

УДК 371.4:378.147(7/8)

**СВІТЛАНА ІСАЄВА**

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

## **МЕТОД БЕЗПРОГРАШНОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ І ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ МІЖ ВИКЛАДАЧЕМ І СТУДЕНТАМИ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ**

---

У статті розглядаються сутність конфліктів та причини їх виникнення. Виокремлюються конфлікти у сфері педагогічної взаємодії та зазначаються можливі їх наслідки. Пропонуються шляхи ефективного подолання конфліктних ситуацій, зокрема демонструється метод безпрограшного розв'язання конфліктів, який був впроваджений американським вченим Томасом Гордоном.

***Ключові слова:** метод безпрограшного розв'язання конфліктів, викладач, студенти, педагогічна взаємодія, конструктивне спілкування, вищий навчальний заклад, Томас Гордон, ефективна підготовка вчителів.*

**Постановка проблеми; її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями.** Суспільство як складний соціальний організм живе і розвивається за своїми законами. В ньому, як і будь-якій соціальній системі, виникають різноманітні конфлікти. Основою виникнення конфліктів у суспільстві є наявність в ньому соціальних відносин між суб'єктами соціальної взаємодії – групами та колективами, сім'ями, націями, класами, державами тощо. Не дивлячись на різноманітність конфліктів у суспільстві, вони значною мірою мають єдині психологічні механізми виникнення, розвитку та регуляції [4, с.206].

Конфлікти у сфері педагогічної взаємодії є одними з найбільш насичених і варіативних, що обумовлені розвитком конфліктності особистості та її впливу на оточуючих. Конфлікти у педагогічному середовищі переважують психологічний клімат, впливають на емоційні стани, настрої, та, відповідно, навчально-виховний процес і розвиток особистості учня [4, с.212].

Сучасний викладач навчає й виховує майбутніх громадян України, тих, кому довелося творити й реалізовувати мрію прийдешніх поколінь – побудувати міцну, квітучу, цивілізовану, незалежну державу [6, с.42].

Актуальність проблеми ефективного подолання конфліктних ситуацій викликана низкою причин соціально-економічного та духовно-психологічного спрямування, зокрема зміною геополітичної ситуації, недостатнім рівнем культури тощо [6, с.42].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій із проблеми; виділення невирішених її частин.** Про важливість розуміння педагогічного спілкування як необхідної складової ефективного педагогічного процесу, завдяки якому відбувається позитивна взаємодія викладача зі студентами, наголошується у працях таких відомих українських науковців як Г. Балл, В. Галузьяк, І. Зязюн, В. Кан-Калік, О. Леонт'єв, М.Лещенко, С. Максименко, Н. Ничкало, С. Сисова, Н. Чепелева та інші [1; 2; 3; 5; 7]. Серед зарубіжних вчених, велику увагу привертають роботи Т. Гордона (Gordon Th.), Дж. Дьюї (Dewey J.), Г. Реттера (Retter H.), К. Роджерса (Rogers C.), Б. Сліверського (Sliverski B.), Р. Таннера (Tanner R.),

Дж. Холта (Holt J.), Г. Хорнбі (Hornby G.) та інших [8; 9; 10; 11; 13; 14; 15]. На їх думку, зміст педагогічної взаємодії полягає в обміні інформацією, пізнанні особистості кожного учня, здійсненні виховного впливу, створенні оптимальних умов для розвитку мотивації навчання тощо.

Педагоги підкреслюють, що сумісність у процесі спілкування педагога з учнями ґрунтується на принципах взаємної доброзичливості, принциповості і відповідальності. У процесі спілкування педагог повинен обов'язково збагачувати учнів інтелектуально, морально, естетично, діяльнісно. Звичайно, педагог цього не виконає, або виконає недоброякісно, якщо не володітиме системою умінь, навичок, необхідних для правильного пізнання і оцінки інших людей [2, с.108].

