



Procesy grupowe i konflikty w klasie – spojrzenie socjologiczne

Łukasz SROKOWSKI

Konflikty w klasie to codzienność w życiu każdego nauczyciela. A im dłużej dzieci funkcjonują razem, w ramach jednej klasy, tym bardziej jest to widoczne. Jest to normalne, zarówno z punktu widzenia praktyków, jak i z perspektywy socjologicznej. Mimo to, bardzo często w szkole podchodzi się do konfliktów między uczniami jako do zjawiska negatywnego – czegoś, co nie powinno mieć miejsca. Uczniowie kłócący się ze sobą są karani – a sam konflikt ma odium czegoś niepożądanego, czegoś, co stanowi odchylenie od normy.

W tym artykule chciałbym przekazać zupełnie inną wizję konfliktów w klasie – jako zjawiska nie tylko normalnego, ale wręcz pożądanego, bo stanowiącego dla nauczyciela szansę. Dzięki umiejętnemu przeprowadzeniu uczniów przez konflikt nauczyciel może zrealizować wiele celów edukacyjnych, dotyczących kształtowania umiejętności i postaw społecznych – zarówno w klasach najmłodszych jak i starszych. Może także pomóc uczniom rozwinąć ich potencjał i przygotować do tego, jak będzie wyglądało ich dorosłe życie.

Życie pełne konfliktów

Konflikt jest nieuniknioną częścią życia społecznego. W każdej sytuacji, w której dwie strony mają różne postrzeganie sytuacji lub różne potrzeby, może dojść do sytuacji konfliktowej. W rodzinie, w pracy, wśród przyjaciół – właściwie w każdym kontekście życia społecznego konflikty są częścią codzienności. Nie zawsze muszą wybuchać

w gwałtowny sposób i być źródłem stresu – często są umiejętnie rozładowywane przez jedną lub obydwie strony. Ale nie zawsze – właśnie dlatego, że umiejętność rozwiązywania konfliktów nie jest umiejętnością wrodzoną. Jest to kompetencja kształtowana poprzez doświadczenie, a możliwa także do zdobycia w procesie edukacji.

Według Kena Thomasa i Ralpha Kilmanna, autorów najbardziej znanego na świecie modelu rozwiązywania konfliktów, jest pięć możliwych strategii podchodzenia do sytuacji konfliktowych:

- 1. Dominacja** – podchodzimy do konfliktu jak do sytuacji, w której musimy wygrać. Staramy się za wszelką cenę osiągnąć to, na czym nam zależy, ignorując potrzeby drugiej strony. W efekcie możemy osiągnąć nasze cele, ale mocno zaszkodzić relacji z drugą stroną, a także zdobyć reputację osoby bezwzględnej. Przykładowo, gdy dwoje dzieci kłóci się o zabawki, to, które wybierze strategię dominacji, stara się odebrać wszystkie zabawki drugiemu.
- 2. Uległość** – strategia odwrotna do dominacji. Jesteśmy gotowi oddać drugiej stronie wszystko, czego potrzebuje, nie umiemy zadbać o swoje potrzeby. W efekcie druga strona może być zadowolona i chcieć kontynuować z nami relację, ale dla nas jest to sytuacja niekomfortowa i powodująca realne straty. Przykładowo, dziecko wybierające strategię

uległości odda wszystkie zabawki drugiemu, by nie psuć relacji.

