

## Միջանձնային կոնֆլիկտների պատճառները դասախոս-ուսանող հարաբերություններում և հաղթահարման ուղիները

*Հովսեփյան Նունե*

**Հանգուցային բառեր.** *փոխհամագործակցում, հաղորդակցում, ֆասիլիտատոր, քոուչ, ապրումակցում, սուբյեկտիվություն, փոխըմբռնում, օբյեկտիվություն, հակասություն, բանակցություն*

Բուհական կրթական համակարգի բարեփոխումների կարևորագույն կողմերից մեկն է հանդիսանում դասախոս-ուսանող փոխհարաբերությունների վերակառուցումը: Նոր կրթական միջավայրի ստեղծումը ոչ միայն ուսումնական նոր ծրագրերի ստեղծումն է, այլև ուսումնական գործընթացի մասնակիցների (հիմնականում դասախոսների և ուսանողների) հարաբերությունների փոփոխությունն ու համապատասխանեցումն է դասավանդման նոր ձևերին, մեթոդներին, ոճերին: Բարեփոխումների կարևորագույն հարցերից մեկը դասախոսի միանգամայն նոր գործառնությունների ներդրումն ու կիրառումն է ժամանակակից բուհում: Մասնագետները արդի համալսարանական կրթության իրականացման համար առանձնացնում են 21-րդ դարի պահանջներին համապատասխանող դասախոսի նոր կերպարները՝ *դասախոս-ֆասիլիտատոր, դասախոս-խորհրդատու, դասախոս-մոդելավորող, դասախոս-քոուչ*: Մրանք ժամանակակից դասախոսի նորացված գործառնությունն են, որոնցից մեծապես կախված են կրթության որակն ու բուհի հեղինակությունը [1, 46]:

Բուհում դասախոս-ուսանող հարաբերությունները իրենց բնույթով բարդ և բազմակողմանի են: Դասախոսների և ուսանողների փոխհարաբերություններում հաճախ են առաջանում հետաքրքրությունների, մոտիվացիաների, կյանքի հանդեպ ունեցած դիրքորոշումների, արժեքների և աշխարհայացքի հակասություններ, ինչը անկասկած, իր ազդեցությունն է թողնում ուսումնական ամբողջ գործընթացի վրա: Դասախոսների և ուսանողների միջև հակասությունները, բախումները ինչպես նաև կոնֆլիկտները, մեծ հետաքրքրություն են ներկայացնում հոգեբանության համար, ինչը պայմանավորված է սովորողների և սովորեցնողների միջև փոխհարաբերությունների ամբողջական վերակառուցմամբ, ինչպես նաև բուհական միջավայրում կոնֆլիկտների կանխարգելման և հաղթահարման անհրաժեշտությամբ:

Այն հոգեբանները, ովքեր ուսումնասիրել են դասախոս-ուսանող փոխգործունեությունը նշում են, որ դասախոսների և ուսանողների միջև կոնֆլիկտների հիմնական պատճառներից է դասախոսի ցածր մասնագիտական մակարդակը, դասավանդման ոչ արդյունավետ, հնացած կամ ոչ ժամանակակից մեթոդների կիրառումը, ինչպես նաև կոնֆլիկտների ուսանողների ոչ պատշաճ վարքը կամ ուսուցման նկատմամբ ցածր դիրքորոշումները: Կոմպլոքս դասախոսների և

ուսանողների միջև ծագած կոնֆլիկտները բաժանել է հինգ տեսակների. [5, 69-72]

