

УДК 316.378.1

**Вороніна Ю.Є., к.н. з держ. упр., ст.викл.,  
Ортіна Г.В., д.н. з держ. упр., доц., Горбова Н.А., к.п.н., доц.,  
Єфіменко Л. М., к.н. з держ. упр., ст.викл.**  
Таврійський державний агротехнологічний університет  
імені Дмитра Моторного

## **МЕТОДИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

*Анотація.* Статтю присвячено проблемі виникнення й урегулювання конфліктних ситуацій у закладах вищої освіти, наслідки яких залежать переважно від гостроти зіткнення її учасників. Визначення наукової проблеми диктується запитами практики, зумовленими загостренням конфліктних ситуацій, що виникають між особами в організації чи групі.

*Ключові слова:* конфлікт, розв'язання конфліктів, урегулювання конфліктів, репресивні дії, неконструктивні дії, конструктивні дії, конфліктна ситуація, конфліктна поведінка.

**Постановка проблеми.** Процес навчання і виховання, як і будь-який процес, зумовлений розвитком особистості і міжособистісних взаємин, неможливий без суперечностей і конфліктів. Конфронтація із студентами, є звичайною складовою вузівської реальності. Ефективність навчального процесу у закладах вищої освіти багато в чому визначається характером взаємодії викладача і студентів, яка охоплює комплекс різноманітних зв'язків, відносин, емоційних проявів. Природно, що в процесі цієї взаємодії постійно виникають труднощі, проблеми і суперечності.

Як свідчать факти, з кожним роком розширюється спектр та зростає кількість кризових явищ в українському суспільстві, спостерігається загострення економічних, політичних, релігійних конфліктів.

Конфлікти складають основну частину життя людини, групи осіб суспільства тощо. А отже, для їх розв'язання та попередження потрібно виробити ефективний механізм вирішення конфліктів [1,с.325].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вживання терміну «конфлікт» зустрічається при розробці проблем психології особистості, у загальній, соціальній психології, педагогіці, політології, економіці. Конфлікти розглядаються західними психологами переважно в руслі традицій психоаналітичного представлення про природу індивіда (К. Хорні, Г. Саллівен, Є. Берн), з позицій когнітивної психології (К. Левін), з біхевіористської позиції (К. Л. Хялп), з позицій рольових підходів (Т. Сарбін, У. Гуд, Т. Ньюком, У. Мейсон і ін.) [2,с. 56].

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів, а також основні принципи, способи

і прийоми діяльності з подолання конфліктів, тобто управління конфліктом. Розмаїття –людської діяльності зумовлює різноманітність людських стосунків, а звідси особливості виникнення, функціонування і розв'язання конфліктів, пов'язаних з певними соціальними ролями, виконанням відповідних професійних обов'язків.

**Виклад основного матеріалу досліджень.** Як відомо, в процесі навчання між викладачами і студентами складаються різні стосунки. На неоднозначні проблемні ситуації, що виникають у навчальному процесі, викладач, на наш погляд, повинен реагувати, перш за все, виходячи з аналізу і осмислення власних дій, шукати першопричини негативних ситуацій у власних прорахунках і помилках. Базою для діяльності такої рефлексії повинна стати оцінка викладачем конкретних умов дидактичного процесу, що дозволяють визначити мотивацію студентів до навчання, виявити особливості їх поведінки і психічного стану в ході розв'язання конфліктних проблемних ситуацій, що виникають. Найбільш відомими прикладами відповідної реакції викладача є перемикання уваги студентів, розрядка напруги жартом або здійснення яких-небудь несподіваних для них дій, що вимагають від викладача (за відсутності спеціальної підготовки) досить високого інтелектуального напруження і міцного професійного рівня [3,с.123].

