

УДК 378-057.4:159.9

## **ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КАЧЕСТВ И СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ У ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ**

**Ю.Ю. Шаульская<sup>1</sup>, С.И. Филиппченкова<sup>2</sup>, Е.В. Балакшина<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Российский государственный аграрный университет  
– МСХА им. К.А. Тимирязева

<sup>2</sup>Тверской государственной технической университет

Изучены психологические особенности проявления стратегий поведения в конфликтных ситуациях в процессе профессиональной деятельности у преподавателей ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА им. К.А.Тимирязева». С помощью опросника Кеннета Томасса определены особенности проявления и регулирования конфликтов человеком при защите собственных интересов и личностного пространства. Применялись методика А.В. Карпова и методики диагностики выраженности коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) как показатели четкого умения устанавливать межличностные и деловые контакты. Проведен анализ результатов особенностей проявления способов урегулирования и выхода из конфликтных ситуаций у преподавателей высшей школы. Наиболее выраженными особенностями проявления способов урегулирования и выхода из конфликтных ситуаций у преподавателей высшей школы являются избегание и компромисс.

**Ключевые слова:** конфликт, конфликтное поведение, преподаватель, профессиональное общение, стратегии конфликтного поведения, коммуникативные качества.

Сегодня ориентация на цели государственной политики в сфере высшего образования требует значительных перемен в организации деятельности высшей школы в целом и взаимодействия преподавателей и студентов в частности. Использование современных технологий, достижений научно-технического прогресса, мультимедийных средств в учебно-воспитательном процессе базируется на специфических знаниях и умениях и предъявляет к личности педагога и обучающегося ряд особых требований в когнитивной сфере, мотивационной составляющей, к психоэмоциональному состоянию и личностным особенностям преподавателя высшей школы. Взаимодействие в системе «преподаватель – студент» предполагает наличие диалогового общения, межличностного восприятия, доверия, сотрудничества. Во взаимодействии преподавателя и студента нередко возникают ситуации, приводящие к возникновению непонимания, недопонимания и конфликта.

В настоящее время особый интерес в современной психологической науке представляют исследования динамики

протекания конфликтных ситуаций и эффективных способов их разрешения. В такого рода исследованиях фокусом внимания выступает ряд деструктивных последствий конфликта в практике высшей школы, инициирующих враждебность и неприязнь в процессе педагогического общения и взаимодействия педагога и обучающегося. Последствия конфликтов в учебно-воспитательном процессе в высшей школе могут выступать системообразующими факторами, способствующими возникновению напряженности в студенческой группе: несходство мнений студентов по оценке поведения определенного преподавателя в учебном процессе, неудовлетворительная организация учебно-воспитательного процесса, недовольство складывающимися межличностными отношениями с педагогом.

В современной психологической литературе можно встретить следующее определение понятия «конфликт»: «от лат. *conflictus*, то есть столкновение. Это и противоборство, и способ разрешения возникающих противоречий, и эмоционально окрашенный процесс социального взаимодействия» [1; 6, с. 101]. Конфликтное взаимодействие заставляет человека задействовать значительный психологический ресурс и сопровождается высоким уровнем напряженности (физический, психологический). Так как в основе ситуации конфликта лежит столкновение с оппонентом, требующее высокой концентрации сил (духовных, психологических, физических), то серьезная конфликтная ситуация приводит к большому приложению психологических ресурсов. Если человек не справляется с психоэмоциональным напряжением и теряет самоконтроль, то нарушает правила поведения, определенные регламентом взаимоотношений в высшей школе и закрепленные за статусом преподавателя: повышает голос, машет руками, что приводит в дальнейшем к переживаниям и стыду [4]. Одним из важнейших профессионально важных качеств преподавателя вуза является высокий уровень нервно-психической устойчивости и развитая рефлексивность (Т.В. Барлас, Ф.Б. Березин, А.В. Карпов и др.). Педагогам, обладающим признаками нервно-психической неустойчивости характера, низкой работоспособностью, сниженной приспособляемостью к нововведениям, склонностью к нервным срывам, характерно нарушение принятых норм поведения, недостаточность рефлексивного анализа собственных поступков и их последствий. Также они характеризуются повышенной возбудимостью и эмоциональностью, импульсивностью, высоким уровнем тревожности [2; 3; 5]. Все эти индивидуально-психологические особенности приводят к возникновению множества конфликтных ситуаций в межличностных взаимоотношениях как со студентами, так и с коллегами.