Слід зазначити, що, на превеликий жаль, поза увагою вчених довгий час залишалася педагогічна спадщина американського вченого Томаса Гордона, який багато часу присвятив пошуку ефективних шляхів успішної педагогічної взаємодії та комунікації, і пропонував низку стратегій ефективного спілкування.

**Мета** статті – розглянути метод безпрограшного розв'язання конфліктів між викладачем і студентами у вищому навчальному закладі, та виокремити його характерні особливості.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих результатів.** Метод безпрограшного розв'язання конфліктів був впроваджений Томасом Гордоном, учнем відомого американського психолога Карла Роджерса [12].

Розроблений Томасом Гордоном спеціальний курс «Ефективна підготовка вчителів» («Teacher Effectiveness Training») знайомить педагогів зі стратегіями ефективного спілкування, такими як мова приймання, активне слухання, комунікативні висловлювання, безпрограшне розв'язання конфліктів, змінення навколишнього середовища [8]. Вчений розглядав умови застосування даних стратегій під час навчання та виховання школярів, однак, на наш погляд, вказаними стратегіями можна керуватися у будь-яких навчальних закладах незалежно від рівня акредитації.

Отже, зупинимося на методі безпрограшного розв'язання конфліктів, що, на думку Томаса Гордона, є найпростішим способом вирішення конфліктних ситуацій, які виникають через погану поведінку деяких студентів, або безпосередньо пов'язані з навчанням [8, с. 252].

Зазначимо, що окрім успішного розв'язання конфліктних ситуацій, даний метод допомагає покращити стосунки між викладачем і студентами. Студенти починають усвідомлювати, що викладач може бути одночасно і достатньо гнучким та відкритим для нових ідей, і твердим у власних переконаннях. Викладач, в свою чергу, припиняє бачити у студентів незадоволену всім особистість, і переконується, що студент може відповідально підходити до власних обіцянок [8, с. 259].

З метою ефективного застосування методу безпрограшного розв'язання конфліктів, Томас Гордон надавав спеціальні рекомендації.

Учений наголошував, що конфлікти поміж декількома студентами негативно впливають на навчання решти студентів, так як скорочують час педагогічного процесу і заважають згуртованості колективу. Звичайне бажання позбавитися таких конфліктів нічого не дає, адже між людьми будь-якого віку можуть виникати розходження думок, словесні закиди, сварки та, навіть, бійки. Як правило, викладачі намагаються вирішувати подібні конфлікти владними методами, використовуючи силу, загрозу чи покарання. Багато викладачів зізнаються, що коли виникають конфлікти поміж студентами, вони почувають себе незручно або безпорадно [8, с. 259].

Томас Гордон підкреслював, що метод безпрограшного розв'язання конфліктів не передбачає переможця, а тому однаково ефективний як під час вирішення конфліктів між викладачем і студентом, так і поміж самими студентами. Обидва випадки відрізняються лише роллю, яку відіграє викладач, оскільки під час конфлікту між студентами саме викладач може стати посередником їх примирення [8, с. 259].

Результати застосування методу безпрограшного розв'язання конфліктів свідчать про те, що викладачі часто недооцінюють можливості дітей й підлітків щодо змінення власної поведінки. Якщо студентам створити відповідні умови, дати зрозуміти, що їхні інтереси враховуватимуться, результати не заманяться [8, с. 263].

Як переконував учений, кожна людина знає, що людські стосунки не можуть будуватися без дотримання певних правил [8, с. 264].

Однак студентам дуже важко визначити для себе норми поведінки, якщо вони не знають меж, котрі відокремлюють допустиму поведінку від недопустимої. Через відсутність правил або наявність нечітких правил конфлікти невідворотні і їх доводиться постійно вирішувати. Двозначність ситуації однаково заважає як викладачам, так і студентам, змушуючи їх витратити велику кількість енергії не на конструктивні дії, а на те, щоб зрозуміти, як себе поводити. Проте ще частіше студенти опиняються у ситуації, коли навколо діють занадто багато правил, більшість яких абсолютно безглузді чи сформульовані виключно заради зручності викладача [8, с. 264].

