

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

**Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи**

**ШАВЛЮК ЯНА ВОЛОДИМИРІВНА**

**СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ  
СОЦІАЛЬНОГО ДОСВІДУ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ В  
СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

Освітньо-професійна програма «Соціальна робота. Соціальна педагогіка»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»

Науковий керівник:

**СТЕПАНЕНКО ВІКТОРІЯ ІВАНІВНА**

доктор педагогічних наук, доцент

**РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ**

Протокол № 21

засідання кафедри соціальної роботи

та педагогіки вищої школи від 16 травня 2024 р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ проф. Чернета С.Ю.

**ЛУЦЬК – 2024**

## АНОТАЦІЯ

Шавлюк Я. В. Соціально-педагогічні умови формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в студентському середовищі: Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»: 231 / Волинський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, 2024.

Актуальність роботи обумовлена тим, що на сучасному етапі розвитку українського суспільства значно зросли вимоги до формування особистості, пов'язані з конструктивною, безконфліктною поведінкою, проявом мобільності, наполегливості та впевненості у собі в складних умовах життя. В дослідженні зроблено акцент на ролі вищої освіти у формуванні моральної і духовно розвиненої особистості, що є важливим не лише для самого процесу навчання, але і для подальшого успішного впровадження студентами отриманих знань у професійному та особистому житті. Мета дослідження полягала в аналізі створених у закладі вищої освіти соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в студентському середовищі та розробленні практичних рекомендацій щодо їх удосконалення. Об'єктом дослідження є формування у здобувачів вищої освіти соціального досвіду безконфліктної поведінки. Предмет дослідження – соціально-педагогічні умови формування у здобувачів вищої освіти соціального досвіду безконфліктної поведінки. У роботі розкрито поняття, причини і види конфліктів у студентському середовищі, визначено соціально-педагогічні підходи до управління конфліктною поведінкою. Проаналізовано існуючі у ВНУ імені Лесі Українки соціально-педагогічні умови формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі. Здійснено діагностику практики вирішення конфліктів серед студентської молоді. Розроблено соціально-педагогічний захід та практичні рекомендації щодо удосконалення соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.

*Ключові слова:* безконфліктна поведінка, конфлікт, здобувач вищої освіти / студент, студентське середовище, соціальний досвід.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ДОСВІДУ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....</b>	<b>8</b>
1.1 Поняття, причини і види конфліктів у студентському середовищі.....	8
1.2 Соціально-педагогічні підходи до управління конфліктною поведінкою у студентському середовищі.....	13
1.3 Організація соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі Волинського національного університету імені Лесі Українки.....	17
<b>РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ДОСВІДУ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....</b>	<b>24</b>
2.1 Діагностика практики вирішення конфліктів серед студентської молоді	24
2.2 Розробка соціально-педагогічного заходу щодо сприяння формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі	35
2.3 Практичні рекомендації щодо удосконалення соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі. ....	41
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>46</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>49</b>

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** На сучасному етапі розвитку українського суспільства значно зросли вимоги до формування особистості, пов'язані з конструктивною поведінкою, проявом мобільності, наполегливості та впевненості у собі в складних умовах життя.

Дослідження показують, що значна частина проблем у навчанні походить не стільки від недостатньої наукової і методичної підготовки вчителів і студентів, скільки від порушень у професійно-педагогічному спілкуванні. Оскільки педагогічна робота - це активний процес взаємодії між викладачем і студентами, важливо створювати сприятливе та неконфліктне середовище для цієї взаємодії. Необхідним є впровадження нових моделей педагогічної взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу та перетворення закладів освіти на взірць демократичного правового простору.

Давно відомо, що студентство є рушійною силою змін у суспільстві, в Україні у жовтні – грудні 2013 року саме студентська спільнота першою у країні виступила проти узурпації влади тодішніми правлячими колами, у минулому столітті, молодь, а особливо студентська спільнота були рушійною силою національно-визвольної боротьби українського народу, отже студентство можна метафорично визначити як «вулкан», який ніколи не спить, тому і конфлікти у студентському середовищі є невід'ємною складовою. Вони можуть бути як стимулом розвитку студентського середовища, так і причиною його стагнації.

Сучасна вища освіта відіграє важливу роль у формуванні моральних та духовних цінностей студентів. Зараз суспільство вимагає не лише професійних знань, але й тих якостей, що сприятимуть безконфліктному спілкуванню та взаємодії в різних соціальних середовищах. Також серед молоді спостерігається поширення деструктивних тенденцій у поведінки. Частіше відбувається відмова від морально-правових норм, знецінення правил поведінки, випадки булінгу як у реальному, так і віртуальному середовищах, зростання рівня агресивності, неуміння конструктивно вирішувати конфліктні

ситуації. Ці проблеми можна вирішити через роботу з метою підвищення рівня емоційного інтелекту у молоді.

Тому, в контексті дослідження цієї теми, акцент зроблено на ролі вищої освіти у формуванні моральної і духовно розвиненої особистості, що є важливим не лише для самого процесу навчання, але і для подальшого успішного впровадження студентами отриманих знань у професійному та особистому житті.

Актуальність теми обумовлена необхідністю подолання суперечностей між суспільним запитом на морально виховану особистість майбутнього кваліфікованого робітника та недостатньою увагою, що приділяється закладо вищої освіти для вирішення цієї проблеми. Особливу увагу питанню формування соціального досвіду підростаючого покоління приділяли психологи І. Бех, Е. Весна, Т. Габайгадай, а також педагоги Т. Алексеєнко, Н. Голованова, Є. Дмитрієва, І. Осадчий, О. Попова, І. Стародубцева та ін.

Вивченням теоретичних аспектів соціального виховання учнівської та студентської молоді, а також дослідженням соціальних чинників формування досвіду моральної поведінки особистості займаються такі вчені, як К. Байша, І. Бех, І. Зверєва, Т. Іщенко, Ю. Клочан, В. Оржеховська, Ж. Петрочко, Ю. Поліщук, І. Рогальська, С. Савченко, Н. Сейко та ін.

Проблема дослідження відображена у працях зарубіжних науковців М. Chanin, В. Baruch [27], J. Schmidt, С. Lemercie, J. De Houwer [28], А. Kiesel. M. Wendt [29] та інших дослідників, які досліджували роль адаптації до конфлікту, взаємозв'язок насильства з конфліктом, способи безконфліктного вирішення проблем у певних середовищах.

**Мета дослідження:** проаналізувати існуючі у закладі вищої освіти соціально-педагогічні умови формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в студентському середовищі та обґрунтувати практичні рекомендації щодо їх удосконалення.

**Об'єкт дослідження:** формування у здобувачів вищої освіти соціального досвіду безконфліктної поведінки.

**Предмет дослідження:** соціально-педагогічні умови формування у здобувачів вищої освіти соціального досвіду безконфліктної поведінки.

**Завдання дослідження:**

1. Розкрити поняття, причини і види конфліктів у студентському середовищі.
2. Визначити соціально-педагогічні підходи до управління конфліктною поведінкою у студентському середовищі.
3. Проаналізувати існуючі у Волинському національному університеті імені Лесі Українки соціально-педагогічні умови формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.
4. Здійснити діагностику практики вирішення конфліктів серед студентської молоді.
5. Розробити і провести соціально-педагогічний захід щодо сприяння формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.
6. Обґрунтувати практичні рекомендації щодо удосконалення соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.

**Методи дослідження:** теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, конкретизація, порівняння; емпіричні – опитування, спостереження; математичної статистики – математичний аналіз даних для обробки результатів дослідження.

**Наукова новизна роботи** полягає в тому, що подальшого розвитку набули наукові уявлення про форми, методи і заходи формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в студентському середовищі.

**Практичне значення дослідження** полягає у можливості використання його результатів у роботі закладів освіти та інших установ і організацій, які займаються вирішенням питань, що стосуються формування соціального досвіду безконфліктної поведінки серед студентської молоді. Розроблені на основі проведеного дослідження рекомендації можуть бути впроваджені в

практику роботи закладів вищої освіти для покращення соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.

**Експериментальна база дослідження:** Волинський національний університет імені Лесі Українки.

**Апробація результатів дослідження і публікації.** Результати дослідження представлено у формі доповіді на Всеукраїнській науковій конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених «Соціальна робота, соціальна педагогіка, практична психологія: теорія та інноватика» (Полтава – Лубни – Миргород, 04–05 квітня, 2024 р.), опубліковано у формі статті на тему: «Особливості та причини конфліктної поведінки у студентському середовищі» у збірнику наукових праць студентів «Науковий пошук молодих дослідників» (№4, 2024) [22].

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (29 найменувань). Робота містить 1 таблицю, 13 рисунків. Загальний обсяг – 51 сторінка.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ДОСВІДУ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

### 1.1 Поняття, причини і види конфліктів у студентському середовищі

Перебування у студентському середовищі є періодом інтенсивного особистісного розвитку та соціалізації. Однак, разом із цим, воно часто відоме своїми конфліктами та напругою. Конфлікти існують стільки ж часу, скільки й саме людство, адже вони виникають лише під час взаємодії між людьми. Термін «конфлікт» використовується як у повсякденному житті, так і в наукових дослідженнях. Хоча інтуїтивно кожна людина розуміє, що таке конфлікт, точно визначити його зміст часто буває складно. Зазвичай ми використовуємо слово "конфлікт" для опису різних явищ - від фізичних сутичок і суперечок між соціальними групами до розбіжностей у сімейних або професійних сферах, а також внутрішніх конфліктів між особистими бажаннями та обов'язками.

Студентське середовище не позбавлене конфліктів, оскільки тут виникає безліч різноманітних проблем, як у самому навчальному закладі, так і за його межами. Ці проблеми можуть бути дуже різноманітними і значними, але найбільше вони стосуються навчання та особистих психологічних і соціальних питань. Кожен студент сприймає ситуації по-своєму, керуючись власними принципами, ідеалами та переконаннями, що часто призводить до непорозумінь і конфліктів.

Слово «конфлікт» має латинське походження від «conflictus», що означає зіткнення [11]. Поняття конфлікту увійшло до наукового вжитку в другій половині ХХ століття, коли було опубліковано 3-томне видання



«Словника філософії і психології» під редакцією Дж. Болдуїна. Відтоді сфера використання цього терміна значно розширилася.

Українські вчені Г.В. Ложкін та Н.І. Пов'якель розглядають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму[14].

На думку М. Примуш, конфлікт – це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок тощо) [21].

