

## ПОВЕДІНКОВІ ТРЕНІНГИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ МІЖ СТУДЕНТАМИ ТА ПЕДАГОГАМИ ЗВО

### BEHAVIORAL TRAINING AS A TOOL FOR RESOLVING CONFLICT BETWEEN STUDENTS AND TEACHERS

У статті розглядається застосування поведінкових тренінгів як ефективного інструменту для вирішення конфліктів між студентами та педагогами закладів вищої освіти. Поведінковий тренінг визначається як систематичний підхід до зміни поведінки через практичні вправи, рольові ігри та моделювання реальних ситуацій.

Сучасні українські дослідники Л. Мороз, О. Лосієвська, Н. Гончарук досліджували соціально-психологічний тренінг як інструмент оволодіння студентами професійними компетенціями, як вид активного соціально-психологічного навчання.

Тренінг – будучи основною технологією навчання розв'язання конфліктів, за мірками західних фахівців, має низку безсумнівних переваг, як-от: занурення в проблему, освоєння нових форм поведінки, рольові ігри та рефлексія власної поведінки тощо.

Проаналізовано причини виникнення конфліктних ситуацій у навчальному середовищі та запропоновано методики, спрямовані на покращення комунікації та взаєморозуміння між учасниками освітнього процесу. Слово «конфлікт» у перекладі з латинської означає «зіткнення».

Підкреслюється важливість розробки та впровадження програм поведінкових тренінгів, які враховують специфіку взаємодії в академічних колективах, а також досліджується їхній вплив на створення сприятливого освітнього середовища.

У нашому дослідженні ми використовували проєктивну методику «Незакінчені речення» для виявлення емоційного позитивного, емоційного негативного або емоційного нейтрального типу неусвідомлюваного ставлення студентів до учасників навчального процесу. Тест К. Томаса-Кілмана для виявлення стратегій і тактик конфліктної взаємодії. Методику твору для виявлення структури знань про конфлікт у студентів, на вході в експеримент, і при його завершенні. Результати дослідження довели, що систематичне використання таких тренінгів сприяє зниженню рівня конфліктності та підвищенню загальної ефективності навчального процесу.

**Ключові слова:** тренінг, конфлікт, поведінковий тренінг.

The article examines the use of behavioral training as an effective tool for resolving conflicts between students and teachers of higher education institutions. Behavioral training is defined as a systematic approach to changing behavior through practical exercises, role-playing, and simulation of real-life situations.

Modern Ukrainian researchers L. Moroz, O. Losievska, N. Honcharuk studied social-psychological training as a tool for students to master professional competencies, as a type of active social-psychological training.

Training – being the main technology of teaching conflict resolution, according to the standards of Western specialists, has a number of undoubted advantages, such as: immersion in the problem, mastering new forms of behavior, role-playing and reflection of one's own behavior, etc.

The causes of conflict situations in the educational environment are analyzed and methods aimed at improving communication and mutual understanding between the participants of the educational process are proposed. The word «conflict» in translation from Latin means «collision».

The importance of developing and implementing behavioral training programs that take into account the specifics of interaction in academic teams is emphasized, and their impact on creating a favorable educational environment is also investigated.

In our study, we used the projective method «Unfinished sentences» to identify the emotional positive, emotional negative or emotional neutral type of unconscious attitude of students towards the participants of the educational process. K. Thomas-Kilman test for identifying strategies and tactics of conflict interaction. The methodology of the work to reveal the structure of knowledge about the conflict among students, at the entrance to the experiment, and at its completion. The results of the study proved that the systematic use of such trainings contributes to reducing the level of conflict and increasing the overall effectiveness of the educational process.

**Key words:** training, conflict, behavioral training.

УДК 159.9+316.6+316.4  
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.65.12>

**Кавиліна Г.К.**

к.пед.н.,

доцент кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології

ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського»

У сучасному соціальному середовищі взаємодія між людьми інтенсифікується. Люди змушені багато спілкуватися і повинні вміти робити це безконфліктно, особливо викладачі ЗВО повинні володіти особливими навичками взаємодії зі студентами.

