

УДК: 316.6(075)

С. М. КАЛАУР

ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Проаналізовано сутність конфліктів у педагогічному середовищі. Розкрито особливості основних видів конфліктів «студент – студент» та «викладач – студент» у вищих навчальних закладах. Розглянуто питання управління конфліктами. Особлива увага зосереджена на висвітленні шляхів попередження і стратегіях врегулювання конфліктів у педагогічному середовищі. Представлено конфліктограму і комплексну матрицю аналізу можливих стилів поведінки у конфлікті.

Ключові слова: конфлікт, види конфліктів у соціально-педагогічному середовищі, управління конфліктами, конфліктограми, комплексна матриця, технології врегулювання конфліктів.

С. Н. КАЛАУР

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

Проанализирована сущность конфликтов в педагогической среде. Раскрыты особенности основных видов конфликтов «студент – студент» и «преподаватель – студент» в высших учебных заведениях. Рассмотрены вопросы управления конфликтами. Особое внимание уделено освещению путей предупреждения конфликтов и стратегиям их урегулирования в педагогической среде. Представлена конфликтограмма и комплексная матрица анализа возможных стилей поведения в конфликте.

Ключевые слова: конфликт, виды конфликтов в социально-педагогической среде, управление конфликтами, конфликтограмма, комплексная матрица, технологии урегулирования конфликтов.

S. M. KALAUР

PREVENTION AND SOLUTION OF CONFLICTS IN EDUCATIONAL ENVIRONMENT OF HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENTS

The article examines the nature of conflicts in educational environment. The author reveals the peculiarities of the main types of conflicts student – student and teacher – student in higher educational establishments. The problem of management of conflicts is researched in the article. Special attention is given to the ways of prevention and strategies of settlement of conflicts in educational environment. The article presents the diagram of conflicts and the complex matrix of the analysis of possible behavioral styles in conflict.

Key words: conflict, types of conflicts in social educational environment, management of conflicts, diagram of conflicts, complex matrix, technologies of settlement of conflicts.

У повсякденному спілкуванні наукова категорія «конфлікт» уже давно увійшла в лексикон пересічного українця. Цей термін активно використовується не лише для означення збройних сутичок чи військового протистояння, а й у сфері управлінської діяльності, сімейних протистоянь і повсякденному житті. Конфлікти супроводжують людину від її народження аж до смерті. Людське життя суперечливе, у ньому кожна особистість прагне певним чином самовизначитися та утвердитися у процесі конфліктологічної взаємодії. Таким чином, маємо право стверджувати, що конфлікт сьогодні не належить до якоїсь однієї галузі наукових знань, а використовується у різноманітних аспектах. Конфлікт як соціальний феномен глибоко проник

у всі сфери життя людини, як результат – конфліктологія збагачується життєвим досвідом та досягненнями усіх галузей.

В Україні, як і в інших країнах, існує тенденція до вирішення нових та поглиблення уже існуючих конфліктних взаємодій у різних сферах суспільного життя. Не є винятком і педагогічне середовище – як загальноосвітніх навчальних закладів, так і вузів. Можна констатувати, що нині суспільство виявилось не готовим до вирішення конфліктних протистоянь, не вироблено конкретних та дієвих механізмів їх попередження. Варто зауважити, що уникнути більшості конфліктів та їх наслідків неможливо, а отже, постала нагальна потреба ґрунтовно вивчити та дослідити сутність, динаміку і досвід вирішення того чи іншого виду конфліктної взаємодії. Такі знання суттєво допоможуть у визначенні найбільш оптимальних способів прогнозування, запобігання та вирішення конфліктної взаємодії в усіх сферах життя. Це і стало нашим основним мотивом для написання статті. Ми прагнули насамперед звернути увагу майбутніх соціальних педагогів та практичних психологів на означену проблему, адже прямими їхніми професійними обов'язками є медіаторство конфліктних ситуацій. Враховуючи це, майбутні фахівці повинні володіти глибокими теоретичними знаннями у галузі загальної та прикладної конфліктології.

