

**Міністерство освіти і науки України  
Луцький національний технічний університет  
Факультет цифрових, освітніх та соціальних технологій  
Кафедра соціогуманітарних технологій**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «МАГІСТР»**

**ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ ЗАПОБІГАННЯ І РОЗВ'ЯЗАННЯ  
КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ  
ОСВІТИ**

Спеціальність 011 «Освітні, педагогічні науки»  
Освітньо-професійна програма «Освітні, педагогічні науки  
(Інклюзивна освіта)»

Виконав: здобувач вищої освіти  
Групи ОПНм-21  
**Купрійчик Софія Вікторівна**

---

Керівник:  
к. психол. н., доцент  
Савчук Надія Антонівна

---

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.  
Гарант освітньої програми:  
к. пед. н., доцент  
Потапюк Лілія Миколаївна

---

Луцьк – 2024 року





## АНОТАЦІЯ

Купрійчик С.В. Педагогічні аспекти запобігання і розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра ОПП «Освітні, педагогічні науки (Інклюзивна освіта)» спеціальності 011 «Освітні, педагогічні науки». Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2024.

Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

У роботі досліджено: у першому розділі здійснено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження; проаналізовано основні визначення поняття «конфлікт» та «педагогічний конфлікт», їх особливості, види та причини їх виникнення в освітньому середовищі закладу вищої освіти. У другому розділі висвітлено основні заходи щодо запобігання виникнення конфліктів та шляхи розв'язання конфліктів у закладі вищої освіти. Здійснено емпіричне дослідження щодо виявлення проблеми запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Результати дослідження було представлено у третьому розділі.

Ключові слова: конфлікт, педагогічний конфлікт, міжособистісний конфлікт, суб'єкти конфлікту, профілактика, стратегії розв'язання конфліктів, управління конфліктами.

## ANNOTATION

Kupriichyk S.V. Pedagogical aspects of conflict prevention and resolution in the educational environment of a higher education institution.

Qualification work of the master of OPP "Educational, pedagogical sciences (Inclusive education)" specialty 011 "Educational, pedagogical sciences". Lutsk National Technical University. Lutsk, 2024.

The qualification work of the master consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of used sources, appendices.

The paper investigates: in the first section carried out a theoretical analysis of the scientific literature on the problem of research; the basic definitions of the concept of "conflict" and "pedagogical conflict," their features, types and causes of their occurrence in the educational environment of a higher education institution are analyzed. The second section highlights the main measures to prevent conflicts and ways to resolve conflicts in higher education institution. An empirical study was carried out to identify the problem of conflict prevention and resolution in the educational environment of higher education institutions. The results of the study were presented in the third section.

Key words: conflict, pedagogical conflict, interpersonal conflict, subjects of conflict, prevention, conflict resolution strategies, conflict management

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ...</b>	10
1.1. Сутність конфлікту в закладі вищої освіти: поняття та особливості.....	10
1.2. Основні види конфліктів та причини їх виникнення в освітньому середовищі закладу вищої освіти.....	17
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ В ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....</b>	27
2.1. Профілактичні заходи попередження конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти .....	27
2.2. Шляхи подолання конфліктів у закладі вищої освіти.....	34
<b>РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ В ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ .....</b>	44
3.1. Методи дослідження проблеми розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти .....	44
3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження .....	48
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	56
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	59
<b>ДОДАТКИ</b> .....	64

## ВСТУП

**Актуальність теми** дослідження безпосередньо пов'язана із теперішніми динамічними змінами в системі вищої освіти. Реформа вищої освіти передбачає зміни в системі державного замовлення, гранти на здобуття вищої освіти, запровадження унікальних індивідуальних освітніх технологій, які призведуть до збільшення кількості студентів. Луцький національний технічний університет, де сьогодні навчається понад 10 тисяч здобувачів, вже демонструє тенденцію до збільшення кількості абітурієнтів і студентів. Збільшення контингенту здобувачів вищої освіти призведе до ускладнення комунікації та взаємодії в університеті, що підвищує ймовірність виникнення конфліктних ситуацій в освітньому середовищі. Відповідно до цього, заклади вищої освіти стикаються з новими викликами, серед яких важливе місце посідають конфлікти.

Сучасні заклади вищої освіти мають справлятися з різноманітними конфліктними ситуаціями, щоб забезпечити ефективний навчальний процес і сприятливий психологічний клімат. У цьому контексті дослідження педагогічних аспектів запобігання і вирішення конфліктів набуває особливої актуальності, оскільки зібрані методи та технології допоможуть не тільки мінімізувати конфліктні ситуації, але й сприятимуть розвитку конструктивного спілкування серед усіх учасників навчального процесу.

Вивчення конфліктів в освітньому середовищі не є новим напрямом, але через постійний розвиток соціуму досі залишається актуальним. Проблему походження та природи конфлікту досліджували багато відомих науковців. Зокрема, значний внесок у вивчення цієї тематики зробили такі вчені, як Ч. Дарвін, Г. Зіммель, Л. Гумплович та ін. Вони розглядали конфлікт як важливий соціальний і біологічний феномен, що виникає на різних рівнях взаємодії. Сучасні дослідники переважно зосереджують свою увагу на загальних методах управління конфліктами або на особливостях їх виникнення та розв'язання в закладах середньої освіти. Серед науковців, які працюють в цих напрямках, можна виділити Т.Ф. Матвійчук, Л.М. Мекшун, Д.В. Коваленка,

Н.В. Гордієнко, С.О. Гарькавець, Л.П. Волченко, І.Я. Сикіш, Л.І. Василенко та ін. Конфлікти, що виникають в освітньому середовищі закладу вищої освіти, є предметом досліджень таких науковців, як І.В. Кравченко, В.М. Шевчук, Н.П. Волкова, К.С. Колодяжна, Л.І. Березовська, Н.В. Підбуцька та ін.

Незважаючи на значну увагу, що приділяється проблемі конфлікту в суспільстві, питання ефективних педагогічних підходів до їх запобігання та вирішення в контексті закладу вищої освіти залишається актуальним і недостатньо дослідженим. Складність міжособистісних взаємин у навчальному середовищі потребує розробки специфічних, індивідуально-орієнтованих методів та технологій, спрямованих на попередження конфліктів та їх вирішення.

Важливість розуміння сутності конфліктів у освітньому середовищі закладу вищої освіти, причин їх виникнення, шляхів запобігання та розв'язання конфліктів, недостатня опрацьованість означеної проблеми зумовили вибір теми магістерського дослідження «Педагогічні аспекти запобігання і розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти».

**Метою дослідження** є зміст і особливості вивчення педагогічних аспектів запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Для досягнення мети було поставлено такі **завдання**:

- проаналізувати особливості конфліктів в закладі вищої освіти;
- висвітлити основні технології та методи запобігання, профілактики та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти;
- провести емпіричне дослідження проблеми запобігання та розв'язання конфліктів в закладі вищої освіти.

**Об'єктом дослідження** є конфлікти в освітньому середовищі закладу вищої освіти.

**Предметом дослідження** є запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти.

**Методи дослідження.** У процесі дослідження були використані такі методи: загально-логічні методи дослідження, зокрема метод аналізу і синтезу

спеціальної літератури та метод узагальнення; емпіричні методи дослідження (метод спостереження; анкетування; метод опису; порівняння та аналіз отриманих результатів).

**База дослідження.** Дослідження проводилось серед магістрів факультету цифрових, освітніх та соціальних технологій Луцького національного технічного університету.

**Джерела інформаційної бази дослідження.** У роботі використовувалися такі інформаційні джерела: навчально-методичні посібники; монографії; магістерські роботи; статті, тези опубліковані у наукових збірниках; Інтернет-джерела.

**Практичне значення роботи** полягає у використанні теоретичного матеріалу та практичних напрацювань проведеного дослідження при розробці підручників, посібників та інших навчальних матеріалів з педагогічної конфліктології. Ці матеріали будуть корисні як для викладачів, які працюють зі студентами, так і для самих студентів, які зможуть використати їх при написанні курсових та дипломних робіт.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що у роботі охарактеризовано специфіку педагогічних конфліктів, їх структуру, типи та причини виникнення в освітньому середовищі закладу вищої освіти; наведено чималу кількість методів та технологій для запобігання та розв'язання педагогічних конфліктів; науково обґрунтовано та експериментально перевірено рівень конфліктності в закладі вищої освіти.

**Апробація результатів дослідження.** Результати дослідження були оприлюднені у вигляді тез на тему «Конфлікти у закладах вищої освіти: характеристика видів» [20] на V Всеукраїнській науково-практичній конференції «Соціально-психологічна допомога і соціальна робота: виклики сучасності» (2024 р.).

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

#### 1.1. Сутність конфлікту в закладі вищої освіти: поняття та особливості

Конфлікт як соціальне явище є невід'ємною складовою людського існування. Він виник разом із становленням суспільства та встановленням взаємодії між окремими індивідами, групами, громадами, організаціями та державами. Відтак, конфлікти присутні у різних сферах життєдіяльності людини – від політики, державного управління та економіки до галузей освіти, науки та медицини.

Конфліктна взаємодія між людьми є предметом досліджень багатьох науковців у різних сферах: педагогіки, психології, соціології, філософії та ін. На основі психолого-педагогічних досліджень поняття конфлікту у 50-х рр. ХХ ст. утворилась спеціальна наука, де досліджуються причини виникнення конфлікту, сутність, його наслідки, профілактику та шляхи подолання цього явища.

Поняття «конфлікт» зараз має чимало тлумачень, які варто розглянути у нашій роботі. Зокрема, в Енциклопедії сучасної України зазначено: «конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – зіткнення протилежних інтересів, поглядів, оцінок, цінностей. Це протиріччя, що виникає між людьми чи колективами у процесі спілкування, їхньої спільної діяльності через непорозуміння або протилежності інтересів, відсутність згоди між двома та більше сторонами» [11]. Розширене розуміння поняття конфлікту подане у Словнику української мови, де наведено вже декілька визначень цього поняття: «зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів; серйозні розбіжності; гостра суперечка», «ускладнення в міжнародних відносинах, що може призвести до збройної сутички», «суперечність, сутичка, покладена в основу сюжету художнього твору» [32].

Авторки навчального посібника «Конфліктологія та теорія переговорів» Трофименко А.В. та Константинова Ю.В. умовно виділили два підходи до тлумачення поняття «конфлікт». У першому підході конфлікт визначається досить широко: «зіткнення сторін, думок, сил». Відповідно до цього, конфлікт розуміється як «суперечка, змагання, конкуренція, протест, напруженість, агресія, боротьба, ворожість тощо» [34, с. 70]. Другий підхід визначає конфлікт як зіткнення «протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії» [34, с. 70]. Як бачимо, різниця підходів полягає в тому, що в першому конфлікти та протиріччя є абсолютно тотожними поняттями, а в другому підході протиріччя є «передумовою конфлікту, але для його переходу в конфліктний стан необхідна взаємодія носіїв цих протиріч» [34, с. 71]. Самі ж дослідниці визначили конфлікт як крайню форму «загострення протиріччя між особами та їх об'єднаннями, викликана несумісністю інтересів і цілей сторін, виражена в протиборстві, що супроводжується психологічною напругою» [34, с. 73].

Гарькавець С.О. та Волченко Л.П. трактують конфлікт як «зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій, статусів, ролей тощо) суб'єктів – сторін соціальної взаємодії, які в конфлікті стають суб'єктами конфліктної взаємодії» [7, с. 6]. Науковці звертають увагу на те, що існують різні рівні розуміння поняття «конфлікт»: на одному рівні (буденному) конфлікт визначається як звичайна сварка та суперечка; на дещо глибшому рівні (семантичному) конфлікт визначається як зіткнення та розбіжності; на конвенціональному рівні трактування терміну «конфлікт» залежить від предмета дослідження [7, с. 6].

Іншу точку зору щодо визначення поняття «конфлікт» висловлює Матвійчук Т.Ф., вважаючи конфлікт найбільш гострим способом вирішення суперечностей, які виникають в процесі взаємодії. Дослідниця стверджує, що цей спосіб полягає в протидії сторін конфлікту й найчастіше супроводжується негативними емоціями [23, с. 4]. Подібної думки дотримуються автори посібника «Психологія конфлікту» Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О., які

теж розглядають конфлікт як процес загострення суперечностей кількох сторін, що породжує неприємні емоції та негативні настрої у конфлікуючих сторін [30, с. 12].

Сучасна дослідниця Волкова Н.П. пов'язує розуміння конфлікту з особистісними характеристиками індивідів. У цьому розумінні вона вказує на несумісні тенденції у свідомості особистості та різні інтереси у взаємодіях конкретних людей або груп людей [5, с. 115].

