

ОСОБЛИВОСТІ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТСЬКОМУ КОЛЕКТИВІ

Постановка проблеми. Поява нових цілей і цінностей в освіті зумовлена потребою нашого суспільства не просто в освічених, але, перш за все, в компетентних і висококультурних фахівцях, здатних до прояву позитивної професійної світоглядної позиції та успішної професійної діяльності у складних ситуаціях соціальної взаємодії. Саме тому важливим у професійній підготовці майбутніх фахівців соціономічних професій є становлення і розвиток їх конфліктологічної культури як складової професіоналізму.

Аналіз останніх публікацій. До проблеми розвитку конфліктологічної культури звертались вітчизняні та зарубіжні дослідники. Так, науковцями визначено конфліктологічну культуру та її окремі компоненти: конфліктологічна компетенція, грамотність, компетентність, готовність, конфліктна компетенція (А. Лукашенко, В. Андрєєв, Г. Антонов, С. Гиренко, Є. Дурманенко, О. Іонова, В. Журавльов, Н. Підбуцька, В. Руденко, М. Руденко, Н. Самсонова, Т. Черняєва та ін.).

Невирішена раніше частина проблеми. За безумовної важливості досліджень сучасних науковців проблема формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій є недостатньо дослідженою і потребує використання нових підходів до її розв'язання, систематизації та теоретичного осмислення.

Мета статті. Особливості попередження конфліктних ситуацій у студентському колективі розкриває наша стаття.

Виклад основного матеріалу. Розуміння причин, процесуальних аспектів конфлікту, його типів і функцій дозволяє спрямовано і послідовно вести превентивну роботу з метою покращення спілкування, використовуючи при цьому раціональні прийоми розв'язання конфліктів.

Основне завдання в подоланні конфліктів – відновити або поліпшити існуючі взаємини, а можливо, і перебудувати їх заново.

Проблеми конфліктності в педагогічному процесі тісно пов'язані з якістю професійної підготовки педагогічних працівників до раціонального професійного та особистісного спілкування. Це й визначає міру гуманізації взаємин у системі міжособистісних стосунків.

В педагогічній діяльності одним із показників професіоналізму є вміння знайти вихід із конфліктної ситуації, який би не призводив до приниження жодної сторони, а, навпаки, спрямовував би конфліктуючі сторони на адекватну самооцінку своїх дій і вчинків.

Діяльність викладача, зміст професійного спілкування, який реалізується у межах рольової професійної позиції, завжди цілеспрямовані, тому що вони регламентовані функціональними обов'язками.

Проте у взаємодію вступають люди з різними цілями, мотивами, потребами, життєвим досвідом, тому ці параметри у суб'єктів спілкування можуть не співпадати. Вони можуть супроводжуватися частковими суперечностями або ж антагоністичними позиціями. На цій психологічній основі можуть виникати міжособистісні конфлікти, котрі є доволі типовими для студентських груп [3].

Отже, значення превентивних дій щодо конфліктогенних ситуацій у студентському середовищі має важливе значення. Адже конфліктне протистояння навіть у межах можливого конструктивного розв'язання – це завжди емоційне напруження, що негативно позначається на загальній працездатності та особистісному самопочутті. Розробити систему ефективних превентивних впливів можна на основі глибокого розуміння сутності

цього феномену, його причин, видів, стадій перебігу, індивідуальних тактик реагування та способів розв'язання.

В умовах нового соціального середовища у студентів об'єктивно відчувається потреба у соціальному визнанні, інакше втрачається власна цілісність, що є ознакою кризовості. Звідси наявність болісних сумнівів щодо свого «Я», своїх дій, місця у групі, майбутнього, що часто супроводжуються тривожністю, конфліктністю, агресивністю, соціальною дезадаптацією і різними формами девіантної поведінки.

У 2011-2012 навчальному році нами було проведено експериментальне дослідження характеру професійних установок викладачів – початківців (стаж педагогічної роботи до трьох років). Усього опитано 47 викладачів Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського.

Завдання дослідження полягали у визначенні уявлень про мету професійної діяльності та професійні цінності; з'ясуванні розуміння причин і сутності конфліктного протистояння у процесі виховної роботи зі студентською молоддю.

