УДК:

**ПЕДАГОГІЧНИЙ КОНФЛІКТ: СУЧАСНИЙ ПОГЛЯД НА ПРОБЛЕМУ**

Дащук А.М., Пустова Н.О., Добржанська Є. І.

*Харківський національний медичний університет*

**Ключові слова:** педагогічний конфлікт, викладач, студент, позитивні функції конфлікту, негативні функції конфлікту, вирішення конфлікту.

**Вступ.** Педагогічне спілкування являє собою колективну систему соціально-психологічної взаємодії. Взаємодія педагога і студентів відбувається в різних ситуаціях. Найчастіше ці ситуації моделює і створює педагог і застосовує їх в педагогічних цілях для організації навчальної діяльності. Такі ситуації називаються педагогічними. Нерідко вони можуть носити конфліктний характер.

Педагогічна конфліктологія - практико-орієнтований напрям педагогічної науки, цілями якого є вивчення характеру і причин педагогічних конфліктів, розробка методів їх регулювання та вирішення. У сучасній вищій школі проблема взаємодії учасників педагогічного процесу набуває все більшої гостроти. Сьогодні педагог повинен володіти компетенціями, які дозволяють попереджати і вирішувати конфліктні ситуації в освітньому просторі. Позитивний психологічний клімат в колективі (університеті, групі на кафедрі), зниження впливу конфліктогенних факторів, що існують в освітньому середовищі, створюють сприятливі умови для навчання студентів і сприяють гармонійному розвитку особистості майбутнього лікаря [1].

**Основна частина.** Слово «конфлікт» походить від латинського conflictus - «зіткнення» і позначає зіткнення сил, сторін, думок та інтересів людей, що викликає певні дії. Вперше поняття «конфлікт» в якості наукового терміну використовував англійський соціолог Г. Спенсер у своїй праці «Основи соціології».

У науковій літературі конфлікт трактується неоднозначно. Існує безліч визначень цього терміну. Так А.А. Лобанов трактує термін «конфлікт», як зіткнення протилежних інтересів, поглядів, прагнень, як серйозна розбіжність, відкрита суперечка, що приводить до боротьби [2]. А В.Ю. Питюков дає конфлікту наступне визначення: конфлікт - це і руйнування і творення одночасно, оскільки протиріччя, що лежить в його основі, має бути обмірковано суб'єктами, усунуто, і натомість його повинні бути створені нові відносини [3].

***Класифікація конфліктів.***

*Залежно від сторін, залучених в конфлікт*, протиріччя бувають:

● внутріособистісними - відображають боротьбу рівних по силі мотивів, потягів, інтересів особистості;

● міжособистісними - характеризуються тим, що кожен з учасників прагне реалізувати в процесі взаємодії свої, взаємовиключаючі цілі;

● особистісно-груповими - в цьому випадку виникає конфлікт між особистістю і групою; спостерігається в разі невідповідності поведінки особистості груповим нормам і очікуванням;

● міжгруповими - конфліктуючими сторонами в цьому випадку виступають соціальні групи, що переслідують несумісні цілі і перешкоджають один одному в їх здійсненні;

● міжнародними.

Для того щоб відбулося зіткнення особистісних смислів, необхідні певні обставини, які називаються конфліктною ситуацією. *Конфліктна ситуація* - це поєднання обставин, при яких створюються умови для виявлення істотних відмінностей у поглядах, інтересах і намірах суб'єктів, що мають для них особистісний сенс [2]. Відзначимо, що конфліктна ситуація може й не перерости в конфлікт, якщо не виникне прямого зіткнення інтересів протиборчих сторін. Якщо під час конфліктної ситуації зняти протиріччя і вирішити конфлікт, то це дозволить суб'єктам піднятися на новий рівень взаємовідношень і по-новому вибудувати свою поведінку.

*В аспекті потреб* конфлікти підрозділяються на матеріальні, статусно-рольові, духовні.