Таблиця 1.1

## Підходи до розуміння поняття «конфлікт»

Дослідники	Основний зміст поняття	Визначення конфлікту
Трофименко А.В., Константинова Ю.В.	Конфлікт розглядається як наслідок протиріччя між двома сторонами, які представлені окремими індивідами, їх групами, організаціями чи державами. Характерною особливістю виділяють наявність негативних емоцій.	Конфлікт – це крайня форма загострення протиріччя між особами та їх об'єднаннями, викликана несумісністю інтересів і цілей сторін, виражена в протиборстві, що супроводжується психологічною напругою.
Гарькавець С.О., Волченко Л.П.	Основна суть конфлікту полягає в тому, що дві сторони вступають у конфліктну взаємодію через розходження в своїх інтересах чи поглядах.	Конфлікт – це зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій, статусів, ролей тощо) суб'єктів — сторін соціальної взаємодії, які в конфлікті стають суб'єктами конфліктної взаємодії.
Матвійчук Т.Ф.	Головна особливість визначення цього поняття полягає в тому, що тут вказується не виникнення суперечностей чи зіткнення	Конфлікт – це найбільш гострий спосіб вирішення суперечностей, які виникають в процесі взаємодії. Він полягає в протидії суб'єктів конфлікту й

Продовження таблиці 1.1

	цінностей, а спосіб їх вирішення. У цьому контексті конфлікт виступає як механізм, через який сторони намагаються вирішити свої розбіжності, відстоюючи власну позицію та перешкоджаючи досягненню цілей іншої сторони.	Зазвичай супроводжується негативними емоціями.
Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О.	Згідно цього визначення, конфлікт виникає через відмінність інтересів індивідів або груп людей. Кожна сторона взаємодії вважає себе правою і вирішує боротись та захищати свої інтереси та переконання будь-якою ціною, що призведе до відкритого конфлікту між ними.	Конфлікт – це процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін соціальної взаємодії, який супроводжується негативними емоціями. Це відкрите або приховане протистояння цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів.
Волкова Н.П.	На відміну від вище наведених дослідників, Волкова Н. П. виділяє боротьбу та суперечність людських відчуттів, чим доводить існування внутрішнього конфлікту особистості.	Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, ціннісних орієнтацій, інтересів у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей.

Як бачимо, науковці визначають конфлікт як зіткнення різноспрямованих інтересів, цінностей чи цілей, що відбувається між індивідами або їх групами й супроводжується емоційною напругою. Визначення конфлікту варіюються: від широких трактувань, як-от суперечки чи конкуренції, до конкретнішого розуміння, де конфлікт передбачає активну взаємодію сторін, несумісність інтересів і негативні емоції.

Конфлікти як суспільне явище проявляється в різних соціальних інституціях: сімейно-шлюбних, політичних, економічних, релігійних та освітніх. Одним із особливих періодів життя людини є навчання у закладі вищої освіти, що забезпечує формування освітньо-професійних компетенцій та здобуття студентом кваліфікації в обраній сфері професійної діяльності. Саме в цьому відіграють ключову роль науково-педагогічні працівники, які проводять в закладі освіти навчальну, наукову, методичну та організаційну діяльність.

По суті, виникнення конфліктів є цілком природним явищем саме в освітньому середовищі ЗВО, оскільки педагогічний колектив закладу може максимально відрізнитись один від одного «фахом і педагогічними поглядами, віком і досвідом, смаками й інтересами, манерами реагування на різні зовнішні події, моральним рівнем й інтелектом, рівнем компетентності та професіоналізму» [24, с. 128]. Так само і учасники студентського колективу відрізняються один від одного, бо кожен студент унікальний: в кожного різне ставлення до навчання, неоднаковий інтелектуальний рівень, міжособистісні навички, інтереси та захоплення, психологічний стан тощо.

Оскільки метою нашого дослідження є вивчення педагогічних аспектів запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому закладі вищої освіти, варто проаналізувати поняття «педагогічний конфлікт»:

1. «Педагогічний конфлікт – найгостріший спосіб розвитку і подолання значущих суперечностей, що виникають у взаємодії учасників педагогічного процесу (викладачів, студентів, адміністрації), який зазвичай супроводжується негативними емоціями та потребує розв'язання і гармонізації» [14];

2. «Педагогічні конфлікти – це конфлікти, що виникають на рівні міжособистісних і міжгрупових відносин у координатах освітнього простору існування суб'єктів педагогічної або навчально-виховної діяльності» [7, с. 31];

3. «Педагогічний конфлікт – це протиріччя, які виникають між суб'єктами навчально-виховного процесу із спробами їхнього емоційного вирішення» [38, с.2]

4. Педагогічний конфлікт розглядається як «форма прояву загострених предметно-суб'єктивних суперечностей, що виникають в результаті професійної та міжособистісної взаємодії учасників освітнього процесу, створюючи негативний емоційний фон спілкування, що передбачає перенесення зіткнення сторін на конфлікт, спілкування спрямоване на усунення причин конфлікту» [13, с. 72].

Таким чином, педагогічний конфлікт розглядається як зіткнення інтересів, цілей, думок у взаємодії суб'єктів навчально-виховного процесу. Головна специфіка педагогічних конфліктів саме в закладах освіти полягає в тому, що здобувачі освіти являються повноцінним суб'єктом навчального процесу, як і науково-педагогічні працівники закладу. В залежності від цієї ознаки, цей вид конфлікту має свої особливості. Наведемо деякі з них:

- суб'єкти конфлікту мають різний соціальний статус, відповідно до цього і відрізняється реакція на конфлікт та поведінка в ньому;
- суб'єкти конфлікту відносяться до різних вікових категорій та, відповідно, мають різний життєвий досвід вирішення конфліктних ситуацій;
- суб'єкти конфлікту мають різний рівень освіченості;
- суб'єкти конфлікту по-різному вирішують життєві чи професійні конфлікти в своєму житті [18, с. 154].

Необхідно зазначити, що педагогічний конфлікт, як будь-який інший, має свою структуру: сторони конфлікту (учасники та суб'єкти); предмет та об'єкт; умови перебігу конфлікту. Також до базових елементів структури конфлікту дослідники відносять «груп підтримки; конфліктну взаємодію в рамках якої сторони реалізують стратегії та тактики; середу конфлікту» [34, с. 91].

Сторонами педагогічного конфлікту є учасники та суб'єкти. Ці поняття варто розмежовувати, оскільки суб'єктом конфлікту виступає активний індивід, який може ініціювати конфлікт та безпосередньо впливати на її перебіг, а учасником конфлікту людина може стати як свідомо, так і не свідомо (випадкове залучення у конфлікт, маніпуляції з боку інших осіб чи просте неправильне розуміння всієї ситуації). Наприклад, виник конфлікт між студентом та

викладачем через необ'єктивне оцінювання останнього. Відповідно, це будуть суб'єкти конфлікту (або основні його учасники), бо вони обоє впливають на його перебіг залежно від своїх цілей та інтересів. Також до прикладу, суб'єкт конфлікту (студент) може використати іншого студента задля підтримки своєї позиції, не розкриваючи йому справжніх мотивів чи всіх деталей конфлікту. В такому випадку студент-2 стає неосновним учасником конфлікту, оскільки діє в інтересах однієї сторони. Але варто наголосити, що ці статуси в процесі конфлікту можуть змінюватись (неосновний учасник (студент-2) може стати повноцінним суб'єктом конфлікту або навпаки: основний суб'єкт (студент-1) може перейти до пасивнішої ролі, зрозумівши всі деталі конфліктної ситуації). Серед непрямих учасників конфлікту, які мають епізодичний вплив на перебіг конфлікту вирізняють: групи підтримки, ініціаторів, організаторів, підбурювачів, пособників, омбудсмена, посередників [34, с. 97-98].

Іншим важливим структурним елементом конфлікту є його об'єкт та предмет. Трофименко А.В. та Константинова Ю.В. розглядають об'єкт конфлікту як матеріальну, соціальну або духовну цінність, з приводу якої відбувається зіткнення інтересів конфлікуючих сторін. Предмет конфлікту, у свою чергу, – це проблема (уявна чи існуюча), яка слугує причиною протистояння між сторонами, це те основне протиріччя, що призводить до конфліктної взаємодії між учасниками [34, с. 93-94]. Тобто, у конфлікті між студентом та викладачем через несправедливу оцінку, об'єктом конфлікту є оцінка студента – соціальна цінність, яка вказує на академічні досягнення студента, а предметом конфлікту є процес оцінювання – та проблема, яка виникла через розбіжності у баченні справедливості та об'єктивності оцінки.

Очевидно, що на перебіг конфлікту, його виникнення чи подолання впливають різні зовнішні умови. Зазвичай виокремлюють часові та просторові межі конфлікту. Просторові межі пов'язані, насамперед, з місцем виникнення конфлікту та територією, на якій розвивається конфлікт (аудиторія, кафедра, деканат тощо). Часові ж межі конфлікту визначаються його тривалістю (від

початку до його завершення). Часто вирізняють ще соціально-психологічні умови перебігу конфлікту: відмінності психологічного стану сторін конфлікту.

Варто ще зазначити, що педагогічний конфлікт проходить у кілька стадій:

- конфліктна ситуація: виникнення конфліктної ситуації, прояв перших сигналів конфлікту, виникнення напруги між сторонами конфлікту, усвідомлення інтересів суб'єктів конфлікту;
- власне конфлікт (конфліктне протиборство сторін): дії сторін конфлікту один проти одного, ескалація конфлікту;
- завершення конфлікту: деструктивне чи конструктивне, нормалізація стосунків або непримиримі стосунки [15, с. 17].

Усе вище наведене свідчить про те, що педагогічний конфлікт у закладах вищої освіти є складним, багатогранним явищем, який виникає через різноманітність інтересів, цілей і цінностей учасників навчального процесу. Специфічні особливості соціальних статусів, вікових і професійних відмінностей, а також індивідуальних психологічних характеристик впливають на перебіг конфліктів і їхню динаміку. Розуміння структури та етапів педагогічного конфлікту, зокрема його об'єкта, предмета, просторових і часових меж, є необхідним для ефективного його запобігання та розв'язання.

## **1.2. Основні види конфліктів та причини їх виникнення в освітньому середовищі закладу вищої освіти**

Поділ конфліктів на види дозволяє краще їх аналізувати, виявляти найбільш поширені моделі конфліктів та вибудовувати стратегії для їх ефективного розв'язання. Ханікянц О.В. запропонувала загальну класифікацію конфліктів, згідно з якою поділила їх:

- залежно від ознак прояву на відкриті та приховані;
- залежно від типу його вирішення: прості та складні;
- залежно від змісту: реалістичні та нереалістичні;
- залежно від кількості осіб: парні, локальні, загальні;

- залежно від етапу виникнення: стихійні, ініціативні, спровоковані, заплановані;

- залежно від характеру усунення: керовані, некеровані або погано керовані [38, с. 6].

Оскільки, об'єктом нашого дослідження є конфлікти в освітньому середовищі закладу вищої освіти, то варто проаналізувати різновиди педагогічних конфліктів. Педагогічний конфлікт, як особлива форма протиріч у навчальному процесі, має велику кількість класифікацій, що відображають різні аспекти його прояву. Наприклад, дослідники Дащук А.М. та Пустова Н.О. розрізняють такі види:

- залежно від конфлікуючих сторін: внутріособистісні конфлікти, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові та міжнародні;

- залежно від аспекту потреб: матеріальні, статусно-рольові, духовні;

- залежно від часу протікання: короткочасні, швидкоплинні, тривалі;

- залежно від результативності: конструктивні та деструктивні [10, с.11-12].

Гарькавець С.О. та Волченко Л.П. вирізняють шість основних видів такого конфлікту:

- між вчителем та учнем;

- між учителем та учнівським колективом;

- між учнями;

- між вчителями та батьками учнів;

- між вчителями;

- між вчителем та адміністрацією закладу освіти [7, с. 31-33].

На нашу думку, найпоширенішим видом педагогічного конфлікту саме в освітньому середовищі закладу вищої освіти є міжособистісний. Міжособистісний конфлікт – це «зіткнення двох окремих особистостей» [20, с. 361]. Сюди слід віднести конфлікти типу «викладач – студент», «студент – студент», «викладач – викладач».

Причини виникнення конфлікту типу «викладач – студент» можуть бути найрізноманітніші. Але варто врахувати той момент, що викладачі та студенти по-різному висловлюються щодо причин виникнення конфліктів між ними.

Проаналізуємо основні причини конфліктів з точки зору науково-педагогічних працівників. Найчастіше такий тип конфлікту виникає «унаслідок порушення дисципліни на парі та невчасно виконаних навчальних завдань» [22, с. 282]. Також поштовхами до виникнення конфліктів є недотримання студентом навчальних вимог (невідвідування занять чи стабільне запізнення на них); легковажне ставлення до процесу навчання; відсутність мотивації, яка проявляється в невиконанні завдань, пасивності на занятті, а відповідно також в ігноруванні викладацьких зауважень; порушення етичних норм студентом, зокрема демонстрація агресії, грубого та зухвалого ставлення до викладача тощо.

Кравченко І.В., спираючись на власний досвід, зазначає, що, на думку викладачів, причинами виникнення конфліктів між ними та студентами є: «споживацьке ставлення студентів до навчання, лінощі, небажання вчитися; слабка базова підготовка, відсутність у студентів самостійного мислення, низький рівень загальної освіченості та культури; відсутність інтересу до навчання та до майбутньої професії; завищена самооцінка з боку студентів» [19, с. 233].

Іншої точки зору дотримуються студенти, вважаючи, що конфлікти типу «викладач – студент» виникають найчастіше через необ'єктивне оцінювання другого. Також здобувачі освіти вказують на некомпетентність викладача (він використовує застарілі чи неефективні методи навчання); перевантаження навчальним матеріалом; занадто високі вимоги чи відсутність індивідуального підходу до студента; і, звісно ж, недотримання викладачами етичних норм (зневажливе ставлення, нетактовна поведінка, хамство, зарозумілість тощо).

