ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

«Конфлікт є боротьба між прагненням і протидією»

Сапун Л.В., Лямцев О.В.

Не можна уявити собі становлення окремої особистості або діяльності організації без внутрішньої напруги, протиріч, застою і рутинності, зімкнень і боротьби. Не винятком в цьому випадку є робота викладачів та студентів. Конфлікти можуть виникати практично у всіх сферах людського життя, у тому числі і при здійсненні професійної діяльності. Організація і зміст діяльності визначають специфіку конфлікту, в тому числі мають характерні особливості і педагогічні конфлікти.

Одним з найпоширеніших міжособових конфліктів, що може виникнути в учбових закладах це конфлікт між учасниками педагогічного процесу одного або різних статусів: викладач - студент, викладач - викладач і т.д. Хоча конфлікти можуть носити негативний характер, з конфліктами, як явищем неминучим, не треба боротися. Ними треба управляти. Правильно організована конфліктна взаємодія – це вірний, хоча і не легкий шлях до згоди. Конфліктна взаємодія, якщо вона завершується в будівних, а не в руйнівних формах, несе в собі конструктивне, продуктивне зачинання. Такий конфлікт допомагає прогресивним змінам, надає динамізму розвитку тієї чи іншої соціальної системи, приводить у кінцевому рахунку, до співпраці на основі розумного компромісу.

Основним завданням даної статті є виявлення причин виникнення міжособистісних конфліктів та пошук шляхів їх продуктивного розвитку.

Продуктивний розвиток конфлікту, який пропускає спільну концентрацію зусиль сторін на розв’язання конфліктної проблеми, у своїх головних рисах подібний до процесу творчого мислення. Як і розв’язання творчих задач, він здійснюється в кілька етапів: від осмислення проблеми і невдалих спроб вирішення її традиційними засобами через фрустрацію і дискомфорт до осяяння, яке дозволяє побачити проблему в новому ракурсі і знайти її нове рішення. Таким чином, деструктивна функція конфлікту покликана служити двигуном процесу, що приводить до реалізації конструктивної функції.

Найголовнішим для розуміння конфлікту є знання його причин. На основі аналізу конфліктних ситуацій між студентом і викладачем у вузі було виділено такі дві групи причин конфліктів, які водночас виступають як доповнюючі одна одну сторони в кожному конкретному конфлікті: 1) ситуативні, або – ті, що демонструються власне в ситуації інтеракції і часто вважаються суб’єктами конфлікту за його причини, однак часто є не справжніми причинами, а лише приводами. Це ніби причини, як вони можуть бути побачені ззовні, на рівні їх звичайної поверхової констатації і в тісному прив’язуванні до ситуації їх безпосереднього прояву та процесу інтеракції і зіткнення сторін. Джерело цього типу причин – ситуація як пусковий механізм конфлікту (найпростіший); 2) глибинні, або внутрішньоособистісні, – ті, що насправді лежать в основі конфліктної ситуації і можуть як усвідомлюватися, так і не усвідомлюватися учасниками конфлікту і зовнішніми спостерігачами. Вони виникають та існують задовго до прояву в конфлікті у формі особистісної диспозиції, схильності особи реагувати конфліктно на певні обставини, особливості міжособистісної взаємодії чи навіть на певний тип людей або обставини. Тобто джерело цього типу причин – психологічно зумовлені індивідуальні диспозиції сторін конфлікту.

Ситуативні (зовнішні) причини конфлікту можуть бути такими:

1. Зловживання викладачем своїм службовим становищем або вимога матеріального заохочення. Наприклад, викладач наполегливо пропонує (вимагає) купити свою методичку, монографію в обмін на позитивну оцінку або просто свою прихильність. Інший приклад – сексуальні домагання або поведінка, яка може трактуватися з боку “жертви” як сексуальні домагання.

