

УДК 372.881.111.1

Екатерина Евгеньевна Герасименко
г. Донецк

Разрешение конфликтов в учебной аудитории: стратегии взаимодействия

Статья посвящена детальному анализу актуальной проблемы возникновения конфликтов в учебной аудитории. В статье рассматриваются ситуации, действия преподавателя, которые, в случае неправильной интерпретации, могут послужить толчком к началу конфликта. Основное содержание исследования составляют описание и анализ ключевых черт, которые характеризуют основные типы конфликтов. В статье подчёркивается ценность своевременных действий преподавателя для возможного предотвращения развития конфликтной ситуации. Статья обобщает практический опыт преподавания автора, в материале проводятся анализ и сравнение наиболее действенных стратегий, которые может использовать преподаватель, чтобы не допустить вероятной эскалации конфликта в различных ситуациях во время учебного процесса. На основании выполненного анализа, автор подчёркивает необходимость создания комфортной образовательной среды и поддержания положительного эмоционального фона в учебной аудитории.

Ключевые слова: учебная деятельность, конфликтная ситуация, непонимание, разрешение конфликта, комфортная познавательная среда.

Ekaterina Evgenievna Gerasimenko
Donetsk

Classroom conflict resolution: strategies of cooperation

The article is devoted to a detailed analysis of the actual problem of conflicts in the classroom. The article considers the situations, actions of the teacher, which, if misinterpreted, can trigger the conflict. The main content of the study is the description and analysis of key features that characterize the main types of conflicts. The article emphasizes the value of timely actions of the teacher to possibly prevent the development of a conflict situation. The article summarizes the practical teaching experience of the author, the material analyzes and compares the most effective strategies that can be used by the teacher to prevent the likely escalation of conflict in various situations during the educational process. Based on the analysis, the author emphasizes the need to create a comfortable educational environment and maintain a positive emotional ambience in the classroom.

Keywords: learning activity, conflict situation, misunderstanding, conflict resolution, comfortable learning environment.

«Многовековой человеческий опыт, закреплённый в народной мудрости, не оставил без внимания ни одну важную проблему, в том числе и проблему взаимодействия людей, конфликты между ними» [1, 22]. «Социальное взаимодействие происходит в социальной среде — в семье, группе, общине, стране, цивилизации, — которая выработала технику, символы, категории, правила и ценности, подходящие для взаимодействия людей. Таким образом, чтобы понять суть происходящего при социальных взаимодействиях, необходимо рассматривать их в более общем социальном контексте. Хотя каждый участник социального взаимодействия, будь то группа или индивид, представляет собой сложную систему взаимодействующих подсистем, он может действовать как целое» [5, 26-27]. Взаимодействие с большой группой людей, особенно во время познавательной деятельности, требует от преподавателя постоянного наблюдения за реакцией и настроением аудитории. Далеко не все студенты приходят в лекционный зал или аудиторию для практических занятий только

для осуществления учебной деятельности. Во время учебного процесса реализуется потребность людей в овладении знаниями, совершенствовании и затем применении изученных навыков. Но не все обучающиеся в одинаковой степени поглощены учебным процессом. Иногда авторитет, компетентность или мнение преподавателя могут вызывать сомнения у студентов, иногда внутренние противоречия или внутренний конфликт заставляют студентов вести себя неподобающим образом. Опытный преподаватель обладает нужными навыками для создания дружелюбной и приятной атмосферы в аудитории. Но не менее важно знать, как правильно применять эффективные методы поддержания позитивной и эффективной рабочей обстановки для достижения поставленных педагогических целей. Поскольку правильная стратегия создания увлекательной, комфортной учебной среды поможет свести к минимуму любое проявление нетерпимости со стороны студентов и будет способствовать сотрудничеству и ощущению единства, сплочённости у студентов. Конфликты, возникающие в учебной аудитории, могут быть разными: от обычного непонимания, напряжения, возникающего во время занятий, спора между студентами или между преподавателем и студентами. Эти ссоры могут возникать из-за неприятия определённых точек зрения, системы ценностей, морально-этических норм. Но наиболее серьёзные столкновения возникают между преподавателями и студентами, они могут принимать разные формы: от неприятия определённых правил поведения в аудитории до открытого неповиновения правилам порядка и дисциплины на занятии. Советский и российский философ и психолог А.С. Кармин утверждает, что «каждый из участников конфликта составляет свое представление о ситуации, сложившейся в зоне разногласий и охватывающей все связанные с ней обстоятельства. Эти представления, очевидно, не совпадают. Конфликтанты видят дело по-разному — это, собственно, и создает почву для их столкновения. Конфликт прорастает на этой почве, когда, по крайней мере, один из двоих воспримет ситуацию как проявление недружелюбия, агрессии или неправильного, неправомерного образа мыслей и действий другого» [4, 17].

