

Шляхи вирішення конфліктних ситуацій у студентсько-викладацькому середовищі.

С. М. Додурич

кандидат педагогічних наук, спеціаліст вищої категорії

В. А. Коновалова

спеціаліст вищої категорії, викладач-методист

І. С. Лазаренко

спеціаліст вищої категорії, викладач-методист

(Житомирський агротехнічний коледж)

У статті розкриваються деякі питання конфліктології як науки, що вивчає теорію і практику попередження та розв'язання конфліктів, розглядаються причини, механізми і різновиди конфліктів, досліджується система чинників конфліктності. Представлений матеріал має практичне значення для викладачів і вчителів, які працюють з групами студентів юнацького віку та старшокласниками.

***Ключові слова:** спілкування, особистість, міжособистісні стосунки, конфлікт, виховний вплив, джерела конфліктної стратегії поведінки, самооцінка, конфліктогенність поведінки, психологічний захист.*

Актуальність теми дослідження. Як відомо, життя в суспільстві не може існувати без зіткнення ідей, як окремих людей, так і малих та великих колективів. Б. Вул зазначав: «Життя – це процес вирішення нескінченної кількості конфліктів. Людина не може уникнути їх. Вона може лише вирішити, брати участь у виробленні рішень або залишити це іншим».

Зазвичай, конфлікт у соціально-професійній сфері сприймається, як ненормальне явище і збій у роботі, перешкода для реалізації стратегічних цілей. Негативне сприйняття цілком обґрунтоване, тому що будь-який конфлікт несе в собі заряд величезної руйнівної сили: порушується процес нормального функціонування колективу, руйнуються стосунки між людьми. Однак відсутність конфліктів слід вважати свідченням застою. Конфлікт – це показник розвитку, фактор динамічної стабільності організації. Отож необхідне управління процесом, завданням якого є запобігання виникненню негативної взаємодії, а також надання неминучим конфліктним ситуаціям конструктивного характеру. [2]

У навчально-виховному процесі таке управління здійснюється педагогом, який, в силу специфіки своєї професії, повсякчас змушений зіштовхуватися з різноманітними конфліктами. Психолого-педагогічні конфлікти ґрунтуються на протиріччях, що виникають у навчально-виховному процесі при зіткненні вимог, інтересів

педагогів, студентів, батьків, керівників. Ці конфлікти потребують гармонізації взаємин в системах «викладач-студент», «студент-студент», «викладач-викладач», «викладач-батьки», «викладач-керівник».

Успішність виходу з конфліктної ситуації здебільшого залежить від особистих якостей викладача, його досвіду, інтуїції та рівня психолого-педагогічної майстерності.

На сучасному етапі в навчально-виховній роботі акцент робиться на активній позиції викладача у попередженні або розв'язанні конфлікту. З погляду на це впливає необхідність наявності у педагога знань основ конфліктології як науки, що вивчає теорію і практику попередження і розв'язання конфліктів. [2]

Постановка завдання. Розглянувши причини, механізми і різновиди конфліктів, розкрити психологічні особливості конфліктів та виявити домінуючі стратегії поведінки особистостей в конфліктних ситуаціях.

Від народження людина опиняється в колі правил, заборон, норм. Норми і правила поведінки встановлюють самі люди, а їхнє дотримання робить життя й спілкування людей гуманнішим, ефективнішим, зручнішим. Французький філософ, математик, фізик і письменник XVII ст. Блез Паскаль стверджував: «Правила доброї поведінки відомі з давніх – давен, річ за дрібницею – вміти користуватися ними». Звичайно вжите слово «дрібниця» насправді означає дуже багато. Адже коли порушуються правила поведінки, етикет спілкування, створюються конфліктні ситуації, виникає конфлікт.

Конфлікт – це зіткнення сторін, наприклад двох чи більше людей з різними думкам, інтересами, поглядами, бажаннями. «Conflictus» у перекладі з латинської означає «удар, боротьба, зіткнення» різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, позицій).

