

К вопросу о возможностях возникновения и разрешения конфликтной ситуации между преподавателем и студентом в рамках учебного процесса

Прудникова Ольга Михайловна, доцент
Рябева Анна Николаевна, старший преподаватель
Ухтинский государственный технический университет (г. Ухта)

Аннотация. В работе отражены результаты анкетирования, проведенного среди студентов 1 и 2 курсов Ухтинского государственного технического университета по вопросу изучения взаимоотношений между преподавателем и студентом в ходе учебного процесса. Рассмотрены основные причины появления конфликтных ситуаций и пути их успешного разрешения.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, учебный процесс, преподаватель, студент, анкетирование.

Вступивший 1 сентября 2013 года в действие новый Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года устанавливает новые уровни образования в нашей стране, под которыми понимается завершённый цикл обучения, характеризующийся целым рядом определённых требований [4]. Не стали исключением и вузы, обучение в которых, согласно данному Закону, осуществляется по следующим уровням: бакалавриат, специалитет, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации.

Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), учебные планы и программы дисциплин изменяются практически каждый год, что влечёт за собой уменьшение часов на изучение отдельных дисциплин, и как следствие этому увеличение часов на самостоятельную работу студентов, преподавателя же 1 или 2 часа в неделю на объяснение учебного материала.

Как показывает практика, количество студентов, готовых самостоятельно изучать отдельные темы по дисциплине, не рассмотренные на аудиторных занятиях, и плодотворно готовиться к экзаменам, сокращается с каждым годом. Чаще всего студенты хотят, чтобы преподаватель на практических занятиях подробно объяснил, как надо решать те или иные задачи, а на лекциях предоставил материал, по которому будут составляться экзаменационные работы, им же останется только просмотреть его, и беспрепятственно подготовиться к экзамену.

Зачем тратить личное время на выполнение домашних заданий, типовых расчётов, написание конспектов с использованием дополнительной методической литературы и т.д., если есть преподаватель, который должен сам им предоставить весь материал и подробно всё объяснить, в этом же заключается его работа.

С подобного рода ситуаций сталкивался, наверное, не один преподаватель высших учебных заведений и не ему одному приходилось быть вовлечённым в конфликт интересов «преподаватель-студент», который видится и понимается неоднозначно: «глазами преподавателя» и «глазами студента». Часто это затрудняет протекание учебного процесса. Разобраться в том, что же такое «конфликт» и выявить ряд его разновидностей помогут определения, представленные ниже.

Конфликт - это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Конфликт в педагогической деятельности проявляется в стремлении преподавателя утвердить свою позицию, а со стороны студента сделать протест против неправильной оценки его деятельности или несправедливого наказания [1].

Конфликты могут происходить по *вертикали* (когда есть подчиненные) и *горизонтали* (между рядовыми сотрудниками). Так же их можно подразделить по длительности течения на *кратковременные* (которые, являются следствием взаимного непонимания или ошибок) и *затяжные* (эти связаны с глубокой психической травмой). По частоте возникновения они бывают *единичные* и *повторяющиеся*. По силе воздействия на участников могут быть *сильные* (затрагивают ролевой статус личности, ее моральное достоинство) или *слабые* (не затрагивающие коренные интересы личности). По объёму бывают *широкие* (затрагивающие интересы больших групп людей) и *локальные* (не выходящие за сферу интересов конфликтующих). По последствиям делятся на *деструктивные* (оказывающие в большей степени отрицательное влияние на жизнь и деятельность личности) и *конструктивные* (оказывающие положительное влияние на жизнь и деятельность личности).

Конфликт не возникает мгновенно. Ему предшествуют скрытые или открытые социально-психологические процессы между личностями или в сознании личности, т.е. *конфликтная ситуация*. Желательно конфликт предотвращать на стадии предконфликтной ситуации, когда разногласия и противоречия только зарождаются. Для перехода конфликтной ситуации в конфликт необходим толчок. Толчком может быть пренебрежительный жест, грубое, резкое слово, оскорбительный тон, физическое или моральное оскорбление, недоброжелательный взгляд, предвзятое отношение к личности, необъективная оценка деятельности личности. Наступление конфликта сопровождается столкновением противоборствующих сторон в форме конфликтного взаимодействия. Затем наступает разрешение конфликта или усугубление конфликтной ситуации. И следует послеконфликтный период, который характеризуется глубокими переживаниями конфликтующих, осмысление своих позиций и поводов конфликта.