Навчальна програма вищої професійної педагогічної освіти включає такі дисципліни, як психологія, педагогіка та конфліктологія, які покликані задовольнити потребу майбутнього педагога у знаннях правил спілкування та розвинути навички безконфліктної взаємодії. Однак багатьом випускникам бракує належної психологічної підготовки, тренінгів та

компетентності в питаннях правил спілкування та міжособистісних стосунків. Певні ситуації спілкування визначаються і класифікуються як складні, нерозв'язні та конфронтаційні.

Досвід позитивного соціально-психологічного навчання вирішенню конфліктів – тренінгу – дає можливість набути практичних навичок конструктивної комунікації. Численні наукові дослідження вітчизняних та зарубіжних авторів доводять та обґрунтовують переваги освітньої форми навчання.

Поведінковий тренінг як форма навчання є ефективною, оптимальною та дієвою для набуття практичних навичок конструктив-

ної, раціональної та безконфліктної взаємодії з дітьми. Чому ж тренінг ефективної взаємодії не використовується як основний метод навчання студентів в університеті? Чи, можливо, його недостатньо для набуття практичних навичок [1, 2:12].

Набути практичних навичок конструктивного спілкування дає змогу досвід активного соціально-психологічного навчання розв'язання конфліктів – тренінг. Численні наукові роботи зарубіжних і вітчизняних авторів доводять і обґрунтовують переваги тренінгових форм навчання [2:23].

К. Роджерс, Т. Гордон у своїх роботах навчали ефективної взаємодії людей, батьків, учителів і керівників.

Сучасні українські дослідники Л. Мороз, О. Лосієвська, Н. Гончарук досліджували соціально-психологічний тренінг як інструмент оволодіння студентами професійними компетенціями, як вид активного соціально-психологічного навчання.

Тренінг – будучи основною технологією навчання розв'язання конфліктів, за мірками західних фахівців, має низку безсумнівних переваг, як-от: занурення в проблему, освоєння нових форм поведінки, рольові ігри та рефлексія власної поведінки тощо [1, 2].

Аналізуючи проблему вивчення конфліктів і методів навчання їхнього розв'язання, ми звертаємося до величезної кількості досліджень з цієї тематики. У сучасній науці та практиці склалися певні філософсько-соціологічні та психологічні традиції вивчення конфлікту. Крім цього, традиції уявлень про конфлікт необхідно розглядати в контексті існування вітчизняного і західного підходів до розуміння і вивчення явища конфлікту [2].

Слово «конфлікт» у перекладі з латинської означає «зіткнення».

Аналізуючи діяльність сучасних вітчизняних дослідників, звернених до проблеми конфлікту, можна виокремити певну етапність у змінах уявлень про конфлікт і методи навчання його розв'язання. Це, по-перше, звернення до західної культури і наукової традиції, вивчення й освоєння тренінгових технологій, по-друге, привнесення тренінгових технологій у навчальний процес, і, по-третє, створення спеціальних технологій навчання для експлуатації їх в умовах вишу, з урахуванням усіх особливостей явища студентства і з використанням технічних засобів навчання [4:123].

Основним досягненням західної наукової думки стало розуміння конфлікту як нормального явища суспільного життя, міжособистісних і внутрішньо особистісних відносин. Американських і європейських дослідників конфлікту зближує розуміння необхідності створення практичних технологій у рамках поведінкового тренінгу як психологічного інструменту для

навчання людей методам розв'язання конфліктів і для підвищення ефективності їхньої взаємодії.

У контексті цього положення перед нами постає питання про можливість і досвід використання поведінкового тренінгу – як технології навчання студентів у виші.

У експериментальному дослідженню було задіяно студенти 2-го та 3-го курсів факультету дошкільної педагогіки та психології, Університету Ушинського міста Одеса. Дослідження складалось із трьох етапів.