Конфликт или противостояние является естественной частью человеческого общения и взаимодействия, однако, умение эффективно справляться с разногласиями и противоречиями является неотъемлемой частью педагогической компетенции. Преподаватель должен уметь правильно подойти к разрешению возникшего разногласия, это нужно сделать в конструктивном формате и исключительно вежливой форме. Таким образом, с помощью личного примера научить студентов академической группы развивать в себе такие важные личные качества, как дипломатичность, тактичность, спокойствие, благодаря которым, у студентов будет всегда уверенность в том, что в любой ситуации можно применить навык разрешения конфликта и всегда стараться способствовать формированию чувства единства и взаимопонимания между всеми членами коллектива. Разногласия в коллективе могут возникнуть из-за неверного толкования, непонимания или соперничества и борьбу за внимание преподавателя или получения нужной оценки. Мартин Лонг, автор книги «Психология образования», говорит о том, что все преподаватели, в то или иное время, сталкиваются с обучающимися, поведение которых может вызывать проблемы. «Опросы, как правило, показывают, что проблемы, связанные с поведением, становятся наиболее актуальными» [9, 244-245]. Для понимания того, как справиться с проблемой, нужно осознать, чем она вызвана. Джон Робертсон считает, что, если лучше понять причины, по которым студенты плохо, недопустимо ведут себя в аудитории, то можно будет создать условия в которых вероятность такого поведения будет минимальной или вообще исключена [10, 105-106]. Среди наиболее частых причин возникновения разногласия и враждебной атмосферы в аудитории, можно выделить: недоразумение, неверно истолкованные слова или просьбы. Эта ситуация возникает, когда студенты или преподаватель не могут правильно донести до слушателя просьбу, распоряжение, задание. Из-за этого возникает растерянность и непонимание, особенно это касается тех случаев, когда студент неверно истолковал инструкцию к заданию, а затем осознал, что выполненное задание не заслуживает высшей оценки. В конечном итоге, подобные случаи вызывают обиду и откровенное возмущение из-

за обманутых надежд и ожиданий хорошей оценки за выполненную работу. Более серьёзной причиной конфликта между обучающимися и преподавателем или между обучающимися может стать инакомыслие, различия в культурных ценностях, разница менталитетов, приоритетов в жизни, установок, обычаев и культурных особенностей, характерных для определённой народности. Ограниченный доступ к материалам и инструментам, учебникам, методическим пособиям, образовательным приложениям, которые применяются преподавателем для осуществления процесса обучения и обеспечения эффективности понимания преподаваемого материала, может создавать сильное напряжение в академической группе. Большинство студентов желает проявить себя на занятии, чтобы получить оценку за аудиторную работу, внимание и одобрение преподавателя. Это особенно актуально сейчас, когда количество студентов в языковой группе доходит до 30 человек. Опросить, уделить внимание каждому студенту нет возможности, отвечают зачастую самые активные студенты, остальные, более сдержанные, ждут своей очереди, а времени занятия может быть недостаточно. Такие ситуации не редкость, в результате взаимоотношения между преподавателем и студентами портятся, у студентов возникает ощущения несоответствия высокому уровню подготовки одногруппников, студентам кажется, что преподаватель их игнорирует и относится пренебрежительно, если не проявляет индивидуального подхода. Впоследствии такая инертность, робость, застенчивость и сдержанность могут быть истолкованы другими учащимися как слабость, страх, признание плохой подготовки, низкий уровень интеллектуального развития и способностей. Студенты воспринимают таких одногруппников как слабых соперников, относятся к ним неуважительно, могут демонстрировать особую форму агрессивного поведения, при которой этот студент будет подвергаться унижению, осмеянию и даже травле со стороны других студентов группы. Некоторые студенты могут чувствовать себя обделёнными вниманием преподавателя, если остальные участники коллектива в большей степени пользуются учебными ресурсами или получают больше советов, рекомендаций, наставлений от преподавателя. Если преподаватель не сможет вовремя распознать признаки унижительного обращения студентов с одногруппниками, такая халатность и пренебрежение может привести к резкому снижению успеваемости, эмоциональным проблемам и переживаниям. Преподаватель должен строго пресекать любое проявление нетерпимости по отношению к другим студентам, которое может быть выражено в агрессивном поведении, оскорблении или, наоборот, социальной изоляции, ostracism определённых членов группы. Такой тип взаимодействия внутри учебной группы может создать нездоровую, нестерпимо токсичную атмосферу в группе. Это обязательно повлияет не только на эмоциональное состояние жертвы, но и будет серьёзным препятствием для осуществления учебной деятельности. Нужно признать тот факт, что у каждого студента своё домашнее окружение, свои родственные связи, культурные ценности и морально – этические принципы, если таковые имеются. Все эти особенности отражаются на отношении студента к учебному процессу в целом, и в поведении в группе в частности. Когда, по какой-либо причине, а зачастую, и без очевидного повода система ценностей и морально – этических установок противоречат политике или уставу учебного заведения или ожиданиям преподавателя касательно существенной разницы во взглядах на дисциплину или основы сотрудничества, могут иметь место враждебное противостояние или откровенно вызывающее поведение со стороны студентов, которые могут чувствовать себя оскорблёнными и униженными, если их взгляды не уважают из-за разницы в системах ценностей. Факторы стресса, вызванные учебной нагрузкой, психологические проблемы, негативные жизненные события, личные переживания и травмы могут оказывать значительное влияние на поведение студентов в учебной аудитории и их общение с одногруппниками. Так, например, студент с низкой самооценкой и повышенной тревожностью может вести себя чересчур настороженно и оборонительно во время аудиторной работы, что неизбежно приведёт к непониманию и нетерпимости со стороны одногруппников, а также возможному противостоянию с преподавателем и его намерением привлечь всех студентов группы к учебному процессу.