3. **Unikanie** – sytuacje konfliktowe budzą w nas na tyle duży dyskomfort, że w ogóle nie próbujemy ich rozwiązać i nie szukamy jakiegokolwiek rozwiązania. W efekcie może się okazać, że zarówno potrzeby nasze jak i drugiej strony pozostają niezaspokojone. Powoduje to frustrację wśród wszystkich, ponieważ nikt na takiej postawie nie wygrywa. Przykładowo, gdy dzieci kłócą się o zabawki, jedno z nich schowa zabawki do szafy, aby nikt ich nie miał.
4. **Kompromis** – poszukiwanie takiego rozwiązania, w którym zarówno moje potrzeby, jak i potrzeby drugiej strony zostają częściowo zaspokojone. W przypadku dzieci kłócących się o zabawki oznacza to, że podzielą się nimi po połowie i każde będzie bawiło się tylko swoimi, osobno. W efekcie nikt nie będzie w stu procentach zadowolony, ale też nikt nie będzie zupełnie niezadowolony.
5. **Współpraca** – rozwiązanie, które pozwala wszystkim osiągnąć swoje cele. Wymaga najwyższej uważności, otwartości na potrzeby drugiej strony, aktywnego słuchania i dobrej woli, ale pozwala zarówno podtrzymać lub nawet wzmocnić relację, jak też i zaspokoić potrzeby wszystkich zaangażowanych w sytuację konfliktową. W naszym przykładzie z dziećmi oznacza to, że dwójka dzieci wspólnie będzie bawić się wszystkimi zabawkami, uzyskując w ten sposób jedną, całościową zabawę.

Jak więc widać, różne strategie rozwiązywania konfliktów powodują różne rezultaty. W oczywisty sposób najbardziej optymalną strategią jest współpraca, niemniej nie zawsze jest ona możliwa – czasami najlepszym możliwym wyjściem będzie kompromis, a są także sytuacje, w których optymalną drogą jest uległość, dominacja lub unikanie.

Zdolność wyboru właściwej strategii działania jest umiejętnością samą w sobie – i jej rozwijanie powinno odbywać się właśnie w okresie edukacji szkolnej. Później bowiem postawy ludzi mocno się petryfikują i z kolejnymi latami jest coraz trudniej

zmienić wieloletnie przyzwyczajenia i zasady funkcjonowania. Dlatego też umiejętność rozwiązywania konfliktów powinna być szczególnie mocno rozwijana właśnie w latach szkolnych – a najlepszą osobą, która jest w stanie to robić, jest właśnie nauczyciel.

Struktury społeczne w klasie

Wiele konfliktów w życiu klasy bierze się z normalnych zjawisk ustalania wśród uczniów hierarchii i struktur społecznych. Z reguły klasa ma jakiegoś lidera, ma też osoby, które stanowią centrum życia towarzyskiego, a także osoby będące na samym dole klasowej hierarchii. Dość często zdarza się, że osobne struktury wykształcają się wśród dziewczyn, osobne wśród chłopców, jednak nie jest to regułą.

Klasa stanowi, z punktu widzenia socjologii, modelowy przykład małej grupy społecznej. A każda grupa społeczna musi zawierać co najmniej trzy różne struktury: strukturę władzy, strukturę komunikacji i strukturę socjometryczną (lubienia). Są to trzy różne struktury, które mogą się jednak na siebie częściowo nakładać. Role, które będą przez uczniów pełnione w ramach tych struktur, z reguły mocno wpływają na konflikty, zdarzające się w klasie.

Struktura socjometryczna (lubienia)

Najważniejsza i najłatwiejsza do zauważenia struktura w każdej grupie – oznacza, który z uczniów jest lubiany przez innych, kto jest uważany przez innych uczniów za najfajniejszą osobę, a kto za najmniej atrakcyjną społecznie. Strukturę socjometryczną można rozrysować poprzez strzałki – prowadząc linie skierowane od każdego ucznia do tych, których lubi i w których towarzystwie chce przebywać. Tak rozrysowana struktura wykazuje szereg prawidłowości. Z reguły jeden lub kilku uczniów stanowi socjometryczne centrum – skierowane w ich stronę jest wiele strzałek, wszyscy chcą z nimi spędzać czas, siedzieć z nimi w ławce i być w ich towarzystwie w trakcie przerwy.

Na tym tle często wybuchają konflikty, ponieważ ktoś czuje się odrzucony przez gwiazdę socjometryczną – czyli osobę najbardziej lubianą. Czasami

dwie osoby o wysokim statusie socjometrycznym walczą o popularność, o to, kto będzie w centrum uwagi. W dobie mediów społecznościowych ma to często bardzo mierzalny charakter, poprzez polubienia na Facebooku czy Instagramie.