Отже, проаналізувавши деякі підходи до визначення поняття конфлікту, розглядатимемо конфлікт як активну форму взаємодії, що спрямована на усунення суперечностей шляхом протистояння з одного боку та спільної роботи для пошуку розв'язання проблем з іншого.

Конфлікти часто виникають з суб'єктивно-об'єктивних протиріч, однак важливо не плутати ці два явища. Протиріччя можуть еволюціонувати у конфлікт, якщо вони пов'язані з несумісністю інтересів, потреб або цінностей. Такі протиріччя часто призводять до відкритого протистояння між сторонами. Відмінність між протиріччям та конфліктом важлива для розуміння, оскільки не всі протиріччя переростають у конфлікти. Лише ті, що стосуються основних життєвих позицій та цінностей людей, мають потенціал перетворитися у реальну боротьбу. Усвідомлення цієї динаміки може допомогти у запобіганні та ефективному вирішенні конфліктів.

Формування студентського середовища відбувається у трьох вікових групах: 1) здобувачі освіти віком від 16 до 17 років, це переважно студенти технікумів, коледжів, професійно-технічних училищ. Вони мають базову середню освіту і після закінчення 9 класу у школі прийняли рішення далі продовжувати здобувати освіту за обраною спеціальністю. 2) здобувачі освіти

віком від 17 до 22 року, це здобувачі вищої освіти, які отримали повну середню освіту, або вже здобули освіту у коледжі, або технікумі та продовжують здобуття вищої освіти. 3) від 23 років і старше, це здобувачі другої вищої освіти, переважна більшість з них уже мають роботу і тому здобуття другої вищої освіти для них є необхідною складовою для кар'єрного зростання. Також до цієї групи можна віднести здобувачів ступеня доктора філософії, адже вони також навчаються у академічних групах і все ще є частиною студентського середовища, хоч і студентами вже не іменуються та не мають студентських квитків.

Ми вважаємо, що найбільш частими є конфлікти у I та II вікових групах, адже як правило до них входять студенти, які нещодавно закінчили школу і лише розпочинають самостійне функціонування у суспільстві, тому як і в будь-якому середовищі тут формуються свої формальні і неформальні лідери, які ведуть боротьбу за прихильність спільності, на цьому ґрунті виникають фізичні та психологічні конфлікти. Щодо III вікової групи, то на нашу думку вона є найменш конфліктною з усіх, адже до неї входять вже як правило психологічно сформовані особистості, які мають чітку мету та бажання, протиставлення у даній групі трансформується у співпрацю, як всередині академічної групи так і з викладачами.

Світогляд студентів значною мірою визначається їхніми ідеалами, які суттєво відрізняються від ідеалів підлітків. Підлітки часто орієнтуються на конкретних людей, що справили на них сильне враження. Натомість у молодих людей формуються власні принципи та погляди, які вони реалізують у різних ситуаціях, що з часом формує їхню чітку моральну позицію. Цей етап розвитку особистості називається «формуванням узагальненого ідеалу». Людина має ідеали та переконання і вимагає від оточуючих їх дотримання – це явище юнацького максималізму [13].

У студентському середовищі молоді люди відчують потребу в нових враженнях, отриманні досвіду, формуванні образу для успішного спілкування, а також у самовираженні. Щоб задовольнити ці потреби, вони проходять через

етапи внутрішнього переживання. Молодь шукає сприятливі психологічні умови для спілкування, очікує щирості, співпереживання та співчуття від інших, і шукає однодумців – людей, здатних розділити їхнє студентське життя. Однак, таке спілкування може бути схильним до централізації на собі, коли важливіше виразити себе, ніж врахувати почуття та інтереси інших. Це може призводити до напруженості в стосунках та виникнення міжособистісних конфліктів у студентському середовищі [23].

О. Отич поділяє конфлікти у студентському середовищі вищих навчальних закладів на соціальні та внутрішньоособистісні [17]. До соціальних конфліктів відносяться: міжособистісні (студенти, викладачі); між мікрогрупами в середині академічної студентської групи; між особистістю і групою (на кафедрі, у студентській групі); між групами «підтримки» при обранні на керівні посади; між соціальними групами за політичними, національними, етнічними та іншими ознаками. Внутрішньоособистісні включають конфлікти: між «можу» і «не можу»; між «треба» і «треба»; між «треба» і «не можу»; між «хочу» і «хочу»; між «хочу» і «не можу»; між «хочу» і «треба». Наприклад, студент може відчувати внутрішню дилему між бажанням віддатися навчанню та досягненню успіху у вибраній сфері і бажанням мати більше вільного часу для самовираження, розваг або соціальних взаємодій. Вирішення цього конфлікту вимагає здійснення внутрішнього пошуку, оцінки власних цінностей та пріоритетів, а також здатності знаходити баланс між різними аспектами життя.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і, при визначених умовах діяльності суб'єктів соціальної взаємодії викликають його [16].

Усю сукупність причин конфліктів, які представлені в сучасній науковій літературі, можна розділити на чотири великі групи [25]:

1. Причини, які мають соціально-психологічний характер (наявність у студентській групі соціально незрілих осіб; відсутність свідомої дисципліни; низька мотивація до навчання; негативні риси характеру окремих членів

групи; відсутність найпростіших знань із психології; психологічна несумісність членів тощо).

2. Причини, які мають організаційний характер (Недосконалість організації як навчального, так і позанавчального процесу, недостатня підготовка та брак досвіду викладачів у питаннях профілактики та управління конфліктами в студентських групах.).

3. Морально-етичні причини (недостатня моральна вихованість студентів, яка проявляється в грубості та неправдивості, неповазі до загальнолюдських цінностей, порушеннях правил спілкування: приниження власної гідності одногрупників, низький рівень культури мовлення).

4. Релігійні та політичні причини (відмінності у світоглядних поглядах студентів, відсутність толерантності до поглядів інших, особливо актуальна причина сьогодні – загострення політичних проблем).

Також вирізняють об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів [17].

Говорячи про об'єктивні причини конфліктів маємо на увазі ті обставини, які своєю появою чи існуванням сприяли появі причин, що викликали зіткнення інтересів людей. Вони пов'язані із присутністю в будь-якому конфлікті особистісних елементів. До прикладу, причиною конфлікту серед студентів може стати вакантна посада старости групи, у отриманні якої зацікавленні декілька осіб. Також зазначимо, що об'єктивними можна вважати ті відносини, які склались між учасниками конфлікту в момент його початку.

Суб'єктивні причини конфліктів переважно впливають з психологічних особливостей сторін, та впливають на їх вибір методу вирішення конфліктів. Такі причини, через які одна або обидві сторони обирають конфліктну форму вирішення розбіжностей, є суб'єктивними за своїм характером.

Розглядаючи взаємозв'язок між об'єктивними і суб'єктивними причинами конфлікту, слід враховувати наступні обставини:

По-перше, жорстоке розділення чи протиставлення суб'єктивних та об'єктивних причин конфлікту не є доцільним. Кожна об'єктивна причина

відіграє роль у виникненні конфлікту через вплив суб'єктивних факторів. Наприклад, одні й ті ж об'єктивні обставини можуть викликати різні суб'єктивні реакції у різних людей.

По-друге, можна сказати, що жоден конфлікт не має виключно суб'єктивних або об'єктивних причин. Практично будь-який конфлікт несе в собі цілий комплекс і тих і інших.

Тому важливо розглядати об'єктивні та суб'єктивні причини конфлікту як взаємопов'язані і взаємозалежні фактори, які впливають на його розвиток та хід. Більшість об'єктивних причин можуть бути визначені чи спричинені суб'єктивними, і всупереч тому, багато суб'єктивних причин конфліктів є об'єктивно детерміновані.

Отже, конфлікт - це активна форма соціальної взаємодії, яка виникає через зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів). У студентському середовищі, конфлікти найчастіше виникають у вікових групах від 16 до 22 років, коли молоді люди лише розпочинають самостійне життя. Конфлікти у цьому середовищі можна поділити на соціальні та внутрішньоособистісні. Соціальні конфлікти включають міжособистісні конфлікти та конфлікти між групами, тоді як внутрішньоособистісні пов'язані з протиріччями між бажаннями і можливостями. Причини конфліктів поділяються на соціально-психологічні, організаційні, морально-етичні, релігійні, політичні, а також на об'єктивні і суб'єктивні.

## **1.2 Соціально-педагогічні підходи до управління конфліктною поведінкою у студентському середовищі.**

Управління конфліктами в освітньому середовищі – це складний процес, що передбачає розуміння природи конфліктів та уміння знаходити конструктивні рішення. Нездатність ефективно управляти конфліктами може призвести до появи напруженості в колективі та негативно вплинути на

навчальний процес. Крім того, важливо розглядати конфлікти як можливість виявлення проблем і спонукання до змін. Тому своєчасне виявлення та ефективне управління конфліктами є ключовим для мінімізації їх негативного впливу, руйнівних наслідків та збереження сприятливого клімату для навчання.

Управління конфліктом – це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку або руйнування тієї системи, до якої має стосунок конфлікт [1].

Ми розділяємо думку М. Герберта, що ефективне управління конфліктами має прямий вплив на стабільність діяльності освітніх закладів. Це залежить від того, як швидко і ефективно вдається вирішувати проблеми, які виникають внаслідок конфліктів, від обсягу негативних наслідків, ймовірності виникнення нових конфліктів і від усунення причин, що спричиняють конфлікти [5].

Управління конфліктами може бути внутрішнім, що означає контроль за власною поведінкою, емоціями та психологічним станом у конфліктних ситуаціях, або зовнішнім, що відображає організаційно-технологічні аспекти управління цим процесом. У зовнішньому управлінні суб'єктами можуть бути керівники, лідери або посередники.

Класифікація підходів до управління конфліктом, створена К. Муром, є однією з найпопулярніших, вона включає в себе шість стратегій:

1. Стратегія стримування – орієнтована на те, що сторони самі можуть оволодіти конфліктом. Говорячи про студентів, у цьому випадку вони самі намагаються знайти компроміс та роз'яснити свої позиції. Ця стратегія сприяє розвитку самостійності та вміння розв'язувати конфлікти, але може бути неефективною у випадках, коли сторони не можуть досягти згоди або коли конфлікт стає занадто напруженим і потребує втручання третьої сторони для розв'язання.

2. Стратегія супроводу процесів – орієнтована на роботу з уже усталеним сприйняттям, відносинами, способами взаємодії між сторонами, що

конфліктують. Це включає в себе активне слідкування за динамікою конфлікту, сприяння конструктивному спілкуванню та спільному пошуку оптимальних рішень. Вона дозволяє зменшити напруженість та покращити атмосферу в середовищі навчання, але може вимагати більше часу та зусиль для досягнення успішного вирішення конфлікту, особливо коли він має глибокі коріння або вимагає складних переговорів.