Складність вироблення адекватних дій щодо попередження конфлікту зумовлена творчим характером пошуку найоптимальніших рішень проблеми. Істотне значення для попередження конфлікту мають також такі якості викладача, як витримка, самовладання, здібність до психічної саморегуляції. Допомогу в розвитку цих якостей можуть надати спеціальні тренінги, проведення яких доцільне, зокрема, в системі підвищення кваліфікації викладачів закладів вищої освіти.

Безумовно, інтуїція та інші творчі здібності піддаються тренуванню і цілеспрямованому розвитку, а викладацький досвід приходить з роками, тому полегшити викладачу пошук творчих, нестандартних рішень проблем можуть різні евристичні методи. Наприклад, методи мозкового штурму, постановки евристичних питань, синектики. Вони застосовуються при вирішенні проблем групою студентів, серед яких є джерела конфлікту і ті, кому належить його розв'язати.

Методи інверсії, емпатії кожен викладач може використовувати індивідуально і безпосередньо в процесі виникнення проблемних ситуацій у відносинах із студентами. Відомо, що інверсія – це пошук рішення в напрямі, протилежному до традиційного, коли, наприклад, на злий і провокуючий жарт на свою адресу викладач в жарті у відповідь сам сміється над тим своїм недоліком, який помітив студент. Дуже важливим в даній ситуації є й метод емпатії (особистої аналогії), який полягає у входженні, вживанні викладача в образ студента. Цей метод дозволяє йому уявити себе на місці студента і, виходячи з нових відчуттів, виробити адекватне до ситуації, що склалася, розв'язання проблеми. За допомогою розвиненої інтуїції або евристичних прийомів викладач може запобігти розвитку конфлікту. Наступне його завдання – вияви-

ти причини, що призвели до виникнення проблеми, і спробувати їх подолати. Істотну допомогу в такому рішенні надає прогнозування подальшого ходу розвитку ситуації: розпочинаючи якусь дію, викладач, як шахіст, повинен бачити її наслідки на декілька кроків вперед і прораховувати можливі реакції студентів у відповідь.

Звичайно, всі ці здібності, так само як і інтуїція, можуть бути розвинені за допомогою спеціальних тренінгів, але, на жаль, зазвичай викладачу доводиться вирішувати проблеми, виходячи з реальних умов, коли напруженість обстановки, обмеженість часу, відсутність відповідних навичок не сприяють пошуку оптимальних, ефективних рішень. Іноді викладач намагається розв'язати конфлікт на свою користь силовим авторитарним методом і деколи досягає успіху. Проте цей успіх – лише видимість, оскільки конфлікт з не усуненою причиною переходить в приховану форму, а викладач втрачає авторитет в очах студентів.

Отже, при розв'язанні конфліктів і вирішенні проблемних ситуацій викладач може зробити наступні дії:

- 1) репресивні (публічна негативна оцінка дій або рівня знань студента, висміювання студента, скарги в деканат та інші адміністративні дії);
- 2) неконструктивні (відкладання розв'язання проблеми, що виникла, загроза негативних для студента наслідків в майбутньому і т. п.);
- 3) конструктивні дії щодо зміни негативної ситуації (перемикання уваги студентів, самоіронія і всі інші, описані вище прийоми) [4, с.198].

Очевидно, що лише третій варіант дій дозволяє переломити конфліктну ситуацію і сприяти її нормалізації. Ці три форми дії – і особливо остання – розкривають нашу позицію з питання подолання конфліктів в процесі навчання у ЗВО.

Значний вплив на конфліктну поведінку студентів має особистість викладача. Її вплив може проявлятися у різних аспектах.

По-перше, стиль взаємодії викладача із студентами є прикладом для відтворення його студентами. Особистісний стиль спілкування куратора групи та його педагогічна тактика співпраці зумовлюють характер взаємин в академічній групі.

По-друге, викладач-куратор не повинен сам втручатися у конфлікт, який виник у студентській групі. Його позиція повинна бути – над конфліктом і з цієї позиції він має врегулювати конфлікт. Залежно від ситуації, це може бути адміністративне втручання, а може бути – просто добра порада. Позитивний вплив має залучення конфліктуючих у спільну діяльність, участь у розв'язанні конфлікту серед інших студентів, особливо лідерів групи тощо [5, с. 355].

