

Kryvtsova M.S.

Ph.D in Economics, lecturer

Soroka A.V.

Ph.D in Economics, Associate Professor

TEACHERS CONFLICT IN HIGHER EDUCATION: PREVENTION AND SOLUTIONS

Odessa National Economic University, Ukraine

The article examines the characteristics and causes of teachers conflict in universities. The main points of view perspective on the impact and factors of the conflict between teacher and student are covered. On the basis of sociological research is developed recommendations for conflict prevention in high school.

Keywords: teacher conflict, especially conflict, causes of conflict, empathic capacity.

Кривцова М.С.

к.е.н., викладач

Сорока О.В.

к.е.н., доцент

ПЕДАГОГІЧНІ КОНФЛІКТИ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ: ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКИ

У статті розглянуто особливості та причини педагогічних конфліктів у вищих навчальних закладах. Висвітлені основні точки зору на вплив та фактори розвитку конфлікту між викладачем та студентом. На основі соціологічного дослідження розроблені рекомендації щодо профілактики конфліктних ситуацій у вищій школі.

Ключові слова: педагогічний конфлікт, особливості конфліктів, причини конфліктів, емпатичний потенціал

Постановка проблеми. В умовах соціально-економічної нестабільності, що призводить до виникнення нових протиріч та потенційних джерел конфліктів в усіх системах сучасного суспільства актуальним стає вивчення конфліктів у педагогічній сфері і особливо у вищих навчальних закладах (ВНЗ). Відмітимо, що наслідки економічної та духовної кризи проявляються особливо чітко у вищій школі, де проходить становлення молодого покоління українців,

що формується під тиском соціальних мереж, статусних формальностей, політичних перетворень в країні, зміни статусу сім'ї тощо. Тому саме в цей момент педагогам як ніколи необхідні роботи, які вивчають механізми виникнення таких конфліктів і способи управління педагогічними конфліктами.

Аналіз останніх досліджень. Серед відомих дослідників, які займаються проблемами педагогічних конфліктів у ВНЗ слід назвати роботи Б.Г.Ананьєвої, А.Я.Анцупова, В.М.Афонькової, В.І.Добриніної, Л.К.Качалова, Е.І.Крішбаума, Т.Н.Кухтевіч, М.М.Рибакової, Л.В.Сімонової, В. О. Сухомлинського, С.І.Теміної, А.І.Шіпілова.

Дослідники у вітчизняній психології виділяють два підходи до вивчення педагогічних конфліктів. Один з них фокусується на передачі досвіду вирішення конфліктів передовими педагогами, описі вдалих рішень конфліктних ситуацій, але все це без аналізу загальних закономірностей виникнення динаміки конфліктів. Роботи другого підходу намагаються проаналізувати загальні закономірності виникнення, розвитку, способів вирішення та попередження конфліктів.

Так, Е.І.Крішбаума розглядаючи особливості конфліктів наголошував на статусно-рольовому факторі розвитку конфлікту між викладачем та студентом. Зміна соціального статусу педагога у сучасному суспільстві як новий фактор розвитку конфліктів вивчалась у роботах В.І.Добриніної, Л.К.Качалова, Т.Н.Кухтевіч. Більшість авторів серед головних причин конфлікту в діаді «викладач-студент» називають неадекватність вимог та несправедливе оцінювання, що підкреслюється у дослідженнях В.І.Курбатова, М.М.Рибакової, В. О. Сухомлинського.

Але не зважаючи на такі різні підходи до вивчення цієї проблеми вважаємо, що робіт, присвячених вивченню конфліктів у ВНЗ, недостатньо, а перенесення результатів досліджень конфліктів в школі на ВНЗ викликає певні складності. Ці труднощі пов'язані з тим, що не дивлячись на те, що типи діяльності учасників взаємодії залишаються тими ж (педагогічна і навчальна діяльність), однак, змінюються багато інших характеристик. Змінюється

організація навчального процесу, змінюється статус сторін: викладач і студент ВНЗ мають дещо інші статуси в суспільстві, ніж учитель і учень школи. Змінюються психофізіологічні характеристики навченою боку, студент вузу на відміну від учня школи є дорослим, повнолітнім людиною. Як наслідок міняються відносини і очікування сторін між навчальним і учнем.

Мета статті. Проаналізувати різні точки зору на фактори формування конфліктів в сфері вищої школи. На основі соціологічного дослідження проведеного кафедрою «Управління персоналом і економіка праці» серед викладачів та студентів виявити причини та розробити рекомендації щодо профілактики та вирішення конфліктних ситуацій у діаді «викладач-студент».