3. Соціо-терапевтичний супровід – орієнтований на роботу на індивідуальному рівні. Тут фокус наводиться на вирішення особистих проблем, які спричиняють конфлікт, та сприяє здоровому психологічному стану учасників. Ця стратегія може бути корисною, коли конфлікт пов'язаний з емоційним станом, низькою самооцінкою або важкими життєвими обставинами студентів.

4. Стратегія посередництва – застосовується у разі, коли сторони вже не можуть спільно працювати над вирішенням конфлікту. Посередник, як правило, є нейтральною стороною, яка допомагає учасникам конфлікту знайти компроміс та способи взаєморозуміння. Ця стратегія сприяє побудові довіри між сторонами, зменшенню напруги та досягненню конструктивного рішення.

5. Третейський суд – «арбітр» пропонує сторонам вже готове рішення. Ця стратегія використовується, коли студенти не можуть самостійно прийняти рішення або знайти компроміс у конфліктній ситуації. Арбітр, як нейтральна сторона, пропонує готове рішення, яке сторони можуть прийняти або відхилити. Ця стратегія може допомогти уникнути затягування конфлікту та швидко досягти узгодженого рішення.

6. Силове втручання – тут воля учасників вже ніяк не враховується, проте застосування владних повноважень, як правило, обмежується сферою розбіжностей [6].

Усі методи управління конфліктами можна розділити на декілька груп:

- внутрішньоособистісні;
- структурні;
- міжособистісні;

- переговори;
- агресивні дії у відповідь [21].

Найбільш раціональним і обґрунтованим підходом до управління конфліктом є використання усього комплексу управлінських механізмів для конкретної конфліктної ситуації та поведінки учасників конфлікту.

Щоб конструктивно управляти конфліктом потрібно:

- 1) Визнати його існування, враховуючи різні цілі та методи учасників та сприяти відкритому, спільному обговоренню для пошуку шляхів виходу із конфліктної ситуації.
- 2) Після усвідомлення існування конфлікту і виявлення неможливості швидкого вирішення, домовитися про проведення переговорів та уточнити їх формат, наприклад, чи буде присутній посередник. Важливо визначити проблему на основі фактів, не приймаючи рішень наперед. Після визначення проблеми шукайте рішення, що задовольнять обидві сторони, концентруючись на суті проблеми, а не на особистих якостях. Створіть довіру, збільшуючи взаємний вплив і обмін інформацією. У комунікації позитивно ставтеся один до одного, виявляючи співчуття і вислуховуючи іншу сторону, щоб мінімізувати конфліктність.
- 3) Узгодити процедуру переговорів, що включає в себе місце та час їх проведення.
- 4) Визначити область питань, які входять у сферу конфлікту, та відокремити ті, які не мають прямого відношення до нього. На цьому етапі проводиться спільне вирішення проблеми, уточнюються позиції сторін, визначаються основні пункти розбіжності і можливі точки зближення.
- 5) Створити альтернативні варіанти рішень. Учасникам конфлікту пропонується декілька варіантів розв'язання з оцінкою витрат в кожному з них і врахуванням можливих наслідків.
- 6) Досягти згоди щодо рішення. Учасники використовують співпрацю, уступаючи одне одному, щоб досягти узгодженого результату.



7) Практично втілити прийняте рішення. Якщо процес спільних дій закінчується лише прийняттям рішення без подальших дій і змін, це може призвести до загострення конфлікту. Повторні переговори будуть складнішими. Тому конфліктні сторони повинні визначити завдання для кожної сторони у реалізації результатів переговорів і закріпити їх у прийнятому рішенні [9].

Отже, управління конфліктами в освітньому середовищі включає розуміння сутності конфліктів та вміння знаходити ефективні шляхи їх вирішення. Класифікація підходів до управління конфліктами допомагає вибирати належний інструмент для кожної ситуації. Важливо враховувати внутрішні та зовнішні фактори, такі як особистісні реакції, організаційна структура та міжособистісні відносини. Зосередження на співпраці, взаємному розумінні та пошуку компромісів сприяє побудові позитивного клімату в навчальному закладі та підтримує стабільність у його функціонуванні.

### **1.3 Організація соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі Волинського національного університету імені Лесі Українки**

Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки серед студентів є важливим аспектом сучасної педагогіки. Це завдання набуває особливого значення у контексті сучасних соціальних змін і викликів, які впливають на молоде покоління. Волинський національний університет імені Лесі Українки (ВНУ) є одним із провідних закладів вищої освіти в Україні, який активно працює над створенням сприятливих соціально-педагогічних умов для розвитку безконфліктної поведінки серед студентів.

У процесі формування особистості важливо набувати соціальний досвід безконфліктної поведінки. Це означає, що студент повинен володіти знаннями

про правила та норми спілкування, бути толерантним та вміти вирішувати конфлікти мирним шляхом. Його дії повинні відповідати соціально-нормативному порядку, сприяючи гармонійному функціонуванню та розвитку соціального середовища.

Досить цікавим є підхід І. Осадчого щодо визначення змісту поняття “соціальний досвід” через дослідження співвідношення його з поняттями “виховання” і “особистість”. Зіставивши визначення процесу виховання, що ґрунтуються на засвоєнні вихованцями соціального досвіду: “передача старшими поколіннями і активне засвоєння новими поколіннями соціального досвіду” [213, с. 17], автор звернув увагу на те, що соціальний досвід і особистість вихованця тісно взаємопов’язані, тому що є метою виховання [18].

На підставі теоретичного аналізу сутності та змісту компонентів соціального досвіду безконфліктної поведінки визначено наступні критерії та показники сформованості означеного утворення в студентів [12]:

**Когнітивний:** знання про норми та правила безконфліктної поведінки, усвідомлення доцільності їх використання у повсякденному житті, обізнаність із способами вирішення конфліктів.

**Емоційно-ціннісний:** емоційно-позитивне ставлення до співрозмовника та його думки, прагнення до встановлення емоційного контакту зі співрозмовником, адекватність емоційних реакцій у спілкуванні, задоволеність результатами розв’язання конфлікту.

**Поведінково-регулятивний:** уміння слухати іншого та висловлювати власну думку, вміння відстоювати власну позицію конструктивно, досвід використання конструктивних способів розв’язання конфліктів.

Сучасні студенти отримують соціальний досвід з різних джерел, таких як сім’я, навчальні заклади, однолітки та засоби масової інформації. Цей досвід може мати як позитивний, так і негативний вплив на розвиток особистості протягом усього життя. Набутий соціальний досвід дозволяє студентам стати активними учасниками життєвих процесів. Успішність та ефективність формування соціального досвіду у студентів залежать від багатьох факторів,

зокрема участі педагогів у цьому процесі, рівня розвитку самосвідомості, засвоєння соціальних знань, умінь та навичок, а також активної позиції особистості щодо свого найближчого оточення.

Ми підтримуємо позицію Н. Пов'якель, що метою виховання особистості є формування її соціального досвіду як досвіду спілкування, взаємодії, спільної діяльності [20].

На основі існуючих теорій ми дійшли висновку, що формування соціального досвіду безконфліктної поведінки відбувається через два тісно пов'язані процеси. Перший – це процес засвоєння, де індивід здобуває знання, навички, ціннісні орієнтації, духовно-моральні норми та моделі поведінки, формуючи своє ставлення до себе та світу. Другий процес – це застосування засвоєного, коли людина інтегрує ці знання та навички у свою повсякденну поведінку та взаємодію з іншими.

Таким чином, соціальний досвід безконфліктної поведінки є результатом внутрішнього розвитку та зовнішньої реалізації засвоєних норм і принципів. Це не лише набір навичок, а й глибоке розуміння соціальних взаємодій, яке проявляється у повсякденному житті. Ефективне формування цього досвіду вимагає комплексного підходу, де важливу роль відіграють як освітні установи, так і соціальне середовище. Тільки через постійну практику та взаємодію людина може повністю інтегрувати принципи безконфліктної поведінки у свою життєву стратегію, сприяючи гармонії у соціальних відносинах.

Коли учень стикається з конфліктними ситуаціями у студентському середовищі, він використовує вже набуті соціальні навички та водночас освоює нові. Цей процес є циклічним і залежить від багатьох факторів: індивідуальних особливостей учня, наявного рівня соціального досвіду та ступеня участі педагогів у формуванні навичок безконфліктної поведінки.

Соціальний досвід безконфліктної поведінки – це не просто набір уявлень, навичок та моделей поведінки, а комплексний спосіб взаємодії та спілкування. Педагогам важливо враховувати, що цей досвід формується не

лише під впливом соціального середовища, матеріальної та духовної культури, але й залежить від того, як студент співвідносить себе з реальністю, його соціальної активності та самоусвідомлення. Таким чином, соціальний досвід стає важливим елементом самовираження учня у процесі соціалізації та виховання, що безпосередньо впливає на його поведінку в конфліктних ситуаціях.

С. Котловий виділяє такі рівні сформованості соціального досвіду безконфліктної поведінки студентів: оптимальний, нормовідповідний, ситуативний та стихійний (неусвідомлений) (табл. 1) [12].

Волинський національний університет імені Лесі Українки використовує комплексний підхід до виховання студентів, який включає освітні, практичні, психологічні та соціальні заходи. Цей підхід дозволяє створити гармонійне середовище, яке сприяє розвитку навичок безконфліктної взаємодії.

Освітньо-виховна робота в університеті спрямована на підвищення рівня обізнаності студентів щодо природи конфліктів та методів їх конструктивного вирішення. Лекції та семінари з конфліктології є частиною навчального процесу. У цьому контексті особливої ваги набувають дисципліни "Основи конфліктології", "Конфліктологія та девіантологія", "Конфліктологія та теорія переговорів". Вивчення цих курсів забезпечує студентів глибокими теоретичними знаннями та практичними навичками, необхідними для ефективного управління конфліктами. Ці дисципліни охоплюють широкий спектр тем, включаючи причини та типи конфліктів, стратегії їх розв'язання, техніки переговорів та методи запобігання девіантній поведінці.

Психологічна підтримка є невід'ємною частиною роботи університету з формування безконфліктної поведінки. ВНУ має власний психологічний центр, де студенти можуть отримати безкоштовну професійну допомогу у випадку виникнення конфліктних ситуацій або інших психологічних проблем.

