

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра: Філософії та педагогіки професійної підготовки

КУРСОВА РОБОТА


На тему: *«Причини виникнення та шляхи вирішення конфліктів між
викладачем і студентом»*

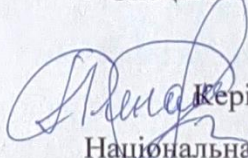
Студента II курсу групи АП-21-17

Напрямку підготовки: Професійна освіта.

Метрологія, стандартизація та сертифікація»

Спеціальність: Професійна освіта

 Шатіхіна В.Є.

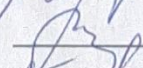
 Керівник: Разумовська Н.Р.

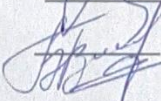
Національна шкала відмінно

Кількість балів 90

Оцінка: ECTS A

Члени комісії:  Чепурна В.О.

 Ткаченко І.В.

 Бондаренко В.В.

м. Харків – 2019

Зміст

1. Вступ
2. Поняття конфлікт, його характеристика та види
 - 2.1. Поняття конфлікт, його характеристика
 - 2.2. Види конфліктів
3. Конфлікти між студентами та викладачами
 - 3.1. Конфліктні ситуації, створювані викладачами
 - 3.2. Конфліктні ситуації, створювані студентами
 - 3.3. Витоки конфліктних ситуацій в ВНЗ
4. Способи вирішення конфліктів
 - 4.1. Стратегії вирішення конфліктів
5. Практикум з розв'язання конфліктів між викладачами і студентами
6. Висновок
7. Список літератури

1. Вступ

Про актуальність цієї проблеми ще В.А. Сухомлинський писав: «Конфлікт між педагогом і учнем, учителем і батьками, педагогом і колективом - велика біда». Автор зазначає, що рішення конфліктних ситуацій, вміння правильно і конструктивно виходити з конфліктних ситуацій сприяють поліпшенню якості виховного процесу.

Процес спілкування відноситься до розряду мистецтва. Люди осягають цю науку протягом усього життя. Але, на жаль, в силу різних індивідуальних особливостей, відстоюючи свої позиції, потрапляють в пастку конфліктних ситуацій. В сучасному світі конфлікти трапляються постійно не тільки між однолітками, а й у людей різних категорій і професій. Мабуть, найпоширенішим є - конфлікт поколінь. А якщо його розглядати з позиції студентського життя, то до вікових відмінностей додаються ще й статусні - викладач-студент. Людина конфліктний апріорі. Протиріччя виникають на будь-якому рівні людських відносин, де є дві людини - там вже існує ймовірність виникнення конфлікту.

В процесі своєї професійної діяльності педагогу крім своїх безпосередніх обов'язків, пов'язаних з навчанням і вихованням підростаючого покоління, доводиться спілкуватися з колегами і учнями. При щоденному взаємодії без конфліктних ситуацій обійтися навряд чи можливо. Адже вміння правильно вирішити напружений момент, легко домогтися гарних конструктивних результатів, зблизити людей, а також допомогти їм зрозуміти один одного.

Актуальність даної курсової роботи пов'язана з тим, що кожній людині, особливо працюючому в сфері освіти, потрібно мати уявлення про конфлікти, про правила поведінки в конфліктних ситуаціях і способах їх вирішення.

2. Поняття конфлікт, його характеристика та види

2.1 Поняття конфлікт та його характеристика

Конфлікт - це прояв об'єктивних чи суб'єктивних суперечностей, що виражаються в протиборстві сторін.

Конфлікт - це найбільш гострий спосіб усунення протиріч, що виникають в процесі взаємодії, що полягає в протидії суб'єктів конфлікту і звичайно супроводжується негативними емоціями.

У структурі конфлікту виділяють:

- об'єкт (предмет спору);
- суб'єкти (окремі індивіди, групи, організації);
- умови протікання конфлікту;
- масштаб конфлікту (міжособистісний, локальний, регіональний, глобальний);
- стратегії і тактики поведінки сторін;
- результати конфліктної ситуації (наслідки, результати, їх усвідомлення).

