

CONFLICTS IN STUDENTS' GROUPS AND THEIR MANAGEMENT²

Prof. Ivanichka Serbezova, PhD

Department of Health Care,

“Angel Kanchev” University of Ruse

Phone: +359887082800

E-mail: iserbezova@uni-ruse.bg

***Abstract:** This scientific report examines the problem of conflicts in student groups, within the education of student midwives and student nurses. The conditions which raise conflict situations are discussed. Different variations of conflicts are described. The dynamics of a conflict situation in the student group are analyzed and the author offers a pattern for characterizing the group in order to prevent conflicts. A survey is conducted among students, educated in Ruse University “Angel Kanchev” majoring in the regulated Bachelor Programs Nurse and Midwife. Conclusions have been drawn, pointing to the necessity of a targeted conflict management. Striving to influence matters in the direction of minimizing causes, leading to conflicts is needed. It would be useful for conflict participants to be allowed to express their personal view for the genesis of a conflict situation and to share their recommendations for solving it. Actions of students, taking part in the conflict have to be guided, so that they are able to preserve and restore positive relations while working on their differences and taking into consideration their own different interests. It is advised students actively participate in the search of a solution which would suit each of them. Compromising in this situation is inevitable and is grounded on mutual concessions, on a choice of a solution which satisfies each side and allows for no one to feel like the losing side. Confrontation while managing conflicts has to be avoided. Taking into consideration that the solution of a conflict has to address the causes leading to it, the author concludes only a cooperative style of management can lead to the realization of a given task. With selecting a concessional strategy in managing conflicts, their solution is possible.*

***Keywords:** student groups, conflicts in the student group, nurses, midwives, group dynamics, conflict management*

ВЪВЕДЕНИЕ

Всеки човек живее и функционира в различни групи. Примери за малки групи са семейството, ученически клас, студентска група, трудов колектив, медицински колектив в отделение, спортен отбор, приятелски кръг и др. На малките групи са присъщи следните признаци: съвместна дейност или непосредствено общуване на членовете на групата; отделните индивиди осъзнават своята принадлежност към групата; индивидите имат определени отношения; съществува психологическа и поведенческа общност на хората в групата. Групата се явява структурна единица на колективна организация, преди всичко нейните членове демонстрират съвместна дейност. Студентските групи, в които се обучават бъдещите медицински сестри и акушерки са малки групи.

Колективът е социална група от хора, обединена за реализиране на обществено-значими цели. (Sharipov, F.V.2015) Студентската група е колектив, обединен от целта за усвояване на определени професионални компетенции и получаване на професия. Стремейки се да реализират тази цел студентите трябва да проявяват заинтересованост и активност, да разширяват междуличностните контакти, да регулират отношенията си един с друг, да развиват в себе си положителни качества за общуване, сътрудничество, взаимопомощ и разбиране. Това с пълна сила се отнася за студентските групи на специалистите от професионално направление здравни грижи, където клиничното обучение протича в групи от 8-10 студента и заема 50% от учебното време. За съжаление не са редки конфликтите в студентските групи.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Конфликт в колектива е осъзнато стълкновение, противоборство на хората поради не съвпадение на интереси, цели, възгледи, постановки, стремежи и др. (Sharipov, F.V.2015).

