

Journal of Onomastics, 2, 65-74.
Vandegraft, D. A (2017). *Guide To The Notorious Bars of Alaska*.
Revised 2nd Edition. Epicenter Press.

УДК 372.881.111.1
<https://doi.org/10.25076/vpl.31.32.06>
А.А. Коренев, А.Б. Коваленкова
Московский государственный университет
имени М.В. Ломоносова

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ НА ЗАНЯТИЯХ ПО ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ В ВУЗЕ: ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ

В статье рассматриваются классификации педагогических конфликтов, причины их возникновения и способы их предотвращения и разрешения. Особое внимание уделяется конфликтным ситуациям, возникающим на занятиях по иностранному языку в вузе и возрастающей необходимости обучать будущих преподавателей основам педагогической конфликтологии. В статье также представлены результаты интервью, проведенных с целью выявления наличия или отсутствия специфики у конфликтных ситуаций, возникающих на занятиях по иностранному языку в вузе, и обозначаются возможные направления дальнейших исследований в области педагогической конфликтологии.

На основе проведенного анализа авторы делают вывод о том, что, несмотря на то, что большинство конфликтных ситуаций, возникающих на занятии по иностранному языку в вузе, можно классифицировать как общепедагогические, в контексте занятия по иностранному языку они приобретают свою специфику. Она заключается в более широком поле для их возникновения и, вместе с тем, более широким спектром методов их урегулирования. Авторы также представляют кейсы, разработанные на базе собранных описаний реальных конфликтных ситуаций, которые могут быть использованы в ходе обучения студентов лингводидактических специальностей.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация,

разрешение конфликтов, педагогическая конфликтология, профессионально-коммуникативная компетенция, педагогическое общение.

UDC 372.881.111.1

A.A. Korenev, A.B. Kovalenkova
<https://doi.org/10.25076/vpl.31.32.06>
Lomonosov Moscow State University

CONFLICTS IN THE UNIVERSITY ESL CLASSROOM: ORIGINS AND RESOLUTION STRATEGIES

This article examines conflict classifications, its reasons and its prevention and resolution strategies. It particularly focuses on the conflicts arising in the university ESL classroom and on the increasing necessity to educate future teachers in the field of educational conflictology. The article also presents an analysis of the interviews conducted to classify these conflict situations as specific or non-specific for the ESL domain. Finally, potential research areas in educational conflictology are outlined.

On the basis of the conducted research the authors have come to the conclusion that despite the fact that conflicts arising in the university ESL classroom can mainly be described as general, they still remain specific owing to the higher likelihood of their occurrence and the wide range of management strategies. The authors also present pedagogical cases based on the gathered empirical data, which can be used when teaching educational conflictology to future language teachers.

Key words: conflict, conflict situation, conflict resolution, educational conflictology, professional communicative competence, educational communication.

Введение

Конфликты издавна встречаются и описываются во многих сферах нашей жизни, и образовательный процесс не является исключением. Аргентинский психотерапевт и автор книг по популярной психологии Букай Хорхе пишет: «Не бывает бесконфликтных личных отношений. Конфликты неизбежны в любых отношениях между людьми» (Букай, Салинс 2009, с.7). В сфере образования конфликты могут возникать на разных уровнях

и между разными участниками образовательных отношений. Частным случаем являются конфликты, возникающие на занятиях по иностранному языку в вузе между студентами или студентами и преподавателем.

Актуальность данной статьи определяется ценностью личностно-ориентированного (личностно-деятельностного) подхода в обучении, приобретающего особую значимость в рамках общей тенденции гуманизации общества, а также необходимостью подготовки специалистов по преподаванию иностранного языка, умеющих предотвращать конфликты и/или справляться с ними. Представленное исследование носит междисциплинарный характер, объединяя знания, методы и подходы педагогики, психологии, социологии, лингвистики и теории коммуникации.

Новизна обусловлена выбранным объектом и материалом исследования и заключается в том, что в нем акцент делается на конфликтных ситуациях, возникающих именно на занятии по иностранному языку, чему в предыдущих работах уделялось мало внимания. Также в ней используются данные недавних научных изысканий и результаты проведенного эмпирического исследования на материале интервью, проведенных с преподавателями иностранных языков и студентами, изучающими иностранные языки.

«Конфликт» в межличностном общении и образовательной деятельности

Слово «конфликт» используется и в научной, и в обыденной речи и служит для обозначения широкого спектра явлений, начиная от семейных ссор и заканчивая вооруженными противостояниями. Термин «конфликт» можно встретить в разных научных дисциплинах: социологии, политологии, психологии, юриспруденции, филологии, философии, педагогике и многих других.

В «Большом психологическом словаре» Мещерякова и Зинченко дается следующее определение конфликта: «конфликт - широкий термин, активно эксплуатирующийся в психологии, социологии, др. науках, а также философии, конфликтологии и обыденном сознании. В психологии под К. чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно

направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis* — возражающий) и даже столкновения самих оппонентов» (Мещеряков, Зинченко, с. 213). В Социологическом энциклопедическом словаре под редакцией С.А. Кравченко конфликт – «1) Столкновение, борьба между социальными классами или группами; 2) борьба мнений, идей; 3) в социальном психоанализе – амбивалентность чувств, противоположность мотивов, импульсов» (Кравченко, 2004, с. 177). В политологическом словаре-справочнике политический конфликт определяется как «вид политического процесса, характеризующийся резким противоборством, столкновением политических сил, обусловленным противоположностью их политических интересов, ценностей и взглядов» (Погорелый, Фесенко, Филиппов, 2008, с. 123). Таким образом, в данных разных по своему содержанию и объектам изучения науках в определении конфликта неизменно закладывается семантика противостояния, оппозиции.