Нами були розроблені наступні завдання дослідження:

1. Провести діагностичне дослідження навченості студентів розв'язання конфліктів.
2. Сприяти виявленню, постановці особистих цілей навчання та формуванню установки студентів на активність у навчанні.
3. Провести заходи, що сприяють міжособистісній комунікації студентів у групі для активізації процесу навчання.
4. Ознайомити студентів зі змістом розробленої експериментальної методики та формою рейтингового контролю навченості.

Нами були визначені показники навченості розв'язання конфліктів:

- знання про методи розв'язання конфлікту;
- тип емоційних стосунків (позитивний, нейтральний, негативний) студента з іншими людьми (викладачі, студенти, школярі);
- стратегія поведінки в конфлікті (співпраця, компроміс, суперництво, уникання, пристосування); рівень активності студентів у навчанні (прагнення до набуття знань),

На першому (діагностувальному) етапі дослідження ми використовували авторську розробку – модифікований варіант проективної методики «Незакінчені речення». Модифікований варіант методики містить 12 речень, що характеризують тип (позитивний, нейтральний, негативний) емоційного ставлення студента до інших людей. Ось кілька прикладів таких речень: Коли я думаю про навчання, я відчуваю... Мої батьки очікують від мене... Коли я у конфлікті з одногрупниками, я зазвичай... Найбільше мене турбує... Я найбільше радію, коли... Коли я думаю про своє майбутнє, я... У гуртожитку мені важко... Я відчуваю себе впевнено, коли... Коли у мене не виходить щось у навчанні, я...

Після завершення роботи з реченнями, ми проаналізували відповіді студентів, звертаючи увагу на повторювані теми, емоції та конфлікти. Ця методика дала можливість виявити переважання емоційного позитивного, емоційного негативного або емоційного нейтрального типу неусвідомлюваного ставлення студентів до учасників навчального процесу – викладачів, студентів і адміністрації.

На підставі отриманих даних зробили такі висновки, студенти контрольної та експериментальної груп, демонструють переважання емоційно позитивного ставлення до всіх сфер: викладачів, адміністрації та однокурсників. Однак, найбільш емоційно позитивне ставлення, у випробовуваних до однокурсників Меншою за емоційно позитивним ставленням виявилася сфера «ставлення до викладачів».

Наступний тест, який ми використовували на першому, (діагностувальному) етапі дослідження – тест К. Томаса-Кілмана. Цей тест призначений для виявлення стратегій і тактик конфліктної взаємодії. У нашому дослідженні цю методику використовували для виявлення якісних змін у перевазі провідної стратегії поведінки в конфлікті.

На підставі отриманих даних зробили такі висновки: для студентів контрольних та експериментальних груп, до навчання, характерні дві основні тактики поведінки: стратегія «компроміс», що свідчить про середні значення наполегливості та партнерства, і стратегія «співпраця».

Було проведено визначення адекватності змісту знань про методи розв'язання конфліктів за допомогою аналізу продуктів діяльності – контент-аналізу (методика твору). Методика твору використовувалася нами для виявлення структури знань про конфлікт у студентів, на вході в експеримент, і при його завершенні. Студенти аналізували конфліктну ситуацію і пропонували свої варіанти її вирішення. Робота виконувалась письмово, за розробленим завданням.

На підставі отриманих даних визначили відсоток запитань, що належать до різних компонентів, дорівнює: «знання про конфлікт» дорівнює 50%, «стосунки» займає 15,4%, «активність» займає 19,5%, «професійно-етична позиція» займає 15,4%.

Метою другого (формуального) етапу нашого дослідження було формування у студентів експериментальної групи навченості (здатності) ефективно розв'язувати конфлікти. Студенти експериментальної групи навчалися за розробленою методикою, яка складала три етапи.

