

УДК 378.147

І.Я. ГЛАЗКОВА,
*доктор педагогічних наук,
професор кафедри іноземних мов і методики викладання
Бердянського державного педагогічного університету*

СТРАТЕГІЯ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКАМ СУБ'ЄКТІВ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ ВНЗ

У статті автор обґрунтовує стратегію запобігання конфліктам суб'єктів навчального процесу ВНЗ. Дієвість зазначеної стратегії зумовлюється низкою тактик: прогнозування, стимулювання, підтримки, аутотренінгу.

Ключові слова: конфлікт, конфліктогенність, стратегія запобігання конфліктам.

Постановка проблеми. Проведення бесід, анкетувань, опитувань викладачів і студентів педагогічних університетів дає підстави стверджувати, що навчально-виховне середовище вищих навчальних закладів характеризується високою конфліктогенністю. До 80% респондентів ставали учасниками конфліктної взаємодії і вважали виникнення конфліктів у вищій школі неминучим. До того ж переважна більшість викладачів і студентів недостатньо знають про методи запобігання конфліктам. Разом з тим вони зазначають, що адекватність сприйняття конфлікту, готовність до всебічного обговорення проблем, створення атмосфери взаємної довіри сприяють перетворенню деструктивного конфлікту в конструктивний.

Аналіз публікацій. На сьогодні очевидний пріоритет у вивченні конфліктів, їх ролі в житті людини та суспільства зберігається за соціологією і психологією. Одночасно науковці (О. Белкін, В. Жаворонков, В. Журавльов, О. Іонова, Є. Тонков та ін.) підкреслюють, що нагріла проблема педагогізації конфліктологічного знання, що недооцінка значущості педагогічного аспекту конфліктології істотно збіднює її зміст і обмежує можливості впливу на конфліктогенне середовище освіти і суспільства. Заслугує на увагу дослідження Г. Антонова «Педагогічні засади запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу», де розкрито сутність, структуру, критерії та показники конфліктологічної компетентності студентів до здійснення діяльності із запобігання і розв'язання конфліктів. Однак, на нашу думку, в контексті виокремленої компетентності доречним є обґрунтування стратегії запобігання конфліктам з певною низкою тактик як методичного інструментарію зазначеної компетентності. Саме в цьому і вбачаємо **мету дослідження.**

Виклад основного матеріалу. Насамперед вважаємо доречним зазначити, що в науковому обігу як синоніми вживаються поняття «бар'єр», «конфлікт», «утруднення», «перешкода». Вважаємо доречним висвітлити концептуальну суть кожного з них. По-перше, говорити про ототожнення понять «бар'єр» і «конфлікт» недоречно. «Конфлікт» (від лат. *conflictus* – зіткнення) – це зіткнення протилежно спрямованих, взаємовиключних цілей, інтересів, потреб, мотивів, думок або поглядів [6, с. 143]. А «бар'єр» обмежує свободу суб'єкта в конфліктній ситуації, а також, за твердженням Я. Луп'ян, часто є причиною конфліктів [5]. Серед таких бар'єрів він виокремлює: незадоволення потреб пізнання; втрату ін-

тересу (до роботи, навчання); незбігання бажань; бар'єри характерів; бар'єри темпераментів; невідповідність самооцінки оцінці оточуючих; нерви, негативні емоції (горе, страждання, гнів, огида, страх); бар'єр мовлення; бар'єр настанови (частіше негативної); техніка та навички спілкування [5].

Як правило, сутність конфлікту визначається через *суперечності* як найбільш загальне поняття. Поняття «суперечність» найчастіше трактується як категорія, що виникає між двома протилежними положеннями, і є джерелом будь-якого розвитку та руху. Головною ознакою суперечності є те, що заперечуючи одна одну, протилежні сторони взаємопереходять, тобто стають тотожними. До ступенів розвитку суперечності в самій сутності предметів відносять тотожність, відмінність і протилежність. Отже, категорія «суперечність» характеризує всі ступені розвитку [7, с. 164].

Однак суперечності та конфлікт не можна ототожнювати, оскільки всі конфлікти завжди мають у своїй основі розбіжності, суперечності, але не всі суперечності вже є конфліктами.

Дійсно, суперечності у світі досить природні. Більш того, відмінності, суперечності, несумісності часто є передумовами для життя та розвитку. Отже, суперечності, протилежності, відмінності – це необхідні, але недостатні умови конфлікту. Суперечності перетворюються в конфлікт, коли починають взаємодіяти сили, що виступають їх носіями. Отже, конфлікт – це прояв об'єктивних і суб'єктивних суперечностей, що виявляються у протиборстві їх носіїв [2].