Викладення основного матеріалу дослідження. Педагогічний конфлікт розглядають як форму прояви загострення суб'єкт-суб'єктних протиріч, що створюють негативний емоційний фон спілкування, яка передбачає перетворення причини конфлікту у конструктивну форму спілкування з метою усунення його причин.

Вивчення різних точок зору щодо педагогічних конфліктів дає змогу стверджувати, що багато вчених визнають педагогічний процес «конфліктогенним» за своєю діяльністю. Це пов'язано з цілим рядом факторів:

1) По-перше, як зазначає Е.І.Крішбаум, педагогічний процес характеризується рольовою і позиційною асиметрією його учасників. Це проявляється в тому, що викладач і учень, перебуваючи в єдиній системі суспільних відносин, реалізують їх по-різному: для одних педагогічний процес виступає як професійний вид діяльності, для інших - як навчальна діяльність [1, С.48].

2) Друга особливість пов'язана з різницею в ролях: однієї категорії учасників приписується роль носія соціально значимого досвіду, соціально цінних якостей та здібностей, а за іншою категорією закріплюється роль потенційного реципієнта цього досвіду.

3) Відмінності між викладачем і студентом часто обумовлені приналежністю до різних субкультур, психофізіологічними особливостями,

притаманними різним віковим групам, індивідуальними особливостями онтогенезу.

4) Ситуації в педагогічному процесі характеризуються великим ступенем невизначеності, багатозначності, багатовимірності, неструктурованістю. Працюючи в аудиторії викладач, як правило, знаходиться в сильному психічному напрузі. Таке підвищене нервово - психічне навантаження сприяє підвищенню ймовірності дезадаптивної регуляції інтелектуальної та емоційної сфери.

5) Ще один фактор виникнення конфліктів, що характерний для країни в період соціально-економічної нестабільності – зміна соціального статусу викладача в суспільстві, коли в соціальній і повсякденній побутовій сфері до нього не має поваги. Тобто викладач, з одного боку, формально суб'єкт формування інших суб'єктів, а з іншого - суб'єкт, у якого в суспільстві низький соціальний статус.

Що стосується навчальної діяльності студентів, то слід зазначити, що вона істотно відрізняється від навчальної діяльності в школі. Аналізуючи саму навчальну діяльність, автори часто відзначають, що вона вимагає великих витрат часу і енергії, які найчастіше призводять до перевантажень організму. Однак саме студентський вік - 18 - 25 років - характеризується найвищим рівнем таких показників, як м'язова сила, швидкість реакції, моторна спритність, швидкісна витривалість і ін. Як правило, в цьому віці досягають максимуму в своєму розвитку не тільки фізичні, але і психологічні властивості і функції: сприйняття, увага, пам'ять, мислення, мова, емоції і почуття. Особливо бурхливо в період навчання у ВНЗ йде розвиток спеціальних здібностей. Ці факти дозволяють зробити висновок про те, що даний період життя максимально сприятливий для навчання і професійної підготовки.

Розглядаючи причини конфліктів, відзначимо, що більшість авторів збігаються на таких причинах як неадекватність та несправедливість оцінки знань студентів. Такої точки зору дотримується В.І.Курбатова, яка вважає, що у таких ситуаціях суб'єктивної стороною можуть виступати необ'єктивні

претензії студента на більш високу оцінку і суб'єктивність викладача, що занижує оцінку студенту [2, С.192]. В.О. Сухомлинський та М.М. Рибаківа підкреслюють, що головна причина це несправедливість по відношенню до студента. Вони вважають, що конфлікт у педагогічній діяльності часто виявляється як прагнення викладача затвердити свою позицію і як протест студента проти несправедливого покарання, неправильної оцінки його діяльності [3,4]. Інший автор, С.І.Теміна вважає, що основною проблемою, яка викликає педагогічний конфлікт, є проблема дисципліни. [5, С. 52]. Соціологічне дослідження яке було проведено нами в Одеському національному економічному університеті в цілому підтверджує ці висновки, але треба відмітити, що є різниця в оцінці причин конфліктних ситуацій з боку викладача та студентів. Так серед найбільш важливих причин, що призводять до конфлікту викладачі назвали: невідвідування занять, невиконання завдань викладача, списування під час контрольної роботи (іспиту), запізнення на заняття, нетактовну поведінку студента (табл. 1.).

Таблиця 1.