## Рівні сформованості соціального досвіду безконфліктної поведінки студентів

	Оптимальний	Нормовідповідний	Ситуативний	Стихийний
Знання	Володіють глибокими знаннями про норми та правила безконфліктної поведінки.	Мають знання про норми та правила безконфліктної поведінки.	Недостатні знання про норми та правила безконфліктної поведінки, їх використання непостійне.	Недостатні і поверхні знання про норми та правила безконфліктної поведінки.
Усвідомлення	Розуміють важливість застосування цих норм у повсякденному житті та переконані в необхідності вирішення конфліктів.	Усвідомлюють доцільність їх використання у повсякденному житті, але не завжди здатні до вирішення конфліктів.	Погано усвідомлюють доцільність використання цих знань у повсякденному житті.	Не усвідомлюють доцільність їх використання у повсякденному житті, не здатні до вирішення конфліктів.
Поважність	Поважно ставляться до співрозмовника та його точки зору, легко встановлюють емоційний контакт.	Доброзичливо ставляться до партнера та його позиції, вміють слухати співрозмовника.	Неуважні до співрозмовника, не завжди враховують його позицію.	Недоброзичливі до співрозмовника, ігнорують його позицію.
Емоційний контакт	Легко встановлюють емоційний контакт.	Іноді мають труднощі у встановленні емоційного контакту.	Мають труднощі у встановленні емоційного контакту, невпевнені у собі.	Значні труднощі у встановленні емоційного контакту.
Комунікативні навички	Уважні слухачі, вміють стримуватися в конфліктних ситуаціях, схильні до співпраці та компромісу.	Володіють базовими комунікативними навичками, але це не завжди допомагає їм ефективно розв'язувати конфлікти.	Недостатньо розвинені вміння слухати та вести дискусію.	Не можуть чітко висловити власну думку, емоційно нестримані, схильні до суперництва.
Вирішення конфліктів	Значний досвід використання ефективних методів розв'язання конфліктів.	Мають достатній досвід уникнення міжособистісних конфліктів і конструктивного їх вирішення, зазвичай використовують конструктивні способи розв'язання конфліктів.	Схильні до провокацій, неадекватна оцінка конфліктних рішень, відсутність досвіду використання конструктивних методів розв'язання конфліктів.	Значні труднощі при вирішенні міжособистісних конфліктів, вирішують їх деструктивно.

В університеті також функціонує сучасний вебсайт, який надає інформацію про онлайн та офлайн заходи, тренінги і курси. Ці заходи охоплюють теми, пов'язані з конфліктами, а також й інші суспільно значущі та цікаві теми. Викладачі активно залучають студентів до участі в подібних заходах і завжди шукають можливості запросити експертів для проведення лекційних та практичних занять. Це дозволяє студентам отримати різнобічний досвід та знання від професіоналів з різних сфер.

Особливої уваги заслуговує ініціатива зі встановлення скриньок довіри по всьому університету. Ці скриньки є ефективним способом для студентів висловити свої проблеми, зменшити внутрішню напругу чи уникнути міжособистісних конфліктів. Викладачі та адміністрація університету регулярно перевіряють ці скриньки та надають відповідну підтримку тим, хто потребує допомоги. Це створює атмосферу довіри, що є важливим для гармонійного розвитку студентів.

Під час навчального процесу викладачі завжди уважно ставляться до студентів та їхніх потреб. У разі підозри на виникнення конфлікту, вони завжди готові запропонувати допомогу та надати необхідні ресурси для вирішення проблеми. Це включає індивідуальні консультації, рекомендації щодо управління конфліктами та сприяння у зверненні до психологічної служби університету.

Отже, досвід Волинського національного університету імені Лесі Українки у формуванні соціального досвіду безконфліктної поведінки серед студентів демонструє ефективність комплексного підходу, що включає освітні, практичні, психологічні та соціальні заходи. Успішність формування у студентів навичок безконфліктної поведінки значною мірою залежить від усвідомлення соціальних причин виникнення конфліктів, забезпечення єдності всіх структурних компонентів цієї категорії та від участі в цьому процесі різних соціальних інституцій: сім'ї, навчальних закладів, громадських організацій, соціокультурних установ тощо.

Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки є систематичним процесом, спрямованим на розвиток у студентів знань, навичок та цінностей, необхідних для мирного співіснування та конструктивного вирішення конфліктів. Цей процес включає розуміння принципів та норм соціальної взаємодії, вміння вести доброзичливу та толерантну комунікацію, а також вирішувати конфлікти з мінімальними наслідками для спільної життєдіяльності.

Волинський національний університет імені Лесі Українки

## РОЗДІЛ 2

### ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ДОСВІДУ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

#### 2.1 Діагностика практики вирішення конфліктів серед студентської молоді

Актуальність проблеми соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі здавалася б досить очевидною, адже студентське життя часто асоціюється з інтенсивними міжособистісними взаєминами, які можуть призводити до конфліктних ситуацій. Проте, варто відзначити, що до сьогоденного часу питання ефективного управління конфліктами в університетському оточенні залишається актуальним та потребує досліджень та вдосконалень.

Наше дослідження спрямоване на визначення практики вирішення конфліктних ситуацій серед студентів, їх поведінки та емоцій під час конфліктних ситуацій..

Практична значимість даного дослідження полягає у можливості отримати об'єктивні дані щодо ефективності соціально-педагогічних заходів у розвитку навичок безконфліктної поведінки серед студентів, що дозволить розробити та впровадити більш ефективні стратегії в цій сфері.

Аналіз та узагальнення отриманих результатів опитування сприятимуть поглибленню розуміння проблеми управління конфліктами в студентському середовищі та визначенню шляхів подальшого покращення соціально-педагогічних умов для формування соціального досвіду безконфліктної поведінки серед студентів.



Опитування пройшли 14 студентів 4 курсу Волинського національного університету імені Лесі Українки, що навчаються за спеціальністю 231 Соціальна робота та відносяться до групи СР-46. Опитування проводилось у онлайн формі та було анонімним. Опитувальник містить 13 запитань та по 3 варіанти відповіді до кожного з них (Додаток А).

Першим запитанням опитування було «Яке з тверджень, на вашу думку, стосується поняття «конфлікт»?» Відповіді вказують на те, що більшість студентів оцінюють конфлікт як нормальну частину взаємодії, де може виникати невідповідність у думках та поглядах. Для деяких студентів конфлікт - щось більш серйозне, де важливо не лише вирішити розбіжності у думках, але й відновити гармонію. Це показує їхнє прагнення до підтримання сприятливих міжособистісних відносин. Жоден з опитуваних не визначив конфлікт, як спосіб вираження негативних емоцій, що вказує на розуміння того факту, що конфлікт може мати різні причини і форми, і він не обов'язково пов'язаний із негативними емоціями, але це може бути однією з можливостей вираження незадоволеності або непорозуміння.

Яке з тверджень, на вашу думку, стосується поняття "конфлікт"?

 Копіювати

14 відповідей

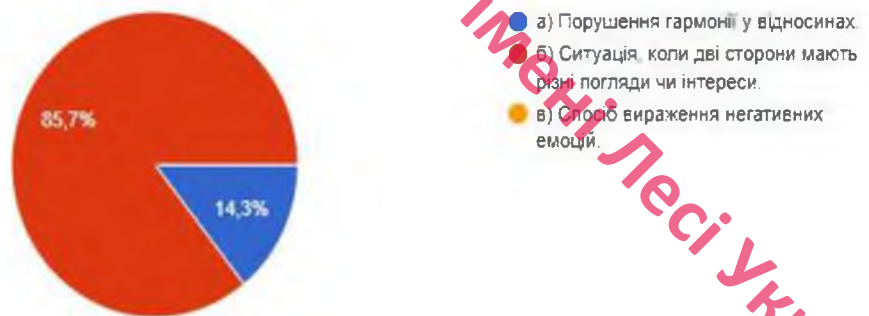


Рис. 2.1. Відповіді студентів на перше запитання

Наступне запитання мало на меті визначити у який спосіб студенти найчастіше вирішують конфлікти та яку стратегію поведінки використовують. Відповіді свідчать про те, що більшість студентів вважають дипломатію та переговори найефективнішим способом вирішення конфліктних ситуацій. Це

вказує на їх прагнення до конструктивного підходу, який передбачає спілкування, пошук компромісів та співпрацю з іншими сторонами конфлікту. Такий підхід є ознакою зрілості та розуміння важливості взаєморозуміння у вирішенні проблем. Троє студентів, які обрали уникнення та ухилення від конфлікту, можуть відчувати страх погіршення стосунків або невпевненість у своїх навичках вирішення конфліктів. Це може свідчити про їх бажання зберегти мир і гармонію, навіть якщо це означає не вирішувати проблему безпосередньо.

Двоє студентів, які обрали агресивність та домінування як спосіб вирішення конфліктів, вважають, що сила і контроль над ситуацією є найефективнішими методами для досягнення своїх цілей. У них присутній більш авторитарний стиль вирішення конфліктів, де головним є перемога однієї сторони. Такий підхід може бути результатом попереднього досвіду або особистих переконань, що агресія є ефективним способом досягнення бажаного результату.

Що з переліченого ви б обрали для вирішення конфліктної ситуації?

14 відповідей

 Копіювати

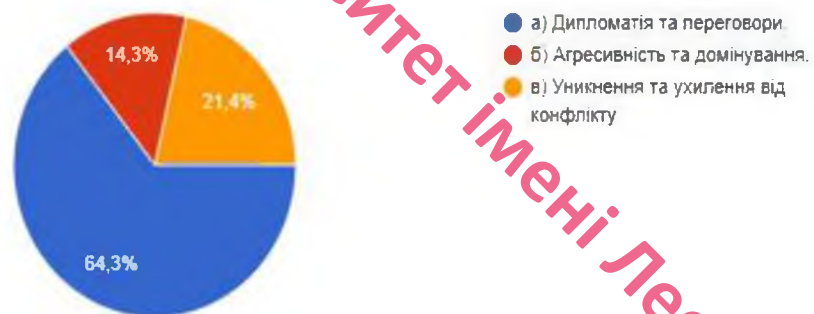


Рис. 2.2. Відповіді студентів на друге запитання

Третє запитання повинно було дати зрозуміти, наскільки вирішення конфліктів та пошук компромісу є важливими для студентів. Більшість з них вважають, що це дійсно є важливим для покращення відносин та розвитку взаєморозуміння, що свідчить про їхню готовність активно працювати над відносинами, розвивати навички комунікації та співпраці, що є важливими для

підтримання гармонії у взаємодії з іншими людьми. Такий підхід підкреслює їхнє розуміння, що конструктивне вирішення конфліктів може призвести до зростання довіри та зміцнення стосунків. Троє студентів обрали варіант "Ні, краще уникати конфліктів", що свідчить про їхнє прагнення до збереження спокою та уникнення неприємних ситуацій. Ці студенти можуть вважати, що конфлікти є занадто стресовими або ризикованими, і тому вони намагаються їх уникати, аби не погіршувати відносини. Вони можуть вважати, що уникнення конфліктів дозволить зберегти мир у відносинах, але це також може призводити до накопичення нерозв'язаних проблем. Троє студентів, які обрали варіант "Залежить від конкретної ситуації", демонструють гнучкий підхід до вирішення конфліктів. Вони розуміють, що не всі конфлікти однакові і що кожна ситуація потребує індивідуального підходу. Така відповідь свідчить про їхню здатність аналізувати ситуацію та приймати рішення залежно від конкретних обставин.

