą žmogaus viduje. Ši konfliktų kilimo priežastis yra nemažiau skaudi ir taip pat atsiliepia bendraujant su aplinkiniais. Žmogus dažnai būna užsidaręs, jam gali būti sunku išsiaiškinti prioritetus ar pripažinti esantį konfliktą ir bandyti jį spręsti. Tuo tarpu to pasekmės – bloga nuotaika, kritęs darbingumas, bendravimo stoka ir net fiziniai negalavimai.

Norint rasti geriausius konflikto sprendimo būdus, labai svarbu pažinti ir suprasti įvairių konfliktų šaltinius, bei pačius konfliktus.

### **1.2.2. Mokyklinių konfliktų valdymo modeliai**

Jacikevičius (1995) rašo, nežiūrint to, kad konfliktų sukeltos emocinės įtampos (stresai) pernelyg kenkia psichinei ir fizinei asmenybės sveikatai, ardo bendrą grupių veiklą, kenkia jos produktyvumui, jo pasekmės daugiau ar mažiau priklauso nuo konfliktų išsprendimo. Konfliktas išspręstas nuoširdžiai, pagal dalyvių pageidavimus ir pasitenkinimą, tai tuo gali būti padėtas pagrindas teigiamiems ir glaudesniems grupės santykiams. O jei konfliktas buvo neišspręstas, o



tik nuslopintas, tai yra tikimybė, kad jis ateityje įgaus rimtesnes ir pavojingesnes formas. Konflikto naudingumas ar žalingumas tiksliau gali būti įvertintas konkrečiose situacijose. Dideli konfliktai skatina keisti santykių pobūdį, sumažinti kontaktus arba juos visai nutraukti.

Mokslinėje literatūroje tarpasmeninius konfliktus nusakančios sąvokos kartais gali daryti įspūdį, kad kalbama tik apie mokinių elgesį. Tačiau nereikia pamiršti, kad labai dažnai turimas galvoje ir mokytojo – mokinio konfliktas (Prakapas, 2001).

Navaitis (2001), analizuodamas konflikto priežastis, nagrinėja abiejų pusių – mokytojo ir mokinio – bendradarbiavimo galimybes.

Mokiniams dažniausiai siūlomos bendrosios prevencijos ir poveikio priemonės arba specialiosios mokymo programos. Haversas (cit. Kalvaitis, 1997) išskiria prevencines priemones, poveikį be kitų asmenų įsikišimo arba pagalbą pasitelkiant kitus asmenis:

- **Preveninės priemonės.** Poveikio galimybės apima: elgesio taisykles; pamokų organizavimo pakeitimus (pavyzdžiui, priimtina pamokos forma); atsižvelgimą į pozityvų moksleivių elgesį.
- **Tiesioginėms priemonėms** priskiriamos individuali pagalba arba (kai iškyla bendravimo problema) neutralių mokinių pagalba: sąmoningas ignoravimas; nurodymų išsakymas; spontaniškų reakcijų rodymas; pažymių rašymas ir izoliacija.
- **Ilgalaikės priemonės:** trečiųjų asmenų (tėvų, psichologų, socialinių pedagogų, gydytojų) įtraukimas; mokyklinės organizacinės priemonės (perkėlimas į kitą klasę, nukreipimas į specialią mokyklą) (Kalvaitis, 1997).

Myscheris (cit. Kalvaitis, 1997) aptarė daugelį terapinio ir konsultacinio poveikio priemonių. Jis nurodė šias svarbiausias pedagogines terapines poveikio priemones: pokalbį, poveikį žodžiais; žaidybinę ir kūrybinę veiklą (žaidimai, kūryba, dailė, muzika); atsipalaidavimą ir ramybę (hipnozė ir meditacija); mokymąsi (bendravimo terapija).

Konfliktų sprendimo bendrosios priemonės bei specialiosios mokymosi programos skirstomos pagal tai, kam jos skirtos – mokiniams ar mokytojams.

Kalvaitis, (1997) remdamasis Eppleriu, tyrė pedagogų reakciją įvykus konfliktui. Nustatyti šie galimi pedagogų reakcijos atvejai: pamokymas, pranešimas tėvams, pabarimas, priekaištas, grasinimas, palikimas po pamokų, papildomo darbo skyrimas, įrašas pažymių knygelėje, supratimas, užuojauta, pasodinimas į kitą vietą, mokinio „nepastebėjimas“, pranešimas mokyklos vadovui, pašalinimas iš mokyklos, palikimas kartoti kurso, nukreipimas į specialią mokyklą ir kt.

Taip pat Beckeris (cit. Kalvaitis, 1997) nagrinėja konfliktų valdymo problemas ir skiria drausmės ir auklėjamųjų priemonių panaudojimą. Drausmės priemonėmis (pavyzdžiui, bausme) galima pašalinti konfliktą, o auklėjamosiomis priemonėmis galima bandyti keisti konfliktavusiųjų elgesį.

Mokinių ir mokytojų santykius iš anksto nustato abiems galimo konflikto pusėms žinomos mokyklos taisyklės. Vis dėlto, nemaža konfliktų kyla dėl to, kad jos pažeidžiamos, todėl tikėtina, kad mokytojai ir mokiniai skirtingai suvokia šias taisykles, o jos nepakankamai detalizuotos ir nurodo tik pageidautinus mokinių ir mokytojų santykių principus, bet nepakankamai tiksliai nustato jų kasdieninį bendravimą ir nereglamentuoja nesutarimo sprendimo būdų. Pastaroji aplinkybė, bene, labiausiai ir išplečia mokyklinį konfliktą, nes jį paprastai sprendžia vienas iš konflikto dalyvių, t.y. mokytojas (Navaitis, 2001). Mėginant suvaldyti konfliktus, būtina atidžiai apgalvoti jų kilimo priežastis ir tai gali turėti įtakos veiksams, kurių bus imtasi konkrečiam konfliktui spręsti.

Konfliktams spręsti sukurta daug būdų. Vienu atveju bandoma šalinti konflikto priežastis, o kitu atveju atsižvelgiama į konflikto požymius. Mokslinė literatūra aptaria šiuos abu metodus bei perėjimo nuo vieno prie kito būdus. Nagrinėjant konfliktus mokykloje, dažniausiai kalbama, kaip terapinėmis priemonėmis padėti mokiniui pašalinti konflikto priežastis, kaip mokytojui valdyti kylančius konfliktus.

Konfliktai gali būti sprendžiami įvairiai. Labai svarbu, kad pasirenkant vienokį ar kitokį sprendimo būdą, abi konfliktuojančios pusės turėtų galimybę diskutuoti, išsiaiškinti konflikto esmę ir priežastis bei numatyti pasekmes (Dapkevičienė, 1999).

Mouton ir Blake (cit. Suslavičius, 2006) skiria konstruktyvią ir kelias nekonstruktyvias konfliktų sprendimo strategijas (taktikas).

### **Nekonstruktyvus konflikto sprendimas:**

1. *Išorinis konflikto nuslopinimas.* Toks konflikto nuslopinimas nepašalina jo priežasčių. Jis tik neleidžia jam plisti, bent jau kol „slopintojas“ šalia, priešininkai konfliktuoti nedrįsta. Tačiau jam pasitraukus. Jei konfliktas nėra išspręstas, lieka klausimai, kuriais partneriai negali efektyviai bendrauti. Kiekvieną kartą, kai kils naujas konfliktas, reikės ne tik spręsti naują problemą, bet ir ankstesnių neišspręstų konfliktų likučius.

2. *Konflikto užglostymas.* Tai nenoras spręsti konfliktą ir savo pozicijos atsisakymas. Taip elgiamasi dėl „gerų“ santykių. Sukuriama paviršutiniška harmonijos iliuzija, tikrąsias konflikto priežastis paliekant nenagrinėtas. Pasakymas „tiek to, nesipykime“ tik išoriškai atrodo gražus, bet iš tiesų palieka neišspręstas problemas.

3. *Konflikto vengimas.* Vengimo tendencijos labai gajos. Vengimas sukuria racionalumo iliuziją. Jis visai maskuojamas nuo savęs paties. O iš tikrųjų vengimo strategija ne tik palieka neišspręstas problemas, bet ir pastiprina oponentą, sukelia jam pergalės įspūdį. Nuleisk galvą, pravirk ir tavo priešininkas jau švęs pergalę. Problemos vengimas ilgainiui gali tapti asmenybės bruožu, tipiška reakcija į kliūtį (bloką). Nedaug ką tepasieksi, turėdamas tokį gyvenimo palydovą.

4. *Kompromiso strategija*. Tai kelio vidurio strategija – kai kurių dalykų atsisakymas vardan susitarimo. Nors kompromiso strategija yra konstruktyviausia iš visų jau aprašytų nekonstruktyvių strategijų, ji duoda galimybę tik iš dalies pašalinti konflikto priežastis. Šiai strategijai artimas prisitaikėliškumas, ne principingumas.

### **Konstruktyvus konflikto sprendimas**

Pats konfliktas dar nėra blogis. Prisiminkime posakį: ginčiuose gimsta teisybė. Neracionalu konfliktą drausti, slopinti ar neigti. Jį reikia spręsti. Konstruktyvioji konflikto sprendimo strategija prasideda *problemos pripažinimu*. Pirmiausia tas pripažinimas vyksta viduje, žmogus pastebi, kad dėl ko nors yra nepatenkintas savo draugu. Dėl to išgyvena, bet problemos nenuneigia. Pripažinti, kad iškilo kokia nors problema, reikia drąsos. Kuo ilgiau problemos slepiamos, kuo daugiau jų susikaupia, tuo didesnė sprogimo tikimybė. Įsidėmėtina, kad išsakant problemą ramiu balsu, yra daugiau vilties, kad bus atsižvelgta į jos turinį. Jei problema pateikiama sprogimo forma, partneris gali tai palaikyti blogos nuotaikos pasireiškimu ir tiek. Kitokių nekonstruktyviu būdu reaguojant į problemą, pavyzdžiui, nekalbant, spyriojantis, siunčiama tik netiesioginė informacija apie nepasitenkinimą. Adresatas tokią informaciją gali savaip “perskaityti”. O iš klaidingų prielaidų daromos klaidingos išvados.

Mokyklos bendruomenė sudėtingesnė negu organizacija (vadybine prasme), nes čia daug iracionalumo, nenormalumo, narių santykiai daugiaplaniai. Nagrinėdamas konfliktų valdymo problemas, Beckeris (cit. Kalvaitis, 1997) skiria drausmės ir auklėjamųjų priemonių panaudojimą. Drausmės priemonėmis (pavyzdžiui, bausme) galima pašalinti konfliktą, o auklėjamosiomis priemonėmis galima bandyti keisti konfliktavusiųjų elgesį

Dapkevičienė (1999) pabrėžia, kad svarbus vaidmuo tenka konfliktų sprendimo ir bendradarbiavimo kultūros ugdymui. Kiekviena mokykla turėtų ištirti ir įvertinti mokyklos bendruomenės narių poreikius gerinti tarpasmeninius santykius. Remiantis tokių tyrimų rezultatais ir jų analize, galima planuoti įvairias konfliktų prevencijos priemones. Planuojant siūloma atkreipti dėmesį į tokius momentus:

- Priemonių, skatinančių mokinių pozityvų elgesį mokyklos bendruomenėje, numatymas.
- Mokytojų profesinis tobulėjimas.
- Klasės vadovo specifika.
- Administraciniai vadybos pokyčiai.
- Mokyklos savivaldos stiprinimas.

Viena iš svarbiausių prevencinės programos aspektų – sėkmingo bendravimo galimybių sustiprinimas. Pasak J. Edelmano ir M. Crain(cit. Dapkevičienė, 1999), tokį bendravimą sudaro:

1. Įsipareigojimas;
2. Savianalizė;

3. Atvirumas;
4. Įsigilinimas;
5. Ketinimų ir veiksmų atskyrimas;
6. Faktų ir jausmų atskyrimas;
7. Signalo “aš” panaudojimas;
8. Įsiklausymas;
9. Noras pripažinti, kad ne viską žinai;
10. Noras pripažinti savo klaidas.

Jacikevičius (1995) teigia, jei konfliktas buvo neišspręstas, o tik nuslopintas, tai yra tikimybė, kad jis ateityje įgaus rimtesnes ir pavojingesnes formas. Konfliktų sprendimo būdai gali būti tiesioginiai ir netiesioginiai. Kai konfliktas sprendžiamas tiesioginiu būdu, paprastai dalyvauja nešališkas trečias asmuo. Jis gali užjausti, prisiimti atsakomybę už konflikto sprendimo kokybę. Tačiau rasti tokį neutralų asmenį gana sunku, kur kas daugiau tokių, kurie yra pasiruošę palaikyti vieną ar kitą pusę (Adamonienė, Daukilas, 2001).

### **1.3. Socialinio pedagogo vaidmuo konfliktinėse situacijose tarp mokytojų ir mokinių: teorinė prieiga**

Socialinė pedagogika – tai savarankiška edukologijos mokslo šaka, apimanti ne tik socialinius bet ir kitus mokslus, tyrinėjanti individo, kaip socialinio subjekto, ugdymą, taip pat jo apsaugą nuo įvairaus pobūdžio socialinių išpuolių (Leliūgienė, 2003).

Socialinis pedagogas – specialistas, tiesiogiai ar netiesiogiai organizuojantis vaikų ugdymą laisvu nuo jų mokymosi laiku. Jis turi ne tik pedagoginį, bet ir socialinio darbuotojo išsilavinimą. Jis gali užsiimti tik pedagogine veikla, t.y., vaikams organizuoti užklasinę veiklą, siekdamas įtvirtinti socialines vertybes. Visa tai daroma pasitelkiant meno, visuomenės informavimo ir kitas ugdymo priemones (mokoma bendrauti su bendraamžiais specialiose grupėse, organizuojamos vasaros stovyklos socialiai remtiniams vaikams, kartu vaikštoma po miestą, paaugliai mokomi savarankiškumo ir pan.).

Socialinio pedagogo profesinė pareiga – pastebėti, įvertinti ir padėti vaikui įveikti ne tik socialinius sunkumus, bet ir spręsti psichologines, pedagogines problemas. Socialinio pedagogo profesinė etika grindžiama humaniškumo, demokratiškumo ir atvirumo principais (Leliūgienė, 1998).

Pagrindinis socialinio pedagogo profesinės veiklos tikslas – vaiko gerovė, kurios jis siekia, spręsdamas dalinius uždavinius: atlikdamas ankstyvąją prevenciją, ugdydamas socialinius įgūdžius, teikdamas vaikui reikalingas socialines paslaugas, sudarydamas prielaidas pozityviajai

vaiko socializacijai ir pilietinei brandai. Socialinio pedagogo paskirtis – būti vaiko advokatu visose vaikui svarbiose situacijose. (Kvieskienė, 2003).

Švietimo įstatyme (2001) pažymima, jog socialinis pedagogas turi vadovautis šiomis vertybinėmis nuostatomis: pagarbos, atvirumo, tolerancijos, unikalumo, vaiko kaip asmenybės vertinimo, empatijos, konfidencialumo, pasitikėjimo, neteisimo. Akivaizdu tai, jog socialinis pedagogas, siekdamas gerinti paauglių ir mokytojų nekonfliktinio bendravimo įgūdžius, privalo pats laikytis savo vertybinių nuostatų.

Žmonių elgesys labai priklauso nuo tikrojo ir įsivaizduojamo kitų žmonių elgesio (Fürst, 1998). Asmenybės elgesys yra sudėtingas ir įvairus. Būnant tam tikru laiku tam tikroje vietoje žmogus ką nors veikia, kuo nors būna, elgiasi kaip kokios nors grupės narys (Suslavičius, 1995).

Kiekvieno žmogaus individualų elgesį lemia vyraujantis jo vaidmuo visuomenėje (Fürst, 1998).

Svarbūs yra ne tik visuomeniniai žmogaus atliekami vaidmenys, bet ir jo profesiniai vaidmenys, kurie gali skirtis nuo atliekamų kasdieninių vaidmenų, todėl svarbu suprasti kiekvieno atliekamo vaidmens turinį. Pasak Myers (2000), vaidmeniu yra vadinama nurodytų veiksmų visuma, elgesys, kurio žmogus tikisi iš tam tikrą socialinę padėtį južimančių asmenų.

Atlikdamas įvairius vaidmenis, žmogus išreiškia tam tikras aspiracijas arba pretenzijas, kai tikisi atlikti vieną ar kitą vaidmenį. Jei žmogus elgtųsi ne taip, kaip reikalauja vaidmuo, kultų grėsmė visuomenės tvarkai. (Gailienė ir kt., 2002).

Socialiniai pedagogai turi platų vaidmenų pasirinkimą specialiai pritaikytą šiandienos modernioje visuomenėje (Mandel, 2009).

Socialinio pedagogo potencialūs klientai – visi tos mokyklos mokiniai ir jų tėvai, klasių bendruomenės ir jų auklėtojai, o socialinio ugdymo klausimais – ir dalykų mokytojai (Bitinas, Šidlauskienė, 2001). Taigi įvisus šiuos klientus yra nukreipti realizuojami socialinio pedagogo vaidmenys, kurių susidarymui įtakos turi atliekamos socialinio pedagogo funkcijos.

Pagal socialinio pedagogo kvalifikacinius reikalavimus (2001) socialinio pedagogo funkcijos yra tokios: *įvertinimo*– socialinis pedagogas renka informaciją, ją analizuoja bei daro išvadas; *konsultacinė* - pataria, padeda, konsultuoja visus savo klientus; *korekcinė* - skatina, įgalina, padeda adaptuotis, aktyvina, mobilizuoja; *vadybinė*- organizuoja, telkia, planuoja, priima sprendimus ir už juos atsako; *šviečiamoji* - informuoja, aiškina; *koordinacinė* - palaiko ryšius, siunčia bei perduoda informaciją; *prevencinė*- numato neigiamus reiškinius, poelgius ir padeda jų išvengti; *teisinė* - atstovauja ir gina vaiko interesus; bei *socialinio ugdymo*.

Šios atliekamos socialinio pedagogo funkcijos patikslina jo veiklos turinį, kurį atlikdamas socialinis pedagogas realizuoja įvairius savo socialinius vaidmenis. Taigi, savo veikloje

socialinis pedagogas gali atlikti įvairius vaidmenis, kuriuos vienas su kitu sieja panašus turinys ar funkcijos. Vieno vaidmens realizavimas atveria kelią ir kitam vaidmeniui.

Socialiniam pedagogui konfliktinėse situacijose tenka ypatingai svarbus vaidmuo, nes socialinis pedagogas šiandienos visuomenėje ir norminiuose dokumentuose įvardijamas kaip moksleivių advokatas. Konfliktinė situacija neretai išsprendžiama tik trečiųjų asmenų pagalba.

Mokytojai pagalbos ir supratimo sulaukia iš administracijos, o moksleiviai lieka vieni. Todėl socialinis pedagogas privalo ginti moksleivų interesus. Konfliktai gali būti sprendžiami įvairiai. Labai svarbu, kad pasirenkant vienokį ar kitokį sprendimo būdą abi konfliktuojančios pusės turėtų galimybę diskutuoti, išsiaiškinti konflikto esmę ir priežastis bei numatyti pasekmes (Dapkevičienė, 1999).

Dobranskienės (2001) nuomone, mokyklos gyvenimą neigiamai veikia padėtis, kai visus klaseje kilusius konfliktus sprendžia ne mokytojas, konflikto dalyvis, bet klasės auklėtojas, kuriam mokytojas tik perduoda informaciją apie įvykusį konfliktą. Jei konflikto dalyvis buvo ir mokytojas, jis dažnai situaciją vertina subjektyviai. Mokiniai tokiu mokytoju pradeda nepasitikėti, o klasės auklėtojas, sprendžiantis konfliktinę situaciją, turi arba daryti nuolaidas konfliktuojantiems mokiniams, arba nustoja nuoširdžių santykių tarp mokinių ir savęs. Pirmuoju atveju jis demoralizuoja mokinius, antruoju – priverčia mokinius užsisklęsti, todėl auklėtojas netenka auklėjamosios įtakos mokiniams. Vadinasi, konfliktus, kilusius tarp mokytojo ir mokinių, turi išspręsti pats mokytojas, o ne auklėtojas. Dar geriau, jei tuos konfliktus padėtų spręsti socialinis pedagogas, taip būtų galima išspręsti iškilusią dilemą: auklėtojas nenustotų gerų santykių su mokiniiais, o mokytojas prarastų galimybę konfliktą spręsti subjektyviai.

Norėdamas gerai atlikti tarpininko vaidmenį socialinis pedagogas turi pasitelkti ir kitus savo profesinius vaidmenis, kurie yra tarpusavyje glaudžiai susiję ir atsiskleidžia per tam tikrą veiklą, kuri tampa aktuali viename ar kitame konflikto sprendimo etape. Šeptenko, Voronina (2001) nurodo tokius socialinio pedagogo vaidmenis: patarėjo, visuomeninio veikėjo, pagalbininko, eksperto advokato, draugo.

Aptarsime kiekvieną socialinio pedagogų vaidmenį atskirai, apžvelgdami tai vertybinių orientacijų kontekste (Šeptenko, Voronina, 2001):

Atlikdamas **patarėjo** vaidmenį, socialinis pedagogas turi galimybę formuoti paauglio mokymosi motyvaciją, orientuodamas į išsilavinimo vertybę.