Томас Гордон наголошував, що конфлікти між викладачами та студентами майже завжди виникають, якщо: 1) відсутні чіткі правила; 2) правила формально не закріплені, через що їх важко зрозуміти і інтерпретувати; 3) правила, нав'язані студентам дорослими, що певною мірою стосується саме тих правил, котрі за сутністю своєю безглузді чи несправедливі [8, с. 266].

На думку вченого, для того, щоб уникати конфліктів, необхідно розробити процедури, які передбачають участь викладачів і студентів у напрацюванні правил і положень, яких повинні дотримуватися студенти [8, с. 266].

Слід відмітити, що традиційно правила, котрих мають дотримуватися студенти в аудиторії, визначаються викладачами. Не менш традиційно студенти ці правила порушують. Тому викладачам доводиться витратити багато часу на відновлення навчального процесу, порядку в аудиторії і покарання порушників.

Багато викладачів намагаються попередити виникнення такої ситуації та, в разі необхідності, відводять для напрацювання і повторення правил «виховну годину». Метод безпрограшного розв'язання конфліктів є незмінним помічником в організації та проведенні такого заходу.

Однак, хоча метод безпрограшного розв'язання конфліктів дуже простий, застосовувати його доволі складно, і викладачі неминуче зіштовхуються з певними проблемами, які не можуть подолати [8, с. 271-272].

Наприклад, у більшості навчальних закладів деякі викладачі роблять помилки, коли сприймають власний конфлікт зі студентами як «конкуренцію рішень». Не варто нагадувати, що конфлікти, котрі визначені у термінах конкуруючих рішень, завжди завершуються виявленням влади за методом авторитарного спілкування. Хтось виграє, а хтось втрачає. Адже коли викладач починає наполягати на своєму, студенти нав'язують йому гру «Моє рішення важливіше за ваше».

У подібних ситуаціях викладачеві необхідно мати сміливість, щоб сформулювати щирі й повідомлення, які дають змогу студентам зрозуміти, що їхні «потреби» чи «рішення» є неприйнятними для викладача: «Я не можу прийняти це рішення, Кевіне, тому... (далі триває пояснення), але скажи мені, чого ти потребуєш», «Тобі, звісно, сподобається таке рішення, проте мою проблему воно не вирішить», «Я можу зрозуміти, чому вам хочеться вчинити так, але, можливо, існує і інше рішення, котре також задовольнить ваші бажання» [8, с. 271-273].

Існують випадки, коли викладачі виявляють, що студенти часом не виконують обговорені зобов'язання, навіть, після того, як за методом безпрограшного розв'язання конфліктів досягається взаємоприйнятне рішення. Коли це трапляється, у викладачів з'являється бажання повернутися до методу авторитарного спілкування і скористатися своєю владою. Така реакція неминуче призводить до зміщення відповідальності за те, що відбувається, зі студентів на викладача.

Викладачеві рекомендують спершу виразити студентам своє розчарування та обґрунтувати, чому він порушує угоду (або не може її виконати). Вчинивши такий крок, він здатний прийняти рішення, що робити далі. Серед альтернатив подальших дій викладача існують такі: 1. Надати студенту ще один шанс. 2. Знайти спосіб допомагати студентові виконувати зобов'язання. 3. Повернутися знову до процесу вирішення проблеми та знайти інше рішення, котре студент спроможний виконати [8, с. 273-274].

Але, як зауважує Томас Гордон, інколи, незважаючи на усілякі намагання, знайти відразу рішення проблеми не є можливим. Причина може полягати у тому, що викладач не готовий до застосування методу безпрограшного розв'язання конфліктів, його мислення будується на принципі «переміг або програв», чи у тому, що він виявляється неспроможним розтопити кригу недовіри у стосунках зі студентами [8, с. 276].