Всякий реальний конфлікт являє собою складний динамічний процес, що включає наступні основні стадії:

- ✓ предметна ситуація - виникнення об'єктивних причин конфлікту
- ✓ конфліктне взаємодія - інцидент або розвивається конфлікт
- ✓ вирішення конфлікту (повне або часткове).
- ✓ Конфлікт, незалежно від його природи, виконує ряд функцій, серед яких найбільш важливими є:
 - ✓ діалектична - служить для виявлення причин конфліктної взаємодії;
 - ✓ конструктивна - викликається конфліктом напруга може бути спрямоване на досягнення мети;
 - ✓ деструктивна - з'являється особистісна, емоційне забарвлення взаємин,

яка заважає вирішенню проблем. Управління конфліктом можна розглядати в двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою в конфліктній взаємодії. Зовнішній аспект управління конфліктами передбачає, що суб'єктом управління може виступати керівник (менеджер, лідер і т. П.)

Управління конфліктом - це цілеспрямований обумовлене об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт.

Сучасна точка зору полягає в тому, що навіть в організаціях з ефективним управлінням деякі конфлікти не тільки можливі, але навіть можуть бути бажаними. У багатьох випадках конфлікт допомагає виявити розмаїття точок зору, дає додаткову інформацію, допомагає виявити проблеми і т.п.

Таким чином, конфлікт може бути функціональним і вести до підвищення ефективності організації. Або він може бути дисфункціональним і приводити до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації. Роль конфлікту в основному залежить від того, наскільки ефективно ним управляють.

2.2 Види конфліктів

У сучасній літературі існує безліч класифікацій конфліктів за різними підставами.

Так А.Г. Здравомислов дає класифікацію рівнів конфлікуючих сторін:

1. Междіндивідуальні конфлікти
2. Міжгрупові конфлікти і їх типи:
 - 2.1. групи інтересів
 - 2.2. групи етнонаціонального характеру
 - 2.3. групи, об'єднані спільністю становища;
3. конфлікти між асоціаціями
4. всередині і міжінституційні конфлікти
5. конфлікти між державними утвореннями
6. конфлікти між культурами або типами культур

Р. Дарендорф дає одну з найбільш широких класифікацій конфліктів.

1. За джерелами виникнення (конфлікти інтересів, цінностей, ідентифікації).
2. За соціальним наслідком (успішні, безуспішні, творчі або конструктивні, руйнівні або деструктивні).
3. За масштабністю (локальні, регіональні, міждержавні, глобальні, мікро-, макро-, і мегаконфлікти).
4. За формами боротьби (мирні і немирні).
5. За особливостями умов походження (ендогенні і екзогенні).
6. Стосовно суб'єктів до конфлікту (справжній, випадковий, помилковий, латентний).
7. За використаної сторонами тактики (бій, гра, дебати).

Види конфліктів по відношенню до окремого суб'єкта:

- внутрішні (особистісні конфлікти);

- зовнішні (міжособистісні, між особистістю і групою, міжгрупові).

Внутрішній конфлікт.

Найбільш поширеною формою внутрішнього конфлікту є рольовий конфлікт. У цьому виді конфлікту різні ролі людини пред'являють до нього суперечливі вимоги. Це може бути як конфлікт в нутрії себе самого (наприклад, якщо я хороший сім'янин, я повинен проводити вечори вдома, зі своєю сім'єю, проте посаду керівника може зобов'язувати до затримок на роботі). Або ж з впливом сторонніх, але приводить до особистого внутрішнього конфлікту. Наприклад, коли одній людині дають різні по напрямку завдання на виконання в одне і теж час.

Причиною такого конфлікту може бути перевантаження або недовантаження на роботі. Вчені говорять, що внутрішньоособистісний конфлікт безпосередньо пов'язаний з незадоволеністю роботою і малою упевненістю в собі.

Міжособистісний конфлікт.

Найпоширеніший вид конфлікту. Саме з ним ми зустрічаємося кожен день. Боротьба за «місце під Сонцем». Кожен вважає, що саме він повинен зайняти краще місце, кращу посаду, мати краще обладнання. Так само міжособистісний конфлікт може виражатися, як зіткнення людей з різними поглядами, цінностями, рисами характеру. Зазвичай погляди таких людей повністю різні.

Конфлікт між особистістю і групою.

Все суспільство ділиться на групи. Свої підгрупи є в кожній організації (школа, інститут, робота, курси, молодіжні рух). У кожній такій підгрупі встановлені свої канони спілкування і коли з'являється нова особистість, що несе свої правила - виникає конфлікт. Інший не менш поширений конфлікт

цього виду - конфлікт керівника і групи.

Груповий конфлікт.

Даний вид конфлікту схожий з попереднім, проте відмінність в тому, що в цьому випадку конфліктує не одна людина з групою людей, а група проти групи. До цієї категорії відносяться конфлікти між уболівальниками різних команд, між сім'ями, між підприємствами з одного професійною спрямованістю.