Для понимания сути конфликта учёный С.М. Емельянов выделяет основные признаки конфликта:

- конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

- конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п. [3, 11]. Конфликты в учебной аудитории могут проявляться в самых разных формах, создавая особо сложную ситуацию для применения навыков педагогического мастерства преподавателя, так и для готовности студентов к компромиссам. Среди многообразия конфликтов обычно выделяют следующие типы, в зависимости от их масштаба и эмоциональной составляющей.

Конфликты, возникающие между студентами: эти разногласия и споры зачастую затрагивают такие спорные вопросы, как отстаивание авторитетности и значимости личности в группе, соперничество, как стремление к приобретению весомого преимущества над другими участниками учебного процесса. В учебной деятельности соперничество тоже присутствует: в частности, можно говорить о соперничестве в получении оценок (например, конкретной оценки за освоение учебного курса, конкретных баллов при использовании балльно-рейтинговой системы и пр.), в приобретении необходимых компетенций и др. Студент может чувствовать угрозу от такой ожесточённой конкурентной борьбы или ощущать свою полную изоляцию от участия в любой групповой деятельности, из-за отношения других, занимающих более активную и уверенную жизненную позицию, одноклассников. В дальнейшем такое противостояние между студентами может привести к растущему напряжению внутри группы, всплеску возмущения и негодования. Ещё один наиболее частый тип конфликта возникает между студентом и преподавателем. Конфликтная ситуация, довольно часто проявляется во взаимоотношениях между преподавателем и студентами, когда участники учебного процесса публично оспаривают, безосновательно ставят под сомнение авторитет, квалификацию, компетентность преподавателя, нарушают дисциплину, не соглашаются с правилами поведения в аудитории, такое противостояние приводит к нарастающему напряжению в группе. Наиболее точно значение термина «*конфликтная ситуация*» определил С. В. Соколов, специалист по социальной психологии, доктор философских наук: «*конфликтная ситуация* представляет такое совмещение во времени и пространстве субъектов с разными (несовпадающими или противоположными) интересами, определенных обстоятельствами (объективными и психологическими), которые создают *почву* (основу) для противоборства данных субъектов и тем самым превращения их в противоборствующих участников» [7, 26].

При конфликтной ситуации по разные стороны находятся социальные субъекты с противоположными (или разными) идеями, убеждениями, интересами, эмоциями, а между ними – предмет конфликта, на который они претендуют. Студент может решить, что преподаватель несправедлив по отношению к его знаниям, оценки необъективны, права студента нарушены. Таким образом, возникает спор, обе стороны убеждены в своей правоте, студент саботирует учебный процесс и может вовлекать других студентов группы, а преподаватель вынужден продолжать свою педагогическую деятельность в чрезвычайно напряжённой обстановке. Возникающие разногласия во мнениях, стратегиях и методах работы, оспаривание позиции лидера – всё это возможные причины возникновения ожесточённого спора, а затем вражды и разлада внутри академической группы. Особенно часто это происходит, когда все студенты группы задействованы в общем научном проекте, конкурсе или олимпиаде. Некоторые члены коллектива могут решить, что их идеи игнорируются, к их предложениям относятся пренебрежительно и лишают возможности выразить своё мнение. В итоге, работа, которая должна была сплотить коллектив, развить навыки взаимодействия, умения коллективно решать вопросы и сложности, наоборот приводит к разладу, росту напряжения и недопонимания внутри коллектива. Но к самым