Н.В. Гришина справедливо утверждает, что, несмотря на многократные попытки конфликтологов и социологов, единой теории конфликта, применимой к разным областям знаний, на данный момент не создано, как не найдено и универсальное определение конфликта (Гришина, 2008). В данной статье мы будем использовать определение конфликта, данное А. В. Петровским и М. Г. Ярошевским и используемое М. М. Рыбаковой (Рыбакова, 1991). **Конфликт** - «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями» (Петровский, Ярошевский, 1986, с.153). Конфликт будет рассмотрен в рамках педагогического взаимодействия, которое понимается как «вид учебного взаимодействия, типы вербальных и невербальных контактов, в которые в процессе обучения вступает учитель с учащимися, а также учащиеся с учителем и между собой» (Азимов, Щукин, 2009, с. 191).

Работ, посвященных конфликтным ситуациям в школе, существенно больше, чем таковых, посвященных конфликтам в

вузе. Вместе с этим, как пишет Р. В. Куприянов, полный перенос результатов исследований конфликтов в школе на условия вузовской среды невозможен в силу некоторых принципиальных различий обучения на уровне школы и на уровне вуза. Прежде всего, на этапе обучения в вузе учащийся демонстрирует больше сознательности и более критично относится к тому, как его учат (Куприянов, 2011). Как пишет Г. И. Козырев, студент «выступает “заказчиком” типа образования и способен осознанно оценивать “предлагаемый ему товар”» (Козырев, 2001, с.57). Во-вторых, в общении студента и преподавателя нет посредников – классного руководителя или родителей. В-третьих, студенчество, как отмечает в своей статье О. Н. Гомыранова, в силу возрастных особенностей склонно к максимализму, излишнему критицизму, не соответствующей действительности оценке собственного мнения (Гомыранова, 2006). Наконец, как пишет Е.С. Игнатова, в вузах конфликт «зачастую носит латентный затяжной характер» и не разрешается (Игнатова, 2014, с. 126).

Классификация педагогических конфликтов, причины их возникновения и способы разрешения

В своих работах исследователи данного вопроса приводят разные классификации педагогических конфликтов. К примеру, М. М. Рыбакова выделяет следующие виды педагогических конфликтов:

- конфликты деятельности (например, отказ от выполнения задания);
- конфликты поведения (например, опоздания, громкие разговоры учащихся между собой во время занятия);
- конфликты отношений (например, личная неприязнь студента к преподавателю) (Рыбакова, 1991).

Эта классификация относительно универсальна, поскольку подходит для анализа конфликтов, возникающих при обучении любому предмету и при участии обучающихся любого возраста. Ее основным недостатком является односторонняя направленность: предполагается, что инициатором возникновения конфликтной ситуации выступает учащийся, роль преподавателя в возникновении конфликта в рамках данной классификации не отражена.

Другие критерии, которые могут быть использованы для

классификации конфликтов – это количество взаимодействующих лиц, уровни взаимодействия, степень реакции, продолжительность. Однако в данном случае нельзя не согласиться с Н. В. Гришиной, которая считает, что большинство классификаций конфликтов малопродуктивны, поскольку не проникают вглубь конфликта и не дают возможности его проанализировать (Гришина, 2008). Для последующего анализа наиболее эффективны классификации, имеющие в своей основе причины возникновения конфликтов.

Например, Т. В. Черкасова к типичным конфликтам в высшей школе относит конфликты от неумения контактировать; конфликты, возникающие вследствие неадекватного восприятия сторон, нетактичности в общении и по поводу получаемого уровня знаний; конфликты, вызванные различными притязаниями: потребностями в признании, ошибками воспитания, нежеланием считаться с мнением других; конфликты, базирующиеся на социальных установках - ориентациях на предрасположенности личности действовать определенным образом; конфликты, строящиеся на принципе противоречий - конфликт родителей и детей и др (Черкасова, 1997).

В 2008 – 2011 годах на базе высших учебных заведений Перми Е.С. Игнатова провела исследование с целью выявления и описания основных конфликтогенных факторов в вузе. Ею были опрошены 97 преподавателей и 159 студентов, которым был дан опросник с вопросами активного и закрытого типа. По итогам данного опроса, по мнению студентов, конфликты чаще всего возникают в связи с «необоснованными обвинениями и упреками», «нелогичным (непонятым) изложением учебного материала» и «равнодушием, безразличием преподавателя к потребностям и нуждам студентов». По мнению преподавателей, конфликты преимущественно связаны с «нетактичным поведением студентов», «несогласием студентов с выставленными оценками» и «невыполнением заданий преподавателя» (Игнатова, 2014., с.127-128).