Як ви вважаєте, чи важливо вирішувати конфлікти та знаходити компроміси?

 Копіювати

14 відповідей

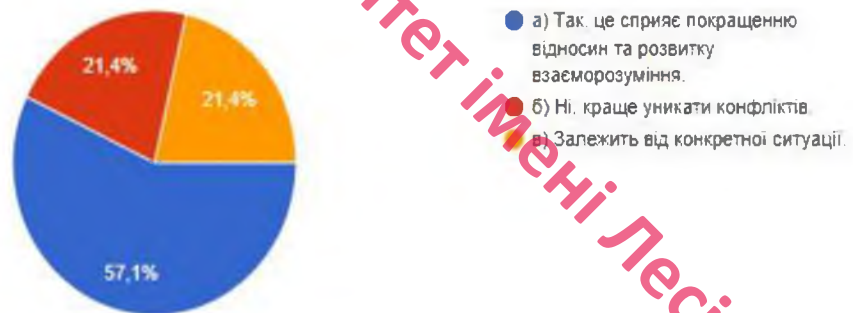


Рис. 2.3. Відповіді студентів на третє запитання

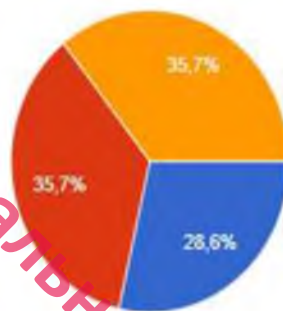
Запитання під номером чотири мало на меті визначити реакцію студентів у момент, коли конфлікт переростає у серйозну суперечку. Відповіді розподілилися майже рівномірно між трьома варіантами, що свідчать про різні підходи до вирішення серйозних конфліктів. Студенти обирають або наполегливість у відстоюванні своєї позиції, або уникнення конфлікту, що

свідчить про необхідність розвитку навичок ефективного управління конфліктами та розуміння важливості конструктивного підходу до їхнього вирішення. Також частина студентів все ж розуміють, що допомогти об'єктивно оцінити ситуацію та знайти компроміс, який задовольнить обидві сторони може посередник. Такий підхід вказує на їхню готовність шукати конструктивні рішення та уникати подальшого загострення конфлікту.

Як ви реагуєте, якщо конфлікт перетворюється на серйозну суперечку?

Копіювати

14 відповідей



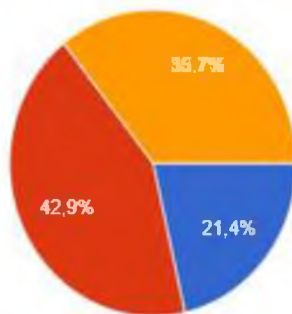
- а) Пропоную залучити третього посередника для допомоги у вирішенні конфлікту.
- б) Стаю ще більш наполегливим у своїй позиції.
- в) Відходжу від суперечки і намагаюся уникати подальших розмов.

Рис. 2.4. Відповіді студентів на четверте запитання

П'яте запитання стосувалося ролі, яку студент приймає під час конфлікту. Більша частина активно беруть участь у конфліктах, відстоюючи свої позиції, демонструють рішучість, впевненість і бажання самоствердитися. Такий підхід може призвести до ескалації конфлікту, якщо вони не бажають йти на компроміс. Частина студентів вважають за краще уникати конфліктів і залишатися спостерігачем, щоб уникнути стресу та неприємних ситуацій, які потенційно призводять до невирішених проблем. Найменша кількість студентів беруть на себе роль посередника, виявляючи конструктивний підхід, шукаючи рішення, які задовольняють усі сторони, і наголошуючи на співпраці та гармонії у стосунках.

Як ви визначаєте свою роль у конфлікті?

14 відповідей



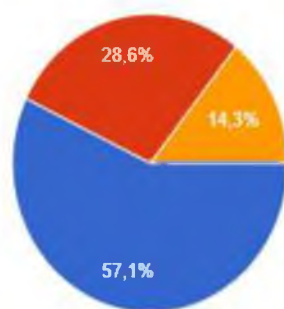
- а) Як посередник, що шукає способи вирішення проблеми.
- б) Як головний учасник, який стоїть на своїх позиціях.
- в) Як спостерігач, який не бажає брати участь у конфлікті.

Рис. 2.5. Відповіді студентів на п'яте запитання

Шосте запитання мало на меті визначити, як студенти взаємодіють з іншими учасниками конфлікту. Більшість студентів виявляють бажання зрозуміти точку зору інших і шукати спільні шляхи вирішення проблем, ці студенти готові до конструктивної співпраці. Частина віддає перевагу переконуванню у своїй правоті та активному відстоюванню своїх позицій. Це вказує на їхню рішучість і впевненість у власних переконаннях, але такий підхід може призвести до загострення конфлікту. Ускладнення взаєморозуміння є наслідком невміння чути інших думок та позицій. Найменша кількість студентів обирає уникати спілкування з іншими учасниками, цей підхід може не може бути ефективним у вирішенні проблем та зазвичай призводить до накопичення нерозв'язаних конфліктів.

Як ви взаємодієте з іншими учасниками конфлікту?

14 відповідей



- а) Намагаюся зрозуміти їхню точку зору та знайти спільні шляхи вирішення проблеми.
- б) Переконую їх у своїй правоті та домагаюсь свого.
- в) Уникати спілкування з ними.

Рис. 2.6. Відповіді студентів на шосте запитання

Наступне запитання стосувалось емоцій, які студенти переживають під час конфлікту. Відповіді показують, що студенти по-різному реагують на конфліктні ситуації, причому більшість із них відчуває значний стрес і негативні емоції. Як виявилось, конфлікти для багатьох студентів є джерелом сильного дискомфорту і тривоги. Для частини студентів конфлікти викликають агресію і обурення, що може свідчити про їхню незадоволеність або відчуття несправедливості. Водночас є група студентів, яка здатна підходити до конфліктів зі спокоем і розумінням, демонструючи емоційну зрілість і вміння справлятися зі складними ситуаціями.

Які емоції переважно виникають у вас під час конфлікту?

 Копіювати

14 відповідей

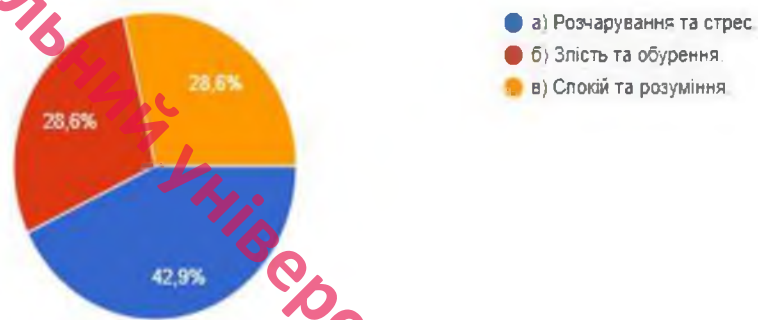


Рис. 2.7. Відповіді студентів на сьоме запитання

Восьме запитання мало на меті визначити те, як студенти оцінюють свою здатність до ефективного вирішення конфліктів. Більшість студентів оцінює її високо, що свідчить про їхню відкритість до діалогу і пошуку рішень. Це позитивний знак, який вказує на наявність навичок комунікації та прагнення до конструктивної взаємодії. Деякі студенти оцінюють свої здібності середньо, визнаючи труднощі у знаходженні компромісів. Дуже мала кількість студентів оцінює свої здібності низько, проте це свідчить про потребу в особливій увазі та розвитку цих навичок та є сигналом про потребу в додаткових тренінгах чи підтримці.

Як ви оцінюєте свою здатність до ефективного вирішення конфліктів?

 Копіювати

14 відповідей



Рис. 2.8. Відповіді студентів на восьме запитання

Наступне запитання було стосовно того, як поведуться студенти після завершення конфлікту. Відповіді свідчать, що велика кількість студентів обговорює ситуацію з іншими учасниками, щоб уникнути подібних конфліктів у майбутньому. Це вказує на їхнє бажання аналізувати і вчитися на конфліктних ситуаціях, що сприяє покращенню взаємовідносин і запобіганню майбутніх непорозумінь. Значна частина студентів намагається забути про конфлікт і більше його не згадувати, що показує їхнє прагнення уникати негативних емоцій і швидко відновлювати емоційний баланс. Деякі студенти відчувають роздратування і намагаються уникати учасників конфлікту, скоріше за все це свідчить про незавершені емоційні переживання і потребу в додатковій роботі над навичками управління емоціями.

Що ви робите після завершення конфлікту?

 Копіювати

14 відповідей



Рис. 2.9. Відповіді студентів на дев'яте запитання

Десяте запитання мало на меті відобразити оцінку студентів щодо завершення конфлікту. Більшість студентів вважає, що конфлікт допоміг їм краще зрозуміти один одного, у них позитивне сприйняття конфліктів як можливості для покращення комунікації і зміцнення взаєморозуміння. Деякі студенти вважають, що конфлікт показав, хто з них був правий, що безперечно свідчить про конкурентний підхід до вирішення конфліктів і прагнення досягти перемоги. Також є невелика частина студентів, яка вважає, що конфлікт був марним і нічого не змінив. Це може вказувати на їхній песимістичний погляд на ефективність конфліктів і небажання брати участь у подібних ситуаціях у майбутньому.

Як зазвичай ви оцінюєте завершення конфлікту?