У реалізації конфлікту як процесу виділяють чотири основні стадії:

- виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- усвідомлення учасниками об'єктивності конфліктної ситуації;
- перехід до конфліктної поведінки;
- розв'язання конфлікту.

Розглянемо більш докладно всі чотири стадії.

### *1. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації*

Ця стадія не відразу усвідомлюється майбутніми учасниками конфлікту, тому її можна назвати – стадією потенційного конфлікту. Сторони стають учасниками конфлікту, якщо прагнення однієї з них до досягнення певного стану, мети, потреби об'єктивно перешкоджає досягненню іншою стороною бажаного стану.

### *2. Усвідомлення учасниками об'єктивної конфліктної ситуації*

При переході однієї зі сторін до дій, що зачіпають інтереси іншої сторони, конфлікт усвідомлюється, він стає реальністю. Тільки сприйняття ситуації як конфліктної породжує відповідну поведінку. При цьому може спостерігатися кілька варіантів відповідності між суб'єктивним й об'єктивним у конфлікті:

- адекватне розуміння конфлікту, тобто є об'єктивна конфліктна ситуація й сторони правильно її розуміють;
- неадекватне розуміння конфлікту, тобто є об'єктивна конфліктна ситуація, сторони сприймають її, але з деякими відхиленнями від реального стану речей;
- не зрозумілий конфлікт, тобто є об'єктивна конфліктна ситуація, але вона не усвідомлюється як така потенційними опонентами;
- удаваний конфлікт, тобто об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні.

### *3. Перехід до конфліктної поведінки*

Після того як конфлікт усвідомлений і коли інша сторона, відповідаючи на дії першої, переходить до аналогічних дій, починається третя стадія, тобто стадія конфліктної поведінки. Конфліктна поведінка, як правило, спрямована на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнень, цілей, намірів. Конфлікт переходить із потенційного в актуальний.

Конфліктна поведінка може виявлятися в наступній послідовності дій:

- поступове посилення позицій учасників за рахунок введення усе більш активних сил, а також за рахунок нагромадження досвіду протистояння;
- збільшення кількості проблемних ситуацій і поглиблення первинної проблемної ситуації;
- підвищення конфліктної активності учасників, зміна характеру конфлікту вбік посилення його жорсткості, залучення до конфлікту нових осіб;
- наростання емоційної напруженості, що супроводжує конфліктну взаємодію, яке може мати як мобілізуючий, так і дезорганізуючий вплив на поведінку учасників конфлікту;
- зміна ставлення до проблемної ситуації й до конфлікту в цілому.

### *4. Розв'язання конфлікту*

Воно можливе при:

- зміні об'єктивної конфліктної ситуації;

- перетворенні образів конфліктної ситуації, які є в опонентів.
- Вирішення (розв'язання) може бути:
- частковим або уявним (конфліктні дії виключаються, але спонукання до конфлікту, конфліктна ситуація залишається);
  - повним (конфлікт усувається на рівні зовнішньої поведінки й на рівні внутрішніх спонукань) [6, с.226].

Міжособистісні конфлікти у взаєминах викладачів є найменше вивченими порівняно з іншими видами конфліктів. Це пов'язане з тим, що конфлікти між викладачами набагато складніші й різноманітніші, ніж конфлікти за участю студентів.

Особливості конфліктів у взаєминах викладачів визначаються самим змістом і характером наукової діяльності. Викладачі залежать від результатів праці один одного, звичайно, набагато менше, ніж робітники на конвеєрі або інженери, що проектують один верстат. Однак, їхня взаємозалежність набагато більше, ніж у студентів. Якщо викладач профільних, спеціальних дисциплін працює погано, то це помітно відбивається на якості занять з гуманітарних дисциплін. Якщо куратор не займається проблемою дисципліни в студентській групі, то це зачіпає інтереси всіх викладачів, які працюють у даній групі [7, с. 325].