Среди прочих основных причин возникновения конфликтных ситуаций исследователи выделяют: недостаточный уровень профессионализма преподавателя (Журавлев, Козырев, Шейнов), неадекватность оценок и самооценок (Козырев, Курбатов,

Смоленцева, Шейнов), личностные особенности и внутренние проблемы учащихся и преподавателей (Журавлев, Козырев, Смоленцева, Черкасова), бестактность и неуважение друг к другу (Козырев, Смит, Черкасова, Шейнов), различия в ценностных ориентациях (Козырев, Смоленцева). Стоит отметить, что отечественные исследователи преимущественно предпринимают попытки выявить глубинные причины возникновения конфликтов, в то время как зарубежные авторы концентрируются на поиске способов их разрешения.

Так, в статье «Creating Positive Emotional Contexts for Enhancing Teaching and Learning» Уильям Баскист и Брайан К. Савиль (William Buskist и Bryan K. Saville) дают практические рекомендации для педагога по достижению взаимопонимания и установлению уважительных отношений со студентами. Эти меры призваны снизить вероятность возникновения конфликтной ситуации. Среди них:

- называние учащихся по имени;
- использование примеров, связанных с их хобби и интересами;
- непринужденная беседа с учащимися до или после занятия;
- четкое объяснение целей, задач и установок курса;
- использование электронной почты для связи со студентами, интерактивных методов обучения, вербальной похвалы;
- установление зрительного контакта;
- корректное отношение к мнению учащихся;
- улыбка (Buskist, Saville, 2001).

Вирджиния Пэк Ричмонд, Джейсон С. Рэнч и Джоан Горхэм (Virginia Peck Richmond, Jason S. Wrench и Joan Gorham) подчёркивают необходимость ясности изъяснения педагога (под ясностью авторы подразумевают недопущение двоякой интерпретации высказывания), проявления непосредственности в вербальной (например, использование инклюзивного языка – местоимений «мы», «нас», вместо «вы», «вас») и невербальной (выражается в проксемике, кинесике, вокалике, хронемике) формах, использования юмора (Richmond, Wrench, Gorham, 2001).

Весна Николич Ханна Сабай (Vesna Nikolic и Hanna Sabaj)

говорят о том, что действия преподавателя должны быть последовательными; он должен сам следовать установленным нормам и правилам, не допускать фаворитизма (Nikolic, Cabaj, 2000).

В статье Стивена А. Мейерса (Steven A. Meyers) 'Strategies to Prevent and Reduce Conflict in College Classrooms' автор говорит о нескольких способах предотвратить возникновение конфликта. Во-первых, необходимо нести в общении тепло и чуткость по отношению друг к другу. Во-вторых, нужно совместно выработать структуру курса, не только чтобы студенты четко понимали ожидания преподавателя, но и чтобы они чувствовали отзывчивость педагога, знали, что их мнение учитывается. В-третьих, стоит основать учебные сообщества и поощрять сплоченность студентов (Meyers, 2003).

В случае конфликта типа студент-студент Донна Кравфорд и Ричард Бодин (Donna Crawford и Richard Bodine) советуют дать учащимся, замешанным в конфликте, задание написать о случившемся. Это даст им время «остыть» и осмыслить произошедшее, подумать об этом в более академичном ключе. Преподаватель может предложить им перечислить другие возможные варианты действия в подобной ситуации. Важно дать студентам понять, что конфликт – это тоже возможность чему-то научиться (Crawford, Bodine, 1996).

Исследователи Дэвид В. Джонсон и Роджер Т. Джонсон (David W. Johnson & Roger T. Johnson) подчеркивают необходимость «просвещения по проблемам мира» (peace education) и предлагают обучать студентов конструктивно разрешать конфликты, используя следующие шаги:

- описать свои желания;
- описать свои чувства;
- описать причины этих чувств и желаний;
- посмотреть на проблему глазами своего оппонента;
- придумать три плана по максимально выгодному разрешению данного конфликта;
- выбрать один из них и подтвердить соглашение рукопожатием (Johnson & Johnson, 2018).

Таким образом, педагогический конфликт – это особый подвид

межличностного конфликта, имеющий ряд отличительных особенностей, важнейшей из которых представляется профессиональная ответственность преподавателя за педагогически правильное разрешение ситуации, поскольку от исхода педагогического конфликта зависят не только межличностные отношения преподавателя и учащегося, но также ход учебного процесса и профессионализм преподавателя в глазах других студентов. Педагогическая конфликтология как научная дисциплина находится в данный момент на этапе своего становления, причем самыми изученными являются вопросы, связанные со школьным этапом обучения.

Исследователи выделяют разные классификации конфликтных ситуаций в вузе, беря за основу критерии продолжительности конфликта, количество и положение участников, степени реакции на происходящее. Однако наиболее надежным критерием, дающим возможность провести более глубокий анализ конфликта, стоит считать классификацию по причинам возникновения конфликта. Наиболее часто исследователями упоминаются такие причины возникновения конфликтов, как недостаточный уровень профессионализма преподавателя, неадекватность оценок и самооценок, личностные особенности и внутренние проблемы учащихся и преподавателей, бестактность и неуважение друг к другу, различия в ценностных ориентациях

Среди превентивных мер и мер по разрешению конфликта можно выделить создание комфортной обстановки во время занятий, обучение учащихся толерантности и терпимости к мнению друг друга, налаживание личного контакта преподавателя со студентами, вступление в личный диалог и взаимодействие.