Види конфліктів за характером:

- об'єктивні, пов'язані з реальними проблемами і недоліками;
- суб'єктивні, обумовлені різних оцінок тих чи інших подій і вчинків.

Види конфліктів за наслідками:

- конструктивні, які передбачають раціональні перетворення;
- деструктивні, руйнівні організацію.

Види конфліктів за способом вирішення:

- антагоністичні (насильницькі)
- компромісні (ненасильницькі)

Насильницькі (антагоністичні) конфлікти

Являють собою способи розв'язання суперечностей шляхом руйнування структур усіх конфлікуючих сторін або відмови всіх сторін, крім однієї, від участі в конфлікті. Ця сторона і виграє.

Ненасильницькі (компромісні) конфлікти

Допускають декілька варіантів їх вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, термінів, умов взаємодії.

Види конфліктів за сферами прояву:

- політичні конфлікти
- соціальний конфлікт
- економічні конфлікти
- організаційні конфлікти

Політичні конфлікти

Являє собою зіткнення з приводу розподілу владних повноважень, форми боротьби за владу.

Соціальний конфлікт

Являє собою суперечності в системі відносин людей (груп), які характеризуються посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів. Різновидом соціальних конфліктів вважаються конфлікти трудові і соціально-трудова, тобто в сфері трудової діяльності. Це велика група конфліктів, який виникають дуже часто у вигляді страйків, пікетів, виступів великих груп працівників.

Економічні конфлікти

Являють собою широкий спектр конфліктів, в основі яких лежать суперечності між економічними інтересами окремих особистостей, груп. Це боротьба за певні ресурси, пільги, сфери економічного впливу, розподіл власності і т.д. Зазначені види конфліктів поширені в різних рівнях управління.

Організаційні конфлікти

Є наслідком ієрархічних відносин, регламентування діяльності людини, застосування розподільчих відносин в організації: використання посадових інструкцій, функціонального закріплення за працівником прав та обов'язків; впровадження формальних структур управління; наявності положень з оплати й оцінки праці, преміювання співробітників.

Види конфліктів за ступенем їх вираженості:

- відкриті конфлікти
- приховані конфлікти

Відкриті конфлікти

Характеризуються явно вираженим зіткненням опонентів: сварки, суперечки, зіткнення. Взаємодія регулюється нормами, що відповідають ситуації й статусу учасників конфлікту.

Приховані конфлікти

Відсутні зовнішні агресивні дії між конфлікуючими сторонами, але при цьому використовуються непрямі способи впливу. Це відбувається за умови, що один з учасників конфліктної взаємодії побоюється іншого, або ж у нього немає достатньої влади і сил для відкритої боротьби.

3. Конфлікти між студентами і викладачами

Як ми вже знаємо, найголовніше і найважче у вирішенні конфліктів - це правильно сформулювати конфліктну ситуацію.

Тому наведемо типові, найбільш часто зустрічаються конфліктні ситуації у взаєминах між викладачами і студентами.

Почнемо, природно, з викладачів. Адже кому більше дано, з того більше і питається.

3.1 Конфліктні ситуації, створювані викладачами

1. Низький рівень викладання.

Причини можуть бути різні: слабе знання предмета (доручили вести курс неспеціалісту); відсутність педагогічних здібностей; несумлінне ставлення до підготовки до занять; життєві проблеми (наприклад, розлучення, хвороба близької людини), що заважають готуватися до занять.

Ми вже відзначали, що навіть старшокласники не поважають вчителів, погано знають свій предмет, які викладають нецікаво, - і конфліктують з ними. Тим більше це характерно для студентів (адже строго питати на іспиті, заліку має моральне право лише той, хто колись сам добре навчив).

2. Неповажне ставлення до студентів.

Воно має численні прояви: якщо поваги до партнера немає, це буде прослизати в «дрібницях» (словах, застереженнях, жестах, міміці, а тим більше - у вчинках), які у взаємодії «дрібницями» не є, - а це прямий шлях до конфлікту.

3. Суб'єктивізм в оцінках на іспиті.

Найбільш поширена причина конфліктів - неадекватність оцінки знань студентів. Конфліктну ситуацію можуть створювати необ'єктивні претензії студента на більш високу оцінку і суб'єктивність викладача, занижує оцінку студенту. Є викладачі, які майже ніколи не ставлять оцінку «відмінно», вони переконані в тому, що досконало знають предмет тільки вони самі. Такий викладач постійно знаходиться в конфліктній ситуації зі студентами.