Виходячи з цього, можна зробити висновок, що, з одного боку, конфлікт схожий із суперечністю, що полягає у наявності симетричних сторін, а з іншого – відрізняється від нього тим, що суттю конфлікту виступає тенденція до боротьби між протилежними сторонами, аж до повного усунення однієї з них. У цьому випадку можна стверджувати, що конфлікт не може бути вирішений шляхом інтеграції протилежних сторін, а усувається у разі переважання однієї.

Таке трактування конфлікту дозволяє констатувати, що конфлікт не тотожний поняттю «бар'єр», оскільки, як і у попередньому випадку, значеннєві межі цих понять різні за своїм змістом, але якщо конфлікт стає перешкодою діяльності або спілкуванню, то в цьому значенні його можна розглядати як вид бар'єра.

У руслі психолого-педагогічних досліджень конфлікт представлений досить широкою різноманітною класифікацій. Відповідно до найбільш узагальненої класифікації виділяють:

- міжособистісні конфлікти, в яких перетинаються інтереси різних людей. При цьому слід зазначити, що міжособистісний конфлікт є окремим випадком взаємодії між людьми в процесі їх спілкування і спільної діяльності;
- внутрішньоособистісні конфлікти, в яких перетинаються внутрішньоособистісні структури однієї людини [6].

Для нас найбільший інтерес становлять міжособистісні конфлікти.

У конфліктологічній літературі зазначається, що виникнення і розвиток конфліктів зумовлено дією чотирьох груп факторів і причин, а саме: об'єктивних; організаційно-управлінських; соціально-психологічних; особистісних.

У контексті нашого дослідження зосереджуємо увагу на особистісних причинах конфлікту, що пов'язані насамперед з індивідуально-психологічними особливостями його учасників і зумовлені специфікою процесів, що відбуваються у психіці людини в ході її взаємодії з іншими людьми та оточенням. Важливими серед цих причин є такі: оцінка поведінки іншого як неприпустимої; низький рівень соціально-психологічної компетентності (непідготовленість людини до ефективної дії в конфлікті); достатня психологічна сталість до негативного впливу на психіку стресових факторів соціальної взаємодії; низька здатність до емпатії (розуміння емоційного стану іншої людини, здатність співпереживання, співчуття); завищений чи занижений рівень домагань; холеричність темпераменту; різні акцентуації характеру [1].

Вважаємо доречним зацентувати увагу на тому, що основні лінії конфлікту проходять на трьох основних рівнях взаємодії: макрорівні («суспільство»), середньому («адміністрація») та нижньому («особистості»). Відповідно ці суперечності призводять до конфліктів у системах трьох рівнів: макрорівень «суспільство – ВНЗ», середній рівень «ректорат – ко-

лектив ВНЗ», низький рівень «студент – викладач», «викладач – викладач», «студент – студент» [4]. У контексті дослідження нас цікавить низький рівень «студент – викладач», «викладач – викладач», «студент – студент».

Так, *конфлікти у викладацькому колективі* в основному пов'язані із соціально-професійною ієрархією та індивідуально-психологічними особливостями професорсько-викладацького колективу. На думку вчених, причини конфліктів у колективах ВНЗ мають такі підстави [4]: відмінності в ціннісних орієнтаціях; відмінності в рівні професіоналізму; нетерпимість, нетактовність у спілкуванні один з одним; розбіжності між старшим і молодшим поколіннями викладачів на кафедрі.

Специфіка конфліктів типу «викладач – студент» (на відміну від конфліктів типу «вчитель – учень») полягає в тому, що студент значно більшою мірою є самостійним суб'єктом педагогічного процесу. По суті, він виступає «замовником» типу освіти і здатний свідомо оцінити її якість.

Серед інших найбільш характерних причин конфліктів у взаємодії «викладач – студент» найчастіше виступають такі [4]: відмінності в ціннісних орієнтаціях, що особливо актуально для сучасних умов, які характеризуються нестабільністю в ідейно-моральній сфері суспільства; нетактовності у спілкуванні, що багато в чому залежить від соціокультурних та індивідуально-психологічних якостей суб'єктів взаємодії, а також від встановлених у ВНЗ традицій, норм, правил спілкування; відмінності у взаємних очікуваннях; рівень професіоналізму викладачів і успішність студентів.

Отже, джерелом і передумовою педагогічних конфліктів є розбіжності й суперечності, що природно існують, а також постійно виникають і вирішуються в ході освітнього процесу.