Socialinis pedagogas atlieka **visuomeninio veikėjo** vaidmenį, plečia ir palaiko paauglio socialines iniciatyvas, organizuoja įvairią veiklą, laisvalaikį. Anot Leliūgienės (2002), papildomas ugdymas yra pagrindinė socialinio pedagogo veiklos sritis, kur ypatingas dėmesys skiriamas ugdytiniams, atsidūrusiems socialinės – pedagogikos rizikos grupėse. Įvertinant tai, jog socialinis pedagogas daugiausiai dėmesio skiria ugdytiniams susidūrusiems su mokymosi

nesėkme, kurią įtakoja ne tik socialinės priežastys, bet ir tai, jog nėra susiformavusių vertybinių orientacijų.

Vykdydamas **pagalbininko vaidmenį**, teikia socialinę - pedagoginę pagalbą, paaugliams (tame tarpe ir vaikams) bei jų tėvams. Šis socialinio pedagogo vaidmuo, formuoja šias palankias mokymosi motyvacijai vertybines orientacijas: drausmingumą, gerą išsiauklėjimą (geros manieros), jautrumą (rūpestingumą), atsakingumą, sąžiningumą ir pan.

**Pagalbininkas** išvelgia ir geba padėti spręsti problemas, padeda siekti tikslų, įveikti atsirandančias kliūtis. Šio vaidmens turinys platus, nes pagalbininko vaidmeniui galima priskirti visokių rūšių pagalbą, kokią tik gali ir geba suteikti socialinis pedagogas. Malinauskas, (1998).

Realizuodamas **eksperto** vaidmenį, diagnozuoja problemą ir siūlo galimus sprendimo būdus. Anot Kvieskienės (2003) socialinis pedagogas dirba kartu su mokyklos administracijos darbuotojais, mokytojais, vadovais, psichologais, auklėtojais, logopedais ir kitais mokyklos darbuotojais, tad jo vaidmuo problemų sprendime yra labai svarbus. „Socialinio pedagogo kvalifikaciniai reikalavimai“ bei „Socialinio pedagogo pareiginė instrukcija“, tai pagrindiniai norminiai aktai, kuriais remiasi socialinis pedagogas, nes juose nusakomos socialinio pedagogo funkcijos, pareigos, vertybinės nuostatos, nusakoma, kaip organizuoti darbą.

Dar vienas socialinio pedagogo vaidmuo – būti **vaiko advokatu** visose vaiko svarbiose situacijose. Kvieskienė (2003) pažymi, jog būtina išklaudyti vaiko problemas, siekti padėti spręsti iškilusias problemas.

Galima teigti, kad socialinio pedagogo vaidmenys (žr. 8 priedas) kinta priklausomai nuo veiklos: kas tuo momentu yra svarbu, ką socialinis pedagogas yra suplanavęs ir kokia konkreči situacija yra aktuali duotu momentu.

Nors aptarti vaidmenys dažniausiai minimi visoje socialinio pedagogo veikloje, tačiau jie atsiskleidžia ir konfliktų sprendimo procese. Tad galima daryti prielaidą, jog socialinis pedagogas atlikdamas šiuos vaidmenis: patarėjo, draugo, visuomeninio veikėjo, psichoterapeuto, advokato, tarpininko, eksperto, pagalbininko, turi galimybę formuoti palankias sąlygas konfliktų mažėjimui tarp mokytojų ir mokinių.

### 1.3.1. Socialiniam pedagogui kaip tarpininkui-mediatoriui konfliktinėse situacijoje būtinės kompetencijos

Sprendžiant konfliktus, neretai tenka dalyvauti trečiosioms šalims. Vienas iš svarbiausių būdų, kaip galima padėti konflikto dalyviams išspręsti tarpusavio nesutarimus, yra tarpininkauti jiems sprendžiant konfliktą.

Tarpininkavimas, arba mediacija (angl. *mediation*), - tai interesais grindžiamas konflikto sprendimo procesas, kurio metu neutrali ir nešališka trečioji šalis (mediatorius, tarpininkas) skatina ir padeda konfliktuojančioms šalims pasiekti abiem šalims priimtinus sprendimus. Tarpininkavimas dažnai apibūdinamas kaip derybos gelbstint trečiajai šaliai, turinčiai savo vedėją, siekiantį padėti šalims sėkmingiau susitarti.

Tarpininkavimas konfliktuose yra procesas, kurio metu pačios konflikto šalys ieško joms priimtino sprendimo, o jų komunikacijos procesui vadovauja nepriklausomas, neutralus ir nešališkas tarpininkas.

Daugelis tarpininkavimo specialistų ir tyrinėtojų (Wiggins, 1997; Moore, 2003; Folberg, Taylor, 1990; Melamed, 1993; Noll, 2001) nurodo tokius pagrindinius tarpininkavimo proceso principus.

Tarpininkavimo proceso savybės:

- **Savanoriškumas.** Konflikto dalyviai gali atsisakyti dalyvauti derybose bet kada ir dėl bet kurios priežasties, tačiau pageidautina, kad jie praneštų, kodėl nori tai padaryti. Gali būti, kad atsisakymą dalyvauti sukėlusią priežastį galima išspręsti.
- **Bendradarbiavimas.** Dalyviai skatinami dirbti kartu, kad būtų išspręsta problema ir pasiektas tinkamiausias susitarimas.
- **Kontrolė.** Sprendimus priima dalyviai. Kiekvienas iš jų turi veto teisę bet kurioms siekiamo susitarimo sąlygoms. Niekas negali būti primesta.
- **Konfidencialumas ir privatumas.** Tai, kas vyksta tarpininkavimo metu, gali būti konfidencialu tiek, kiek susitaria dalyviai, ir tarpininkas įsipareigoja nepateikti jokios informacijos apie šalis ir procesą konflikto dalyviams nesutikus.

Tarpininkavimo metu tarpininkas valdo emociškai įtemptą, greit kintančią, sudėtingą situaciją, padeda konflikto šalims gerinti tarpusavio supratimą, tad jis turi turėti daug žinių ir įgūdžių.

Štai ką apie tarpininko – mediatoriaus kompetencijas nuo kurių priklauso tarpininkavimo sėkmė rašo Račelytė (2009) Svarbu, kad tarpininkas būtų išmanantis dalyką ir pasirengęs



tarpininkauti, kantrus, lankstus, gebantis įtikinti konflikto dalyvius ieškoti sprendimo ir siekti susitarimo, pasitikėti savimi, sugebėti įveikti stresą. Tarpininkui svarbu suprasti šalių motyvus ir norus; būti pastabiam, jautriai vertinti konflikto šalių santykius ir jų galią. Tarpininko kūrybiškumas, mokėjimas įžiūrėti neatskleistas galimybes labai vertingas tada, kai dalyviai pajunta bejėgiškumą ir beviltiškumą. S. Goldbergas (2005) ir S. Goldbergas ir M. Shaw (2007), remdamiesi savo atliktų tyrimų duomenimis, padarė išvadą, kad pagrindinis tarpininko sėkmės veiksnys yra jo gebėjimas sukurti pasitikėjimo santykius ir ginčo šalių pasitikėjimą. Pasitikėjimui kurti svarbu draugiškumas, empatija, pagarba, dėmesys, gilinimasis ir tikras rūpinimasis šalių rūpesčiais ir interesais. Be to, svarbu ir neutralumas, garbingumas, paslapčių išsaugojimas, etika, vengimas kritikuoti ir vertinti, teisingumas, mokėjimas kantriai ir atkakliai vadovauti procesui, pateikti naudingus vertinimus, tinkamus klausimus ir atidžiai išklausti atsakymus. Daugelio tarpininkavimo atvejų analizė patvirtina, kad su tarpininkavimo sėkme siejasi šie tarpininko elgesio ypatumai:

- Rodoma empatija.
- Diskusija struktūruojama kuriant ir nustatant dienotvarkę.
- Šalims padedama nustatyti prioritetus.
- Išlaikoma rami ir draugiška proceso kontrolė.

Su neigiamais tarpininkavimo rezultatais siejasi toks tarpininko elgesys: ekspertizė; kritikavimas; trikdančių klausimų pateikimas. S. Goldbergas ir M. Shaw (2007), apibendrinami specialistų apklausos rezultatus, nustatė, kad dažniausiai tarpininko nesėkmės siejamos su problemomis kuriant pasitikėjimą: tarpininkai nebuvo neutralūs, atskleidė konfidencialią informaciją, jiems nepavyko tiksliai suformuluoti ir pristatyti pozicijų, jie pateikdavo prieštarigus įvertinimus, buvo suinteresuoti pasiekti susitarimą bet kokia kaina, pernelyg skubotai darė išvadas. Be to, nesėkmės priežastimi gali būti tarpininko tvirtumo stoka, pernelyg formalus vadovavimas procesui, nepagarba ir nesidomėjimas dalyviais, nepakankama empatija, susireikšminimas.

Kaip socialinis pedagogas turėtų elgtis, kokių psichologinių rekomendacijų laikytis, užėmus tarpininko poziciją? Almonaitienė ir kt. (2005) remdamasi Cornelius ir Faire (1991) pataria:

1. Niekada nesusigundykite duoti patarimus, ką konfliktuojančios pusės turėtų daryti; mes galime pateikti nebent alternatyvius pasiūlymus. Konfliktuojantys asmenys turi elgtis taip, kaip nori patys, net jei jų sprendimas mums atrodo neprotingas.
2. Neįsitraukite į aptarinėjimus apie "siaubingą" konfliktuojančiųjų padėtį, nepulkite palaikyti vienos kurios nors pusės, nes greit įgysime naujų priešų. Paaiškinkite jiems

savo vaidmenį: trečiojo asmens paskirtis - ne vertinti, o tik atspindėti situaciją, kurios turinys priklauso nuo konfliktuojančiųjų.

3. Trečiojo asmens tikslas – skatinti abiejų pusių lankstumą, atkreipti jų dėmesį į vienas kito požiūrį. Paprašykite priešininkų, kad savo požiūrį pateiktų ne kaip nepajudinamus faktus o kaip savo nuomonę: „Mano požiūriu,...“; „Aš manau,...“ ir pan.
4. Negatyvius konfliktuojančiųjų teiginius paverskite pozityviais; reaguokite į kategoriškus tvirtinimus „niekada“, „nei vienas“ ir pan. Jei kuris nors iš konfliktuojančiųjų pradeda aiškinti, ko jis nenori, pertraukite jį ir paklauskite, o ko jis norėtų.
5. Kontroliuokite konfliktuojančiųjų emocijas: jas reikšti galima, bet pulti - neleistina. Verbalizuokite emocijas (išsakykite žodžiais): „Aš matau, kad tai tave labai supykde (nuvylė, įžeidė, nuliūdino...). Garantuokite vienodas dalyvavimo sąlygas abiem pusėms.
6. Būkite empatiški. Atskleiskite konfliktuojančiųjų nesugebėjimą įsijausti į kito padėtį.
7. Naudinga kartkartėmis paprašyti priešininkus pakartoti tai, ką jie ką tik girdėjo: esant emocinei įtampai dažnai negirdima, ką sako priešininkas.
8. Nuolat akcentuokite, kad dėl kai ko jau pasiektas susitarimas. Orientuokite priešininkus į veiksmą: „Ką jūs galvojate *daryti toliau?*“ Pripažinkite ir priimkite kaip faktą abiejų pusių vertybių, stilių, požiūrių skirtingumus.
9. Būdami trečiaisiais asmenimis konfliktinėje situacijoje, nevaidinkite „gelbėtojų“. Turite rasti aukso vidurį tarp abejingumo ir perdėto įsitraukimo į kitų problemas

Apibendrinant, galima teigti, jog socialinio pedagogo kompetencija – tai jo asmenybės, veiklos ir bendravimo organinė visuma, kuri leidžia aukštu lygiu spręsti profesinius uždavinius.“ (Leliūgienė, 2003).

Socialinis pedagogas sprendamas kitų problemas pirmiausia pasitelkia savo jėgomis, sugebėjimu greitai orientuotis situacijoje, savo erudicija (Kvieskienė, 2003).

Socialinis pedagogas siekia padėti vaikams geriau adaptuotis mokykloje, racionaliau išnaudoti visas teikiamas galimybes lavintis, mokytis ir augti savarankiškais piliečiais (Kučinskas, 2000). Konfliktas sėkmingiausiai įveikiamas tada, kai jo dalyviai suvienija savo pastangas ir ieško bendrų sprendimų. Toks susivienijimas leidžia išvengti atviros konfrontacijos ir sudaro sąlygas konflikto dalyviams nuolat komunikuoti. Jį galima būtų realizuoti ir per socialinio pedagogo konsultaciją, kuri slopintų konfliktą ir padėtų jo dalyviams atskleisti savo poreikius. Kad tai būtų pasiekta, konfliktuojančių bendravimą turi kontroliuoti socialinis pedagogas, o jie patys – laikytis pasiūlytų taisyklių (Leliūgienė 2002).

Kaip minėjo Leliūgienė (2002), vidinis konfliktas gali būti išspręstas konstruktyviai ir destruktiviai. Konstruktyvus sprendimas grąžina žmogui dvasinę pusiausvyrą, dingsta įtampa,

veikla tampa efektyvesnė. Mes esame skirtingi, todėl labai skiriasi ir mūsų pasirenkamos sprendimo strategijos: vieni pasineriame į ilgalaikius apmąstymus, kiti tuoj imamės veikti, treči – “skęstame” savo emocijose.

Mokinių sėkmingo bendravimo įgūdžiai gali būti ugdomi per pamokas ir popamokinėje veikloje. Socialinis pedagogas, naudodamasis savo kompetencijomis ir patirtimi, gali ir turi artimiau bendrauti su konfliktuojančiomis pusėmis, visada prisiminti, kad bendradarbiavimas ir kompromisas – pagrindinės ir dažniausiai pasirenkamos konfliktų sprendimo mokykloje strategijos.

Ignatavičius ir kt. (1996) akcentavo mokymo metodo reikšmę prevencionuojant konfliktus bei ugdant mokinių bendradarbiavimo kultūrą. Autoriai pažymi, jog, taikant darbo mažose grupėse mokymo metodiką:

1. Mokinys įsisąmonina, jog jo sėkmingas darbas priklauso nuo kitų grupės narių sėkmės;
2. Bendradarbiavimas padeda sąmoningiau išmokti naujai pateiktą mokymosi medžiagą;
3. Suaktyvėja bendravimas - bendradarbiavimas tarp atskirų grupės narių;
4. Gerėjantis savęs vertinimas skatina tolesnį produktyvų bendradarbiavimą;
4. Mokymosi bendradarbiaujant eigoje galima išugdyti teigiamus grupės narių tarpusavio santykius.

Ta kryptimi ir turėtų dirbti socialinis pedagogas. Vabalas-Gudaitis (cit. Adamonienė, 2001), akcentuoja, jog pedagoginiai santykiai – tai sąveika kaip abipusis vienas kitą sąlygojančių objektų veikimas, derinant tarpusavio veiksmus. Keli objektai veikia vienas kitą dvejopai: gali būti informacinis arba praktinis veikimas. Pirmu atveju tarpusavyje sąveikaujantys objektai vienas kitam siunčia žodinius, vaizdinius arba kitokio pobūdžio įvairiomis jauslėmis fiksuojamus signalus. Praktinės sąveikos metu objektai savo veiklą nukreipia vienas į kitą, derindami tarpusavio veiksmus. Pedagoginė sąveika vyksta bendraujant pedagogui ir mokiniui.

Taigi, kad konfliktas būtų išspręstas abi puses tenkinančiu būdu, socialinis pedagogas gali pasiūlyti mokytojui ir mokiniui patiems surasti priimtinausią jiems konflikto sprendimo taktiką. Kad tai būtų lengviau padaryti, galima pasiūlyti vadovautis septynių žingsnių planu. (Želvys 1995):

1. Išsiaiškinkite patys sau, ko norite. Kartais, tai pakankamai paprasta, o kartais tenka gerai pagalvoti, nes norai gali būti migloti ir neapibrėžti. Kai patys nežinome, ko norime, sunku tikėtis, kad mūsų norus supras antroji pusė.
2. Išsakykite savo norus kitai pusei. Tam labai svarbu pasirinkti vietą ir laiką. Norai neturėtų nuskambėti kaip kaltinimai. Vietoje sakinių „tu...“, geriau rinktis sakinius „aš...“.
3. Išklauskite ir kitos pusės norus. Geriausia išklaustyti nepertraukiant, nekritikuojant ir nesileidžiant į per ankstyvas diskusijas.

4. Ieškokite galimų sprendimų. Svarbu, kad sprendimus siūlytų abi pusės, nes tuomet yra didesnė tikimybė surasti geriausią. Neskubėkite vertinti galimų sprendimų– pirma įsitikinkite, ar visi variantai išsakyti.
5. Įvertinkite galimus sprendimus ir išsirinkite geriausią. Šitai taip pat darykite drauge. Nereikia skubėti pernelyg greitai atmesti galimų variantų: galbūt atidžiau panagrinėjus, kaip tik jie pasirodys esą tinkamiausi.
6. Įgyvendinkite pasirinktą sprendimą. Dabar pats laikas įsitikinti, ar iš tiesų pasirinktas sprendimas buvo geriausias, ir ar jis tikrai tenkina abi puses.
7. Toliau tikrinkite pasirinkto konflikto sprendimo tinkamumą. Nereikia manyti, jog sprendimai, tegul ir patys tinkamiausi, yra amžini. Bėga laikas, keičiasi žmonės, kinta aplinkos sąlygos, todėl priimtus sprendimus kartkartėmis tenka peržiūrėti. Vieni sprendimai tik dar labiau išryškina savo privalumus, kiti, priešingai, pasidaro neefektyvūs. Todėl nuolatos išlieka galimybė koreguoti sprendimus.

Mokiniam dažniausiai siūlomos bendrosios prevencijos ir poveikio priemonės arba specialiosios mokymo programos. Haversas (cit. Kalvaitis,1997) išskiria prevencines priemones, poveikį be kitų asmenų įsikišimo arba pagalbą pasitelkiant kitus asmenis.

Myscheris (cit. Kalvaitis,1997) aptarė daugelį terapinio ir konsultacinio poveikio priemonių. Jis nurodė šias svarbiausias pedagogines terapines poveikio priemones: pokalbį, poveikį žodžiais; žaidybinę ir kūrybinę veiklą (žaidimai, kūryba, dailė, muzika); atsipalaidavimą ir ramybę (hipnozė ir meditacija); mokymąsi (bendravimo terapija).

Apibendrinant mokyklinių konfliktų sprendimus, reikėtų pažymėti, kad mokytojai ir mokiniai nepakankamai susipažinę su konfliktų teorijomis, konflikto esmę ir etapus žyminčiomis sąvokomis ir pan. Tai, be abejo, kliudo jiems kontroliuoti konfliktines situacijas. Kai tarp mokytojo ir mokinių kyla stiprus konfliktas, kurio mokykla išspręsti neįstengia, tuomet reikalingos psichologo ir socialinio pedagogo konsultacijos.

Kaip tai būtų galima įgyvendinti, kokia yra mokytojų ir mokinių nuomonė apie socialinio pedagogo galimybes ir apie jo vaidmenį sprędžiant konfliktus, kylančius tarp mokytojų ir mokinių, bus bandoma sužinoti, naudojant anketinės apklausos metodą, apklausiant abi suinteresuotas puses. Taip pat apklausiami kompetetingi ekspertai, kaip, jų nuomone, turėtų elgtis socialinis pedagogas konfliktų metu ir kokie konflikto valdymo būdai, prevencinės priemonės galėtų būti efektingos.

Remiantis išanalizuota literatūra, sukonstruotas socialinio pedagogo vaidmens sprędžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių teorinis modelis ( žr. 11 priedas).

## **2 skyrius. MOKYTOJŲ IR MOKINIŲ POŽIŪRIO Į SOCIALINIO PEDAGOGO VAIDMENĮ SPRENDŽIANT KONFLIKTUS MOKYKLOJE TARP MOKINIŲ IR MOKYTOJŲ TYRIMAS IR ANALIZĖ**

### **2.1. Tyrimo metodologija, organizavimas**

Socialinio pedagogo vaidmens konfliktų metu tarp mokinių ir mokytojų jų požiūriui analizuoti pasirinktas kiekybinis tyrimas – anoniminė apklausa raštu anketų pagalba. Anketą sudaro 14 uždaro ir 1 atviro tipo klausimų. Kiekybinio tyrimo pagalba ieškoma teorinių reiškinio požymių, gaunant įvairius dydžius, kurie nurodomi skaičiais. Šio tipo metodui būdinga struktūra ir uždaro tipo klausimai. Dažniausiai naudojama apklausos instrumentu. Apklausos būdai įvairūs (Tijūnėlienė, Virbalienė, 2006). Anketinei apklausai naudotas šio tyrimo autorės sukurti klausimynai (1 priedas ir 2 priedas, 3 priedas).

Tyrimui atlikti buvo pasirinktos trys Šiaulių miesto mokyklos, gautas mokyklų administracijos leidimas. Anketa pateikta, susitarus su mokytojais pamokų metu, tarpininkaujant socialiniam pedagogui. Vyko grupinė apklausa, kai vienu metu apklausiamas didelis kiekis dalyvių. Luobikienės (2002) nuomone, grupinė apklausa užtikrina beveik 100 proc. dalyvavimą apklausoje. Mokytojams anketos buvo pateiktos ilgosios pertraukos metu mokytojų kambaryje.