Вплив на оцінку можуть надавати особисті якості студента, його поведінка на лекціях і практичних заняттях (репліки, сперечання, «незручні запитання»),

вступ до суперечки).

Зустрічаються і інші суб'єктивні моменти при оцінці знань студента викладачем, наприклад в разі сумніву в оцінці: поставити за відповідь «добре» або «задовільно». У такій ситуації викладач орієнтується на оцінки, вже наявні в заліковій книжці. При переважанні оцінки «задовільно» питання зазвичай вирішується на користь такої ж оцінки, попри велику кількість «трійок» в заліковці викладачеві психологічно важко поставити студенту «відмінно».

4. Суб'єктивізм у вимогах до студентів.

Викладач може допустити тих, хто запізнився студентів до заняття, а може і не допустити. Може зажадати, скажімо, пред'явити конспект на іспиті, хоча це вимога неправомірно. Може питати строго, прискіпливо і вимагати показати всі свої знання, а може «ліберальничает». Може закривати глава на списування - або нещадно боротися з цим. І так далі і тому подібне.

Все це породжує у студентів враження, що викладач діє необ'єктивно («що хочу, те і роблю»). Зрозуміло, що це конфліктна ситуація. При її наявності будь-який інцидент може призвести до їх конфлікту з викладачем.

5. Негативні особисті якості викладачів.

Будь-яке їх прояв може привести до конфлікту. Найбільш конфліктною є така риса характеру викладача, як мстивість, - за якісь «образи», які, на думку викладача, він зазнав від студента. Наприклад, студент кілька разів запізнився на заняття цього викладача. Той зробив висновок: ти мене не поважаєш. Ах так! Ну дивися! І це «дивись» згодом відгукується зниженням екзаменаційної оцінки.

Деякі викладачі суспільних дисциплін грішать нав'язуванням своєї думки студентам. Будь-яке насильство, в тому числі насильство інтелектуальне, - це

конфліктна ситуація.

б. Корисливі інтереси деяких викладачів.

На жаль, в деяких сучасних вузах торгівля оцінками поставлена на потік, і відомі тарифи - за вступ, за ту чи іншу оцінку на іспиті, за залік, за курсову і дипломну роботи.

Корупція в сфері освіти огидна, як і в будь-якій іншій. Але в установах освіти вона ще й калічить душі молодого покоління.

3.2 Конфліктні ситуації, створювані студентами

1. Недобросовісне ставлення студентів до навчання.

Це головна конфліктна ситуація між студентами і викладачами. Саме вона призводить до найбільшого числа конфліктів. Що живить цю ситуацію? Перш за все небажання вчитися. Навіщо ж прийшли до вузу? Одні - щоб не йти працювати. Юнаки - «відкосити» від армії. Багато дівчат - доглянути собі за час студентства нареченого (можливо, з викладачів або подають надії студентів).

Є студенти, які погодилися на вимогу батьків здобути вищу освіту, оскільки ті вважають своїм обов'язком «вивчити дітей». Такі батьки потім осаджують викладачів з проханнями поставити рятівну «трієчку» їх чаду.

2. Відсутність контролю студентів протягом семестру.

Обрушилася на студентів перших курсів «свобода» (можливість не готуватися до занять і пропустити заняття без особливих наслідків) і помилкове враження, що «ще багато часу попереду», «ще встигну вивчити». Негативну роль відіграє приклад старшокурсників, які займаються мало, але здають іспити краще (навчилися маніпулювати викладачами).

Безконтрольність студентів в подальшому призводить багатьох з них до конфліктів в період залікової та екзаменаційної сесій.

Тому цілком виправдані дії кафедр і деканатів, які відстежують поточну успішність і відвідуваність студентів, щоб запобігти подальшим конфліктам на ґрунті неуспішності.

3. Непідготовленість до навчання у вузі.

Ця конфліктна ситуація виникла з появою платної вищої освіти. Деякі вузи фактично готові прийняти всіх бажаючих. Для недержавних вузів студенти - єдине джерело фінансування, а для державних - додаткові кошти на підвищення зарплат і премій викладачам і іншому персоналу вузу, придбання літератури, комп'ютерів, оргтехніки, на відрядження і т. Д.