З огляду на різноманітність причин та форм, міжособистісні педагогічні конфлікти часто ще поділяють на такі типи:

- конфлікти діяльності – вони пов’язані з невиконанням студентом навчальних завдань. Після викладацького зауваження, студент висловлює своє незадоволення і вступає у конфлікт з викладачем;

- конфлікти поведінки – пов’язані з порушенням студентом правил поведінки. Викладач знову робить зауваження студенту, а той в свою чергу може направити свою агресивну поведінку і до нього;

- конфлікти взаємин – пов’язані з емоційно-особистісними відносинами студента й викладача. Постійне недобррозичливе ставлення студента до певного викладача чи викладача до певного студента створює між ними напругу і тому виникають конфлікти між ними на постійній основі [27].

Маємо зауважити, що дослідниця Гладкова О.О., виділяє ще мотиваційні та адаптаційні. Мотиваційні конфлікти пов’язані із негативним ставленням студента до самого процесу навчання, а конфлікти адаптації пов’язані із пристосуванням до нового закладу освіти, де відповідно інші умови навчання та нові вимоги [8, с. 4-5].

Слід додати, що вище згадана дослідниця виділила ще певний ряд основних причин конфліктів, які виникають саме у педагогічній діяльності:

- різниця у віці між педагогічними працівниками та здобувачами освіти, яка впливає на їхні розбіжності у сприйнятті навколишнього світу;

- нерозуміння вікових психологічних особливостей студентів;

- використання застарілих та стереотипних виховних методів і засобів;

- під час оцінювання викладач орієнтується на особистість студента, а не його окремі вчинки;

- суб’єктивне сприйняття студента викладачем;

- поспішне прийняття рішення педагогом без належного аналізу ситуації;

- особистісні якості педагога та його настрої у взаємодії зі студентами;

- загальний клімат й організація роботи в педагогічному колективі [8, с. 5-6].

Специфічним видом міжособистісного конфлікту є конфлікт між студентами. Як правило, головною причиною виникнення таких конфліктів є «процес самоствердження в групі» [37, с. 184]. Тобто, один студент хоче отримати вищий статус чи лідерство в усій групі та намагається досягти цього не завжди добрими вчинками. Це можуть бути маніпуляції чи необґрунтована критика іншого студента, щоб виділитись та постати кращим за інших. Очевидно, що так дії викликають особисту неприязнь між окремими студентами, а відповідно і напруження у студентській групі. Але, як показує практика, такі конфлікти відбуваються на перших роках навчання в закладі вищої освіти, на старших курсах і до самого закінчення навчання ці конфлікти зводяться до мінімуму.

Безперечно, що конфлікти між студентами можуть виникати через інші причини, такі як: звичайні розбіжності в поглядах та переконаннях; своєрідна боротьба за якісь обмежені ресурси, які потрібні для навчання; несправедливе розподілення завдань чи обов'язків, наприклад у групових проектах; особисті непорозуміння; привернення уваги представників протилежної статі; випадки заздрості (коли один студент отримав вищий бал ніж інший) і т. д.

В свою чергу конфлікти між науково-педагогічними працівниками являються ще одним досить поширеним конфліктом в закладі вищої освіти. Детальний аналіз причин виникнення конфліктів саме в педагогічному колективі закладу вищої освіти було зроблено дослідницею Волковою Н.П. Вважаємо за потрібне виділити основні причини із наведених усіх у науковій роботі:

- «конфлікт цілей, інтересів, ціннісних орієнтацій; відмінності у взаємних очікуваннях;
- розбіжності між старшим і молодшим поколіннями викладачів на кафедрі;
- необ'єктивність оцінювання роботи викладача; перебільшення здобутків одних викладачів і недооцінювання інших;
- нетерпимість, нетактовність у спілкуванні один з одним, професійна деформація особистості педагога;

- низький рівень конфліктологічної компетентності адміністрації, викладачів, співробітників;
- надмірна завантаженість викладачів роботою і необхідність одночасного виконання різноманітних обов'язків» [5, с. 116].

Насправді дослідниця не мала на меті навести всі причини виникнення таких конфліктів, але, на нашу думку, варто вказати ще декілька важливих причин: особистісні якості (наприклад, неадекватна самооцінка певного співробітника); розбіжності в методах викладання (кожен викладач має свій підхід до навчального процесу, що призводить до суперечок стосовно кращих методів викладання); конкуренція за кар'єрне зростання (боротьба за підвищення, вищу посаду чи певне визнання в педколективі); нерівномірний розподіл робочого навантаження (з'являється відчуття несправедливості, коли один викладач має більше навантаження ніж інші); стрес та емоційне вигорання (ці фактори підвищують напруженість в колективі, і дрібні суперечки можуть перерости в серйозні конфлікти між викладачами). На наш погляд, цей тип конфлікту через неймовірно велику кількість причин виникнення конфліктів в педагогічному колективі є значно складнішим в порівнянні його з конфліктами, які виникають у студентському середовищі.

Маємо підкреслити також особливості особистісно-групових конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Сюди зараховуємо такі типи конфліктів: «студент – академічна група», «староста – академічна група», «викладач – академічна група», «викладач – адміністрація закладу», «студент – адміністрація закладу» тощо. Головною причиною виникнення цих конфліктів є порушення «правил/норм групи однією конкретною людиною» [20, с. 362].

Зупинимось детальніше на конфлікті між студентом та академічною групою. Студентську академічну групу визначають як «відносно постійна в межах навчального року сукупність студентів, що об'єднані завданням гуртової навчально-професійної діяльності та перебувають у безпосередньому контакті один із одним» [29, с. 42]. Головне, що поєднує студентів в групу – це спільна

мета та спільна навчально-професійна діяльність. А кожна група, як правило, має свої правила та усталені норми поведінки.

Відповідно, виникнення конфліктів між особистістю та групою в студентському середовищі пов'язане з тим, що учасник групи, в нашому випадку – студент-одногорупник, порушив встановлені академічною групою правила. Приклад такого конфлікту наводить дослідниця Українець Н.С.: «студенти звикли завжди готувати всі питання семінару на пару, але один їх одногорупник відмовляється це робити й схиляє інших розділити питання. Це викликає незадоволення з боку більшої частини групи, бо якщо працювати в такому режимі, рівень знань буде низьким» [35, с. 96].

Розглянемо ще один приклад такого конфлікту: один зі студентів не бере участь у груповому проєкті, вважаючи, що індивідуальна робота набагато важливіша ніж групова. Одногрупники вважають, що кожен член команди має зробити свій внесок у спільну роботу, тому такі дії студента викликають напруження у студентській групі. За групову роботу студенти зазвичай отримують однакові бали, в такому випадку конфлікт може поглибитись, оскільки той студент ніякого належного вкладу у групову роботу не зробив. Тоді в групі з'являється відчуття несправедливості, що звичайно ж призведе до суперечки. Цей приклад чудово ілюструє ситуацію, коли невиконання обов'язків у груповій роботі стає причиною конфлікту між студентом і академічною групою.

Схожим є конфлікт між групою та її старостою. Проілюструємо цей вид таким прикладом: староста групи домовився з викладачем щодо проведення модульної контрольної роботи на іншу дату, не узгодивши це з академічною групою. Відповідно, це викликало обурення і звинувачення старости в тому, що він не враховує інтереси всієї групи, а діє лише на власний розсуд. Зрозуміло, що недостатня комунікація в групі та одностороннє прийняття рішень з боку старости призведе до конфлікту.

Ще одним видом педагогічного конфлікту є конфлікт між викладачем та студентською групою. Такий конфлікт, частіше за все, виникає через

необ'єктивне оцінювання когось із групи або всієї групи та через намагання викладача будь-яким чином зберегти своє соціальне становище, принижуючи окремого студента або всю студентську групу. Кожна така дія викликає обурення серед групи студентів, що може призвести до відкритого протистояння та втручання в цей конфлікт адміністрації закладу.

Разом із вище наведеними конфліктами поширеним є конфлікт між викладачем та адміністрацією навчального закладу (представниками кафедри, деканату чи ректорату). Однією з головних причин виникнення конфлікту між керівництвом кафедри та викладачем є несправедливий розподіл навчального навантаження. Саме він завжди провокує конфлікти, як в загальноосвітній школі, так і в закладі вищої освіти. Дослідники Гарькавець С.О. та Волченко Л.П. наводять кілька основних причин виникнення таких конфліктів:

- недостатньо чіткий розподіл прав і обов'язків між адміністрацією закладу освіти та викладачами;
- перекладання на викладача обов'язків, які він не має права виконувати;
- недооцінювання адміністрацією професійних вмінь викладача;
- несправедливе ставлення з боку адміністрації [7, с. 33].

Серед конфліктів, які виникають в освітньому середовищі закладу вищої освіти, варто проаналізувати також міжгруповий конфлікт. Це зіткнення інтересів окремих груп людей, в нашому випадку – студентської академічної групи між представниками адміністрації закладу (кафедри, деканату, ректорату тощо) або іншої студентської групи. Наведені вище причини виникнення інших видів конфліктів можуть бути і причинами виникнення міжгрупових конфліктів, оскільки кожен індивід належить до певної формальної групи, чим і пояснюється однотипність причин (наприклад, незадоволення організацією навчального процесу). Студенти вважають, що навчальні програми застарілі, викладачі використовують неефективні методи навчання, що відповідно впливає на професійний розвиток студента, але науково-педагогічні працівники кафедри, зі свого боку, не погоджуються зі словами студентів, тому між ними виникає

конфлікт. Основними причинами конфліктів між студентами та адміністрацією закладу часто стають непередбачувані зміни в навчальному контракті, підвищення вартості навчання через зростання рівня інфляції (для студентів, які навчаються на контрактній формі), недостатня кількість бюджетних місць, зміни в розкладі, збільшення кількості семінарів і лекцій тощо.

На закінчення, найскладнішим, на нашу думку, є конфлікт внутрішньоособистісний. Цей тип конфлікту відрізняється від вище наведених тим, що він проявляється не зовнішньо, «адже «внутрішнім опонентом» виступає сама особистість, відбувається боротьба між психічними утвореннями та особистісними підструктурами: імпульсами, потребами, мотивами, цінностями, ролями. Я-образами» [26, с. 25]. Інакше кажучи, тут, як і в інших конфліктах, є зіткнення, але це зіткнення відбувається між позитивними та негативними сторонами у психіці конкретної людини. «Умовно, можна сказати, що цей конфлікт у студентів проявляється між «хочу» і «не можу», «можу», але «не хочу», «не можу» і «треба» тощо» [20, с. 360]. Наприклад, в процесі навчальної діяльності студентка Марина може переживати такі внутрішньоособистісні конфлікти:

1. «Хочу, але не можу». Марина хоче досягти відмінних академічних результатів, але через перевантаження та стрес відчуває, що їй не вистачить сил і часу, щоб виконати всі завдання на високому рівні.

2. «Можу, але не хочу». Марина вміє і виконує всі завдання вчасно, але не має мотивації працювати далі.

3. «Не можу, але треба». Марина відчуває відсутність фізичних та психічних сил для навчання, але водночас розуміє, що зараз їй потрібно приділити багато часу навчанню та підготовці, адже незабаром відбудеться важливий іспит.

Як бачимо, внутрішньоособистісний конфлікт проявляється у боротьбі між бажанням досягти високих результатів і реальними можливостями: Марина хоче успішно скласти екзамен, але фізичний і емоційний стан не дозволяє їй належним чином підготуватися. Безсумнівно, студентка мусить знайти спосіб

вирішення цього внутрішнього конфлікту, щоб зберегти свою академічну успішність, не перевантажуючи себе і не погіршуючи своє здоров'я.

Таким чином, здійснивши огляд психолого-педагогічної літератури з проблеми дослідження, бачимо, що конфлікт є предметом дослідження у різноманітних наукових сферах. В основі конфлікту лежить зіткнення різноспрямованих інтересів, цінностей чи цілей, що відбувається між індивідами або їх групами й супроводжується емоційною напругою.

Найпоширенішим типом конфлікту у ЗВО є педагогічний конфлікт, який виникає у взаємодії учасників навчально-виховного процесу (викладачів, студентів) унаслідок наявності відмінностей у поглядах, ціннісних орієнтаціях, взаємних очікуваннях, нетактовності у спілкуванні, а також недостатньої конфліктологічної культури в багатьох людей. Маючи часто деструктивні функції, педагогічні конфлікти знижують ефективність освітнього процесу та якість підготовки студентів. Педагогічні конфлікти обумовлюють конфліктні форми поведінки і негативно впливають на розвиток особистості майбутнього фахівця. Залежно від рівня взаємодії учасників навчально-виховного процесу виділяють конфлікти: «адміністрація – викладач», «викладач – студенти», «викладач – викладач», «студент – студент» тощо. Причини їх виникнення пов'язані безпосередньо з навчальною діяльністю суб'єктів, різноманітністю індивідів, їхніми віковими та індивідуально-психологічними особливостями тощо.

Отже, необхідна свідомо цілеспрямована діяльність з розробки системи заходів, орієнтованих на запобігання і розв'язання конфліктів у вищій школі.

## РОЗДІЛ 2

### ТЕХНОЛОГІЇ ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ В ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

#### **2.1. Профілактичні заходи попередження конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти.**

Конфлікти, які неминуче виникають в освітньому середовищі, потребують належного управління, щоб мінімізувати їх негативний вплив на освітній процес. Ефективне управління конфліктами є складним процесом, який вимагає вміння аналізувати причини конфлікту, зберігати нейтралітет і знаходити способи примирення. Він включає в себе такі види діяльності:

- «профілактика конфліктів, зниження конфліктного потенціалу в цілому;
- прогнозування конфліктів;
- попередження або стимулювання;
- регулювання;
- вирішення» [34, с. 197-198].

