

УДК 378.14

ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ ВИКЛАДАЧАМИ ТА СТУДЕНТАМИ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ТА ШЛЯХИ ЇХ РОЗВ'ЯЗАННЯ

Марчук Аліса Андріївна, викладач, ХНЕУ ім.С.Кузнеця, Харків, Україна,

Якість підготовки будь-якого фахівця в сучасних умовах визначається не тільки рівнем його знань, але й професійними вміннями, що дозволяють йому творчо вирішувати виникаючі проблеми, активно взаємодіяти з людьми на основі встановлення суб'єктних відносин. Система вузівської освіти з навчання фахівців повинна володіти широким набором засобів, що забезпечують розвиток умінь. Одним з найбільш важливих моментів у цьому є те взаємодія, що складається між викладачем і студентом: беручи суб'єктні відносини і будучи їх активним учасником, студент починає сприймати реалізовані способи спілкування як норму, як свій індивідуальний вибір.

Педагогічна взаємодія в системі "викладач - студент" представляє собою систему взаємних впливів суб'єктів, включених в спільну діяльність на основі загальних цілей професійної освіти. Подібна взаємодія має велике принципове значення з точки зору аксіологічної складової, оскільки це взаємодія між викладачем і студентом впливає на формування системи цінностей майбутнього фахівця, таких як людина, істина, освіта, професія та інші.

Важливо мати на увазі, що процес взаємодії викладача і студентів протікає в зіткненні цілей, інтересів, життєвих позицій, мотивів, особистого індивідуального досвіду, що викликає діалектичні зміни форм взаємодії в ході навчального процесу.

Ефективність педагогічної взаємодії на навчальних заняттях залежить від безлічі факторів (успішного визначення цілей спільної діяльності, відповідності педагогічної тактики конкретного завдання даної взаємодії, активності самих студентів тощо.). Серед них важливу роль відіграє чинник оптимального вибору методів

навчання, реалізація яких в конкретних умовах освітнього закладу дає високий рівень якості підготовки студентів. В останні роки вивчаються педагогічні можливості методів активного навчання (проблемні лекції, групові дискусії, аналіз конкретних ситуацій, динамічні пари, конференції, рольові та ділові ігри, відео метод, мультимедіа тощо), які поряд з традиційними (пояснення, розповідь, робота з підручником, бесіда, показ тощо), сприяють підвищенню інтенсифікації, ефективності, якості та результативності процесу навчання у вузі .

Конфлікт як соціальний феномен глибоко проник у всі сфери життя людини. Не є винятком і педагогічне середовище освітніх закладів, де гостро постала проблема зростання конфліктності в навчально-виховному процесі. Це спричинено соціально-економічними умовами та специфічними проблемами самого педагогічного середовища. Практика організації освітнього процесу у вищій освіті свідчить, що відбувається суттєва переоцінка освітніх цінностей, існує відчуження викладачів і студентів, падає загальний престиж освіти.

Розв'язання актуальних завдань вітчизняної освітньої галузі ускладнюється наявністю недоліків та труднощів у педагогічній взаємодії між усіма учасниками педагогічного процесу, що обумовлює зростання конфліктності та зниження ефективності навчально-виховного процесу. У середовищі студентів на перших курсах йде процес самоствердження в групі. У цей час на мотивацію їх поведінки великий вплив мають темперамент, риси характеру і рівень вихованості. Дослідники вказують, що першокурсників характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм,

категоричність і однозначність моральних критеріїв, оцінки фактів, подій, своєї поведінки. До старших курсів міжособистісні взаємодії студентів набувають більш усвідомлений характер, відбувається формування мікрогруп за принципом міжособистісної сумісності, в яких міжособистісні конфлікти стають рідкісним явищем. Конфлікти вирішуються самими студентами, але можуть закінчуватися розривом відносин.

Конфлікти типу “викладач-студент”, на думку самих викладачів, найчастіше виникають унаслідок порушення дисципліни на парі та невчасно виконаних навчальних завдань. Г. Козирев стверджує, що причинами конфліктів між студентами та викладачами є приниження зі сторони викладача, грубість, нестриманість викладачів; необ’єктивність під час оцінки знань; нецікавий виклад матеріалу викладачем [4].

Конфлікти між науково-педагогічним складом і студентами також часто виникають через несправедливо виставлені (завищені чи занижені окремим студентам) оцінки. У таких випадках у конфлікт може втягнутися вся навчальна група, виступаючи на стороні студента або педагога. Для попередження таких ситуацій викладач повинен керуватися демократичними принципами та виступати у ролі фасилітатора у групі.

Одним з найкращих способів вирішення конфлікту в рамках комунікативної компетентності є переговори.

Переговори – це історично виправданий, універсальний засіб людського спілкування. Вони дозволяють знаходити згоду там, де інтереси не збігаються, думки або погляди розходяться. Переговори потрібні для прийняття спільних рішень. Кожний учасник переговорів сам вирішує, погоджуватися чи ні на ту або іншу пропозицію. Спільне рішення — це єдине рішення, що сторони розглядають як найкраще в даній ситуації.