Методика выявления конфликтных ситуаций на занятии по иностранному языку при помощи интервью

Принципиальным вопросом данного исследования был вопрос о том, отличаются ли причины, виды и способы разрешения конфликтных ситуаций, возникающих на занятии по иностранному языку в вузе, от причин, видов и способов разрешения иных конфликтных ситуаций. Для выявления специфики указанных конфликтных ситуаций в ходе исследования были проинтервьюированы пять практикующих преподавателей иностранного языка, у которых в ходе педагогической практики

возникали конфликтные ситуации со студентами. Среди них – четыре преподавателя МГУ им. М. В. Ломоносова и один преподаватель НИУ «Высшая школа экономики» с опытом работы в вузе от трех до более 20 лет; три преподавателя женского пола и два преподавателя мужского пола. Также, были проинтервьюированы одиннадцать студентов, имевшие за время своего обучения в вузе конфликты с преподавателями по иностранному языку. Выбор качественных, а не количественных методов исследования обусловлен желанием более детального анализа получаемых данных, а также стремлением в минимальной мере влиять на ответы респондентом, что зачастую происходит в случаях, когда нужно выбирать варианты ответа из предложенных. В силу достаточно обобщенной гипотезы исследования о наличии специфики конфликтных ситуаций на занятиях по иностранному языку в вузе, представлялось интересным выявить специфические черты на основании описания участников конфликтов.

Таблица 1. Характеристики респондентов-студентов, имевших конфликтные ситуации на занятиях по иностранному языку.

Респондент	Пол	Курс обучения	Вуз	Направление подготовки
Респондент 1	Ж	2	МГУ	Лингвистика
Респондент 2	М	2	МАИ (НИУ)	Ракетные комплексы и космонавтика
Респондент 3	Ж	4	МГУ	Лингвистика
Респондент 4	Ж	4	МГУ	Лингвистика
Респондент 5	М	2	МГИМО	Юриспруденция
Респондент 6	Ж	4	МГУ	Лингвистика
Респондент 7	М	1	FACISB (Бразилия)	Клиническая медицина

Респондент 8	Ж	2	МГУ	Лингвистика
Респондент 9	М	3	Финансовый университет при Правительстве РФ	Менеджмент
Респондент 10	М	2	НИУ «ВШЭ»	Юриспруденция
Респондент 11	Ж	3	МГИМО	Журналистика

Интервью проводились очно, в индивидуальном порядке. Они были полустандартизированными (фокусными), то есть были заданы и заранее подготовленные в соответствии с целями и задачами исследования вопросы, и наводящие вопросы/вопросы, возникающие в ходе повествования интервьюируемого. В целях создания у респондентов ощущения гарантированной анонимности для записи хода интервью использовались только бумажные носители. В начале интервью респонденты были ознакомлены с целями интервью и условиями его проведения (полная анонимность, отсутствие фиксации на аудио- и видеоносители, представление результатов в обобщенном виде). Время интервью не было регламентировано.

Респонденты - преподаватели были заранее оповещены о теме интервью и имели время подготовиться к нему, вспомнив какой-либо конфликт из своей педагогической практики. В ходе интервью, помимо рассказа о содержании выбранного ими конфликта, им было предложено последовательно ответить на следующие не известные заранее вопросы открытого типа (вопросы зачитывались проводящим без изменения формулировки):

- 1) В чем вам видятся причины данного конфликта?
- 2) Как данный конфликт повлиял на ваши дальнейшие взаимоотношения с участвовавшим в нем студентом?

3) Что, на ваш взгляд, можно отнести к самым распространенным причинам конфликтных ситуаций на занятии по иностранному языку в вузе?

4) Влияет ли стаж преподавателя на количество возникающих конфликтов?

5) Какой совет вы могли бы дать начинающим педагогам касаясь поведения в подобной или любой другой конфликтной ситуации?

6) Как вы думаете, стоит ли преподавать студентам, обучающимся по направлению «Педагогика», педагогическую конфликтологию на уровне обучения в бакалавриате, или с опытом начинающие педагоги самостоятельно научатся разрешать конфликтные ситуации?

После этого преподавателям было предложено по желанию высказать дополнительные мысли и комментарии по теме интервью.

Респонденты-студенты также были оповещены о теме интервью и имели время для подготовки. Во время интервью им было предложено описать произошедший с ними на занятии по иностранному языку в вузе конфликт, обозначить свое мнение касаясь причин возникновения данного конфликта, возможных способах его разрешения и ответственных за него лиц, рассказать о его влиянии на отношения с преподавателем. Основными целями интервью с преподавателями и студентами были определение принадлежности конфликтных ситуаций, возникающих на занятии по иностранному языку, к общепедагогическим или специфическим, выявление наличия или отсутствия факта переложения вины и ответственности за разрешение конфликтной ситуации и установление воспринимаемого участниками конфликта влияния на ход учебного процесса.

Основные причины возникновения конфликтов на занятии по иностранному языку

Выделенные преподавателями причины возникновения конфликтных ситуаций можно условно разделить на «внешние» (не зависящие от действий или особенностей конкретного преподавателя и студента) и «внутренние».

«Внешними» причинами являются разные уровни в классе на

входе (учащиеся с более низким уровнем часто теряют мотивацию и не только не стараются, но и перестают посещать занятия); неграмотно составленное расписание; отсутствие у преподавателя свободы в составлении курса и выборе заданий (например, при едином плане и программе курса у нескольких групп, преподаватель не имеет права добавлять или убирать какие-то задания, даже если видит, что для его/ее студентов это неэффективно, а студенты открыто выражают свой протест).