Викладачам – початківцям ми запропонували оцінити рівень власної компетентності щодо вибору оптимальних способів реагування у конфліктних ситуаціях.

Одержані результати свідчать, що 65,4% вважають власний рівень таким, що відповідає оптимальному; 29,6% – нижче оптимального; 5,3% – не готові відповісти.

Аналіз результатів опитування переконує, що існує суперечність між рівнем домагань молодих викладачів (65,4%) і професійною здатністю до подолання труднощів у спілкуванні досвідчених викладачів (35,5%), які виявили схильність до репродуктивно спрямованої професійної діяльності.

Як видно із результатів дослідження, необхідна більш ефективна психолого-педагогічна підготовка працівників вищої школи до спілкування зі студентами.

Проте тільки за рахунок поглибленого інформування, досвіду ефективного професійного спілкування набути неможливо. Потрібні форми роботи з високим рівнем індивідуальної активності.

Для цього можна використати технології активного соціально-психологічного навчання [8, с. 179].

Мета корекційної роботи з молодими викладачами полягає в розширенні прийомів педагогічної взаємодії в конфліктних ситуаціях зі студентами на основі поглиблення механізмів особистісної рефлексії.

До завдань корекційної роботи належать:

- ознайомлення учасників з функціями конфлікту та виокремлення його творчого потенціалу;
- актуалізація стереотипних форм поведінки у конфліктних ситуаціях;
- спонукання до самопізнання, самовияву через мову внутрішнього «Я»;
- пошук варіантів мінімально емоційно затратної поведінки в конфліктних ситуаціях;
- узагальнення набутого досвіду.

Система занять передбачала декілька етапів:

1. Підготовчий етап. Учасникам пропонується вступна лекція на тему: «Діагностика конфліктної схильності педагога». Відбувається знайомство із специфікою занять, режимом роботи, прийняття групових правил.

2. Діагностичний етап. Актуалізуються неефективні стереотипні форми поведінки в конфліктних ситуаціях, виявляється міра індивідуальної конфліктної схильності та прояви механізмів «психологічного захисту».

3. Корекційний етап. Проводиться корекція деструктивних форм поведінки, що викликають сильне емоційне напруження у професійній діяльності.

На другому етапі успішно можуть бути використані письмові завдання, психомалюнки, тестові опитування, рольові ігри тощо.

Наприклад. Учасникам пропонують на окремих аркушах продовжити фразу «Конфлікт – це...». Процедура повторюється тричі, щоразу аркуш передають по колу. Далі передбачена дискусія з поділом учасників на дві підгрупи: одна називає позитивні властивості конфлікту, інша – негативні.

Групова рефлексія доповнює розпочату роботу. Необхідно наголосити на нових, несподіваних, а подекуди і дивних рисах конфлікту, досі невідомих. Після цього пропонується намалювати образ конфлікту. Малюнки аналізують вибірково, залишаючи за кожним учасником право оприлюднити авторство або ж зберегти анонімність.

Розширити знання про способи поведінки у конфліктних ситуаціях дає можливість тест Томаса. Після його опрацювання учасникам пропонується ділова гра: «Як би діяли ви...?»

Наприклад. На занятті з практики англійської мови всі студенти працювали над виробленням навичок створення літературного портрету. Викладач – початківець запропонувала описати зовнішність знайомої їм людини. Один зухвалий студент почав вголос читати свою роботу, і викладач в портреті, «зображеному» студентом, впізнала себе – так влучно були відображені деталі її поведінки та зовнішності. Їй захотілося зойкнути, примусити його замовкнути, вийти з аудиторії.

Перше коло обговорення – ваші конкретні дії в наведеній ситуації, друге – ваші почуття, ваші переживання. Таке розмежування дозволяє зосередитися на аналізі дій та внутрішньому емоційному стані.

Близько 85,4% учасників заявили, що зроблять вигляд, ніби нічого не сталося і намагатимуться спокійно продовжувати заняття. При цьому вони переживатимуть почуття гніву, образи, обурення, роздратування.

Невідповідність між діями та емоційним станом вказує на внутрішню нестабільність і невміння раціонально застосовувати стилі поведінки в конфліктній ситуації. Отже, вони потребують удосконалення навичок поведінки в умовах передконфліктної та конфліктної ситуацій [4, с. 28].