*За часом протікання* конфлікти бувають короткочасними, швидкоплинними, тривалими (затяжними, триваючими роки й десятиліття).

*За результативністю:*

● конструктивні (позитивні). В результаті таких конфліктів групи, в яких вони відбуваються, зберігають свою цілісність, а відносини між членами групи приймають характер співробітництва;

● деструктивні (патологічні, негативні). Взаємовідносини між людьми набувають нецивілізовані форми, характер протистояння, боротьби і можуть привести навіть до руйнування, розпаду організації.

***Функції міжособистісних конфліктів.***

Льюїс Козер у своїй роботі «Функції соціального конфлікту» виділяє наступні функції конфлікту: конструктивні (позитивні) і деструктивні (негативні) [4]. Однак для цього конфлікт повинен бути керованим.

*Основними негативними функціями* конфлікту є:

● погіршення соціального клімату в групі, зниження продуктивності праці або успішності в навчанні, переформування групи з метою вирішення конфлікту;

● неадекватне сприйняття і нерозуміння конфліктуючими сторонами один одного;

● відсутність співпраці між конфліктуючими сторонами в ході конфлікту і після нього;

● прагнення кожної зі сторін посісти перше місце в конфлікті (до перемоги будь-що-будь), конфронтація;

● матеріальні й емоційні витрати на вирішення конфлікту.

*Позитивні функції конфлікту* відображають динаміку процесів, що відбуваються в групі, колективі і полягають в наступному:

● стимулювання системи (групи, колективу), приведення до нових форм міжособистісної і міжгрупової взаємодії;

● діагностика сформованих відносин у групі;

● зняття стану напруженості, оздоровлення міжособистісних відносин;

● сприяння зміні структури соціальної групи, її згуртуванню;

● об'єднання учасників. В ході конфлікту його учасники краще пізнають один одного; виявляють переваги і недоліки членів групи, створюються умови для переоцінки моральних якостей учасників конфлікту для висунення і формування лідерів;

● стимулювання розвитку особистості, формування почуття відповідальності, усвідомлення своєї значущості;

● зняття синдрому «вивченої безпорадності», активізація ініціативи людей.

При аналізі позитивних і негативних функцій конфлікту необхідно враховувати тривалість його протікання. Слід підкреслити, що позитивний, але тривалий конфлікт може мати негативні наслідки [5].

***Етапи розвитку конфлікту:***

1) виникнення передконфліктної ситуації або об'єктивної конфліктної ситуації;

2) усвідомлення ситуації як конфліктної;

3) конфліктна взаємодія (або власне конфлікт);

4) вирішення конфлікту.

Конфлікт як процес має три стадії: латентна стадія (предконфликтная ситуація); стадія відкритого конфлікту; стадія вирішення (завершення) конфлікту.

Вирішення конфлікту, на думку вчених - педагогів, психологів, соціологів, філософів, призводить до розвитку особистості в цілому, оскільки конфліктне протиріччя, як і будь-яке інше протиріччя, є джерелом розвитку.

*Запобігання інциденту* можливо, якщо усунути об'єкт протиріччя. Для цього необхідно залучити в якості експерта незацікавлену особу або сприяти тому, щоб один з конфліктуючих відмовився від предмета конфлікту на користь іншого.

*Придушення конфлікту* в деструктивній фазі безпредметного конфлікту має бути спрямоване на зменшення числа конфліктуючих; застосування системи заздалегідь розроблених правил і норм, що упорядковують взаємини між потенційно конфліктними по відношенню один до одного сторонами. Необхідно створити і підтримувати умови, які ускладнюють або перешкоджають взаємодії потенційних суб'єктів конфлікту.

*Відстрочка конфлікту* - тимчасові заходи, які допомагають послабити емоційні прояви в конфлікті, змінити уявлення конфліктуючих про опонента, про конфліктну ситуацію, знизити значимість об'єкта конфлікту в уяві конфліктуючих [6].