Способность к эффективному разрешению конфликтных ситуаций в учебно-педагогическом процессе высшей школы

предполагает умение преподавателя реализовывать систему мер и использовать конструктивные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Как известно, К. Томас выделил пять способов урегулирования конфликта и создал пятифакторную модель предпочитаемых стратегий поведения конфликтующих сторон [7]: соревнование (конкуренция) как удовлетворение своих интересов в ущерб другому человеку; уклонение как бегство от проблем и ответственности; приспособление как способ пойти на уступки ради другого, однако не в ущерб себе; компромисс; сотрудничество как альтернативное решение, полностью удовлетворяющее интересы обеих сторон. Наиболее эффективной для разрешения конфликтных ситуаций в педагогическом взаимодействии в практике высшей школы является, на наш взгляд, стратегия сотрудничества, при которой обе стороны оказываются в выигрыше, поскольку они прилагают совместные усилия к управлению ситуацией. Однако зачастую преподавателям свойственно использовать компромисс и избегание конфликтных ситуаций в силу своего статуса и должностного положения.

В отечественной психологической литературе отмечается необходимость формирования высокой культуры поведения преподавателя высшей школы, связанной с умениями самопрезентации, развитыми коммуникативными навыками и умелым применением эффективных стратегий разрешения перманентно возникающих в педагогическом взаимодействии конфликтных ситуаций.

Целью проведенного в 2017 г. исследования выступило изучение психологических особенностей проявления стратегий поведения в конфликтных ситуациях в процессе профессиональной деятельности у преподавателей высшей школы. Выборку исследования составили преподаватели, осуществляющие трудовую деятельность в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА им. К.А.Тимирязева» (ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева). Количество респондентов – 50 чел., среди них – 32 женщины и 18 мужчин в возрасте от 26 до 61 года.

В качестве инструментального оснащения представленного исследования выступил комплекс следующих психодиагностических методик: 1) разработанный Кеннетом Томасом опросник, определяющий особенности проявления и регулирования конфликтов человеком при защите собственных интересов и личного пространства; 2) методика диагностики выраженности коммуникативных и организаторских склонностей как показателей четкого умения устанавливать межличностные и деловые контакты [5; 6].

Анализ результатов проведенного психодиагностического исследования особенностей проявления способов урегулирования и выхода из конфликтных ситуаций у преподавателей высшей школы

показал, что наиболее выраженными качествами являются избегание и компромисс.

Следует отметить, что все исследуемые показатели находятся в зоне среднего уровня выраженности качества, наименьшая выраженность характерна для стратегии соперничества (3,9 балла). Согласно полученным результатам, респонденты любыми способами стараются не вступать в конфликтные ситуации или отстраняются от конфликтных ситуаций. Будучи включенными в неприятную ситуацию, испытуемые выказывают готовность идти на уступки, получая что-либо взамен. Как результат – главный вопрос не всегда остается решенным (рис. 1).

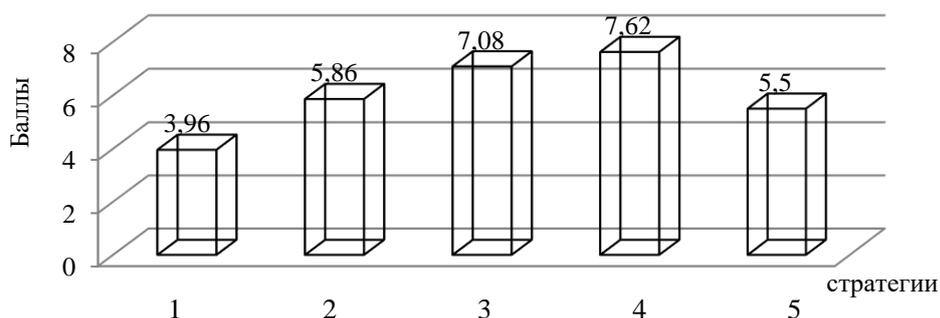


Рис. 1. Диаграмма распределения средних статистических показателей выраженности стратегий поведения в конфликтных ситуациях у преподавателей высшей школы: 1 – соперничество; 2 – сотрудничество; 3 – компромисс; 4 – избегание; 5 – приспособление.

Анализ результатов исследования по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» показал, что в процессе реализации профессиональной деятельности преподаватели в равной степени проявляют выраженность коммуникативных и организаторских склонностей (10,7; 11,0). Детальное рассмотрение результатов по каждой шкале отдельно позволило выявить следующие закономерности:

1. По шкале «Коммуникативные склонности» для 15 чел. (30 %) характерен средний уровень выраженности качества, для 19 чел. (38 %) – высокий уровень, 3 чел. (6 %) проявляют очень высокий уровень выраженности качества, для 7 чел. (14 %) характерен очень низкий уровень выраженности коммуникативных склонностей, а для 6 чел. (6 %) – низкий уровень качества. Исходя из полученных результатов, необходимо отметить, что в целом в процессе выполнения профессиональных обязанностей и в жизненных ситуациях, испытуемые быстро адаптируются к новой обстановке, новым контактам, демонстрируют стремление расширять круг своих знакомых, не отказывают в помощи близким и друзьям, проявляют инициативу в общении.