Klausimynas buvo sudarytas remiantis mokslinės literatūros analize. Tyrimo pagrindą sudaro dvi artimai tarpusavyje susijusios anketos, skirtos 8-10 klasės mokiniams ir šiose klasėse dirbantiems mokytojams. Klausimai mokiniams ir mokytojams turėjo papildyti vieni kitus bei atlikti tarpusavio kontrolės funkcijas. Anketa susideda iš 14 klausimų blokų, į kuriuos įeina nuo 4 iki 14 teiginių ir vieno atviro tipo klausimo. Siekta, jog paaugliams klausimai būtų aiškūs, paprasti ir suprantami. Merkio (1999) teigimu, formuluojant klausimus būtina atsižvelgti į respondentų amžių, socialinį statusą, išsilavinimą. Pasirenkant tyrimo metodą ir instrumentą, atsižvelgta į Kardelio (2002) nuomonę, kad uždaro tipo anketos respondentų yra daugiau mėgstamos, nes atsakymų nereikia galvoti, o tik pasirinkti vieną iš duotų variantų. Uždaro tipo klausimynu siekta atskleisti respondentų tarpusavio konfliktų kilimo priežastis ir elgesį jų metu, taip pat socialinio pedagogo vaidmens reikšmingumą, jo reikalingumą vykstant šiems konfliktams. Atviro tipo klausimu siekta sužinoti, ką socialiniam pedagogui siūlo mokiniai ir mokytojai sprendžiant iškylančias tarp jų konfliktines situacijas. Demografiniais klausimais siekta nustatyti kokie respondentai (lytis, amžius ir t.t.) dalyvavo tyrime.

Pateikiant ir analizuojant duomenis anketos klausimai buvo sudėlioti pagal pateiktus blokus:

### Klausimyno blokai:

- Demografinis (amžius, lytis, klasė, pažangumas, darbo stažas).
- Apie konfliktus (konfliktų samprata, dažnumas, vieta, priežastys, elgsena konflikto metu).
- Mokinių ir mokytojų nuomonė apie socialinio pedagogo vaidmenį konfliktų metu (kur ir kada kreipiasi pagalbos, socialinio pedagogo vaidmuo, reikšmingumas, pagalba, konflikto baigtis, prevencija, lūkesčiai).
- Mokytojų ir mokinių pasiūlymai socialiniam pedagogui efektyvesniam vaidmeniui sprendžiant konfliktines situacijas tarp mokinių ir mokytojų.

Klausimų analizė remiasi atsakymų duomenų vidurkio apskaičiavimu ir procentine demografinio bloko klausimų išraiška. Duomenų apdorojimui ir grafiniam pateikimui, pasirinkta MS Excel programa.

Pasirinktas toks duomenų interpretavimo būdas, kai atsakymas *Visada* prilyginamas - 1, *dažnai* prilyginamas -2, *retai* prilyginamas - 3, *niekada* prilyginamas – 4 ir imamas atsakymų vidurkis.

Vidurkiui (m) apskaičiuoti buvo pritaikyta formulė:

$$m = \frac{(X_1 * 1 + X_2 * 2 + X_3 * 3 + X_4 * 4)}{(X_1 + X_2 + X_3 + X_4)}$$

Kur:  $X_1$  – respondentų skaičius pasirinkusių atsakymo variantą „visada“

$X_2$  – respondentų skaičius pasirinkusių atsakymo variantą „dažnai“

$X_3$  – respondentų skaičius pasirinkusių atsakymo variantą „retai“

$X_4$  – respondentų skaičius pasirinkusių atsakymo variantą „niekada“

Mokytojų ir mokinių atsakymų palyginimui taikytas vidurkių skirtumas, kuris traktuojamas taip:

Skirtumas iki 0,5 - mokytojų ir mokinių nuomonės beveik nesiskiria,

0,5 - iki 1 - yra nežymus nuomonių skirtumas,

daugiau nei 1 - yra labai didelis arba žymus nuomonių skirtumas.

Skaičiavimams buvo naudojama SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programinė įranga. Greta įprastų aprašomųjų statistinių metodų buvo taikyti ir daugiamačiai statistiniai metodai: faktorinė analizė, koreliacinė analizė, dispersinė analizė.

Tyrimo kintamųjų struktūrai tirti panaudotas *faktorinės analizės metodas*. Faktorinė analizė – tai grupė statistinių metodų, kuriais nustatomos koreliaciniais ryšiais glaudžiai susijusių kintamųjų (faktorių) grupės bei nustatomas šių faktorių koreliacinis ryšys su numatomu kintamuoju. Faktorinė analizė naudota, norint sutankinti tyrimo pirminius kintamuosius ir sudaryti skales bei indeksus. Faktorinė analizė buvo atliekama koreliacinės matricos pagrindu. Panaudotas pagrindinių komponentų metodas ir Varimax rotacija, tai yra kintamųjų ašių

pasukimas ieškant maksimalios dispersijos. Faktorinė analizė ne tik parodo statistinio ryšio tarp kelių požymių stiprumą (koreliacijos koeficientų reikšmės), bet ir leidžia išryškinti latentinius požymius, jų priežastis, tarpusavio priklausomybės dėsningumus, pateikia nagrinėjamo psichosocialinio reiškinių struktūrą (Merkys, 1996). Vienas iš rodiklių, parodantis, kiek matrica tinka faktorinei analizei, yra Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) koeficientas. Kuo šio koeficiento reikšmė yra artimesnė vienetui, tuo labiau matrica tinkama faktorinei analizei (esant  $KMO < 0,5$  – faktorinė analizė nepriimtina). Faktoriaus aprašomoji galia arba sklaida rodo, kokią procentinę dalį visumos paaiškina tiriamasis objektas. Faktorių interpretuotinas, jei paaiškina ne mažiau kaip 10% sklaidos.

Tiesiniam statistiniam ryšiui tarp požymių įvertinti naudota koreliacinė analizė. Ryšių tarp dviejų požymių, matuotų intervalinėmis skalėmis, stiprumas vertintas Pearson'o koreliacijos koeficientu. Koreliacijos koeficientas parodo ryšio tamprumą, o jo ženklas – ryšio pobūdį ir kryptį. Šio koeficiento reikšmė priklauso intervalui nuo -1 iki 1. Reikšmės artimos 1 ar -1 parodo, kad tarp dviejų kintamųjų egzistuoja stipri priklausomybė. Ir, atvirkščiai, reikšmės artimos 0, parodo, kad priklausomybė yra labai silpna. Kai koreliacijos koeficientas lygus 0, tai ryšio tarp kintamųjų nėra.

Taip pat buvo vykdoma ekspertų apklausa. Anketa susideda iš 4 klausimų blokų, į kuriuos įeina nuo 4 iki 14 teiginių ir vieno atviro tipo klausimo. Klausimais buvo siekiama išsiaiškinti ekspertų koks socialinio pedagogo vaidmuo galėtų būti efektingiausias sprendžiant mokytojų ir mokinių tarpusavio konfliktus, kaip jis turėtų elgtis konfliktų metu, kokias prevencines priemones naudoti, kad konfliktai mažėtų ir būtų išspręsti. Buvo apklausiami universiteto dėstytojai ir mokytojai metodininkai. Tai specifinės rūšies apklausa, kurios metu apklausama specialiai parinkta žmonių grupė, turinti kurios nors srities žinių. Tokiose apklausose formuluojamos mokslinės sąvokos, siekiama mokslinio objektyvumo. Jos gali būti ir vienkartinės ar atliekamos pakartotinai. **Ekspertų apklausa** plačiai taikomas edukaciniuose tyrimuose, kadangi edukologijoje labai dažnas reiškinys –rėmimasis autoritetais (Kardelis, 2002). Remiantis faktorinės analizės rezultatais buvo konstruojami klausimyno blokai ekspertams. Ekspertų apklausos procedūra buvo vykdoma anketinės apklausos metu norint sužinoti jų nuomonę kaip turėtų elgtis socialinis pedagogas, kokius būdus konflikto procese taikyti, kad konfliktas būtų išspręstas ir atsirastų konfliktų mažėjimo galimybė. Remiantis ekspertų nuomonių stiprumu buvo konstruojamas socialinio pedagogo vaidmens konfliktų metu tarp mokytojų ir mokinių modelis. Tam tikslui pasiekti buvo naudotas modeliavimo metodas.

V. Denisovas (2003) teigia, kad **modeliavimas – kūrimas modelių, kad būtų galima išnagrinėti arba ištirti objektus, procesus, reiškinius**, ir akcentuoja, jog **modeliavimas – vienas iš konstruktyviųjų mokymo metodų**. Visus konstruktyvius metodus jungia požiūris

į žinių įgijimą kaip į aktyvų žinių konstravimo procesą, kuriame svarbiausias vaidmuo atitenka pačiam besimokančiajam. Jis pateikia pagrindinius modeliavimo tikslus – *pažinimas, valdymas, prognozavimas* ir *hipotezių tikrinimas*. Modeliavimas grindžiamas sistemų analizės principais. Tai reiškia, kad į sprendžiamą problemą žiūrima kaip į *systemą*, kurią sudaro tam tikri elementai ir ryšiai tarp jų. V. Denisovas (2003) akcentuoja, jog taikant sistemine metodologiją realioms problemoms analizuoti, bandoma iš daugelio galimų faktorių išskirti pagrindinius, išryškinti esminius jų tarpusavio ryšius ir atmesti kitus faktorius ir ryšius, kurie konkrečiame kontekste yra neesminiai. Palaipsniui, mus dominanti sudėtinga problema tampa skaidresnė ir suprantamesnė, įvairūs iš pirmo žvilgsnio nesusiję reiškiniai susijungia į naują loginę visumą, sistemą, o į visą pasaulį imame žiūrėti kaip į tokių sistemų rinkinį. Apibrėžti sistemas galima įvairiais būdais, bet norint gauti konkrečius atsakymus į iškeltus klausimus, sistemą reikia formalizuoti - padaryti visiems suprantamą. Tam skirtas *modeliavimo metodas*, kurio galutinis produktas – *modelis*. Jis – esminių realios sistemos savybių išraiška, kuri tam tikru būdu atspindi sistemos elgesį ir padeda ją tirti ar eksploatuoti. Reikėtų pabrėžti, kad modelis nėra tikslus ir detalus sistemos aprašymas, jis tik imituoja mus dominantį sistemos elgesį.

## 2.2. Tyrimo dalyvių demografinė charakteristika

Tyrimo dalyvavo daugiau moterų (87 proc.), vyrų dalyvavo 13 proc. (žr. 4 priedas , 1 pav.) Šiuos duomenis siekta palyginti su Lietuvos mokytojų pasiskirstymo pagal lytį vidurkiu.

Apklausoje dalyvavo įvairaus amžiaus pedagogai. Kaip respondentų imtis pasiskirsčiusi pagal amžių, matome iš duomenų, pateikiamų 4 priedo 3 paveiksle.

Kaip matyti, trečdalis apklausoje dalyvavusių respondentų amžius siekė 35-45 metus. Panašaus skaičiaus respondentų amžius siekė 45- 60 metus. Jaunų (20-35 metų amžiaus) pedagogų dalyvavo apklausoje tik mažiau nei ketvirtadalis.

Išnagrinėjus mokinių anketų duomenis paaiškėjo, kad tyrime dalyvavo mokiniai nuo 13 metų iki 18 metų amžiaus. Duomenys apie tai pateikti 4 priedo 2 paveiksle. Kaip paaiškėjo apžvelgus apklausos rezultatus, didžioji dalis (daugiau nei trečdalis), respondentų yra 16 metų amžiaus, trečdalis mokinių yra 15 metų amžiaus. Penktadalis respondentų yra 14 metų amžiaus.

Darbo patirčiai ir teisingam sprendimų priėmimui didelę reikšmę turi darbo stažas. Kokį darbo stažą turi respondentai, dalyvavę apklausoje, matome 4 priedo 5paveiksle.

Kaip matome iš paveikslo, apklausoje gausiausiai dalyvavo mokytojai (daugiau nei ketvirtadalis visų respondentų), turintys virš 20 metų darbo stažą. Penktadalis respondentų yra išdirbę iki 5 metų ar 11-15 metų.



Ekspertų darbo stažas yra nuo 6 iki 20 ir daugiau metų. Didžioji dalis (virš 90 proc.) ekspertų turi didesnę nei 20 metų darbo stažą. Ekspertų tarpe yra 5 socialinių mokslų daktarai ir du psichologijos mokslų daktaras.

Kokiose klasėse mokosi mokiniai, dalyvavę apklausoje, matome 4 priedo 6 paveiksle.

Nagrinėjant respondentų pasiskirstymą pagal klases, matome, kad daugiausia (beveik pusė) respondentų mokosi X klasėse. Trečdalis mokinių buvo iš IX klasių, ir tik šiek tiek daugiau nei penktadalis, buvo iš VIII klasių.

Išnagrinėjus mokinių anketų duomenis paaiškėjo, kad tyrime dalyvavo daugiau mergaičių (57%), berniukų dalyvavo 43 %. (žr. 4 priedas, 2 pav.).

Didelę reikšmę mokytojų ir mokinių tarpusavio bendravimui reiškia pažangumas. Koks yra mokinių, dalyvavusių apklausoje, pažangumas, matome 4 priedo 7 paveiksle.

Daugiausia – pusė apklausoje dalyvavusių asmenų mokymosi lygis yra vidutinis, likę respondentai pagal mokymąsi pasiskirstę beveik vienodai – ketvirtadalio respondentų mokymosi vidurkis žemesnis, negu vidutinis, ketvirtadalio - aukštesnis už vidutinį.

## **2.3. Pagrindiniai tyrimo rezultatai**

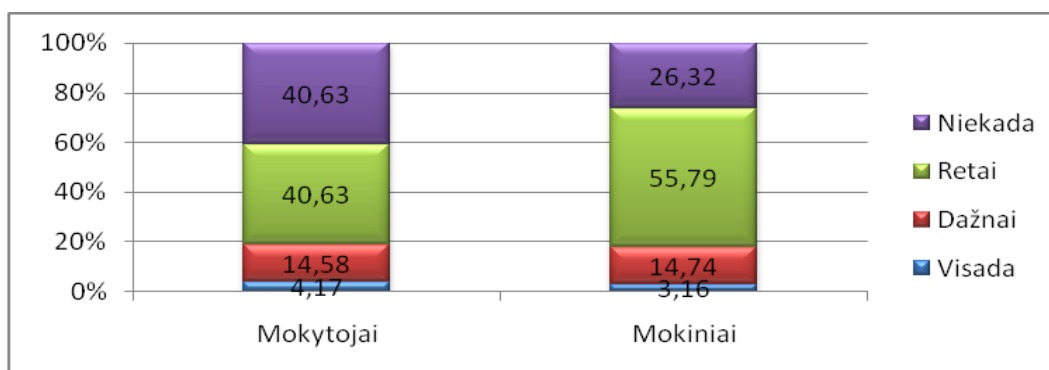
### **2.3.1. Socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių valdymo procese identifikavimas ir vertinimas**

Mokykloje, kaip ir kitose įstaigose, kur telkiasi įvairaus amžiaus, patirties, požiūrių žmonės, neapsieinama be konfliktų. Mokytojų ir paauglių nekonfliktiško bendravimo ir bendradarbiavimo problema šiandien yra labai aktuali. Nesutarimai tarp mokytojų ir mokinių dažniausiai prasideda tuomet, kai mokiniai „įžengia“ į paauglystę. Mokytojui irgi tenka nelengva užduotis – jis turi būti ne tik geras specialistas, bet „mokinio asmenybės ugdytojas ir pagalbininkas, draugas, patarėjas“ (Zaborskis, Makari, 2001) Jis turi gerbti mokinį, vertinti jį tokį, koks šis yra. Taigi, mokinių kasdieniame gyvenime labai svarbūs geri santykiai su pedagogais. Labai svarbu, kaip ir mokytojas, ir mokinys jaučiasi mokykloje.

Kokia yra mokytojų ir mokinių psichologinė savijauta mokykloje matome 5 priedo 1 ir 2 paveiksluose.

Kaip matome iš respondentų atsakymų, tiek mokytojai, tiek mokiniai mokykloje jaučiasi panašiai. Tai yra, panašus skaičius ir mokytojų ir mokinių mokykloje jaučiasi gerai (pastebėta, kad mokinių pažangumas įtakos jų psichologinei savijautai neturi, kitą vertus, gana didelis skaičius mokinių, kurių paskutinio pusmečio pažangumo vidurkis siekė 8-10 balų dažniau jaučia įtampą dėl mokslo). Didžioji dalis mokytojų ir mokinių įtampą ir nuolatinį stresą dėl konfliktų jaučia retai. Dažniausiai mokykloje įtampą jaučia mokytojai, kurių darbo stažas 11-15 metų

(daugiau kaip trečdalis tokį darbo stažą turinčių mokytojų pažymėjo šį atsakymo variantą). Ir būtent šios darbo stažo grupės mokytojai kad ir retai, bet įtampą mokykloje jaučia, t.y., nebuvo nei vieno mokytojo su 11-15 metų darbo stažu, kuris teigtų jog niekada įtampas mokykloje nejaučia.

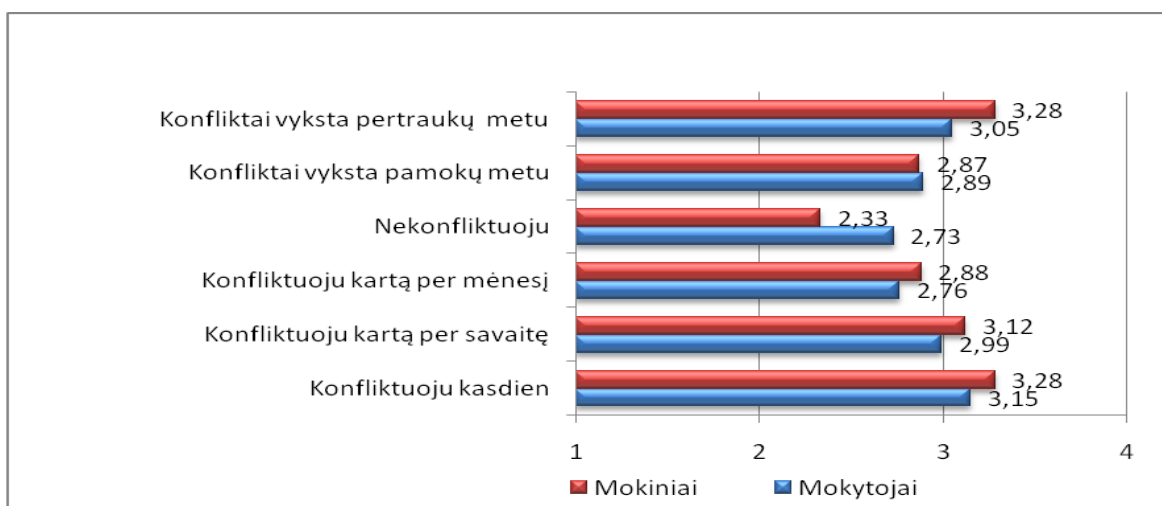


**1 pav.** Respondentų požiūris į tarpusavio konfliktų įtaką jų savijautai (%)

1 paveiksle matome, kad mažiau nei penktadalis respondentų teigia, jog tarpusavio konfliktai visada arba dažnai juos verčia būti nuolatinės streso būklės.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad tiek mokiniai, tiek mokytojai jaučiasi pakankamai gerai, tačiau tai nepašalina tarpusavio konfliktų galimybių. Respondentų teigimu konfliktai dažniausiai vyksta pamokų metu, nors nemaža dalis tyrimo dalyvių stengiasi iš viso nekonfliktuoti (dešimtadalis mokytojų ir ketvirtadalis mokinių).

Tyrimo metu teirautasi, kaip dažnai ir kurioje vietoje vyksta konfliktai (2 pav.)

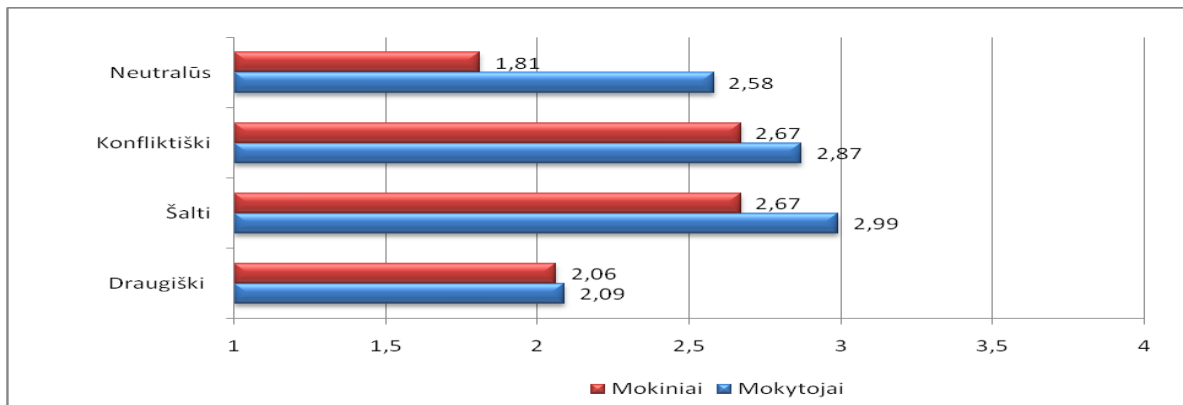


**2 pav.** Respondentų nuomonė apie konfliktų dažnumą ir vietą, vidurkis

Kaip matome 8 paveiksle, mokytojų ir mokinių nuomonė apie konfliktų dažnumą ir vietą beveik nesiskiria. Kasdien konfliktuoja tik labai maža dalis respondentų: 2,1% mokinių ir 5,4% mokytojų. (žr. 5 priedas 3, 4 pav.). Vertinant respondentų nuomonių vidurkį, beveik į visus klausimo teiginius abi tyrimo dalyvių grupės (mokytojai ir mokiniai) dažniausiai rinkosi atsakymo variantą „retai“. Tik mokiniai, vertindami konfliktų dažnumą atsakymo variantą

„dažnai nekonfliktuoja“ rinkosi daugiausia.