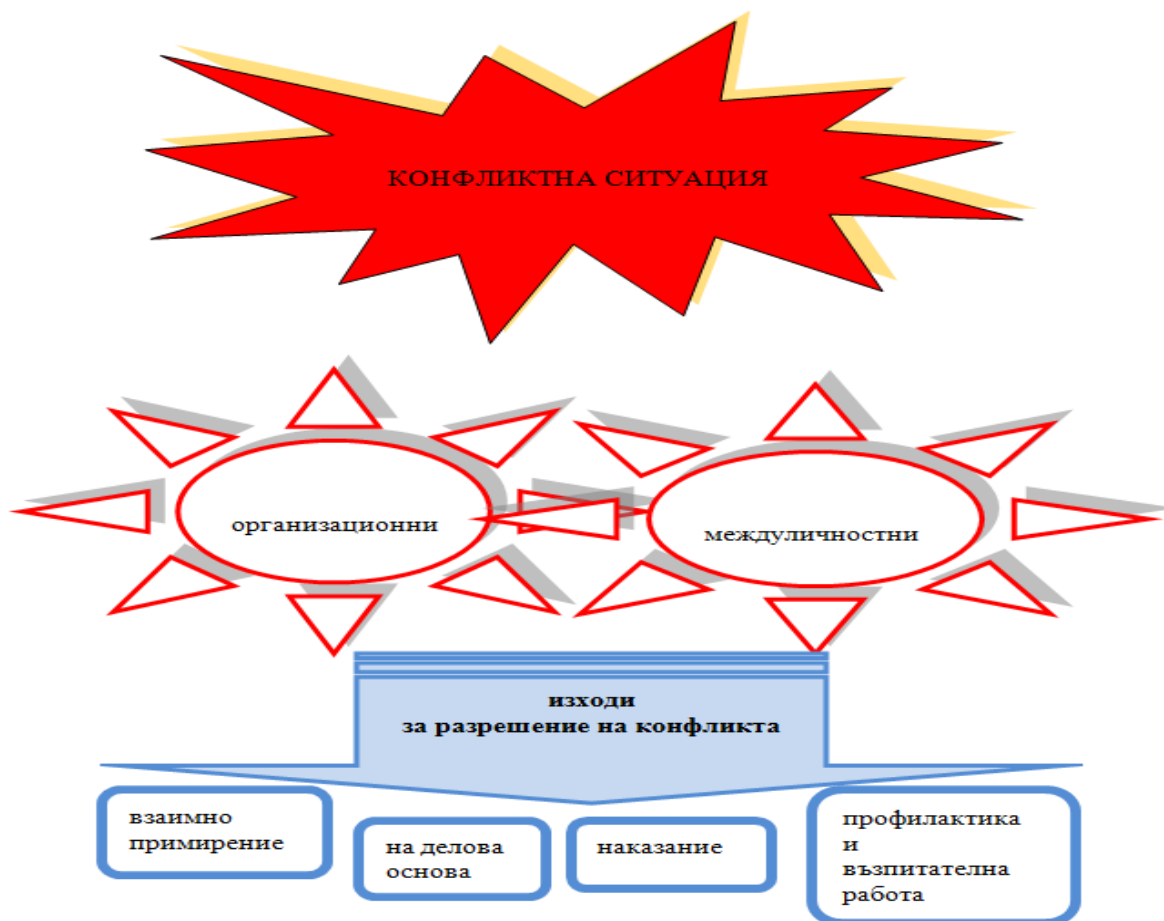
² Докладът е представен на сесия Здравни грижи на 26 октомври 2018 с оригинално заглавие на български език: КОНФЛИКТИТЕ В СТУДЕНТСКИЯ КОЛЕКТИВ И ТЕХНИЯТ МЕНИДЖМЪНТ.

Обикновено конфликтът се предшества от определен период на скрито напрежение, недоволство, трудности, които наричаме конфликтни ситуации. В зависимост от характера на влияние и развитие на колектива се различават конструктивни и деструктивни конфликти. Конструктивните конфликти са свързани с разногласия по принципни въпроси от живота на колектива, организацията на клиничната практика и нейното управление. Помагат да се открият и отстранят недостатъците, служат за развитие на колектива. Особен интерес представляват деструктивните конфликти. Изпълняват отрицателна функция. Възникват при рязко раздалечаване на възгледите, интересите и стремежите на студентите, резултат са на поставяне на егоистични цели, на нарушения на социалните норми на поведение от страна на отделни членове на колектива, неразбиране на индивидуалните психологически особености на отделния студент, а понякога и поради психологическа несъвместимост на хората и тежки характери. Деструктивните конфликти отслабват ценностно ориентираното единство на групата, влошават социално-психологическият климат в колектива, понижават ефективността на неговата дейност. В основата на всеки конфликт могат да лежат организационни или междуличностни причини. Към организационните причини се отнасят: игнориране от отделни студенти на изискванията на висшето училище (нарушаване на учебната дисциплина, некачествено изпълняване на поставените задачи; нарушаване на вътрешния ред на лечебната практическа база и др.); лошо организационно обезпечаване на учебния процес; неправилно стимулиране на учебния труд. Междуличностните конфликти възникват поради антипатия, лична неприязън един към друг на основата на несъвпадение на ценности, постановки, норми на поведение и др. Междуличностни конфликти могат да възникнат: поради неразбиране от студентите един с друг, защото не е достатъчно общуването помежду им; различия в плановете, интересите и оценките им; отсъствие на съчувствие на нуждите и желанията на другите; особености на характера на човека (например горделивост, мнителност, обидчивост, ранимост); недостойно поведение на студентите (нечестност, високомерие, грубост,). Липсата на реална самооценка на дадени студенти също може да доведе до конфликти в групата. Освен това междуличностния конфликт може да бъде следствие на организационен конфликт, когато принципните разногласия на делова основа преминават във взаимна, лична неприязън или вражда. Причини за междуличностни конфликти се явяват също недостатъчна обща култура, ниско ниво на възпитание и липса на култура на професионално общуване между хората, неумения да се води диалог, коректно да се спори и убеждава, нежелание от преподавателя да признае гледната точка на студентите, да отчете техните интереси и стремежи. Всеки реален конфликт се развива и протича във времето, тоест сам по себе си представлява процес.