Етап адаптації студентів до технології, методів навчання та індивідуального стилю викладача тривав в середньому від 2-х до 4-х занять. Основною настановою, виявленою у студентів на цьому етапі, є визнання того, що вони (студенти) вже знають методи успішного спілкування і розв'язання конфліктів. Це не означає, що вони знають інструментарій курсу – прямокутник емоційного схвалення, шість сходінок методу співробітництва або інші технічні аспекти курсу, але вони, безумовно, знають, що покращує людські взаємини, а що ні. Студенти демонстрували знання того, що метод

«перемоги і поразки» не підходить для вирішення конфліктів, не є ефективним, вони знають і розуміють це з їхнього власного, особистого, життєвого досвіду. Особиста установка першого етапу «студент розвиває власні здібності, які сформовані». Важливим моментом етапу було те, що студенти висунули особисті установки – на навчання, на успіх, на старанність, активність тощо. Рівень активності студентів на першому етапі навчання можна охарактеризувати як – середній, ближче до високого.

Наступний етап, етап активного засвоєння матеріалу. На даному етапі, результати спостереження демонструють прояви у студентів нових практичних умінь і навичок – розпізнавати проблему взаємодії, диференціювати конфлікти, вирішувати конфлікти. На даному етапі відбувається зміна внутрішньої особистої позиції взаємодії в конфлікті – за рахунок формування позиції раціональної взаємодії. Водночас можна відзначити в усіх респондентів експериментальних груп – кризу свідомості та поведінки, спричинену, можливо, зміною поведінкових стереотипів та активним засвоєнням нових практичних навичок розв'язання конфліктів.

Чинною установкою другого етапу стало визнання студентами того, що «люди найкраще вчаться на власному досвіді поведінки». Учасники використовували шанс для отримання нового досвіду, навчаючись, таким чином, нової поведінки. Курс будувався таким чином, що його центральною лінією стало приведення учасників до того, що вони слухають активно. Вони «випробовують», «приміряють на себе» «активне слухання», отже, у студентів з'являється емпіричний досвід і вони здатні слухати активно. Студенти вчилися створювати та використовувати у своєму мовленні «я-повідомлення». Дивилися відеоматеріали модулів з подальшою рефлексією. Освоювали практичні навички ефективної взаємодії в ситуації конфлікту. Вивчали методи розв'язання конфліктів і освоювали метод співпраці, як основний, конструктивний метод взаємодії в конфлікті. Рівень активності студентів на першому етапі навчання можна охарактеризувати як – високий.

Поведінка учасників експериментальної групи на цьому етапі демонструвала наявність яскравих негативних або позитивних емоційних станів, що спонтанно виникали в процесі взаємодії в рольовій грі. Це – хвилювання, страх, тривога, злість, пригніченість, смуток, радість, веселість, сміх, сльози, агресія, здивування та інше. Особливо виразно перенесення емоцій можна було відстежити в ситуаціях особисто-значущих, узятих з архіву особистого досвіду студентів. Студенти аналізували ситуацій, що ґрунтуються на реальних подіях будь-

кого з учасників освітнього процесу, разом із героями екранного конфлікту та учасниками рольової гри спостерігали за перевтіленням своїх товаришів або переглядали відео ситуації модульних одиниць.

Форми роботи студентів на цьому етапі були – міні-лекції, дискусії, обговорення, обмін досвідом, робота з аудіовізуальною інформацією, вправи в групі, вправи в парах, вправи в малих групах, виконання студентами методик із самодіагностики, самоконтролю, самонавчання, моделювання конфліктних ситуацій у рольових іграх, контроль виконання індивідуальних завдань, аналіз рейтингу навченості тощо.

Останній етап навчання, етап контролю та оцінювання результатів навченості має латентний, неявний характер. Усвідомлення і розуміння значущості отриманих на занятті навичок приходить вже в процесі навчання, відповідно до індивідуального темпу навчання кожного студента. Атрибутами цього етапу були – виконання тестових завдань, підбиття підсумків рейтингової системи, рефлексія – отриманих навичок. Дуже важливим компонентом цього етапу – було позиціонування особистої установки – «Я можу вирішувати конфлікти краще, ніж раніше». Основним переконанням цього етапу є успішне здійснення мети – формування прийняття філософії курсу та методу співпраці зокрема. Ми встановили, що студенти, які хоча б частково намагалися будувати стосунки в стратегії «Ти виграєш – я виграю» зі своїми учнями, колегами, однокурсниками в рольовій грі, покращили свої взаємовідносини з людьми, навіть якщо їхні здібності до взаємодії, їхній комунікативний репертуар був не дуже великий.