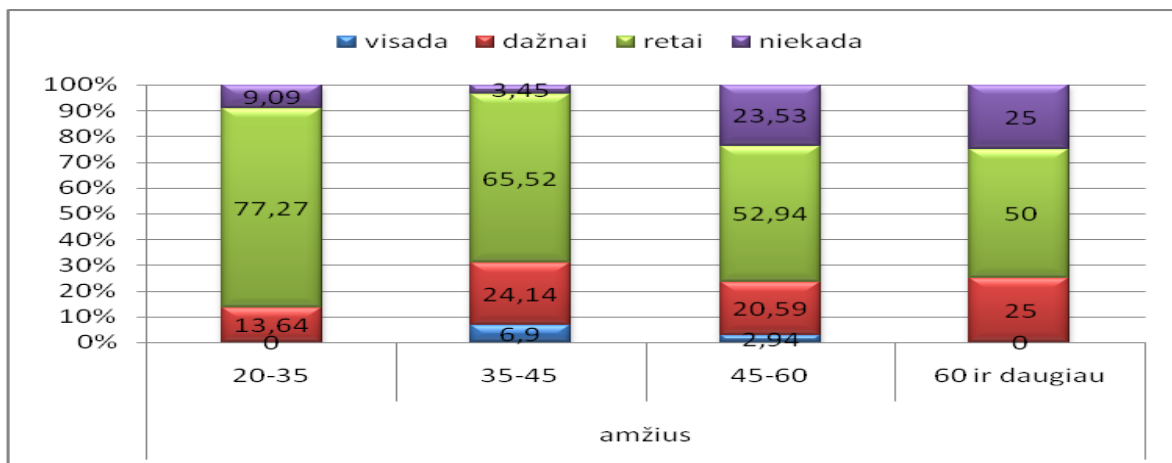
Konfliktų dažnumui ir pobūdžiui didelę reikšmę turi konfliktuojančių pusių tarpusavio santykiai. Kaip respondentai vertina savo tarpusavio santykius, matome 3 paveiksle.



3 pav. Respondentų nuomonė apie tarpusavio santykius, vidurkis

Ženkliau mokytojų ir mokinių nuomonė, vertinant tarpusavio santykius, išsiskyrė dėl kategorijos neutralūs. Mokytojai rečiau negu mokiniai mano, jog tarpusavio santykiai būna neutralūs. Jeigu mokinių nuomonės vidurkis priartėja prie teiginio „neutralūs“ santykiai tarp mokinių ir mokytojų būna *dažnai*, tai mokytojų nuomonės vidurkis yra artimesnis teiginiui: „neutralūs santykiai tarp mokytojų ir mokinių būna *retai*“. Tačiau tiek mokinių tiek mokytojų nuomonė beveik sutampa, kad *“dažnai”* tarpusavio santykiai būna draugiški.

4 paveiksle matyti, kad mokytojų amžius pasirinktam atsakymo variantui didelės įtakos neturėjo.



4 pav. Mokytojų nuomonė apie konfliktiškus santykius su mokiniais, %

Tik jaunesni mokytojai (amžius 20-35 metai) dažniausiai mano, jog konfliktiški santykiai tarp mokytojų ir mokinių būna retai arba niekada, ir tik dešimtadalis tokio amžiaus mokytojų pritaria teiginiui, kad konfliktiški santykiai būna dažnai.

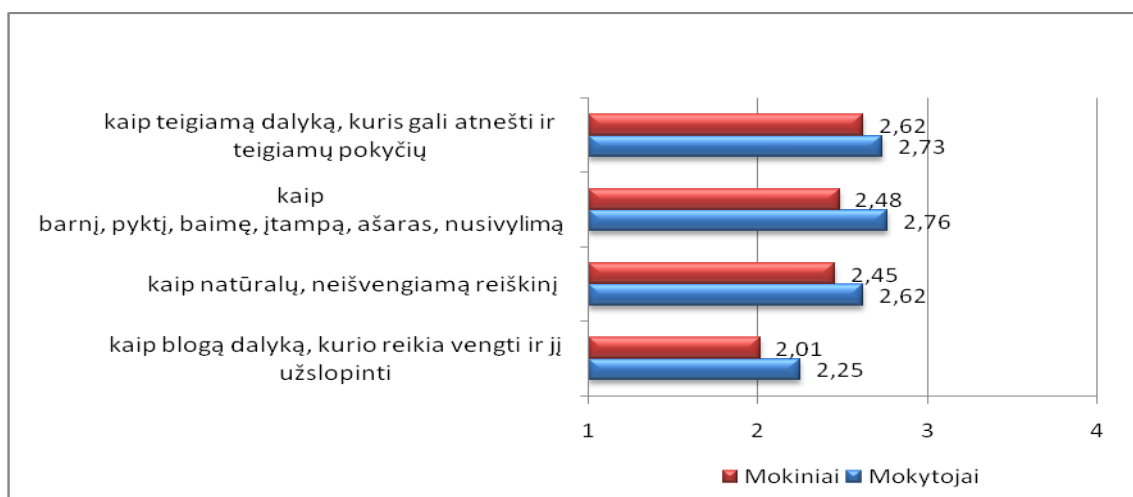
Apskritai, trečdalis mokytojų ir ketvirtadalis tyrime dalyvavusių mokinių teigia, jog konfliktiški santykiai tarp mokytojų ir mokinių būna visada arba dažnai. Taigi, galime daryti išvadą, kad mokiniai santykius tarp mokytojų ir mokinių vertina palankiau negu mokytojai.

Kad ir kaip būtų gaila, neįmanoma įsivaizduoti gyvenimo be konfliktų paprasčiausiai todėl, kad žmonės teikia pirmenybę savo reikalams ir interesams. Todėl galima sakyti, kad konfliktai iki tam tikro laipsnio yra neišvengiami.

Įvairių autorių nuomonė šiek tiek skiriasi apibrėžiant konflikto sąvoką. R. Lekavičienės (2001) teigimu konfliktas – tai priešingų tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių ar požiūrių susidūrimas, rimti nesutarimai, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai.

Konflikto misija – atkurti, normalizuoti, o idealiu atveju – pagerinti situaciją ar pašlijusius santykius. Konfliktą būtina valdyti, spręsti konfliktines situacijas. Konfliktą reikia vertinti, kaip atsiradusią galimybę ar iškilusią problem. Kasiulis, (cit. Barvydienė, 2003).

Tyrimo dalyvavusių mokytojų ir mokinių požiūris į konfliktą pateikiamas 5 paveiksle.



5 pav. Respondentų nuomonė apie konflikto traktuotę, vidurkis

Kaip matome, esminio skirtumo tarp mokinių ir mokytojų nuomonių nėra. Ir vieni ir kiti dažniausiai supranta konfliktą kaip blogą dalyką, kurio reikia vengti ir jį užslopinti (taip mano trečdalis mokytojų ir mokinių). (žr. 5 priedas, 7, 8 pav.).

Tyrimo dalyvių nuomonė nesiskiria nuo bendro visuomenės požiūrio, nes tradiciškai konfliktas vertinamas kaip blogis. Tačiau pats konfliktas nėra nei geras, nei blogas. Svarbu jo sprendimo būdas. Kalbant apie konflikto prigimtį, tai, kad konfliktas *niekada* nėra natūralus, neišvengiamas reiškinys, mano ketvirtadalis mokytojų ir dešimtadalis mokinių.

Apibendrinant galima teigti, kad ir mokytojai ir mokiniai konfliktus vertina panašiai.

Mokslinėje literatūroje tarpasmeninius konfliktus nusakančios sąvokos kartais gali daryti įspūdį, kad kalbama tik apie mokinių elgesį. Tačiau nereikia pamiršti, kad labai dažnai turimas galvoje ir mokytojo – mokinio konfliktas (Prakapas, 2001). Šiame tyrime tiek mokytojų, tiek

mokinių nuomonė visiškai sutapo dėl to, kad konfliktai *retai* kyla dėl informacijos trūkumo apie konfliktų sprendimą ir valdymą.

Mokslinėje literatūroje, kalbant apie mokyklinius konfliktus, dažna elgesio normų pažeidimų sąvoka. Skiriamasis mokyklinio konflikto bruožas – jei mokytojas pripažįsta, kad yra pažeistos elgesio normos, ir tai trukdo vesti pamoką. Kai mokinys ar mokinių grupė pažeidžia kokią nors elgesio mokykloje normą, tenka kalbėti apie konfliktą tarp mokytojų ir mokinių (Kalvaitis, 1997). Atliktas tyrimas parodė, mokytojai yra linkę manyti, jog *dažna* konfliktų priežastis yra mokinių vidaus tvarkos elgesio taisyklių nesilaikymas, tuo tarpu mokiniai su tokia šios konfliktų priežasties vertinimu nėra linkę sutikti. Jų manymu, dėl mokinių vidaus tvarkos elgesio taisyklių nesilaikymo konfliktai kyla *retai*. Dėl visų kitų konfliktų priežasčių vertinimo mokytojų ir mokinių nuomonės beveik nesiskiria (žr. 2 lentelę).

2 lentelė

**Mokytojų ir mokinių tarpusavio konfliktų kilimo priežastys, (vidurkis)**

	<b>Mokytojai</b>	<b>Mokiniai</b>	<b>Skirtumas</b>
Dėl skirtingų nuomonių, vertybių ir tikslų	3,08	2,87	<b>0,21</b>
Dėl blogo mokinių mokymosi, (mokiniai dažnai nevykdo nurodymų, nepasiruošia pamokoms)/Dėl to, jog nepasiruošiu pamokoms ir nevykdau mokytojų nurodymų	2,66	3,07	<b>0,41</b>
Dėl mokinių vidaus tvarkos elgesio taisyklių nesilaikymo/Dėl to, jog nesilaikau mokinių vidaus tvarkos elgesio taisyklių	2,41	3,3	<b>0,89</b>
Dėl mokinių nepagarbos mokytojui/Dėl mokytojų nepagarbos mokiniams	2,53	2,94	<b>0,41</b>
Dėl nuomonių nesutapimo vertinant žinias	3,16	2,99	<b>0,17</b>
Dėl mokytojui skiriamo per didelio darbo krūvio/Dėl per didelio mokymosi krūvio (per dideli mokytojų reikalavimai	3,34	2,78	<b>0,56</b>
Dėl asmeninių problemų, kai esu piktas ir liūdnas	3,41	3,12	<b>0,29</b>
Dėl streso ir nesaugumo jausmo	3,22	2,92	<b>0,3</b>
Dėl mokinių netinkamo elgesio, aprangos, šukuosenos/Dėl pastovaus mokytojų aiškinimo, ką aš turiu daryti, kaip elgtis, rengtis ir pan.	3,27	2,85	<b>0,42</b>
Dėl bendravimo įgūdžių trūkumo (trūksta žinių, kaip kalbėti ir elgtis konflikto metu)	2,97	3,08	<b>0,11</b>
Dėl informacijos trūkumo apie konfliktų sprendimą ir valdymą	3,08	3,08	<b>0</b>
Dėl mokinių geranoriškumo ir supratingumo trūkumo/Dėl mokytojų geranoriškumo ir supratingumo trūkumo	2,97	3,11	<b>0,14</b>
Dėl mokytojų nesugebėjimo išaiškinti pamokos	-	2,98	-
Dėl to, kad per daug vaikų klasėse	3,29	-	-
Mokytojai būna neteisūs, be reikalo apšaukia, „užsisėda ant mokinių“, turi išankstinę nuomonę (vieniems labiau simpatizuoja, kitų nemėgsta)	-	2,35	-
Dėl to, kad mokiniai per daug sau leidžia, replikuoja pamokų metu, žino savo teises, bet ne pareigas	2,37	-	-
Mokytojai nenori manęs išklaudyti, jiems nerūpi mano problemos	-	3,17	-
Dėl mokytojų prasivardžiavimo ir įžeidinėjimų	-	2,86	-

Vienas iš reikšmingiausių socialinių įgūdžių - mokėjimas bendrauti su aplinkiniais. Pastaruoju metu vis plačiau imama nagrinėti, kokių socialinių įgūdžių stokoja mokiniai

(Targamadzė, 2006; Dereškevičius, Rimkevičienė, 2000; Leliūgienė, 1997; Kvieškienė, 2003 ir kt.). Tyrimai parodė, kad sėkmingai socializacijai trukdo nesusiformavusios socialinės elgsenos įgūdžiai, bendravimo įgūdžių stoka ir negebėjimas taikiai spręsti iškilusius klausimus.

Mokytojai mano, jog *dažnai* konfliktai kyla dėl to, kad mokiniai replikuoja pamokų metu, žino savo teises, bet ne pareigas, tuo tarpu mokiniai linkę manyti, kad *dažna* konfliktų tarp mokinių ir mokytojų priežastis - mokytojai būna neteisūs, be reikalo apšaukia, „užsisėda ant mokinių“, turi išankstinę nuomonę (vieniems labiau simpatizuoja, kitų nemėgsta). Visas kitas konfliktų priežastis tiek mokytojai, tiek mokiniai vertina kaip retas.

Dažnai bręstančiųjų sprendimai grindžiami emocijomis, bet kokia kaina norima įrodyti savo subrendimą ir savarankiškumą (Jovaiša, Vaitkevičius, 1987). Paauglių elgesio problemos veda prie konfliktų. Mokytojų ir mokinių elgsens, kilus konfliktui yra pateikiamas 3 lentelėje.

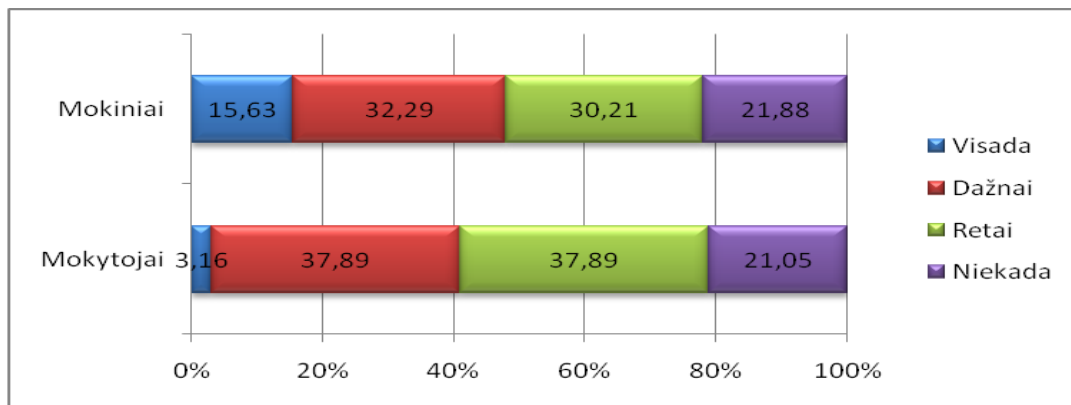
3 lentelė

**Mokytojų ir mokinių elgsens tarpusavio konfliktų metu, (vidurkis)**

	Mokytojai	Mokiniai	Skirtumas
Siekiate neliesti skaudžios temos, tikitės, kad konfliktas savaime išsprendės	2,77	2,58	<b>0,19</b>
Sutinkate su visais mokinio argumentais, nes jums svarbiausia išlaikyti gerus santykius/Sutinku su visais mokytojo argumentais, nes man svarbiausia išlaikyti gerus santykius	3,14	2,77	<b>0,37</b>
Supykstate, pakeliate balsą, apšaukiate mokinį/Supykstu, atsikalbinėju, nesutinku su mokytojo kaltinimais	2,98	2,79	<b>0,19</b>
Siekiate patenkinti savo interesus bet kokia kaina	3,39	2,97	<b>0,42</b>
Su mokiniu aptariate konfliktinę situaciją išklausote vienas kito argumentus, aiškinatės priežastis, diskutuojate/Abu su mokytoju aiškinamės konflikto priežastis, išklausom vienas kitą, ieškom abiem priimtinausios išeities	1,98	2,81	<b>0,83</b>
Kreipiatės į tarpininkus pagalbos, patarimo (administraciją, klasės vadovą, socialinį pedagogą), kad padėtų išspręsti konfliktą	2,52	3,13	<b>0,61</b>
Perspėjate	2,19	-	-
Konfliktą bandau išspręsti su savo jėgomis	-	2,44	-
Skiriate papildomas užduotis	3,04	-	-
Nubaudžiu mokinį neišsiaiškinęs konflikto priežasčių	3,57	-	-
Kviečiatės į mokyklą tėvus	3,05	-	-
Pašalinate iš klasės	3,28	-	-
Sprendžiate konfliktus klasėje be tarpininkų	2,37	-	-

Tiek mokytojai, tiek mokiniai, daugelį vertinimui pateiktų teiginių įvertino panašiai. Respondentų nuomonė ženkliai išsiskyrė dėl vieno konfliktų sprendimo būdo. Mokytojai teigia, kad *dažnai* su mokiniu aptaria konfliktinę situaciją, išklauso vienas kito argumentus, aiškinasi priežastis, diskutuoja. Mokiniai tokį konfliktų sprendimo būdą įvertino kaip *retą*. Taip pat mokytojai teigia dažniau besikreipiantys į tarpininkus pagalbos, patarimo, siekiant išspręsti konfliktą negu mokiniai.

Tyrimu siekta išsiaiškinti, kaip dažnai mokytojai ir mokiniai ignoruoja konfliktą (6 pav.).



**6 pav.** Respondentų nuomonė apie konfliktų ignoravimą, %

Kaip matome 13 paveiksle, išanalizavus gautus tyrimo rezultatus, pastebėta, kad mokiniai kur kas dažniau negu mokytojai yra linkę konfliktą visada ignoruoti.

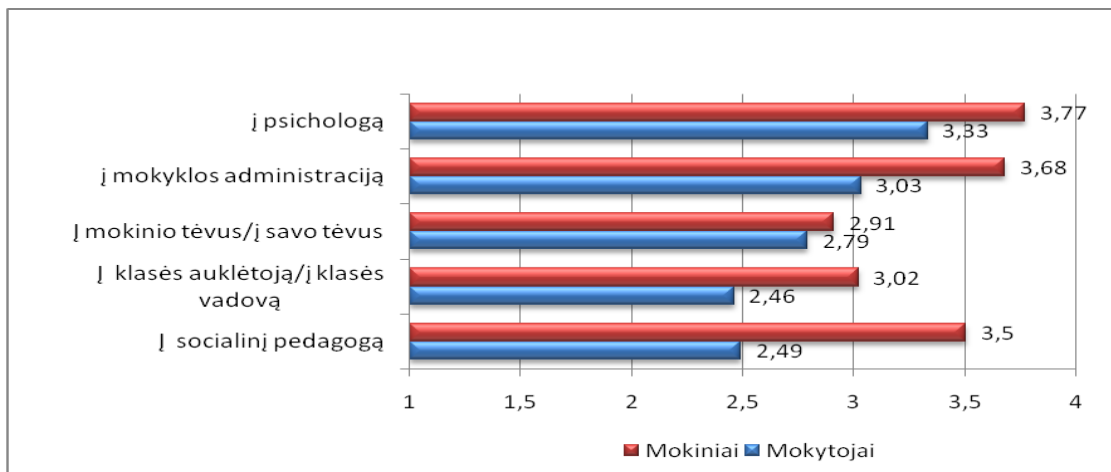
*Visada* konfliktus ignoruoti merginos/moterys yra linkusios dažniau, negu vaikinai/vyrai. Iš šį atsakymo variantą pasirinkusiųjų, tiek tarp mokytojų, tiek tarp mokinių, du trečdalius sudaro merginos/moterys ir trečdalį - vaikinai/vyrai.

Remiantis respondentų atsakymais galime teigti, kad konfliktų sprendimui retai naudojamos disfunkcinės priemonės, tokios kaip siekimas patenkinti savo interesus bet kokia kaina, papildomų užduočių, nuobaudų skyrimas, pašalinimas iš klasės.

Tyrimu nustatyta, kad tiek mokytojai, tiek mokiniai labiau yra linkę konfliktus spręsti, o neužslopinti, ir tai jie daro dažniau pasikliaudami savo jėgomis. Tarp mokytojų teiginio vertinimo „sprendžiate konfliktus klasėje be tarpininkų“ dominavo atsakymo variantas „dažnai“, taip pat buvo linkę vertinti teiginį „konfliktą bandau išspręsti su savo jėgomis“ ir mokiniai.

