
НАКОНЕЧНА О.В.,
кандидат педагогічних наук,
старший викладач, кафедра
соціальної педагогіки та
інформаційних технологій
в освіті, НУБіП України,
м Київ

РОБОТА НАСТАВНИКА ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКІЙ ГРУПІ

У статті розглянуто сутність конфліктів у студентській групі, причини їх виникнення та особливості. Розкрито взаємозв'язок конфліктів та агресії. Названо стилі поведінки у конфліктній ситуації: конкуренція, співробітництво, уникання, пристосування та компроміс. Проаналізовано результати опитування студентів щодо можливого стилю поведінки під час конфліктної ситуації. Визначено роль і місце наставника у профілактиці виникнення та розв'язання конфлікту в студентській групі.

Ключові слова: конфлікт, наставник, студентська група, профілактика, агресія.

В статье рассмотрены сущность конфликтов в студенческой группе, причины их возникновения и особенности. Раскрыта взаимосвязь конфликтов и агрессии. Названы стили поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, избегание, приспособление и компромисс. Проанализированы результаты опроса студентов о возможном стиле поведения во время конфликтной ситуации. Определены роль и место куратора в профилактике возникновения и разрешения конфликта в студенческой группе.

Ключевые слова: конфликт, наставник, студенческая группа, профилактика, агрессия.

In the article essence of conflicts is considered in a student group, reasons of their origin and feature. Intercommunication of conflicts and aggression is exposed. Styles of behavior are adopted in a conflict situation: competition, collaboration, avoidance, adaptation and

compromise. The results of questioning of students are analysed in relation to possible style of behavior during a conflict situation. A role and place of tutor are certain in the prevention of origin and decision of conflict in a student group.

Key words: *conflict, tutor, student group, prevention, aggression.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. На сьогодні руйнуються уявлення про те, що вміти регулювати конфлікт потрібно тільки майбутнім фахівцям професій типу «людина-людина». Конфлікти виникають всюди, у будь-якій сфері життєдіяльності, де хоча б є натяк на взаємодію між людьми. Тож проблемою конфлікту цікавляться всі, хто пов'язаний з діяльністю людей. Багато навчальної і методичної літератури присвячено конфліктам в колективах, сфері управління. Однак важливим залишається глибше вивчення конфліктів під час педагогічної взаємодії. Враховуючи, що студентська група – це теж колектив, члени якого мають свої інтереси, цінності і вони часто можуть не співпадати, необхідно знати про загрозу конфлікту і як йому запобігти. Для того, щоб група працювала ефективно, між її членами повинна бути злагода, а конфлікти, якщо і є, то лише конструктивними, спрямовувати на розвиток, а не перешкоджати йому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Про актуальність вивчення цієї проблеми свідчать наукові публікації. Власне причини виникнення конфлікту, стилі поведінки в конфлікті, попередження та вирішення конфлікту досліджує Л. Авдєєв[5]. О. Грибок [2], Л. Коберник[4], О. Котлова [6] вивчають конфлікти у студентській групі. В. Орлов, О. Отич та О. Фурса [9] розглядають міжгрупові конфлік-

ти, зокрема і в студентській групі, та характеризують технологію прогнозування, запобігання та профілактики конфліктів.

Зрозуміло, що студентів потрібно навчити конструктивно розв'язувати конфлікти, а не замовчувати їх. Але хто ж має здійснювати цю координацію? Оскільки важливу роль у формуванні колективу академічної групи відіграє наставник (куратор), то саме він має проводити діагностику, визначати лідерів мікрогруп, кількість мікрогруп і їх членів, аутсайдерів та в цілому формувати колектив, а отже, регулювати і управляти конфліктами. При цьому наставник сам повинен володіти методикою профілактики, вирішення конфлікту і навчити цьому своїх вихованців. Тому **мета статті** – схарактеризувати особливості конфлікту, причини його виникнення в студентській групі та показати місце і роль наставника у їх профілактиці.

Викладення основного матеріалу дослідження. Небезпека, яку несуть у собі конфлікти, пов'язана також із можливою агресією. Агресією називається фізична або вербальна поведінка, спрямована на заподіяння шкоди кому-небудь. Розрізняють такі види агресивних дій (Бассі, Даркі): фізична агресія, непряма агресія, схильність до роздратування, негативізм, образливість, підозрілість у діапазоні від недовіри й обережності до переконання, що всі інші люди шкодять або планують нашкодити; вербальна агре-

сія (вираження негативних почуттів як через форму (сварка, крик), так і через зміст слів і фраз (погроза, прокляття, лайка).