Вирішальний вплив на поведінку особистості в конфлікті виявляє сама особистість – її потреби, установки, звички, спосіб мислення, досвід вирішення проблем і моделі поведінки. Все це – суттєвий фактор, який дозволяє попередити розвиток конфліктів в навчальному колективі, їх перехід в екстремальні та надто емоційні форми, а також знизити ймовірність розвитку міжособистісних та міжгрупових конфліктів.

Особистісні передумови виникнення і розвитку конфліктів можуть мати ситуативну або характерологічну основу.

До ситуативних передумов виникнення конфлікту відносяться: незадоволеність потреби; дезорієнтація; втомленість; недостатня чи спотворена інформованість; нестійкість настрою і т.п. [8]

До характерологічних передумов відносяться стійкі якості і риси характеру, які сприятливі до зіткнення з оточуючими, викликають негативне відношення до людини, що формуються середовищем, являються наслідком психологічно неадекватного виховання: знижена самокритичність; імпульсивність; нахил до агресивної поведінки; невихованість; відсутність духовної культури; егоїзм; користолобство і т.п. [4]

Реакція на труднощі та невдачі залежить від якостей особистості. В конфлікти з оточуючими вступають передусім люди з негнучкими, ригідними характерами, ті, хто нездатний витримати поведінку, яка не узгоджується з особистими принципами і ціннісними критеріями. Як правило, такі люди інертні, повільно звикають до нової обстановки, не схильні до активного спілкування, дуже егоцентричні і не допускають компромісів. [4]

Ще однією причиною конфліктної поведінки може бути стійке прагнення завоювати визнання і повагу оточуючих, зайняти більш престижне і впливове положення в групі. Така людина вважає, що розуміється у всьому, найчастіше не рахується з оточуючими.

Слід зазначити, що конфлікти можуть бути обумовлені як занадто високим конформізмом так і його протилежністю – негативізмом. У першому випадку спостерігається безпринципна поведінка, коли особисту думку, позицію, вчинки намагаються пристосувати до думки і вчинків оточуючих. Конформісти легко піддаються впливу і навіюванню. У другому випадку люди чинять необґрунтований упертий опір, зокрема в юнацькому віці це виявляється в непокірності, яка направлена проти дорослих.

Конфліктогенними є також люди з неадекватною самооцінкою. Для компенсації зниженої самооцінки людина створює ідеальний образ і намагається бути у відповідності з ним, при цьому розглядаючи свої недоліки як позитивні якості. Це нескладно зробити, оскільки одні і ті ж якості можна розглядати по різному (агресивність, наприклад, сприймаючи як силу). Намагаючись жити у відповідності з нереальним ідеалом, чи висуваючи до оточуючих нереальні вимоги, що виходять з ідеального «Я», людина потрапляє в складні ситуації.

Коли самооцінка завищена, знову виникають конфлікти, бо цьому, насамперед, будуть противитись близькі люди, потім можуть виникнути розбіжності з реальними можливостями. Той, хто ігнорує розрив між ідеальним «Я» і особистими невдачами, часто веде себе недостойно, стає злим і підозрілим до всіх. Об'єктивна і адекватна самооцінка – важлива умова не тільки успішних людських взаємовідносин, але і працездатності, душевного спокою і сприятливої психологічної атмосфери.

У процесі задоволення потреб індивід може відчувати протидію з боку інших індивідів чи соціальних обмежень, опиняючись в стані фрустрації. Таким чином, виникають фруструючі конфлікти. [4]

Загально визнано, що емоційно стабільна, задоволена особистість переважно схильна до пошуку конструктивних шляхів розв'язання конфліктів.

Конфліктні ситуації у навчально-виховному процесі мають свою специфіку. Насамперед, специфіка педагогічних конфліктів полягає в тому, що відповідальними за педагогічно правильне вирішення ситуації є дорослі, оскільки саме від них діти засвоюють моделі поведінки, соціальні норми стосунків між людьми. Часте виникнення педагогічних конфліктів може дати студентам неадекватне уявлення

про взаємовідносини старших з молодшими і відповідальність за це несе безпосередньо навчальний заклад і викладач.