На нашу думку, легше попередити конфлікт, ніж його пізніше врегулювати та вирішити. Попередження конфлікту – це один з видів управління конфліктами, який має на меті запобігти їх виникненню. Попередити конфлікти можна двома найважливішими способами: прогнозуванням та профілактикою.

«Прогнозування конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин даного конфлікту в потенційному розвитку» [36, с. 28]. Тобто, прогнозування конфлікту в освітньому середовищі закладу вищої освіти становить собою завчасне виявлення потенційних джерел суперечностей між студентами, викладачами або адміністрацією закладу та аналіз можливого їх розвитку.

При прогнозуванні конфліктів аналізуються як об'єктивні, так і суб'єктивні умови та чинники взаємодії у колективах (студентському, педагогічному тощо) освітнього закладу, також вивчаються індивідуально-

психологічні характеристики особистостей (студентів, науково-педагогічних працівників, адміністрації тощо). В контексті закладу вищої освіти такими умовами та чинниками можуть виступати «стиль керівництва; соціально-психологічний клімат; рівень соціальної напруженості; лідерство певних осіб у мікрогрупах всередині колективу» [39, с. 316].

Процес прогнозування спирається на регулярний моніторинг соціально-психологічного клімату як окремої групи чи колективу, так і загалом закладу освіти. Моніторинг проводиться комплексно на основі опитувань, інтерв'ю, спостережень, аналізу скарг тощо. Особлива увага приділяється раннім ознакам, які можуть сигналізувати про назрівання конфлікту, наприклад зниження мотивації студентів або зростання кількості пропусків навчальних занять тощо. Завдяки прогнозуванню можна не лише передбачити конфлікт, але й вчасно вжити превентивні заходи, спрямованих на усунення конфліктної причини та збереження здорової атмосфери в закладі освіти.

У закладах вищої освіти важливою частиною управління конфліктами є своєчасна профілактика та швидке реагування на проблеми. «Профілактика конфліктів – це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення» [2, с. 36]. Тобто, метою профілактики є формування таких умов взаємодії між студентами та їхніми батьками, викладачами та адміністрацією, які зводили б до мінімуму можливість виникнення між ними конфліктів або їхнього деструктивного розвитку.

На переконання дослідниці Кошечко Н.В., одним із найважливіших кроків для запобігання конфліктів в закладі вищої освіти є створення максимально сприятливого соціально-психологічного клімату в студентській групі та педагогічному колективі. Згідно з цим, дослідниця навела чималу кількість чинників, яких потрібно дотримуватись усім учасниками навчального процесу для створення сприятливої психологічної атмосфери та для реалізації профілактики виникнення педагогічних конфліктів:

- урахувати індивідуальні особливості кожного учасника взаємодії, такі як тип сприйняття, темперамент, риси характеру, самооцінку, роль та статус тощо;
- дотримуватись оптимальної соціальної дистанції у спілкуванні та підтримувати демократичний партнерський стиль спілкування, заснований на взаємоповазі та рівноправності;
- використовувати активне вербальне та невербальне спілкування, слідкувати за мовою тіла та стежити за правильною поставою;
- використовувати позитивні, конструктивні формулювання, уникаючи негативних висловлювань і кліше, що можуть провокувати конфлікти;
- застосовувати «Я-висловлювання», що відображають особисту відповідальність, замість «Ти-висловлювань», які можуть бути сприйняті як звинувачення;
- контролювати свої емоції, зберігаючи емоційний баланс і запобігаючи емоційному виснаженню;
- аналізувати можливі наслідки від своїх дій, уникати використання погроз чи психологічного тиску, вміти шукати компроміси [17, с. 44].

Ефективна профілактика конфліктів має охоплювати чотири основні напрямки одночасно:

1. «створення об'єктивних умов;
2. оптимізація організаційно-управлінських умов створення;
3. усунення соціально-психологічних причин конфліктів;
4. нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктів» [16, с. 217-218].

Проілюструємо викладене вище прикладами ефективної профілактики конфліктів в освітньому середовищі вищої освіти.

1. Створення умов, які перешкоджають виникненню конфліктів. В закладі освіти мають бути запроваджені чіткі правила та регламенти щодо оцінювання студентів. Це допомагає мінімізувати суб'єктивність та несправедливість, які можуть стати передумовами для конфліктів між

викладачами та студентами. На нашу думку, цей напрям має включати в себе відкриту комунікацію між студентами та викладачами; доброзичливе ставлення один до одного; регулярні зустрічі для обговорення проблеми; створення анонімних скриньок для звернень; впровадження навчальних програм з управління конфліктами; проведення тренінгів та використання рольових ігор для відпрацювання різних стратегій вирішення конфліктів тощо.

2. Оптимізація організаційно-управлінських умов. Заклади вищої освіти повинні забезпечити чітку організаційну структуру, що дозволить уникнути непорозумінь, наприклад, у педагогічному колективі. На наш погляд, важливою є належна підготовка адміністративного персоналу та науково-педагогічних працівників. Організація курсів, семінарів, конференцій чи форумів з управління конфліктами значно підвищить їхню здатність адекватно реагувати на конфліктні ситуації. На даному етапі рекомендовано розробити правила чи процедури вирішення спірних питань та надати учасникам освітнього процесу доступ до психологічних служб, куди вони зможуть звернутись за підтримкою та консультацією.

3. Усунення соціально-психологічних причин конфліктів. Важливим в цьому напрямі є проведення тренінгів з емоційного інтелекту, навичок ефективної комунікації та конфліктної компетенції для студентів та викладачів. Це допоможе краще розуміти один одного, що, в свою чергу, знизить між учасниками навчального процесу напругу. У той же час, важливо, щоб викладачі не скупились на похвалу, схвалення чи заохочення, а навпаки – створювали «ситуації успіху» для усунення соціально-психологічних причин виникнення конфліктів.

4. Нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктів. Психологічна підтримка від консультативних центрів психологічної допомоги та психологічних служб допоможе виявити особистісні проблеми будь-кого з учасників навчального процесу та знайти способи їх розв'язання. Наприклад, студент із високим рівнем стресу через навчання може звернутися за

консультацією, щоб у подальшому уникнути агресивної поведінки у спілкуванні з одногрупниками чи викладачами.

Згідно з поглядом Шаповалюк К.В., ефективним методом профілактики та запобігання конфліктам є раннє виявлення конфліктних особистостей та налагодження конструктивного спілкування з ними. Конфліктними особистостями, дослідниця вважає тих, хто схильний розряджати свою внутрішню напругу через суперечки або відкриті конфлікти [40, с. 84]. Найчастіше це люди з низькою самооцінкою, невпевненістю в собі або люди з внутрішніми комплексами, які посилюють їхню незадоволеність своїм соціальним статусом чи роллю в колективі. Як правило, такі люди демонструють агресивну або напружену поведінку, що буде провокувати конфлікти в освітньому середовищі закладу вищої освіти.

Інший погляд, порівняно з наведеними вище, представлений Андрійченком Г.І., який вважає, що уникнути негативних проявів конфлікту в молодіжному середовищі, зокрема у студентському, можна лише шляхом впровадження соціальних та правових норм і технологій. Це передбачає проведення комплексної державної молодіжної політики, яка має здійснюватися через взаємопов'язані цільові програми в сферах навчання, працевлаштування, сімейних відносин, дозвілля та громадянської соціалізації [1, с. 20-21].

Дослідниця Борзик О.Б. пропонує кілька основних шляхів запобігання міжособистісним конфліктам серед учасників освітнього процесу у закладах вищої освіти. До них належать:

- створення сприятливих та гармонійних відносин між студентами та викладачами;
- втручання куратора та адміністрації для нейтралізації впливу конфліктних особистостей, активна роль куратора у згуртуванні студентського колективу;
- заміна конфліктних ситуацій спільними завданнями, участю в спортивних змаганнях та різноманітних масових заходах;

- проведення ігрових тренінгів для зняття напруги та поліпшення комунікації;
- проведення занять та консультацій штатним практичним психологом;
- переведення конфлікту у формат колективного обговорення, де відкрито аналізуються мотиви, дії суб'єктів та їх наслідки [4, с. 74].

Як бачимо, ефективне попередження виникнення конфліктів у студентському середовищі включає різні методи, такі як тренінги з емоційної та конфліктологічної компетентності, командну роботу та активне залучення студентів до спільних заходів, індивідуальні консультації і т. д. З огляду на важливість цих аспектів, розробляється спеціальна програма профілактики конфліктів, яка має на меті створити умови для попередження конфліктів, покращення міжособистісних відносин та забезпечення гармонійного навчального середовища. Вона базується на комплексному підході, тобто передбачає комплекс заходів для мінімізації ризику виникнення конфліктів.

Програму профілактики та розв'язання виникнення конфліктів у студентському середовищі представила дослідниця Попова О.В. Вона виділила три основні напрямки профілактики і розв'язання конфліктів: які виникають в процесі соціальної взаємодії суб'єктів; які пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями суб'єктів; які пов'язані з організацією та управлінням навчально-виховним процесом. Відповідно до цих напрямків, дослідниця запропонувала такі заходи:

1. Профілактика й розв'язання конфліктної поведінки в соціальній взаємодії:
  - Лекції, де буде надана загальна інформація про конфлікт. Теми можливих лекцій: «Конфлікт як соціальне явище»; «Конфлікт в студентському колективі»; «Особистість в конфлікті»; «Стрес та попередження конфлікту»; «Толерантність як ключ до розуміння»; «Конфлікт: за і проти!».
  - Практичні заняття, спрямовані на розв'язання конфліктної взаємодії та поліпшення ефективності спілкування. Теми можливих занять: «Сутність

конфлікту та його причини»; «Дидактичний тренінг «Оволодіння мистецтвом критики»»; «Дидактична гра «Мистецтво критики»».

– Заходи спрямовані на згуртованість студентського колективу: організація свят чи спільний відпочинок членів студентського колективу.

2. Профілактика причин конфліктів індивідуально-психологічного характеру.

– Індивідуальні бесіди з членами студентського колективу, що потребують психолого-педагогічної допомоги.

– Лекції на теми: «Загальні моделі поведінки особистості в конфліктній взаємодії»; «Стратегії поведінки в конфлікті»; «Характеристика основних стратегій поведінки» тощо.

– Групові заняття. Наприклад, «Моя поведінка в конфлікті» чи «Ефективне спілкування та раціональна поведінка у конфлікті».

3. Профілактика й розв'язання конфліктів в організації та управлінні навчально-виховним процесом.

– Перегляд системи заохочування студентів: консультації з адміністрацією закладу вищої освіти.

– Лекції на теми: «Неконфліктне управлінське рішення»; «Соціально-психологічні методи керування, як профілактика конфліктів в студентському колективі»; «Влада та особистий вплив»; «Стиль керування»; «Методи вирішення конфліктів».

– Групові заняття. Як приклад, заняття на теми: «Конфлікти в організації» (метод аналізу конкретних ситуацій); «Конфліктні ситуації» (розв'язання конфліктних ситуацій); «Стиль керування» (метод тестування) [29, с. 77-80].

Рекомендації профілактичних заходів конфліктів у педагогічному колективі були запропоновані дослідником Сорокою І.А. Серед особливих заходів, про які ми не згадували, науковець наводить матеріальну забезпеченість, маючи на увазі впровадження різних форм заохочення (премії, бонуси тощо) для педагогічних працівників, оскільки вони, здебільшого, незадоволені своєю

заробітною платнею. Також дослідник наводить приклади нематеріальних заохочувальних систем: спільні екскурсії, відвідування концертів чи вистав, участь у благодійних заходах та спільних проєктах тощо [33, с. 376-377].

На нашу думку, одним із ефективним способів зниження рівня конфліктності є запровадження спеціальних навчальних дисциплін. Аналіз планів навчальної роботи студентів ЛНТУ свідчить про те, що профілактика конфліктів у міжособистісних взаємодіях студентів здійснюється системно та комплексно. Формування конфліктологічної культури студентів здійснюється за допомогою таких навчальних предметів: «Основи дипломатії та конфліктології», «Конфліктологія», «Конфліктологія та введення переговорів», «Педагогічна конфліктологія», «Управління конфліктами». Метою цих навчальних предметів є формування у студентів знань про причини виникнення конфліктів та шляхи їх попередження та конструктивного вирішення, особливості управління конфліктами в різних сферах діяльності. У процесі вивчення зазначених дисциплін у студентів формуються знання про природу конфлікту як особливого явища суспільного розвитку, його структуру, функцію та види тощо.

Отже, профілактика виникнення конфліктів в закладі вищої освіти має базуватись на поєднанні педагогічних, психологічних та організаційних заходів. Ефективність профілактики конфліктів у закладі вищої освіти підтверджується зменшенням кількості конфліктів (насамперед відкритих деструктивних протистоянь) між учасниками освітнього процесу завдяки реалізації цілеспрямованої системи заходів з боку керівництва закладу освіти (створення сприятливого психологічного клімату, впровадження принципів гуманності у взаємовідносини учасників освітніх відносин, доброзичливості та довіри, розробка та впровадження чітких правил як регуляторів взаємовідносин тощо).

## **2.2. Шляхи подолання конфліктів у закладі вищої освіти**

Як вже було сказано, управління конфліктами охоплює комплекс дій, які спрямовані на профілактику виникнення конфліктів, прогнозування, попередження та ефективного їх вирішення. Маємо розуміти, що не всі конфлікти

можна попередити, виникнення конфліктів можливе так само і за проведеної ефективної профілактики. Коли ж конфлікти все-таки виникають, стає важливим їх регулювання та подолання, тобто застосування методів, які допоможуть суб'єктам конфліктної ситуації в кінцевому результаті досягти взаєморозуміння.