Умовно можна говорити про конструктивну й неконструктивну форми агресії (за термінологією Е.Фромма – доброякісну і злоякісну). Відмінність перерахованих форм полягає в намірах, що передують прояву агресивності. При конструктивній агресії злочинний намір завдати кому-небудь з оточуючих шкоду відсутній, тоді як при неконструктивній він є основою вибору саме даного способу взаємодії з людьми [1].

Співставивши перераховані вище форми вияву агресії з основними моделями поведінки особистості в конфлікті, про які говорить дослідниця В. Виноградова (конструктивну, спрямовану на прийняття спільного рішення; деструктивну, що передбачає розширення і загострення конфлікту, порушує етику спілкування, приниження опонента; конформістську, за якою відбувається погодження з опонентом) [8], зрозуміло, що деструктивна поведінка особистості в конфлікті виражається за допомогою форм агресії, зокрема вербальної.

Означене ще раз підкреслює необхідність з'ясування сутності конфлікту, причин його виникнення у студентській групі, факторів, що сприяють йому, та як можна запобігти цьому явищу або ж врегулювати, і яку роль в цьому процесі відіграє наставник.

Не дивлячись на різні визначення, в основі конфлікту лежить зіткнення. Дехто говорить, що конфлікт є рушієм розвитку, але це лише тоді, якщо мова не йде про деструктивність, яка гальмує розвиток. На підставі спеціальних психологічних досліджень виявлено, що втрата робочого часу від конфлік-

тів і після конфліктних переживань становить близько 15%, а продуктивність праці може знижуватися до 20% і більше [7].

Конфлікти мають різні причини виникнення. В їхній природі лежать суперництво, непорозуміння, відмінності в інтересах, намагання домінувати над іншими.

Важливо, що найчастіше низька культура професійної взаємодії виявляється в бажанні або небажанні брати до уваги інтереси, прагнення всіх людей, які беруть участь у колективній взаємодії [7].

Але не зважаючи на це, всі конфлікти розвиваються за певною схемою і мають загальні стадії розвитку: потенційне формування суперечливих інтересів, цінностей, норм; усвідомлення конфлікту хоча б одним з учасників; конфліктні дії та поведінка; розв'язання конфлікту. Однак не завжди конфлікт досягає останньої стадії, більше того, який задовольняє конфліктуючі сторони.

Конфлікт має також свої особливості. Для цього необхідні деякі елементи. По-перше, це об'єкт конфліктної ситуації. По-друге, цілі, мотиви учасників. По-третє, опоненти – сторони конфлікту. І останнє: поведінка спрямована на ліквідацію планів і руйнування намірів іншої сторони. Допоки присутні всі елементи структури конфлікту, він неусувний.

Конфліктна ситуація в студентській групі може виникнути через різні уподобання, в академічній групі, при спілкуванні з однолітками, протилежною статтю, батьками.

Для того, щоб передбачити конфлікт і усунути його, наставнику слід дотримуватися основних правил. *Перше*, слід з'ясувати мотиви, причини виникнення цього явища, інтереси сторін. Все це необхідно для того, щоб

максимально використати продуктивні можливості конфлікту і звести до мінімуму його негативні наслідки, тобто управляти конфліктом. Друге, важливо знати ступінь схильності особистості до конфлікту у конфліктних ситуаціях, як сторони конфлікту поводитимуться у конфліктній ситуації. Слід пам'ятати, що протягом життя не можливо повністю уникнути конфліктів. Але важливо мінімізувати їх кількість і якнайшвидше розв'язати. Для цього необхідно знати стиль поведінки особистості в конфлікті. Як зазначає В. Виноградова[8], на жаль, більшість у реальному житті робить цей вибір несвідомо. Це, звісно, ускладнює регулювання конфлікту з боку самої особистості, але несе в собі цінну діагностичну інформацію про вихованців для наставника академічної групи.

Так, К.Томас, Р.Кілмен, Дж. Мутон та Р.Блейк визначили 5 стилів поведінки, можливих у конфліктній ситуації: конкуренція, співробітництво, уникання, пристосування та компроміс. До речі, останній деякі дослідники розглядають його як один із варіантів співробітництва. Стиль поведінки у конфліктній ситуації має вирішальне значення для подальшого розвитку та завершення конфліктів. К.Томас виділяє умови продуктивного завершення конфліктної взаємодії: адекватність оцінювання міри, усвідомлення доцільності обраного способу поведінки, урахування сили опонента, влади, яку він має, правильне визначення джерела конфлікту, урахування характеру взаємин з іншою стороною, власних особистісних властивостей та особливостей опонента [3].