серьёзным формам разлада общения и взаимодействия в группе приводят внутриличностные конфликты. Такие случаи нередки, когда студент вынужден в одиночку справляться со стрессом, сильным беспокойством из-за возможного провала, невысоких результатов или отсутствия значимого прогресса в учебной деятельности. Постоянно растущее напряжение и беспокойство, чувство огорчения и неудовлетворённости не могут не отражаться на форме и способе общения студента со сверстниками. Как правило, студент, который производит впечатление замкнутого, нелюдимого, раздражённого человека, не вызывает не то что симпатию, но и даже желание общаться. Преподаватель же, в свою очередь, желая наладить сотрудничество, неизбежно столкнётся с трудностями. Например, студент может вести себя неуважительно, демонстрируя в крайних случаях агрессию по отношению к одноклассникам или преподавателю, в разговоре может проявляться возмутительная дерзость, вульгарные выражения, пререкания. Знание об этих типах конфликтов даст возможность преподавателю развить эффективную стратегию для их успешного разрешения и создания благоприятной и дружелюбной учебной среды. Поскольку каждый тип конфликта требует особого подхода для разрешения основных сложностей и создания основы для дальнейшего продуктивного взаимодействия. По мнению российского психолога Н.В. Гришиной, самое главное препятствие к конструктивной работе с конфликтом - это нежелание сторон разрешать его. «Если считать, что разрешение конфликта прежде всего предполагает достижение сторонами согласия в диалоге, то теоретически оно возможно всегда, за исключением тех случаев, когда стороны не хотят этого» [2, 438]. Стратегия разрешения конфликтных ситуаций является ценным важным механизмом для создания и поддержания продуктивной и комфортной рабочей среды в учебной аудитории. Преподаватель играет ключевую роль в аудитории, поощряя, побуждая студентов выражать мнение, делиться впечатлениями, становиться более активными участниками познавательной деятельности. Укрепляя в них уверенность, в том, что образовательная среда – это психологически комфортное пространство с уважительным и доверительными взаимоотношениями между преподавателем и студентами. Доктор психологических наук Ю.П. Платонов подчёркивает важность комфортного взаимодействия между людьми, говоря о психологическом климате. По его мнению, психологический климат это – «установившееся понятие, которое характеризует невидимую, тонкую, деликатную, психологическую сторону взаимоотношений между людьми. Психологический климат — это психологический настрой в коллективе, формирующийся под воздействием специфической для данного коллектива совокупности социально-экономических и психологических факторов. Психологический климат — это качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе» [6, 244]. Преподаватель может эффективно справляться с конфликтами, применяя тактику понимания и сотрудничества, таким образом, конфликт не достигнет эскалации, а последствия не будут серьёзными. Самый простой, но эффективный метод избежать возможного конфликта – это чётко и ясно определить цели и ожидаемые результаты совместной работы. Выполнение групповых форм работы, совместные проекты, индивидуальные задания, правила поведения в аудитории – обо всех ключевых моментах сотрудничества у студентов должно быть конкретное представление. Преподаватель должен точно и понятно определить цели и задачи аудиторной, самостоятельной и домашней работы, убедиться в том, что все понятно и вопросов нет. Кроме этого, студент должен быть ознакомлен со сроками выполнения задания, работы, проекта, осознавать свою функцию и роль в познавательной деятельности, и, при условии успешного выполнения, иметь полное право получить ожидаемую оценку. Хорошего эффекта можно достичь при неоднократном повторении цели выполняемой задачи, условия оформления работы, срок сдачи и баллы в случае реализации этого проекта в срок. Таким образом, у студента будет твёрдая уверенность в получении желаемого результата, при соблюдении конкретных условий. Также одной из стратегий недопущения конфликтной ситуации будет поощрение и поддержка открытой и дружелюбной формы общения со