Вважаємо доречним підкреслити, що у процесі професійної підготовки майбутнього вчителя необхідно сформувані у нього готовність до запобігання конфліктам, а також до їх подолання. На нашу думку, методичним інструментарієм формування означеної готовності є стратегія запобігання конфліктам, дієвість якої забезпечується сукупністю тактик, що виключають, зводять до мінімуму виникнення конфліктів як у процесі навчальної, так і майбутньої професійної діяльності. Оскільки майбутній учитель, будучи активним суб'єктом навчального процесу, спостерігаючи і відчуваючи результативність дій викладача, таким чином, набуває досвіду запобігання конфліктам, який зможе використати в майбутньому.

Стратегію трактуємо як лінію поведінки суб'єктів педагогічного процесу [3]. Доцільність виокремлення стратегії запобігання конфліктам зумовлено їх негативними функціями, а також деструктивним впливом на діяльність, а тому і відповідною потребою їх запобігання, до того ж запобігти появі конфлікту значно легше, ніж потім конструктивно вирішити. Запобігання потребує менших витрат сил, засобів, часу й виключає деструктивні наслідки.

Охарактеризуємо тактики, що допомагають запобігти появі конфліктів на лінії «викладач – студент», тактику визначаємо як сукупність методів і прийомів [3].

Доцільність уведення *тактики прогнозування* зумовлена тим, що прогнозування конфлікту є обґрунтованим припущенням можливості його виникнення. Чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання.

Тактика підтримки передбачає спільні превентивні дії того, хто вчиться, і того, хто вчить, щодо актуальних і потенційних конфліктів, у ході яких вони, спираючись на потенційні можливості того, хто вчиться, спільно знаходять адекватні методи і прийоми запобігання конфліктам. Тактика педагогічної підтримки передбачає використання певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні.

Тактика аутотренінгу спрямована на оволодіння майбутнім учителем методами релаксації, саморегуляції, самонавіювання, самоспрямування. Використання цієї тактики допомагає управляти емоціями, знімати напруження, тривожність, поновлювати сили для роботи з метою запобігання конфліктам.

Тактика стимулювання спрямована на активізацію мотиваційної сфери майбутнього вчителя, а через неї і діяльності. Виокремлюючи цю тактику, виходили з того, що педагогічне стимулювання забезпечує підґрунтя для запобігання конфліктам, оскільки воно є об'єднанням досвіду тих, хто вчиться, тобто їхнього інтересу, бажань, прагнень, зі знаннями та досвідом тих, хто вчить. Тактика спрямована на збудження прагнення до пошуку, дій.

Більш ґрунтовно розкриємо методи і прийоми, виокремлених тактик. Так, для студентів, які схильні емоційно переживати невдачі у власній діяльності, доречно забезпечувати різні види *підтримки* (С. Коломійченко), зокрема *підтримку-допомогу*, що втілюється у конкретних діях, які забезпечують запобігання страхам, виникненню фрустрації і неминуче ведуть до конфлікту.

Щоб зменшити рівень схвильованості занадто стурбованого студента і, таким чином, запобігти появі конфлікту, намагайтеся менше звертати на нього уваги, даючи можливість заспокоїтися, сконцентруватися. При цьому постійно підбадьорюйте його словами: «Ця тема є важкою для засвоєння, але в процесі її опанування Ви відчуєте, що справа «пішла».

На заняттях необхідно забезпечити *сприятливий мікроклімат*, який сприяє запобіганню виникненню почуття невпевненості студентів у собі, страху перед негативними оцінками судженнями викладача. Для цього слід уникати наказів, безапеляційних розпоряджень типу: «На запитання буде відповідати...», «Минулого разу Ви були не готові, що можете сказати сьогодні», до студентів необхідно звертатися по імені, уникати погроз типу «На екзамені побачимо, що Ви робили впродовж семестру», намагайтеся говорити стримано, без зайвої суворості. Також слід уникати апелювання до обов'язків «Ви повинні», «Ви не маєте права»; реплік-пасток «Вихована людина не повинна так розмовляти»; похвали з «пасткою» – «Ви розумна людина, як можна таке робити?»; упередженого діагнозу мотивів поведінки «У Вас немає бажання вчитися»; несвоєчасних порад, відмови від обговорення питання, зміни теми «Це дуже цікаво. Але давайте краще поговоримо про Ваші оцінки»; змагання «Та хіба це проблема? От у мене проблема складніша».