Знаючи про особливості кожного стилю поведінки у конфліктній ситуації, можна з користю використовувати, уникати, злагоджувати, управляти конфліктною ситуацією. Крім цього,

стиль поведінки у конфліктній ситуації має вирішальне значення для подальшого розвитку та завершення конфлікту.

У ході дослідження за допомогою методики К.Томаса нами опитано 75 хлопців та дівчат, віком від 18 до 23 років. Результати опитування свідчать про те, що серед респондентів найчастіше трапляється партнерський та компромісний стиль поведінки. Разом з тим, конкурентний притаманний 6% дівчат і 19% хлопців. Відтак за умови конфліктної ситуації ці студенти здатні нарощувати авторитет, але при цьому він нетривалий, швидко приймати рішення та реагувати на ситуацію. Партнерський стиль поведінки сповідують 31% дівчат і 38% хлопців. Для них характерні системність рішень, «синергія» думок, тривалий авторитет і високі вимоги до підготовки партнерів. Компромісний тип виявлено у 37% дівчат і 27% хлопців. Вони уникають розгортання конфлікту, керуються у відповідній ситуації спільним вирахом обох сторін. Для них характерні залежність від інших, відтермінування вирішення конфлікту. Уникають конфліктних ситуацій 15% дівчат, тоді як у хлопців, які взяли участь в опитуванні, у відповідях даного типу не було знайдено. До примирення здатні 11% дівчат та 16% хлопців. Характерними рисами цього стилю є позитивна атмосфера, зменшення важливості предмету суперечки, поступки і відсутність остаточного рішення.

Третє, проведене дослідження ще й підкреслює необхідність знання наставником гендерних особливостей поведінки під час конфліктної ситуації.

Гендерні відмінності в конфліктній поведінці виявляються вже на ранніх етапах соціалізації. Так, дівчатка частіше усвідомлюють конфліктну ситу-

ацію, а хлопчики ініціюють конфлікт. До завершення конфлікту частіше прагнуть дівчатка. У постконфліктній взаємодії «відхідливість» більш властива хлопчикам, а «злопам'ятність» – дівчаткам. Для хлопчиків більш властива фізична і вербальна агресія, а дівчат – непрямая. До помсти вдаються дівчатка, до мирного вирішення конфліктів також більш схильні дівчатка. Виграють конфлікти частіше хлопчики. Користь від конфліктів хлопчики оцінюють вище, ніж дівчатка [10].

Четверте, важливо знати, які індивідуальні особливості особистості (рисини характеру) створюють в людини схильність до конфліктних стосунків з іншими людьми. Серед таких якостей – неадекватна самооцінка себе і своїх здібностей, прагнення домінувати, консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання подолати застарілі традиції, надмірна принциповість і прямолінійність у висловлюваннях і судженнях, критичний настрій, тривожність, агресивність, упертість, дратівливість, соціально-психологічна неспроможність.

За Л. Котловою, сприятливим підґрунтям для виникнення конфліктної поведінки є неузгодженість між загальними уявленнями людей про те, якою вона повинна бути (ідеальний образ), та її реальної самооцінкою [6]. Тому наставник повинен знати рівень самооцінки кожного свого вихованця. Це можна зробити, діагностувавши рівень адекватності самооцінки за допомогою тестових методик.

Враховуючи, що причини конфлікту криються також у низькій адаптованості у соціумі, завдання наставника групи сприяти адаптації до життя ВНЗ, групистudentів-першокурсників.

Оскільки до конфліктів схильні аутсайтери в колективах академічних груп, важливо визначати статус під-

опічних в групі за допомогою соціометрії. На основі одержаних результатів відповідно будувати колектив групи. Ще однією рисою потенційних конфліктуючих є особи з порушенням комунікативної функції, які не сприймають чужих думок і не мають авторитету поширювати свої ідеї, а також особи з акцентуаціями характеру. Інформацію про них можна отримати за допомогою психолого-педагогічної діагностики.

П'яте, наставнику необхідно будувати виховну роботу з групою і кожним вихованцем зокрема, з тим, щоб виховати елементарні правила етики та етикету. Мова йде про спілкування, вихованість, моральність, відповідальність, взаємоповагу один до одного. Спрямовувати виховні заходи задля формування всебічно і гармонійно розвиненої особистості.