***Вирішення конфлікту.*** При виникненні конфліктної ситуації викладачеві важливо при розмові зі студентами зберігати спокійний тон, бути терпимим, проявляти співчуття, співучасть, підтримувати зворотний зв'язок, бути лаконічним, небагатослівним, при зверненні будувати фрази так, щоб вони викликали нейтральну або позитивну реакцію з боку того, хто навчається. Педагогу необхідно знати і відслідковувати сигнали, що свідчать про зародження конфлікту. Викладачеві важливо розуміти причини і розрізняти ознаки початку конфлікту. У педагогічній діяльності важливо володіти методикою попередження і усунення інциденту, а також вміти аналізувати конфліктну ситуацію. Сам інцидент можна усунути вольовим або адміністративним шляхом («натиском», «тиском»), тоді як конфліктна ситуація буде зберігатися, приймаючи затяжну форму і негативно впливаючи на життєдіяльність педагогічного колективу.

Вирішення конфлікту є творчим актом, і тут не може бути унікального рецепту. Індивідуальний пошук рішення і його реалізація здійснюється педагогом з урахуванням безлічі факторів. Освоєння технології вирішення конфлікту допомагає уявити структуру цього процесу, виділивши в ньому ключові ланки, сприяє розширенню арсеналу способів виходу з конфлікту, робить можливим розпізнавання конфлікту на початкових стадіях.

*Першим етапом на шляху вирішення конфлікту* є його виявлення. Від уміння бачити конфлікт на початкових стадіях розвитку залежить багато чого: його тривалість і гострота, можливість або неможливість коригування взаємовідносин, а також спосіб вирішення протиріччя. Результатом протистояння, як поступального руху в рамках загострення взаємовідносин, стає одна з двох форм: розрив відносин (якщо суперники рівні за силою і позицією) або примус (коли одна зі сторін має більші можливості).

*Другим етапом* вирішення конфлікту стає аналіз ситуації. Тут враховується все: обставини, репліки, психологічний настрій як окремих учасників конфлікту, так і всієї групи, історія розвитку взаємовідносин, рівень індивідуального розвитку і багато іншого. Після того як картина події відтворена, педагогу слід проаналізувати ситуацію, що склалася, тобто визначити погляди, прагнення і інтереси кожної зі сторін. Позиційна відмінність поглядів на характер взаємовідносин стає суттю протиріччя: викладач орієнтований на норму, що забезпечує йому зручність в роботі; студент орієнтований на ставлення до себе як до особистості, учасника спілкування, що розгортається. Їх прагнення відстояти свої погляди визначають дії, спрямовані один проти одного, а особистий інтерес привносить елемент азарту в цю боротьбу. Ретельний аналіз поглядів, прагнень і інтересів дійсно допомагає педагогу виявити протиріччя, але не для того, щоб знати про нього, а для того, щоб зробити наступний етап аналізу - оцінити те, що трапилося з точки зору перспективи розвитку особистості.

*Третім етапом* стає безпосередньо вирішення конфлікту. Першим кроком в цьому напрямку буде зняття психічної напруги. До тих пір, поки вона зберігається в стосунках між людьми, конфлікт не вирішити. Зняття напруги здійснюється різноманітними способами: проханням про прощення, демонстрацією симпатії, жартом, відволіканням, перемиканням уваги на інші об'єкти і діяльність, наданням права на незгоду. Після його реалізації протиріччя вичерпується, і останнє, що залишається зробити - зафіксувати обопільну радість від вирішення конфлікту, тобто подякувати всім за допомогу у вирішенні проблеми [3].

Виділяють кілька способів вирішення конфлікту, індивідуальна інтерпретація яких робить їх застосування творчим і різноманітним.

Найбільш простим способом вирішення конфлікту є прояв *симпатії* по відношенню до партнера. Виявляючи симпатію можна легко розрядити обстановку, зняти напругу і погасити агресію.