Приюм авансування, що передбачає підхід до студента з оптимістичною гіпотезою, вірою в його здібності та успіхи, проектує поведінку студента, який намагається виправдати очікування. Авансування трансформується у прийом емоційного стимулювання студентів, що супроводжується такими висловлюваннями: «У тебе..., тому що ти такий...»; «Твої здібності такі, що у тебе обов'язково буде...»; «Ти такий..., а тому обов'язково...».

Приюм підтакування полягає у тому, що викладач супроводжує висловлювання студентів словами типу: «так, так...»; «добре»; «правильно», тим самим запобігаючи появі невпевненості, страху тощо.

Найбільш ефективним є прийом *вербального переконання* у поєднанні з «прямими» доказами того, що особистість може це зробити («Ти помітив, що тепер ти значно краще структуруєш навчальний матеріал і, відповідно, робиш змістовні висновки при написанні творів», «Я дуже рада, що Ви навчилися аналізувати і використовувати теоретичний матеріал».

Підбадьорювання та запевнення – прийоми підтвердження того, що викладач хоче прийняти думки й почуття студента безвідносно до того, якими б вони не були: «Так, я розумію твій стан», «Приємно чути», «Продовжуйте, продовжуйте», «Це цікаво» тощо. Ці репліки сприяють початку діалогу, знижують напруженість студентів, яка виникає через страх бути незрозумілим або отримати мовчазну відмову.

На заняттях доречно використовувати *питання, які прояснюють позицію студента* – питання, що є реакцією викладача на висловлену та виражену студентом думку в діалозі. Основною метою таких питань є прагнення прояснити думки, почуття й уявлення студента, спрямувати його, але водночас звернути увагу на певні аспекти його власних переживань, думок та уявлень. Прояснюючі питання – це звернення за уточненням до того, хто говорить. Вони допомагають зробити його висловлювання більш зрозумілими, сприяють більш точному його сприйняттю викладачем. Для цього використовують такі фрази: «Я не розумію, що ти маєш на увазі», «Тебе щось хвилює?», «Чи не повториш те, що сказав?», «Так що ж головне?».

Приюм емоційний відгук передбачає відображення у формі безпосереднього переживання життєвого сенсу, явища та ситуації. Зовнішньо він виражається у мові, міміці, пантоміміці, а також виступає у ролі регулятора спілкування та зумовлює його способи й засоби. Цей прийом впливає не тільки на окремі дії студента, але й на його емоційний стан у цілому.

Використовуючи прийом прояснюючих запитань, викладачеві доречно посилити його дію, встановивши зі студентом візуальний контакт. Так, прийом «очі в очі» сприяє встанов-

ленню гарної комунікативної взаємодії з ним, через погляд викладач «посилає» свою віру в нього.

Ефективним є і прийом *«анонсування»*, який передбачає попереднє обговорення дій щодо успішного виконання завдань, оскільки, студенти енергійно займаються справою, якщо чітко усвідомлюють мету діяльності.

Зупинимося на заходах, використанні або створенні яких є доречним для запобігання конфліктам на лінії «викладач – викладач».

Створення об'єктивних умов, що зумовлюють запобігання деструктивним конфліктам у навчальних закладах, передбачає: справедливий і гласний розподіл матеріальних і духовних благ, нагород, премій, заохочувань тощо; розробку правових та інших нормативних процедур вирішення типових передконфліктних ситуацій. Такими ситуаціями, зокрема, є приниження начальником особистої гідності підлеглого; визначення розмірів навчального навантаження і заробітної плати; призначення на вакантну посаду за наявності декількох претендентів; переведення педагога на нову посаду; звільнення педагога тощо. Наявність відповідних процедур дозволить викладачеві відстоювати свої інтереси, не вступаючи у конфлікт з опонентом; заспокоїливе середовище, що оточує людину – зручне планування приміщень у ВНЗ, оптимальні характеристики повітряного середовища, освітленість, електромагнітні та інші поля, забарвлення приміщень у спокійних тонах, наявність кімнатних рослин, акваріумів, обладнання кімнат психологічного розвантаження, відсутність дратівливих шумів тощо.

До суб'єктивних заходів відносимо: оволодіння психологічними прийомами та навичками безконфліктного спілкування; оволодіння навичками саморегуляції у складних, конфліктних ситуаціях; оволодіння знаннями, вміннями та навичками розуміння конфліктогенів (слів, дій або їх відсутності, поведінкових актів чи поведінки в цілому, які можуть призвести до конфлікту) спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів; оволодіння вміннями перетворення та неескалації конфліктогенів спілкування; позбавлення особистісної конфліктності та конфліктних форм і стереотипів поведінки; навчання правильній (адекватній, конструктивній) поведінці у складній, спірній, передконфліктній або конфліктній ситуації; оволодіння знаннями та вміннями запобігати деструктивним наслідкам конфліктів.