2. Спонукання студентом викладача отримати хабар (у будь-якій формі – від грошей до послуги), якщо в умовах неуспішності або небажання бути “чесно” оціненим він нав’язує

“винагороду” викладачеві, який, у свою чергу, відмовляється її прийняти і часто у зв’язку з цим інцидентом стає на позицію набагато суворішого оцінювання. Ситуація може породити й погрози розправи (від адміністративної до фізичної) на адресу викладача через його небажання “піти назустріч” студентові, тобто оцінити його так, як він хоче, і за умов, нав’язаних студентом.

3. Відкрита демонстрація осуду або ворожості до зовнішнього прояву фізичних (вроди, манери одягатися, зачіски тощо) або психологічних (риси характеру, поведінки тощо), а також етнічних, соціальних та економічно-матеріальних характеристик особи.

4. Ситуація об’єктивної академічної неуспішності студента, небажання виконувати свої обов’язки (у першу чергу в навчанні), що може фіксуватися як у низькій успішності, так і в систематичних запізненнях, прогулах.

5. Невиконання або об’єктивно неадекватне виконання викладачем своїх професійних функцій та обов’язків, низький рівень його професійної компетентності. Коли викладач, наприклад, часто плутає формули і терміни, особливо на фоні надмірної неадекватної вимогливості до успішності студентів.

6. Ситуація, коли професійні знання чи досвід студента перевищують аналогічні характеристики викладача за кількісним або якісним показником. Наприклад, студент факультету іноземних мов жив рік у США і краще володіє розмовним варіантом американської англійської мови, ніж викладач. Це може призвести до демонстративного приниження знань або навіть особистих якостей студента викладачем, який має на меті показати собі і всім, що “я таки розумніший” і “яйце курку не вчить”.

7. Порушення норм поведінки в соціумі: грубість, хамство, нестриманість, невихованість однієї або обох сторін. Сюди ж можна віднести порушення норм “чесної” міжособистісної взаємодії: факт обману, недотримання обіцянки.

8. Вихід студентом або викладачем за межі соціальних ролей “студента” і “викладача”, що виявляється в грубому порушенні правил поведінки студентом (наприклад, коли він дозволяє собі звертатися до молодої викладачки на “ти”, намагається домовитися з нею про приватну зустріч) або недотриманні етичних, професійних норм викладачем (коли він відкрито проводить політику надання переваг “улюбленцям-фаворитам”, які є, наприклад, дітьми його друзів).

9. Зовнішні втручання суб’єктів, які штучно створюють конфлікт “накручуванням”, намовлянням, поданням неправдивої, частково правдивої або правдивої, але неприємної для суб’єкта (суб’єктів) конфлікту інформації, після чого між ними виникає конфлікт. Наприклад, один викладач на підставі дослідження “зворотного зв’язку” дізнається в студентів, кого з викладачів за якістю викладання вони не приймають. Група, довіряючи викладачеві, дає йому таку інформацію, після чого він переповідає те, про що дізнався, тому самому викладачеві, якого йому назвала група. Якщо останній читає в них якийсь курс, можна легко передбачити, що ця ситуація закінчиться конфліктом.

Сюди ж можна віднести внутрішню неузгодженість ходу навчального процесу. Наприклад, невдале планування деканатом співвідношення курсу лекційних і семінарських занять, коли тематика семінарів випереджає в часі тематику лекцій, особливо якщо студентам доводиться писати контрольні роботи на теми, лекції з яких за розкладом ще не читалися. У такій ситуації виникає “ззовні імплантований” конфлікт між студентами і викладачем-предметником.

10. Здійснення студентом маніпулятивних дій у досягненні бажаних цілей навчального процесу. Наприклад, студент удає, що в нього болить горло, щоб його не питали під час семінарського заняття, до якого він не готовий. Це може загрожувати конфліктом, якщо викладач його “викриє”. Або такий приклад: у студентки помер чоловік, і вона всі п’ять років навчання під час сесій перетворюється на “печальну вдову”, одягнену в усе чорне. Після складання сесії все повертається в нормальне русло. І навпаки, викладач особливо “ретельно” екзаменує вагітну студентку, очікуючи, що вона маніпулюватиме своїм станом для отримання позитивного академрезультату, хоч остання й не думала вдаватися до маніпуляцій.