Якщо прийнятне рішення не можна знайти, викладачам не слід зневірятися, а, навпаки, необхідно: 1. Запропонувати декілька нових рішень. 2. Перенести обговорення проблеми на наступний день. 3. Спробувати зрозуміти, у чому саме містяться труднощі та переконатися, що немає іншої, набагато серйознішої проблеми, яка поки не вирішена і заважає успіху. 4. Виходити з того, що рішення існує і воно десь поруч. 5. Продовжувати творчі пошуки рішення [8, с. 277].

Викладачі часто застосовують «покарання» у випадках, коли хтось зі студентів не виконує взяті зобов'язання. Але студенти настільки звикають до «покарань» за провину, що помилково вважають, немов це єдиний спосіб боротьби з порушеннями [8, с. 277].

Тому в подібних ситуаціях викладачі повинні пояснювати студентам, що новий метод розв'язання конфліктів виключає будь-які «покарання», так як заснований на довірі і на впевненості у тому, що всі учасники обговорення готові виконувати визначене правило. Розмова ж про покарання породжує недовіру, сумніви і песимізм. Студенти самі часто кажуть, що «коли викладачі їм довіряють, вони відчують, що їм можна вірити. Але коли викладачі не вірять їм, здається, що вони мають вчиняти так, як від них викладачі очікують» [8, с. 277-278].

На той випадок, коли студенти все ж таки порушують встановлені правила, Томас Гордон пропонував ще декілька додаткових рекомендацій: 1. З'ясувати, чи відоме студентові певне правило і наслідки його порушення. Якщо йому воно невідоме, поінформувати його. 2. Якщо після того, як викладач переконується, що студентові відоме правило, однак він просить дозволу не виконувати його, викладачу необхідно повідомити студента, що він не має повноважень для надання йому подібного дозволу. 3. Коли студент знає про правило, але все одно його порушує, викладачу потрібно вдатися до я-повідомлень: «Я нестиму відповідальність за те, що ти порушив це правило». 4. Застосовувати активне слухання після я-повідомлення. 5. У випадку, коли студент упирається щодо зміни власної поведінки, треба переходити до методу безпрограшного розв'язання конфліктів, щоб якомога швидше дізнатися, що змушує студента порушувати правило. 6. Якщо метод безпрограшного розв'язання конфліктів не допомагає домогтися прийняттого результату, тоді викладачу можна а) попередити студента про відповідальність у разі чергового порушення правила; б) вважаючи правило необґрунтованим, спробувати змінити його, звернувшись до студентів під час зборів чи до керівництва навчального закладу [8, с. 277-279].

Інколи трапляються ситуації, коли застосування методу авторитарного спілкування стає невідворотнім [8, с. 279].

У таких випадках викладачам радять не плутати метод авторитарного спілкування з рішучими спробами вплинути на студента, такими як, наприклад, команди, розпорядження, накази. Рішуча команда не має прямого відношення до методу авторитарного спілкування, оскільки є «спробою вплинути». Якщо студент відразу ж підкорюється, жодного конфлікту не виникає. Коли ж студент опирається, конфлікт стає неминучим. Можна сказати, що викладач застосовує метод авторитарного спілкування лише у випадку, коли ним використовується влада для подолання опору (вирішення конфлікту, коли викладач перемагає, а студент зазнає поразки) [8, с. 280].

Викладачам необхідно розуміти сутність суворого впливу на студентів та умови, в яких він може давати чи не давати ефект. Немає нічого осудного у тому, що на студента чиниться вплив; ми всі чинимо вплив на когось, коли хочемо захистити власні інтереси. Проблема у людських стосунках виникає лише тоді, коли реципієнт протидіє впливу, котрий чиниться, в результаті чого і виникає конфлікт. Саме у такому випадку джерело впливу повинно переходити до вирішення конфліктної ситуації за методом безпрограшного розв'язання конфліктів, котрий є значно ефективнішим [8, с. 280].