Nors didžioji dalis tyrimo dalyvių į tarpininkus, siekiant išspręsti konfliktą, yra linkę kreiptis retai (taip atsakė pusė mokytojų ir trečdalis mokinių) arba niekada (dvidešimtadalis mokytojų ir daugiau nei trečdalis mokinių) vis dėl to jiems tai daryti kartais tenka, todėl toliau darbe bus analizuojama, kokį vaidmenį atlieka socialinis pedagogas konfliktų sprendimo procese.

Vaidmenis, kuriuos tenka atlikti socialiniam pedagogui mokykloje, galime suskirstyti į šešias rūšis: tarpininko, interesų gynėjo, socialinio terapeuto, eksperto, bendros veiklos dalyvio ir dvasinio vadovo (Socialinio pedagogo kvalifikaciniai reikalavimai, 2001. Švietimo įstatymas). Visų pirma socialinis pedagogas yra interesų gynėjas, atstovaujantis vaiko teises bei interesus. Mokykloje visuomet pasitaiko atvejų, kai vaikai konfliktuoja su mokytojais, kitais žmonėmis. Kaip, respondentų nuomone, elgiasi socialinis pedagogas, užimdamas tarpininko poziciją? Ne visada mokytojams ir mokiniams pavyksta konfliktą išspręsti patiems, tuomet reikalinga socialinio pedagogo pagalba. Tyrimu siekta nustatyti, į ką abiejų grupių respondentai kreipiasi siekdami išspręsti konfliktą (7 pav.).

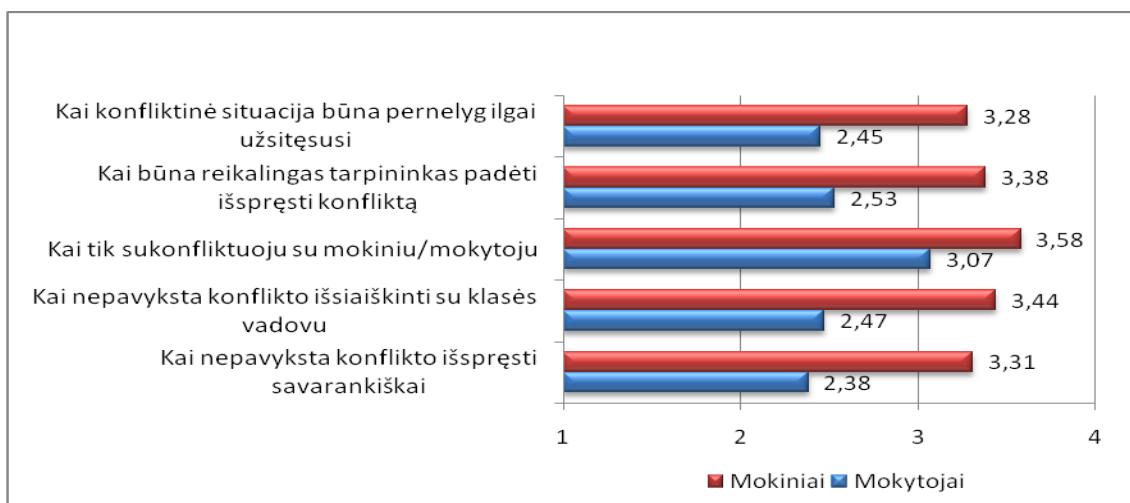


**7 pav.** Respondentų atiduodami prioritetai kreipiantis pagalbos įvykus konfliktui, (vidurkis)

Įvykus konfliktui su mokiniais, net keturi dešimtadaliai mokytojų dažnai pagalbos kreipiasi į klasės vadovą, trečdalis į socialinį pedagogą, ketvirtadalis - į mokinio tėvus ir tik penktadalis į mokyklos administraciją. Tuo tarpu įvykus konfliktui su mokytojais, net ketvirtadalis mokinių dažnai pagalbos kreipiasi į draugus, penktadalis į savo tėvus, dešimtadalis - į klasės vadovą. (5 priedas 10, 11 pav.).

Kaip galime pastebėti analizuojant mokytojų ir mokinių prioritetus kreipiantis pagalbos, didžiausia jų nuomonių takoskyra yra dėl socialinio pedagogo. Mokytojų nuomonės vidurkis priartėja prie teiginio „į socialinį pedagogą sprendžiant konfliktą pagalbos kreipiuosi *dažnai*“, mokinių priešingai: „į socialinį pedagogą sprendžiant konfliktą pagalbos nesikreipiu *niekada*“.

Atsakinėjant į klausimą „Kada kreipiatės pagalbos į socialinį pedagogą?“, mokiniai buvo linkę žymėti atsakymų variantus „retai“ ar „niekada“. Taigi, išanalizavus atsakymus į šio klausimo teiginius pastebimas gan ženklus mokytojų ir mokinių nuomonių skirtumas jis ir matomas 8 paveiksle.



**8 pav.** Priežastys dėl kurių respondentai kreipiasi pagalbos į socialinį pedagogą, (vidurkis)

Mokiniai į socialinį pedagogą nėra linkę kreiptis pagalbos net tuomet, kai jiems nepavyksta konflikto išspręsti savarankiškai. Tuo tarpu keturi dešimtadaliai pedagogų pagalbos kreipiasi į



socialinį pedagogą, kai konflikto nepavyksta išspręsti savarankiškai, arba, trečdalis, kai konfliktinė situacija būna pernelyg ilgai užsitęsusi, ar keturi dešimtadaliai, kai nepavyksta išspręsti konflikto su klasės vadovu. (3 priedas 14, 15 pav.). Tokių atsakymų pasiskirstymą galėjo nulemti mokytojų/mokinių pasitikėjimas/nepasitikėjimas socialiniu pedagogu. Todėl yra svarbu paanalizuoti, kaip, respondentų nuomone, elgiasi socialinis pedagogas užėmęs tarpininko vaidmenį konfliktų metu tarp mokinių ir mokytojų? Atsakymai į šį klausimą yra pateikti 4 lentelėje.

4 lentelė

**Socialinio pedagogo elgesys konfliktų metu tarp mokinių ir mokytojų (vidurkis)**

	<b>Mokytojai</b>	<b>Mokiniai</b>	<b>Skirtumas</b>
Individualiai kalbasi su konflikto dalyviais	1,73	2,22	<b>0,49</b>
Bando konfliktą užglostyti, užslopinti, nesigilindamas į priežastis	3,01	2,91	<b>0,1</b>
Išklauso abi konfliktuojančias puses, išsiaiškina priežastis, ieško geriausio sprendimo abiem konfliktuojančiom pusėm	1,79	2,22	<b>0,43</b>
Dalina patarimus, kaip jūs ir mokytojai turėtumėte elgtis	2,09	2,3	<b>0,21</b>
Sprendžia konfliktą objektyviai, nepalaikant nei vienos pusės	2,06	2,85	<b>0,79</b>
Įsitraukia į aptarinėjimus apie „siaubingą“ konfliktuojančių padėtį, puola palaikyti vieną kurią nors pusę	3,3	3,09	<b>0,21</b>
Skatina abiejų pusių lankstumą, atkreipia jų dėmesį į vienas kito požiūrį	2,14	2,58	<b>0,44</b>
Kontroliuoja konfliktuojančiųjų emocijas. Garantuoja vienodas dalyvavimo sąlygas abiem pusėms	2,03	2,63	<b>0,6</b>
Įsijaučia į jūsų padėtį	2,32	2,68	<b>0,36</b>
Atskleidžia konfliktuojančiųjų nesugebėjimą įsijausti į kito padėtį	2,52	2,93	<b>0,41</b>
Vaidina „gelbėtoją“ perdėtai įsitraukia į kitų problemas	3,1	2,99	<b>0,11</b>
Konfliktą sprendžia ieškant kompromiso, siūlo atsisakyti kai kurių dalykų vardan susitarimo		2,52	

Labiausiai mokytojų ir mokinių nuomonės išsiskyrė vertinant teiginius, susijusius su socialinio pedagogo nešališkumu, objektyvumu. Mokiniai yra linkę manyti, kad vienodas dalyvavimo sąlygas bei nešališkumą, sprendžiant konfliktines situacijas tarp mokytojų ir mokinių, socialinis pedagogas gali užtikrinti *retai*, tuo tarpu mokytojai yra linkę manyti jog *dažnai* socialinis pedagogas konfliktą sprendžia objektyviai. Taigi šie rezultatai, t.y. mokinių nepasitikėjimas socialinio pedagogo nešališkumu sprendžiant mokytojo-mokinio konfliktą gali paaiškinti, kodėl mokiniai nėra linkę kreiptis į jį pagalbos.

Nepaisant tokių rezultatų svarbu iširti kokį vaidmenį, sprendžiant konfliktus, atlieka socialinis pedagogas, nes pedagoginės situacijos gali būti paprastos ir sudėtingos. Paprastas situacijas mokytojas išsprendžia be mokinių pasipriešinimo mokykloje, pvz.: sustabdo muštynes, pertraukia ginčą tarp mokinių, prašo pagalbos ruošiantis pamokai, įsiterpia į pokalbį tarp mokinių norėdamas padėti priimti sumaniausią ar protingiausią sprendimą. Visada derėtų prisiminti, kad konfliktų valdymą apsunkina ne tik mokinių nepakankamas informuotumas, bet ir kai kurių mokytojų nemokėjimas valdyti

konfliktus. Kaip valdyti ir spręsti iškilusius konfliktus gali padėti socialinis pedagogas, specialių užsiėmimų metu suteikdamas informaciją mokytojams ir mokiniams, mokindamas atpažinti bręstančius konfliktus ir atitinkamai reaguoti į juos.

Taigi, koks yra socialinio pedagogo vaidmuo sprendžiant konfliktus, tyrimo dalyvių nuomonė pateikiama 5 lentelėje.

5 lentelė

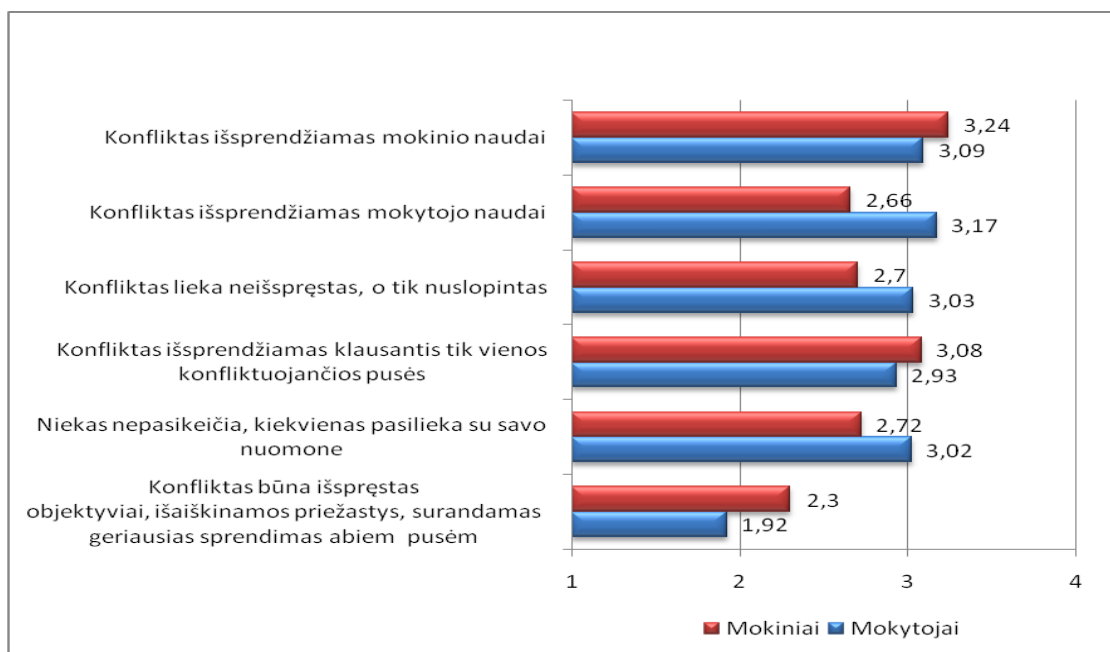
**Socialinio pedagogo vaidmuo ir vaidmens reikšmingumas sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių, (vidurkis)**

Teiginiai	Mokytojai	Mokiniai	Skirtumas
Socialinis pedagogas yra tarpininkas sprendžiant konfliktines situacijas (Tarpininko vaidmuo)	2,1	2,42	<b>0,32</b>
Socialinis pedagogas yra patarėjas ir guodėjas iškilus konfliktams. (Patarėjo vaidmuo)	2,27	2,57	<b>0,3</b>
Socialinis pedagogas yra ekspertas konfliktų metu. (Eksperto vaidmuo)	2,21	2,57	<b>0,36</b>
Tarpininkaujant socialiniam pedagogui konfliktai yra išsprendžiami efektyviau ir greičiau	2,04	2,56	<b>0,52</b>
Socialinis pedagogas – tai pagalbininkas sprendžiant užsitęsčius konfliktus (Pagalbininko)	2,17	2,79	<b>0,62</b>
Socialinis pedagogo, kaip visuomeninio veikėjo, vaidmuo yra reikšmingas jis moko kaip spręsti ir valdyti konfliktą įvairių praktiškų metu (seminarai, paskaitos, praktiniai užsiėmimai) (Visuomeninio veikėjo vaidmuo)	2,16	2,66	<b>0,5</b>
Nepastebiu socialinio pedagogo vaidmens konfliktų metu	3,16	2,92	<b>0,24</b>

Kad socialinio pedagogo, kaip visuomeninio veikėjo vaidmuo *dažnai* yra labai reikšmingas mokant spręsti ir valdyti konfliktą, nurodo beveik pusė mokytojų ir šiek tiek daugiau nei ketvirtadalis mokinių, kad *dažnai* tarpininkaujant socialiniam pedagogui konfliktai yra geriau sprendžiami, mano keturi dešimtadaliai mokytojų ir ketvirtadalis mokinių. Net keturi dešimtadaliai pedagogų nurodo, kad dažnai socialinis pedagogas – tai pagalbininkas sprendžiant užsitęsčius konfliktus. Taip pat beveik pusė mokytojų nurodo, kad socialinis pedagogas yra patarėjas ir guodėjas iškilus konfliktams, o keturi dešimtadaliai teigia, kad socialinis pedagogas dažnai yra tarpininkas sprendžiant konfliktines situacijas. Tačiau trečdalis mokytojų ir mokinių teigia, kad *niekada* nepastebi socialinio pedagogo vaidmens konfliktų metu. (žr. 5 priedas 14,15 pav.).

Taigi, abiejų grupių respondentų nuomonės labiausiai išsiskyrė vertinant socialinio pedagogo pagalbos būtinumą sprendžiant konfliktus. Mokytojai mano, jog socialinio pedagogo pagalba *dažnai* yra būtina, tuo tarpu mokiniai teigia, jog tokia pagalba būtina *retai*. Taip pat mokiniai skeptiškiau negu mokytojai vertina socialinio pedagogo tarpininkavimo vaidmens efektyvumą (kad tarpininkauant socialiniam pedagogui konfliktai yra išsprendžiami greičiau ir efektyviau).

Sudėtingose situacijose didelę reikšmę turi mokytojo ir mokinio emocinė būseną, susidariusių tarpusavio santykių situacijos pobūdis, dalyvaujančių mokinių įtaka. Šiame lygyje sprendimo rezultatas visada turi nenuspėjamą pasisekimo laipsnį, nes sunku prognozuoti mokinio poelgius – tai priklauso nuo daugelio faktorių, kurių apskaičiuoti pedagogui praktiškai neįmanoma. Tačiau vienu ar kitu atveju, konfliktas turi baigtį. Tad kokia yra konflikto baigtis tarp mokinio ir mokytojo, tarpininkaujant socialiniam pedagogui, matome 9 paveiksle.



9 pav. Konflikto baigtis, tarpininkaujant socialiniam pedagogui, (vidurkis)

Tyrimo dalyvių nuomonė apie konflikto sprendimo šališkumą/nešališkumą, dalyvaujant socialiniam pedagogui šiek tiek išsiskyrė. Tiek mokytojai, tiek mokiniai sutinka, jog *retai* konfliktas yra išsprendžiamas mokinio naudai, tačiau jų pozicijos skiriasi vertinant mokytojo poziciją. Nors ir vienos tiriamųjų grupės ir kitos nuomonės vidurkis (suapvalinus) artėja prie teiginio „konfliktas *retai* išsprendžiamas mokytojo naudai“, tačiau šių nuomonių išreiškimo intensyvumas skirtingas. Mokytojai buvo linkę atsakinėti „*retai*“ arba „*niekada*“, tuo tarpu mokiniai mieliau rinkosi atsakymo variantus „*retai*“ arba „*dažnai*“. Vertinant visus kitus teiginius, susijusius su konflikto baigtimi bendradarbiaujant socialiniam pedagogui, mokytojų ir mokinių atsakymai ženkliai nesiskyrė.

Kad konfliktas *dažnai* būna išspręstas objektyviai, surandamas abi puses tenkinantis sprendimas, mano trečdalis mokinių ir šeši dešimtadaliai mokytojų. Trečdalis mokinių ir penktadalis mokytojų nurodė, kad socialiniam pedagogui tarpininkaujant sprendžiant konfliktus *visada* arba *dažnai* niekas nepasikeičia, kiekvienas pasilieka su savo nuomone. (5 priedas 18, 19 pav.).

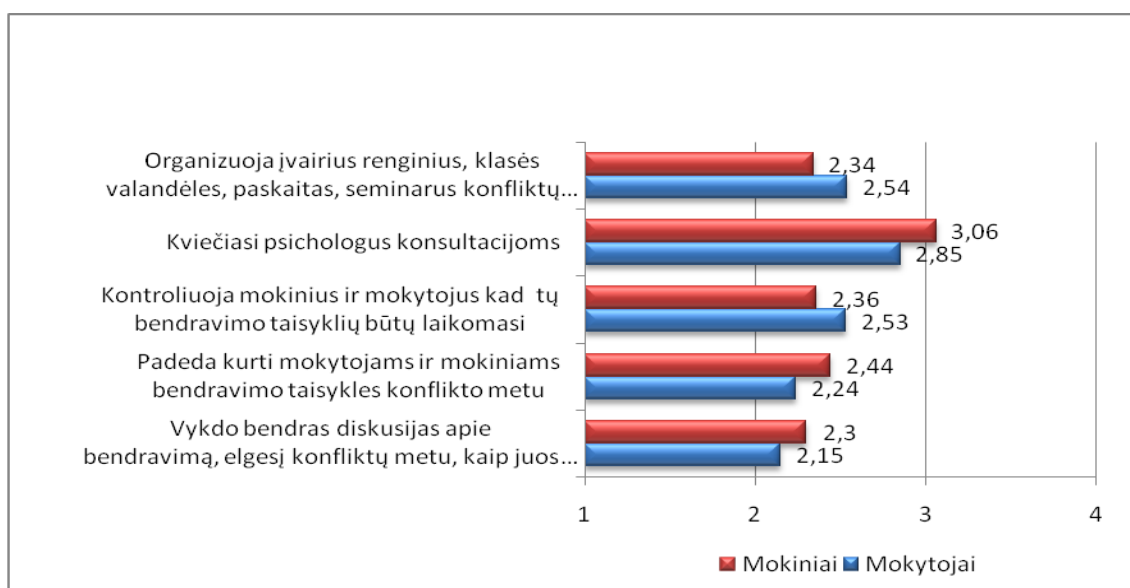
“Nežiūrint to, kad konfliktų sukeltos emocinės įtampos (stresai) pernelyg kenkia psichinei ir fizinei asmenybės sveikatai, ardo bendrą grupių veiklą, kenkia jos produktyvumui, jo

pasekmės daugiau ar mažiau priklauso nuo konfliktų išsprendimo” – rašo A. Jacikevičius. Pasak jo konfliktas išspręstas nuoširdžiai, pagal dalyvių pageidavimus ir pasitenkinimą, tai tuo gali būti padėtas pagrindas teigiamiems ir glaudesniems grupės santykiams. O jei konfliktas buvo neišspręstas, o tik nuslopintas, tai yra tikimybė, kad jis ateityje įgaus rimtesnes ir pavojingesnes formas. Konflikto naudingumas ar žalingumas tiksliau gali būti įvertintas konkrečiose situacijose. Dideli konfliktai skatina keisti santykių pobūdį, sumažinti kontaktus arba juos visai nutraukti. Todėl labai svarbu, kad abi konfliktuojančios pusės sutiktų su konflikto sprendimu, jų nuomonės būtų išklaustos, bei galutinis konfliktinės situacijos sprendimas būtų nešališkas.

Konflikto konstruktyvumą ir destruktivumą lemia tai, kaip jis valdomas. Jei konfliktas neišspręstas, o tik nuslopintas, apie jį vengiama kalbėti, tada problemos gresia iškilti vėliau ir nugriaudėti kaip sprogimas. Jei konfliktas taip ir liks it neprasiveržęs „ugnikalnis“ konfliktuojantieji gali tapti pasyvūs, apatiški (Navaitis, 2001).