Struktura władzy

Struktura władzy może – ale nie musi – pokrywać się z socjometryczną. Odnosi się ona do tego, który z uczniów ma największy wpływ na innych, jest prowodyrem, często inicjuje działania, takie jak np. wagary. Czasami bywa to osoba również najbardziej lubiana, ale dość często zdarza się, że lider – zwłaszcza wśród chłopców – jest raczej osobą, którą otacza mieszanka podziwu i lęku, podczas gdy osoba najbardziej lubiana bardziej może pełnić rolę wspierającą innych.

Struktura władzy jest najczęstszą przyczyną długotrwałych problemów w relacjach między uczniami. Częstym sposobem na budowanie swojej pozycji przez lidera jest wybór kózka ofiarnego, który będzie pod kierownictwem lidera dręczony – czy to poprzez głupie żarty, czy w poważniejszy sposób, z regularną przemocą fizyczną włącznie. Są to konflikty najtrudniejsze do rozwiązania, ponieważ „wybawienie” ucznia pełniącego rolę ofiary przez nauczyciela może go uratować od dalszego dręczenia, ale automatycznie odsuwa go także na margines klasy.

Dobrym rozwiązaniem jest więc tutaj pomoc „ofierze” w budowaniu lepszych relacji z innymi osobami w klasie. Nauczyciel może przyczynić się do tego, łącząc go np. w grupy projektowe z osobami, stanowiącymi centrum socjometryczne, ale nie centrum władzy. Trafiając do grupy projektowej z liderem władzy, uczeń nękaną z reguły będzie cierpieć jeszcze większe katusze – ale jeżeli trafi do grupy z liderem socjometrycznym, pełniącym z reguły rolę gwiazdy towarzyskiej, może dzięki

temu zyskać na popularności i przestanie być tak łatwym celem dla gnębieli.

Struktura komunikacji

Trzecia ze struktur z reguły pokrywa się także częściowo z dwoma poprzednimi – jest to struktura przepływu informacji przez klasę. Często osoba najbardziej lubiana jest też osobą, która wie najwięcej – ale nie zawsze. Czasami centrum komunikacyjne klasy znajduje się w jeszcze innym miejscu.

dlatego też umiejętność rozwiązywania konfliktów powinna być szczególnie mocno rozwijana właśnie w latach szkolnych – a najlepszą osobą, która jest w stanie to robić, jest właśnie nauczyciel

Te trzy struktury nieustannie zmieniają się, ponieważ część uczniów rywalizuje ze sobą, aby pełnić rolę lidera socjometrycznego, lidera władzy i osoby najlepiej poinformowanej – a część o miejsce u boku tych liderów. Mechanizmy te działają zawsze, ale najwyraźniejsze stają się w wieku 10-16 lat, a więc w okresie końcówki dzieciństwa i większości

okresu dojrzewania. W późniejszych klasach liceum uczniowie zaczynają powoli budować odporność na społeczny wpływ kolegów i poprzez to kształtują swoją społeczną dojrzałość. Przez cały okres szkolny istnienie struktur społecznych jest obecne i wpływa na relacje między uczniami.

Proces grupowy a struktury społeczne

Istnienie wcześniej opisanych struktur nie jest statyczne – cały czas zmieniają się one i przebudowują. Te zmiany nie mają charakteru losowego, istnieją konkretne fazy, przez które przechodzi każda grupa społeczna, w tym także i klasa szkolna. Fazy te zostały bardzo dobrze opisane przez Bruce’a Tuckmana, w modelu, który stanowi doskonałe narzędzie do rozumienia przyczyn i przebiegu konfliktów grupowych.

Tuckman stwierdził, że każda grupa społeczna przechodzi przez cztery podstawowe fazy istnienia: formowanie, konflikt, normowanie i działanie.