У теорії та практиці конфліктології як наукової галузі знань можна виокремити декілька основних напрямків дослідження гармонійного та толерантного виходу із конфліктних ситуацій. Це, зокрема: розробка понятійного апарату та схем аналізу конфліктів; типологія конфліктів, встановлення їх причин і стратегій вирішення; умови запобігання та рекомендації щодо їхнього конструктивного вирішення. Дослідженню цих проблем присвятили свої наукові розробки Є. М. Бабосов [1], В. П. Ратніков [4], М. І. Пірен [5], М. В. Цюрупа [6]. Г. І. Козирев [2] та О. І. Шкіль [7] безпосередньо висвітлювали питання розв'язання конфліктів у соціально-педагогічному середовищі. Однак досі не з'ясовано всі аспекти зазначеної проблеми. З урахуванням цього ми визначили **метою статті** проаналізувати сутність конфліктів в освітньому середовищі та з'ясувати вплив викладача на процес налагодження міжособистісних взаємин. **Основні завдання:** встановити особливості основних видів конфліктів в освітньому середовищі ВНЗ; дослідити шляхи попередження та вирішення конфліктів; висвітлити механізми управління конфліктами у педагогічному соціумі.

У повсякденному спілкуванні слово «конфлікт» застосовується до широкого кола явищ – від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових чи сімейних суперечок, проблем кожної особистості. Воно походить від латинського слова *conflictus*, що означає зіткнення. Сьогодні сформувалася нова наука – конфліктологія і виокремилася широкопрофільна, дуже актуальна й водночас відповідальна професія – конфліктолог. Конфліктологія – це наука що дає науковий аналіз конфліктності буття та визначає шляхи його подолання. Інакше кажучи, це система знань про закономірності і механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також про принципи і технології управління ними. Спеціалісти-конфліктологи є консультантами з різних проблем людського життя.

Під час кризи в суспільстві різко зростає соціальна і психологічна напруга, яка неминуче призводить до конфліктів – рішучої сутички протилежних позицій соціальних суб'єктів. Конфлікти відображають загальну проблемність і суперечливість буття. Володіючи різними життєвими цінностями, поглядами, смаками, характерами, культурою, люди не можуть уникнути конфлікту. Отже, можна стверджувати, що конфлікти є нормою життя. Не оминають вони і педагогічне середовище, тож доцільно передбачити появу в ньому конфлікту та вивчити й проаналізувати можливі наслідки останнього.

В освіті на першому місці нині стоїть гуманізація та демократизація навчально-виховного процесу, впровадження технологій співробітництва та особистісно-орієнтованого навчання. Однак вирішення актуальних завдань у вузах усіх рівнів акредитації ускладнюються недоліками і труднощами у педагогічній взаємодії між суб'єктами соціально-педагогічного процесу, що загалом зумовлює зростання конфліктності та спричиняє зниження ефективності навчання.

Проблема педагогічних конфліктів, передусім міжособистісних, у навчально-виховному середовищі ВНЗ може бути у системі: «студент – студент», «студент – викладач», «викладач – викладач» «викладач – адміністрація». Проаналізуємо особливості перших двох видів конфліктів та дослідимо найбільш типові причини, які їх спричиняють.

Відзначимо, що міжособистісні конфлікти між студентами є дуже частими, особливо в перші роки навчання. Наш власний педагогічний досвід дає підстави констатувати, що студенти-першокурсники – це практично сформовані особистості, проте в них немає необхідного життєвого досвіду поведінки у конфліктних ситуаціях, вони не володіють належними знаннями в галузі конфліктології, а тому часто не можуть знайти оптимальний вихід із складних конфліктних ситуацій, що й призводить до неадекватної поведінки. Найбільш вагомими чинниками, які спричиняють ці конфлікти, є акцентовані риси характеру, рівень вихованості, неадекватність самооцінки, не належний рівень сформованості конфліктологічної культури. Вважаємо, що недостатньо високий рівень «Я-концепції» студента може спричинити суттєве загострення конфліктів між одногрупниками чи студентами із паралельних навчальних груп.