2. Результаты по шкале «Организаторские склонности» распределились следующим образом (рис. 2): для 26 чел. (52 %) характерен средний уровень выраженности качества, для 13 чел. (26 %) – высокий уровень, 1 чел. (2 %) проявляет очень высокий уровень выраженности качества, 3 чел. (6 %) имеют очень низкий уровень выраженности организаторских склонностей, а у 7 чел. (14 %) – низкий уровень качества.

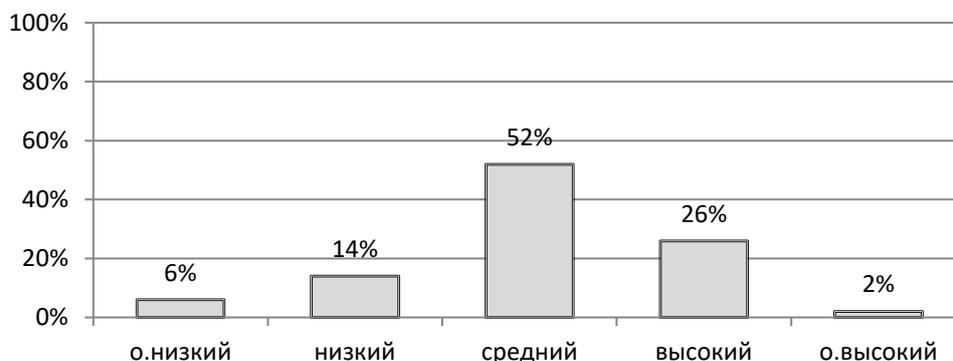


Рис. 2. Диаграмма показателей процентного соотношения уровня выраженности организаторских склонностей у преподавателей высшей школы.

Испытуемые в процессе профессионального взаимодействия чувствуют себя свободно, быстро ориентируются в нестандартных и критических ситуациях в трудовом процессе, способны отстаивать собственное мнение и берут ответственность за принимаемые решения.

Опираясь на полученные результаты, можно отметить, что эффективность профессионального взаимодействия в системе «преподаватель–студент» поддерживается высоким уровнем развитости коммуникативной компетентности педагогов высшей школы, а также их способности своевременно урегулировать напряженные ситуации. В процессе межличностного и профессионального взаимодействия преподаватели в наибольшей степени заинтересованы в профилактике и предупреждении конфликтных ситуаций во взаимоотношениях со студентами и коллегами посредством рационального планирования учебного процесса.

### **Список литературы**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. М: Юнити, 2011, 203 с.
2. Батаршев А.В. Психодиагностика в управлении: практ. руководство. М.: Дело. 2005, 496 с.
3. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. Л.: Наука, 1988. 467 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер. 2010, 203 с.

5. Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методики ее диагностики // Психол. журн. 2003. Т. 24. № 5. С. 45–57.
6. Лукин Е.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. М.: Академический проект. 2007. 799 с.
7. Основы психологии. Практикум. Столяренко Л.Д. 7-е изд. М.: 2006. 704 с.

## **RESEARCH OF COMMUNICATIVE QUALITIES AND THE STRATEGY OF BEHAVIOUR IN CONFLICT SITUATIONS AT TEACHERS OF THE HIGHER SCHOOL**

**Yu.Yu. Shaulskaya<sup>1</sup>, S.I. Filippchenkova<sup>2</sup>, E.V. Balakshina<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Russian State Agrarian University - Moscow Timiryazev Agricultural Academy

<sup>2</sup>Tver State Technical University

Today orientation to the purposes of state policy in the sphere of the higher education demands considerable changes in the organization of activity of the higher school in general and interactions of teachers and students in particular. Interaction in the teacher student system assumes existence of dialogue communication, interpersonal perception, trust, cooperation. In interaction of the teacher and student quite often there are situations leading to emergence of misunderstanding, misunderstanding and the conflict. Results of a research show that the efficiency of professional interaction in the teacher student system is maintained by the high level of development of communicative competence of teachers of the higher school and also their abilities in due time to settle intense situations. In the course of interpersonal and professional interaction teachers are most interested in prevention and prevention of conflict situations in relationship with students and colleagues by means of rational planning of educational process.

**Keywords:** *conflict, conflict behavior, teacher, professional communication, strategy of conflict behavior, communicative qualities.*

*Об авторах:*

ШАУЛЬСКАЯ Юлия Юрьевна – старший преподаватель педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА им. К.А.Тимирязева» (127422, г. Москва, ул. Тимирязевская, 49), e-mail: pif1997@mail.ru

ФИЛИППЧЕНКОВА Светлана Игоревна – доктор психологических наук, доцент, профессор кафедры психологии и философии ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет» (170100, г. Тверь, ул. А. Никитина, 22), e-mail: sfilippchenkova@mail.ru

БАЛАКШИНА Елена Владимировна – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и философии ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет» (170100, г. Тверь, ул. А. Никитина, 22), e-mail: balakshina79@mail.ru