- **Formowanie** to etap, na którym uczniowie dopiero się poznają. Trwa on z reguły dość krótko. W tym czasie wszyscy są dla siebie raczej mili, ostrożnie podchodzą do innych i budują zasób wiedzy o tym, kto jest potencjalnym przyjacielem, a kto zagrożeniem. Na tym etapie uczniowie bazują głównie na przyjaźniach z poprzednich etapów edukacyjnych, a ci, którzy nie mają w klasie nikogo znanego, ostrożnie się rozglądają. Faza ta trwa zwykle do momentu, kiedy wybuchnie pierwszy poważny konflikt.
- **Konflikt** – element nieunikniony, występuje zawsze i w każdej grupie społecznej. Jego pretekstem może być cokolwiek, ale z reguły występuje on jako podstawa do formowania się wcześniej opisanych struktur. W trakcie konfliktu uczniowie zrzucają maski, zachowują się wobec siebie często ostro i agresywnie.
- **Normowanie** – najczęściej, po krótkim czasie dojdzie do rozładowania konfliktu, zostanie określona struktura władzy – uczniowie wejdą w role liderów, popleczników lidera, neutralnych i najniższych w hierarchii i zapanuje tymczasowy spokój. Powstaną normy grupowe, określające, jakie zachowania są przez uczniów akceptowane, jakie są pożądane, a jakie nie i klasa przejdzie do ostatniej fazy: działania.
- **Działanie** – gdy struktura klasowa okrzepnie, klasa zacznie normalnie funkcjonować, a każdy z uczniów zacznie powoli wrastać w rolę grupową, która wytworzyła się w wyniku konfliktu. Wystarczy jednak, że nastąpi jakaś zmiana – któryś z uczniów postanowi zmienić swoją pozycję, zakwestionować pozycję dotychczasowego lidera i może otworzyć się kolejny konflikt.

Model Tuckmana pokazuje jedną, kluczową rzecz – konflikt jest nieuniknionym, normalnym aspektem funkcjonowania każdej grupy społecznej. Problem polega na tym, że może on przebiegać w bardzo różny sposób. I właśnie tutaj jest miejsce dla nauczyciela i szansa, by pomóc uczniom przejść przez konflikt we właściwy, konstruktywny sposób.

Konflikt – szansa edukacyjna

Tak jak wspomniałem wcześniej, konflikt jest zjawiskiem nieuniknionym – pojawi się w każdym procesie grupowym, a więc w każdej klasie. Tym, czym różne konflikty będą się różnić, jest sposób, w jaki będą rozwiązywane.

W przypadku uczniów, którzy nie mają żadnego doświadczenia w rozwiązywaniu konfliktów i nigdy nie mieli okazji ćwiczyć tych umiejętności, podstawową strategią działania będzie strategia dominacji, często bardzo dosłownie traktowana – jako wymagająca fizycznej agresji. Uczniowie słabsi wybiorą strategię uległości – podporządkowując się agresorom – lub też unikania, ustawiając się niejako poza nawiasem struktury klasowej. Każde z tych rozwiązań ma negatywne konsekwencje wychowawcze i buduje w uczniach złe nawyki na przyszłość. Co może zatem zrobić nauczyciel? Wyróżnić możemy tutaj dwa rodzaje działań:

1. **Edukacja i prewencja** – zanim konflikty wystąpią lub też pomiędzy kolejnymi konfliktami nauczyciel ma możliwość pracować z uczniami, ucząc ich mądrych sposobów rozwiązywania konfliktów. Szczególnie duże możliwości działania mają tutaj nauczyciele edukacji zintegrowanej w klasach 1-3, a później nauczyciele pełniący rolę wychowawców.

W ramach działań edukacyjnych możliwe jest prowadzenie dla uczniów wszelkiego rodzaju warsztatów, budujących ich samoświadomość i inteligencję emocjonalną, a także wszelkie inne kompetencje potrzebne do lepszego rozumienia swojego miejsca w grupie społecznej. Ważne będą także umiejętności aktywnego słuchania, zadawania pytań otwartych i wiele innych. Oprócz tego warto prowadzić z uczniami zajęcia wprost poświęcone rozwiązywaniu konfliktów – istnieje szereg różnych gier edukacyjnych, pozwalających na budowanie kompetencji pokojowego rozwiązywania konfliktów.