Тому наступним етапом роботи є детальне ознайомлення із способами реагування у конфлікті. Стиль конкуренції передбачає активність суб'єкта конфлікту і його схильність розв'язувати конфлікти з опорою на власний досвід. Особливої зацікавленості в співпраці з іншими у нього немає, але проявляється його здатність до вольових дій. Якщо враховувати опис динаміки конфлікту Томаса-Кілмена, є намагання задовольнити власні інтереси за рахунок інтересів інших, змушуючи їх приймати запропонований ним варіант розв'язання проблеми [1, с. 17].

Для досягнення мети цей суб'єкт використовує вольові якості, і якщо у нього достатньо сильна воля, то це гарантує йому успіх. Такий стиль може бути ефективним за умови, якщо людина наділена певною владою, впевнена в правильності своїх дій і має можливість відстоювати їх.

Однак стиль конкуренції небажаний в особистих стосунках. Він часто може викликати у партнерів почуття відчуженості, прихованого протесту тощо. У ситуаціях статусної залежності такий стиль також є неприйнятним.

У виховній практиці стиль конкуренції може використовуватися за наявності незаперечного авторитету педагога, коли він має підстави вважати запропоноване розв'язання проблеми найкращим, а також у критичній ситуації, що потребує миттєвого реагування і не припускає відчуття безвиході. У разі успіху такі дії гарантують педагогу загальне визнання.

Стиль уникнення може бути використаний, коли проблема несуттєва для педагога і він не бажає витратити сили на її розв'язання.

Є сенс застосувати таку стратегію і в разі можливого ігнорування конфлікту. Це передбачає зміну теми розмови, перехід до іншої справи тощо. Ймовірно, що конфлікт при цьому розв'яжеться сам по собі.

Не вдаючись до поспішних і необдуманих дій, можна свідомо відмовитися від прийняття остаточного рішення. При цьому складається враження, що розмова не завершена, але повертатися до неї не обов'язково. Наступає ефект післядії. У педагогічній практиці подібний підтекст є досить виправданим. Краще чогось не висловити, ніж сказати зайве.

Стиль пристосування доцільно застосовувати, коли проблема є важливою для одних і другорядною для інших. Отже, через поступливість останніх конфлікт може бути частково розв'язаний.

Проте ця тактика є неприйнятною, якщо подібні дії викликають дискомфортні переживання в когось з учасників спілкування або ж інша сторона неспроможна оцінити зусилля, що прикладаються для примирення і відгукнутися на них. Ця тактика участі в конфлікті дасть змогу зберегти стосунки, вивільнить час для обміркування подій і гармонізації взаємин.

Стиль співробітництва передбачає активну участь у розв'язанні конфлікту через відстоювання власних інтересів, але не за рахунок інтересів інших. Цей підхід потребує витрачання часу, докладання значних зусиль, оскільки передбачає з'ясування зовнішніх проявів та внутрішніх спонукань, що викликали небажану ситуацію. Адже спочатку буває досить складно виявити істинні причини конфлікту, потрібні для задоволення справжніх (часто прихованих) інтересів кожного учасника конфлікту.

Тому співробітництво – це оптимальний підхід до розв'язання конфліктних проблем, проте воно потребує значних зусиль та зацікавленості кожного з учасників у подоланні суперечностей. Така тактика вимагає відмови від власного бачення шляхів виходу із конфлікту та від вироблення альтернативного варіанту. Це найбільш затратний спосіб реагування в конфліктних ситуаціях, проте він може сповна задовольнити обидві сторони.

Стиль компромісу передбачає часткову взаємну поступку сторін власними інтересами. Реалізується варіант часткового задоволення бажань обох сторін. Його можна висловити словами: «Я можу змиритися з цим...». Компроміс ефективний у випадку, коли може влаштувати тимчасове рішення, що забезпечує можливість у майбутньому повернутися до розгляду проблеми. Він завжди починається зі з'ясування інтересів і бажань обох сторін, а в реальному варіанті влаштовує кожну з них.