Одним з важливих способів запобігання конфліктам є врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, що нерідко страждають різними комплексами, незадоволені своїм становищем, статусом або роллю, дратівливих, напружених і агресивних, яким потрібно постійне задоволення хворобливого самозакоханості та зняття внутрішньої напруги.

Вагомим аспектом запобігання конфліктам є вибір людьми стилю поведінки у процесі конфліктної взаємодії, що є серією взаємоспрямованих інтеракцій. У ході останніх учасники взаємодії використовують різноманітні прийоми та техніки впливу на партнера, частина з яких специфічна для кооперативної чи конкурентної взаємодії, а останні можуть використовуватися і в тому, і в іншому контексті.

Висновок. Отже, найважливішими шляхами запобігання конфліктам у соціально-педагогічному процесі є відмова від авторитарної структури управління педагогічним процесом, конфліктологічна освіта суб'єктів навчального процесу, а також формування їхньої культури спілкування.

Перспективу подальших наукових досліджень вбачаємо в обґрунтуванні методичного інструментарію стратегії конструктивного вирішення конфліктів, що виникають у суб'єктів педагогічного процесу.

Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 59 с.
2. Ващенко І.В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія / І.В. Ващенко. – Харків: ОВС, 2002. – 256 с.
3. Глазкова І.Я. Компетентність майбутнього вчителя у запобіганні та подоланні педагогічних бар'єрів: монографія / І.Я. Глазкова. – Бердянськ: Вид-во О.В. Ткачук, 2013. – 416 с.
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пособ. [для студентов вузов] / Г.И.Козырев. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176 с.

5. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я.А. Лупьян. – Минск: Высшая школа, 1988. – 233 с.
6. Ребер А. Большой толковый психологический словарь: в 2 т. / А. Ребер. – М.: Вече, 2000. – 591 с.
7. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы / А. Фрейд. – М.: Педагогика-Пресс, 1993. – 144 с.

References

1. Ancupov, A.Ja. and Shipilov, A.I. (2004), *Konfliktologija* [Conflict studies: textbook for universities], 2nd ed., JuNITI-DANA Publ., Moscow, Ukraine, 59 p.
2. Vaschenko, I.V. (2002), *Konflikty: suchasnyj stan, problemy ta napriamky ikh vyrishennia v orhanakh vnutrishnikh sprav* [Conflicts: current state, problems and ways of their resolution in the internal Affairs bodies], OVS Publ., Kharkiv, Ukraine, 256 p.
3. Hlazkova, I.Ya. (2013), *Kompetentnist' majbut'oho vchytelia u zapobihanni ta podolanni pedahohichnykh bar'ieriv* [Competence of future teachers in preventing and overcoming pedagogical barriers], O.V. Tkachuk Publ., Berdiansk, Ukraine, 416 p.
4. Kozyrev, G.I. (2001), *Vvedenie v konfliktologiju* [Introduction to conflict studies], VLA-DOS Publ., Moscow, Ukraine, 176 p.
5. Lup'jan, Ja.A. (1988), *Bar'ery obshhenija, konflikty, stress* [Communication barriers, conflicts, stress], Vysshaja shkola Publ., Minsk, USSR 233 p.
6. Reber, A. (2000), *Boi'shoj tolkovyj psihologicheskij slovar'*, Veche Publ., Moscow, Russia, 591 p.
7. Frejd, A. (1993), *Psihologija Ja i zashhitnye mehanizmy* [Psychology I and defense mechanisms], Pedagogika-Press Publ., Moscow, Russia, 144 p.

В статье автор обосновывает стратегию предотвращения конфликтов субъектов учебного процесса вуза. Действенность указанной стратегии предопределяется рядом тактик: прогнозирование, стимулирование, поддержка, аутотренинг.

Ключевые слова: конфликт, конфликтогенность, стратегия предотвращения конфликтов.

The characteristics of most generalized conflicts classification, including interpersonal conflicts (those which interfere with the interests of different people); and intrapersonal conflicts (in which intrapersonal patterns of one person are interfered with) are given. The author stresses that in the process of future teachers' training we should form in them the readiness to conflict prevention and to overcoming them. According to the author's point of view, the methodological tool of the mentioned readiness formation is the strategy of conflict prevention.

Key words: conflict, conflict potential, conflict prevention strategy.

Одержано 25.02.2015.