Науковці (О. С. Кармін [3], О. І. Шкіль [7]) переконані, що саме для студентів I–II курсів характерними рисами є максималізм, надмірно загострене почуття власної гідності, категоричність, що спричиняє велику кількість конфліктів. З часом міжособистісні взаємини студентів набувають більш усвідомленого характеру, відбувається спілкування за принципом міжособистісної сумісності, а це зменшує кількість міжособистісних конфліктів. Проте варто зазначити, що все це відбувається на інтуїтивному рівні, що не завжди є виправданим та доцільним, а тому спричиняє багато негативних наслідків. На основі власних спостережень можемо констатувати, що найчастіше конфлікти між студентами закінчуються руйнуванням міжособистісних контактів та униканням спільної діяльності.

Найбільш поширеною причиною конфліктів між студентами та викладачами є неадекватна оцінка знань перших другими. Контрольно-оцінювальна діяльність викладача вузу – це складний вид професійної діяльності, що потребує конкретних знань, умінь та навичок у цій сфері. Кредитно-трансферна система організації навчальної діяльності покликана усунути практично всі суб'єктивні чинники щодо контролю та оцінювання знань студентів з боку викладача. Як показує практика, амбіції студентів щодо оцінювання їхніх знань не завжди є обґрунтованими. Часто причиною конфліктів є особистісні риси студента, його нетактовна поведінка. Викладачі мають змогу спостерігати при спілкуванні з такими студентами як відкрито, так і приховану форми протесту (негативні репліки у бік викладача, презирливе та навіть вороже ставлення, недовіра, протести, жага помсти тощо).

Найчастіше конфліктні ситуації в системі «студент – студент» вирішуються самими студентами, проте є ситуації, коли необхідне кваліфіковане втручання викладачів або навіть адміністрації вузу. Взаємовідносини між викладачем та студентом є більш складними, а тому потребують ґрунтового підходу до попередження конфліктів та наявності конкретних теоретичних знань і практичних умінь щодо їх вирішення.

За умови ефективного управління конфліктами в педагогічному середовищі його наслідки можуть відігравати позитивну роль та бути дієвими. Управління конфліктами як складний процес включає наступні види діяльності: прогнозування конфліктів та оцінка їх функціонального спрямування; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту.

Коротко розглянемо названі види діяльності. Прогнозування – це один з найважливіших видів діяльності суб'єкта управління конфліктом. Воно спрямоване на виявлення причин розвитку останнього. Основними джерелами прогнозування конфлікту є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов і факторів взаємодії між опонентами, а також їх індивідуально-психологічних особливостей. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів займає постійний аналіз загальних і конкретних причин конфлікту.

Попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів базується на їх прогнозуванні. У цьому випадку на основі отриманої інформації про причини конфлікту ведеться активна діяльність щодо нейтралізації дій всього комплексу детермінуючих факторів. Зазначимо, що конфлікти можна попереджувати, здійснюючи ефективне управління соціальною системою.

З метою попередження конфліктів викладач повинен уміти складати конфліктограму (схема для проведення розгорнутого і компактного аналізу конфлікту). Вона дасть можливість чітко визначити проблему, перепони, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації. У табл. 1, представлений зразок типової конфліктограми.