Отже, кожний із стилів ефективний лише за певних умов, і жодний із них не може бути визначений як найкращий. Тому викладачам потрібно навчитися використовувати їх, свідомо враховуючи конкретні обставини та особливості характеру конфліктної ситуації. Для цього важливо визначити власні пріоритети, а також можливі альтернативні варіанти реагування на неї. Це розширить вибір засобів розв'язання конкретних конфліктів [5].

Наприклад, викладачам – початківцям пропонується проаналізувати таку ситуацію.

Прийшовши в групу на заміну колеги, Ви одразу відчули негативне ставлення до вашого предмета. Студенти скептично висловлювались з приводу доцільності включення його до навчального плану. З місця лунали вигуки: «Краще б розширили перелік спеціальних дисциплін, а то тільки час гаємо на таких предметах, як ваш. Користі від таких предметів ніякої».

Викладачі – початківці мали запропонувати власні можливі варіанти продовження ситуації.

Спільне обговорення цих варіантів дозволило не лише виокремити тактичні лінії поведінки, а й зіставити їх із способами реагування у конфліктних ситуаціях.

За спільною згодою було визначено вдале розв'язання ситуації і запропоновано виконати два малюнки: яким викладач бачив себе в аудиторії і яким його бачили студенти.

Аналіз одержаного матеріалу дозволив діагностувати, що певна частина викладачів схильна до авторитарних форм впливу на студентів - 22,4%. Проте зміст ситуації виявив авторитарності не передбачав.

Подальше обговорення забезпечило виокремлення однієї з причин конфліктності – неадекватність оцінки педагогічної ситуації і себе в ній.

На різних етапах розвитку групи в її учасників зростає відчуття довіри і відкритості. На позитивному емоційному фоні можна пропонувати процедури третього етапу – корекційного.

Це, по-перше, робота, спрямована на вияв почуттів у послідовності: відчуваю – осмислюю – висловлюю у спілкуванні.

Починати варто з опису минулих почуттів, вони є більш безпечними для учасників. Найкраще працювати в малих групах або ж у парах. Доцільно використовувати вправи, що допомагають відрізнити впевнену поведінку від невпевненої та агресивної.

Американський дослідник Д. Вольп установив, що більшість людей не здатна виражати адекватного почуття, емоції та переживання в міжособистісних стосунках унаслідок підвищеного рівня тривожності. Він зробив висновок про сприяння впевненого вияву людьми своїх думок і почуттів у конкретній соціальній ситуації подолання страху.

Бути впевненим у собі означає вміти визначити і висловити свої бажання, потреби, сподівання, симпатії та антипатії. Найбільш упевнена поведінка полягає в умінні будувати свої взаємини в бажаному напрямі, наприклад, із значущими іншими і сторонніми, в умінні звернутись із проханням і відмовити в проханні.

Упевнена поведінка підвищує можливість вибору і контролю за власними діями, впевненість в собі забезпечує зростання самоповаги. Невпевнена в собі людина стримує почуття внаслідок тривоги, відчуття провини і недостатньо сформованих соціальних навичок. Агресивна людина порушує права інших через власне домінування, приниження, образи. Агресивність не базується на зрілій самоповазі і є спробою задовольнити свої потреби за рахунок чужої самоповаги.

За завданням ведучого, кожен учасник демонструє свій варіант поведінки в ситуації, що вимагає впевненості в собі. Наприклад: вашій групі призначили чергування поза графіком, попередньо не повідомивши, а у вас свої плани, ви йдете до завідувача кафедри і кажете...

Через зворотній зв'язок присутні одержують інформацію про апробацію форм упевненої поведінки в рольовій грі. Особливу увагу слід звертати на учасників з підвищеною тривожністю та із заниженою самооцінкою. Потрібно аналізувати рівною мірою їхню вербальну та невербальну виразність, постійно фіксувати вдалі варіанти поведінки.

На цьому етапі роботи можуть бути успішно використані елементи психодрами під час програвання особистих конфліктних ситуацій, пошуків варіанту виходу із нерозв'язаних конфліктів [6, с. 18].

Наприклад, учасникам пропонується пригадати розмову, що вже відбулася і якою вони залишилися невдоволені. У вашого співрозмовника протилежна позиція, яку потрібно змінити. Присутні дають письмову відповідь на запитання: якої мети я хотів досягти у цій розмові; що могло б змінитися в результаті розмови; якими засобами я намагався цього досягти; якої мети прагнув досягти мій співбесідник; що він прагнув змінити (як мені здається) в моїй позиції; яким чином він намагався впливати на мене.

