

**МОСКВИЧЕВА НАТАЛЬЯ ЛЬВОВНА**

*кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и педагогики личностного и профессионального развития факультета психологии Санкт-Петербургского государственного университета*

**MOSKVICHEVA N.**

*candidate of psychological science, associate professor St. Petersburg state university, psychological faculty*

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТОВ В  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА**

**PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL ASPECTS OF CONFLICTS IN A HIGHER  
SCHOOL**

*АННОТАЦИЯ: Статья посвящена рассмотрению психолого-педагогических аспектов конфликтного взаимодействия субъектов образовательного процесса в высшей школе. Автор различает социальные детерминанты конфликтов, обусловленные воздействием факторов микро- и макросреды и личностные детерминанты конфликтов, связанные с индивидуально-психологическими особенностями его участников, и приводит результаты эмпирических исследований, направленных на изучение взаимосвязей между личностными особенностями студентов и уровнем их конфликтности, причинами, частотой конфликтов, способами их разрешения.*

*ABSTRACT: The article is devoted to psychological and pedagogical aspects of conflict interaction in higher school. The author describes social and personal conflict factors and gives the empirical research results of personality characteristics of conflict students.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: педагогическая конфликтология, личностные детерминанты конфликтов, способы разрешения конфликтов, акцентуации характера, образовательный процесс в вузе.*

*KEY WORDS: pedagogical conflict, personal conflict factors, conflict resolution, personality characteristics, character accentuations, conflict in higher school.*

Исследования различных аспектов взаимоотношений и общения участников образовательного процесса и их роли в профессиональном и личностном становлении студентов всегда являлись предметом научного интереса в силу их чрезвычайной общественной значимости. Принятие субъект-субъектной модели педагогического взаимодействия в высшей школе, в которой преподаватель и студент сотрудничают, ориентируясь на развивающую, самостоятельную познавательную активность обучающегося, предъявляет высокие требования к уровню организации этого взаимодействия, но также и к степени готовности преподавателя к сложным, конфликтным педагогическим ситуациям [4]. Практика взаимоотношений в образовательной среде свидетельствует, что проблема педагогических конфликтов становится для высшей школы все более актуальной. Инновационные процессы в образовании закономерно сопровождаются обострением существующих противоречий, создающих предпосылки непонимания между участниками образовательного процесса, что проявляется в специ-

фических трудностях социально-педагогического взаимодействия.

Сам по себе педагогический конфликт может рассматриваться как нормальное явление, «вполне естественное для такого динамичного социума, каким является современное образование» [2, с. 374]. Грамотное разрешение конфликтных ситуаций в учебном процессе может иметь вполне позитивные последствия. Конфликт играет существенную роль в формировании новых черт характера и в перестройке личности, переводит его участников на качественно новый уровень взаимодействия.

С другой стороны, сложность разрешения конфликтов, возникающих в образовательной среде, их негативные последствия часто обусловлены психологическими проблемами, связанными с личностными особенностями участников взаимодействия. Следовательно, необходимо различать личностные детерминанты конфликтов, связанные с индивидуально-психологическими особенностями его участников, и социальные детерминанты конфликтов, обусловленные особенностями микро- и макросре-

ды. Такая постановка вопроса позволяет поставить задачи исследования личностных факторов конфликтного поведения студентов и преподавателей в вузе, исследования взаимосвязей личностных детерминант с уровнем развития конфликта.

В научной литературе, посвященной педагогической конфликтологии, накоплен определенный теоретический и эмпирический материал, дается определение педагогического конфликта, приведены классификации конфликтов, обозначена их структура, функции, «техники» разрешения [1,3,7,10 и др.]. Вместе с тем имеющиеся данные в большей степени описывают конфликты в начальной и средней школе, тогда как исследований по конфликтам в высшей школе значительно меньше.