Серед впливів на розвиток конфлікту центральне місце належить його розв'язанню. Далеко не всі конфлікти можна попередити. Тому дуже важливо вміти гідно виходити з конфлікту.

Урегулювання конфлікту передбачає активність обох сторін щодо перетворення умов, у яких вони взаємодіють, усунення причин конфлікту. Для цього необхідна зміна самих опонентів (або хоча б одного з них), їхніх позицій, які вони відстоювали в конфлікті. Часом, розв'язання конфлікту ґрунтується на зміні ставлення опонентів до його об'єкта або один до одного. Більшість умов і факторів успішного розв'язання конфліктів має психологічний характер, оскільки відображає особливості поведінки й взаємодії опонентів. Деякі дослідники виділяють організаційні, історичні, правові та інші фактори.

Найімовірнішим у розв'язанні конфлікту, на думку вчених конфліктологів, є використання компромісу, адже кроки назустріч, які робить хоча б одна зі сторін, дозволяють досягти асиметричної (одна сторона уступає більше, інша – менше) або симетричної (сторони роблять приблизно рівні взаємні поступки) угоди. Цінність компромісу виявляється у тому, що він може бути досягнутим у тих випадках, коли сторони обирають різні стратегії. Таке часто буває в житті [8, с. 34].

**Висновки.** Структура конфлікту – це сукупність його стійких зв'язків, що забезпечують його цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя. Без наявності цих зв'язків конфлікт не може існувати як складна динамічна система і процес.

Сприйняття конфліктної ситуації може бути адекватним і неадекватним, викривленим. Найбільшому викривленню піддаються мотиви поведінки

сторін, їх дії, висловлювання і вчинки, сприйняття особистісних якостей опонентів.

Специфіка викладацьких конфліктів пов'язана з особливостями навчальної діяльності, розходженням у статусі й віці взаємодіючих сторін. Конструктивна поведінка викладача в конфлікті зі студентом полягає у: правильному визначенні своєї позиції в конфліктній ситуації; опори на співпрацю з батьками (на молодших курсах); використанні впливу групи й викладацького колективу; повазі до особистості студента; виконанні рекомендацій щодо оптимізації взаємодії зі студентом.

### **Список використаних джерел.**

1. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 456с.
2. Брегеда А. Ю. Соціологія: навч.-метод. посібник для самостійного вивчення дисципліни. К.: КНЕУ, 1999. 124 с.
3. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посібник. К.: КНЕУ, 2003. 315с.
4. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я, Захаров Д.К. Конфликтология: учебник. М.: ИНФРА-М, 2001. 224 с.
5. Конфликтология: учебник /В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др.; Под ред. В.П. Ратникова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 512 с.
6. Практикум по арт-терапии /Под ред. А.И. Копытина. СПб.: Питер, 2001. 448 с.
7. Психология конфликта: навч.-метод. посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Ф. Орлов, О.М. Отич, О.О. Фурса. К.: ДЕТУТ, 2008. 422 с.
8. Олексенко Р.І. Аксиодуховная составляющая в становлении и гармонизации социокультурного бытия человека. Гуманитарний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2016. Вип.65. С.27-40.

### **Voronina Y. E., Ortina H. V., Horbova N. A., Yefimenko L. M. Methods of conflict resolution in higher education institutions.**

*Summary. The article is sanctified to the problem of origin and of conflict situations in establishments of higher education, the consequences of that depend mainly on the sharpness of collision of her participants. Determination of scientific problem is dictated by the queries of practice, predefined by intensifying of conflict situations that arise up between persons in organization or group.*

*Keywords: conflict, conflict resolution, decision conflict, repressive actions, non constructive actions, structural actions, conflict situation, conflict behavior.*