К «внутренним» причинам можно отнести эмоциональный фон студента или преподавателя, влияние личных/семейных обстоятельств; возрастные особенности учащихся; причины психологического характера (несовместимость характеров); использование неуместных или не соответствующих уровню учащихся материалов; объективное неудовлетворение студентом запросов преподавателя; недостаточную продуманность занятия; отказ студентов принимать участие в выполнении заданий на устную продукцию (дебатах, дискуссиях, описании картинки); упрямство преподавателя, нежелание признать свою ошибку, негибкость по отношению к учащимся; неумение преподавателя «работать с личностью ученика», читать интенции, давать реализоваться его/ее амбициям. Также сюда относятся неадекватная оценка студентами собственных знаний, которая, по словам опрошенных преподавателей, может проявляться в двух вариантах. Первый вариант: студенты считают свой уровень достаточно высоким и не посещают занятия, а к концу года их уровень владения материалом падает, или они не могут сдать экзамен из-за специфики изучаемых в рамках курса аспектов. Второй вариант: студенты намеренно пытаются «завалить» преподавателя вопросами, «подловить» на ошибке, что вызывает у преподавателя напряжение и, возможно, личную неприязнь.

Студенты выделили следующие причины возникновения конфликтных ситуаций: необъективное, по их мнению, оценивание знаний, или нечестное выставление оценки; слишком жесткие требования относительно посещаемости; нетолерантное отношение преподавателя как к личному мнению студентов, так и к определенным реалиям современного мира; незаинтересованность преподавателя в проведении занятий; неподготовленность к ним; недостаточно высокий уровень

владения иностранным языком у преподавателя; неструктурированная подача материала, а также личные особенности преподавателя.

Таким образом, из данного перечня возможных причин конфликтных ситуаций специфичными для занятий по иностранному языку является только отказ принимать участие в выполнении заданий на устную продукцию, то есть, большинство причин носят общепедагогический характер.

Однако, стоит заметить, что ряд причин для возникновения конфликтных ситуаций в контексте занятий по иностранному языку приобретает более высокую значимость или частотность. Например, в силу того, что занятия по иностранному языку в обычном понимании преимущественно носят практический характер, увеличивается значимость их поминутного планирования и просчета временных затрат на каждый вид деятельности, чего не приходится делать при преподавании предметов, которые могут изучаться в лекционном формате. Более того, занятия по иностранному языку предполагают обсуждение (устно или в формате написания эссе, например) дискуссионных тем, выражение собственного мнения насчёт которых может спровоцировать конфликт при недостаточно толерантном отношении преподавателя или других учащихся. Кроме того, разница в уровнях владения языком может быть более существенной для возникновения конфликтов, чем разница в знаниях в другой научной области, поскольку в ходе практических занятий нестыковки в словарном запасе или фонетических умениях могут привести к недопониманию.

Влияние конфликта на учебный процесс и восприятие ответственности за конфликт

В большинстве случаев конфликты вызывали негативные эмоции и/или снижали мотивацию учащихся посещать занятия, но для их разрешения не предпринималось никаких действий, поскольку семестр должен был в скором времени закончиться, и студенты прекращали обучение с данным преподавателем. В двух случаях конфликт продолжался и на момент интервью, но носил латентный характер, проявляясь изредка вспышками раздражительности. В этих случаях конфликты не повлияли ни на мотивацию к посещению занятий, ни на отношение к предмету.

В трех случаях конфликт закончился жалобой на преподавателя заместителю декана по учебной работе, жалобы были рассмотрены. В одном случае преподаватель был смещен с должности сразу же, еще в одном - после приглашения комиссии на занятие. В третьем случае жалоба студентов удовлетворена не была. Один из проинтервьюированных преподавателей не смог разрешить возникший конфликт, и учащийся прекратил свое обучение (конфликт стал скорее поводом для прекращения обучения, а не причиной, поскольку студент и до конфликта пребывал в сложном эмоциональном состоянии, а конфликт был быстротекущим).

В трех случаях конфликт был успешно разрешен. В первом случае на это пошли студенты, которые, распределив роли, подошли всей группой к преподавателю и высказали свои пожелания относительно построения курса. Во втором случае инициатива исходила от преподавателя: он провел беседу со студентом (хотя это было предпринято поздно, лишь на экзамене; до этого конфликт продолжался несколько месяцев). В третьем случае преподаватель после бурного конфликта сохранял нейтральное отношение к студенту, и студент в итоге сам подошел с извинениями.

Таким образом, в большинстве случаев конфликт отражался на взаимоотношениях студента и преподавателя или на отношении учащихся к занятиям, но лишь в некоторых случаях у студентов и преподавателей возникало желание исправить ситуацию. На принятие решения влияли такие факторы, как личностная расположенность или неприязнь к преподавателю, остаток времени до конца курса, важность предмета и значимость экзаменационной оценки.

Необходимо отметить, что ни один из опрошенных преподавателей в своем интервью не говорил о том, каких действий он ожидал от студента; все они размышляли только о том, что могли бы сделать для разрешения конфликта сами. Мнения студентов разделились: восемь человек считают, что в конфликтах преимущественно виноваты преподаватели, и ответственность за разрешение конфликта лежит на них; два человека считают, что позаботиться о разрешении конфликта должен студент, и один человек считает, что вина и

ответственность в равных долях лежат и на той, и на той стороне. Из приведенных выше ответов можно сделать вывод, что большинство опрошенных предполагают, что за разрешение конфликтной ситуации ответственность в большей степени несет преподаватель.