Настільки ж легким способом вирішення конфлікту, але більш витонченим, а тому тим, що вимагає чуття, майстерності і віртуозності, є використання *гумору*. Гумор - це беззлобно-глузливе ставлення до чого-небудь або до кого-небудь. Завдяки гумору учасники конфлікту мають можливість піднятися над ситуацією і побачити в ній смішні елементи. При цьому важливо, щоб жарт був доступний для розуміння кожного з суб'єктів, щоб він не містив сарказму або іронії, що не був образливим [2].

*Компроміс* одна з найбільш ефективних і найбільш поширених форм вирішення конфлікту. Під компромісом розуміється взаємна поступка суб'єктів один одному на основі угоди між ними. Використовуючи цю форму, педагог не тільки вирішує конфлікт, але і підвищує самооцінку студентів, оскільки апелює до їх достоїнств, запрошуючи до спільного пошуку виходу з ситуації, що склалася.

В окремих випадках для вирішення конфлікту використовується форма *третейського суду.* Суть його полягає в тому, що конфліктуючі сторони звертаються за порадою до третьої, незалежного особі. Дана форма досить широко використовується викладачами. У деяких випадках викладачі звертаються за допомогою до завідуючого кафедрою або співробітників деканату. Конфлікт в цих випадках зазвичай не вирішується, адміністративний вплив не знімає протиріччя, що виникли між педагогом і студентом. Але в випадках, коли студент не дотримується елементарних норм пристойності і правил поведінки, методика залучення для вирішення конфлікту третейського судді, працює досить ефективно. Особливо це стосується іноземних студентів.

Вирішення ситуації, що склалася іноді відбувається шляхом обопільного аналізу. Реалізуючи цю форму, викладач повинен подбати про створення сприятливої, доброзичливої атмосфери, інакше аналіз перетвориться в розбирання поведінки студента. Для такої розмови можуть бути розроблені спеціальні правила, наприклад "Не тиснути на авторитети", "Вислуховувати до кінця, не перебиваючи", "Не звинувачувати, а аналізувати" і т. п.

В особливих випадках, коли конфлікт зайшов занадто далеко, педагог змушений вдаватися до психологічно більш складних методів, таких, як ультиматум, тимчасове розставання або примус. Використання ультиматуму і примусу виправдано тільки в екстраординарних умовах, коли потрібна різка зміна поведінки студента, бо подальший розвиток подій може завдати шкоди здоров'ю та життю [3].

***Непрямі шляху ліквідації наслідків конфлікту:***

• *Об'єктивізація конфлікту.* Слід розглянути причини зіткнення, розклавши їх по поличках. Обидві сторони по черзі беруть участь в обговоренні кожного пункту. При цьому конфлікт втрачає емоційну напругу, його легше врегулювати.

• *Погашення емоційного збудження.* По черзі запрошуючи до себе всіх учасників конфлікту, керівник дає їм можливість повністю виговоритися. Тут необхідно проявити терпіння, не квапити і не перебивати мовця. Бажано підтримати його й емоційно. Причому емоційна підтримка зовсім не говорить про згоду з поведінкою людини. Співчуття і згода - це не одне і те ж. Виговорившись повністю, ображений найчастіше самостійно згадує, що у його «супротивника» є і хороші сторони характеру і що, хоча він і відчуває себе потерпілим, міг би і сам вести себе розумніше, м'якше. Умиротворений розрядкою учасник конфлікту легше приймає доводи старшого.

• *Авансування похвалою*. Співчутливо вислухавши одного з конфліктуючих, слід зазначити його позитивні риси характеру, заслуги. Обов'язково треба вказати тільки те, що є насправді. І на цьому позитивному тлі висловити здивування з приводу скоєного вчинку, який привів до конфлікту. Нерідко цього буває достатньо, щоб викликати бажання піти на мирову

• *Опора на духовність і інтелект конфліктуючих.* Нещадно викриваються грубість, нетактовність, підміна тез опонентами. Після цього ставляться благородні цілі, доступні і близькі обом сторонам конфлікту [6].