14 відповідей

 Копіювати



Рис. 2.10. Відповіді студентів на десяте запитання

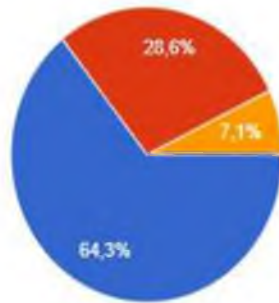
Одинадцяте запитання було про взаємодію з учасниками конфлікту після його завершення. Результати показують, що більшість студентів намагаються відновити добрі стосунки та співпрацювати після конфлікту. Вони прагнуть гармонійних взаємовідносин і мають бажання залишити конфлікти в минулому. Деякі студенти відчувають певну напруженість, але все одно стараються взаємодіяти та розуміють важливість збереження контактів, навіть якщо ситуація викликає дискомфорт. Найменша кількість обрала уникати будь-якої взаємодії з тими, з ким був конфлікт, що свідчить про сильні негативні емоції або відсутність бажання вирішувати конфлікти.



Як ви взаємодієте з людьми, з якими у вас був конфлікт, після його завершення?

 Копіювати

14 відповідей



- а) Намагаюся відновити добрі стосунки та співпрацювати.
- б) Відчуваю певну напруженість, але стараюся взаємодіяти.
- в) Уникаю будь-якої взаємодії з ними.

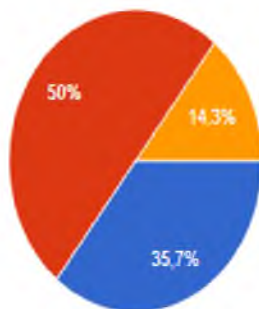
Рис. 2.11. Відповіді студентів на одинадцяте запитання

Наступне запитання мало за ціль визначити поведінку студентів у ситуації, коли конфлікт не був вирішений повністю. Найбільша частина з опитуваних студентів старається не згадувати про конфлікт і рухатись далі, вбачаємо тут їхнє бажання уникати додаткового стресу та негативних емоцій. Деякі студенти ініціюють додаткові розмови, щоб знайти рішення, це відображає їхню активну позицію у вирішенні конфлікту та прагнення довести справу до кінця. Невелика частина студентів просто ігнорує проблему та уникає подальшого обговорення, вони не схильні розбиратися з незавершеними питаннями.

Що ви робите, якщо конфлікт не був повністю вирішений?

 Копіювати

14 відповідей



- а) Ініціюю додаткові розмови, щоб знайти рішення.
- б) Стараюся не згадувати про конфлікт і рухатись далі.
- в) Ігнорую проблему та уникаю подальшого обговорення.

Рис. 2.12. Відповіді студентів на дванадцяте запитання

Останнім було запитання про пріоритети у конфліктній ситуації. Для переважної частини збереження добрих стосунків є найважливішим аспектом у вирішенні конфліктів, вони прагнуть до підтримання позитивних взаємин і уникнення негативних наслідків. Деякі студенти надають перевагу доведенню своєї правоти, що вказує на їхнє бажання відстояти свою позицію і досягти визнання. Майже така ж частина студентів вважає пріоритетним для себе уникнення подальших проблем, цим вони показують своє бажання запобігти майбутнім конфліктам і забезпечити спокійне середовище.

Що для вас важливіше у вирішенні конфлікту?

 Копіювати

14 відповідей

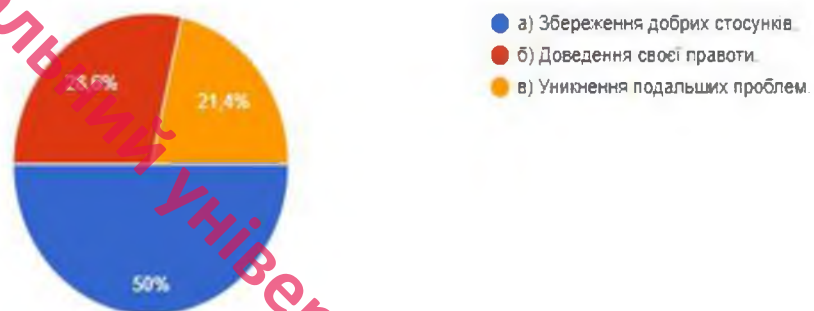


Рис. 2.13. Відповіді студентів на тринадцяте запитання

Результати дослідження підтверджують актуальність проблеми соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі. Студентське життя, насичене міжособистісними взаєминами, часто призводить до конфліктних ситуацій, але питання ефективного управління конфліктами залишається актуальним і потребує подальших досліджень.

Опитування виявило, що хоч велика студентів під час конфліктів відчувають стрес і негативні емоції, більшість, все ж, реагує спокійно та з розумінням. Студенти впевнені у своїх здібностях до ефективного вирішення конфліктів, готові до діалогу та пошуку компромісу, проте є частина студентів, що визнають труднощі у знаходженні спільного рішення і потребують додаткової роботи над цими навичками.

Результати показали, що по завершення конфлікту студенти намагаються врегулювати ситуацію та уникнути подібних конфліктів у майбутньому, вони прагнуть вчитися на досвіді та покращувати взаємовідносини. Переважна більшість вважають дипломатію та переговори найефективнішим способом вирішення конфліктних ситуацій, це демонструє їхню готовність до конструктивного вирішення конфлікту та співпраці. Деякі студенти обирають спосіб уникнення конфліктів та не вбачають подальшого спілкування з їх учасниками, вони намагаються зберегти мир і уберегти себе від стресу, хоч це й може призводити до нерозв'язаних проблем. Але є й такі, що вважають агресивний підхід ефективним способом досягнення цілей.

Загалом, студенти визнають важливість вирішення конфліктів та пошуку компромісів для покращення відносин і розвитку взаєморозуміння. Більшість готові активно співпрацювати, розвивати навички комунікації та є гнучкими під час вирішення конфліктів.

Таким чином, результати нашого дослідження підкреслюють важливість розвитку навичок безконфліктної поведінки та ефективної комунікації серед студентів, що дозволить розробити і впровадити більш ефективні соціально-педагогічні стратегії у цій сфері.

## **2.2 Розробка соціально-педагогічного заходу щодо сприяння формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі**

Проаналізувавши результати опитування, ми створили тренінгове заняття, яке націлене на розвиток ключових навичок управління конфліктами серед студентської аудиторії. Компетентність у розв'язанні конфліктів - це не лише важлива складова професійної майстерності, а й ключовий фактор успішної співпраці та ефективної комунікації у будь-якому колективі. Наш тренінг спрямований на розвиток навичок безконфліктної поведінки, вдосконалення стратегій вирішення конфліктів та формування здатності

швидко реагувати на конфліктну ситуацію. Ми вважаємо, що здатність ефективно вирішувати конфлікти не тільки сприяє покращенню взаємовідносин у навчальному середовищі, але і формує важливі особисті якості, такі як толерантність, вміння слухати та розуміти інших, адаптивність та спроможність працювати в команді. Наша мета - допомогти студентам зрозуміти важливість конструктивного підходу до розв'язання конфліктів, покращити їх навички спілкування та вирішення конфліктів, а також підготувати їх до побудови позитивного та продуктивного робочого середовища. Тренінгове заняття включає в себе практичні вправи, рольові ігри та можливість обговорення ситуацій, що виникають у студентському житті, що робить його практичним і корисним для подальшого успішного функціонування в будь-якому колективі та професійному оточенні.

**Тема:** «Сприяння формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі»

**Тривалість:** 60 хв.

**Мета тренінгу:**

- Формування навичок безконфліктної комунікації та поведінки серед студентів.
- Підвищення рівня обізнаності студентів про методи вирішення конфліктів.
- Створення позитивного середовища для взаємодії та співпраці між студентами.

**Структура тренінгу:**

- 1) **Вступ** (5хв)
- 2) **Інформаційне повідомлення «що таке конфлікт, його причини, наслідки та основи безконфліктної поведінки»** (10 хв)
- 3) **Рольова гра «Ефективне вирішення конфліктів»** (20 хв)
- 4) **Вправа «Якби... я обрав б»** (20 хв)
- 5) **Висновки** (5 хв)

### Вступ (5 хв)

**Слова ведучого:** «Доброго дня, шановні студенти! Я радий вітати вас на нашому тренінгу на тему 'Сприяння формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.' Мене звати [ім'я тренера], і сьогодні я буду вашим провідником у цьому важливому та цікавому процесі. Наш тренінг триватиме 60 хвилин, і ми маємо на меті допомогти вам здобути навички, які сприятимуть формуванню позитивних та безконфліктних стосунків у вашому студентському середовищі. Протягом цього часу ми будемо говорити про те, що таке конфлікт, чому він виникає, і як ми можемо ефективно з ним справлятися. Перед тим, як ми розпочнемо, давайте познайомимося. Прошу кожного коротко представитися: скажіть своє ім'я та одну річ, яку ви хотіли б дізнатися чи навчитися сьогодні. [Після представлення учасників] Дякую всім за представлення! Тепер давайте встановимо кілька простих правил для нашої роботи. По-перше, конфіденційність: те, що ми обговорюємо тут, залишається між нами. По-друге, повага: ми слухаємо один одного уважно і не перебиваємо. І по-третє, активна участь: ваші думки та досвід є дуже цінними, тому прошу брати активну участь у вправах та обговореннях. Отже, давайте розпочнемо наш тренінг! Спочатку ми поговоримо про те, що таке конфлікт та які його види існують."

"Тепер, коли ми познайомилися, давайте перейдемо до нашої першої частини – лекційної. Ми обговоримо, що таке конфлікт, його причини, наслідки та основи безконфліктної поведінки.

### **Інформаційне повідомлення «що таке конфлікт, його причини, наслідки та основи безконфліктної поведінки» (10 хв)**

#### 1. Визначення поняття 'конфлікт' та його види:

Конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів, думок чи позицій між людьми або групами. Конфлікти можуть бути внутрішніми, коли людина зіштовхується з внутрішніми протиріччями, або зовнішніми, коли конфлікт

відбувається між двома або більше сторонами. Існує декілька видів конфліктів:

- Міжособистісні конфлікти: конфлікти між окремими людьми через різні погляди, цінності або поведінку.
- Групові конфлікти: конфлікти між різними групами людей.
- Організаційні конфлікти: конфлікти, що виникають у рамках організацій через різні цілі, ролі або ресурси.

2. Причини виникнення конфліктів у студентському середовищі: Конфлікти у студентському середовищі можуть виникати з різних причин, зокрема:

- Різниця у цінностях та переконаннях: студенти можуть мати різні культурні або особисті цінності.
- Конкуренція за ресурси: обмежені ресурси, такі як навчальні матеріали або місця у гуртожитку, можуть викликати суперечки.