Урегулювання конфлікту вимагає активної участі обох конфліктних сторін у перетворенні умов їхньої взаємодії та усуненні причин протистояння. Для цього потрібна зміна самих опонентів (або хоча б одного з них) і перегляд своїх позицій, яких вони дотримувались в конфлікті [6, с. 309]. Під регулюванням розуміємо такий вид управління конфліктом, який спрямований на зниження напруги та переведення протистояння у більш мирний формат взаємодії. Тобто, регулювання конфлікту не є його повним вирішенням, на нашу думку, це швидше за все позитивний вплив на наслідки, які він за собою веде.

Дослідниці Трофименко А.В. та Константинова Ю.В. наводять чотири основні форми завершення конфлікту: згасання, його усунення, переростання в інший конфлікт та вирішення [34, с. 210]. Варто проаналізувати ці форми в контексті завершення саме педагогічного конфлікту.

1. Згасання конфлікту – призупинення активного протистояння між учасниками зі збереженням основних ознак конфлікту. Прикладом може слугувати момент оцінювання викладачем наукової роботи студента: студент вважає, що робота гідна кращої оцінки. Це призведе до конфлікту між ними, з часом студент втратить мотивацію до подальшого протистояння, відповідно конфлікт перейде у латентну форму.

2. Усунення конфлікту – ліквідація основних структурних елементів конфлікту шляхом відсторонення одного з суб'єктів чи припинення взаємодії учасників. Такий підхід застосовується у гострих і деструктивних конфліктах. Прикладом такого радикального методу є переведення одного учасника конфлікту до іншої академічної групи, оскільки він був конфліктною особистістю і провокував всіх інших учасників групи до виникнення конфліктів між ними.

3. Переростання в інший конфлікт – зміна об'єкта конфлікту внаслідок появи більш важливого протиріччя. Як приклад, той же конфлікт з викладачем щодо оцінки за роботу втрачає свою актуальність та переходить на задній план, а на перший план з'являється протистояння, пов'язане зі змінами умов проведення іспиту.

4. Вирішення конфлікту – дії суб'єктів, спрямовані на припинення протистояння та усунення непорозумінь між сторонами. На нашу думку, це найоптимальніша форма завершення конфлікту. Типовим прикладом є створення такого графіку навчальних занять, який задовольнив би усіх учасників педагогічного колективу.

Заключним етапом управління конфліктом є його вирішення. «Розв'язати конфлікт – це значить відновити взаєморозуміння, враховуючи власний стиль, стиль інших, втягнутих до конфлікту суб'єктів педагогічної діяльності» [38, с. 7]. Важливим у цьому напрямі є вибір опонентами стратегії вирішення конфлікту. Під стратегією вирішення конфлікту ми розуміємо поведінку суб'єктів та їх дії, які приведуть до виходу з конфлікту.

Існує п'ять основних стратегій розв'язання конфліктів (за К. Томасом): суперництво, компроміс, співробітництво, уникання, пристосування. Вибір тієї чи іншої стратегії залежить від багатьох чинників, зокрема впливають «особистісні особливості опонента, рівень нанесеного опоненту збитку і власного збитку, наявність ресурсів, статус опонента, можливі наслідки, важливість проблеми, яка розв'язується, тривалість конфлікту та ін.» [21, с. 19]. На наш погляд, вибір стратегії залежить від ступеня важливості питання для кожної з сторін, важливості збереження стосунків між суб'єктами та загальний рівень емоційного напруження.

Дослідники Гарькавець С.О. та Волченко Л.П. коротко описали ці п'ять способи розв'язання конфліктів:

1. «Змагання (конкуренція) — прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому.

2. Пристосування — принесення в жертву власних інтересів заради іншого.
3. Компроміс — угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає протиріччя, яке виникло.
4. Уникання — відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
5. Співробітництво — учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін» [7, с. 54].

Розглянемо, як саме ці стратегії проявляються в закладах вищої освіти. Як розуміємо, основною метою стратегії змагання є відстояти власну позицію і виграти протистояння за будь-яку ціну. Гуменюк Л.Й. наводить перелік передумов, за яких можливе використання саме цієї стратегії: проблема має значну важливість для одного суб'єкта, який при цьому володіє певною владою та має авторитет для вирішення конфлікту на свою користь; опонент переконаний, що його спосіб вирішення проблеми є безпрограшним; досягнення мети ставиться вище за дружбу чи товариські стосунки; суб'єкт конфлікту немає інших варіантів дій, тому діє рішуче, відстоюючи свої інтереси [9, с. 57]. Типовим прикладом є суперечка між студентами через вибір теми курсової чи дипломної роботи. Бувають ситуації, коли кілька студентів хочуть досліджувати одну і ту ж тему, відповідно кожен буде змагатись за право обрати саме ту тему, яка йому найбільше підходить за інтересами. В такому випадку, один суб'єкт конфлікту буде у вигрaші, інший у прогрaші.

Пристосування полягає в тому, що одна сторона конфлікту прагне вийти з конфлікту, тому відмовляється від боротьби і поступається власними інтересами. Така стратегія застосовується також за певних умов: «усвідомлення своєї неправоти, необхідність збереження добрих відносин з опонентом, значна залежність від нього; незначність проблеми» [21, с. 19]. Попередній приклад щодо вибору кількома студентами однієї теми курсової роботи підходить і до цієї стратегії. Кінцевий результат відповідно буде відрізнитись: один із суб'єктів конфлікту вирішує поступитись іншому і погоджується вибрати іншу тему, щоб

зберегти хороші стосунки у студентській групі. При застосуванні стратегії пристосування, знову ж таки, одна сторона конфлікту буде у програвшій, інша у вигравшій.

Стратегія компромісу передбачає те, що кожна сторона конфлікту буде турбуватись про своє досягнення мети та досягнення мети іншої сторони, відповідно готова брати участь в обміні «віддавати-брати» та йти на поступки, поки не буде досягнуто розумного вирішення конфлікту [41, с. 129]. У випадку застосування компромісу, на нашу думку, обидві сторони конфлікту програють, оскільки потреби кожного суб'єкта будуть виконані лише частково. Ця стратегія виявляється найефективнішою за таких умов: «коли обидві сторони мають однакові інтереси стосовно вирішення проблеми або інші підходи не будуть ефективними, коли сторони зацікавлені в збереженні дружніх стосунків» [28]. Тобто, студенти частково відходять від своїх інтересів, щоб виконати бажання викладача, викладач, зі свого боку, робить те саме, щоб задовольнити потреби студентів. Наприклад, не всі студенти мають змогу відвідувати навчальні заняття у визначений для них час. Викладач може запропонувати перенести заняття на інший час, оптимальніший для студентів, чи провести їх в онлайн-форматі, але, зі свого боку, студенти зобов'язані бути присутніми на цих заняттях, оскільки це основна вимога викладача.

Варто розрізнити уникання як стратегію розв'язання конфлікту та уникання як стратегію поведінки під час конфлікту. Вони відрізняються тим, що суб'єкт з поведінкою уникання передбачає свідомо не вступати у конфлікт, тоді уникання як стратегія розв'язання конфлікту являє собою вибір одного суб'єкта вийти з конфлікту після кількох невдалих спроб задовольнити свої інтереси, тобто без досягнення конкретних рішень. Цей метод є ефективним за таких умов:

- коли проблема, через яку виник конфлікт, не є важливою, щоб на неї витрачати ще більше часу та сил;
- коли потрібно відкласти обговорення на певний час, щоб краще зрозуміти позицію інших;
- коли з'являється розуміння, що краще вчинити, як каже інший;

– коли хочеться прийняти рішення, але не знаєте, як саме це зробити [16, с. 97].

Прикладом може слугувати конфлікт, який виник між представниками кафедри через розбіжності на структуру навчальної програми: один викладач вважає, що краще зосереджувати увагу на теоретичні знання студентів, а інший – на практичні навички. У зв'язку з неможливістю розв'язати це питання відразу, викладачі вирішили відтермінувати вирішення протиріччя і повернутись до нього пізніше, коли будуть зібрані додаткові дані (відгуки студентів чи статистика успішності за різними підходами). Відповідно, за такої умови, конфлікт знову відновиться, оскільки причина виникнення конфлікту не була вирішена. Прийнято вважати, що розв'язка конфлікту за таким сценарієм відповідатиме формулі «програш-програш», оскільки інтереси обох сторін так і залишаться непочутими.

Співробітництво є найефективнішою стратегією, яка «полягає в прагненні встановити рівновагу між власною метою та зацікавленістю в реалізації інтересів інших» [31, с. 203]. Як розуміємо, ця стратегія спрямована на знаходження рішень, які задовольняють потреби та інтереси усіх сторін. Уявімо конфлікт між двома студентами, які виконують спільний проєкт: один студент відчуває, що виконує більше роботи, ніж інший, інший студент, у свою чергу, вважає, що його зусилля недооцінюють. Стратегія співробітництва в такому випадку може передбачати таку послідовність дій: активне слухання занепокоєнь кожного учасника; пошук спільного рішення (домовленість про чіткий розподіл обов'язків, створення графіку виконання певних завдань тощо); регулярна комунікація протягом всієї роботи над проєктом щодо досягнутих результатів та можливих труднощів. Результатом такого співробітництва буде спільне досягнення поставленої мети з урахуванням інтересів обох сторін, відповідно до цього – дві сторони будуть у виграші.

Кожен конфлікт, який виникає в освітньому середовищі закладу вищої освіти, може бути вирішений кількома шляхами, такими як: самостійне

вирішення суб'єктами конфлікту або звернення до третьої сторони, зокрема адміністрації закладу чи куратора групи.

Самостійне вирішення конфлікту передбачає відкритий діалог між сторонами конфлікту, де ті спокійно виражають свої думки та слухають позицію іншої сторони. Зрозуміло, що цей шлях є особливо корисний для студентів, оскільки вони, за його використання, навчаються ефективної комунікації, відстоювати свої інтереси та розвивають навички відповідальності за свої дії. Прикладом буде слугувати конфлікт у студентській групі щодо вибору старости: частина підтримує людину, яка має добрі організаторські здібності, іншій частині групи важливо, щоб староста була відкрита до діалогу та створювала дружню атмосферу у групі. Основна увага при обговоренні буде приділятися кандидатам у старости, які будуть пояснювати чому варто обрати саме його. Найоптимальнішим рішенням, на думку студентів, буде вибір старости, яка має хороші комунікативні якості, а заступник буде допомагати їй у адміністративних питаннях. Такий результат задовільнив обидві сторони, чим підтвердив ефективність відкритого обговорення для вирішення конфлікту.

Якщо конфлікт не вдається вирішити самостійно, то ситуація потребує втручання третьої сторони. Вище наведений приклад конфлікту можна вирішити іншим шляхом: після довгих суперечок студенти вирішують звернутись до куратора групи, оскільки самі не змогли дійти згоди. Куратор, як посередник, вислухав позиції обох сторін та обговорив з студентською групою важливість як організаторських, так і комунікаційних навичок для старости. Завдяки порадам куратора, студенти віднайшли спільне рішення: старостою буде студент, який підтримує комфортне спілкування з іншими учасниками навчального процесу, а інший кандидат стане заступником, допомагаючи старості з адміністративними питаннями.

Такий шлях вирішення конфлікту у науковій літературі має назву «медіація». У науковій літературі медіацію характеризують як «метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю

посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання; добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення спірної ситуації, що склалась» [7, с. 41-42]. Часто цей термін вживається як поняття «посередництво», однак їх не варто ототожнювати. Ми погоджуємось з думкою Білик Н.М., яка вважає медіацію як особливу форму посередництва у вирішенні суперечок. Проте не кожне посередництво можна вважати медіацією – наприклад, посередницькі послуги ріелторів не є медіацією. Крім того, медіація виключає втручання третьої сторони з власними судженням, оскільки основна суть медіації полягає у знаходженні взаємоприйнятого рішення на основі консенсусу між сторонами конфлікту [3, с. 23].

Розрізняють кілька ролей третьої сторони у вирішенні конфлікту: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник і спостерігач [9, с. 326-327]. Розглянемо ці ролі у вирішенні конфліктів, які виникають у освітньому процесі закладу вищої освіти.

Третейський суддя – це найбільш авторитарна роль, оскільки він має максимальні повноваження у визначенні рішень для конфлікту. В закладах вищої освіти часто існують дисциплінарні комісії: ця комісія може виконувати роль третейського судді. Його робота полягатиме у вивченні дисциплінарних порушень студентів, заслуховуванні аргументів студентів та викладачів та прийнятті рішень, які не підлягають оскарженню, наприклад відсторонення студента.

Роль арбітра відрізняється від ролі третейського судді тим, що остаточне рішення арбітра може бути оскаржене студентами. Наприклад, часто студенти не можуть розділитись на певну кількість груп для спільного наукового проєкту, викладач може виступити у ролі арбітра і запропонувати рішення про розподіл, але студенти з цим рішенням не погоджуються і звертаються до куратора групи для повторного перерозподілу.

Посередник відіграє нейтральну роль: під час конфлікту щодо вибору старости групи куратор допомагає обговорити очікування від кандидата, але

залишає остаточне рішення на розсуд студентів. Роль помічника полягає в організації зустрічі між сторонами, в яких виникли розбіжності, але, знову ж таки, не висловлює власної думки на складену ситуацію, а дає можливість обговорити сторонам самотійно. Спостерігач допомагає сторонам конфлікту уникнути порушень попередніх домовленостей та агресії.

