

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПУТИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И СТУДЕНТОМ

Умирзақова Д.М
Рохаталиев М.М

Процесс общения относится к разряду искусства. Люди постигают эту науку на протяжении всей жизни. Но, к сожалению, в силу различных индивидуальных особенностей, отстаивая свои позиции, попадают в ловушку конфликтных ситуаций. Пожалуй, самым распространенным является - конфликт поколений. А если его рассматривать с позиции студенческой жизни, то к возрастным различиям прибавляются еще и статусные – преподаватель-студент. Различное понимание событий и их причин тем и объясняется, что конфликт «глазами преподавателя» и «глазами студента» видится по-разному. В общении между преподавателем и учеником ролевые отношения значительно преобладают над личностными. За несколько лет работы в колледже интерес и новизна в работе заменяются опытом: преподавателя меньше удивляет неожиданность поступков учеников, чаще раздражает оригинальность их поведения, а поиск контактов через «душевные» разговоры с ним заменяется отработанными профессиональными мерами воздействия, вырабатываются определенные стереотипы в отношениях с учащимися. Эти «ролевые» противоречия являются постоянным источником конфликтов в отношениях преподаватель-студент. Личностные отношения с преподавателем побуждают у студента надежду на внимание, когда он из «студента» в глазах преподавателя становится «индивидуальностью», что в какой-то мере обеспечивает адекватное разрешение конфликтов в образовательном процессе. На сегодняшний день в теории и практике педагогики накоплен значительный запас наблюдений и фактов для попытки поднятия вопроса об оформлении самостоятельного теоретического направления – педагогической конфликтологии. В психологии конфликт определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями».

Конфликт в педагогической деятельности в большинстве случаев проявляется как стремление преподавателя утвердить свою позицию и как протест студента против неправильной оценки его деятельности или несправедливого наказания. Важнейшей задачей преподавателя является способность вставать на сторону студента, принимать его точку зрения,

стараться имитировать его рассуждения, попытаться понять, как ученик воспринял ту или иную ситуацию и почему он поступил именно так. При разрешении педагогических ситуаций действия преподавателя часто определяются его личной обидой на студентов. Тогда у преподавателя появляется стремление выйти победителем в конфликте со студентом, не заботясь о том, как студент выйдет из сложившейся ситуации, какой урок усвоит из общения с преподавателем и как изменит свое отношение к себе и взрослым.

Студенту трудно каждый день выполнять строгие правила поведения в учебном заведении, и правила требуемые преподавателем на своем уроке, поэтому вполне естественно наблюдать незначительные нарушения в поведении со стороны студента. При правильном реагировании на его поведение, преподаватель должен взять сложившуюся ситуацию под свой контроль и восстановить порядок, избегая конфликтных ситуаций. Так конфликтная ситуация может возникнуть при поспешности в оценке поступка студента и принятию неправильного решения, что вызовет возмущение у студента на несправедливость со стороны преподавателя. Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают взаимоотношения между преподавателем и студентами, что вызывает у преподавателя стрессовое состояние и неудовлетворенность своей работой.

Причинами возникновения конфликтов могут послужить действия и манера общения преподавателя, особенности личности студента и общая обстановка в группе.

Причины конфликтов:

-педагог, как правило, оценивает не отдельный поступок учащегося, а его личность, такая оценка определяет отношение педагога к ученику;

-личностные качества педагога так же могут послужить причиной конфликта (раздражительность, грубость, беспомощность, самодовольство, мстительность и др.);

-неопытность педагога, неумение прогнозировать поведение студента на уроке, неожиданность их поступков часто нарушает ход урока, вызывает у преподавателя раздражение и стремление любыми средствами убрать «помехи»; недостаток информации о причинах случившегося затрудняет выбор оптимального поведения и соответствующего обстановке тона обращения;

-свидетелями ситуации становятся другие студенты, поэтому преподаватель стремиться сохранить свой социальный статус любыми возможными средствами, тем самым доводит ситуацию до конфликтной;

-педагог не в состоянии провести анализ сложившейся ситуации, торопится строго наказать студента, считая, что лишняя строгость не повредит;

Так же факторами возникновения конфликта могут выступать – настроение преподавателя при взаимодействии с учащимися, отсутствие педагогических способностей, интереса к педагогической работе, жизненное неблагополучие. Необходимо помнить, что любая ошибка преподавателя, в разрешении конфликтной ситуации, сохраняется в памяти студента и долго влияет на характер взаимоотношений.

Важную роль в управлении конфликтом играет эффективное использование принципов социальной регуляции, умелое применение ее приемов и методов. Управление конфликтом и социальная регуляция тесно взаимосвязаны. С одной стороны, управление является одним из видов социальной регуляции, направленной на преодоление напряженности и предотвращение столкновений. С другой - методы и приемы социальной регуляции являются частью технологии предотвращения и преодоления конфликта.

Урегулирование означает приведение чего-либо в соответствии с установленными нормами и правилами. Если нет таких норм правил, то урегулирование теряет всякий смысл. Например: нельзя регулировать взаимоотношения, не имея представления о том, кто и чем должен заниматься.