Стратегии предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций

Опрошенные преподаватели рекомендуют в любой ситуации сохранять спокойствие, быть вежливым, избегать быстрых эмоциональных реакций, быть внимательным к людям и ситуациям, уважать студентов и их мнение. Для предотвращения конфликтных ситуаций они советуют четко объяснять цели курса или конкретного задания, важность изучения программы, возможные последствия невыполнения требований преподавателя; тщательно подбирать темы занятий и задания; держать дистанцию со студентами: четко разграничивать профессиональное и личное. Также прозвучали советы обращаться ко всей группе, а не по именам, при необходимости дать негативную обратную связь, и всегда узнавать у студентов, из-за чего те не выполняют домашнее задание или не посещают занятия (возможно, существуют обстоятельства, которые стоит принять во внимание). В случае возникновения конфликта опрошенные преподаватели рекомендуют не избегать его решения, но отложить его до окончания занятия, чтобы минимизировать эмоциональность; при возможности - использовать юмор и «нестандартные ходы», чтобы отвлечь начинающего возмущаться студента и нивелировать потенциальный конфликт. После разрешения конфликта преподаватели советуют рефлексировать собственное поведение и ошибки, а также не позволять исчерпанному конфликту влиять на дальнейшее отношение между студентами и преподавателем.

Отвечая на пятый вопрос, преподаватели давали советы не только по устранению уже существующего конфликта, но и по предотвращению конфликтов как таковых, что косвенно подтверждает, что конфликт проще предотвратить, чем разрешить. Примечательно, что ни один из педагогов не отметил в качестве стратегии предотвращения конфликта четкое формулирование критериев оценивания (возможно, это подразумевали преподаватели, говорившие о четком объяснении целей курса и

последствий невыполнения требований, но отдельно ни один преподаватель этого не упомянул); действия, направленные на повышение толерантности и терпимости друг к другу у студентов; следование принципу равных возможностей.

Опрошенные преподаватели единогласно считают, что в том или ином объеме педагогическая конфликтология должна преподаваться студентам педагогических специальностей. Они полагают, что ее можно было бы ввести отдельным модулем в одну из преподаваемых дисциплин или сделать практико-ориентированным курсом по выбору, дающим основы теории конфликта, и широко использующим ситуационный метод, моделирование и ролевые игры. Рефлексия собственных ошибок и разбор наиболее типичных конфликтных ситуаций поможет будущим преподавателям если не избежать серьезных конфликтов, то предугадать их назревание и останавливать их на ранней стадии. Однако один из опрошенных преподавателей подчеркивает сложность создания подобного модуля, так как у большинства конфликтных ситуаций нет единственно правильного решения, и просчитать все возможные конфликтные ситуации невозможно.

Создание заданий в рамках курса конфликтологии для студентов лингводидактических специальностей

На базе собранного эмпирического материала были разработаны кейсы, которые могут быть использованы в рамках обучения будущих преподавателей педагогической конфликтологии с целью развития у них необходимых умений и оценки их компетенций на определенном этапе обучения. Кейсы могут решаться и в формате индивидуальной, и в формате групповой работы, а также выполняться как в аудиторное время, так и в качестве домашнего задания или использоваться преподавателем для текущего, промежуточного или итогового контроля.

На материале собранных описаний реальных конфликтных ситуаций были созданы семь кейсов, содержащих описание ситуации и описание действий, предпринятых преподавателем. Студентам предлагается оценить действия преподавателя и предложить альтернативный вариант разрешения предложенных конфликтных ситуаций.

Ситуация 1. На экзамене по миру иностранного языка студентам разрешено пользоваться конспектами. Студент отвечает по своим конспектам на отметку «хорошо». На выходе из аудитории он/она передает свои конспекты одногруппникам. Преподаватель замечает это и остается недоволен тем, что следующие студенты при ответе пользуются чужой работой. Действия преподавателя: преподаватель, не уведомляя отвечавшего первым студента, снизил ему/ей отметку до «удовлетворительно».

Ситуация 2. Студент А в течение семестра сделал все, чтобы заработать «автомат». За несколько дней до экзамена преподаватель узнает, что работы студента А и студента Б по одной из тем идентичны. Действия преподавателя: преподаватель не ставит студенту А «автомат» и вызывает и студента А, и студента Б на сдачу экзамена по билетам, при этом дает им дополнительное задание: перевод дипломатического текста (средний уровень владения языком у группы – В1).

Ситуация 3. Один из сильнейших студентов в группе позволяет себе пропускать занятия (на большинстве из них присутствует). При этом он/она пишет текущие тесты на 90 баллов и выше, а посещаемость первоначально не была заявлена критерием оценивания. Действия преподавателя: преподаватель делает замечания и утверждает, что посещаемость крайне важна, начинает меньше спрашивать этого студента.

Ситуация 4. Студенты спрашивают у преподавателя перевод слова, которое ему/ей незнакомо. Действия преподавателя: преподаватель в категоричной форме заявляет, что не обязан ничего переводить студентам и что те могут сами найти информацию в учебнике или словаре.