Отметим, что в образовательном процессе вуза взаимодействие по линии «преподаватель — студент» является одним из основных. Специфика конфликтов в современной высшей школе определяется рядом причин, в частности, тем, что студент сегодня в значительной степени является самостоятельным субъектом образовательного процесса. Он ориентирован на получение знаний, профессии, делающей его конкурентоспособным на рынке труда, и настроен критически оценивать предлагаемый ему уровень образования. С другой стороны, деятельность вузовского преподавателя традиционно ассоциируется с определенной свободой самовыражения, выбора направлений исследований, содержания программы и методов обучения. При этом формы, в которых проходит педагогическое общение, способы взаимодействия со студентами чаще всего складываются сами собой и зависят от социокультурных и индивидуально-психологических свойств взаимодействующих субъектов, а также от установившихся в вузовском коллективе традиций, норм и правил общения.

Взаимодействие по линии «студент — студент» также имеет свои специфические особенности. На первых курсах идет процесс самоутверждения в группе, в связи с чем наибольшее влияние на поведение оказывают особенности темперамента, черты характера и уровень коммуникативных навыков студента. Первокурсников характеризует обостренное чувство собственного достоинства, категоричность и однозначность нравственных критериев, оценки событий, своего поведения. К старшим курсам межличностные взаимодействия студентов приобретают более осознанный характер, происходит формирование микрогрупп по принципу межличностной совместимости, в которых межличностные конфликты становятся более редким явлением [5].

В психологии под конфликтностью личности понимается интегральное свойство, отражающее частоту ее вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации. Конфликтность определяется как «перманентная черта личности, которая аккумулируется ее природными задатками и социальным опытом» [4, с. 78].

Так, неуравновешенный тип нервной системы холерика провоцирует на решение конфликтных

ситуаций силовым способом. Повышенный уровень тревожности ведет к активизации защитных механизмов личности, что в конфликтной ситуации обуславливает попытки ухода от опасной ситуации путем вербальной или физической агрессии, или, напротив, состоянием ступора, оцепенения. Завышенная самооценка студента проявляется в недостаточной критичности к самому себе, что вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная самооценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в себе, избегание ответственности. И то, и другое, в конечном счете, приводит к неспособности студента к постановке реальных, достижимых целей, направленных на постоянное повышение уровня своей компетентности. Слабо развитая способность к эмпатии, т. е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию, приводит к тому, что студент не умеет интерпретировать обратную связь от партнера по взаимодействию, не понимает его чувств.

Специфические комплексы трудностей могут возникать у студентов, имеющих акцентуированные черты характера, обуславливающие, по мнению А.Е.Личко [8], повышенную уязвимость личности в отношении определенного рода воздействий. Разные виды акцентуаций ведут к характерным особенностям поведения студентов, специфическим мотивам учебной деятельности, накладывают отпечаток на стиль взаимоотношений с преподавателями и однокурсниками.

Например, демонстративные личности испытывают своеобразное удовлетворение в конфликтных ситуациях, т.к. находятся в центре внимания. Периодически провоцируемый демонстративным студентом конфликт — это его осознанное или неосознанное стремление почувствовать себя значимым и популярным в коллективе.

У гипертимных личностей, особенностью которых является большая подвижность, активность, нет трудностей вхождения в новый коллектив, однако сложности возникают в ситуациях строгой регламентации, жесткой дисциплины. Излишняя живость мешает учебе, проявляясь в виде неусидчивости и недисциплинированности, вызывающей неудовольствие преподавателей, воспринимающих такое поведение как демонстрацию неуважения к преподавателю.

Студентам с эмотивным типом акцентуации труднее всего в ситуации экзамена, контроля. Во взаимодействии с эмотивным акцентуантом чрезвычайную важность приобретают эмоциональная открытость и чувствительность педагога. Как правило, проявление педагогом эмпатии ведет к быстрому установлению позитивных и доверительных отношений, позволяющих достичь того, что не удается сделать другими способами.

Главной особенностью студентов ригидного типа является застревание аффекта, высокая устойчивость и длительность эмоционального отклика, обидчивость. Даже случайно «задев» такого учащегося, преподаватель может надолго потерять с ним личностный контакт, что может сказаться не только

на личностных взаимоотношениях, но и на отношении к предмету, на успеваемости.