Причому адміністрація неохоче розлучається з будь-яким «платником», вимагаючи від викладача «навчити», «змусити» і т. д. Принциповим викладачам в даній ситуації не позаздриш.

4. Низькі моральні якості студентів.

Що володіють такими якостями студенти йдуть на обман, фальсифікація документів, шантаж викладача і прямі погрози розправи з ним.

Знаючи небажання адміністрації вузу розлучатися з учнями (від їх числа залежить кількість штатних одиниць викладачів), тим більше з «платниками», такі студенти з кожного приводу пишуть скарги на викладача. А скарга - це вже конфлікт, оскільки являє собою відкрите протистояння. Конфлікт, в якому один програв відомий заздалегідь - це викладач. Тому що керівництву не подобаються викладачі, які створюють для нього проблеми (адже з конфліктом доведеться розбиратися адміністрації. Конфлікти зі студентами негативно відбиваються на іміджі викладача. Керівники міркують так: інші викладачі якось примудряються з тими ж студентами працювати без конфліктів ...

Якщо конфліктні ситуації при взаємодії «студент - студент» вирішуються самими студентами, то дозвіл міжособистісних конфліктів на рівні «викладач - студент» приймає більш складні форми. Основна роль в їх попередженні та вирішенні випадає на викладача, який для цього повинен керуватися певними вимогами:

- створити на іспиті (заліку) доброзичливу атмосферу, пам'ятаючи, що іспит сам по собі вже представляє стресову ситуацію;
- виставляючи оцінку, коротко обґрунтувати її виключно з точки зору відповідності відповіді вимогам програми іспиту;
- ні в якій формі і ні з якого приводу не принижувати студента;
- володіти собою і своїми емоціями в будь-якій ситуації;
- всі невдачі у взаємодії зі студентами, у виникненні конфліктів вважати своїми власними прорахунками.

3.3 Витоки конфліктних ситуацій в ВНЗ

Чому стали можливими представлені вище конфліктні ситуації? Вони - наслідок здійснюваної багатьма викладачами маніпуляції типу «господар - пан», і у відповідь маніпуляцій студентів. Глибинними причинами поширеності всіх цих маніпуляцій є, на мою думку, такі:

- 1) залежність студентів від викладача;
- 2) орієнтація більшості студентів не на отримання знань, а на отримання оцінки яка їх влаштовує.

Останнє - наслідок в значній мірі відірваності нашої вищої освіти від практики. Студенти розуміють, що більшість «предметів» ніколи не знадобляться їм у житті. Та й неможливо приховати, що молодих спеціалістів на виробництві нерідко зустрічають словами: «Забудьте все, чому вас вчили у вузі». Як і той факт, що більшого успіху в житті, як правило, досягають не відмінники, а безпросвітні двієчники.

Причина цього положення в певному сенсі пояснюється в експериментально-аналітичній роботі А. А. Полоннікова, який пише: «В процесі навчання студенти опановують не тільки знаннями які їм викладаються, а скільки стратегіями поведінки в навчальних ситуаціях, які потім, будучи поширені на інші життєві умови, починають переробляти ці умови за схемами навчальних відносин, породжуючи в результаті соціальну дезадаптацію і розгубленість ».

В результаті, потрапляючи в умови, далекі від навчальних, сумлінні студенти виявляються до них невідповідними. Недобросовісні ж, багато разів за час навчання отримували незаслужені оцінки (канюченням, обманом і т. п.) І напрацювали тим самим прийоми маніпулювання людьми, застосовують це вміння з користю для свого успіху.

4. Способи вирішення конфліктів

Для конструктивного виходу з конфлікту важливі взаємини педагога з підлітком. Благополучне вирішення конфлікту неможливо без психологічної готовності вчителя перейти до нового типу взаємин з учнями які дорослішають. Ініціатором таких взаємин повинен бути дорослий.

При аналізі будь-якої конфліктної ситуації важливо враховувати її об'єктивний зміст і суб'єктивне значення. Вони відображають структуру і суть конфлікту, що важливо для його аналізу. Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка, яка відображається в етапах і стадіях конфлікту. Їх знання дозволяє спрогнозувати перебіг конфліктної ситуації і вибрати правильну стратегію поведінки в конфлікті. Вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації багато в чому визначає її розвиток. Правильний вибір стратегії поведінки дозволить уникнути або залагодити конфлікт. Знання технологій раціональної поведінки в конфлікті і правил самоконтролю емоцій дозволить не допустити розвиток конфлікту, який назріває або вирішити його з користю для себе. Прогнозування конфліктів - це один з основних напрямків діяльності вчителя, а також будь-якого управлінця у вирішенні міжособистісних суперечностей, що виникають в будь-якій організації чи навчальному закладі.