Як бачимо, найчастіше роль медіатора виконують викладачі та куратори студентських груп. На думку дослідників Єніна М.Н, Макаренка Д.В. та Северинчика О.П., медіаторська діяльність викладача ЗВО передбачає:

- «усвідомлення природи суперечностей і конфліктів між студентами;
- розвиток особистісного конструктивного ставлення до студентських конфліктів;
- оволодіння навичками неконфліктного спілкування у важких життєвих ситуаціях;
- вміння аналізувати виникаючі проблемні ситуації;
- наявність навичок управління конфліктними ситуаціями;
- вміння прогнозувати можливі наслідки розвитку студентських конфліктів;
- вміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти в студентській групі;
- навички усунення негативних наслідків студентських конфліктів» [12, с. 61].

Слід ще зауважити, що вирішення конфлікту може бути повним і не повним. Перший вид вирішення передбачає усунення причини, предмета конфлікту і конфліктної ситуації. Вирішення конфлікту є неповним за умови, коли не всі причини чи конфліктні ситуації були усунені [36, с. 29]. Наприклад, при повному вирішенні конфлікту через несправедливу, на думку студента, оцінку, викладач детально аналізує роботу студента, пояснює критерії оцінювання і, за необхідності, коригує оцінку. Тоді конфлікт не повинен повторно виникати. За умови неповного розв'язання конфлікту, причина виникнення конфлікту, наприклад академічна недоброчесність студентів,

залишається, відповідно можливе повторне виникнення конфлікту, іноді навіть у більш гострій формі.

Відтак, вирішення або розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти означає нормалізацію і гармонізацію відносин між учасниками навчального процесу. Ключовими факторами успішного вирішення конфліктів є своєчасна ідентифікація причин, вибір адекватної стратегії, готовність до співпраці та створення атмосфери толерантності. Відповідно, спрямувати конфлікт у конструктивне русло можливо при правильно обраній стратегії. Такою є співпраця, оскільки вона передбачає знаходження рішення, яке задовольняє обидві сторони конфлікту. Вирішення конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти може відбутись через самостійні спроби учасників знайти рішення чи залучення медіаторів. Медіатори, як нейтральні посередники, створюють безпечний простір для діалогу, допомагають сторонам зрозуміти позиції один одного та знайти взаємовигідні рішення. Ефективне вирішення конфліктів покращує індивідуальне самопочуття учасників навчального процесу та створює продуктивне та стимулююче навчальне середовище.

### РОЗДІЛ 3

## ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ В ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

### 3.1. Методи дослідження проблеми запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти

Розуміння природи конфлікту у закладах вищої освіти є ключовим для розробки стратегій їх запобігання та вирішення. Наведені теоретичні відомості дають загальне уявлення про причини виникнення конфліктних ситуацій, профілактику та шляхи розв'язання конфлікту, але для подальшої розробки практичних рекомендацій потрібні конкретні дані, які можна отримати від проведення емпіричного дослідження.

Одним із найпоширеніших методів дослідження є опитування. В контексті дослідження психологічного клімату в університеті, опитування дозволяє зібрати велику кількість даних про думки студентів щодо взаємовідносин суб'єктів навчально-виховного процесу в університеті. Саме таке опитування проводиться відділом забезпечення якості освітнього процесу, ліцензування та акредитації ЛНТУ.

Отримані дані від здобувачів факультету цифрових, освітніх та соціальних технологій щодо якості психологічного клімату в університеті, підтримки здобувачів та вирішення конфліктних ситуацій є надзвичайно цінним матеріалом для нашої магістерської роботи, оскільки ці дані показують актуальність обраної нами теми та демонструють те, що виникнення конфліктів є проблемою, яку потрібно вирішувати [25].

За результатами проведеного дослідження, студенти ФЦОСТ у групі мають нормальні (58%) та дружні (34%) стосунки, мало хто відчуває байдужість (4%) та конкуренцію (4%) (див. рис. 3.1). Це вказує на те, що більшість студентів задоволені психологічним кліматом в університеті та відчуває себе комфортно в своїх навчальних групах (див. рис. 3.2).



Рис. 3.1. Стосунки між студентами



Рис. 3.2. Психологічний клімат в університеті

Відповіді на запитання: «Чи трапляються у вашій групі конфлікти?» досить неоднозначні: 63% опитаних здобувачів зазначили відсутність конфліктів, 21% підтвердили їх наявність, ще 17% обрали варіант «важко відповісти» (див. рис. 3.3). На нашу думку, 63% – це досить таки високий показник відсутності конфліктів. Він вказує на те, що проведені в університеті заходи щодо запобігання виникненню конфліктних ситуацій є ефективними та сприяють створенню продуктивного навчального середовища. Однак, маємо розуміти, профілактика тільки зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів, поодинокі випадки конфліктних ситуацій все ж присутні у студентському житті. Вибір студентами варіанту «важко відповісти» може свідчити про те, що студенти чітко не розуміють, що ховається під поняттям «конфлікту» чи не мають бажання відкрито визнавати наявність протиріч у студентській групі.



Рис. 3.3. Виникнення конфліктів у студентській групі

На наведеній нижче діаграмі (див. рис.3.4) відображено відповіді студентів щодо їх ознайомлення з процедурою вирішення конфліктних ситуацій. Більшість опитуваних (54%) студентів відповіли «так», вказавши, що вони обізнані з цією процедурою. Водночас 4% обрали відповідь «скоріше так», 27% – «скоріше ні». Такі відповіді свідчать про часткове розуміння чи невпевненість у своїх знаннях щодо наведеної процедури. Інша частина опитуваних (15%) вказала, що з процедурою вирішення конфліктних ситуацій не ознайомлена та не обізнана. Отримані результати можемо розцінювати як середній рівень обізнаності, що значно потребує покращення інформаційної кампанії.



Рис. 3.4. Ознайомлення студентів з процедурою вирішення конфліктних ситуацій

Дослідження, проведене відділом забезпечення якості освітнього процесу, ліцензування та акредитації ЛНТУ, було спрямоване на вивчення загального психологічного клімату в закладі вищої освіти та включало в себе питання про стосунки між студентами у групі та їхніми відчуттями, задоволення психологічним кліматом, стосунками між здобувачем та структурними підрозділами університету (деканатом чи кафедрою) та організацією соціально-психологічної допомоги, присутність конфліктів у студентській групі та ознайомлення студентів щодо процедури вирішення конфліктних ситуацій, ознайомлення також з процедурою розгляду скарг, пов'язаних з дискримінацією та корупцією. Як бачимо, результати опитування цілком позитивні: більшість респондентів висловлюють своє задоволення загальним психологічним кліматом в закладі вищої освіти.

Для більш детального вивчення проблеми запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти нами було проведено емпіричне дослідження (опитування (див. додаток А)) на базі студентських колективів факультету цифрових, освітніх та соціальних технологій Луцького національного технічного університету. Дослідження проводилось у період з вересень по жовтень 2024 року. У ньому взяло участь 43 студентів другого року навчання на магістратурі факультету цифрових, освітніх та соціальних технологій ЛНТУ.

Метою нашого емпіричного дослідження є комплексний аналіз проблеми конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Згідно поставленої мети, нами було визначено такі основні завдання дослідження:

1. Проаналізувати основні типи конфліктів, що виникають в закладі вищої освіти та причини їх виникнення на думку студентів.
2. Визначити найефективніші шляхи запобігання та подолання конфліктів.
3. Оцінити рівень конфліктності в закладі вищої освіти.

Результати емпіричного дослідження представлені нижче.

### 3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Згідно отриманих даних 65,1% студентів не були учасниками конфліктів взагалі, 23,3% безпосередньої участі не брали, а були лише свідками (див. рис. 3.5). Ми розцінюємо це як прояв низького рівня конфліктності серед студентської молоді. Це підтверджують також відповіді на запитання: як часто виникають конфлікти у вашому закладі вищої освіти. 30,2% опитуваних вказують, що конфлікти виникають рідко; 16,3% – інколи; 4,7% – часто; 48,8% вказують на те, що конфлікти не виникають (див. рис. 3.6).

2. Чи були Ви учасниками конфлікту у закладі вищої освіти?  
43 відповіді

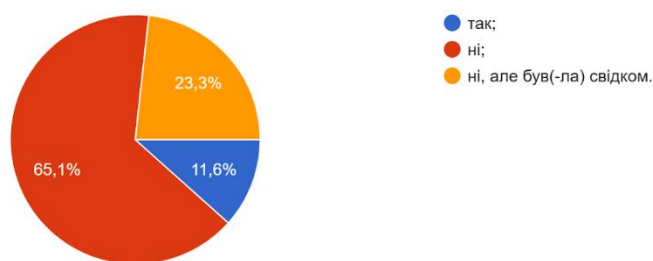


Рис. 3.5. Кількість студентів як учасників конфлікту

1. Як часто виникають конфлікти у вашому закладі вищої освіти?  
43 відповіді

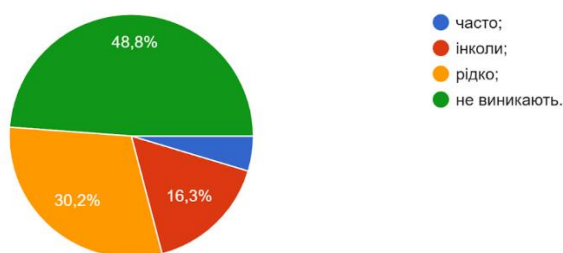


Рис. 3.6. Частота виникнення конфліктів

Результати опитування показали, що студенти вважають міжособистісний конфлікт що найпоширенішим видом в закладі вищої освіти. Зокрема, опитані нами студенти, спостерігали конфлікт типу «студент-студент» (86 %) та «студент-викладач» (58,1%) (див. рис. 3.7). Основними причинами виникнення такого типу конфлікту вони вважають особисту неприязнь один до одного, що виникає через різні погляди, думки чи поведінку; непорозуміння між викладачем

і студентом, яке найчастіше виникає через певні вимоги до навчання; конкуренція між студентами, яка пов'язана зазвичай з їхніми академічними результатами (див. рис. 3.8).

3. Які типи конфліктів Ви спостерігали в закладі освіти найчастіше? (можна вибрати декілька варіантів)  
43 відповіді

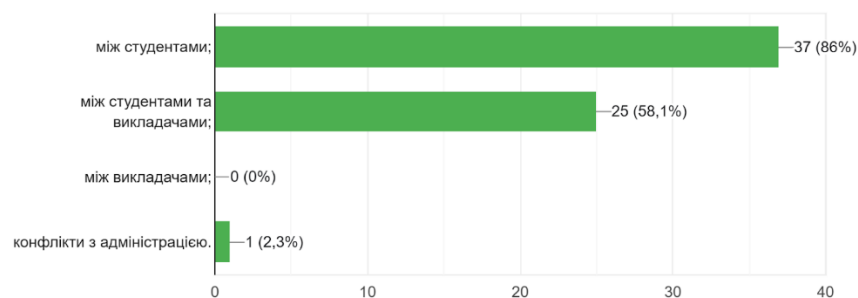


Рис. 3.7. Типи конфлікту

4. Які, на Вашу думку, основні причини виникнення конфліктів? (можна вибрати декілька варіантів)  
43 відповіді

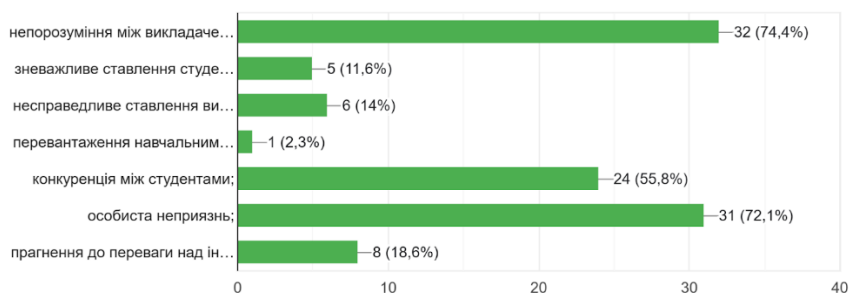


Рис. 3.8. Причини виникнення конфліктів

На нашу думку, не менш важливою причиною виникнення конфліктів є несправедливе ставлення викладача до студента та необ'єктивне його оцінювання. За результатами опитування, ми розуміємо, що в ЛНТУ це не є суттєвими причинами виникнення (див. рис. 3.9-3.10): 69,8% опитуваних студентів не стикались з подібними ситуаціями, 72,1% не помічали стосовно себе упереджене ставлення з боку викладача. Це гарний показник того, що викладачі мають високий рівень професіоналізму та оцінюють кожного студента прозоро та відповідно до його знань.