В динамиката на конфликта най-често се различават четири стадия според Ф. В. Шарипов (Sharipov, F.V.2015):

1. Възниква обективна конфликтна ситуация. Нейната същност в колектива има множество разновидности: организационни, по време на клинична практика, междуличностни.
2. Осъзнаване на ситуацията като конфликтна, макар и само от един участник. Това винаги се съпровожда с емоционално напрежение.
3. Преход към конфликтно поведение. Конфликтното поведение представлява реално действие на страните в конфликта, насочено към блокиране достигането на целта от противостоящата страна и реализиране на собствените намерения.
4. Разрешението на конфликта може да има различни изходи в зависимост от предметното съдържание, наличие на обективни възможности за разрешаване, участниците и условията на протичане на конфликта, а също деловите и личностни качества на лицата, в чиито възможности се включват търсенето на пътища за разрешаване на конфликта. Диапазона на възможните изходи включва: пълно прекратяване на конфронтацията по пътя на взаимно примирение на страните, разрешаване на конфликта на делова основа, наказание на участниците в конфликта, провеждане на профилактика и възпитателна работа.

Динамиката на конфликтна ситуация в студентската група е представена на фиг. 1



Фиг.1. Динамиката на конфликтна ситуация в студентската група

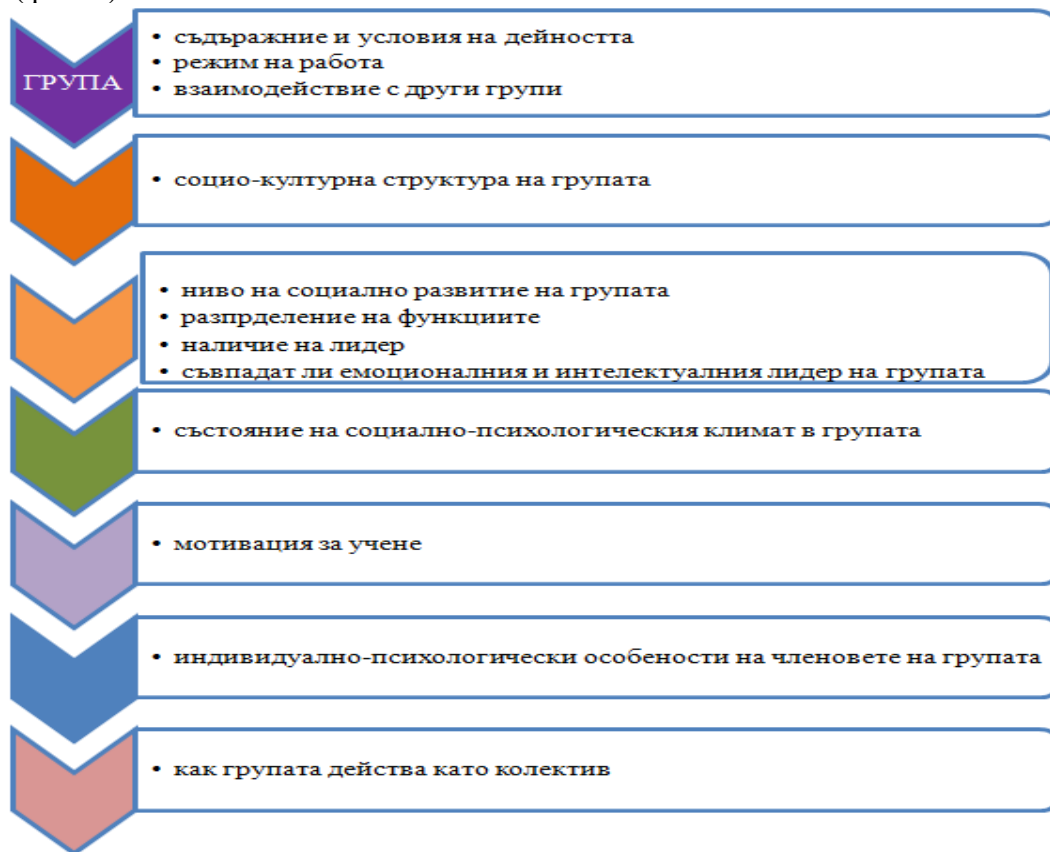
За своевременното и справедливо разрешаване на конфликта е необходимо преди всичко да се разберат причините за неговото възникване, да се изяснят мотивите за постъпките в конфликта, да се определят посоките на действие от участниците в него.