В ходе пилотажного исследования, проведенного под руководством Н.Н.Рищук, был выявлен уровень распространенности акцентуаций в студенческой среде. Так, оказалось, что среди студентов медицинской академии им. И. И. Мечникова ( $n=57$ ) более 60% обладали акцентуированными чертами характера разной степени выраженности, причем почти всегда акцентуации были представлены в виде сочетаний из двух, трех, и более типов (уровень выраженности акцентуаций определялся с помощью опросника Г. Шмишека [9]). Наиболее часто встречался застревающий, гипертимный, демонстративный тип акцентуации (все примерно в 60% случаев), а также эмотивный и циклотимный (около 50%), реже аффективно-экзальтированный, возбудимый и тревожно-боязливый (около 30%) Тревожно-боязливая, эмотивная и демонстративная акцентуации встречались у девушек достоверно чаще, чем у юношей. Наибольшие средние значения определились при демонстративной, застревающей, гипертимной, аффективно-экзальтированной, эмотивной и циклотимной акцентуациях. Практически во всех студенческих группах «лидеры» (определенные с помощью социометрической процедуры) обладали ярко выраженными гипертимными чертами, а также демонстративными чертами разной степени выраженности. Однако в целом не было выявлено достоверной связи между наличием каких-либо акцентуаций у студентов и частотой их выбираемости одноклассниками.

Среди микро-социальных детерминант конфликтов важную роль занимает научение моделям поведения в конфликтной ситуации под влиянием характера воспитания в семье, а также средств массовой информации, фильмов, молодежной субкультуры. Конфликт может быть обусловлен низким уровнем социально-психологической компетентности участников. Недостаток знаний и навыков разрешения конфликтных ситуаций приводит к тому, что студенты и преподаватели втягиваются повторяющийся конфликт, негативное отношение к обучению у студентов нарастает, уходит в подсознание, переходя в болезненное состояние. Со своей стороны, и многие преподаватели жалуются на депрессию, боли, раздражительность, хроническую усталость.

Целью другого, проведенного под руководством Мусакановой А.Л., исследования было выявление взаимосвязей между уровнем конфликтности, личностными особенностями студентов, причинами, частотой конфликтов, способами их разрешения. Объектом исследования выступили студенты 2 курса СПбГУ (факультеты экономический, журналистики, математико-механический и восточный), всего 92 человека. Оказалось, что подавляющее большинство студентов, по их представлениям, в конфликтное взаимодействие с преподавателями не вступают (52%) или вступают очень редко (23,2%). При этом у определенного количества студентов (6,7%), конфликты с преподавателями возникают «часто (каждую неделю)». Значимо различалась частота конфликтов уровня «студент-преподава-

тель» на разных факультетах СПбГУ: наибольшая частота выявилась на факультете журналистики, наименьшая – на математико-механическом факультете. На наш взгляд, это можно объяснить как особенностями организации учебного процесса (потоковые лекции и решение тестовых задач у математиков, более индивидуализированные занятия у журналистов), так и особенностями личности студентов (среди студентов факультета журналистики значительно больше личностей с демонстративной и гипертимной акцентуациями). В студенческой среде (на уровне «студент-студент») конфликтное взаимодействие также происходит не слишком часто: более половины всех студентов (56,6%) указало, что «практически никогда» не конфликтуют со студентами своей группы (курса), 15,6% указали, что конфликтуют «редко, примерно 1-2 раза в год». Вместе с тем почти треть студентов конфликтует с одноклассниками «часто, каждую неделю» (14,3%) и «каждый месяц» (13,6%).

По данным анкетного исследования, были выявлены основные группы причин возникновения конфликтов на уровнях «студент-преподаватель» и «студент-студент». Наибольшее число конфликтов с преподавателями происходит вследствие неудовлетворенности студентов личным взаимодействием с преподавателем (16,9%), по поводу поведения на учебных занятиях (15,97%), по поводу отсутствия у студента учебных материалов, невыполненных конспектов (15,65%), по поводу поведения на зачетах, экзаменах, контрольных (11,86%), из-за несогласия в оценке уровня знания студента (10,59%).