Відомо, що всі люди користуються широким спектром впливів, сила яких визначається змістом висловлювань, гучністю голосу, виразом обличчя [8, с. 280-281]. Досвід викладачів свідчить про те, що хоча не часто використання методу авторитарного спілкування не відбивається на стосунках зі студентами, тим не менш цей метод може призводити до втрати добрих стосунків між ними [8, с. 281-282].

Користуючись новими методами спілкування для розв'язання конфліктів, важливо, щоб викладачі навчали цим методам своїх студентів, адже вони цілком у змозі опанувати їх [8, с. 282].

Кожного разу, коли студенти беруть на себе відповідальність за вирішення конфліктів, викладачам не доводиться втручатись у їхні взаємовідносини і вирішувати, хто правий, а хто винний. Студенти, опанувавши метод безпрограшного розв'язання конфліктів, завжди краще ставляться до однолітків, викладачів і батьків та не вдаються до насильства під час з'ясування стосунків з іншими людьми [8, с. 282-283].

Якщо студентів навчають, як вирішувати конфлікти, і покладають відповідальність на них, вони не намагаються домогтися свого будь-яким шляхом і прагнуть до напрацювання таких рішень, які влаштовують всі сторони. Студенти користуються набутими навичками все життя і вибудовують на цих засадах власні стосунки з людьми. Томас Гордон пригадував, як один каліфорнійський учень, котрий відвідував його спецкурс для молоді, навіть, сказав: «Тепер в мене жодна людина не відбере вміння вибудовувати ефективне спілкування та вирішувати конфлікти. У мене розкрилися очі на світ, і я вперше зрозумів, що одна людина спроможна зробити для іншої» [8, с. 283].

**Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок із напрямку.** Отже, педагогічна система Томаса Гордона включає ефективне навчання і застосування стратегій демократичної комунікації та подолання перешкод успішного спілкування. Вона, як і метод безпрограшного розв'язання конфліктів зокрема, спрямована на встановлення взаємно симетричних міжособистісних стосунків без «переможців» і «переможених».

Ознайомившись із переконаннями Томаса Гордона щодо ефективності застосування методу безпрограшного розв'язання конфліктів, можемо зробити висновок, що вчений глибоко висвітлив шляхи його використання і переконливо довів, що цей метод насправді є дієвим для встановлення конструктивних міжособистісних стосунків між викладачем і студентами у вищих навчальних закладах.

Досвід Томаса Гордона може значно збагатити сучасну українську педагогічну теорію й практику, у зв'язку з чим заслуговує на особливу увагу вітчизняних викладачів, педагогів і науковців. Водночас слід зауважити, що дана стаття не претендує на вичерпне дослідження наведеної проблеми, а тому у подальшому потребує продовження її розглядання.

#### **Список використаних джерел**

1. Балл Г.О. Гуманізація освіти в контексті сучасності: психолого-педагогічні орієнтири. / Г.О. Балл // Освіта і управління. – 1999. – Т. 3. – С. 21-29.
2. Зязюн І.А. Краса педагогічної дії: навч. посібник. / І.А. Зязюн, Г.М. Сагач. – АПН України, Ін-т педагогіки і психології проф. освіти. – К., 1997. – 302 с.
3. Лещенко М.П. Щастя дитини – єдине дійсне щастя на землі: до проблеми педагогічної майстерності: навч. - метод. посібник. / М.П. Лещенко. – К.: АСМІ, 2003. – Ч.І. – 304 с.

