

# Материал к четвертому конкурсному заданию демонстрация своих способности в разрешении конфликтной ситуации в отношениях со студентами

## **Конфликты в студенческой среде:**

### **1.Тип конфликта "Студент— преподаватель"**

Участниками более половины зафиксированных студентами конфликтов являются преподаватели. Только десятая часть этих конфликтов никак не описывается. Характер остальных всецело касается личности педагога— его поведения в отношении студентов (табл. 1). Лишь в единичных случаях "виновниками" выступают сами студенты, не выключаящие мобильные телефоны во время занятий или демонстрирующие свое материальное превосходство.

Причина

%

Несправедливость, предвзятость преподавателей на занятиях и экзаменах

Высокомерие, уничижительное отношение к студентам, неуравновешенность преподавателей

Некомпетентность, халатное отношение к занятиям, неэффективная организация преподавания

### **Тип конфликта "Студент—студент"**

*Мотивация конфликтов "студент—студент"*

Мотив

%

Личностное непонимание

Интеллектуальное соперничество

Зависть

Неэффективная организация учебного процесса

Внутригрупповая вражда

"Хамство"

Респонденты дают следующие описания этих конфликтов:

— "открытая вражда, неприязнь одних студентов по отношению к тем, у кого лучше успеваемость, кто умнее";

— "приходят в университет какие-то ПТУшники и начинают показывать, какими должны быть "настоящие мужчины";

— "однокурсники "садятся на шею", считая, что им обязаны помогать в учебе";

— "раздражает то, что студенты не умеют согласованно работать на занятиях";

— "демонстрация своего материального положения".

### **2.Тип конфликта "Студент—учебно-вспомогательный персонал"**

В изображении таких конфликтов отмечается грубость работников деканатов, лаборантского состава кафедр, сотрудников библиотек по отношению к "студенческому меньшинству", как выразился один из опрашиваемых. Характерны высказывания такого рода: "неинтеллигентность, грубость персонала", "унижающее и подавляющее отношение деканата к студентам", "необоснованный крик лаборантов" и т.д.

### **3. "Системный конфликт"**

Он напрямую связан с процессами, происходящими в реформируемом обществе. Было обнаружено три подвида такого конфликта.

**Первый из них**, толчком для которого послужила коммерциализация высшей школы, имеет большой удельный вес. Вот некоторые примеры:

- "когда мне лично указывают, что я платный студент, таким образом, косвенно (скрыто) у меня забирают права, которыми пользуются бюджетные студенты";
- "ущемление прав бюджетных студентов по сравнению с коммерческими";
- "четкое разделение между "платниками" и "бюджетниками";
- "к студентам более престижных специальностей преподаватели относятся более лояльно, чем к другим";
- "обучение неспособных и нестремящихся к знаниям людей наравне с серьезно работающими студентами";
- "демонстрация студентом своего материального превосходства перед преподавателями в ярко выраженной форме";
- "преподаватели говорят, что в общежитии живут студенты из низшего сословия".

#### **Второй подвид касается нарушения прав студентов и коррупции:**

- "непризнание студенческой инициативы и ее подавление";
- "студент не может защитить свои права";
- "принимаются какие-то правила/положения, имеющие непосредственное отношение к студентам, но в обсуждении которых сами студенты не принимают участия";
- "взятничество во время сессии и поступления в вуз".

#### **Третий подвид, немногочисленный, фиксирует этническую напряженность:**

- "когда имеет место ксенофобия в отношении иностранных студентов";
- "конфликты между студентами на этнической почве".

### **Способы разрешения межличностных конфликтов.**

**1. Избегание, уклонение** (слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью).

При выборе этой стратегии действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказываний своей позиции, переводя разговор в ответ на предъявленные требования или обвинения в другое русло, на другую тему.

Такая стратегия предполагает также тенденцию не брать на себя ответственность за решение проблем, не видеть спорных вопросов, не придавать значения разногласиям, отрицать наличие конфликта, считать его бесполезным. Важно не попадать в ситуации, которые провоцируют конфликт.

**2. Принуждение (противоборство)** - высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. При этой стратегии действия направлены на то, чтобы настоять на своем пути открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения. Противоборство предполагает восприятие ситуации как победу или поражение, занятие жесткой позиции и проявление непримиримого антагонизма в случае сопротивления партнера. Заставить принять свою точку зрения любой ценой.

Этот стиль эффективен в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными. Его недостаток в том, что он подавляет инициативу подчиненных, создает большую вероятность, что будут учтены не все важные факторы, поскольку представлена лишь одна точка зрения.

**3. Сглаживание (уступчивость)**- слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия, которые предпринимаются при такой стратегии, направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений, на обеспечение удовлетворенности другого путем сглаживания разногласий, с готовностью ради этого уступить, пренебрегая своими интересами. Эта стратегия предполагает стремление поддерживать другого, не задевать его чувств, учитывать его аргументы.

**4. Компромисс, сотрудничество** (высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью). Здесь действия направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как свои интересы, так и пожелания другого в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме. Действия направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны, на поиск и выработку в ходе переговоров

промежуточных решений, устраивающих обе стороны, при которых никто особенно не теряет, но и не выигрывает.

**Алгоритм разрешения конфликтной ситуации** . Предполагает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто пользуется данным стилем, не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант выхода из конфликтной ситуации.

- 1) определите проблему в категориях целей, а не решений;
- 2) после того как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон;
- 3) сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны;
- 4) создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние на обмен информацией;
- 5) во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнения другой стороны, а также сводя к минимуму проявления гнева и угроз.