W wyniku takich działań istnieje szansa, że gdy konflikt wybuchnie, zostanie on przez samych uczniów dość spokojnie rozwiązany, a metodą

wybraną będzie nie dominacja, a współpraca. Może spowodować to przesunięcia w strukturze społecznej klasy i doprowadzić do tego, że jej liderem zostanie nie osoba o największej zdolności do dominacji, ale uczeń najbardziej nastawiony na współpracę – co byłoby z edukacyjnego punktu widzenia najkorzystniejsze.

- 2. Rozwiązywanie konfliktów** – jeżeli nauczyciel prowadził już wcześniej działania edukacyjne i prewencyjne, w trakcie konfliktu będzie mógł się odwołać do wcześniejszych doświadczeń. Jeżeli jednak takich działań nie było, warto zaangażować wszystkie strony konfliktu w jego spokojne rozwiązanie. Przydatnym do tego narzędziem może być np. metoda kręgów naprawczych albo mediacja.

Wszystkie te działania wymagają od nauczyciela dużej wiedzy z zakresu rozwiązywania konfliktów i znajomości praktycznych narzędzi – warto więc w tym celu brać udział w dobrych szkoleniach doskonalących, pozwalających umiejętności te zdobywać i ćwiczyć. Znacząco podniesie to zarówno jakość, jak i komfort pracy nauczyciela.

Dlaczego warto rozwiązywać konflikty z uczniami

Można zadać sobie oczywiście pytania: „Ale po co w to wchodzić? Czy uczniowie sami nie mogą rozwiązywać swoich konfliktów?”

Odpowiedź na nie zależy od tego, jak postrzegać będziemy misję szkoły. Jeżeli celem edukacji miałoby być wyłącznie dostarczenie uczniom encyklopedycznej wiedzy i przygotowanie do zdania egzaminów, to faktycznie, rozwiązywanie konfliktów nie wspiera szczególnie tego celu. Jeżeli jednak jako zadanie szkoły postrzegać będziemy przygotowanie uczniów do przyszłego życia, umiejętność konstruktywnego rozwiązywania konfliktów jest absolutnie kluczowa. To właśnie w tym okresie, dorastania i dojrzewania, mogą oni zdobyć bowiem te kompetencje, które zaprocentują im przez całą resztę życia.

Ale tak samo, jak większość uczniów nie będzie w stanie sama posiłkować wiedzy niezbędnej do zdania egzaminów – nie nauczą się też sami rozwiązywać konfliktów. Stosować będą bowiem strategie instynktowne, często oparte na sile osobowości czy wręcz sile fizycznej, a nie wykorzystujące świadome, racjonalne i przyjazne dla wszystkich stron spojrzenie na sytuację konfliktową. Dlatego właśnie konflikt w klasie warto postrzegać jako szansę edukacyjną – ponieważ uczniowie najczęściej uczą się, gdy temat jest dla nich osobiście ważny i emocjonujący. Gdy więc, dzięki wsparciu nauczyciela, uda im się sytuację konfliktową rozwiązać konstruktywnie i pozytywnie, będzie to dla nich lekcja na całe życie.

Bibliografia

1. Thomas K.W. *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*, Tuxedo, NY: Xicom, 1974.
2. Tuckman B.W., Jensen M.A.C. *Stages of small-group development revisited*, „Group & Organization Studies” 2.4 /1977, s. 419-427.

Dr Łukasz SROKOWSKI – socjolog edukacji, trener kompetencji interpersonalnych, specjalizujący się w innowacyjnych metodach pracy edukacyjnej i wychowawczej. Prowadzi we Wrocławiu NAVIGO – Centrum Innowacyjnej Edukacji.