4. Ложкін Г.В., Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – Навч. посібник. – ВД «Професіонал». – К., 2007. – 416 с.
5. Максименко С.Д. Технологія спілкування: комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування. / С.Д. Максименко. – Посібник – К. – 2005. – 112 с.
6. Приходченко К.І. Виховання як поведінкова культура. / К.І. Приходченко. – Освіта Донбасу. – №4-5 (141-142), 2010. – С. 42
7. Сисоєва С.О. Основи педагогічної творчості: підручник. / С. О. Сисоєва. – К., 2006. – 344 с.
8. Gordon Th. T.E.T. Teacher effectiveness training. / Th.Gordon. – New York: Three Rivers Press, 2003. – 365 p.
9. Holt J. How children Learn. / J. Holt. – New York: Pitman, 1967; Da Capo Press; Revised ed., 1995. – 320 p.
10. Hornby G., Atkinson M., Howard J. Controversial Issues In Special Education / G. Hornby, M. Atkinson, J. Howard. – David Fulton Publishers, 1997. – 193 p.
11. Retter H. Komunikacja codzienna w pedagogice: Podrecznik Akademicki. / H. Retter // Przeklad: M. Wojdak-Piatkowska-Gdansk: GWP. – 2005. – 491 c.
12. Rogers C. A way of Being. / C. Rogers. – Boston, New York: Houghton Mifflin Company, 1995. – 395 p.
13. Rogers C., Kramer P. On becoming a person: a therapist's view of Psychotherapy. / C. Rogers and P. Kramer. – Boston: Houghton Mifflin Co., 1963, 1995. // Mariner Books; 1st ed. – 1995. – 420 p.
14. Sliwerski B. Wspolczesne teorie i nurty wychowania. / B. Sliwerski. – Podrecznik Akademicki – Krakow: Impuls. – 1998. – 348 c.
15. Tanner R. Teaching intelligently// English Teaching intelligently// English Teaching professional. / R. Tanner. – Issue Twenty July. – 2001. – P. 221-225.

Стаття надійшла до редакції 19.11.2016 р.

**ИСАЕВА С.**

Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, Украина

**МЕТОД БЕСПРОИГРЫШНОГО РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И СТУДЕНТАМИ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ**

В статье рассматривается сущность конфликтов и причины их возникновения. Выделяются конфликты в сфере педагогического взаимодействия и предоставляются возможные их последствия. Предлагаются пути эффективного устранения конфликтных ситуаций, в частности демонстрируется метод беспроеигрышного решения конфликтов, который был внедрен американским ученым Томасом Гордоном.

*Ключевые слова:* метод беспроеигрышного решения конфликтов, преподаватель, студенты, педагогическое взаимодействие, конструктивное общение, высшее учебное заведение, Томас Гордон, эффективная подготовка учителей.

**ISAIEVA S.**

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ukraine

**THE NO-LOSE METHOD OF RESOLVING CONFLICTS AND ITS USE FOR OVERCOMING CONFLICT SITUATIONS BETWEEN TEACHER AND STUDENTS IN HIGHER EDUCATIONAL ESTABLISHMENTS**

The essence of conflicts and the causes of their origin are examined in the article. It is mentioned that in the basis of conflicts in a society there is the presence of social relationships between the characters of social interaction.

Conflicts in the sphere of educational cooperation are distinguished, and the possible consequences of conflicts are indicated. It is stressed on the topicality of the problem of conflicts overcoming, which is caused by the reasons of social, economic and psychological directions.

Thanks to analysis of scientific literature it is known that home and foreign scientists' enormous contribution has been made to investigation of the problem of solving conflicts.

Readers' attention is attracted to communicative pedagogy of American scientist Thomas Gordon. Acquaintance with his No-Lose Method of resolving conflicts as a mean of creating effective interrelations between a teacher and students is recommended. Situations how this method can be applied in higher educational establishments are demonstrated.

The effectiveness of the No-Lose Method of resolving conflicts in surmounting obstacles to successful communication is confirmed. It is noted that the No-Lose Method of resolving conflicts, as well as Thomas Gordon's educational system as a whole, is aimed at establishing mutually symmetrical relationships without "winners" and "losers".

**Key words:** *the No-Lose Method of resolving conflicts, a teacher/instructor, students, pedagogical interaction, structural relations, higher educational establishment, Thomas Gordon, teacher effectiveness training.*