При взаимодействии преподавателей и студентов вузов причины возникновения конфликтов бывают самые разные, например:

1. Конфликтные ситуации, создаваемые преподавателями:

✓ Субъективизм в оценках на экзамене — это наиболее распространённая причина конфликтов. На конфликт может повлиять необъективные претензии студента на более высокую оценку и субъективность преподавателя, занижающего оценку студенту. Так же на оценку может повлиять и личностные качества студента, его поведение на лекциях и практических занятиях.

✓ Неуважительное отношение к студентам — у преподавателей возникают личные симпатии и неприязнь по отношению к каким-либо студентам. Основанием такого отношения могут быть как внешность и манеры поведения, так и личностные качества. У преподавателей это начинает проскальзывать в словах, жестах, мимике и поступках.

✓ Низкий уровень преподавания — возможные причины такой подготовки могут быть: недобросовестное отношение к подготовке к занятиям; слабое знание предмета, когда дают вести курс неспециалисту; отсутствие педагогических способностей; житейские проблемы, которые мешают при подготовке к занятиям.

✓ Отрицательные личные качества преподавателей — преподаватели тоже люди и у них есть отрицательные стороны как придирчивость, требование от студентов безоговорочного подчинения, мстительность и т.д.

✓ Корыстные интересы некоторых преподавателей — есть преподаватели, которые ставят оценки за определенную плату или пишут своим студентам дипломные работы, организуют рецензии, отзывы за деньги.

2. Конфликтные ситуации, создаваемые студентами:

✓ Неподготовленность к учебе в вузе — сейчас администрации вузов неохотно расстаются со студентами обучающимся на платной основе, требуя от преподавателя «научить», «заставить» и т.д., главное, чтобы остался в вузе.

✓ Недобросовестное отношение студентов к учебе — это главная конфликтная ситуация между студентами и преподавателя. Некоторые студенты приходят в вуз не за знаниями, а, например, «откосить» от армии или чтобы не идти работать, а просто получать стипендию, или родители заставили поступить.

✓ Отсутствие контроля студентов в течение семестра — у студентов первых курсов появляется свобода, их никто не контролирует, не проверяет, им все время кажется, что времени еще впереди много, еще успеют выучить и т.д. Бесконтрольность студентов в дальнейшем приводит к конфликтам в период экзаменационной сессии.

✓ Низкие моральные качества студента — такие студенты идут на обман, подлог документов, шантаж преподавателя и прямые угрозы расправы с ним. Зная нежелание администрации вуза расставаться со студентами, такие студенты по каждому поводу пишут жалобы на преподавателя.

В условиях уровневой системы высшего образования, приходится работать с уже сформировавшимися личностями, которые осознанно выбрали тот или иной вуз и ожидают получить от него необходимые профессиональные знания. Главная задача преподавателя вуза при этом заключается в том, чтобы научить новоиспечённых студентов 17-25 лет учиться. Эмоциональная сфера данной категории обучающихся в этом возрасте приходит к некоторому уравновешенному состоянию, «успокаиваясь» после своего бурного развития в подростковом возрасте, хотя студенты с задержкой такого уравновешивания имеют место быть. При неадекватном педагогическом воздействии такие состояния могут стать причиной деструктивных тенденций в поведении.

В ходе исследования, посвящённого изучению взаимоотношений между преподавателями и студентами, среди студентов 1-го и 2-го курса Ухтинского государственного технического университета, было проведено анкетирование [2], анонимность которого гарантировалось. Анкета состояла из нескольких разделов, каждый из которых включал вопросы, связанные как с появлением конфликтных ситуаций, так и причинами возникновения открытых конфликтов. В анкетировании приняли участие 80 студентов. Как показал анализ обработанных результатов, большинство из респондентов отметили, что конфликт возник по причине, вызванной действиями преподавателя, а именно:

- ✓ подозрительное недоверчивое отношение преподавателя (57%);
- ✓ нетактичное, некорректное поведение преподавателя (61%);
- ✓ необоснованные обвинения и упреки (50%);
- ✓ преподавание курса, несоответствующего современному уровню, морально устаревшего (50%);
- ✓ авторитарный, командный стиль руководства преподавателя (50%);
- ✓ неаккуратное ведение документации (50%);
- ✓ отказ поставить зачет или нужную оценку на экзамене (54%).