Ситуация 5. Студент несколько раз подряд не может ответить на вопросы преподавателя. В ответ на очередной заданный вопрос учащийся срывается, говорит, что преподаватель не должен столько раз его/ее спрашивать, потом переходит на личности, используя повышенный тон. Действия преподавателя: преподаватель продолжает спрашивать студента, отвечает на его/ее грубость словами: «Не мешайте нам работать. Либо вы уходите, либо я ухожу».

Ситуация 6. Студентам дано задание написать в классе личное

электронное письмо. Один из студентов невербально показывает, что не хочет выполнять это задание, а потом открыто говорит об этом. При этом преподаватель знает, что студент находится в тяжелом эмоциональном состоянии из-за проблем личного характера. Действия преподавателя: преподаватель предлагает студенту включить воображение, вспомнить вместе с ним/ней последнюю поездку, упорно настаивает на выполнении задания.

Ситуация 7. Студент не удовлетворяет требованиям преподавателя, из-за чего регулярно получает неудовлетворительные оценки. В итоге он/она перестает посещать занятия. Действия преподавателя: преподаватель не выясняет отношения, пишет докладную на студента.

Таким образом, на основании собранного эмпирического материала можно сделать вывод о том, что большинство конфликтных ситуаций, возникающих на занятии по иностранному языку в вузе, можно классифицировать как общепедагогические, но при этом невозможно отрицать их специфику в сравнении с конфликтными ситуациями, возникающими на другом этапе обучения или при обучении другому предмету.

Представляется, что конфликтные ситуации возникали и будут возникать на занятиях по иностранному языку в силу коммуникационной насыщенности данных занятий. В связи с этим особое значение приобретает обучение будущих учителей и преподавателей иностранного языка стратегиям поведения в конфликтных ситуациях с целью снижения негативного влияния конфликтов на обучение иностранному языку в вузе.

Литература

1. Азимов Э.Г., Щукин А.Н. А35. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). – М.: Издательство ИКАР, 2009.
2. Бухай Х., Салинс С. Любить с открытыми глазами. – Москва: Издательский Дом Мещерякова, 2009.
3. Гомыранова О.Н. Межличностные конфликты во взаимоотношениях студентов вузов // Вестник АГТУ. – 2006. – №5. – С. 301-305.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008.

5. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии. – М.: Российское педагогическое агентство, 1995.
6. Игнатова Е.С. Исследование конфликтогенных факторов педагогического взаимодействия в вузе // Дискуссия. – 2014. – №10 (51). – С. 126-129.
7. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.
8. Кравченко С.С. Социологический энциклопедический русско-английский словарь. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004.
9. Куприянов Р.В. Межличностные конфликты в диаде преподаватель – студент: монография. – М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. ун-т. – Казань: КНИТУ, 2011.
10. Курбатов В.И. Конфликтология. – Р.-н.-Д.: Феникс, 2005. – (Высшее образование).
11. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003.
12. Петровский А.В., Ярошевский М. Краткий психологический словарь. – М.: Политиздат, 1986.
13. Погорельный Д.Е., Фесенко В.Ю., Филиппов К.В. Политологический словарь-справочник. – Ростов н/Д: ООО «Наука-Спектр», 2008.
14. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – Москва: Просвещение, 1991.
15. Смоленцева А.Ю. Социальные конфликты в высшей школе в условиях перехода к рыночной экономике: Дис. ... канд. соц. наук. – М., 1998. *Цит. по Гомырановой О.Н. (3)*
16. Черкасова Т.В. Социальные конфликты в молодежной среде: Дис. ... канд. соц. наук. – Уфа, 1997. *Цит. по Гомырановой О.Н. (3)*
17. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб.: Питер, 2014.
18. Buskist W., Saville B.K. Rapport-building: Creating positive emotional contexts for enhancing learning and teaching // Lessons learned: Practical advice for the teaching of psychology / Eds. B. Perlman, L.I. McCann, S.H. McFadden. – Vol. 2. – 2001. – Pp. 149-155.

19. Crawford D., Bodine R. Conflict Resolution Education: A Guide to Implementing Programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Setting. Program Report. US Department of Justice, Office of Justice Programs, Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. Washington, DC. – 1996.
20. Johnson D., Johnson R. Peace Education in the Classroom: Creating Effective Peace Education Programs. – 2018. Режим доступа: https://www.researchgate.net/publication/266211579_6_Peace_Education_in_the_Classroom_Creating_Effective_Peace_Education_Programs (30.11.2018).
21. Meyers S.A. Strategies to prevent and reduce conflict in college classrooms // College Teaching. – №51. – 2003. – Pp. 94–98.
22. Nikolic V., Cabaj H. Am I teaching well? Self-Evaluation Strategies for Effective Teachers. – Toronto: Pippin, 2000.
23. Richmond V.P., Wrench J.S., Gorhan J. Communication, Affect & Learning in the Classroom. – Tapestry Press, Acton, MA.
24. Smith H. UNBC Teaching Assistant Manual. – UNBC. – 2006.