**Висновки.** Підводячи підсумки, необхідно відзначити, що не існує універсальних правил поведінки в конфліктних ситуаціях і ефективних стратегій їх вирішення. Всі вони орієнтовані, перш за все, на розуміння людини як унікальної і неповторної особистості. І, якщо викладачі відмовляться визнавати особистість в студентах і будуть зневажливо ставитися до них, конфлікти, особливо в педагогічних ситуаціях можна вважати неминучими.

У даній статті ми висвітлили загальні правила поведінки в конфліктних ситуаціях. Саме вони повинні допомагати викладачам вищої школи в їх повсякденній праці. Уміння вирішувати конфліктні ситуації сприяє підвищенню ефективності взаємодії зі студентами, що в свою чергу призводить до більш якісного засвоєння одержуваних ними знань, зняттю психологічних бар'єрів спілкування і появі гармонійно розвиненої особистості. Педагогічна майстерність набувається тільки за довгі роки наполегливої праці. Вона є наслідком особистісного зростання, яке неможливе без конфліктів, вірніше, ефективного їх вирішення. Хотілося б підкреслити, що, як би не була складна праця викладача, немає більш цікавою, захоплюючою і важливої професії, ніж викладач - помічник і наставник особистості, що формується.

**СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:**

1. Гребенюк О.С. Общая педагогика: Курс лекций/ Калинингр. ун-т. - Калининград, 1996.-160 c.
2. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. - 2-е изд., - М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 192 с.
3. Питюков В.Ю. Основы педагогической технологии: Учебно-методическое пособие. 3-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство «Гном и Д», 2001.-192с.

4. Козер Л. А.Функции социального конфликта / Л. А. Козер; пер. с англ. О. Назаровой; под общ. ред. Л. Г. Ионина. Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. 295 с.

5. Карабанова О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учебное пособие / О. А. Карабанова. Москва: Гардарики, 2008. 320 с.

6. Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. 229 с.

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ: СОВРЕМЕННЫЙ ВЗГЛЯД НА ПРОБЛЕМУ**

*Дащук А.М., Пустовая Н.А., Добржанская Е. И.*

*Харьковский национальный медицинский университет*

**Резюме:** В статье рассматривается современный взгляд на проблему педагогического конфликта. Приведена классификация конфликтов: в зависимости от сторон, вовлеченных в конфликт, потребностей, времени протекания и результативности. Описаны позитивные и негативные функции конфликтов. Подробно описаны этапы развития конфликта. Акцентируется внимание на путях и способах разрешения конфликтов. Приводятся косвенные пути ликвидации последствий конфликта. Подчеркивается значение личности преподавателя и его роль в предотвращении и разрешении конфликтов.

**Ключевые слова:**  педагогический конфликт, преподаватель, студент, позитивные функции конфликта, негативные функции конфликта, разрешение конфликта.

**PEDAGOGICAL CONFLICT: A MODERN LOOK AT THE PROBLEM**

*Dashchuk A.M., Pustova N.O., Dobrzhanska Ye.I.*

*Kharkiv National Medical University*

**Summary:** The article looks at the modern view on the problem of pedagogical conflict. The classification of conflicts is given: depending on the parties involved in the conflict, the needs, time of flow and effectiveness. Positive and negative functions of conflicts are described. The stages of conflict development are described in detail. Attention is focused on the ways and means of conflict resolution. Indirect ways of liquidating the consequences of the conflict are cited. The importance of the teacher's personality and its role in preventing and resolving conflicts is underlined.

**Key words**: pedagogical conflict, teacher, student, positive functions of conflict, negative functions of conflict, conflict resolution.