На виконання роботи відводиться 15 хвилин. Потім кожний викладач повідомляє, з ким має бути чи відбулася розмова і про що, але без пояснень. Найбільш цікаву для всіх ситуацію розглядають у деталях. Продовженням є рольова гра, в якій іншого учасника знайомлять з відповідями на питання 4, 5, 6.

Так визначається позиція учасника при збереженні позиції першого. Під час обговорення слід звертати увагу на продуктивні прийоми спілкування, а також на непродуктивні способи поведінки.

Ведучий фіксує прояви механізмів психологічного захисту в рольовій грі. Це може виявитись в твердженнях: «В житті я поведився б інакше».

Іноді учасник може бути агресивним до тренера, що супроводжується словами: «Якби ви зразу про це сказали; ви не пояснили все, як слід; з ваших слів важко було зрозуміти, чого від нас вимагають» тощо.

Завершується групова робота структуруванням інформації про індивідуальну тактику поведінки в конфлікті. На окремих листочках учасники продовжують фрази: «Мені важко розв'язувати конфлікти, тому що...», «В розв'язанні конфлікту мені допомагає те, що...», «Розв'язати конфлікт означає...». Ведучому слід чітко пояснити, що в кожного із учасників є можливість вибрати для себе найменш емоційно затратний вихід із конфлікту.

Останнє коло обговорення проходить у такій послідовності: кожен учасник має можливість звернутися до двох присутніх із запитанням: «Як ти вважаєш, що мені заважає і що допомагає в розв'язанні конфліктів?» Через зворотній зв'язок відбувається розширення образу «Я – очима інших», що гармонізує особисте ставлення до конфліктних ситуацій та стимулює пошук конструктивних варіантів виходу із них.

Отже, запропонована технологія соціально-педагогічної діяльності з молодими викладачами ВНЗ є ефективною в контексті підвищення конфліктологічної культури педагогічних працівників та гуманізації взаємин учасників педагогічного процесу, що позначається на якості виховної роботи, а попередження деструктивних форм соціальної поведінки в конфлікті є важливою умовою оптимізації соціально-педагогічних чинників виховної взаємодії у студентському середовищі. Тому викладачі – початківці відчують значну потребу в індивідуальній консультативній та психотерапевтичній роботі і демонструють готовність до перегляду своєї поведінки в конфліктних ситуаціях. Адже будь-яка ситуація, вчинок і навіть конфлікт в педагогічній діяльності може бути цінним джерелом інформації про особистість педагога і слугувати відправною точкою у професійному та особистісному самовдосконаленні.

Успішна реалізація соціально-педагогічних технологій у виховній роботі зі студентами вищих навчальних закладах сприятиме: практичному розв'язанню соціально-педагогічних проблем у студентському середовищі на основі координації зусиль суб'єктів превентивної діяльності; зміні установок і моделей поведінки «груп ризику»; соціальній адаптації майбутніх фахівців.

Література:

1. Емельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посібник / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової: – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
2. Коваль І. А. Психологічні особливості конфліктів в процесі спільної учбової діяльності студентів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І. І. Коваль. – К., 2003. – 18 с.
3. Пірен М. І. Основи конфліктології / М. І. Пірен – К.: Наукова думка, 1997. – 270 с.
4. Сорочинська В.Є. Попередження педагогічної конфліктності як основа превентивного виховання у ВНЗ /В.Є. Сорочинська // Збірник матеріалів науково-практичної конференції викладачів і студентів ФПУПК, Випуск 5, Частина 1, – м. Вінниця, 2007. - С.27-38.
5. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография./ Н. В. Самсонова – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308с.
6. Хомич Г.О. Основи психологічного консультування: Навч. посіб. / Г.О. Хомич, Р.М. Ткач – К.: МАУП, 2004. – 152 с.
7. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування та корекція. – Навч. посібн. Модульно-рейтинговий курс 3-тє вид. /Лван Миколайович Цимбалюк. — К.: Видавничий дім «Професіонал», 2009. –544с.