5. Чи виникала у Вас ситуація, коли викладач ставив необ'єктивну оцінку студентам?  
43 відповіді

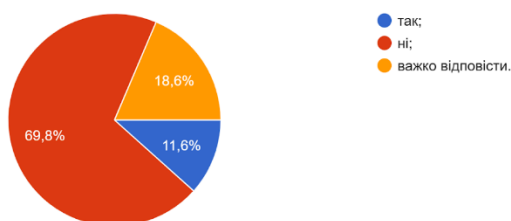


Рис. 3.9. Причини виникнення конфліктів

6. Чи помічали Ви стосовно себе упереджене ставлення з боку викладача?  
43 відповіді

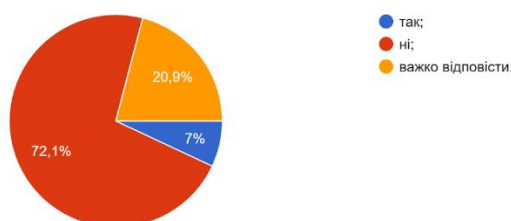


Рис. 3.10. Причини виникнення конфліктів

Згідно з результатами опитування, студенти майже не стикаються з конфліктами з адміністрацією закладу, відповідно це досить таки рідкісне явище в закладі вищої освіти (див. рис. 3.11-3.12). У 40 з 43 опитаних студентів не було конфліктів з адміністрацією. Отримані результати вказують на налагоджену систему взаємодії між студентами та керівництвом та ефективну комунікацію між ними. Проте, варто наголосити, що конфлікти між адміністрацією та студентами можуть виникати у таких сферах: організаційні питання (здебільшого, пов'язані із заняттями, їх розкладом, відвідуванням тощо); адміністративні рішення (змінення певних правил, наприклад оцінювання, без доведення до відома студентів); порушення прав студентів (обмеження прав студентів щодо свободи висловлювань тощо); фінансові питання (пов'язані з оплатою навчання, стипендіями чи певними додатковими витратами).

7. Чи були у Вас конфлікти з адміністрацією закладу?  
43 відповіді

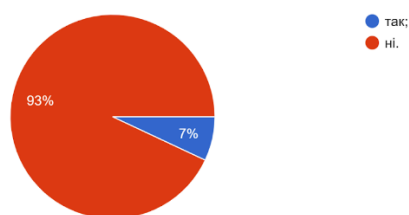


Рис. 3.11. Конфлікти з адміністрацією

8. Якщо так, в чому полягали ці конфлікти? (можна вибрати декілька варіантів)  
43 відповіді

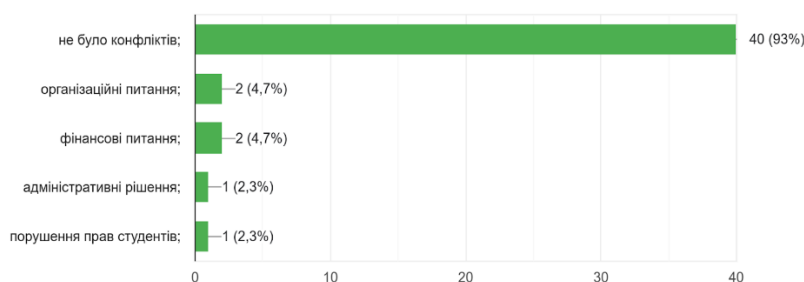


Рис. 3.12. Конфлікти з адміністрацією

Наступні питання досліджують, які методи запобігання та вирішення конфліктів є найефективнішими (див. рис. 3.13). На думку студентів, запобігти конфліктам допоможуть:

- групові тренінги, де учасники можуть «створювати» конфліктні ситуації та навчатись справлятися з ними в безпечних умовах;
- профілактичні бесіди, де кожен студент має можливість відкрито висловити свої думки щодо певної потенційної проблеми;
- навчальні програми з управління конфліктами спрямовані на формування розуміння природи конфліктів, а також на розвиток умінь їх конструктивного вирішення;
- регулярне обговорення проблем дозволяє вчасно виявляти та усувати причини конфліктів і, що важливо, може здійснюватись між усіма учасниками навчального процесу (студентами, викладачами та адміністрацією).



Рис. 3.13. Найефективніші методи запобігання конфліктам

Як бачимо на рис. 3.14., 100% опитуваних нами студентів вважають обговорення проблемної ситуації найефективнішим методом розв'язання конфлікту. Цей метод включає в себе пряму комунікацію з тим, з ким виникло непорозуміння, пояснення своїх позицій, причин незгоди, висловлювання своїх переживань та знаходження спільного вирішення проблеми. Це, з одного боку, підкреслює важливість відкритої комунікації та готовності до діалогу для успішного вирішення конфліктів, а з іншого боку – створюються передумови для запобігання конфліктам у майбутньому. 34,9% студентів вважають, що вирішити конфлікти можна за допомогою третьої сторони, тобто медіатора, який допоможе знизити емоційну напругу та сприяти конструктивному діалогу між сторонами. Ще 34,9% респондентів вважають, що конфлікти можна вирішити із залученням керівництва навчального закладу, яке, на їхню думку, має авторитет та необхідні повноваження щодо вирішення конфлікту.

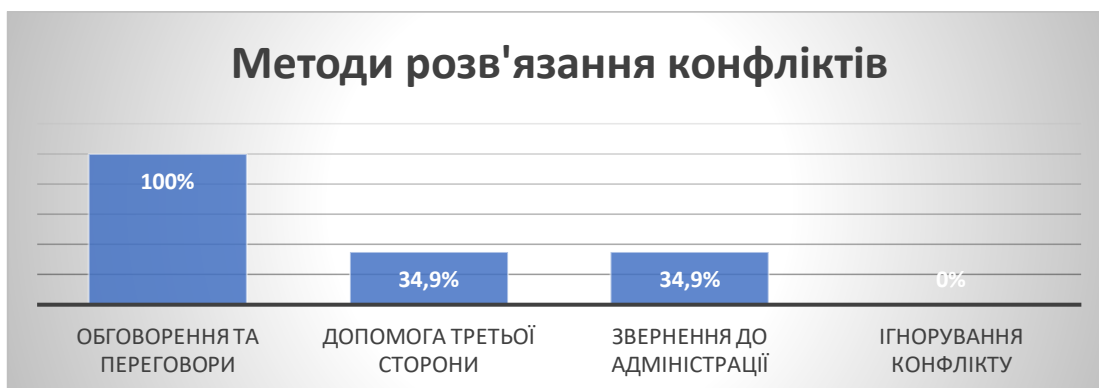


Рис. 3.14. Методи розв'язання конфліктів

За результатами дослідження, 83,7% здобувачів освіти знають про наявність механізмів для анонімного висловлення скарг або пропозицій і обізнані про спеціальні служби для вирішення конфліктів (див. рис. 3.15-3.16). Вважаємо, що такий результат є досить високим, але, на нашу думку, варто покращити інформування студентів про наявні механізми, оскільки 16,3% про них не знають.

11. Чи існують у вашому закладі механізми для анонімного висловлення скарг або пропозицій щодо конфліктів?

43 відповіді

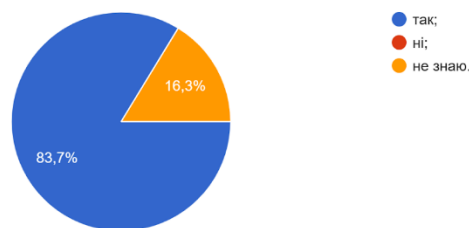


Рис. 3.15. Наявність механізмів для висловлення скарг

12. Чи існують у вашому закладі вищої освіти спеціальні служби або ресурси для вирішення конфліктів (наприклад, психологічна підтримка)?

43 відповіді

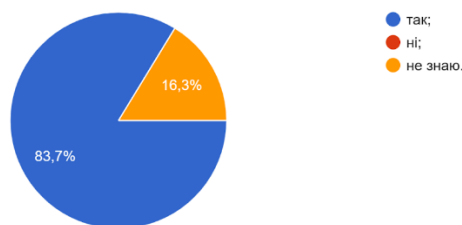


Рис. 3.16. Наявність механізмів для вирішення конфліктів

На закінчення опитування, студентам було задано два питання про загальний рівень конфліктності у ЗВО та чи достатньо він робить для запобігання та вирішення конфліктів (див. рис. 3.17-3.18.). Як вже було сказано, рівень конфліктності у закладі вищої освіти низький: так вважає 51,2% опитуваних студентів. На думку інших 25,6% цей рівень дуже низький, 9 осіб (20,9%) вважає, що рівень конфліктності середній, ще 1 людина (2,3%) – високий. Відповідно до цих результатів, можемо сказати, що управління конфліктними ситуаціями в закладі вищої освіти є досить таки ефективним. Це також підтверджують відповіді студентів на запитання чи достатньо робить ваш ЗВО для запобігання і

розв'язання конфліктів: 35 з 43 опитуваних нами осіб вважають, що достатньо, іншим було важко відповісти на це запитання.

13. Чи вважаєте Ви, що ваш ЗВО робить достатньо для запобігання та вирішення конфліктів?  
43 відповіді

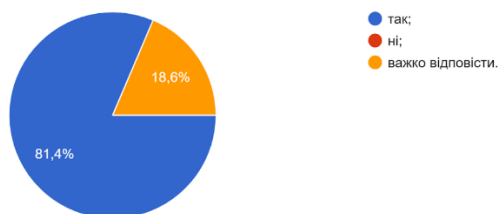


Рис. 3.17. Чи ефективне управління конфліктами у ЗВО?

14. Як Ви оцінюєте загальний рівень конфліктності в вашому навчальному закладі?  
43 відповіді

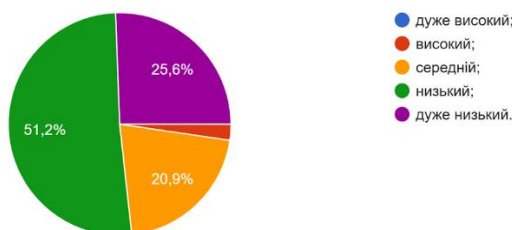


Рис. 3.18. Рівень конфліктності у ЗВО

Отже, можна зробити висновок, що загальний рівень конфліктності в Луцькому національному технічному університеті низький. Студенти зазначили, що в закладі освіти рідко стикалися з конфліктами, не відчували несправедливого ставлення викладачів до них чи необ'єктивного оцінювання, а також вказали, що не конфліктували з адміністрацією закладу. Проте, конфлікт як взаємодія, що супроводжується емоційними переживаннями, більш виражений у студентському середовищі. Студенти вказують на виникнення міжособистісних конфліктів, міжгрупових та між особистістю та групою. Найчастіше причинами виникнення конфліктів є непорозуміння між викладачем та студентом та особиста неприязнь між ними. Варто розуміти, що кожен заклад вищої освіти має свій рівень конфліктності, тому необхідно знаходити ефективні методи та способи запобігання та їх вирішення. Найефективнішими методами запобігання конфліктам здобувачі освіти вважають групові тренінги,

профілактичні бесіди та запровадження навчальних дисциплін з конфліктології. Проведення просвітницької роботи, своєчасне інформування здобувачів освіти про наявні спеціальні служби для вирішення конфліктів, створення комфортного психолого-педагогічного клімату в студентській групі, наповнення змісту підготовки студентів і педагогів спеціальними знаннями про особливості конфлікту сприяють формуванню вмій і навичок конструктивного врегулювання конфліктів.

## ВИСНОВКИ

Аналізуючи сутність конфлікту, причини його виникнення, технології запобігання та розв'язання в освітньому середовищі закладу вищої освіти, ми дійшли таких висновків:

1. Поняття «конфлікт» в науковій літературі багатоаспектне. Дослідники визначають конфлікт по-різному: як зіткнення інтересів сторін соціальної взаємодії та зіткнення суперечностей у психіці одного індивіда; загострення протиріч та суперечностей; несумісність поглядів суб'єктів взаємодії; спосіб вирішення суперечностей та боротьба, що викликає негативні емоції.

2. З'ясовано, що найпоширенішим типом конфлікту у ЗВО є педагогічний конфлікт, що являє собою протистояння між учасниками освітнього процесу (в нашому випадку між студентами, викладачами та адміністрацією закладу вищої освіти), обумовлене різницею в поглядах, інтересах, цінностях, методах навчання чи поведінці суб'єктів навчально-виховного процесу. Головними особливостями цього типу конфлікту є те, що суб'єкти конфлікту відрізняються один від одного своїм соціальним статусом та віком. До основних структурних елементів педагогічного конфлікту належать суб'єкти та його учасники, об'єкт та предмет, просторові та часові межі.

3. Розкрито основні класифікації педагогічних конфліктів. Визначено особливості та причини виникнення міжособистісних, міжгрупових та внутрішньоособистісних конфліктів, конфліктів між особистістю та групою. Наведено основні причини виникнення конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. До них належать: особистісні якості учасників навчального процесу (агресивність, грубість, завищена самооцінка, зарозумілість, заздрість тощо); необ'єктивне оцінювання роботи студента чи викладача; різниця у поглядах на навчальний процес; невиконання студентами навчальних занять та недотримання навчальних вимог; вікова відмінність між суб'єктами

навчального процесу; конкуренція у педагогічному колективі та серед студентської молоді та ін.

4. Висвітлено основні заходи запобігання конфліктів та шляхи їх розв'язання в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Запобігти конфлікту означає провести превентивні заходи, які допоможуть уникнути виникнення конфліктних ситуацій. В цьому важливу роль відіграє прогнозування та профілактика. Профілактичні заходи включають в себе: створення сприятливого психологічного клімату в освітньому середовищі закладу вищої освіти; покращення та вдосконалення організаційно-управлінських умов у закладі освіти; вчасне виявлення та подолання чинників, які впливають на виникнення конфліктних ситуацій; нейтралізація впливу індивідуальних особливостей суб'єктів на виникнення конфліктів; раннє виявлення конфліктних особистостей та проведення з ними регулярних бесід; проведення лекцій, практичних занять, тренінгів, індивідуальних бесід, спортивних занять з метою мінімізувати виникнення конфліктів; запровадження навчальних дисциплін у закладі вищої освіти про природу і специфіку конфліктів.