Глибинні (внутрішньоособистісні) причини конфліктів між студентом і викладачем у вузі можуть бути такими.

1.“Номенклатурний” спосіб мислення. Полягає в специфічному світосприйманні і певному способі атрибуції законів самоздійснення соціуму, зокрема: “усе в житті можна купити, аби мав гроші”; “головне – мати знайомства” (у провінційних умовах це легше забезпечити, бо тут і так усі всіх знають); “навчання – це вимушена необхідність удавати, що ти навчаєшся заради папірця про вищу освіту”.

2. Особистісні риси і властивості сторін конфлікту, який спричиняють: ригідність мислення, нетолерантність, імпульсивність, невротизм, запальність у спілкуванні. Тому найбільше схильні до розпалювання конфліктів і втручання в них холерики та запальні епілептоїди. Можливий також варіант “зіткнення” студента і викладача через несумісність якихось важливих психологічних характеристик. Наприклад, студент-креатив може бути грубо “придушений” за свої творчі намагання некреативом-викладачем, і навпаки, “студент-зубрило” може бути низько оцінений викладачем-креативом.

3. Комунікативні проблеми обох або однієї із сторін, що виражаються в невмінні передати емоційне чи інформаційне повідомлення, спілкуванні “різними мовами”, надмірній емоційності, що не стримується, вибухоподібності в спілкуванні. Це може виражатися, наприклад, у невмінні викладача під час лекції враховувати рівень знань студентів, коли він використовує безліч незрозумілих термінів (особливо в аудиторії першокурсників).

4. Мотиваційно-ціннісні характеристики сторін. У ситуації, коли навчання у вузі не сприймається студентом як цінність, а втрата можливості вчитися – як реальна втрата, домінує низька мотивація досягнень, а також зовнішня, а не внутрішня мотивація. Коли викладач має низьку мотивацію самовдосконалення та досягнень, низький рівень домагань (наприклад, за 20 років роботи не зробив жодної спроби захистити дисертацію). Конфлікт може виникнути й тоді, коли досягнення студента з якихось причин має шанс перевищити аналогічні у викладача. Сюди ж можна віднести відсутність здібностей і (або) інтересу до обраного фаху: у студента – до його оволодіння, а у викладача – до високоякісного виконання професійних обов’язків.

5. Емоційна компенсація, перенесення конфлікту з інших сфер життя особистості. Поганий настрій, винесений із сімейної атмосфери, може бути активований для розпалювання конфліктів “ніби з нічого” в аудиторіях. Певним каталізатором конфліктів можуть бути й життєві кризи, стреси, що переживаються учасниками конфлікту.

6. Наявність різних неадекватних стереотипних уявлень і переконань. У цьому контексті доцільно виділити кілька основних груп стереотипів:

- стереотип переваги однієї статі над іншою (наприклад, викладач гадає, що “всі жінки не вміють думати” і тому завжди ставить їм нижчі оцінки);
- стереотип особистісного досвіду, тісно пов’язаного з віком (наприклад, не дуже молодий студент-заочник демонструє свою зверхність щодо молодшого від нього викладача) або базовою освітою (наприклад, коли при вступі до аспірантури на іспиті з іноземної мови “відмінно” ставлять, незалежно від рівня знань і відповідей, лише випускникам факультету іноземних мов, бо вони мають базову освіту);
- стереотипи расові й етнічні, ідеологічні та релігійні;
- власне стереотипи “ідеального викладача” та “ідеального студента”.

Розуміння причин конфліктів є важливим чинником їх розв’язання і профілактики. Однак зазначених причин вочевидь недостатньо, перелік їх може бути змінено чи уточнено. Треба враховувати, що від специфіки організації навчального процесу і способів взаємодії його суб’єктів в установі залежить і наявність або відсутність підстав для виникнення тих чи інших причин конфліктів.