В условията на обучение на медицински сестри и акушерки интерес представлява конфликтът „индивид - група“. Такъв конфликт е възможен в тези случаи, когато индивидът има сравнително висок статус. В това отношение типичен е конфликта между преподавателя и студентската група (колектива). Или между административният отговорник на групата и колективът.

С цел профилактика и разрешение на конфликта преподавателят следва да проанализира следните характеристики на групата:

- а/ съдържание и условия на дейността, режим на работа, взаимодействие с други групи;
- б/ социо-културна структура на групата;
- в/ ниво на социално развитие на групата, разпределение на функциите, наличие на лидер, съвпадат ли емоционалния и интелектуалния лидер на групата;
- г/ състояние на социално-психологическия климат в групата;
- д/ мотивация за учене;
- е/ индивидуално-психологически особености на членовете на групата;
- ж/ как групата действа като колектив.

Схематично анализът на груповата характеристика може да бъде представен по следния начин (фиг. 2):

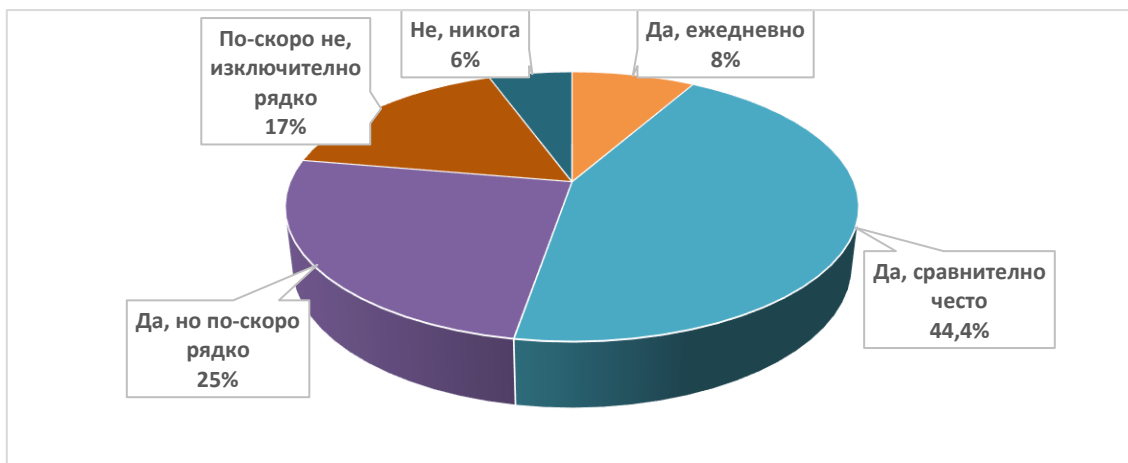


Фиг.2. Анализ на характеристика на студентската група

За да се получи обективна и всеобхватна картина на протичащата динамика е нужно да се вслушаме във всички участници в конфликта, да проявим безпристрастност и сдържаност.