- Непорозуміння: часто конфлікти виникають через неправильно зрозумілу інформацію або відсутність комунікації.

- Емоційні стани: стрес, тривога або інші емоційні стани можуть сприяти виникненню конфліктів.

3. Позитивні та негативні аспекти конфліктів: Варто пам'ятати, що конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки. Негативні наслідки:

- Розрив відносин.
- Психологічний стрес.
- Зниження продуктивності.

Позитивні наслідки:

- Вирішення прихованих проблем.
- Поліпшення комунікації.
- Зростання особистісного та командного розвитку.

4. Основи безконфліктної поведінки: Щоб ефективно управляти конфліктами, важливо розвивати певні навички та використовувати правильні підходи. Емпатія та активне слухання:

- Вміння розуміти та відчувати емоції іншої людини.
- Активне слухання включає в себе уважність до слів, тональності та мови тіла співрозмовника.
- Асертивна комунікація: вираження власних думок і почуттів відкрито та чесно, не порушуючи прав інших.

Техніки вирішення конфліктів:

- Компроміс: обидві сторони йдуть на поступки, щоб досягти взаємовигідного рішення.
- Конкуренція: У цьому випадку одна сторона виступає в захист своїх інтересів та позицій, навіть за рахунок ігнорування або переоцінки потреб інших.
- Відступ: Коли одна сторона вибирає відмовитись від своїх вимог або погоджується з позицією іншої сторони ради уникнення або розриву конфлікту.
- Протистояння: В цій ситуації обидві сторони залишаються на своїх позиціях без бажання змінювати їх або знаходити компроміс.

Це основи, які допоможуть нам зрозуміти, що таке конфлікт та як з ним справлятися. Тепер ми переходимо до практичної частини, де ви зможете застосувати ці знання на практиці.

#### **Рольова гра «Ефективне вирішення конфліктів» (20 хв)**

Учасники поділяються на дві групи, кожній з них роздають картку на якій зазначені способи вирішення конфліктної ситуації (додаток Б). Далі озвучуються конфліктні ситуації, що можуть виникнути у навчальному середовищі студентів, які потрібно розіграти:

**1) Конфлікт між викладачем та групою студентів:** Одна група учасників виступає викладачем та пропонує студентам відвідати бібліотеку як спосіб поглиблення знань та додаткового вивчення матеріалу. З іншого боку,

група студентів, яка виражає бажання відвідати музей, вважаючи це також корисним для підвищення рівня знань та розвитку.

**2) Конфлікт усередині групи щодо розподілу обов'язків:** Група студентів готує стінгазету до свята. Одна група учасників виступає за те, що обов'язки розподіленні рівномірно серед усіх членів команди, тоді як інша стверджує, що деякі члени групи несуть більшу відповідальність, а деякі майже не приймають у цьому участь.

Дозвольте кожній групі підготувати свої аргументи та позицію щодо конфлікту, користуючись роздатковим матеріалом. Після підготовки нехай кожна група представляє свою точку зору через рольову гру. Це дасть можливість кожній стороні висловити свої погляди та аргументи.

**Запитання для обговорення:**

- Чи можливо було знайти компромісну точку між сторонами конфлікту?
- Як ви оцінюєте ефективність комунікації під час розіграшу конфлікту?

**Вправа «Якби... я обрав б» (20 хв)**

Учасники сідають в коло. Перший учасник починає фразу "Якби...", вказуючи умову, в якій виникає конфліктна ситуація. Наприклад: "Якби я помітив, що одногрупник намагається списати мої відповіді під час пари..." Наступний учасник продовжує фразу, висловлюючи свою реакцію або дію, наприклад: "Я обрав би зайняти інше місце подалі від нього." або "Я обрав би обуритися та повідомити викладачу.»

Ведучий зазначає, що сценарії конфліктних ситуацій і вибору дій можуть повторюватися у різних варіантах.

Після завершення вправи, учасники обговорюють вибори дій, їх ефективність та можливі альтернативи. Вправа сприяла розвитку навичок швидкого аналізу ситуацій та обґрунтованого вибору дій, виявила різноманітні підходи до вирішення конфліктів та позначила важливість емпатії та розуміння позицій учасників. З цієї вправи учасники можуть взяти



уроки для побудови ефективних стратегій управління конфліктами у реальних ситуаціях.

**Запитання для обговорення:**

- *Як ви оцінюєте реакції інших учасників у вправі? Як ви б вибрали дії у їхній ситуації?*
- *Які альтернативні стратегії вибору дій можна було б застосувати у вибраних сценаріях?*

**Висновки (5 хв)**

Сьогодні ми відкрили для себе не тільки важливість ефективного управління конфліктами, але й можливості, які це нам надає для особистого та професійного розвитку. Навички безконфліктної поведінки, стратегії вирішення конфліктів та здатність до ефективного спілкування - це не лише інструменти для подолання труднощів, але й ключі до побудови гармонійних взаємин та досягнення спільних цілей. Нехай отримані знання і навички стануть в нагоді вам не лише сьогодні, а й у майбутньому, роблячи ваші взаємини з людьми ще більш плідними та сприятливими для розвитку!

**2.3 Практичні рекомендації щодо удосконалення соціально-педагогічних умов формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі.**

Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі є важливим аспектом загальної освітньо-виховної роботи у вищих навчальних закладах. Студенти зустрічаються з численними викликами та конфліктними ситуаціями, які можуть вплинути на їх навчання, психоемоційний стан і загальний розвиток. Тому необхідно розробити ефективні соціально-педагогічні умови, які сприятимуть формуванню вміння конструктивно вирішувати конфлікти та взаємодіяти з іншими.

## **I. Організація освітнього процесу**

1. Інтеграція курсів з конфліктології та психології комунікації. Інтеграція спеціальних курсів у навчальні програми сприяє отриманню студентами теоретичних знань та практичних навичок, необхідних для ефективної комунікації та вирішення конфліктів. Наприклад, курс з конфліктології може включати такі теми, як види конфліктів, стадії розвитку конфлікту, методи запобігання та вирішення конфліктів, а також особистісні особливості, що впливають на конфліктну поведінку. Курс з психології комунікації може охоплювати основи ефективного спілкування, розвиток навичок активного слухання, емпатії, асертивності та управління емоціями.

2. Впровадження інтерактивних методів навчання. Інтерактивні методи навчання, такі як рольові ігри, тренінги, дискусії та групові проекти, сприяють активній участі студентів у навчальному процесі та розвитку їх комунікативних і соціальних навичок. Наприклад, рольові ігри можуть моделювати реальні конфліктні ситуації, у яких студенти мають можливість практикувати навички вирішення конфліктів у безпечному середовищі. Дискусії на тему конфліктів дозволяють студентам обмінюватися думками та досвідом, що сприяє розвитку критичного мислення та здатності до співпраці.

## **II. Психолого-педагогічна підтримка**

1. Психологічні консультації та тренінги. Надання студентам можливості отримати індивідуальні та групові консультації у психологів є важливим аспектом підтримки їх психічного здоров'я та емоційного благополуччя. Тренінги з розвитку емоційного інтелекту можуть включати такі теми, як розпізнавання власних емоцій та управління ними, розвиток емпатії, навички активного слухання та стратегії зниження стресу. Такі тренінги допомагають студентам краще розуміти себе та інших, що є ключовим у запобіганні конфліктів та їх конструктивному вирішенні.

2. Підтримка студентських кураторів та наставників. Призначення кураторів з числа старшокурсників або викладачів для нових студентів сприяє їх адаптації до навчального процесу та соціального середовища. Наставники

можуть проводити індивідуальні зустрічі для обговорення проблем та викликів, з якими стикаються студенти, а також організувати групові заходи, спрямовані на розвиток навичок командної роботи та вирішення конфліктів. Наприклад, куратори можуть організувати зустрічі для обговорення тем, пов'язаних з управлінням конфліктами, або проводити тренінги з розвитку комунікативних навичок.

### **III. Створення сприятливого соціального середовища**

1. Формування студентських об'єднань та клубів. Заохочення студентів до участі у різноманітних клубах та об'єднаннях за інтересами сприяє розвитку дружніх взаємин та взаємодії у позанавчальний час. Такі об'єднання можуть включати спортивні клуби, творчі студії, наукові гуртки, волонтерські організації тощо. Участь у таких об'єднаннях допомагає студентам знайти однодумців, розвивати свої інтереси та навички, а також створює можливості для спілкування та співпраці, що знижує ризик виникнення конфліктів.

2. Проведення соціально-значущих заходів. Організація заходів, спрямованих на розвиток командного духу та соціальної відповідальності, таких як волонтерські проекти, благодійні акції та спортивні змагання, сприяє формуванню у студентів почуття єдності та підтримки. Наприклад, участь у волонтерських проектах дозволяє студентам спільно працювати над досягненням важливих соціальних цілей, що сприяє зміцненню міжособистісних зв'язків та розвитку навичок командної роботи.

### **IV. Розвиток комунікативної культури**

1. Навчання ефективної комунікації. Проведення семінарів та майстер-класів, присвячених розвитку навичок ефективної комунікації, активного слухання, асертивності та емпатії, допомагає студентам краще розуміти свої емоції та емоції оточуючих. Наприклад, семінари з ефективної комунікації можуть включати практичні вправи на розвиток навичок слухання, техніки ненасильницької комунікації, а також стратегії управління конфліктами. Майстер-класи з розвитку емпатії можуть допомогти студентам краще

розуміти та відчувати емоції інших, що сприяє створенню більш гармонійних взаємин.

2. Впровадження медіації у навчальному закладі. Створення системи медіації, де спеціально підготовлені медіатори (як з числа викладачів, так і студентів) допомагатимуть вирішувати конфлікти, сприяє розвитку культури мирного вирішення суперечок та підвищенню загального рівня довіри у студентському середовищі. Медіатори можуть проходити спеціальне навчання з медіації, що включає такі теми, як техніки активного слухання, стратегії ведення переговорів та методи посередництва у конфліктних ситуаціях.

## **V. Моніторинг та оцінка**

1. Регулярні опитування та анкетування. Проведення регулярних опитувань та анкетувань серед студентів для оцінки рівня конфліктності та виявлення проблемних сфер дозволяє вчасно реагувати на виникаючі проблеми та коригувати стратегії роботи. Наприклад, опитування можуть включати питання про частоту виникнення конфліктів, їх причини, ефективність застосовуваних методів вирішення конфліктів та задоволеність студентів умовами навчання. Аналіз отриманих даних допомагає виявити проблемні зони та розробити рекомендації для їх усунення.