Оскільки конфлікт супроводжується емоціями з різним забарвленням, і керувати ними надзвичайно складно, то в цьому контексті надзвичайно важливим є емоційний інтелект і емоційна компетентність. Формувати її потрібно і наставнику, і вихованцям. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою. Тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна і вони легше досягають своїх цілей у взаємодії з оточуючими.

Знання про конфлікт, його попередження та вміння врегулювати потрібні і будь-якому викладачу. Адже конфлікт у педагогічній взаємодії викладач-студент може спіткати на будь-якому кроці. Наприклад, коли викладач дає колективні доручення, коли організовується навчально-пізнавальна діяльність у великих і малих групах, парах, а особливо, коли в якос-

ті методу навчання НПП обирає змагання.

Звичайно запобігати конфліктам і розв'язувати їх – справа нелегка і потребує відповідних методичних знань та вмінь. Оволодіння ними, наприклад у Національному університеті біоресурсів і природокористування України відбувається шляхом підвищення кваліфікації через науково-методичний семінар з підвищення психолого-педагогічної майстерності, окремі теми якого присвячені побудові педагогічної взаємодії та проблематиці конфлікту.

Висновки. Наставнику академічної групи для профілактики конфлікту слід дотримуватися певних правил. Насамперед, діагностувати схильність до конфлікту та стилю поведінки в ньому, визначити рівень комунікації, статус в академічній групі студентів, адекватність самооцінки. Спрямовувати виховну роботу на адаптацію першокурсників до особливостей вищої школи, формування колективу

групи, етичних правил поведінки, відповідальності, взаємоповаги, толерантності студентів і в цілому всебічно і гармонійно розвиненої особистості кожного вихованця. У побудові превентивної роботи враховувати гендерні ознаки поведінки у конфлікті. Важливе значення має емоційний інтелект та емоційна компетентність як самого наставника, так і студентів. Для досягнення бажаного ефекту у профілактичній роботі щодо конфлікту у студентському середовищі має кваліфікація науково-педагогічного працівника. Він повинен постійно підвищувати свою педагогічну майстерність шляхом оволодіння спеціальними знаннями і вміннями з конфліктології на відповідних науково-методичних семінарах.

Актуальними напрямами дослідження окресленої проблеми є розробка концепції профілактики конфліктів у студентській групі наставниками академічних груп.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Аршава І. Ф., Посібник до вивчення курсу «Психологія важковиховуваних дітей» / І. Ф. Аршава, О. О. Назаренко. – Дніпропетровськ, РВВ ДНУ 2007. – 57. с.
2. Грибок О. П. Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів вищих навчальних закладів [Електронний ресурс] / О. П. Грибок. Режим доступу : www.soc.univ.kiev.ua/sites/default/files/library/.../aktprob14_112.pd. – Назва з екрану.
3. Долинська А. Психологія конфлікту : навч. посібник / А. Долинська, А. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2011. – 304 с.
4. Коберник Л.О. Психологія прояву конфліктних форм поведінки в студентському віці / Л.О. Коберник // Практична психологія в системі вищої освіти: теорія, результати досліджень, технології : колективна монографія / за ред. проф. Н.І. Пов'якел. – К. : НПУ імені М.П. Драгоманова, 2009. – С.232-240.
5. Конфлікти у діловому спілкуванні та їх усунення : методичне видання / уклад. Аленич О. Д., Авдєєв Л. Г. – К., 2001. – 28 с.

6. Котлова Л.О. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів та їх особистісного статусу / Л.О. Котлова // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. – 2010. – Вип. 32. – С. 444-450. – (Серія: Педагогіка і психологія).
7. Кулініч І. О. Психологія управління : навч. посіб. / І. О. Кулініч. – К : Знання, 2008. – 292 с.
8. Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник / Укладач: Виноградова В.Є., – Київ, Видавництво КМЦППК, 2013. – 40с.
9. Психологія конфлікту : навч.-метод. посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич, О. О. Фурса. – К. : ДЕДУТ, 2008. – 422 с.
10. Чуйко Г. Гендерні й особистісні детермінанти поведінки в конфліктній ситуації [Електронний ресурс] / Г. Чуйко, Ю. Труфен. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/36_PWMN_2014/Psihologia/7_180712.doc.htm. – Назва з екрану.