5. Вирішити конфлікт означає знайти спосіб подолання протистояння між сторонами з метою покращення стосунків та уникнення подібних ситуацій у майбутньому. У дослідженні охарактеризовано п'ять основних стратегій розв'язання конфліктів: суперництво, компроміс, співробітництво, уникання та пристосування. З'ясовано, що вирішення конфлікту в закладі вищої освіти можливе самостійно суб'єктами конфлікту або із залученням третьої сторони (медіатора). Роль медіатора полягає у допомозі сторонам конфлікту віднайти той варіант вирішення, який задовольнить потреби обох сторін.

6. Проаналізовано результати опитування, проведеного відділом забезпечення якості освітнього процесу, ліцензування та акредитації ЛНТУ, та емпіричного дослідження, які є задовільними і відповідають нашим очікуванням. Виявлено, що переважна більшість опитаних не були учасниками конфліктів (65,1%). Студенти вказували на відсутність конфліктів у закладі вищої освіти (48,8%); рівень конфліктності в закладі низький (76,8%); заклад вищої освіти

робить достатньо для запобігання та вирішення конфліктів (81,4%). Поодинокі випадки конфліктів між студентами та між студентами і викладачами спричинені особистою неприязню один до одного, непорозумінням між суб'єктами навчального процесу та конкуренцією між студентами. Встановлено, що найефективнішими методами запобігання конфліктам є групові тренінги, профілактичні бесіди та регулярні обговорення проблем, просвітницька робота, регулярне інформування здобувачів освіти про алгоритм конструктивного розв'язання конфліктів.

7. Проведене дослідження охоплює лише частину аспектів проблеми виникнення, запобігання та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Подальшого дослідження потребують такі напрями, як роль медіатора у вирішенні конфліктів у педагогічному колективі, вивчення впливу тренінгів для викладачів як способу для запобігання конфліктів, дослідження конфліктів, які пов'язані з академічним плагіатом та ін.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійченко Г.І. Конфлікти та їх профілактика як умова успішної інтеграції студентської молоді в суспільство. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського*. Серія : Педагогічні науки. 2018. № 4. С. 17-22.
2. Березовська Л.І. Профілактика конфліктів у вищому навчальному закладі. *Вісник Національного університету оборони України*. 2015. Вип. 2. С. 34-40.
3. Білик Н.М. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками : дис... канд. пед. наук : 13.00.05 / Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича; Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова. Чернівці, 2017. 274 с.
4. Борзик О.Б. Причини виникнення та шляхи попередження міжособистісних конфліктів учасників освітнього процесу закладів вищої освіти. *Педагогіка здоров'я : збірник наук. пр. VIII Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 18-19 травня 2018 р.)*. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2018. С. 71-74.
5. Волкова Н.П. Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля*. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки. 2019. №1 (17). С. 113-123.
6. Вороніна Ю.Є., Ортіна Г.В., Горбова Н.А., Єфіменко Л.М. Методика вирішення конфліктів навчального процесу у закладах вищої освіти. *Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти : збірник наук.-метод. пр. / ТДАТУ; ред. кол.: Кюрчев В.М., Ломейко О. П., Надикто В. Т. [та ін.]*. Мелітополь, 2020. Вип. 23. С. 305-311.
7. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.

8. Гладкова О.О. У зоні педагогічного конфлікту : методична розробка для педагогічних працівників та студентів педагогічних спеціальностей. Дніпропетровськ : Дніпропетровський індустріально-педагогічний технікум, 2014. 20 с.
9. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2013. 400 с.
10. Дащук А.М., Пустова Н.О. Педагогічний конфлікт: класифікація, етапи розвитку та путі вирішення. *Актуальні проблеми дерматології, венерології та ВІЛ/СНІД-інфекції* : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. (м. Харків, 10-11 червня 2021 р.). Харків : ЕСТЕТ ПРІНТ, 2021. С. 11-18.
11. Енциклопедія сучасної України : веб-сайт. URL: <https://esu.com.ua/article-3235> (дата звернення: 03.09.2024).
12. Єнін М., Макаренко Д., Северинчик О. Медіація в освітньому просторі закладів вищої освіти: у пошуках моделі та способів організації. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право.* 2019. № 3. С. 59-64.
13. Кавиліна Г.К. Конфліктологія : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса : Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
14. Коваленко Д.В., Шалімова І.М., Керницький О.М., Бурбіга В.А. Конфліктологія : навчальний посібник для слухачів магістратури денної та заочної форм навчання. Видання друге: перероблене та доповнене. Харків, УПА-Х. : Вид-во «С.А.М.», 2015. 260 с.
15. Конфлікт у закладі освіти: можливості конструктивного розв'язання / Гордієнко Н.В., Казакова С.В. : спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної освіти. К., 2020. 47 с.
16. Конфліктологія : конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання / Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Отич О.М. К. : ДЕТУТ, 2008. 293 с.

17. Кошечко Н.В. Специфіка педагогічних конфліктів у вітчизняній вищій школі. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія: Педагогіка. К. : Київський університет, 2017. Вип. 6. С. 39-45.
18. Кузнєцов С. Педагогічні конфлікти та їх розв'язання. *Військова освіта* : збірник наук. пр. К. : Національний університет оборони України імені Івана Черняхівського, 2018. № 2 (38). С. 152-162.
19. Кравченко І.В. Особливості педагогічних конфліктів у взаємодії студентів і викладача вищої школи. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами* : збірник наук. пр. К. : Університет «Україна», 2007. № 3 (5). С. 231-235.
20. Купрійчик С.В. Конфлікти в закладах вищої освіти: характеристика видів. *Соціально-психологічна допомога і соціальна робота: виклики сучасності* : матеріали V Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Луцьк, 18-19 квітня 2024 р.). Луцьк : відділ іміджу та промоції ЛНТУ, 2024. С. 360-364.
21. Лавриненко Г.А. Конструктивне розв'язання конфліктів: форми, стратегії і способи вирішення. *Політичне життя*. 2023. № 1. С. 15-23.
22. Марчук А.А. Особливості виникнення конфліктів між викладачами та студентами у процесі професійної підготовки та шляхи їх розв'язання. *Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика* : матеріали міжн. наук.-практ. конф. (Харків, 29-30 березня 2018 р.). Харків : ТОВ «Цифра принт», 2018. С. 281-283.
23. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія : навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧПРЕС», 2018. 76 с.
24. Москаленко А.В. Шляхи подолання конфліктів в педагогічному колективі закладу освіти. *Розвиток системи управління організацією* : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. онлайн-конф. (Харків, 19-20 травня 2022 р). Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2022. С. 128-133.
25. Опитування здобувачів щодо якості психологічного клімату в університеті, підтримки здобувачів та вирішення конфліктних ситуацій. *ЛНТУ* : веб-сайт. URL:

[https://drive.google.com/file/d/137oCUt5jBQnKplICRaa457AbMseymNsE/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/137oCUt5jBQnKplICRaa457AbMseymNsE/view?usp=drive_link) (дата звернення: 03.11.2024).

26. Пасечник Д.Є. Способи вирішення конфліктів у студентських групах : кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «магістр». Херсон : ХДУ, 2020. 99 с.

27. Педагогічні конфлікти: види, причини виникнення. *Studentam.net.ua*. Курсові та дипломні роботи : веб-сайт. URL: <https://studentam.net.ua/content/view/2292/97/> (дата звернення: 08.09.2024).

28. Подоляк Л.Г. Психологія вищої школи : навчальний посібник для магістрантів і аспірантів / Подоляк Л.Г., Юрченко В.І. К. : ТОВ «Філ-студія», 2006. 320 с.

29. Попова О.В. Соціально-педагогічні умови профілактики конфліктних ситуацій у студентському колективі : кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «магістр». Запоріжжя : ЗНУ, 2020. 85 с.

30. Психологія конфлікту : навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. К. : ДЕТУТ, 2008. 422 с.

31. Пухно С.В. Стратегії поведінки в конфлікті першокурсників закладів вищої освіти. *Психологічний часопис* : збірник наукових праць / за ред. Максименка С. Д. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України, 2019. № 3 (23). С. 194-210.

32. Словник української мови : веб-сайт. URL: <https://slovnyk.ua/index.php?swrd=%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B%D1%96%D0%BA%D1%82> (дата звернення: 04.09.2024).

33. Сорока І.А. Практичні рекомендації щодо профілактики конфліктів у педагогічному колективі ВНЗ. *Актуальні проблеми сучасної наукової думки* : матеріали Наук.-практ. конф. молодих учених (м. Київ, 14 листопада 2014 р.). К. : Університет економіки та права «КРОК», 2014. С. 376-378.

34. Трофименко А.В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.

35. Українець Н.С. Конфлікти у студентському середовищі та шляхи їх вирішення. *Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців* : збірник наук.-метод. пр. / за заг. ред. Стахової О. О. Житомир : Вид-во ЖДУ, 2018. С. 93-99.
36. Управління конфліктами : опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання / уклад.: Мекшун Л. М. Чернігів : ЧНТУ, 2019. 72 с.
37. Файчук О.Л. Характеристика причин конфліктів у студентському середовищі. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах* : зб. наук. пр. Запоріжжя : КПУ, 2018. Вип. 60. Т. 2. С. 183-186.
38. Ханікянц О.В. Педагогічний конфлікт у професійній діяльності. Розв'язання та усунення педагогічних конфліктів : лекція з навчальної дисципліни «Професійна діяльність фахівця фізичної культури» для студентів спеціальності 014.11 «Середня освіта» (фізична культура) (спеціалізація «Фізична культура»). ЛДУФК, 2018. 14 с.
39. Чаусова Т.В. Особливості управління процесом попередження та усунення конфліктів в закладах освіти. *Соціально-економічні та гуманітарні аспекти світових інноваційних трансформацій* : матеріали І Міжн. наук.-практ. конф. викладачів і аспірантів, м. Київ, 30 березня 2016 р. К. : ДВНЗ «Університет менеджменту освіти», 2016. С. 314-320.
40. Шаповалюк К.В. Профілактика конфліктних проявів у студентському середовищі. *Психологічний журнал* / ред. Сафін О. Д. та ін. Умань : ВПЦ «Візаві», 2020. №5. С. 79-87.
41. Ebire M. O. Conflict management strategies in educational institutions. *Journal of contemporary issues in educational planning and administration*, 2020. Vol. 5, № 2. P. 126-131.

**ДОДАТКИ**

**Анкета**

**«Запобігання і розв'язання конфліктів  
в освітньому середовищі закладу вищої освіти»**

1. Як часто виникають конфлікти у вашому закладі вищої освіти? 1) часто; 2) інколи; 3) рідко; 4) не виникають.

2. Чи були Ви учасниками конфлікту у закладі вищої освіти? 1) так; 2) ні; 3) ні, але був(-ла) свідком.

3. Які типи конфліктів Ви спостерігали в закладі освіти найчастіше? (можна вибрати декілька варіантів) 1) між студентами; 2) між студентами та викладачами; 3) між викладачами; 4) конфлікти з адміністрацією.

4. Які, на Вашу думку, основні причини виникнення конфліктів? (можна вибрати декілька варіантів) 1) непорозуміння між викладачем і студентом; 2) зневажливе ставлення студента до викладача; 3) несправедливе ставлення викладача до студента; 4) перевантаження навчальним матеріалом; 5) конкуренція між студентами; 6) особиста неприязнь; 7) прагнення до переваги над іншими; 8) інше (вказіть) \_\_\_\_\_

5. Чи виникала у Вас ситуація, коли викладач ставив необ'єктивну оцінку студентам? 1) так; 2) ні; 3) важко відповісти.

6. Чи помічали Ви стосовно себе упереджене ставлення з боку викладача? 1) так; 2) ні; 3) важко відповісти

7. Чи були у Вас конфлікти з адміністрацією закладу? 1) так; 2) ні.

8. Якщо так, в чому полягали ці конфлікти? (можна вибрати декілька варіантів) 1) не було конфліктів; 2) організаційні питання; 3) фінансові питання; 4) адміністративні рішення; 5) порушення прав студентів; 6) інше (вказіть)  
\_\_\_\_\_

9. Які методи запобігання конфліктам, на Вашу думку, є найефективнішими? (можна вибрати декілька варіантів) 1) групові тренінги; 2)

профілактичні бесіди; 3) регулярні обговорення проблем; 4) чітке визначення правил і норм; 5) психологічна підтримка; 6) навчальні програми з управління конфліктами; 7) інше (вказіть) \_\_\_\_\_

10. Які методи розв'язання конфліктів використовуються у вашому закладі освіти? (оберіть усі, що підходять) 1) обговорення та переговори; 2) допомога третьої сторони; 3) звернення до адміністрації; 4) ігнорування конфлікту; 5) інше (вказіть).

11. Чи існують у вашому закладі механізми для анонімного висловлення скарг або пропозицій щодо конфліктів? 1) так; 2) ні; 3) не знаю.

12. Чи існують у вашому закладі вищої освіти спеціальні служби або ресурси для вирішення конфліктів (наприклад, психологічна підтримка)? 1) так; 2) ні; 3) не знаю.

13. Чи вважаєте Ви, що ваш ЗВО робить достатньо для запобігання та вирішення конфліктів? 1) так; 2) ні; 3) важко відповісти.

14. Як Ви оцінюєте загальний рівень конфліктності в вашому навчальному закладі? 1) дуже високий; 2) високий; 3) середній; 4) низький; 5) дуже низький.