2. Аналіз ефективності впроваджених заходів. Постійний моніторинг та оцінка ефективності впроваджених заходів щодо формування безконфліктної поведінки дозволяє вносити корективи на основі отриманих результатів та відгуків студентів. Це може включати аналіз статистичних даних про кількість та характер конфліктів, проведення інтерв'ю з викладачами та студентами, а також оцінку результатів впроваджених програм за допомогою якісних та кількісних методів дослідження.

## **VI. Роль викладачів та адміністрації**

1. Підвищення кваліфікації викладачів. Організація курсів підвищення кваліфікації для викладачів з питань конфліктології, психології комунікації та методів вирішення конфліктів допоможе викладачам ефективніше взаємодіяти

зі студентами та сприяти створенню комфортного навчального середовища. Наприклад, курси можуть включати такі теми, як управління класом, методи запобігання конфліктам, техніки медіації та психологічна підтримка студентів. Підвищення кваліфікації викладачів сприяє їх професійному розвитку та підвищенню ефективності навчального процесу.

2. Підтримка з боку адміністрації. Активна підтримка з боку адміністрації навчального закладу у впровадженні програм та заходів, спрямованих на формування безконфліктної поведінки, є ключовою для успіху цих ініціатив. Адміністрація може забезпечити необхідні ресурси та умови для реалізації програм, включаючи фінансову підтримку, надання приміщень для проведення заходів, а також залучення зовнішніх експертів. Крім того, адміністрація може сприяти поширенню інформації про програми серед студентів та викладачів, що підвищує їхню обізнаність та залученість.

Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки у студентському середовищі є комплексним процесом, що вимагає системного підходу та залучення всіх учасників освітнього процесу. Впровадження вищеописаних практичних рекомендацій сприятиме створенню сприятливих умов для розвитку конструктивної взаємодії, підвищенню рівня емоційного інтелекту студентів та загальному зниженню рівня конфліктності у навчальних закладах. Це дозволить не тільки покращити навчальний процес, але й сприятиме формуванню соціально активних та відповідальних громадян, готових до ефективної взаємодії у сучасному суспільстві.

## ВИСНОВКИ

Сучасна вища освіта відіграє вирішальну роль у формуванні моральних та духовних цінностей студентів. Від молоді очікують не лише високих професійних знань, а й умінь, що сприяють безконфліктному спілкуванню та взаємодії в різних соціальних контекстах. Проте все частіше серед студентів спостерігаються деструктивні поведінкові тенденції.

Конфлікти є невід'ємною частиною соціальної взаємодії у студентському середовищі, вони виникають через зіткнення різних цінностей, інтересів та поглядів. Серед студентів конфлікти найчастіше виникають у віковій групі від 16 до 22 років, коли молоді люди лише починають самостійне життя. Ці конфлікти можуть бути соціальними (міжособистісними та міжгруповими) та внутрішньоособистісними (протиріччя між бажаннями і можливостями). Причини конфліктів варіюються від соціально-психологічних та організаційних до морально-етичних, релігійних і політичних, а також включають об'єктивні та суб'єктивні фактори.

Ефективне управління конфліктами в освітньому середовищі передбачає глибоке розуміння їх сутності та здатність знаходити оптимальні шляхи вирішення. Класифікація підходів до управління конфліктами дозволяє вибрати найкращі інструменти для кожної ситуації. Найбільш раціональний і обґрунтований підхід до управління конфліктами полягає у використанні всього спектру управлінських механізмів, адаптованих до конкретної конфліктної ситуації та поведінки її учасників. Важливо враховувати як внутрішні, так і зовнішні фактори, такі як особистісні реакції, організаційна структура та міжособистісні відносини. Орієнтація на співпрацю, взаємне розуміння та пошук компромісів сприяє створенню позитивного клімату в навчальному закладі та підтримці його стабільності.

Формування навичок безконфліктної поведінки є систематичним процесом, спрямованим на розвиток у студентів знань, навичок та цінностей, необхідних для мирного співіснування та конструктивного вирішення

конфліктів. Цей процес включає розуміння принципів та норм соціальної взаємодії, вміння вести доброзичливу та толерантну комунікацію, а також вирішувати конфлікти з мінімальними наслідками для спільної життєдіяльності.

Досвід Волинського національного університету імені Лесі Українки у формуванні навичок безконфліктної поведінки серед студентів демонструє ефективність комплексного підходу, що включає освітні, практичні, психологічні та соціальні заходи. Успішність у формуванні у студентів навичок безконфліктної поведінки значною мірою залежить від розуміння соціальних причин виникнення конфліктів, забезпечення узгодженості всіх структурних компонентів цього процесу та участі в ньому різних соціальних інституцій: сім'ї, навчальних закладів, громадських організацій та культурних установ.

Опитування виявило, що в ході конфлікту студенти проживають різноманітний спектр емоцій, хоч певна частина відчувають стрес та негативні емоції, більшість все ж реагує спокійно та з розуміння. Студенти впевнені у своїх здібностях до ефективного вирішення конфліктів, готові до діалогу та пошуку компромісів, проте деякі визнають труднощі у знаходженні спільного рішення і потребують додаткової роботи над цими навичками.

Результати показали, що переживши конфлікт, студенти намагаються врегулювати ситуацію та уникнути подібних суперечок у майбутньому, вони прагнуть вчитися на досвіді та покращувати взаємовідносини. Більшість вважає дипломатію та переговори найефективнішим способом вирішення конфліктів, що демонструє їхню готовність до конструктивної взаємодії та співпраці. Невелика частина студентів вважають агресивний підхід ефективним способом досягнення цілей та є й такі, що обирають спосіб уникнення конфліктів і подальшого спілкування з їх учасниками, намагаючись зберегти мир і уникнути стресу.

Формування навичок безконфліктної поведінки у студентському середовищі є комплексним процесом, що вимагає системного підходу та

залучення всіх учасників освітнього процесу. Впровадження розроблених нами практичних рекомендацій створить сприятливі умови для розвитку конструктивної взаємодії, підвищенню рівня емоційного інтелекту студентів та загальному зниженню рівня конфліктності у навчальних закладах. Це покращить не тільки навчальний процес, але й сприятиме формуванню соціально активних та відповідальних громадян, готових до ефективної взаємодії у сучасному суспільстві.

Волинський національний університет імені Лесі Українки



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біловодська О.А., Кириченко Т. В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. 2017. № 10. 177–182 с.
2. Бущик В.О. Міжособистісний конфлікт викладач–студент як об’єкт наукового дослідження. *Розвиток освіти і науки: проблеми, теорія, досвід і перспективи*: матеріали ІІ заочної Всеукр. наук.-практ. конфер. (Вінниця, 20 травня 2021 р.) / за ред. В. Ф. Русакова, І. М. Зарішняк. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. С. 180-183. URL: <https://jron.donnu.edu.ua/article/view/10795>
3. Власенко І.А. Формування конфліктологічної компетентності студентів: практика кілотренінгу. *Проблеми саморозвитку особистості в сучасному світі* : матер. міжнар.наук.-практ. конф. (15 лист. 2019 р.) / Нац. юрид.ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків : Право,2019. С. 225–229.
4. Гарькавець С. О., Волченко Л. П..Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків: Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
5. Геберт М. Г. Управління конфліктами : конспект лекцій. Дніпропетровськ: Дніпропетровська державна фінансова академія, 2008. 230 с
6. Голобородько Г.П. , Щербак О.Г. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі професійної освіти майбутніх менеджерів. URL: [http:// www.confcontact. com/Okt/32\\_Golob.htm](http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm).
7. Головка О.В., Лисак Н.О., Петренко Н.В. Конфліктологія : конспект лекцій для студ. вищ. навч. закл. Харків : ХДУХТ, 2018. 117 с.
8. Дуткевич Т. В. Психологія конфліктності студентів педагогічних спеціальностей. Монографія. Київ: «КНТ», 2022. 240 с.
9. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: навч. посіб. /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. К.: КНЕУ,2003. 315с.

10. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. -153 с.
11. Кононець М.О. Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання. Київ : ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. 44 с.
12. Котловий С. А. Соціально-педагогічні умови формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів професійного ліцею. *Наука і освіта*. 2014. № 5. С. 228-233.
13. Лисенко-Гелемб'юк К. М. Специфіка міжособистісного конфлікту в юнацькому віці. *Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ: «Плай» ЦІТ, 2009. С. 298–308.
14. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посіб. Київ, 2006. 416 с.
15. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
16. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
17. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с.
18. Осадчий І. Г. Організаційно-педагогічні умови формування соціального досвіду учнів сільських шкіл : дис. ...канд. пед. наук : 13.00.01 / Осадчий Іван Григорович. К., 1994. 218 с.
19. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
20. Пов'якель Н.І., Макачук Н.О. Психологічна специфіка конфліктних ситуацій як прояву конструктивності/деструктивності інтерперсональної взаємодії в студентському віці. *Збірник наукових праць*

Інституту психології імені Г.С.Костюка АПН України / За ред. С.Д.Максименка. Т. VII. Вип. 3. К.: Міленіум2005,. С. 248–257.

21. Примуш М. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
22. Шавлюк Я. В. Особливості та причини конфліктної поведінки у студентському середовищі. *Науковий пошук молодих дослідників*. 2024. №4. С. 359–365.
23. Стахова О., Українець Н. Конфлікти у студентському середовищі та шляхи їх запобігання. Збірник статей учасників вісімнадцятої всеукраїнської практично-пізнавальної конференції «Наукова думка сучасності і майбутнього». Дніпро, 2018. С. 73–76.
24. Трофименко А. В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Маріуполь : МДУ, 2020. – 375 с.
25. 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. 183–186 с.
26. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. навч. посіб. Вида-во: ЦУЛ; 2021; 168 с.
27. Chanin, M. N. & Baruch, B. N. (1983). An Empirical Examination of Conflict- and Non-Conflict-Oriented Problem-Solving Technologies. *Developments in Business Simulation and Experiential Exercises*. 10, 152–156
28. Schmidt, J. R., Lemercie, C., & De Houwer J. (2014). Context-specific temporal learning with non-conflict stimuli: proof-of-principle for a learning account of context-specific proportion congruent effects. *Front. Psychol.*, 5 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.01241>
29. Wendt, M., & Kiesel, A. (2011). Conflict adaptation in time: foreperiods as con-textual cues for attentional adjustment. *Psychon. Bull. Rev.* 18, 910–916. doi:10.3758/s13423-011-0119-4