Причины конфликтов в студенческой среде можно разделить на учебные и личные. По данным анкетного исследования, наибольшее число конфликтов между студентами в учебном процессе происходит по поводу обмена, наличия учебных материалов, конспектов (42,9%), взаимодействия с преподавателями (19,39%). Личные причины включают конфликты из-за личностных особенностей (завышенной самооценки, гиперактивности, отсутствия отзывчивости, коммуникативных навыков и др.) (35,3%), расхождения во мнениях, ценностях (25,28%), отношений с любимым человеком (21,80%).

Уровень конфликтности личности значимо ( $p \leq 0,1$ ;  $p \leq 0,05$ ) связан с возбудимым типом акцентуации студента, с высокими оценками (по опроснику Р.Кэттелла [9]) по фактору L («подозрительность»), с состоянием напряженности, фрустрированности (фактор Q4), социальной смелостью, активностью (фактор Н), эмоциональной неустойчивостью (фактор С), низкими оценками по фактору В («интеллект»). Восприятие уровня своей конфликтности определяется личностными особенностями студента. Студенты с возбудимой, ригидной и циклотимной акцентуацией характера осознают особенности своего поведения и оценивают их достаточно реалистично. Студенты с гипертимной акцентуацией вступают в конфликтное взаимодействие достаточно часто, однако при этом не считают себя конфликтными личностями.

Для изучения предпочитаемых тактик разрешения конфликтных ситуаций применялся опрос-

ник К.Томаса [5]. В целом, студенты используют разные тактики разрешения конфликтов. Достаточно гибко и адекватно и наиболее целесообразно студенты используют такие способы разрешения конфликтов, как «приспособление» и «избегание» (средние баллы 5,77 и 6,04), слишком часто идут на «компромисс» (7,41) и используют тактику «сотрудничество» (6,53). При этом студенты, в среднем по выборке, не всегда умеют применять тактику «соперничества» (3,56), т.е. настаивать на своей точке зрения. Тактика соперничества наиболее характерна для студентов с возбудимым типом акцентуации характера и тесно взаимосвязана с такими личностными особенностями, как обидчивость, вспыльчивость, неуступчивость и наступательность ( $p \leq 0,01$ ). Гипертимные студенты не используют тактику избегания, а эмотивные студенты не умеют использовать тактику сотрудничества, т.е. тщательно и спокойно подходить к разрешению конфликта.

На основе проведенного анализа можно сделать вывод, что определяющими факторами конфликтности студентов являются некоторые личностные особенности и акцентуации характера, которые в

сложных учебных ситуациях играют роль катализатора и приводят к конфликтному взаимодействию. Полученные результаты позволяют сформулировать ряд психолого-педагогических рекомендаций по взаимодействию с конфликтными студентами, преодолению их специфических трудностей, улучшению взаимоотношений со студенческой группой. Возможно, одним из путей снижения конфликтности в вузовской образовательной среде может явиться внедрение в практику личностно-ориентированного подхода, совмещенного с технологией модульного обучения, при которой содержание образования представляется в законченных самостоятельных модулях. В условиях такого обучения в большей мере обеспечиваются индивидуальность, самостоятельность, осознанное достижение определенного уровня в учении. К преимуществам модульного обучения можно отнести комфортный темп работы обучаемого, определение своих возможностей, гибкое построение содержания обучения, интеграцию различных его видов и форм, достижение высокого уровня конечных результатов.

- 
1. Анцупов А.Я., Леонов Н.И. и др. Хрестоматия по конфликтологии. М., 2004.
  2. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. М., 2001, с.373-394.
  3. Битянова М.Р. Организация психологической работы в школе. М., Генезис, 2002.
  4. Бордовская Н.В. Гуманитарные технологии в вузовской образовательной практике: теория и методология проектирования: Уч. пособие. СПб.: ООО «Книжный дом», 2007.
  5. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., Питер, 2000.
  6. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. Психология высшей школы. – Минск, 2006.
  7. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии. М.: Рос. педагогическое агентство «Москва», 1995.
  8. Личко А. Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков. М.: Апрель-пресс, Эксмо-пресс, 1999.
  9. Практикум по возрастной психологии: Учеб. пособие /Под ред. Л.А.Головей, Е.Ф. Рыбалко. – СПб, Речь, 2002.
  10. Рыбакова М. М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе. М.: Просвещение, 1991.