Зразок типової конфліктограми для попередження конфліктів

Проблемні питання	Мої	Опонента
Проблема		
Ціль		
Перепони		
Сильні сторони		
Яку особисту потребу задовольняю		
Емоції		
Спільне в опонентів		

Стимулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію, викликання конфлікту. Стимулювання буде виправданим лише щодо до конструктивних конфліктів. Засоби стимулювання конфліктів у соціально-педагогічному середовищі можуть бути найрізноманітнішими: винесення проблемного питання для обговорення в студентській групі; критика ситуації, яка склалася; виступ з критичними матеріалами в засобах масової інформації. Під час стимулювання того чи іншого конфлікту керівник повинен бути готовим до конструктивного управління ним. Якщо спровокований конфлікт не буде управлятися, то наслідки можуть бути негативними.

Регулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку до вирішення. Регулювання передбачає кілька етапів, які необхідно враховувати в управлінській діяльності.

- *I етап* – признання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами;
- *II етап* – легітимізація конфлікту, тобто досягнення угоди між конфліктуючими сторонами стосовно дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії;
- *III етап* – інституалізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп для регулювання конфліктної взаємодії.

Якщо конфлікт не вдалося попередити, вагому допомогу для найбільш оптимального пошуку його вирішення може дати комплексна матриця аналізу можливих стилів поведінки (табл. 2) під час конфліктної взаємодії. На її основі викладач може зорієнтуватися в основних перевагах та недоліках щодо вибраного стилю поведінки у конкретному конфлікті.

Таблиця 2

Комплексна матриця аналізу можливих стилів поведінки

Можливий стиль	Плюси підходу	Мінуси підходу	Можлива реакція другої сторони
Ухиляння			
Пристосування			
Конкуренція			
Компроміс			
Співробітництво			

У процесі регулювання конфлікту в педагогічному середовищі між викладачем та студентом або між студентами можна використовувати такі основні технології регулювання: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні (табл. 3).

Вирішення конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, який пов'язаний з усуненням конфлікту. Воно може бути повним і неповним. Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні усіх причин, предмету конфлікту і конфліктних ситуацій. Неповне (часткове) вирішення конфлікту відбувається тоді, коли усуваються не всі причини чи конфліктні ситуації. В такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його нового вирішення.

Технології регулювання конфлікту

Назва	Основний зміст
Інформаційна	Ліквідація дефіциту інформації в конфлікті, усунення з інформаційного поля неправдивої чи викривленої інформації, припинення поширення неправдивих слухів.
Комунікативна	Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування.
Соціально-психологічна	Робота з неформальними лідерами і мікрогрупами, зниження соціального напруження у студентському середовищі, закріплення позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.
Організаційна	Вирішення кадрових питань, використання методів педагогічного заохочення і покарання, зміна умов взаємодії між студентами та між студентами та викладачем.

Вважаємо, що ці теоретичні знання та практичні уміння дадуть змогу:

- попереджувати появу конфліктів і дати собі та своїм колегам кваліфіковані рекомендації;
- уникати більшості деструктивних конфліктних ситуацій у педагогічному середовищі;
- виходити з конфліктних ситуацій з гідністю, не втрачаючи обличчя, досягаючи консенсусу та враховуючи плюралізм думок;
- відстоювати свою позицію, твердо й аргументовано дотримуватися обраного курсу в переговорному процесі.

Знання сутності і специфіки конфліктів у соціально-педагогічному середовищі підвищать професійну, інтелектуальну та особистісну компетентність викладачів, реально засвідчить професійну компетентність як фахівця з асертивною поведінкою. Розробка практичних механізмів вирішення конфліктної взаємодії у сфері «студент – студент» і «викладач – студент» потребує вдосконалення та врахування сучасних реалій розвитку педагогічного середовища конкретного вузу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. – Мінськ, 2000. – 464 с.
2. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: учеб. Пособие / Г. И. Козырев. – М.: Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 1999. – 176 с.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
4. Конфликтология: учебник для вузов / В. П. Ратников и др. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
5. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор. 2004. – 172 с.
7. Шкіль А. І. Соціально-психологічні механізми конфліктної взаємодії в умовах учбово-виховного колективу / А. І. Шкіль. – К., 1990. – 152 с.