Socialinis pedagogas turi palaikyti savo elgesio aukštus standartus, išlikti objektyvus bet kokioje situacijoje. Apibendrinant galima teigti, jog socialinio pedagogo kompetencija – tai jo asmenybės, veiklos ir bendravimo organinė visuma, kuri leidžia aukštu lygiu spręsti profesinius uždavinius.“ (Leliūgienė, 2003). Vienas iš uždavinių – įtampos tarp mokytojų ir mokinių mažinimas, konfliktų prevencija. Sąvoka prevencija (lot. praeventio - išankstinis įspėjimas) reiškia kontrolę, priežiūrą; reguliavimą; režimą; kelio užkirtimą, apsaugojimą.

Kokių prevencinių priemonių respondentų nuomone imasi socialinis pedagogas ir ką jis daro spręsdamas konfliktus bei mažindamas konfliktines situacijas tarp mokinių ir mokytojų matome iš duomenų pateikiamų 10 paveiksle.



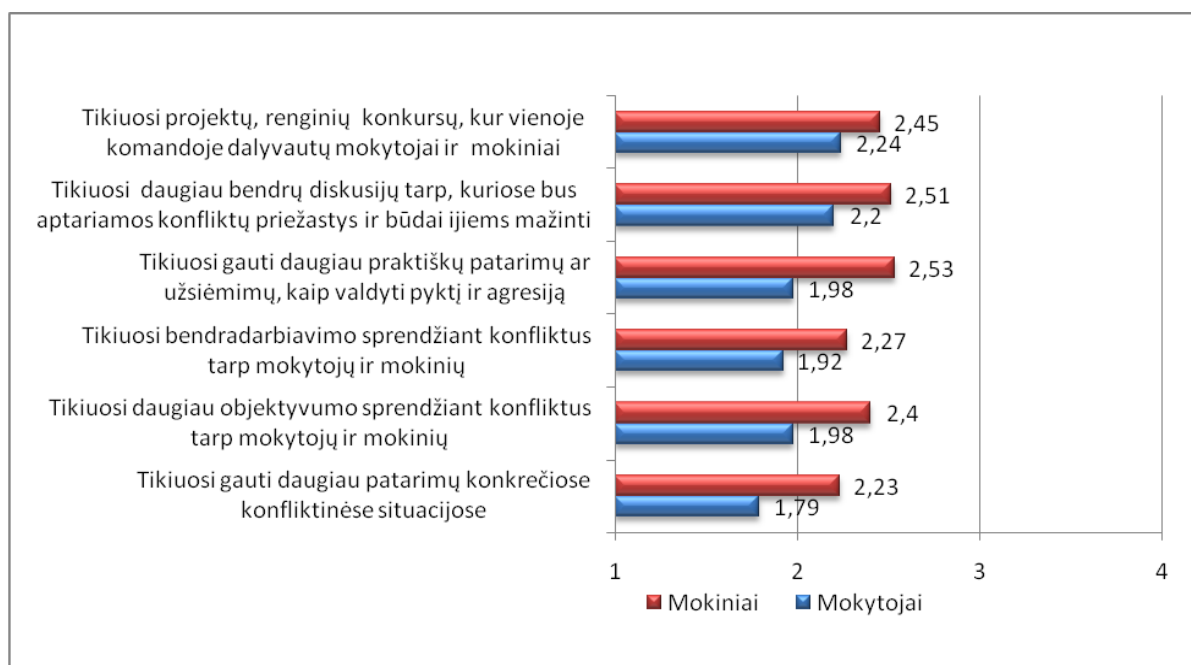
**10 pav.** Socialinio pedagogo taikomos priemonės konfliktų prevencijai, (vidurkis)

Mokiniams dažniausiai siūlomos bendrosios prevencijos ir poveikio priemonės arba specialiosios mokymo programos. Tyrimo metu paaiškėjo, kad tiek mokytojų, tiek mokinių

nuomonė apie socialinio pedagogo taikomų konfliktų prevencijos priemonių dažnumą beveik nesiskiria. Respondentų teigimu, socialinis pedagogas *dažnai* padeda kurti mokytojams ir mokiniams bendravimo taisykles konflikto metu, bei vykdo bendras diskusijas apie bendravimą, elgesį konfliktų metu, kaip juos valdyti ir spręsti.

Analizuojant duomenis paaiškėjo, kad socialinis pedagogas, respondentų nuomone, *retai*, taip nurodo pusė mokytojų ir trečdalis mokinių, kviečiasi į pagalbą specialistus (psichologus), konsultacijoms, bei, mokytojų nuomone (taip mano keturi dešimtadaliai), organizuoja renginius, viktorinas, bendrus projektus kuriuose turi dalyvauti mokytojai ir mokiniai.

Bendradarbiavimas ir tarpusavio pagalba turi padėti spręsti konfliktų metu išylančias problemas, taip pat padėti išvengti konfliktinių situacijų. Tai gali būti įvykdoma, esant tarpusavio sutarimui ir bendradarbiavimui. Kokios pagalbos mokytojai tikisi iš socialinio pedagogo, sprendžiant tarp mokinių ir mokytojų iškilusias konfliktines situacijas, pateikiama 11 paveiksle.



**11 pav.** Socialinio pedagogo tam tikros pagalbos poreikis sprendžiant konfliktus tarp mokinių ir mokytojų, (vidurkis)

Daugelyje atveju mokytojų ir mokinių lūkesčiai dėl socialinio pedagogo pagalbos sprendžiant konfliktus yra panšūs, išskyrus tai, kad mokytojai *dažnai* tikisi gauti daugiau praktiškų patarimų ar užsiėmimų, kaip valdyti pyktį ir agresiją, tuo tarpu mokiniai *retai* tikisi tokio pobūdžio pagalbos. Daugumos (pusės mokytojų ir trečdalis mokinių) nuomone, jie *dažnai* tikisi daugiau objektyvumo konfliktų sprendimo procese, keturi dešimtadaliai mokytojų ir trečdalis mokinių *dažnai* ar *visada* tikisi gauti patarimų konkrečioje situacijoje. Galima teigti, jog mokytojams iš socialinio pedagogo reikia visokeriopos pagalbos, ypač jiems reikia konkrečių patarimų, kaip elgtis konkrečiose situacijose, tuo tarpu mokiniai supranta, kad mažai žino apie konfliktų sprendimą ir tikisi gauti iš socialinio pedagogo įvairios pagalbos šioje srityje.

### 2.3.2.. Socialinio pedagogo vaidmens sprendžiant konfliktines situacijas tarp mokytojų ir mokinių stiprinimas: mokytojų, mokinių ir ekspertų pasiūlymai

Vienas iš tyrimo tikslų buvo iš mokytojų, mokinių ir ekspertų sulaukti pasiūlymų skirtų socialiniam pedagogui kaip efektyviau spręsti konfliktus tarp mokytojų ir mokinių.

Ttrime dalyvavę respondentai daugeliu atveju siūlė panašias priemones (žr. 6 lentelę), tačiau analizuojant jų pateiktus pasiūlymus išaiškėjo kai kurie mokytojų ir mokinių pasiūlymų prieštaravimai. Mokiniai siūlo, kad siekiant gerinti konfliktinių situacijų sprendimą, socialinis pedagogas turėtų laikytis konfidencialumo, neviešinti konfliktinės situacijos bei konfliktuojančių pusių, neįtraukti trečiųjų asmenų, tuo tarpu mokytojai – priešingai, siūlo viešinti konfliktines situacijas, svarstyti nedrausmingus, konfliktuojančius mokinius visos mokyklos akivaizdoje, į konfliktų svarstymą įtraukti mokinių tėvus.

6 lentelė

**Pasiūlymai socialiniam pedagogui sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių**

<b>Pasiūlymo kategorija</b>	<b>Mokytojų pasiūlimai</b>	<b>Mokinių pasiūlymai</b>	<b>Ekspertų pasiūlymai</b>
<b>Objektyvumas, nešališkumas</b>	<b>16 pasiūlymų.</b> Kuo objektyviau vertinti mokinius; Išklaudyti abi puses ir reaguoti profesionaliai išklaudyti abi puses, bandant išspręsti konfliktus Neturėti išankstinės nuostatos; Turi būti lygiavertiškumas; Nebūti kategoriškas;	<b>43 pasiūlymai.</b> Nebūti visados mokytojų pusėje; Neįteigti savo nuomonės nežinant tikslų aplinkybių pvz.: vien išklaudyti mokytoją; Paklausti kitų klasės draugų apie tuos, kurie konfliktuoja; Nebūti vienašaliu)	<b>2pasiūlymai.</b> Objektyviai vertinti situaciją; Išlikti kiek įmanoma objektyviam, nepalaikyti kieno nors vienos pusės.
<b>Įsijautimas, užuojauta, palaikymas</b>	-----	<b>9 pasiūlymai.</b> Įsijausti į mokinio situaciją; Užjausti ir užstoti nekaltą žmogų; Stengtis sprendžiant konfliktus įsijausti ir į mokinio vaidmenį; Daugiau suprasti mokinį, kuris turi mažiau teisių; Daugiau padėti mokiniui, nes jis negali vienas susitvarkyti.	<b>1 pasiūlymas.</b> Konfliktų vyksmo ar jų sprendimo proceso metu būti kartu su konflikto dalyviais, tačiau neįsitraukti į konfliktą.
<b>Konfidencialumas</b>	-----	<b>3 pasiūlymai.</b> Kad konfliktas vyktų tyliai ir niekas iš mokyklos daugiau nesužinotų; Į konfliktą įsitraukti, kaip tarpininkui, nereikia pernelyg to akcentuoti, negąsdinti abiejų pusių.	<b>2 pasiūlymai.</b> Pasikalbėti atskirai su mokytoju ir mokiniu išsakyti kur jie galimai neteisūs; Kalbėti su konflikto dalyviais atskirai, ir tik tada priimti atitinkamus sprendimus, kaip galima spręsti konfliktinę situaciją.
<b>Konflikto valdymas</b>	<b>7 pasiūlymai</b> Rasti priežastį (-is), kodėl kilo konfliktas; Darbą atlikti nuo pradžios iki galo (nepalikti be kontrolės); Svarbus reguliarius konfliktuojančių (ar	<b>2 pasiūlymai.</b> Nepalikti neišspręsto konflikto; Įsitikinti, jog konfliktas išspręstas, jog ginčai nebesitęsę)	<b>3 pasiūlymai.</b> Konflikto sprendimo procese abiem pusėm atskleisti pirmines jo kilimo priežastis, lemtas objektyvios situacijos ir subjektyvaus

	konfliktavusių) pusių situacijos pasekmių sekimas. Abipusis tolesnis bendravimas)		jos dalyvių suvokimo (iracionalios priežastys: emocijos, bendravimo būdas, pagarbos reiškimo metodai, pasitikėjimas-nepasitikėjimas, asmenybiniai ypatumai etc.);
<b>Pagarba</b>	<b>4 pasiūlymai.</b> Socialinis pedagogas sprendžiant konfliktą turi kalbėti su mokiniu, kaip su sau lygiu	<b>2 pasiūlymai.</b> Nežeminti konfliktų kaltininkų	
<b>Psichologo reikalingumas</b>	<b>5 pasiūlymai.</b> Reikalingas psichologo etatas.		<b>4 pasiūlymai.</b> Mokykloje reikalingi psichologai
<b>Socialinio pedagogo nusiteikimas</b>	-----	<b>4 pasiūlymai</b> (Draugiškumas; Linksmumas)	
<b>Konflikto viešinimas, tėvų įtraukimas</b>	<b>19 pasiūlymų.</b> Svarstyti nedrausmingus mokinius visos mokyklos akivaizdoje; Įtraukti į konfliktų sprendimą mokinių tėvelius; Domėjimasis mokinių šeima, šeimos narių įtraukimas, bendradarbiaujant su mokykla, mokytojais; Išsiaiškinti, kokią įtaką daro mokiniui jo tėvai (šeimos nuomonę „šiuo klausimu“); Bendradarbiauti su pareigūnais)	-----	<b>4 pasiūlymai.</b> Į konflikto sprendimą įtraukti ir tėvų; Glaudesnis tėvų bendradarbiavimas sprendžiant jo paties vaiko problemas bei konfliktus; Būtina ir tėvų pagalba sprendžiant mokytojų ir mokinių konfliktus.
<b>Mokymų, diskusijų organizavimas</b>	<b>19 pasiūlymų.</b> Rengti diskusijas viešai; Mokinti, kaip elgtis iškilus konfliktui, kaip jį valdyti. Suteikti daugiau psichologinių ir praktinių žinių apie konflikto sprendimo ir valdymo būdus. Lavinti mokinių bendravimo įgūdžius;	-----	<b>6 pasiūlymai.</b> Pravesti mokymus, seminaru „Konfliktų sprendimo būdai“ ne tik mokytojams, bet ir mokiniams, tėvams; Seminarai organizuojami tik pedagogams, o turėtų juos išklaustyti ir mokiniai ir jų tėva; Įtraukti vaikų šeimas, pedagogus į bendrą soc.-edukacinę veiklą; Reikalingi seminarai apie konfliktų sprendimo būdus ne tik pedagogams, bet ir tėvams bei mokiniams; Mokinti ir tėvus spręsti konfliktus; Kuo daugiau šviečiamųjų seminarų psichologine tematika mokiniams;

Analizuojant respondentų pasiūlymus pastebima, kad mokiniai į konflikto sprendimą, ir jo tobulinimą žiūri siauriau negu mokytojai. Jiems labiau svarbus socialinio pedagogo įsijautimas į konfliktą, palaikymas, jo būdo savybės (linksmumas, draugiškumas). Tuo tarpu mokytojai ir ekspertai linkę į konfliktus ir jų sprendimą žiūrėti globaliau. Jiems svarbi konfliktų prevencija (daug siūlymų rengti mokymus, diskusijas kaip valdyti konfliktus, kaip bendrauti). Kad

konfliktas vestų prie tobulėjimo, reikalingi tam tikri įgūdžiai, kuriuos galima išsiugdyti. Mokinių sėkmingo bendravimo įgūdžiai gali būti ugdomi per pamokas ir popamokinėje veikloje. Ignatavičius (1996) akcentavo mokymo metodo reikšmę prevencionuojant konfliktus bei ugdant mokinių bendradarbiavimo kultūrą. Kuo dažniau mokytojai pamokose taiko aktyvius mokymo metodus, tuo labiau lavėja mokinių socialiniai įgūdžiai, tyrime dalyvavę pedagogai, tai suprasdami, gan didelę reikšmę savo pasiūlymuose socialiniam pedagogui skyrė konfliktų valdymo mokymui.

Nepaisant ugdymo priemonių svarbos, nemažai mokytojų pasiūlymų buvo skirtų drausmei, bausmėms (pvz., konfliktų viešinimas, tėvų įtraukimas, nors analizuojant mokinių atsakymus, akivaizdu, jog tai jiems labai didelė bausmė, jie, priešingai, pasisako už konfidencialumo išlaikymą). Ekspertai pažymi, kad tėvų įtraukimas yra svarbus labiau ne dėl drausmės palaikymo, o dėl jų dalyvavimo konfliktų prevencinėje veikloje. Jiems svarbu, kad konfliktą valdyti mokintūsi ne tik mokiniai, mokytojai, bet ir tėvai. Svarbios auklėjamieji prevenciniai renginiai, viktorinos, projektai kurie skatintų visų jų tarpusavio bendradarbiavimą. Nagrinėdamas konfliktų valdymo problemas, Beckeris (cit. Kalvaitis, 1997) skiria drausmės ir auklėjamųjų priemonių panaudojimą. Drausmės priemonėmis (pavyzdžiui, bausmė) galima pašalinti konfliktą, o auklėjamosiomis priemonėmis galima bandyti keisti konfliktavusiųjų elgesį. Nepaisant mokytojų ir mokinių skirtingo požiūrio į konfliktų sprendimų tobulinimą, abi pusės sutaria, jog socialinis pedagogas turi būti objektyvus, nešališkas, su abejomis konfliktuojančiomis pusėmis bendrauti pagarbiai ir būtinai siekti konfliktą išspręsti. Tą siūlo ir keli ekspertai. Nors mokiniai pageidauja, kad socialinis pedagogas sprenddamas iškilusiu konfliktus tarp jų ir mokytojų, labiau atstovautų mokinių poziciją, juos labiau gintų ir išklaustų.

Socialinis pedagogas, naudodamasis savo kompetencijomis ir patirtimi, gali ir turi artimiau bendrauti su konfliktuojančiomis pusėmis, visada prisiminti, kad bendradarbiavimas ir kompromisas – pagrindinės ir dažniausiai pasirenkamos konfliktų sprendimo mokykloje strategijos.

Kad konfliktas vestų prie tobulėjimo, reikalingi tam tikri įgūdžiai, kuriuos galima išsiugdyti. Mokinių sėkmingo bendravimo įgūdžiai gali būti ugdomi per pamokas ir popamokinėje veikloje. Ignatavičius ir kt. (1996) akcentavo mokymo metodo reikšmę prevencionuojant konfliktus bei ugdant mokinių bendradarbiavimo kultūrą. Kuo dažniau mokytojai pamokose taiko aktyvius mokymo metodus, tuo labiau lavėja mokinių socialiniai įgūdžiai, tyrime dalyvavę pedagogai, tai suprasdami, gan didelę reikšmę savo pasiūlymuose socialiniam pedagogui skyrė konfliktų valdymo mokymui.

Socialinis pedagogas, naudodamasis savo kompetencijomis ir patirtimi, gali ir turi artimiau bendrauti su konfliktuojančiomis pusėmis, visada prisiminti, kad bendradarbiavimas ir kompromisas – pagrindinės ir dažniausiai pasirenkamos konfliktų sprendimo mokykloje strategijos.



## 2.4. Faktorinės analizės rezultatais pagrįstos socialinio pedagogo vaidmens stiprinimo galimybės: ekspertų apklausa

Respondentams buvo pateikta 48 teiginių grupė, kuri atspindi įvairius socialinio pedagogo vaidmens, sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių, nusakančius bruožus. Šios skalės tinkamumas buvo įvertintas faktorinės analizės būdu, panaudojant VARIMAX rotaciją. Buvo gautas 3 faktorių modelis. Faktorinės analizės rezultatai atspindi 7 lentelėje.

7 lentelė

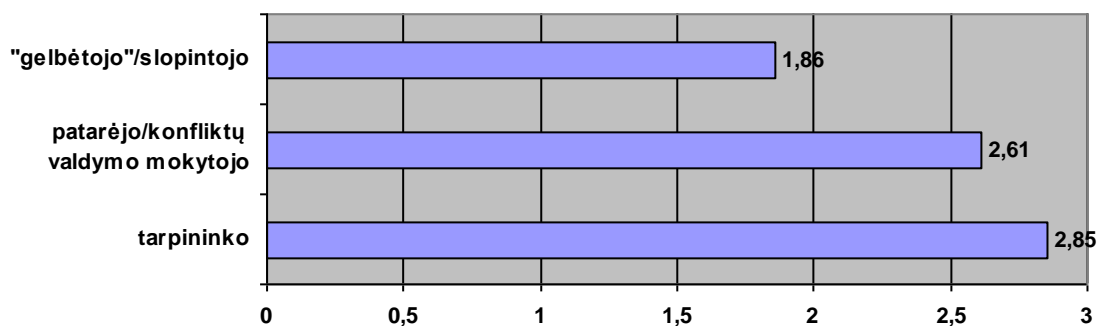
**Socialinio pedagogo vaidmens vertinimas: faktorinės analizės rezultatai  
(KMO = 0,67; visa paaiškinta sklaida 41,7)**

Faktoriaus pavadinimas	N	Faktoriaus aprašomoji galia (sklaida) %
„Gelbėtojo“/ slopintojo vaidmuo	16	15,11
Tarpininko vaidmuo	23	15,03
Patarėjo/ konfliktų valdymo mokytojo vaidmuo	9	11,55

Faktorinė analizė davė pakankamai prasmingai interpretuojamus ir statistiškai pagrįstus rezultatus. Teiginių statistinis sąryšis su faktoriais ir grupavimasis jų viduje interpretacijos požiūriu yra teoriškai prasmingas. Pažymėtina, jog daugelių atvejų, buvo gautos gana aukštos teiginių įverčių koreliacijos su išskirtais faktoriais. Apie tai liudija koreliacijos koeficiento reikšmių svyravimo testo žingsnio faktorinis svoris ( $0,14 < L < 0,72$ ). Faktorių aprašomoji galia (sklaida) svyruoja nuo 15,11% iki 11,55%. Kiek matrica tinka faktorinei analizei, rodo Kaiser-Meyer-Olkin koeficientas, kuris šiuo atveju yra 0,67.

Buvo išskirtos 3 teiginių grupės, kurios įvardintos sekančiai: „gelbėtojo“/ slopintojo vaidmuo (bando konfliktą užglostyti, užslopinti, nesigilindamas į priežastis; vaidina „gelbėtoją“ perdėtai įsitraukia į kitų problemas ir t.t.), tarpininko vaidmuo (skatina abiejų pusių lankstumą, atkreipia jų dėmesį į vienas kito požiūrį; padeda kurti mokytojams ir mokiniams bendravimo taisykles konflikto metu; sprendžia konfliktą objektyviai, nepalaikant nei vienos pusės ir t.t.), patarėjo/ konfliktų valdymo mokytojo vaidmuo (socialinis pedagogas yra patarėjas ir guodėjas iškilus konfliktams; socialinio pedagogo vaidmuo yra labai reikšmingas, jis moko kaip spręsti ir valdyti konfliktą įvairių praktikų metu (seminarai, paskaitų, užsiėmimų) ir t.t.).