Проведено беше независимо авторско проучване сред студентите, изучаващи регулираните специалности „Акушерка“ и „Медицинска сестра“ в Русенски Университет „Ангел Кънчев“. Взеха участие общо 36 студента от различни курсове на обучение, като попълниха доброволна и анонимна онлайн анкета през месец август 2018, споделяйки собствените си наблюдения относно конфликтите в студентските си групи.

Първият етап от проучването цели да установи колко често студентите стават свидетели на конфликти в студентската група. Отговорите отразяват тяхната собствена преценка на базата на личните им впечатления. Фиг. 3 представя графично наблюденията на анкетираните студенти:



Фиг. 3. Честота на конфликтите в студентската група според студенти.

Преобладават студентите, които считат, че сравнително често се случват конфликти в студентската група - 44,4% или общо 16 запитани. Едва 6% са на мнение, че никога не са ставали свидетели на разногласия в групата си, докато всички останали, общо 94% наблюдават и съобщават за феномена, макар и с различна честота на проява.

Анкетата търси да установи кое поражда конфликти в групата според самите студенти. Предоставен им е широк набор от поводи и причини за възникване на кризисна ситуация, като те свободно могат да изберат колкото опции преценят за валидни. Фиг. 4 изобразява графично кои са водещите според студентите поводи и причини за възникване на конфликт:



Фиг. 4. Най-чести причини за конфликти според анкетиранияте студенти.

С най-голям процент, а именно 58.30%, или опция, посочена от 21 от 36-те запитани, е междупличностната етиология на конфликта, породен най-често поради антипатия между самите студенти. С немалък процент се сочат за причина и различия между обучаваните на база обща култура, култура на общуване, възпитание – общо 44.40% (16 души); изтъква се липсата на реална самооценка на някои от студентите – 41.70%; недостойно поведение на част от участниците в групата (нечестност, високомерие, грубост, клеветничене) се очертават като причина за конфликтите в 44.4%. От значение е да се отбележи и че преподавателите и отношението към студентите не заемат водещи места в пораждането на конфликти сред студентите – само 1 анкетирани или 2.8% очертават нарушаване на дисциплината от страна на преподавател като причина за конфликт в групата, а 13.90% смятат, че нежелание на преподавател да признае гледната точка на студент/и или да отчете неговите/техните стремежи и интереси поражда разногласия.

Въпрос от проучването изследва начините, по които студентите преодоляват конфликтите в групата и дали изобщо се справят с това предизвикателство. Резултатите са представени на фиг. 5:



Фиг. 5. Еволюция на конфликта в студентската група.

Като положителна тенденция се очертава, вероятността конфликтът да бъде разрешен напълно: чрез разговори – опция, отбелязана от 44.4% от участниците в анкетата. За съжаление, немалък е процентът на тези, които смятат, че конфликтът не се преодолява и създава постоянно напрежение в групата – 38.9%. Тази цифра показва и необходимостта от съставяне на ефективни протоколи за работа в групите, които да подсиgurят нормален и здравословен психологически климат сред студентите, позволяващ и постигането на оптимални резултати в обучението. 11.1% от анкетиранияте отбелязват, че конфликтите се решават делово – с намесата на административен отговорник, курсов ръководител, преподавател – това очертава ролята на установените вече структури, които са в тясно взаимодействие с групите и дава основание да се счита, че с по-целенасочена работа, те биха могли да станат инструменти за оптимизиране на отношенията и взаимодействието в групите.

В своята ежедневна трудова дейност в клиничните бази медицинските сестри и акушерките изпълняват различни професионални роли. В процеса на оказване на грижите те влизат във взаимодействие не само с пациента, но и с обучаващите се студенти. И едните и другите се сблъскват със страданието, тревогите, емоциите и се озовават в конфликтни ситуации. (Pavlova, S. 2015). Тук сериозна роля за овладяване на конфликтната ситуация се полага на асистента от университета. Едно от най-важните направления в неговата дейност се явява профилактиката и предотвратяването на конфликтни ситуации. За постигане на тази цел при разпределения на задачите е целесъобразно да се отчитат индивидуалните психологически особености на изпълнителите - способности, предпочитания, черти на характера, възможности. Преподавателят трябва да се стреми към справедливо и равномерно разпределение на заданията. Взаимоотношенията в колектива в голяма степен зависят от психологическата грамотност на организацията и контролът върху изпълнението. Всеки студент е длъжен точно да знае срокът и вида на провеждания контрол, а също и изискванията за обема и качеството на изпълнение на задачата. При оценка на извършената

работа трябва да се отдава предпочитание на поощрението – всяка добре свършена работа трябва да бъде отбелязана.