References

- Azimov, E.G., & Shchukin, A.N. (2009). *Novyj slovar' metodicheskikh terminov i ponyatij (teoriya i praktika obucheniya yazykam) [New dictionary of methodical terms and concepts (theory and practice of language teaching)]*. Moscow: Izdatel'stvo IKAR.
- Buhaj, H., & Salins, S. (2009). *Lyubit' s otkrytymi glazami [To love with open eyes]*. Moscow: Izdatel'skij Dom Meshcheryakova.
- Buskist, W. & Saville, B.K. (2001). Rapport-building: Creating positive emotional contexts for enhancing learning and teaching. In B. Perlman, L.I. McCann, & S.H. McFadden (Eds.), *Lessons learned: Practical advice for the teaching of psychology*, 2, 149-155.
- Cherkasova, T.V. (1997). Social'nye konflikty v molodezhnoj srede [Social conflicts among the youth]: *Dis. ... kand. soc. nauk*, 170. *Cit. po Gomyranovoj, O.N. (3)*
- Crawford, D. & Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education: A Guide to Implementing Programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Setting. Program Report*. US Department of Justice, Office of Justice Programs, Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention: Washington, DC.

- Gomyranova, O.N. (2006). Mezhlichnostnye konflikty vo vzaimootnosheniyah studentov vuzov [Interpersonal conflicts in the relations of university students]. *Vestnik AGTU*, 5, 301-305.
- Grishina, N.V. (2008). *Psihologiya konflikta [The psychology of conflict]*. Moscow: Piter.
- Ignatova, E.S. (2014). Issledovanie konfliktogennykh faktorov pedagogicheskogo vzaimodejstviya v vuze [The study of conflict-provoking factors of pedagogical interaction in university]. *Diskussiya*, 10 (51), 126-129.
- Johnson, D. & Johnson, R. (2018). *Peace Education in the Classroom: Creating Effective Peace Education Programs*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/266211579_6_Peace_Education_in_the_Classroom_Creating_Effective_Peace_Education_Programs (30.11.2018).
- Kozyrev, G.I. (2001). *Vvedenie v konfliktologiyu: Ucheb. posobie dlya stud. vyssh. Ucheb. zavedenij [Introduction to conflictology: handbook for university students]*. Moscow: Gumanit. izd. centr VLADOS.
- Kravchenko, S.S. (Ed.). (2004). *Sociologicheskij ehnciklopedicheskij russko-anglijskij slovar' [Sociological encyclopedic Russian-English dictionary]*. Moscow: OOO «Izdatel'stvo Astrel'»: OOO «Izdatel'stvo AST»: OOO «Tranzitkniga».
- Kupriyanov, R.V. (2011). *Mezhlichnostnye konflikty v diade prepodavatel' – student: monografiya [Interpersonal conflicts in te teacher-student relationship: monograph]*. Kazan': KNITU.
- Kurbatov, V.I. (2005). *Konfliktologiya [Conflictology]*. Moscow: Feniks.
- Meshcheryakov, B.G. & Zinchenko, V.P. (2002). *Bol'shoj psihologicheskij slovar' [Large psychological dictionary]*. Saint Petersburg: Prajm-Evroznak.
- Meyers, S.A. (2003). Strategies to prevent and reduce conflict in college classrooms. *College Teaching*, 51, 94–98.
- Nikolic, V. & Cabaj, H. (2000). *Am I teacing well? Self-Evaluation Strategies for Effective Teachers*. Toronto: Pippin.
- Petrovskij, A., & Yaroshevskij, V. (1986). *Kratkij psihologicheskij slovar' [Concise psychological dictionary]*. Moscow: Politizdat.
- Pogorelyj, D.E., Fesenko, V.Y. & Filippov, K.V. (2008). *Politologicheskij slovar' - spravochnik [Politological handbook*

- dictionary*]. Rostov-on-Don: ООО «Nauka-Spektr».
- Richmond, V.P., Wrench, J.S & Gorhan, J. (2001). *Communication, Affect & Learning in the Classroom*. Tapestry Press, Acton, MA.
- Rybakova, M.M. (1991). *Konflikt i vzaimodejstvie v pedagogicheskom processe [Conflict and interaction in the pedagogical process]*. Moscow: Prosveshchenie.
- Shejnov, V.P. (2014). *Upravlenie konfliktami [Conflict management]*. Saint Petersburg: Piter.
- Smith, H. (2006). *UNBC Teaching Assistant Manual*. UNBC.
- Smolenceva, A. Y. (1998). *Social'nye konflikty v vysshej shkole v usloviyah perekhoda k rynochnoj ehkonomie: [Social conflicts in th university in the context of transition towards a market economy]* (Candidate thesis, Moscow, Russia). Cited by Gomyranova, O.N. (3)
- Zhuravlev, V. I. (1995). *Osnovy pedagogicheskoy konfliktologii [The basis of pedagogical conflictology]*. Moscow: Rossijskoe pedagogicheskoe agentstvo.

УДК 372.881.111.1

<https://doi.org/10.25076/vpl.31.32.07>

Е.В. Куликова, Ю.М. Султанова, О.В. Терехина
Московский политехнический университет

РОЛЬ АУДИОВИЗУАЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ В ПРЕПОДАВАНИИ ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА В НЕЛИНГВИСТИЧЕСКОМ ВУЗе

В статье рассматривается роль аудиовизуальных средств обучения в создании языковой среды в рамках обучения иностранному языку в современном высшем образовательном учреждении, выявляются преимущества и сложности их использования в учебном процессе.

Под аудиовизуальными средствами обучения (АВСО) подразумеваются учебные пособия, предназначенные для создания иноязычной среды и стимулирования речевой деятельности обучаемых, рассчитанные на зрительное, слуховое либо зрительно-слуховое восприятие заключенной в них информации.

Проводится классификация аудиовизуальных средств,