Kiekvienas socialinis pedagogas atlieka savitą vaidmenį. Tyrime svarbi buvo respondentų nuomonė socialinio pedagogo atliekamo vaidmens, sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių, išaiškinimui. Iš 12 paveikslo galime matyti pagal išskirtus faktorius respondentų nuomonės raišką vertinant socialinio pedagogo, kaip atliekančio „gelbėtojo“/ slopintojo, tarpininko bei patarėjo/ konfliktų valdymo mokytojo vaidmenį.



**12 pav.** Socialinio pedagogo vaidmuo sprendžiant konfliktus (1- niekada, ... 4- visada)

Galime daryti išvadą, kad socialinis pedagogas stengiasi patarti, pamokyti konfliktų sprendimo būdų/strategijų, skatina mokytojus ir mokinius bendradarbiauti, siekiant išspręsti konfliktą, moka abi konfliktuojančias puses suvokti ir valdyti emocijas.

Žemiausiai vertinamas „gelbėtojo“/slopintojo vaidmuo. Iš mokslinės literatūros žinoma, kad toks vaidmuo nėra efektingas sprendžiant konfliktus.

Atsižvelgus į faktorinės analizės rezultatus, bei siekiant nustatyti kokį vaidmenį turėtų užimti socialinis pedagogas, kaip turėtų elgtis užėmęs tarpininko vaidmenį, kokia turėtų būti konflikto baigtis jam tarpininkaujant ir kokias prevencines priemones turėtų taikyti siekiant sumažinti konfliktų tarp mokytojų ir mokinių skaičiui, buvo apklausta 17 ekspertų.

Ekspertai, jiems pateiktus teiginius (apie socialinio pedagogo vaidmenį) įvertino naudodamiesi vertinimo skale nuo 1 (išsakyta nuomonė visiškai nereikšminga, neaktuali, toliau neverta plėtojimo) iki 4 (išsakyta nuomonė yra ypač reikšminga, ypač aktuali, verta plėtoti toliau). Kategorijų vertinimo indeksai buvo sudaryti apskaičiuojant nuomonių įvertinimo aritmetinį vidurkį (M). Tokiu būdu vertinimo indeksas 2 reiškia vidutinišką, nei labai neigiamą, nei labai teigiamą nuomonę.

Teiginiai, kurių esmė buvo socialinio pedagogo vaidmuo bei reikšmingumas, sudarė vieną atskirą klausimų bloką (žr. 8 lentelę).

8 lentelė

**Kokį vaidmenį, ekspertų nuomone, turėtų užimti socialinis pedagogas sprendžiamas konfliktus tarp mokytojų ir mokinių ir ar jo vaidmuo yra reikšmingas (1 – nesutinku, ... , 4 – visiškai sutinku)**

Teiginiai, socialinio pedagogo vaidmuo	M
Socialinis pedagogas yra tarpininkas sprendžiant konfliktines situacijas (Tarpininko vaidmuo).	3,63
Socialinis pedagogas yra patarėjas ir guodėjas iškilus konfliktams (Patarėjo vaidmuo).	3,06
Socialinis pedagogas yra ekspertas konfliktų metu (Eksperto vaidmuo).	2,94
Socialinis pedagogas – tai pagalbininkas sprendžiant užsitęsčius konfliktus (Pagalbininko).	3,19
Socialinis pedagogo, kaip visuomeninio veikėjo, vaidmuo yra reikšmingas jis moko kaip spręsti ir valdyti konfliktą įvairių praktiškų metu (seminarai, paskaitos, praktiniai užsiėmimai).	3,19
Socialinis pedagogas yra draugas konfliktų metu.	2,31

Socialinis pedagogas yra vaiko advokatas konfliktų metu.	2,38
Tarpininkaujant socialiniam pedagogui konfliktai yra išsprendžiami efektyviau ir greičiau.	3,86

Visi apklausoje dalyvavę ekspertai teiginį, jog tarpininkaujant socialiniam pedagogui konfliktai yra išsprendžiami efektyviau ir greičiau, įvertino kaip itin svarbų. Labai aukštai ekspertų buvo įvertintas ir teiginys, jog socialinis pedagogas yra tarpininkas sprendžiant konfliktines situacijas. Taip pat ekspertai palankiai vertino teiginius, kad socialinis pedagogas yra patarėjas ir guodėjas iškilus konfliktams, kad socialinis pedagogas – tai pagalbininkas sprendžiant užsitęsčius konfliktus ir, kad, socialinis pedagogo, kaip visuomeninio veikėjo, vaidmuo yra reikšmingas jis moko kaip spręsti ir valdyti konfliktą įvairių praktikų metu. Reikia pažymėti tai, jog visi šios kategorijos teiginiai buvo ekspertų įvertinti gana vieningai kaip svarbūs. Tačiau, ekspertų nuomone, socialinio pedagogo vaidmuo yra menkinamas, neskiriamos lėšos socialinio pedagogo vaidmens įtvirtinimui. Taip pat, ekspertų nuomone, socialinio pedagogo vaidmenį menkina tai, kad jis ir juridiskai, ir finansiškai yra priklausomas nuo mokyklos vadovybės (žr. 9 priedas).

Teiginiai, kurių esmė buvo įvertinti socialinio pedagogo elgesį konflikto metu sudarė atskirą klausimų bloką (žr. 9 lentelę).

9 lentelė

**Kaip, ekspertų nuomone, turėtų elgtis socialinis pedagogas, užėmęs tarpininko vaidmenį konfliktų metu tarp mokinių ir mokytojų? (1 – nesutinku, ..., 4 – visiškai sutinku)**

Teiginiai: socialinio pedagogo elgesys	M
Individualiai kalbėtis su konflikto dalyviais.	3,56
Nedaryti skubotų išvadų. Duoti konflikto dalyviams laiko įsisaugoti situaciją, kurią jie sukūrė.	3,69
Konfliktą reguliuoti laikantis principo “Ką daryti?”, o ne ieškoti kaltų.	3,75
Neleisti konfliktui išsiplėsti, iš esmės problema turi būti sprendžiama tų asmenų, kurie ją sukūrė.	2,94
Bandyti konfliktą užglostyti, užslopinti, nesigilinti į priežastis.	1
Išklausti abi konfliktuojančias puses, išsiaiškinti priežastis, ieškoti geriausio sprendimo abiem konfliktuojančioms pusėms.	3,81
Dalinti patarimus, kaip mokiniai ir mokytojai turėtų elgtis.	2,69
Spręsti konfliktą objektyviai, nepalaikant nei vienos pusės.	3,81
Įsitraukti į aptarinėjimus apie „siaubingą“ konfliktuojančių padėtį, pulti palaikyti vieną kurią nors pusę.	1,13
Skatinti abiejų pusių lankstumą, atkreipti jų dėmesį į vienas kito požiūrį.	3,44
Kontroliuoti konfliktuojančiųjų emocijas. Garantuoti vienodas dalyvavimo sąlygas abiem pusėms ( padėti ramiai išsakyti savo konflikto versiją ir norus).	3,5
Įsijausti į konfliktuojančių padėtį.	2,56
Atskleisti konfliktuojančiųjų nesugebėjimą įsijausti į kito padėtį.	2,25
Vaidinti „gelbėtoją“ perdėtai įsitraukti į kitų problemas.	1,13

Didžiausio ekspertų pritarimo sulaukė tokie teiginiai, apibūdinantys socialinio pedagogo elgesį konflikto tarp mokytojo ir mokinio metu, kaip: išklaudyti abi konfliktuojančias puses, išsiaiškinti priežastis, ieškoti geriausio sprendimo abiem konfliktuojančioms pusėms; spręsti konfliktą objektyviai, nepalaikant nei vienos pusės; konfliktą reguliuoti laikantis principo „Ką daryti?“, o ne ieškoti kaltų; nedaryti skubotų išvadų. Duoti konflikto dalyviams laiko įsisamoninti situaciją, kurią jie sukūrė; individualiai kalbėtis su konflikto dalyviais.

Mažiausiai, apklausoje dalyvavusių ekspertų, pritarimo sulaukė teiginiai, jog reikia bandyti konfliktą užglostyti, užslopinti, nesigilinti į priežastis; įsitraukti į aptarinėjimus apie „siaubingą“ konfliktuojančių padėtį, pulti palaikyti vieną kurią nors pusę; vaidinti „gelbėtoją“ perdėtai įsitraukti į kitų problemas. Tokį socialinio pedagogo elgesį konflikto metu ekspertai pažymėjo, kaip labiausiai netinkantį.

Tyrime dalyvavę ekspertai beveik vienbalsiai sutarė, kaip turėtų būti išspręstas konfliktas tarp mokytojų ir mokinių tarpininkaujant socialiniam pedagogui. Jų manymu, konfliktas turėtų būti išspręstas objektyviai, išaiškinamos priežastys, surandamas geriausias sprendimas abiem pusėm (žr. 10 lentelę). Kai kurių ekspertų nuomone, objektyviam konflikto sprendimui įtakos turi tai, kad nėra pakankamai palaikomas socialinio pedagogo autoritetas, kas ir trukdo konstruktyviam konflikto sprendimui (žr. 10 priedas).

10 lentelė

**Kokia, ekspertų nuomone, turėtų būti konflikto baigtis tarp mokytojų ir mokinių tarpininkaujant socialiniam pedagogui? (1 – nesutinku, ... , 4 – visiškai sutinku)**

<b>Teiginiai: konflikto baigtis</b>	<b>M</b>
Konfliktas būna išspręstas objektyviai, išaiškinamos priežastys, surandamas geriausias sprendimas abiem pusėm.	3,94
Konfliktas išsprendžiamas klausantis tik vienos konfliktuojančios pusės.	1
Konfliktas lieka neišspręstas, o tik nuslopintas.	1,19
Konfliktas išsprendžiamas mokytojo naudai.	1,25
Konfliktas išsprendžiamas mokinio naudai.	1,31
Konfliktas lieka neišspręstas.	1,25
Niekas nepasikeičia, kiekvienas pasilieka su savo nuomone.	1,25

Ekspertai visiškai sutinka, kad konfliktas turi būti išspręstas objektyviai, būtina išsiaiškinti konflikto kilimo priežastis ir turi būti surandamas geriausias sprendimas abiem pusėm. Tačiau kai kurie ekspertai pažymi, kaip nebūtų apmaudu, bet labai dažnai mokykloje konfliktai yra sprendžiami neobjektyviai, bet kai socialinis pedagogas yra teisingas, abiejų pusių nesutarimai greitai išsprendžiami, po konflikto abiem pusėm parodomas dėmesys, refleksija duoda teigiamų rezultatų (žr. 10 priedas).

Ekspertai nebuvo tokie vieningi vertindami teiginius apie konfliktų prevencines priemones (žr. 11 lentelę).

11 lentelė

**Kokias, ekspertų nuomone, priemones konfliktų prevencijai turėtų taikyti socialinis pedagogas siekdamas sumažinti konfliktus tarp mokytojų ir mokinių? (1 – nesutinku, ... , 4 – visiškai sutinku)**

Teiginiai	M
Vykdyti bendras diskusijos apie bendravimą, elgesį konfliktų metu, kaip juos valdyti ir spręsti.	3,25
Padėti kurti mokytojams ir mokiniams bendravimo taisykles konflikto metu.	3,5
Kontroliuoti mokytojus ir mokinius, kad tų bendravimo taisyklių būtų laikomasi.	2,44
Kviestis psichologus konsultacijoms.	2,94
Organizuoti renginius, viktorinas, bendrus projektus kuriuose turi dalyvauti mokytojai ir mokiniai.	3,44

Atsižvelgiant į ekspertų apklausą, galima išskirti tris priemones konfliktų prevencijai. Reikia padėti kurti mokytojams ir mokiniams bendravimo taisykles konflikto metu, organizuoti renginius, viktorinas, bendrus projektus kuriuose turėtų dalyvauti ir mokytojai ir mokiniai, bei vykdyti bendras diskusijas apie bendradarbiavimą, elgesį konfliktų metu, kaip juos valdyti ir spręsti.

Literatūroje yra plačiai aptariami vaidmenys, realizuojami socialinio pedagogo profesinėje veikloje, tačiau beveik visai neužsimenama, kokie vaidmenys turėtų būti konkrečiai sprendžiant iškilusias konfliktines situacijas tarp mokytojų ir mokinių. Dažniausiai yra minimas tarpininko arba mediatoriaus vaidmuo. Ekspertų nuomone, tinkamai išspręsti konfliktą trukdo per didelis socialinio pedagogo asmeninis įsitraukimas bei dažniausiai, deja, besąlygiškai palaikoma mokinio pusė. Nors mokiniai mano priešingai, kad būtent mokytojo poziciją dažniausiai palaiko socialinis pedagogas. Remiantis šiais vienas kitam prieštaraujantiems teiginiais, galima daryti prielaidą, kad mokyklose yra didelis atotrūkis tarp mokytojų ir mokinių. Ekspertai atskirai pabrėžė, kad labai svarbu į prevencinę veiklą įtraukti ir vaikų tėvus. Mokytojai, mokiniai ir tėvai, kartu dalyvaujantys renginiuose lavintų bendravimo įgūdžius taip sudarydami sąlygas tolimesniai tarpusavio bendravimui, bendradarbiavimui ir vieniems kitų pažinimui.

## 2.5. Socialinio pedagogo vaidmens konfliktų tarp mokytojų ir mokinių valdymo modelis

Remiantis ekspertų anketinės apklausos rezultatais buvo mėginamas sukonstruoti hipotetinis socialinio pedagogo vaidmens sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių modelis (žr. 13 pav.).

Ekspertai išreiškdami savo nuomonę apie tai, kaip turėtų elgtis socialinis pedagogas konflikto metu, kokius konflikto valdymo būdus ir prevencines priemones geriausia taikyti, leido sukonstruoti modelį ir padaryti prielaidą, kad šiuo modeliu besivadovaujantis socialinis pedagogas gali efektyviau spręsti iškylančius konfliktus tarp mokytojų ir mokinių ir užkirsti kelią tolimesnių konfliktų atsiradimui.



**13 pav.** Socialinio pedagogo vaidmuo konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese: hipotetinis modelis. (Sudaryta darbo autorės, remiantis teorinės medžiagos ir tyrimo rezultatų analize)

Ekspertai anketinės apklausos metu, kaip patį svarbiausią socialinio pedagogo vaidmenį sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių išskyrė tarpininko vaidmenį ir pažymėjo, kad tarpininkaujant socialiniam pedagogui, konfliktai yra išsprendžiami efektyviau ir greičiau.

Stoškus (2006) nurodo, jog tarpininkavimas – tai neformalus, nekonkuruojantis procesas, per kurį žmonės gali tarpusavio konfliktus išspręsti be smurto ir bylinėjimosi. Abi arba visos pusės, padedant tarpininkui, turi progą surasti visus tenkinančią išeitį iš konflikto. Autorius akcentuoja, jog tarpininkas – bešališkas žmogus, kuris veda šį procesą. Jis – ne problemos temos ekspertas, bet išsiaiškinimo proceso ekspertas.

Pagrindinis socialinio pedagogo uždavinys, užėmus tarpininko vaidmenį, spręsti konfliktus objektyviai, nepalaikant nei vienos konfliktuojančios pusės ir nepasiduoti jėgos spaudimui. Tai yra

nelengva sąlyga, kadangi socialinis pedagogas yra mokyklos bendruomenės narys ir pavaldus mokyklos vadovybei, taip pat jis yra ir mokytojų kolega. Tačiau sugebėdamas spręsti konfliktus objektyviai jis parodo savo kaip specialisto profesionalumą.

Šeptenko, Voronina (2001) nurodo tokius socialinio pedagogo vaidmenis: patarėjo, visuomeninio veikėjo, pagalbininko, eksperto, advokato ir draugo, nes norėdamas gerai atlikti tarpininko vaidmenį socialinis pedagogas turi pasitelkti ir kitus savo profesinius vaidmenis, kurie yra tarpusavyje glaudžiai susiję ir atsiskleidžia per tam tikrą veiklą, kuri tampa aktuali viename ar kitame konflikto sprendimo etape. Panašiai mano ir ekspertai, jie mažiau svarbiais laiko tik draugo ir advokato vaidmenis, tad modelyje jų nebeliko.

Socialiniam pedagogui tarpininkaujant tarp mokinių ir mokytojų konflikto procese ir sėkmingai panaudojus aukščiau išvardintus vaidmenis, galima tikėtis konfliktų išsprendimo bei jų mažėjimo ateityje.

Konstruojant hipotetinį socialinio pedagogo vaidmens konfliktų sprendimo procese modelį, reikia atsižvelgti į reikalavimus/lūkesčius keliamus socialiniams pedagogams. Socialinio pedagogo vaidmuo, kalbant apie dalyvavimą konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo procese, paprastai, skirstomas į dvi sąlygines dalis: konfliktų valdymą ir konfliktų prevenciją. Tik įsisąmoninus konfliktų valdymo ir konfliktų prevencijos svarbą galima tikėtis konstruktyvaus konfliktų sprendimo.

Šiame hipotetiniame modelyje buvo sąmoningai pasirinktas tik konstruktyvus konflikto sprendimo strategija, nes vadovaujantis šia taktika yra reali konflikto mažėjimo tikimybė, tuo pačiu užkertamas kelias konflikto gilėjimui.

Kaip rašo R. Blake ir J. Mouton, kad pats konfliktas dar nėra blogis ir neracionalu konfliktą drausti, slopinti ar neigti. Jį reikia spręsti. Konstruktyvioji konflikto sprendimo strategija prasideda problemos pripažinimu. Kuo ilgiau problemos slepiamos, kuo daugiau jų susikaupia, tuo didesnė sprogimo tikimybė.

Konstruktyvaus konflikto taktiką šiame modelyje sudaro du blokai:

- ✓ Konfliktų valdymas,
- ✓ Prevencinės priemonės skirtos konfliktų mažinimui.

Kai konfliktuojantys pripažįsta, kad turi problemų, kurias savarankiškai sunku išspręsti, kreipiasi į socialinį pedagogą. Visų pirma, socialinis pedagogas išklauso abi konfliktuojančias šalis atskirai ir išsiaiškina konflikto kilimo priežastis. Jis turi išsiaiškinti, ar tai yra paprastas ginčas, nesusipratimas ar konfliktas, kuris kilo dėl tarpusavio tolerancijos nebuvimo, psichologinio nesuderinamumo (Sadigova 2011).

Išsiaiškinus konflikto priežastis, socialinis pedagogas skatina abiejų pusių bendradarbiavimą. Bendradarbiavimas įvardijamas kaip pati rezultatyviausia elgesio strategija. Jis nukreiptas į konstruktyvų problemos aptarimą. Oponentas traktuojamas ne kaip varžovas, o kaip sąjungininkas. Susitarimai, priimti geranoriško bendradarbiavimo pagrindu, išlaiko tvirtumo ir ilgaamžiškumo testą. Teigiama patirtis, įgauta kūrybiškai, etiškai ir konstruktyviai sprendžiant problemą, praturtina kiekvieną dalyvį, skatina tolimesnį humanišką elgesį. Toks pavyzdys turi edukacinį poveikį civilizuotai aplinkinių elgsenai (Mačiulis 2008).

Tam visiškai pritaria ir ekspertų grupė, kad būtina konfliktuojantiems bendradarbiauti tarpusavyje, išsiaiškinti kodėl jų požiūriai skiriasi, kodėl jie skirtingai sureagavo į situaciją, suprasti konflikto motyvus, ieškoti sąsajų ir išeities taškų, čia visur turi padėti socialinis pedagogas.

Kaip dar vieną svarbų konstruktyvaus konfliktų valdymo elementą ekspertai išskyrė tai, kad būtina socialiniam pedagogui kontroliuoti konfliktuojančių emocijas ir garantuoti vienodas dalyvavimo sąlygas abiem pusėms. Nes dažnokai, pasak kai kurių ekspertų, patys pedagogai konflikto metu nevaldo emocijų. Kaip pataria Cirtautienė (2008) svarbu išlaikyti pagarbą vienas kitam ir mokėti išklausti. Kontroliuokite emocijas, pakvieskite tai padaryti ir savo oponentą: “Aš žinau, kad tu esi susinervinęs. Aš susinervinęs ne mažiau nei tu. Bet jei mes norime išspręsti problemą, mes turime emocijas “atidėti į šalį”. Ar tu tam pasirengęs?”

Ekspertai pažymi, kad socialinis pedagogas turėtų spręsti konfliktą objektyviai ir mėginti surasti geriausią sprendimą abiem pusėm. Tai viena iš svarbesnių sąlygų socialiniam pedagogui nepalaikyti nei vienos konfliktuojančios pusės. Tai yra nelengva sąlyga, kadangi socialinis pedagogas yra mokyklos bendruomenės narys tuo pačiu pavaldus mokyklos vadovybei, taip pat jis yra ir mokytojų kolega. Tačiau sugebėdamas spręsti konfliktus objektyviai, nepasiduodamas jėgos spaudimui, jis parodo savo, kaip specialisto profesionalumą. Socialinis pedagogas ne pats turi pasiūlyti konflikto geriausią sprendimą, bet padėti mokytojui ir mokiniui patiemis jį surasti. Cirtautienė (2008) siūlo ieškoti kuo daugiau problemos sprendimo variantų. Vėliau kartu atrinkiti keletą geriausių pasiūlymų, kurie galėtų tapti problemos sprendimo pagrindu ir priimti abipusiai naudingą variantą.