Конфликтующие люди, как правило, недружелюбно настроены друг к другу. Эмоции мешают адекватно оценивать ситуацию. Контролируя конфликтную ситуацию перед педагогом встает задача, снизить эмоциональное напряжение между конфликтующими сторонами. Для этого можно использовать такие приемы:

- дать возможность оппоненту высказаться;
- не отвечать агрессией на агрессию;
- не унижать и не оскорблять противоположную сторону;
- не делать скоропостижных выводов;
- стараться выразить свое понимание и участие.

Конфликт создается в тот момент или доводится до такого уровня, когда возникает обоюдная потребность в его разрешении. Конфликтные ситуации, участниками которых являются преподаватель и студент, характеризуется несовпадением или прямой противоположностью их мнений и позиций в отношении образовательного процесса и правил поведения в образовательном учреждении. Несерьезное отношение к учебе, отсутствие дисциплины со стороны студента и нетерпимость и повешенная авторитарность преподавателя, наиболее частые причины межличностных конфликтов. Однако своевременный пересмотр своих позиций может помочь избежать возникновения конфликта.

Продуктивное разрешение конфликта возможно только тогда, когда педагог провел тщательный анализ причин и мотивов приведших к создавшейся ситуации, целей и вероятных исходов конкретного межличностного

столкновения. Показателем профессионализма преподавателя является его способность быть объективным.

Наиболее эффективным методом решения конфликта являются переговоры.

Конструктивные возможности переговоров и посредничества крайне высоки. Одним из существенных плюсов данного метода является то, что его применение возможно как при вертикальных конфликтах («вертикальные переговоры»: преподаватель - группа учащихся; учащиеся – администрация образовательного учреждения), так и при горизонтальных («горизонтальные переговоры»: группа учащихся - группа учащихся). В случае особой остроты конфликтной ситуации или невозможности провести переговоры своими силами как дополнение к методу переговоров используется технология посредничества.

В процессе посредничества должна быть задействована третья нейтральная сторона, посредник, который участвует в переговорах между конфликтующими сторонами и помогает им найти оптимальное решение. Основными принципами посредничества являются: нейтральность – посредник не занимает ни чью из сторон, беспричастность – посредник не заинтересован в выигрыше одной из сторон.

Однако есть и отрицательные стороны переговорного процесса. Метод переговоров эффективен только в определенных рамках, выходя за которые данный метод становится способом поддержания конфликтной ситуации.

Методы разрешения конфликтных ситуаций можно разделить на две группы:

1. Позитивные – предполагается сохранение основы взаимосвязей между субъектами конфликта – переговоры и конструктивное соперничество;
2. Негативные – включают в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой.

Выбор методов разрешения конфликтной ситуации определяет стратегию поведения в конфликте. Преподаватель может избрать тактику ухода от конфликта, сглаживания его, компромиссного решения, принуждения или неприятия чужой позиции. Основным способом применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 – М., 2001. – 168 с.
2. Куприянов Р.В. Межличностные конфликты в диаде преподаватель – студент: монография. – Казань: КНИТУ. 2011. – 196 с.

3. Рогов Е.И. Личность в педагогической деятельности. – Ростов н/Д.: «Феникс», 1994. – 140 с.
4. Голынчик Е.О., Батхина А.А. Стратегии поведения в межличностном конфликте у студентов: кросс-культурное сравнение // Психологические исследования. 2017. Т.10, №53. С. 12. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 19.11.2019).
5. Третьяков К.Н., Шереметьева У.М., Куликова Н.В. Особенности реагирования студентов вузов в конфликтных ситуациях // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2013. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-reagirovaniyastudentov-vuzov-v-konfliktnyh-situatsiyah> (дата обращения: 24.11.2019).
6. Черняева Т.В. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения студентов вуза: дис. ... канд. псих. наук: 19.0.05. – Ярославль, 2008. – 196 с.
7. Добровидова Н.А. Взаимосвязь личностных особенностей студентов с доминирующей стратегией выхода из конфликтной ситуации // Вестник ВГУ. Серия: проблемы высшего образования. 2018. №4. С. 34–37.
8. Гомыранова О.Н. Развитие психологических механизмов регуляции межличностных конфликтов студентов технического вуза: дис. ... канд. псих. наук: 19.00.13. – Астрахань, 2007. – 188 с.
9. Игнатова Е.С. Психолого-педагогическое сопровождение преподавателей и студентов в конфликте: дис. ... канд. псих. наук: 19.00.07. – СПб., 2015. – 257 с.
10. Жолудева С.В., Пионтек А.В. Особенности профессиональной направленности студентов с разными стратегиями поведения в конфликте // Вестник евразийской науки. 2013. №3 (16). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/15pvn313.pdf> (дата обращения: 20.11.2019).
11. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ. 2000. – 551 с.
12. Синельникова Е.С. Эмоциональный интеллект как фактор взаимодействия в конфликте: кросс-культурный аспект: дис. ... канд. псих. наук: – 19.00.05. СПб, 2015. – 195 с.