1. Կարգապահական կոնֆլիկտ: Այս կոնֆլիկտների հիմքում ընկած են ուսանողների և դասախոսների կողմից կարգի ու կանոնի խախտումները (դասից ուշացումներ, բացթողումներ):
2. Դիդակտիկ փոխգործունեության կոնֆլիկտներ: Ապացուցված է, որ ուսանողների մեջ ուսուցման ընթացքում ձևավորվում են մանկավարժի գործունեությունը գնահատելու չափանիշներ, որոնք պայմանավորված են նրանով, թե ուսանողը ինչպիսի հաջողություններ է ունեցել ուսումնական ծրագրերը յուրացնելու գործում:
3. Ուսուցման մեթոդների շուրջ ծագած կոնֆլիկտ: Մեծամասամբ ուսանողների դժգոհությունների առիթ են դառնում անհասկանալի բացատրությունները, նյութի ոչ սիստեմավորվածությունը, դժվարամատչելիությունը և այլն:
4. Կոնֆլիկտներ, որոնք առնչվում են դասախոսի մանկավարժական տակտի հետ: Ծանր հետևանքներ կարող են առաջանալ, երբ դասախոսը վրեժխնդիր է լինում առանձին ուսանողների կամ ուսանողական խմբի հետ: Աններելի է նաև այն, որ դասախոսը տարբերակված վերաբերմունք ունի որոշակի հաջողություններ գրանցած, վարքի առանձնահատուկ դրսևորումներ ունեցող ուսանողների նկատմամբ:
5. Կոնֆլիկտներ՝ կապված կրթական միջավայրի կորրեկցիայի հետ: Այս կոնֆլիկտների հիմնական պատճառն են դասախոսի և ուսանողի սոցիալ-հոգեբանական կոմպետենտության ցածր մակարդակը, ապրումակցման ունակության անբավարարությունը, հավակնությունների մակարդակի բարձր կամ ցածր լինելը, ուսումնական գործընթացում նյութական և հոգևոր հետաքրքրությունների անհամատեղելիությունը:

Դիմուխամետովը նշում է մի շարք օբյեկտիվ և սուբյեկտիվ պատճառներ [3, 95]: Օբյեկտիվ պատճառներից են՝ ուսանողի հիմնական պահանջմունքների անբավարարվածությունը, ուսանողի և դասախոսի դերային-գործառնության հակադրությունը, ուսանողի ազատության սահմանափակումը (խիստ կարգուկանոնը, դասախոսին ընտրելու հնարավորության բացակայումը, դասերից չբացակայելը և այլն), կյանքի փորձի, արժեքների, պատկերացումների միջև հակասությունը, դասախոսի կողմից ուսանողին գնահատելու անհրաժեշտությունը, ուսանողի կողմից տարբեր դերերի պարտադրված իրականացումը, որոնք հաճախ միմյանց հակասում են (ընկերների, դասախոսների, ծնողների պահանջներին համապատասխանության խնդիրը), ուսումնական նյութի և իրական կյանքի երևույթների, օբյեկտների միջև հակասությունը, սոցիալական անկայունությունը: Որպես սուբյեկտիվ պատճառներ կարող ենք համարել վարքի նորմերի խախտումը համատեղ գործունեության ժամանակ, հաղորդակցման մշակույթի բացակայումը, ուսանողի ոչ բավարար ինտելեկտուալ, ֆիզիկական, հնարավորությունների և նրան ներկա-

յացվող պահանջների միջև անհամաձայնությունը, դասախոսի ոչ կոմպետենտությունը (փորձի պակասը, առարկայի խորը իմացությունը, կոնֆլիկտները հաղթահարելու պատրաստակամությունը), նյարդային լարվածությունը, սթրեսները, չափազանց ծանրաբեռնված կամ գերլարված ուսումնական գործընթացը [7,110]:

Դասախոս-ուսանող փոխհարաբերություններում կոնֆլիկտների առաջացման պատճառները բացահայտելու, դրանք կանխարգելելու և հաղթահարման ուղիներ տալու նպատակով ուսումնասիրություններ ենք իրականացրել ՎՊՀ-ի հինգ ֆակուլտետների տարբեր կուրսերի ուսանողների հետ:

