

**КЗВО ЛОР «Львівська медична
академія імені Андрея Крупинського»**

**Методична рада (28.03.2022 р.). Конфлікти в педагогічному процесі:
викладач – студент.**

Доповідач. Дуб Наталія Євстахіївна

Конфліктна взаємодія між людьми в сучасному світі, епоху постмодернізму та панування соціальних мереж, останнім часом набуває особливої артикуляції.

Процеси глобалізації сприяють тому, що контакти між різними людьми, з різних країн і континентів стають звичайним явищем, про що навіть у недалекому минулому було складно мріяти, але чим більше стає таких контактів, тим більше з'являється невизначеності, складності та інформаційного різноманіття, що стають джерелами різних видів конфліктів.

Сьогодні спілкування та спільні дії людей, які перебувають як онлайн, так і офлайн, часто супроводжуються суперечками та непорозуміннями, оскільки ніхто вже не може претендувати на істину, а знання перестають бути чимось унікальним тільки для обраних. Дедалі більшого значення набувають уміння та навички, які опановуються реальною практикою життєдіяльності [1].

У цьому контексті ключовою є взаємодія між усіма учасниками освітнього процесу. Перед викладачем постає завдання не тільки досконало знати, а й уміти ефективно працювати, продукувати навички професійних умінь та дій, а й спроможність передбачати, попереджати та вирішувати конфлікти, управляти ними. Діяльність викладача — це завжди спілкування та взаємодія з іншими, з тими, на кого він впливає та від кого сам випробовує впливи під час здійснення професійних функцій. Впливи завжди породжують зіткнення — зіткнення думок, ставлень, оцінок, визначень тощо, тому формування конфліктологічної компетентності сучасного викладача є одним з головних завдань сьогодення [1].

Конфлікт (з лат. *conflictus* — зіткнення) — розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди; це особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами; це протистояння суб'єктів взаємодії, що викликане складними для розв'язання та суб'єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями; це явище культури, зміст якого визначається культурними чинниками, а процес виникнення та розвитку конфліктів регулюється культурними нормами, що за певних обставин призводять до виникнення особливих культурних ритуалів, які впливають на процес конфліктної взаємодії його учасників [1].

Важливим питанням для аналізу впливу конфліктів в освітній діяльності є визначення їх причин. Існуючий в теорії конфліктології підхід до класифікації самих причин конфліктів, їх аналізу та узагальнення дасть педагогу якийсь

інструмент для управління реальними конфліктами і розведення зіткнулися інтересів. У. Лінкольн пропонує виділяти наступні причинні фактори конфліктів:

1. Інформаційні - прийнятність або неприйнятність інформації для учасників взаємодії.

2. Поведінкові - недоречність, неефективний стиль, егоїстичність, непередбачуваність і інші характеристики поведінки, відторгаються однієї зі сторін.

3. Фактори відносин - ступінь задоволеності від взаємодії між двома і більше сторонами.

4. Ціннісні - принципи, дотримання яких для людей значимо, реалізація яких очікується (професійні, культурні, релігійні, ідеологічні та ін.).

5. Структурні - відносно стабільні обставини, які важко або навіть неможливо змінити (закон, вік, субординація, час, доступність техніки та інших засобів, які забезпечують навчальний процес) [2].

В результаті проведеного опитування студентів, були виділені наступні причини конфліктів:

- Образи з боку викладача
- Грубість, нестриманість, наказовий тон з боку викладача
- Необ'єктивність оцінювань знань викладачем
- Нецікавий виклад матеріалу викладачем
- Нехтування думкою студента викладачем

В результаті проведеного опитування викладачів, були виділені наступні причини конфліктів:

- Порушення дисципліни на заняттях
- Неналежне виконання завдань
- Нездорові стосунки в групі
- Неповага з боку студента

Тобто загальними причинами виникнення конфліктів між викладачами та студентами є:

- Різниця у взаємних очікуваннях
- Нетактовність у спілкуванні
- Різниця у ціннісних орієнтаціях
- Рівень професіоналізму викладача та успішність студента

Були проаналізовані підходи до виникнення конфліктних ситуацій між викладачами та студентами, названі практичними психологами освітніх закладів:

- Професійна (викладачі) та навчальна (студенти) діяльність
- Викладач – носій соціально-значимого досвіду, студент – рецепієнт цього досвіду
- Вікові групи, субкультури, психофізіологічні особливості
- Невизначеність, багатозначність, багатовимірність, неструктурованість ситуацій в педагогічному процесі

Фактори, які підвищують напругу у стосунках викладач-студент є:

- Читання з книжки, відсутність пояснень

- «Суха теорія», відсутність практичних навичок
- Перевантаженість
- Незрозумілий матеріал
- Зайві розмови, «вода»
- Байдужість
- Необ'єктивність
- «Неприкладність» знань
- «Ситуація неуспіху», низька самооцінка

Були розроблені рекомендації для уникнення конфліктних ситуацій між викладачами та студентами:

- Застосування силабусів (визначення чітких правил «гри»)
- Оцінювання за чек-листами (в тому числі оцінювання студента-студентом, самооцінювання)
- Розвиток розуміння формування індивідуальної освітньої траєкторії (викладач не єдине джерело інформації)

Застосування конструктивних стратегій поведінки викладача в конфлікті
Для зниження емоційного напруження при загрозі виникнення конфліктної ситуації викладачам доцільно:

- Не відповідати агресією на агресію, контролювати свої емоції
- Не ображати студента
- Дати студенту можливість висловити свою думку
- Попросити час на обмірковування ситуації
- Бути твердим стосовно своєї позиції, проте, м'яким – стосовно студента
- Правила ведення діалогу зі студентом (для викладачів)
- Повага до студента, ввічливість
- Не будьте категоричні, не читайте мораль
- Будьте логічні. Спирайтеся на факти
- Будьте скромні в самооцінці
- Пропонуйте варіанти вирішення, підведіть до рішення самого студента
- Не шкодуйте часу, щоб вислухати
- Не перебивайте
- Ставте уточнюючі запитання
- Використовуйте мовні, жестові, мімічні засоби психо-емоційної підтримки
- Не інтерпретуйте сказане, не сперечайтесь подумки
- Відділяйте емоції студентів від висловлювання фактів [3].

Висновки

1. Необхідною умовою реалізації ефективного освітнього процесу є знання усіма учасниками освітнього процесу причин виникнення конфліктних ситуацій та врахування їх при взаємодії.

2. В Академії доцільно доносити до учасників освітнього процесу правила ефективної взаємодії, підходи до зниження емоційного напруження при загрозі виникнення конфліктної ситуації, правила ведення діалогу.

3. В Академії сприяти формуванню політики попередження конфліктних ситуацій, розробці алгоритму дій у разі виникнення конфліктних ситуацій.

4. Доцільно сприяти максимальній ефективній комунікації, зокрема через розробку силабусів, проведення зустрічей зі студентами та батьками, тощо.

Використані джерела

1. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
2. Психологія менеджменту / під ред. Г. С. Никифорова. Харків, 2007. С. 409.
3. Повар Наталія Конфлікти в освітньому процесі / Матеріали тренінгу для викладачів ЛМА. Лютий 2022.