Як видно кожному конфлікту характерні відповідні етапи розвитку і для його вирішення необхідні своєчасні заходи. Знаючи причини конфліктів можна виділити відповідну схему їх розв’язання (рис.1).

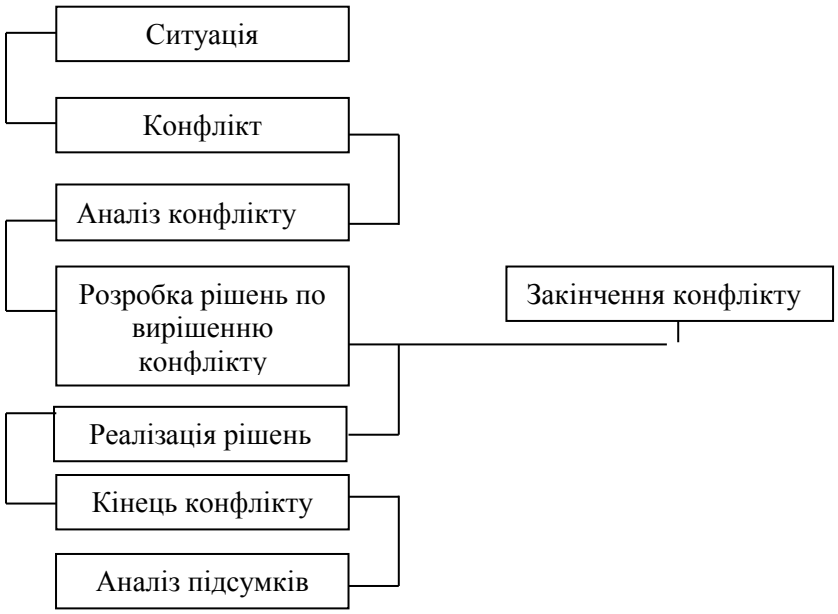

Рис.1 Логіка вирішення конфліктів

Проаналізувавши основні причини конфліктів можна сформувати основні шляхи їх вирішення:

1. Ухилення (прагнення ухилитись від участі в конфлікті).
2. Пристосування (прагнення виробити рішення що задовольняє конфліктуючих).
3. Конфронтація (активне відстоювання власної позиції).
4. Співробітництво (пошук шляхів спільного рішення проблеми).
5. Компроміс (пошук рішення, що базується на взаємних вчинках).

Аналіз причин конфліктів у вузі був би недостатнім без відповідних рекомендацій щодо розв'язання конфліктних ситуацій між викладачем і студентом. Профілактика таких конфліктів полягає в усвідомленні своїх стереотипів, переконань, можливих стереотипів іншої сторони, умінні вчасно стримувати гнів, агресію, цінувати дар спілкування, а в разі створення ситуації, що може бути охарактеризована як конфліктна, в умінні "не підкладати дров у «багаття» своєю нестриманістю й грубістю. Конфліктні ситуації часто стають патогенними тільки через нестриманість, імпульсивність, запальність їх учасників.

Опинившись у ситуації конфлікту, важливо пам'ятати, що, по-перше, його розв'язання залежить не лише від "противника", але й від нас, а по-друге, якщо ми навчимося не тільки уникати конфліктних ситуацій, а й розв'язувати їх, це сприятиме нашому особистому розвиткові й зростанню. Разом із тим важливо зазначити, що конфлікти, спричинені номенклатурним способом світосприймання однієї зі сторін, погано піддаються контролю й регулюванню, їх можна передбачити, але дуже важко розв'язати. Конструктивне їх подолання безпосередньо залежить від загального напряму розвитку суспільних процесів (демократизації суспільства чи посилення позицій номенклатури), відповідних якісних змін у масовій свідомості. Як цьому сприяти і як на це впливати – предмет майбутніх прикладних наукових досліджень.

Література:

1. Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. – К.: Лібра, 1999. – С. 138 – 139.

2. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук. думка, 1999. – С. 104.

3. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / В.О.Джелалі, А.В. Кудін. – Х. – К., 2006. – 320 с.

4. Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест, 1998. – С. 235 – 236.