По их словам, данные конфликты возникали, но достаточно редко и разрешались легко и быстро.

Были выявлены так же единичные случаи конфликтов, заключающихся в необъективности оценки и неуважительном отношении преподавателя к студенту, которые возникали часто и при этом продолжают до сего времени (4% опрошенных).

Далее в анкете студентам предлагалось выделить качества преподавателя, который никогда не конфликтовал с ними. Они выделили следующие из них:

- ✓ теплота, искренность в отношении к людям (71%);
- ✓ самокритичность, умение взглянуть на себя глазами окружающих (78%);
- ✓ энергичность и напористость (75%);
- ✓ уверенность в себе, смелость, решительность (75%);
- ✓ великодушные, терпимость к недостаткам и слабостям других (82%);
- ✓ справедливость, честность и принципиальность (85%);
- ✓ доброжелательность, отсутствие критичности и придирчивости к людям (86%);

- ✓ умение согласовывать свои интересы с интересами других, если надо в чем-то уступить (86%);
- ✓ знание своего предмета (71%);
- ✓ умение заинтересовать студентов своим предметом (86%).

50% опрошенных отметили так же, что конфликт, возникший с преподавателем, никак не влияет на их посещаемость занятий учебной дисциплины, но после конфликта преподаватель начинает повышать к ним требования.

В конце анкеты студентам предлагалось выделить качества, которые они хотели бы видеть у идеального преподавателя, который никогда ни с кем не будет конфликтовать. Они выбрали следующие из них:

- ✓ хорошее знание своего предмета;
- ✓ умение заинтересовать в своем предмете;
- ✓ умение доступно объяснить свой предмет;
- ✓ объективность на экзамене;
- ✓ уважительное отношение к студентам.

Если обратить внимание на отмеченные качества, то можно определить, что студенты просто хотят, чтобы преподаватель заинтересовал их своим предметом и в краткой и доступной форме изложил учебный материал, тогда у них вообще не возникнет никаких проблем с его пониманием, и им не придется беспокоить преподавателя во внеурочное время. Однако опрошенные не понимают того, уменьшая объем информации на лекционных и практических занятиях, преподаватель не сможет в должной мере выполнить необходимые требования, предъявленные в материалах ФГОС к читаемой им дисциплине. Только качественная самостоятельная работа самих студентов поможет наверстать им материал, который не был рассмотрен на аудиторном занятии.

Литература:

1. Краткий психологический словарь/Сост. Л. А. Карпенко; Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. - М.: Политиздат, 1985. - 431 с.
2. Куприянов Р. В. Межличностные конфликты в диаде преподаватель-студент: монография / Р. В. Куприянов; М-во образ. И науки России, Казань. Нац. Исслед. Ун-т. — Казань: КНИТУ, 2011. — 196 с.
3. Шейнов В. П. Управление конфликтами. — ООО Издательство «Питер», 2014. — 105 с.
4. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 — ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» //СПС КонсультантПлюс/ <http://www.consultant.ru>

Подводя итог всему вышесказанному, можно отметить тот факт, что при разрешении межличностных конфликтов на уровне «преподаватель-студент» основную роль в их предупреждении и разрешении играет, конечно же, преподаватель, который может использовать для этого некоторые обязательные в этих случаях методики и требования, а именно:

- ✓ отредактировать конспекты лекций с научного языка на более простой, доступный для студентов, так как студенты не профессионалы в данной области и могут многое не понять с научной точки зрения;
- ✓ создать доброжелательную атмосферу на экзамене для студента, чтобы исключить стрессовую ситуацию;
- ✓ в случае неудовлетворительного ответа студент должен осознать, что его ответ не удовлетворяет не преподавателя, а не отвечает требованиям программы;
- ✓ ни в какой форме и ни по какому поводу не допускаются оскорбления студента.

Однако не следует забывать и о том, что не только один преподаватель, но и сами студенты оказывают воздействие на учебный процесс, и от них так же зависит, каким будет отношение преподавателя к группе в целом и к каждому из них в отдельности. Важная задача, решаемая как преподавателем, так и студентом, найти такую середину в их отношениях, которая будет способствовать успешному и плодотворному обучению.

Только поиск компромисса и контакта, лояльность, сдержанность станут теми необходимыми требованиями, которые смогут помочь положительному взаимодействию преподавателя и студента, а при возникновении конфликтных ситуаций их успешному разрешению.