Причини конфліктних ситуацій на думку викладачів.

| № | Причини конфлікту | % |
|---|--|------|
| 1 | Невідвідування занять | 78,2 |
| 2 | Невиконання завдань викладача | 74,5 |
| 3 | Списування під час контрольної роботи (іспиту) | 67,4 |
| 4 | Запізнення на заняття | 65,2 |
| 5 | Нетактовна поведінка студента | 52,6 |
| 6 | Спроба здати чужу роботу | 38,7 |
| 7 | Спілкування в агресивній формі | 35,1 |

На думку студентів причинами конфліктів з викладачем найчастіше буває: неповажне ставлення викладача; незрозумілий виклад навчального матеріалу; необ'єктивна оцінка роботи, прискіпливість; байдужість; завищені вимоги викладача до знань (табл..2).

Таблиця 2.

Причини конфліктних ситуацій на думку студентів.

| № | Причини конфлікту | % |
|---|--|------|
| 1 | Неповажне, зневажливе ставлення викладача | 53,4 |
| 2 | Нелогічний (незрозумілий) виклад навчального матеріалу | 48,3 |
| 3 | Необ'єктивна оцінка роботи, прискіпливість | 48,3 |
| 4 | Байдужість викладача до потреб і потреб студентів | 41,4 |
| 5 | Відмова поставити залік або потрібну оцінку на іспиті | 15,5 |
| 6 | Незвичний стиль викладання | 8,6 |
| 7 | Завищені вимоги викладача до знань | 8,6 |

Такі різні оцінки причин конфліктної ситуації пояснюються не лише протилежністю сторін конфлікту, але й особливостями сфери протікання конфлікту, тобто специфікою навчальної середовища у вищій школі. Серед них виділяють наступні:

1. Більшість конфліктів між викладачем і студентом проходить при «свідках» - навчальній групі. В результаті в таких конфліктах сильнішим стає бажання учасників «зберегти своє обличчя», що призводить до того, що сторони займають жорсткі позиції. Ймовірно, саме цією специфікою пояснюється велика кількість деструктивних конфліктів у навчальній діяльності.

2. Присутність інших студентів робить їх зі свідків учасниками, а конфлікт набуває виховний сенс і для них; про це завжди доводиться пам'ятати викладачу..

3. Різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів.

4. Професійна позиція вчителя в конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу в його розв'язанні та на перше місце зуміти поставити інтереси учня як особистості, що формується. Слід зазначити, що, існує пряма залежність між

вирішенням конфлікту (рівнем його успішності) і тією позицією, яку займає педагог по відношенню до конфлікту.

5. Всяка помилка вчителя при вирішенні конфлікту породжує нові проблеми і конфлікти, в які включаються інші учні.

6. Конфлікт в педагогічній діяльності легше попередити, ніж успішно розв'язати.

Аналіз літературних джерел показує, що існують дослідження, які вивчають вплив особистісних особливостей на виникнення конфлікту. У своєму соціологічному дослідженні ми також вивчали особливості «неконфліктного» і «конфліктного» викладача і студента. Згідно з даними нашого соціопитування «неконфліктний» викладач - людина м'яка, недомінантна в спілкуванні; відрізняється хорошим знанням предмета, емоційною витримкою, врівноваженістю; широкою ерудицією; привітністю, сумлінністю, привітністю. «Конфліктний» викладач - людина більш жорстка, домінуюча в спілкуванні; відрізняється умінням зацікавлювати своїм предметом, упевненістю, рішучістю, знанням предмета, енергійністю, наполегливістю.

З точки зору студентів «конфліктний» і «неконфліктний» викладачі сильно відрізняються один від одного за такими якостями: «авторитет серед студентів», «доброзичливість, відсутність критиканства і прискіпливості до людей», «здатність зрозуміти інших, ставити себе на їх місце», «теплота щирість в відносинах до людей», «великодушність, терпимість до недоліків інших».

Наші дослідження показують, що одним з найважливіших професійних якостей викладача є здатність розуміти студентів та адекватно оцінювати їхні особистісні якості. Однак викладачі, як правило, прикладають дуже мало зусиль, щоб підвищити свою підготовку в цій області. Це можна пояснити тим, що викладачі зазвичай переоцінюють свої знання і рівень підготовки в цій області.

За оцінками викладачів, «конфліктний» і «неконфліктний» студенти найбільш сильно відрізняються за такими якостями: «тактовність, ввічливість,

делікатність», «вміння коригувати свою поведінку з урахуванням зауважень і порад інших», «доброзичливість, відсутність критиканства і прискіпливості до людей», «дисципліноване, сумлінне, відповідальне ставлення до навчання», «готовність прислухатися до інших, погодитися з їх аргументованими доводами». Ці результати дають змогу стверджувати, що провідним джерелом деформації педагогічного спілкування та виникнення конфліктів є соціальна перцепція.