По-друге, учасники педагогічних конфліктів мають різний віковий і соціальний статус, що й визначає їхню абсолютно різну поведінку в конфлікті.

По-третє, різниця у віці і життєвому досвіді учасників розводить їхні позиції в конфлікті, породжує різний ступінь відповідальності під час їх вирішення.

Окрім цього, професійна позиція викладача в конфлікті зобов'язує взяти на себе ініціативу щодо його вирішення і на перше місце поставити інтереси студента як особистості, що формується. Адже конфліктним ситуаціям легше запобігти, ніж подолати.

Розглянемо конфлікти, які найчастіше зустрічаються в студентсько-викладацькому середовищі, і причини їх виникнення.

Найважчі щодо усунення є «конфлікти взаємин» через вияв упередженості, ворожнечі. Ці почуття заважають і студенту, і викладачу бути привітними та приязними, без чого важко поліпшити стосунки. Виправлення їх є найважчим випробуванням професіоналізму викладача, оскільки він повинен стати вище почуттів образи, неприязні та показати студенту культуру, шляхетність у стосунках.

«Я – звернення», в якому викладач використовує форму не вимоги або зауваження («Не розмовляй!», «Припини витівки!»), а у м'якій манері висловлює власні враження та побажання, пов'язані з небажаною поведінкою студента («Мені б не хотілося, щоб ти розмовляв», «Твоя поведінка мене занепокоює»). Хоча на перший погляд, може здаватися, що між зауваженням і «Я – зверненням» відсутня відмінність, проте вона досить істотна. Застосовується певна маніпуляція, обхідний маневр, що є у подібних випадках педагогічно доцільним і корисним.

«Ми – підхід» – це прийом, за допомогою якого викладач представляє проблему студента як спільну, начебто підключається до неї. Замість «Не розмовляй» він говорить: «Давай спробуємо не розмовляти», замість «Тобі треба замислитися над своєю поведінкою» – «Нам треба поміркувати, як можна поводити себе краще». Це створює у студента враження спільності, а не розмежування з викладачем.

Проблема спілкування з'являється найчастіше у «гострих» випадках, коли педагог чи його вихованець, або дві сторони не задоволені чи роздратовані, як, наприклад, після кількох зауважень, зроблених студенту за порушення дисципліни. Тому в таких ситуаціях слід дотримуватись правил:

- необхідно вдало вибрати час для розмови. Розмова «по гарячих слідах» приречена на невдачу, бо роздратованість – поганий союзник. Викладачу потрібно набратися терпіння і знайти час для розмови (гострота пройде, вихованець заспокоїться). Крім того, за цей час він сам зрозуміє помилковість власної поведінки;
- обрати вдале місце для розмови. Розмова зі студентом на очах у групи викликає у нього бажання продемонструвати сміливість і незалежність.

На основі такого аналізу обирається стиль поведінки (модель, стратегія) у ситуації конфлікту:

1. Суперництво (конкуренція, протидія, тиск) – людина прагне поставити власні цілі вище інтересів інших людей і взаємин із ними. Цей стиль ефективний тоді, коли Ви маєте певну владу, переконані, що Ваше рішення або підхід у цій ситуації є найправильніший і Ви маєте можливість наполягати на ньому.

2. Стиль співдружності (співробітництво) застосовує викладач, який прагне до встановлення рівноваги власних педагогічних інтересів і задоволення інтересів студентів. Це найефективніша модель для вирішення педагогічних конфліктів. Вона ґрунтується на досягненні спільної перемоги в результаті співпраці.

3. Компроміс – це часткове погодження з позицією (бажаннями, інтересами) протилежної сторони. Цей стиль ефективний у ситуаціях, коли обидві сторони мають однакові інтереси щодо вирішення проблеми; сторони зацікавлені у збереженні дружніх стосунків.

4. Стиль ухилення (уникання) – пасивний стиль, утеча від проблеми. Він застосовується тоді, коли проблема не дуже важлива для обох сторін; педагог намагається її не помічати або не володіє достатньою інформацією для остаточного вирішення проблеми; коли викладач упевнений, що студенти самі можуть правильно вирішити проблему, а тому йде їм назустріч і пропонує самим прийняти рішення. Цю модель поведінки частіше застосовують викладачі пасивні (хоча і раціональні), які не бажають створювати напруженість у стосунках зі студентами і тому одразу ж погоджуються з їхньою пропозицією.