Природною реакцією на дратівливість і підвищення голосу є аналогічні дії. Наслідком розмови на підвищених тонах стане загострення конфлікту. Тому правильною дією з боку вчителя буде спокійний, доброзичливий, впевнений тон у відповідь на бурхливу реакцію учня. Скоро і дитина «заразиться» спокоєм педагога.

Невдоволення і дратівливість найчастіше виходять від відстаючих студентів, недобросовісно виконують свої обов'язки. Надихнути учня на успіхи в

навчанні та допомогти забути про свої невдоволення можна, довіривши йому відповідальне завдання і висловивши впевненість в тому, що він виконає його добре.

Доброзичливе і справедливе ставлення до учнів стане запорукою здорової атмосфери в групі, зробить неважким виконання запропонованих рекомендацій.

Варто відзначити, що при діалозі між учителем і учнем важливо враховувати певні речі. Спокійний тон і відсутність негативних емоцій - те, що потрібно для отримання хорошого результату. А командний тон, який часто використовують вчителі, докори і погрози - краще забути. Потрібно вміти слухати і чути дитину.

При необхідності покарання, варто продумати його таким чином, щоб виключити приниження учня.

4.1 Стратегії виходу із конфлікту

Стратегія виходу з конфлікту являє собою основну лінію поведінки опонента під час вирішення конфлікту.

Виділяють п'ять основних стратегій (К. Томас):

1. суперництво,
2. компроміс,
3. співробітництво,
4. вихід (уникнення) ,
5. пристосування(поступка).

Суперництво

Полягає в нав'язуванні іншій стороні вигіднішого для себе рішення. Суперництво виправдане у випадках: явної конструктивності пропонованого рішення; вигідності результату для всієї групи, а не для окремої особи або мікрогрупи; важливість результату боротьби для того, хто підтримує цю стратегію; відсутність часу на домовленість з опонентом. Суперництво доцільно в екстремальних і принципових ситуаціях, в разі дефіциту часу і високу ймовірність небезпечних наслідків.

Компроміс

Полягає в бажанні опонентів завершити конфлікт частковими поступками. Він характеризується відмовою від частини вимог, які раніше висувалися, готовністю визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими, готовністю пробачити. Компроміс ефективний у випадках: розуміння опонентом, що він і суперник мають рівні можливості; наявності взаємовиключних інтересів; задоволення тимчасовим рішенням; загрози втратити все.

Співпраця

Вважається найбільш ефективною стратегією поведінки в конфлікті. Воно передбачає прагнення опонентів до конструктивного обговорення проблеми,

розгляд іншої сторони не як противника, а як союзника в пошуку рішення. Найбільш ефективним є в ситуаціях сильної взаємозалежності опонентів; схильності обох ігнорувати розходження у владі; важливості вирішення для обох сторін; неупередженості учасників.

Вихід (уникнення)

Спроба вийти з конфлікту при мінімальних втратах. Відрізняється від аналогічної стратегії поведінки під час конфлікту тим, що опонент переходить до неї після невдалих спроб реалізувати свої інтереси за допомогою активних стратегій. Власне, мова йде не про рішення, а про згасання конфлікту. Вихід може бути цілком конструктивною реакцією на тривалий конфлікт. Уникнення, застосовується при відсутності сил і часу для усунення протиріч, прагнення виграти час, наявності труднощів у визначенні лінії своєї поведінки, небажанні вирішувати проблему взагалі.

Пристосування (поступка)

Розглядається як вимушений або добровільна відмова від боротьби і здача своїх позицій. Прийняти таку стратегію опонента змушують різні мотиви: усвідомлення своєї неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього; несерйозність проблеми. Крім того, до такого виходу з конфлікту призводить значної шкоди, яка завдана в процесі боротьби, загроза ще більш серйозних негативних наслідків, відсутність шансів на інший результат, тиск третьої сторони.

Вибір стратегії виходу з конфлікту залежить від різних факторів. Зазвичай вони вказують на індивідуальні особливості опонента, рівень завданої йому шкоди і власної шкоди, наявність ресурсів, статус опонента, можливі наслідки, серйозність розв'язуваної проблеми, тривалість конфлікту.