Залежно від того, які цілі переслідують учасники переговорів, виділяються різні функції переговорів: інформаційна (сторони зацікавлені в обміні поглядами, але не готові

з якихось причин до спільних дій); комунікативна (налагодження нових зв'язків, відносин); регуляції й координації дій; контролю (наприклад, із приводу виконання угод); відволікання уваги (одна зі сторін прагне виграти час для перегруповання або нарощування сил); пропаганди (дозволяє одній зі сторін показати себе у вигідному світлі в очах громадськості); зволікань (одна зі сторін іде на переговори, щоб вселити надію в опонента на рішення проблеми, заспокоїти її).

Існують три типи спільних рішень учасників переговорів: 1) компромісне, або "середнє рішення"; 2) асиметричне рішення, відносний компроміс; 3) знаходження принципово нового рішення шляхом співпраці [3].

Перший тип рішення – компроміс, коли сторони йдуть на взаємні поступки. Це типово рішення на переговорах. Компроміс реальний тоді, коли сторони готові задовольнитися хоча б частиною інтересів один одного. Другий тип. Коли статуси, можливості влади й контролю, а також інтереси сторін не дозволяють їм знайти "середнє" рішення, то сторони можуть прийти до асиметричного рішення. Тоді поступки однієї сторони значно перевищують поступки іншої. Третій тип рішення полягає в тому, що учасники переговорів розв'язують протиріччя шляхом знаходження принципово нового рішення, що робить дане протиріччя несуттєвим [1]. Принципи прийняття такого рішення розроблені американськими фахівцями Р. Фішером й У. Юри. Цей спосіб ґрунтується на аналізі щирого співвідношення інтересів, що вимагає кропіткої, відкритої й творчої роботи обох сторін.

У ході уточнення інтересів і позицій знімається інформаційна невизначеність по обговорюваній проблемі. Встановлюється спільна мова з партнером по переговорах. Обговорюючи питання, необхідно пересвідчитись, що під одним і тим самим терміном сторони розуміють одні й ті самі, а не різні речі. Етап уточнення проявляється у визначенні сторонами позицій (внесення офіційних пропозицій) і представлення

роз'яснень щодо них. Вносячи пропозиції, сторони тим самим визначають свої пріоритети, своє розуміння можливих шляхів вирішення проблеми.

Етап обговорення спрямований на то, щоби максимально зрозуміло обґрунтувати власну позицію. Він набуває особливе значення, якщо сторони орієнтовані на вирішення проблеми шляхом компромісу. Обговорення є логічним продовженням уточнень позицій. Сторони висувачи аргументи в ході дискусії, висловлювання оцінок на адресу пропозицій партнерів показують, з чим і чому вони принципово не погоджуються або навпаки, що може бути предметом подальших обговорень.

Якщо сторони намагаються вирішити проблему шляхом переговорів, то результатом етапу аргументації повинно бути визначення меж можливих домовленостей. На етапі узгодження позицій виділяють дві фази: спочатку узгодження загальної формули, а потім — узгодження деталей. Виробляючи загальну формулу угоди, а потім і при її деталізації сторони проходять як би всі три етапи: уточнення позицій, їх обговорення и узгодження. Заключним періодом переговорного процесу є аналіз результатів переговорів и виконання досягнутих домовленостей [2].

Суб'єктивні оцінки переговорів і їх результати є важливим індикатором успіху переговорів. Переговори можна вважати вдалимими, якщо обидві сторони високо оцінюють їх підсумок. Іншим важливим показником успішності переговорів — ступінь рішення проблеми. Успішні переговори припускають рішення проблеми, однак учасники можуть по-різному бачити, наскільки проблема вирішена. Ще один показник успішності переговорів — виконання обома сторонами взятих на себе зобов'язань. Переговори закінчились, але взаємодія сторін продовжується. Передбачається виконання прийнятих рішень. В цей період складається уявлення про надійність недавнього опонента, про те,

наскільки він буде дотримуватися домовленостей.

Таким чином, аналізуючи ситуації конфлікту, можна сказати, що одна з найкращих стратегій роботи викладача з академічними групами — це намагатися знайти індивідуальний підхід до студентів та по можливості, уникати розпалу конфліктних ситуацій у групі. Для цього викладачеві потрібно перевести себе в площину фасилітатора, тобто забезпечувати успішну групову комунікацію, направляти та концентрувати енергію та увагу студентів на основній меті зустрічі або заняття, керуючись демократичними принципами, проте зберігаючи почуття гідності та авторитет. Але, якщо конфліктна ситуація дійшла до її кульмінації, найкращим виходом з цієї ситуації буде діалог, тобто переговори зі студентами, як вже було сказано вище.

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф. С. Бацевич. — К. : Академвидав, 2004. — 344 с.
2. Бодалев В.А. Восприятие и понимание человека человеком. / В.А. Бодалев — М., 1982.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Учебное пособие для студентов ВУЗов, (изд. в рамках программы обновления гум. образования), 3-изд. доп и пер. - М.: Аспект-Пресс, 1996. - 317 с.
4. Козирев Г.І. Основи конфліктології. Навч. посібник — 2-е вид., перераб. та доп. / Г.І. Козирев — М. : Форум : Инфра-М, 2010. — 240 с.

Автор

Марчук Аліса Андріївна, викладач каф. педагогіки та іноземної філології, Харківського національного економічного університету ім. С.Кузнеця (marchukalice@outlook.com).

Тези доповіді надійшли 08 лютого 2018 року.

Опубліковано в авторській редакції