Ekspertai pažymėjo, kaip svarbu socialiniam pedagogui nedaryti skubotų išvadų ir duoti konflikto dalyviams laiko įsisąmoninti situaciją, kurią jie sukūrė. Kaip rašo psichologė Lina Cirtautienė reikia išsiaiškinti, kodėl žmogus pasielgė taip, o ne kitaip. Sutelkinti dėmesį į interesus, o ne į poziciją, ieškoti bendrų su oponentu interesų ir aiškinkiti savo interesus.

Daugumos ekspertų nuomonė sutampa, kad konfliktą socialinis pedagogas turi reguliuoti laikantis principo “Ką daryti?”, o ne ieškoti kaltų. Svarbu vadovautis konstruktyvaus konflikto



principais, išsiaiškinti priežastis, stengtis konfliktą spręsti, o neekvoti energijos „kaltųjų“ ir „teisiųjų“ paieškoms.

Dapkevičienė (1999) pabrėžia, kad svarbus vaidmuo tenka konfliktų sprendimo ir bendradarbiavimo kultūros ugdymui. Kiekviena mokykla turėtų ištirti ir įvertinti mokyklos bendruomenės narių poreikius gerinti tarpasmeninius santykius. Remiantis tokių tyrimų rezultatais ir jų analize, galima planuoti įvairias konfliktų prevencijos priemones.

Su tuo sutinka ekspertai ir išskiria, kad labai svarbu mokytojams ir mokiniams kartu kurti bendravimo taisykles, kurių jie turi laikytis jei įvyksta konfliktas. Apie tai savo straipsnyje rašo ir Cirtautienė: „pasiūlykite taisykles, kurių turėtų laikytis abi pusės, sprendamos konfliktą: atidžiai išklaudyti vienas kitą, nepertraukinėti, nepykti ir nereikšti priešiško, net jei nesutinkama su girdėtais teiginiais, gerbti vienas kitą, stengtis suprasti priešingą nuomonę“. Dar mokytojai ir mokiniai taisykles gali kurti įvairių renginių, praktinių užsiėmimų metu, naudojant vadinamą „minčių lietu“. Ekspertai pabrėžia kaip svarbu mokytis konfliktų sprendimo ir bendravimo įgūdžių tiek mokinius, pedagogus ir tėvus. Tai galima pasiekti vykdant bendras diskusijas apie bendravimą, elgesį konfliktų metu, kaip juos valdyti ir spręsti. Kad mokymai būtų dar labiau efektyvesni ekspertai siūlo pakviesti ir psichologą konsultacijoms, įvairioms diskusijoms.

Ekspertai vieningai sutinka, kaip svarbu konfliktų prevenciniai organizuoti bendrus renginius, projektus, viktorinas mokytojams, mokiniams ir tėvams, tuo pačiu skatinti tarpusavio bendradarbiavimą. Tik bendroje veikloje galima vieniems kitus pažinti, bendri tikslai suartina žmones ir kai tarpusavio santykiai gerėja, konfliktų tikimybė mažėja. Socialiniam pedagogui yra iškeltas didžiulis tikslas, siekiant mažinti mokytojų ir mokinių tarpusavio konfliktus, bet šio tikslo siekti turi visa mokyklos bendruomenė, tik tuomet rezultatai bus žymiai pastebimi.

## Išvados

1. Atlikus mokslinės literatūros apie konfliktus mokykloje apžvalgą paaiškėjo, kad pagrindinės konfliktų tarp mokytojų ir mokinių priežastys mokytojų požiūriu yra šios: mokiniai nesilaiko drausmės reikalavimų, tingi mokytis, stokoja bendravimo įgūdžių. Mokinių požiūriu, konfliktai su mokytojais kyla dėl to, jog mokytojai nepakankamai vertina mokinių individualumą, netaktiškai elgiasi ir neobjektyviai vertina žinias. Literatūroje yra minimi konstruktyvūs ir nekonstruktyvūs konflikto sprendimo būdai. Ir didelė reikšmė teikiama konfliktų prevencijai. Teoriniu aspektu galima teigti, kad socialinis pedagogas konfliktų sprendime atlieka tarpininko, patarėjo, visuomeninio veikėjo, pagalbininko, eksperto advokato, draugo vaidmenis.
2. Tyrimo rezultatai rodo, kad prioritetą sprendžiant konfliktus mokytojai teikia klasės vadovui, o antroje vietoje pasirenka socialinį pedagogą. Taip pat nustatyta, kad socialinio pedagogo vaidmuo konfliktų sprendimo metu tarp mokytojų ir mokinių yra reikšmingesnis mokytojams nei mokiniams. Mokytojai vertina socialinio pedagogo kaip tarpininko vaidmenį, nes mano, kad tuomet konfliktą galima išspręsti efektyviau, tuo pačiu akcentuoja jo vaidmens reikšmingumą, kaip pedagogo, kuris suteikia žinių apie konflikto sprendimą ir valdymą. Tirti mokiniai nevisiškai įsisažmonina ir supranta socialinio pedagogo reikalingumą sprendžiant iškilusius konfliktus tarp jų ir mokytojų.
3. Tyrimo metu buvo nustatyta, kad mokiniai nelinkę kreiptis pagalbos į socialinį pedagogą, nes mano jis konfliktą sprendžia neobjektyviai. Galima teigti, kad mokiniai nevisiškai pasitiki socialiniu pedagogu kaip tarpininku ir jiems trūksta informacijos apie socialinio pedagogo pareigą atstovauti jų teises ir interesus. Tai gali reikšti, ir tai, kad socialinis pedagogas nesupažindinęs moksleivių su savo pareigybe ir vaidmeniu. Galima daryti prielaidą, kad moksleiviai, žinodami, jog socialinis pedagogas visuomet pasiruošęs juos ginti ir užtarti, taps atviresni ir labiau pasitikės juo, kaip tarpininku, o tai leis jam rasti optimalius konfliktų tarp mokytojų ir mokinių sprendimo būdus.
4. Remiantis ekspertų apklausa ir jų daugumos nuomonių sutapimu buvo sukonstruotas socialinio pedagogo vaidmens sprendžiant konfliktus tarp mokytojų ir mokinių modelis. Modelyje išryškėjo socialinio pedagogo kaip tarpininko vaidmuo. Tarpininkaudamas socialinis pedagogas pasitelkia ir kitus savo profesinius vaidmenis, kurie yra tarpusavyje glaudžiai susiję ir atsiskleidžia per tam tikrą veiklą, kuri tampa aktuali viename ar kitame konflikto sprendimo etape. Konstruktyvaus konflikto taktiką šiame modelyje sudaro du blokai: konfliktų valdymas ir prevencinės priemonės skirtos konfliktų mažinimui. Galima daryti prielaidą, kad šiuo modeliu besivadovaujantis socialinis pedagogas gali efektyviau spręsti iškylančius konfliktus tarp mokytojų ir mokinių ir užkirsti kelią tolimesnių konfliktų atsiradimui.
5. Tyrimo hipotezė, kad vykstančių konfliktų tarp mokytojų ir mokinių metu labiausiai išreikti yra socialinio pedagogo vaidmenys: tarpininko, pagalbininko, visuomeninio veikėjo, eksperto, vaiko advokato ir draugo iš dalies pasitvirtino. Tyrimas atskleidė, kad labiausiai reikšmingas konfliktų metu tarp mokytojų ir mokinių yra tarpininko vaidmuo, o kiti vaidmenys yra mažiau reikšmingi.

## **Rekomendacijos socialiniam pedagogui**

1. Keisti mokinių ir mokytojų požiūrį į konflikto neigiamą sampratą, suteikti kuo daugiau teorinių žinių apie konfliktą ir praktinių užsiėmimų metu išmokyti konfliktines situacijas spręsti konstruktyviai.
2. Organizuoti diskusijas, seminarus, konsultacijas, paskaitas, konferencijas, viktorinas, praktinius užsiėmimus, konfliktų sprendimo ir valdymo klausimais, kuriuose dalyvautų ne tik mokytojai ir mokiniai, bet ir mokinių tėveliai. Skatinti tarpusavio bendravimą ir bendradarbiavimą. Mokytojų ir mokinių bendravimo konfliktinėse situacijose savianalizės įgūdžiams tobulinti galima taikyti įvairias individualaus ir grupinio darbo formas. Pagrindinis tikslas – padėti mokiniams ir mokytojams įsisąmoninti ir įvertinti konfliktiško bendravimo patirtį, paskatinti išmokyti naujų konfliktiškų situacijų sprendimo būdų, lavinti praktinius įgūdžius, kaip elgtis konfliktinėse situacijose.
3. Mokiniam ir mokytojams padėti sukurti elgesio, tarpusavio pagarbos mokykloje ir pamokų metu, taisykles. Dalyvaudami elgesio taisyklių kūrimo procese, mokiniai ir mokytojai turi įsisąmoninti, kad taisyklės mažina įtampą, daro veiklą efektyvesnę, padeda ugdyti bendravimo įgūdžius. Svarbu, praėjus tam tikram laikui, taisykles patikrinti, ar jos neprarado prasmės.
4. Mokykloje sukurti ilgalaikę konfliktų sprendimo, valdymo ir prevencijos programą.
5. Supažindinti mokinius su savo veikla ir vaidmenimis, skatinti tarpusavio pasitikėjimą.
6. Daugiau organizuoti renginių kuriuose dalyvautų ne tik mokiniai ir mokytojai, bet ir tėvai.
7. Kviesti psichologus konsultacijoms, skaityti paskaitas konfliktų valdymo tema, visi kartu tiek socialinis pedagogas, mokytojai, mokiniai ir jų tėvai turi dalyvauti šiose diskusijose ir lavinti taip reikalingus bendravimo įgūdžius sprendžiant konfliktus.
8. Per projektinę veiklą propoguoti mokyklinės mediacijos idėją. Mokyklinė mediacija yra konfliktų, kylančių mokykloje, valdymas, kurio metu apmokyti mokiniai – mediatoriai padeda savo bendraamžiams išsiaiškinti, kokia problema, aptarti poreikius ir surasti taikų sprendimą (Flecknoe, 2005).

## Literatūra

1. Almonaitienė, J., Lekavičienė, R. (2005). *Bendravimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
2. Appleby, R. (2003). *Šiuolaikinio verslo administravimas*. Kaunas: Spindulys.
3. Barkauskaitė - Lukšienė Ž. *Socialinio pedagogo veiklos reglamentavimo gairės/ Socialinis ugdymas*. V dalis. – Vilnius
4. Barvydienė, V., Kasiulis, J. (1998). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
5. Bitinas, B.(1995). *Auklėjimo procesas*. Šiauliai: ŠPI
6. Bulotaitė, L. (1995). *Apie moksleivių savęs vertinimą*. Vilnius: Mokyklų psichologinės tarnybos centras.
7. Butkienė G., Kepalaitė A.(1996). *Mokymasis ir asmenybės brendimas*. Vilnius: Šviesa
8. Čiuladienė, G. (2005). *Konfliktas kaip mokslinio pažinimo objektas // Acta Paedagogica Vilnensia*. Nr.14. Vilnius
9. Dahrendorf R., (1996). *Modernus socialinis konfliktas*. Vilnius
10. David G. Myers (2000). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika
11. Everard, K. B., Morris, G. (1997). *Efektyvus mokyklos valdymas*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
12. Edelman J. Crain M. B.(1997). *Derybų kelias: kaip išvengti konfliktų ir juos spręsti darbe ir kasdieniniame gyvenime*. Vilnius: Margi raštai
13. Gailienė, D. ir kt. (2004). *Asmenybės ir bendravimo psichologija*. Vilnius: Tyto alba.
14. Grižibauskienė E. (2002). *Aistrų gesintojai*. Vadovo pasaulis
15. Gailienė, D., Bulotaitė L., Sturlienė N.(1996). *Aš myliu kiekvieną vaiką. Apie vaikų psichologinio atsparumo ugdymą*. Vilnius: Margi raštai
16. Gučas, V.(1990). *Vaiko ir paauglio psichologija*. Kaunas: Šviesa
17. Ignatavičius S., Gendvilienė G. (1996). *Konfliktai ir bendradarbiavimas // Tarptautinės konferencijos medžiaga*. Vilnius.
18. Jacikevičius, A. (1995). *Žmonių grupių (socialinė) psichologija*. Vilnius: Žodynas.
19. Jovaiša, L. (1995). *Hodegetika*. Vilnius: Agora.
20. Kalvaitis, A. (1997). *Mokytojų ir mokinių konfliktai bendrojo lavinimo mokykloje.// Mokykla* Nr. 4.
21. Kardelis K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
22. Kučinskas V., Kučinskienė, R. (2000). *Socialinis darbas švietimo sistemoje. Teoriniai aspektai. Studijų knyga*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla
23. Kvieskienė, G.(2003). *Socializacija ir vaiko gerovė*. Vilnius: VPU

24. Kvieskienė, G.(2001). *Socialinio pedagogo kompetencijos samprata* // Pedagogika. Nr.52, p. 63 – 69
25. Lakis J. (2008). *Konfliktų sprendimas ir valdymas*. Vilnius: Mykolo Riomerio universiteto leidybos centras
26. Lakis, J., Ignatavičius, S. (1996). *Mokyklos bendruomenė*. Vilnius: Margi raštai.
27. Lakytė J. (1996). *Konflikto valdymas*. Vilnius.
28. Lekavičienė, R.(2001). *Socialinės kompetencijos psichologijoje kriterijai ir vertinimas*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas
29. Leliūgienė I.(1997). *Žmogus ir socialinė aplinka: vadovėlis*. Kaunas: Technologija
30. Leliūgienė I.(1996). *Lietuvos vaikų socialinės pedagoginės problemos posocialistinėje visuomenėje* // Socialiniai mokslai. Edukologija
31. Leliūgienė, I (1998). *Socioedukacinio darbo įvairovė ir jos sąlygojamos metodologinės problemos*. Socialiniai mokslai. Edukologija. Kaunas: Technologija.
32. Leliūgienė, I. (2002). *Socialinė pedagogika*. Kaunas: Technologija
33. Leliūgienė, I (2003). *Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas*. Kaunas: Technologija.
34. Luobikienė I.(2002). *Sociologinių tyrimų metodika : mokomoji knyga*. Kaunas: Technologija
35. Mačiulis Š. (2008) *Konfliktų pažinimas*.  
[http://www.sos03.lt/Sveikas\\_gyvenimas/Psichine\\_sveikata/Konfliktu\\_pazinimas](http://www.sos03.lt/Sveikas_gyvenimas/Psichine_sveikata/Konfliktu_pazinimas)
36. Merkys, G. (1995). *Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys*. Šiauliai: ŠPI leidybos centras.
37. Misevičius V. (2006). *Verslo etikos ir bendravimo organizavimo pagrindai*. Kaunas, 2006
38. Navaitis, G. (2001). *Psichologinė parama paaugliui*. Vilnius: Kronta.
39. Navaitis G. (1998). *Psichologinė parama vaikams*. Vilnius: Kronta
40. Petrulytė, A. (2003) *Jaunesniojo paauglio socialinė raida*. Vilnius.
41. Petrulytė, A. (2004). *Skirtingo jaunesniojo mokyklinio amžiaus vaikų kūrybinio mąstymo struktūros ypatumai*. Ugdymo psichologija, Nr.13
42. Prakapas, R. (2001). *Paauglių tarpusavio agresija mokykloje*// Pedagogika Nr. 53.
43. Puodžiūnas, E. (1997). *Kodėl mokinių ir mokytojų santykiai blogi*// Pedagoginės psichologijos etiudai. Vilnius.
44. Račelytė, D. (2009). *Konfliktinių studijų pagrindai*. Vilnius
45. Rupšienė, L. (2001). *Šeimotyros įvadas*. Klaipėda.
46. Sakalas, A. (2003). *Personalo vadyba*. Vilnius.
47. *Socialinio pedagogo kvalifikaciniai reikalavimai* ( 2001). Vilnius
48. Suslavičius, A. (2006). *Socialinė psichologija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

49. *Švietimo įstatymas*. (2001). Vilnius.
50. Targamadzė, V.(2002). *Mokyklų tinklo, siekiančio jaunimo edukacinio stimuliavimo,kūrimas: metodologinis aspektas*. Kaunas: Judex.
51. Tijūnėlienė, O., Virbalienė A. (2006). *Mokslinis tikrovės pažinimas. Apklausos metodas*. Metodinė knyga. Klaipėda: KU
52. Totoraitis V. (2007). *Vadovavimo stilius*.  
[http://www.kvalifikacija.lt/index.php?view=article&catid=42%3Astraipsniai&id=120%3Avadovavimostilius&tmpl=component&print=1&page=&option=com\\_content&Itemid=66](http://www.kvalifikacija.lt/index.php?view=article&catid=42%3Astraipsniai&id=120%3Avadovavimostilius&tmpl=component&print=1&page=&option=com_content&Itemid=66) (žiūrėta 2012-05-08).
53. Vaičiulienė A. (1998).Paauglystė – didelių permainų metas. Vilnius: VPU
54. Zaborskis A., Makari J.(2001). Lietuvos moksleivių gyvenimo: raida 1994 1998 metais ir vertinimas tarptautiniu požiūriu. Panevėžys: E. Vaičekausko leidykla
55. Želvys R. (1994). Paauglio psichikos vystymasis. Vilnius: LMKI
56. Sadigova E. (2011). *Конфликт между учителем и учащимся: формула решения*.  
[http://schola2c.ucoz.ru/publ/shkolnyj\\_psikholog/socialnyj\\_pedagog/konflikt\\_mezhdu\\_uchitelem\\_i\\_uchashhimsja\\_formula\\_reshenija/37-1-0-144](http://schola2c.ucoz.ru/publ/shkolnyj_psikholog/socialnyj_pedagog/konflikt_mezhdu_uchitelem_i_uchashhimsja_formula_reshenija/37-1-0-144) (žiūrėta 2012-05-08).
57. Xasan B.I. (2003). *Konstruktivnaja psihologija konflikta*. Piter

## **Model of the Role of Social Pedagogue within the Process of Resolution of the Conflicts Between the Teachers and the Students**

For master Master course students

### **Summary**

**Relevance of the study** is related to the fact that the conflicts in educational institutions are sufficiently widely discussed in the scientific literature, while the importance of the teacher's role in the process of conflicts prevention and efficient resolution of incidents is not much researched and actualized. This makes it especially important to conclude conceptualized and empirical based research an alternative model that defines the role of social pedagogue within the conflicts between teachers and students. **The problem of the research** - what is possible model of the role of social pedagogue while resolving the conflict between teachers and students? **The object of study** is the model of the role of social pedagogue in the process of decision making between the teachers and students. **Objective of the study** is to provide the model of the role of social educator in the process of conflicts resolution between teachers and students, based on theory and practice of models of conflicts management training in institutions, and the results of an empirical study (expert opinion).

**Objectives of the study:** 1. Systemize and analyse the main conflicts and their management in educational institutions according to the theoretical aspects, reviewing the role of the social pedagogue in the resolution of social conflict. 2. To evaluate teachers 'and students' views on the social pedagogue in their mutual conflict resolution process, to detect the approach towards the role of social pedagogue in situations of conflict and building capabilities, according to the survey results. 3. To identify the main problems associated with teacher participation in deciding social problems between teacher and student, based on the empirical results of the study. 4. To make the model of social pedagogue role in the process of solving conflicts between the teachers and students, based on expert survey.

**Methodology and organization of the research.** In the study there are used the following methods:

1. Theoretical: scientific pedagogical and psychological literature, education documents and information obtained from other sources: analysis, synthesis, comparison, generalization and modelling techniques, helped to disclose the themed conceptual framework.
2. Empirical data collection methods: questionnaires - experts, teachers and students written surveys seeking to evaluate their views on the social pedagogue role in the teacher and student conflicts judgment, building opportunities based on the analysis of experts suggestions in order to construct a potential model of conflict decisions between the teacher and students.
3. Statistical data analysis methods: a questionnaire survey to collect data for computer processing Office Microsoft Excel, factor analysis, using descriptive statistical methods and SPSS software.

**The volume of the survey.** The survey involved 200 respondents and 17 experts. The researcher chose two groups of respondents: some Siauliai schools (n = 100) in grades 8-10, and students (n = 100), teachers who present lessons in the classes selected for questioning. The expert group consisted of 2 doctoral degree awarded scientists (Social Sciences, Psychology). 5 Doctors of University (Social Sciences), 7 basic school teachers and methodologists, one senior teacher. The findings suggest that the social role of the teacher during the conflict resolution between teachers and students is increasingly important for teachers and students. Students and teachers lack the knowledge about the conflict in the concept of how to deal with and manage them. Data of various test shows that students lack information about the internal order of rules of conduct necessary to improve their communicational skills. The study revealed that the social pedagogue can enhance their role in conflict situations between teachers and students, if paying more attention to conflicts preventive education, will provide a practical and theoretical knowledge of conflict management, improving communicational skills, promote parents participation in process of conflicts prevention. There was constructed hypothetical model of the role of social pedagogue in resolving conflicts between teachers and students. .

*Key words: conflict, role of social pedagogue, teachers and students, conflict resolution techniques, and forms, model.*