Много психолози, консултанти по управление и разрешаване на конфликти предлагат редица способи за разрешаване на конфликти (Borg, M., J., Pavlova, S., 2015, Bernstad, A.2010, Börjesson, P.O, Hamidian, A., Kubilinskas, E., Richter, U., Weyns, K., & Ödling, P., 2006). Така те за преодоляване на конфликтни ситуации препоръчват да се контролира емоционалната сфера, да се разреши напрежението, спокойно да се изслушват хората, обхванати от гняв, раздразнение или страх. Да се проявява самообладание, успокояване на събеседника. Ако това не се отдаде е добре да се излезе от разговора и да се върнете към обсъждане на проблема след няколко дни.

ИЗВОДИ

Извършеното проучване насочва към следните изводи и препоръки:

Управлението на конфликтите трябва да е целенасочено. Необходим е стремеж за въздействие по посока на минимизиране на причините, водещи до конфликти. Също така да се коригира поведението на участниците в конфликта. Полезно би било да се позволи на участниците в конфликта да изразят собственото си мнение за създаване на конфликтната ситуация, както и да изкажат препоръки за преодоляването ѝ. Действията на студентите, участващи в конфликта трябва да бъдат направлявани, така че да съхранят или възстановят благоприятните отношения с опонентите по пътя на изглаждане на разногласията, като се отчитат интересите на всеки един. Студентите активно да участват в търсене на решения, които удовлетворяват всеки от тях. Компромисът в тези ситуации е неизбежен и той се основава на взаимни отстъпки, на избор на решение, удовлетворяващо всички страни, при което няма губещи. Конфронтацията при решаване на конфликти трябва да се избягва. Като се отчита, че при решението на конфликта трябва да се отстранят причините за възникването му, може да се направи изводът, че само стил на сътрудничество води до реализиране на поставена задача. При избиране на стратегия на отстъпчивост в решаване на конфликта е възможно неговото потушаване.

REFERENCES

Borg, M., Kembro, J., Holmén Notander, J., Petersson, C., & Ohlsson, L. (2011). Conflict management in student groups - a teacher's perspective in higher education. *Högre utbildning*, 1(2), 111-124.

Pavlova, S. Profesionalna sreda i povedenie na meditsinskata sestra. Izd. Kashta STENO, MU „P. Stoyanov“, Varna 2015, 58-63 (**Оригинално заглавие:** Станислава Павлова, *Професионална среда и поведение на медицинската сестра*, изд. Къща СТЕНО, МУ „П. Стоянов“, Варна, 2015)

Sharipov, F.V., Pedagogika i psihologiya vyshney shkolyy. Novaya universitetskaya biblioteka, Logos, Moskva 2015, 338-339 (**Оригинално заглавие:** Ф.В. Шарипов, *Педагогика и психология высшей школы*, Новая университетская библиотека, Логос, Москва 2015)

Bernstad, A., Ek, M., Holmqvist, A., & Önnby, L. (2010). Free-riding inomhögreutbildning – ett större problem än vi anat? [Free-riding in higher education - a bigger problem than we expected?]. 6:e Pedagogiska Inspirationskonferensen, Lund. [http://www.lth.se/fileadmin/lth/genombrottet/6:e PedagogiskaInspirationskonferensen, 2010/56_Bernstad_etal.pdf](http://www.lth.se/fileadmin/lth/genombrottet/6:e_PedagogiskaInspirationskonferensen, 2010/56_Bernstad_etal.pdf)

Börjesson, P.O, Hamidian, A., Kubilinskas, E., Richter, U., Weyns, K., & Ödling, P. (2006). Free-riding in group work – mechanisms and countermeasures. 4:e Pedagogiska Inspirationskonferensen, Lund. http://www.lth.se/fileadmin/lth/genombrottet/konferens2006/p_o_b_rjesson_mfl.pdf