Ще в 1942 році американський соціальний психолог М. Фолет вказувала на необхідність дозволу (врегулювання) конфліктів, а не їх придушення. Серед

способів вона виділила перемогу однієї зі сторін, компроміс та інтеграцію. Під інтеграцією розумілося нове рішення, при якому виконуються умови обох сторін, причому жодна з них не зазнає серйозних втрат. Надалі цей спосіб вирішення конфлікту отримав назву «співпраця».

Незважаючи на це, в реальному житті компроміс застосовується часто. Для його досягнення може бути рекомендована техніка відкритої розмови, яка полягає в тому, щоб: запропонувати припинити конфлікт; визнати свої помилки, вже зроблені в конфлікті, вони напевно є і визнати їх для вас майже нічого не коштує; зробити поступки опонентові, де це можливо, в тому, що в конфлікті не є головним. У будь-якому конфлікті можна знайти кілька дрібниць, в яких неважко поступитися. Можна поступитися в серйозних, але не принципових речах, висловити побажання щодо поступок, необхідних з боку опонента, вони, як правило, стосуються основних інтересів в конфлікті; спокійно, без негативних емоцій обговорити взаємні поступки, при необхідності і можливості скорегувати їх; якщо вдалося домовитися, то якось зафіксувати, що конфлікт вичерпаний.

5 Практикум з розв'язання конфліктів між викладачами і студентами

Ситуація 1. Студент на іспиті демонструє незнання предмета.

Викладач: На жаль, не можу оцінити позитивно ваші знання. Вам доведеться позайматися додатково.

Студент: Запитайте мене ще.

Викладач: У цьому немає необхідності. Ви не відповіли ні на одне з трьох питань квитка.

Студент: Тоді я попереджаю, що буду скаржитися на вас.

Викладач: Це ваше право. Але в чому предмет скарги?

Студент: Ви мені погрожували на початку семестру, що поставите двійку. І ось помстилися.

Викладач: У мене немає такої звички - мстити. Та й за що?

Студент: За те, що я не підготувався тоді до занять.

Викладач: Це була не погроза, а попередження. Ви до нього не прислухались, і ось результат.

Студент: Так ви не будете мене питати?

Викладач: Ні, ваше ставлення до занять привело вас до закономірного фіналу.

Студент: Ну що ж ... Я вас попередив.

Розберемо цей конфлікт.

Перша конфліктна ситуація - несумлінне ставлення студента до навчання. Друга - його низькі моральні якості. Третя - відсутність об'єктивної інформації про те, що сталося на іспиті: викладач говорить одне, студент (і підтримують його друзі з групи) - інше. Тобто існує ще четверта конфліктна ситуація - усталене в суспільстві думка, що викладач на іспиті - «господар -

пан»: як хоче, так і оцінює відповідь студента.

З чотирьох конфліктних ситуацій три (перша, друга і четверта) в момент сесії не підлягають рішенню. Зате є можливість усунення третьої. Досить зробити іспит письмовим (або письмово-усним) з повним поданням тексту відповідей на питання квитка - і отримана об'єктивна інформація про рівень знань студента і адекватності їх оцінки викладачем.

Ситуація 2.

Початок семестру. Перше заняття нового для цього потоку викладача. Він поки для них НИХТО - прізвище в розкладі. Коли студенти, привітавши увійшов викладача, сіли на свої місця, він звернув увагу, що один зі студентів розташувався в вальяжній позі, розвалившись на сидінні, всім своїм виглядом показуючи неповагу до викладача. У подібних ситуаціях викладач вважає себе ображеним, принаймні нездатним це терпіти. Тому найчастіше відбувається наступний діалог:

- Чому ви так сидите?
- А мені так зручно.
- Прошу вас сісти як годиться.
- А як годиться?
- Так, щоб поза була пристойною, а не викликає.
- Я вам не заважаю.
- Ні, ви мені заважаєте. Або сядьте як слід, або покиньте аудиторію.

Студент може покинути аудиторію, але може й обуритися, що до нього «чіпляються ні з того ні з сього».

Будь-який з цих варіантів - програш для викладача. Адже перше враження від зустрічі з новою людиною (викладачем) запам'ятовується найсильніше і робить свій вплив на подальші відносини. Та й в якому настрої викладач проводитиме своє перше для цього потоку заняття? ..