Аналіз змін значень до і після експерименту в контрольній групі засвідчив відсутність суттєвих відмінностей, що свідчить про низький рівень навчального впливу традиційної технології на зміну типу емоційного ставлення студентів до інших людей.

Аналіз змін значень до і після експерименту в експериментальній групі виявив суттєві відмінності, що може свідчити про вплив експериментального навчання на зміну типу емоційного ставлення студентів до інших людей.

Так, за методикою «Незакінчені речення» позитивне ставлення до викладачів демонструють 60% студентів. Студенти з різних боків характеризують викладачів з позитивного боку, захоплюючи всі сфери: особистісна, професійна. Негативне ставлення до цієї сфери у 32,5% студентів Речення наповнені негативним емоційним забарвленням, тривожністю щодо викладачів, страхом або неприязню. Нейтральне ставлення в цій сфері 7,5% студентів.

Позитивне ставлення до однокурсників в цій сфері у 90% студентів. Негативне ставлення до цієї сфери у 5% студентів. Оцінка суттєвих від-

мінностей виявила зниження показників після експерименту. Нейтральне ставлення в цій сфері у 5% студента.

За тестом К. Томаса-Кілмана в експериментальній групі студентів, акцент кількісних показників стратегії поведінки змістився від «Компромісу» в бік «Співпраці». У контрольній групі студентів – після участі в експерименті, акцент кількісних показників зберегла стратегія «компроміс». Але слід звернути увагу і на решту тактик конфліктної поведінки.

У студентів експериментальної групи, до навчання, стратегія «суперництво» лише на 1,25 бала менша за тактику «співпраця», а стратегія «пристосування» і того менше, лише на 0,7. Це свідчить про те, що студентів, які використовують у конфліктних ситуаціях стратегії «співпраця» і «компроміс», приблизно стільки ж, скільки студентів, які використовують стратегії «суперництво» і «пристосування». Цього не можна сказати про студентів, які пройшли навчання за експериментальною методикою.

За методикою твору, було запропоновано змодельовану конфліктну ситуацію та перелік питань до неї. У експериментальній групі маємо такі результати, «знання про конфлікт» дорівнює 80%, «стосунки» займає 5,4%, «активність» займає 9,2%, «професійно-етична позиція» займає 5,4%.

Результати дослідження структури знань студентів експериментальних і контрольних груп приводять нас до таких висновків. Студенти, які навчалися за експериментальною методикою, демонструють істотний приріст показників змісту знань про конфлікт, як характеристики навченості, на відміну від студентів, які навчалися традиційно.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Білова М. Е. Теоретичні основи психологічного тренінгу : метод. Рекомендації. Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2021. 36 с.
2. Гармаш Г. І. Соціально-психологічний тренінг як вид активного соціально-психологічного навчання. *Гуманітарний дискурс суспільних проблем: минуле, сучасне, майбутнє*: Матеріали Всеукраїнської наукової конференції з міжнародною участю. Черкаси: ЧІПБ імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України, 2020. 328 с.
3. Лосієвська О.Г. Соціально-психологічний тренінг як інструмент оволодіння студентами професійними компетенціями. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*, 9–10 квітня 2018 р. Дніпро. : ЛІРА, 2018. 582 с.
4. Юркова Д. Р. Використання соціально-психологічного тренінгу у підготовці майбутнього фахівця. Сучасні виклики і актуальні проблеми науки, освіти та виробництва: міжгалузеві диспути [зб. наук. пр.]: матеріали XXIV міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Київ, 28 січня 2022 р.). Київ, 2022. С. 92–98.