Կոնֆլիկտների պատճառների վերաբերյալ տեղեկության հավաքման և պարզաբանման նպատակով կիրառել ենք դիտման և հարցազրույցի մեթոդները: Դիտումը իրականացվել է բնական պայմաններում, հետազոտվողները տեղյակ չեն եղել այդ մասին, դիտումը իրականացվել է անկաշկանդ, բնական և անկեղծ միջավայրում: Դիտման օբյեկտ են հանդիսացել տարբեր կուրսերի ուսանողների և նրանց դասավանդող դասախոսների գործողություններն ու վարքը դասերի ընթացքում և դասերից դուրս իրականացվող միջոցառումների ժամանակ: Դիտման արդյունքները մեր կողմից վերլուծության են ենթարկվել՝ բացահայտելով դասախոսների և ուսանողների հաղորդակցման ոճերը, միմյանց ընկալելու, ռեֆլեկսիայի մակարդակները, դասախոսների կողմից ներկայացվող պահանջներին, առաջադրանքներին ուսանողների կողմից տրվող արձագանքներն ու դիրքորոշումները, գործունեության ընթացքում վարքի արտաքին փաստերը և այլն: Դիտումը հնարավորություն է տվել առանձնացնել դասավանդման, գիտելիքի ստուգման և գնահատման այն մեթոդները, որոնք առավել ընդունելի են ուսանողների համար, արդյունավետ են երկուստեք դրական փոխհարաբերություններ կառուցելու համար: Դիտման արդյունքում կարևոր տեղեկություններ են ստացվել այն մասին, թե ինչ բնույթի են կոնֆլիկտները՝ բաց, թե փակ:

Դիտման հետ միաժամանակ կիրառել ենք զրույցի մեթոդը: Նախապես մշակված հարցերի շուրջ նպատակային զրույցը ուսանողների և դասախոսների հետ հնարավորություն է տվել պարզել այն հանգամանքները, իրադրությունները, վարքի դրսևորումները, որոնք կոնֆլիկտների առաջացման պատճառ են հանդիսանում: Զրույցի արդյունքները ընդանրացնելուց հետո կազմել ենք հարցարան՝ խնդիր դնելով առավել ճշգրիտ և ամբողջական պատկերացում ստանալ կոնֆլիկտների պատճառների մասին: Հարցարանը բաղկացած է 12 պնդումներից, որոնք վերաբերում են ուսումնական գործընթացում դասախոսի կողմից դրսևորվող վարքին և իր մասնագիտական գործառնությունների իրականացման առանձնահատկություններին: Հարցվողները յուրաքանչյուր որակ գնահատել են 1-5 միավորների սահմանում (ըստ առաջնահերթության): Ուսանողներին հնարավորություն է տրվել հարցաթերթիկի լրացուցիչ բաժնում նշել այն կոնֆլիկտածին գործոնները, որոնք հարցաթերթիկում ընդգրկված չեն, սակայն վերջիններս դրանք կարևորում են: Հարցաթերթիկում նշված կոնֆլիկտածին պատճառներն են՝ «ոչ

օբյեկտիվ գնահատումը, պարտականությունների թերացումը, դասախոսի բարձր ինքնագնահատականը, ուսանողների իրավունքները սահմանափակելը և չափազանց խստությունը, անհարգալից վերաբերմունքը, կոպտությունը, վիրավորելը, մասնագիտական գիտելիքների անբավարար մակարդակը, կարծիքների և տեսակետների հետ հաշվի չնստելը, ավելորդ հուզականությունը և գրգռվողականությունը, անտարբեր և անհետևողական մոտեցումը, իրավիճակներին ոչ ադեկվատ արձագանքելը, դասավանդման նոր մեթոդներին չտիրապետելը (գրքից կամ կոնսպեկտից թելադրելը), պահանջների բարձրացումը քննությունների և ստուգարքների ժամանակ»:

Ուսումնասիրությանը մասնակցել են 80 ուսանողներ, (20 առաջին կուրսեցի, 20՝ երկրորդ, 20՝ երրորդ, 20՝ չորրորդ), ինչպես նաև համալսարանի տարբեր ամբիոններից ընդգրկված 20 դասախոս:

Մեր կողմից ենթադրվում էր, որ կոնֆլիկտների պատճառները կարող են լինել ինչպես սոցիալ-հոգեբանական, այնպես էլ անձնային, ինչը հաստատվեց հարցաթերթիկները վերլուծության ենթարկելուց հետո: Սոցիալ-հոգեբանական հիմքի վրա առաջացած կոնֆլիկտները դրսևորվում են շփման, հաղորդակցման խանգարումների, դերային փոխհարաբերությունների անհավասարակշռության, լարվածության, հոգեբանական անհամատեղելիության դեպքում: Կոնֆլիկտների անձնային պատճառները կախված են մասնակից կողմերի անհատական-հոգեբանական առանձնահատկություններից, սերնդափոխության, աշխարհընկալման և մտածողության տարբերություններից: Հակասություններն ի հայտ են գալիս, երբ կողմերը միմյանց վարքը, գործողությունները համարում են անընդունելի, տարակարծիք են, չեն տիրապետում կոնֆլիկտների հաղթահարման սոցիալ-հոգեբանական միջոցներին, հոգեբանորեն անկայուն են, խառնվածքի անհավասարակշիռ տիպին են պատկանում կամ ունեն բնավորության այս կամ այն շեշտադրվածությունը:

Արդյունքում առանձնացրել ենք միջանձնային կոնֆլիկտի առկայության երեք հիմնական նախապայման.

- ա) սուբյեկտների միջև տարաձայնություններ կապված հետաքրքրությունների, արժեքների, նպատակների, մոտիվացիաների հետ,
- բ) երկու կողմերի վարքի և գործողությունների հակադրում,
- գ) միմյանց նկատմամբ բացասական զգացմունքների և հույզերի առաջացում:

Ուսանողի և դասախոսի միջև փոխհարաբերությունները կառուցվում են սոցիալ-հոգեբանական, բարոյական-էթիկական, կազմակերպչական կողմերով: Փողադարձ սպասումները թե՛ դասախոսից, և թե՛ ուսանողից, ընդգրկում են խնդիրների մեծ շրջանակ՝ սկսած արժեհամակարգային կողմնորոշումից մինչև ստացած և յուրացրած գիտելիքների որակը:

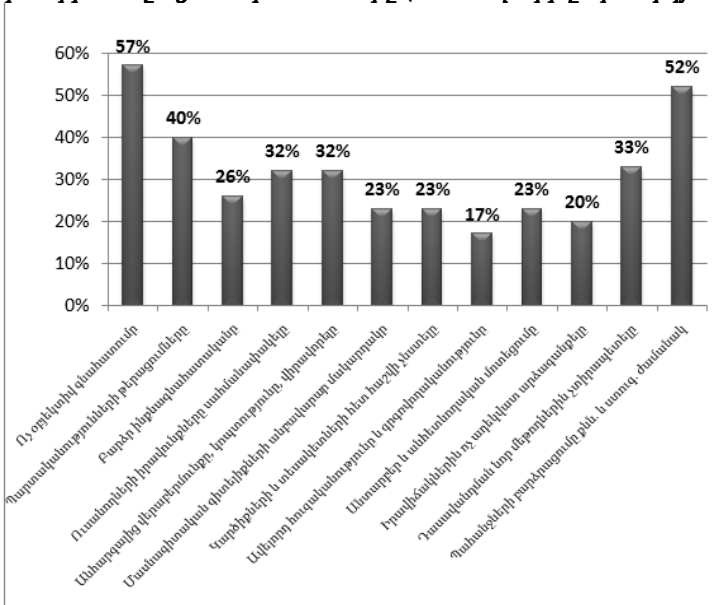
Հետազոտության արդյունքները ունեն հետևյալ տեսքը.