Як вчинити в такій ситуації? Багаторічний досвід спілкування зі студентами показав ефективність наступних дій. Викладач уважно дивиться на порушника і жестом показує, що треба сісти прямо (а не розвалившись). У ряді випадків це допомагає. Чому? По-перше, тому, що це не зауваження і студенту легше вийти з ситуації, зберігши свою гідність. Разом з тим і він, і група в даному випадку отримали інформацію про викладача (а саме цієї мети, як правило, служать подібні витівки - зібрати інформацію про викладача, знайти його слабкості, визначити межі допустимих дій у взаєминах з ним) - інформацію про те, що викладач не проходить повз проявів неповаги до нього.

Якщо проте студент ніяк не реагує на цей тонкий сигнал, викладач починає свою промову:

- Якщо ви поцікавитесь у старшокурсників, то дізнаєтеся від них, що здати предмет, який ми сьогодні починаємо, дуже непросто, буває багато двійок. Ми провели дослідження, щоб зрозуміти, які чинники тягнуть успішність вниз. Виявилось, що засвоюваність матеріалу на занятті безпосередньо залежить від того, як активно студент працює, і зовнішньою ознакою поганої роботи є розслаблена поза. Так що ми тепер майбутніх двієчників бачимо вже на заняттях. Бажаючи вам всім добра, я ділюся з вами цією інформацією заздалегідь.

Під час цієї промови викладач кілька разів уважно дивиться на порушника. Зазвичай до кінця цієї промови той поступово змінює свою позу на прийнятну.

Рідко зустрічаються випадки, коли студент прийняв виклик і продовжує свою гру. На цей випадок заготовлений наступний прийом. Викладач дістає листок паперу і, прогулюючись по аудиторії, підходить до порушника і звертається до нього:

- У мене є один документ, який всіх вас напевно зацікавить. Прочитайте перші два рядки.

- А чому я?

- А ви що (неголосно, але щоб всі чули), читати не вмієте?

Лунає смішок співгрупниками. Аби не допустити стати посміховиськом, студент читає - чомусь завжди мало не по складах.

- Так ось, хлопці, це перше питання першого білета іспиту.

Студенти: Повтори!

Той знехотя читає. Студенти записують - стане в нагоді «шпори» писати.

Зазвичай після цього студент сідає як належить і поступово вмикається до роботи.

Це була практика, перевірена досвідом. А що теорія? Цей мікроконфлікт потрапляє під ознаки випадкового конфлікту - повна раптовість, і (при його розростанні) в ньому немає переможця - все ті, хто програв.

Перша конфліктна ситуація— це витівка студента (порушення правил). Але викладач діяв правилами безконфліктного поведінки:

- Не відповів конфліктом на конфлікт;
- проявив емпатію до порушника («співпереживати» в нього, зрозумів, що не повинен принижувати його зауваженнями);
- і найголовніше - зробив випереджаюче доброзичливе роз'яснення.

Це роз'яснення викликало певне відчуття небезпеки у студентів (особливо у порушника) за рахунок штучного «наближення» іспиту - адже на першому занятті іспити видаються чимось далеким і тому не дуже небезпечним.

6 Висновок

Отже, можна зробити висновок, що при аналізі будь-якої конфліктної ситуації важливо враховувати її об'єктивний зміст і суб'єктивне значення, бо вони відображають структуру і суть конфлікту, що важливо для його рішення. Тільки після цього можна буде вибирати стратегію по його вирішенню. Одна з найбільш ефективних - це стратегія «Співпраця».

Її сутність полягає в том, що вона передбачає прагнення опонентів до конструктивного обговорення проблеми, розгляд іншої сторони не як противника, а як союзника в пошуку рішення. Найбільш ефективним є в ситуаціях сильної взаємозалежності опонентів.

Бажано взагалі не втрапляти в конфліктні ситуації щоб потім не шукати шляхів їх вирішення.

7 Список літератури

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов, 2001
2. И.А. Рудакова, С.В. Жильцова, Е.А. Филипенко: Конфликтология для педагогов /., 2005
3. Шейнов В. П.: Управление конфликтами , 2014
4. Ники Уокер: Чому виникають конфлікти? Причини. Етапи. Розв'язання. Наслідки, 2013
5. Коулман П., Фергюсон Р.: Результативний конфлікт, 2016
6. <http://www.informio.ru/publications/id3890/Prichiny-vozniknovenija-i-puti-reshenija-konfliktov-mezhdu-prepodavatelem-i-studentom>
7. <http://psyznaiyka.net/view-conflictology.html?id=6>
8. <http://psyznaiyka.net/conf-rechenie.html?id=11>
9. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konflikt.html>