студентами. Обязанность преподавателя – создание комфортной атмосферы во время аудиторного занятия или общения со студентами. Рабочая среда в аудитории должна располагать к выражению точки зрения, мнения, идеи, особенно если они отличаются от общего мнения, студент должен иметь возможность также поделиться своими эмоциями, мыслями, даже тревогами. Огромную помощь могут оказать короткие беседы со студентами или внеаудиторные беседы, во время которых взаимодействие не будет ограничено временем учебного занятия, но создаст возможность развития познавательного интереса к различным сторонам жизни общества и личности. В такой тёплой, дружеской среде нужно поощрять студентов развивать навыки продуктивного общения, таким образом, если возникает непонимание, недоразумение его можно будет легко разрешить, избегая конфронтации. Преподаватель своим примером будет демонстрировать тактичную и уважительную манеру обращения с другим человеком. Третья стратегия – это поощрение и вовлеченность всех студентов в процесс совместного решения проблем. Таким образом, студенты будут постигать навыки осуществления успешного процесса работы несмотря на разницу во мнениях, взглядах, идеях. Эта стратегия направлена на практику поиска компромисса, обсуждения проблемы или сложности, поиска решения, которое может удовлетворить обе противоборствующие стороны, чтобы было возможно дальнейшее сотрудничество. «Сотрудничество предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения» [1, 478]. С. Ю. Темнина считает, что нужно «определить интересы и потребности всех участников; предпринять возможные действия по их удовлетворению; признать ценности других, равно как и свои собственные; стремиться к объективности, отделяя проблему от личностей; искать творческие неординарные решения» [8, 61]. Во время практических занятий по иностранному языку преподаватель может предложить студентам участие в ролевых играх, направленных на моделирование и решение проблем и конфликтов, а также способствуют развитию и совершенствованию коммуникативных способностей студентов. Участие в ролевой игре поможет студентам понять тот факт, что в любом конфликте, даже самом глобальном, есть перспектива благоприятного разрешения. Разыгрывая сценарий конфликта, студенты могут понять чувства и мотивы другого человека, вовлечённого в конфликт, что в дальнейшем поможет взглянуть на конфликт с позиции другого человека. Эта техника разыгрывания конфликтной ситуации может способствовать развитию чувства сопереживания, сочувствия и понимания причин поведения другого человека. Работая с аудиторией, преподаватель должен быть всегда осведомлён об индивидуальных потребностях своих студентов и своевременно оказывать помощи и поддержку. Помощь преподавателя может включать индивидуальный подход, консультирование, рекомендации по изучаемой дисциплине, это будет уместно в тех случаях, когда студент безуспешно пытается справиться с изучаемым материалом, но испытывает определённые сложности. Внимание преподавателя, ободрение, поощрение создаст благоприятную среду для студента, в дружеской атмосфере будет проще заниматься учебной деятельностью. Применяя эти несложные стратегии, преподаватель сможет создать позитивное, рабочее настроение в аудитории, что в дальнейшем, снизит вероятность возникновения конфликтов, а также обогатит запас стратегически важных навыков плодотворного общения и взаимодействия с обществом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология : учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Москва : Юнити, 2000. – 551 с. – Текст : непосредственный.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 554 с. – Текст : непосредственный.
3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 40 с. – Текст : непосредственный.

4. Кармин, А.С. Конфликтология / А.С. Кармин. – Санкт-Петербург : Лань, 1999. – 448 с. – Текст : непосредственный.
5. Леонов, Н.И. Конфликтология : учеб. пособие / Н.И. Леонов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та ; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2006. – 232 с. – Текст : непосредственный.
6. Платонов, Ю.П. Психология конфликтного поведения : науч. изд. / Ю.П. Платонов. – Санкт-Петербург : Речь, 2009. – 544 с. – Текст : непосредственный.
7. Соколов, С.В. Социальная конфликтология : учеб. пособие для вузов / С.В. Соколов. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 327 с. – Текст : непосредственный.
8. Темнина, С.Ю. Конфликты школы или «школа конфликтов»? (Введение в конфликтологию образования) / С.Ю. Темнина. – Москва : Моск. психол.-соц. ин-т ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2002. – 144 с. – Текст : непосредственный.
9. Long, M. The Psychology of Education / Martyn Long. – Milton Park, Abingdon, Oxon : RoutledgeFalmer, 2000. – 300 p. – Text : direct.
10. Robertson, J. Effective classroom control : understanding teacher-student relationships / John Robertson. – London : Hodder and Stoughton, 1996. – 235 p. – Text : direct.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

Е.Е. Герасименко, старший преподаватель кафедры английского языка для экономических специальностей, ФГБОУ ВО «Донецкий государственный университет», г. Донецк, ДНР, Россия, email: iya-rosh@yandex.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR:

E.E. Gerasimenko, Senior Lecturer, Department of English for Economic Specialties, Donetsk State University, Donetsk, DPR, Russia, e-mail: iya-rosh@yandex.ru