Стиль пристосування (відступ, поступка) застосовують викладачі конформного типу. Вони одразу ж відмовляються від своєї думки, якщо студенти з нею не погоджуються.

Викладачеві під час виникнення педагогічного конфлікту зі студентами потрібно пам'ятати таке: за вирішення конфліктних ситуацій відповідає наставник; якщо викладач іде на розширення педагогічної конфліктної ситуації, то здебільшого ініціатором виникнення конфлікту був він сам; у конфліктній ситуації завжди є об'єкт інтересу двох суб'єктів: адміністративний, психологічний, етичний, ідеологічний (різне ставлення до цінностей) або амбіційний (через статус); із конфліктними ситуаціями педагогу потрібно впоратися самостійно (не скаржитися!). Коли інформація про конфлікт передається іншому, можливі спотворення, суб'єктивні оцінки, помилки. Все це поглиблює напруженість конфліктної ситуації; під час обговорення конфліктної ситуації на групових зборах, крім визнання своєї помилки й того погляду, який справедливий, на перше місце необхідно ставити інтереси студента (чи студентів); володіє конфліктом той, хто володіє аргументацією. Викладачеві потрібно пам'ятати, що багато конфліктів мають суб'єктивне походження. Кожному треба усвідомити, що завжди можна знайти компроміс, а конфлікту можна запобігти ще на стадії протиріччя, регулюючи його методом діалогу.

Висновок. Таким чином, вміння використовувати у конфліктних ситуаціях тактики співробітництва та застосовувати конструктивні способи вирішення

конфлікту є оптимальним шляхом вирішення проблеми виникнення конфліктів у навчально-виховному процесі.

Знаючи джерела конфліктної стратегії поведінки у міжособистісних стосунках студентів, викладачі можуть керувати змінами, які відбуваються в колективі, з метою оптимізації взаємовідносин суб'єктів і не допускати переходу потенціальних конфліктів у їх відкриті форми, а також надавати конфліктним ситуаціям конструктивного характеру.

Список використаних джерел та література:

1. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: навч. посіб. / за заг. ред. В.М.Петюха, Л.В.Торгової. Київ:КНЕУ, 2003. 315 с.
2. Коновалова В.А., Лазаренко І.С. Психологічні особливості конфліктної поведінки в юнацькому віці: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. Одеса: ГО «Інститут інноваційної освіти», 2018. 140 с.
3. Конфліктологія /за ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. Харків: Право, 2002. 256 с.
4. Конфліктологія/под ред. А.С.Карміна. СПб.: Лань, 1999. с.448
5. Конфліктологія: навч. посіб. / за ред. В.М.Петюха, Л. В. Торгової. Київ: КНЕУ, 2003. 256 с.
6. Коберник Л.О. Ціннісні орієнтації як чинник виникнення та подолання конфліктних форм поведінки в юнацькому віці: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психологічних наук / Людмила Олександрівна Коберник. Київ, 2010. 20 с.
7. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія та сучасна практика: навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. Київ: Професіонал, 2006. 416 с.
8. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. Київ: МАУП, 2000. 256 с.
9. Русинка І. І. Конфліктологія: Психологія технології запобігання і управління конфліктами: навч. посіб. /І. І.Русинка. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
- 10.Скрипченко О.В., Долинська Л.В. Вікова та педагогічна психологія. навч. посіб. Київ: Просвіта, 2001. 416 с.

The article deals with some questions of conflictology as a science that studies theory and practice of preventing and solving conflicts. The authors are considering the causes, mechanisms and forms of conflicts, they are also investigating the system of factors of conflict. The results of conducted investigation have practical value for the teachers who work with groups of high school students.

Key words: *communication, youth age, personality, interpersonal relations, conflict, educational effect, sources of conflict strategy of behavior, self-esteem, conflict behavior of behavior, psychological protection.*