Отримані емпіричні дані вивчення міжособистісного конфлікту в діаді викладач-студент дозволяють зробити наступні висновки:

1. Конфлікт в діаді викладач студент - досить поширене явище. Серед опитаних (як викладачів, так і студентів ВНЗ) більш ніж у 1/4 був хоча б один конфлікт.

2. Найбільш часто конфлікт викликається наступними діями викладача: неповажне ставлення викладача; незрозумілий виклад навчального матеріалу; байдужість викладача до потреб студентів; необ'єктивна оцінка роботи.

Студенти часто ініціюють конфлікт наступними діями: невідвідування занять; невиконання завдань викладача; списування під час контрольної роботи (іспиту).

3. Найбільш поширеною установкою поведінки в конфліктній ситуації у викладачів і студентів є «компроміс». Існує статистично достовірний зв'язок між «справедливим» розв'язанням конфлікту та впливом наслідків конфлікту на діяльність і міжособистісні стосунки.

Вивчення різних досліджень, в тому числі соціологічне дослідження проведене нами, дозволяє стверджувати, що для профілактики і запобігання конфліктам необхідно використовувати комплексний, системний підхід. Комплекс заходів щодо профілактики і запобігання конфліктам в діаді «викладач-студент» можна представити у такому вигляді:

1. Зниження суб'єктивних причин конфліктів. Включає в себе такі заходи: заздалегідь ознайомити учнів про вид контролю і про критерії, згідно з

якими буде визначатися рівень знань; використовувати об'єктивні способи оцінки знань (наприклад, комп'ютерне тестування).

2. Конструктивне врегулювання конфліктів. Необхідні заходи: курси підвищення кваліфікації для викладачів; введення в навчальну програму студентів дисципліни «Конфліктологія»; соціально-психологічні тренінги для викладачів і студентів; розвиток емпатичного потенціалу.

3. Зниження об'єктивних причин конфліктів - поліпшення соціального статусу викладача і студента. Для викладачів - гідна оплата праці, адекватні норми праці. Для студентів - гідна стипендія, перспектива працевлаштування.

Розглянемо ці напрямки більш докладно.

Перше - це зниження суб'єктивних причин конфліктів. Як показують результати дослідження, конфлікт часто ініціюється наступними діями викладача: «необ'єктивна оцінка роботи, прискіпливість», «відмова поставити залік або потрібну оцінку на іспиті». Для попередження таких ситуацій педагогу важливо заздалегідь ознайомити учнів про вид контролю і про критерії, згідно з якими буде визначатися рівень знань учнів. Іншими словами, студент повинен мати якомога чіткіше уявлення про те, який рівень знань необхідний для отримання тієї чи іншої оцінки і міг самостійно визначити свою підготовку. Крім цього, необхідно використовувати, як можна більш об'єктивні способи оцінки знань, одним з таких методів може стати тестування. Для більшої об'єктивності такої тест може бути реалізований у вигляді комп'ютерної програми, яка сама оцінювала б рівень підготовки учня. Всі ці рекомендації будуть сприяти підвищенню об'єктивності оцінки та самооцінки знань студентів, що призведе до зниження можливостей порушення нормативних очікувань у студентів і тим самим буде сприяти зниженню ймовірності виникнення конфлікту з цієї причини.

Якщо розглядати дії студентів, які найбільш часто призводять до конфліктів, то для запобігання таких ситуацій як «порушення правил поведінки в громадських місцях», «невиконання завдань викладача», «невідвідування занять» існують нормативні документи, що регламентують дії викладача і

студента в таких ситуаціях, з якими необхідно ознайомити обидві сторони. Крім цього, для того, щоб ці положення стали реальними нормами, частиною вузівської культури, важливо, щоб їх почали дотримуватися викладачі на всіх кафедрах.

Зниження числа конфліктних ситуацій буде сприяти зниженню числа конфліктів, однак, як відомо, повне позбавлення від конфліктних ситуацій неможливо, а значить, що конфлікти будуть. Тому стає важливим конструктивне врегулювання цих конфліктів, це є досить актуальною проблемою, особливо для педагогічних конфліктів, тому що дуже велика частка таких конфліктів вирішується деструктивно. У зв'язку з цим важливо включити в курси підвищення кваліфікації викладачів і в навчальну програму студентів таку дисципліну, як «конфліктологія», де давалися б теоретичні основи конфліктології та основний упор був би зроблений на практичні методи врегулювання педагогічних конфліктів.