**Կոնֆլիկտների առաջացման պատճառները (ուսանողների ընդհ. արդյունքները)**

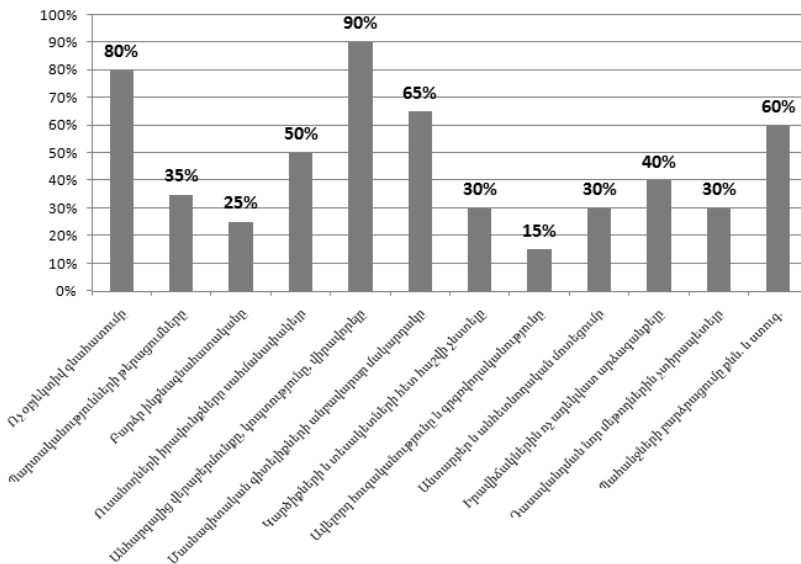
N	Դասախոս-ուսանող կոնֆլիկտների պատճառները	Կուրսեր			
		I	II	III	IV
1	Ոչ օբյեկտիվ գնահատումը	60%	55%	60%	55%
2	Պարտականությունների թերացումները	30%	40%	35%	55%
3	Բարձր ինքնագնահատականը	10%	30%	35%	30%
4	Ուսանողների իրավունքները սահմանափակելը	35%	35%	40%	20%
5	Անհարգալից վերաբերմունքը, կոպտությունը, վիրավորելը	50%	25%	30%	25%
6	Մասնագիտական գիտելիքների անբավարար մակարդակը	10%	30%	15%	40%
7	Կարծիքների և տեսակետների հետ հաշվի չնստելը	15%	35%	20%	25%
8	Ավելորդ հուզականությունը և զրգռվողականությունը	15%	35%	15%	5%
9	Անտարբեր և անհետևողական մոտեցումը	30%	35%	25%	5%
10	Իրավիճակներին ոչ աղեկվատ արձագանքելը	20%	20%	20%	20%
11	Դասավանդման նոր մեթոդներին չտիրապետելը	10%	20%	55%	50%
12	Պահանջների բարձրացումը քնն. և ստուգ. ժամանակ	25%	60%	75%	50%

Տրամագիր 1

**Կոնֆլիկտների առաջացման պատճառները (ուսանողների ընդհ. արդյունքները)**



**Կոնֆլիկտների առաջացման պատճառները (ըստ դասախոսների)**



Այսպիսով, աղյուսակներից պարզ է դառնում, որ ամենատարածված կոնֆլիկտածին պատճառը դասախոս-ուսանող փոխհարաբերություններում ուսանողի գնահատականի ոչ ադեկվատությունն է: Այսպիսի իրադրություններում սուբյեկտիվ կողմ կարող են հանդիսանալ ուսանողի ոչ օրյեկտիվ հավակնությունները բարձր գնահատականի և դասախոսի սուբյեկտիվությունը՝ ուսանողի գնահատականը իջեցնելիս: Կան դասախոսներ, ովքեր երբևէ գերազանց գնահատական չեն նշանակում, քանի որ վստահ են, որ միայն իրենք իրենց առարկան գիտեն կատարյալ: Այս դասախոսները մշտապես ուսանողների հետ գտնվում են հակամարտության մեջ: Նրանք գնահատելիս հաշվի են առնում նաև ուսանողի վարքը դասերի ընթացքում (դասախոսի հետ համամիտ չլինելը, վեճի բռնվելը):

Դասախոս-ուսանող կոնֆլիկտների հաղթահարման ուղիներ են առաջարկել մի շարք հոգեբաններ՝ հիմնականում ելնելով մարդասիրական սկզբունքներից [4 148].