Широкі можливості в цьому плані має соціально - психологічний тренінг, за допомогою якого можна проводити навчання навичкам спілкування, розвивати сінзитивність, емпатію, формувати і розвивати навички використання конструктивних стратегій поведінки в конфлікті, моделювати проблемні ситуації.

Сучасні дослідники в сфері педагогічних конфліктів звертають увагу на таке поняття як емпатичний потенціал. Емпатичний потенціал визначається як «сукупність фізичних, психічних, інтелектуальних, духовних, творчих і художніх можливостей людини, розкриваючи які, вона пізнає свою індивідуальність і здійснює свій особистісний розвиток» [6, С. 154]. У науковій сфері емпатичний потенціал використовується одночасно і як психолого-педагогічна, і як соціологічна категорія - складова людського потенціалу, який є сукупність якостей, що включають здібності, які забезпечують життєдіяльність його носіїв. Відзначимо, що немає єдиного визначення цієї категорії. У своїй роботі ми розуміємо під емпатичним потенціалом інтеграційну характеристику особистості, що включає цілісність знань, умінь,

навичок, здібностей, потреб, що дозволяє адекватно розуміти, емоційно відгукуватися і сприяти переживанням партнера, оптимально змінювати стратегію спілкування відповідно до нових умов. Вважаємо, що емпатичний потенціал можна розглядати як одну з умов підвищення ефективності розв'язання конфліктів - якщо розуміти під ефективно вирішеним конфліктом той, в результаті якого його учасникам вдалося дійти згоди і зафіксувати результат.

Для розвитку емпатичного потенціалу і, тим самим, підвищення ефективності вирішення конфліктів ми пропонуємо використовувати при підготовці фахівців рольові та ігрові технології, включення яких у програму проведеного педагогічного експерименту відбувається через впровадження в навчальний процес. При підготовці майбутнього фахівця в рамках предметів «Конфліктологія» і «Педагогічна конфліктологія» студентів варто поміщати в різноманітні життєві ситуації в різному статусі. При цьому в рамках проведення занять в групах необхідно виділяти в ігрових технологіях специфічну професійну спрямованість. Наприклад, для фахівців з управління персоналом моделювати поведінку майбутніх рекрутерів та здобувачів, чи розігрувати ролі менеджера та підлеглого в різних ситуаціях; для фахівців в області сервісу і туризму моделювали поведінку майбутніх клієнтів в нестандартних ситуаціях.

Також необхідно впроваджувати у навчальний процес тестування, спрямовані на вивчення рівня конфлікто- і стресостійкості, рівня агресії та інших характеристик. Вважаємо, що застосування даних тестів допоможе майбутньому фахівцю виявити слабкі місця у власному характері, вкаже на прогалини в знаннях і допоможе зосередитися на виправленні недоліків - а значить, дозволить розвинути емпатичний потенціал і зменшить можливі негативні наслідки майбутніх конфліктів.

На нашу думку, низька заробітна плата та стипендія, нестабільна ситуація з робочим місцем (скорочення кадрів у ВНЗ, проблеми з пошуком роботи після завершення навчання для студентів) та незадовільні умови навчання (відсутність підручників, неповна забезпеченість навчально-методичною

літературою, низька комп'ютеризація аудиторій, відсутність сучасних інтерактивних навчальних комплексів) створюють цілу низку проблем, що об'єктивно призводять до напруженості в навчальному середовищі та виникненню конфліктів, але вирішення цих питань можливо на державному рівні шляхом вдосконалення політики в сфері освіти та соціального забезпечення громадян виходячи з соціально-економічних можливостей держави.

Література

1. Киршбаум, Э.И. Психолого - педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе: дис..канд. психол. наук/ Э.И.Киршбаум. - Л., 1986. - С.48.
2. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. - С.192.
3. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: кн. для учителя/ М.М.Рыбакова. - М.: Просвещение, 1991. - 127с.
4. Сухомликий, В.А. Методика воспитания коллектива/ В.А.Сухомликий. - М., 1981. - с.185.
5. Темина, С.Ю. Трактовка и способы достижения успеха в проблемных педагогических ситуациях/ С.Ю.Темина// Педагогическое образование в России. - М., 2010. - №2 - С.51-56.
6. Шондина И.А. Развитие эмпатического потенциала студентов университета как приоритетного качества личности будущего профессионала / И.А. Шондина //Альманах современной науки и образования. 2012. № 3 (58). С. 153–157.