- Ուսանողի և դասախոսի հիմնական խնդիրն է համատեղ գործունեության ընթացքում գտնել այն «ոսկե միջինը», որը փոխհարաբերությունները կդարձնի առավել հաջողված և արդյունավետ:
- Հարաբերություններում կառուցողական մթնոլորտի ապահովումը մեծ չափով կախված է դասախոսի գիտական պատրաստվածության, մասնագիտական կոմպետենտության և անձնային հատկանիշների ամբողջ

ջականությամբ:

- Դասախոսի անձի մեջ ուսանողին գրավում է իր աշխատանքի հանդեպ ունեցած սերը, ուսանողի նկատմամբ ուշադիր վերաբերմունքը, մասնագիտական և ընդհանուր մշակութային կոմպետենցիաների փոխանցման կարողությունը:
- Դասախոսը չի ընկալվում միայն որպես գիտելիք տվող, նա ընկալվում է իր անձնային ամբողջականության մեջ: Ուսանողը արժևորում է դասախոսի գուտ մարդկային հատկանիշները՝ բարյացակամությունը, օբյեկտիվությունը, տակտի զգացումը, շփվողականությունը, դիմացինին հասկանալու ունակությունը [4, 155]:

Մանկավարժական կոնֆլիկտը հաճախ լատենտ բնույթ է կրում: Դրանք կառավարելու համար պետք է որոշել օբյեկտիվ պատճառները և գտնել կարգավորման արդյունավետ ճանապարհները: Գոյություն ունի հաղորդակցման մշակույթի հիմնախնդիրը: Խնդրի կարգավորումը կախված է կողմերից յուրաքանչյուրի անձնական և մասնագիտական մշակույթից: Կոնֆլիկտների հաղթահարման նախաձեռնությունը պետք է իր վրա վերցնի դասախոսը՝ որպես ավելի փորձառու և մասնագիտորեն պատրաստված: Եթե կոնֆլիկտը հնարավոր չի լինում հաղթահարել, ապա նրա մեջ ներգրավվում են բուհի ադմինիստրատիվ կառույցները, որոնք կարող են դատավորի» դեր ստանձնել՝ պաշտպանելով կողմերից մեկին, ինչը ավելի կբարդացնի խնդրի լուծումը: Դասախոս-ուսանող կոնֆլիկտի հաղթահարման ընթացքում ապակառուցողական կոնֆլիկտը պետք է վերափոխվի կառուցողականի: Դրա համար անհրաժեշտ է իրականացնել հետևյալ քայլերը [6, 107].

- Հասնել այն բանին, որ ընդդիմախոսները միմյանց ադեկվատ ընկալեն: Հուզական գրգռվածությունը խանգարում է ադեկվատ գնահատելու իրադրությունը:
- Երկխոսության մեջ մտնել, քանի որ այն կհարթի հաղորդակցման խնդիրը, հնարավոր կդարձնի քննարկել վիճելի հարցերը և համատեղ գտնել լուծման տարբերակներ:
- Փոխամագործակցում, ինչն իր մեջ ներառում է կոնֆլիկտի կողմերի համատեղ գործողությունները, երկխոսությունը, հաղորդակցումը ուղղված կոնֆլիկտի կարգավորմանն ու լուծմանը:

Եթե կոնֆլիկտը շատ խորը և հեռուն գնացած չէ, ապա հաղթահարման ժամանակ տեղին է կիրառել հումորը, կատակը, ինչը որոշակիորեն կթուլացնի լարվածությունը:

Կոնֆլիկտների հաղթահարման ուղիներից ամենաարդյունավետ ճանապարհը *բանակցություններն* են: Բանակցությունները թե միջնորդավորված են և թե կառուցողական: Երկու կողմերի միջև բանակցությունների անհաջողության դեպքում կարելի է դիմել միջնորդին կամ երրորդ կողմին, ով անկողմնակալ է, օգ-

նում է երկու կողմերի համար ընդունելի տարբերակներ գտնելուն: Կոնֆլիկտի հաղթահարման մեթոդների ընտրությունը որոշում է կոնֆլիկտի ժամանակ վարքի մարտավարությունը [2, 98-99]:

Կոնֆլիկտներն ընդհանրապես ավելի հեշտ է կանխարգելելը: Կանխարգելման հիմնական ուղղվածությունը պետք է լինի ուսանողի համար ամենաարդյունավետ պայմաններ ստեղծել, որպեսզի հոգեբանորեն ճնշված և լարված չզգա իրեն, անբավարար պատասխանի դեպքում ուսանողը պետք է գիտակցի, որ պատասխանը ոչ թե դասախոսին չի բավարարում, այլ ծրագրային պահանջներին, ոչ մի դեպքում չպետք է վիրավորել ուսանողի անձը, ուսանողին ինքնազարգացման հնարավորություն տալ, կիրառել առավել օբյեկտիվ գնահատման մեթոդներ և այլն:

### **ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

1. Абдулина О. А. Личность студента в процессе профессиональной подготовки М., 1993.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2 – е изд. – СПб.: Питер, 2008.
3. Димухаметов Р.С. Обновление научных основ педагогики повышения квалификации: Принцип фасилитации: Моногр. – Алматы: 2005.
4. Кан-Калик В. А. Основы профессионально-педагогического общения. - Грозный, 2005.
5. Ковалева В. Студент и преподаватель глазами друг друга. Высшее образование в России. 1996.
6. 12 Куприянов Р.В. Межличностный конфликт в диаде преподаватель – студент. Казань, 2011.



## Причины межличностных конфликтов между преподавателем и студентом и пути их разрешения

Овсепян Нуне

### Резюме

**Ключевые слова:** *Взаимодействие, коммуникация, фасилитатор, коуч, сопереживание, субъективность, объективность, взаимопонимание, противоречие, переговоры*

Актуальность изучения конфликтов в сфере высшего образования обоснована постоянным изменением характера взаимодействия между обучающими и обучаемыми, между студентами, а также необходимостью управленческих воздействий для снижения общей конфликтности в социальной среде ВУЗа и профилактики ее возникновения. На наш взгляд, конфликт как ценностно-ориентированное противоречие требует комплексного анализа. Возвращение конфликта в коммуникацию является неотъемлемой функцией управленцев, работников учебных отделов, педагогов и консультантов в рамках нормативно-правового поля. Если конфликт не проявляется в коммуникации, он уходит в подполье и проявляется за пределами законов, приобретая патологические формы. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники. Интерес к конфликтам можно объяснить не только теоретическим интересом, но также и практическим: хочется понять, как их предупредить и что делать, если они возникли. Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация со студентами, условия жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, явление обычное. Доказано, что в результате педагогики сотрудничества у студентов вырабатывается критерии оценки педагогического труда по его результативности, по степени продвижения студентов к успеху. Таким образом, мы считаем, что конфликт в вузе есть специфическая форма социального взаимодействия. Он представляет собой процесс разрешения противоречий, возникающих в учебно-воспитательном процессе, обретающий особую форму социального взаимодействия, для которой характерна повышенная степень несовпадения ценностно-нормативных установок субъектов конфликтного взаимодействия.

## The Causes of Interpersonal Conflicts between Teachers and Students and the Ways of Resolving them

*Hovsepyan Nune*

### Summary

**Key words:** *Interaction, communication, facilitator, coach, empathy, subjectivity, mutual understanding, objectivity, contradiction, negotiation*

The relevance of studying conflicts in higher education is justified by the constant change in the nature of interaction between students and trainees, between students, and the need for managerial influences to reduce the overall conflict in the social environment of the university and prevent its occurrence. In our opinion, conflict as a value-oriented contradiction, requires a comprehensive analysis. The return of conflict to communication is an integral function of managers, employees of educational departments, teachers and consultants, in the framework of the regulatory field. If the conflict does not manifest itself in communication, it goes underground and manifests itself outside the laws, acquiring pathological forms. Not only psychologists and sociologists, but also politicians, leaders, teachers, and social workers have shown great interest in the problems of the urgent and effective resolution of conflicts, negotiation and the search for consent. Interest in conflicts can be explained not only by theoretical interest, but also practically: I want to understand how to prevent them and what to do if they arise. The process of training and education, like any development, is impossible without contradictions and conflicts. Confrontation with students, whose living conditions cannot be called favorable today, is a common phenomenon. It is proved that as a result of pedagogy of cooperation, the students develop criteria for assessing pedagogical work, according to its effectiveness, according to the degree of progress of students to success. Thus, we believe that the conflict in the university is a specific form of social interaction. It is a process of resolving contradictions, arising in the educational process, acquiring a special form of social interaction, which is characterized by an increased degree of discrepancy between the value-normative attitudes of the subjects of conflict interaction.