

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка

Факультет педагогіки і психології
Кафедра психології розвитку та консультування

Кваліфікаційна робота
МЕДІАЦІЯ ЯК МЕТОД ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У
СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ

Спеціальність 053 Психологія
ОПП «Психологія конфлікту та практична медіація»

Здобувачки другого (магістерського)
рівня вищої освіти, групи змПКМ-29
Гунчак Ірина Романівна

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:
кандидат психологічних наук, доцент
Адамська Зоряна Михайлівна

РЕЦЕЗЕНТ:
кандидат психологічних наук, доцент
Макух Ольга Іванівна

Тернопіль – 2025

АНОТАЦІЯ

Гунчак І.Р. Медіація як метод вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» зі спеціальності 053 Психологія. ТНПУ ім. В. Гнатюка. Тернопіль, 2025. 100 с.

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретико-методологічний аналіз конфліктних ситуацій у студентських групах та можливості їх конструктивного врегулювання за допомогою медіації.; проаналізовано психологічні особливості конфлікту; обґрунтовано емпіричні показники соціально-психологічної поведінки студентів до та після проведення медіації; здійснено емпіричне дослідження ефективності медіації як способу вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах; розроблено психолого-педагогічні рекомендації для викладачів і психологів закладів вищої освіти.

Ключові слова: конфлікт, конфліктні ситуації, студентське середовище, медіація, врегулювання конфліктів, соціально-психологічний клімат.

ANNOTATION

Hunchak I.R. Mediation as a method of resolving conflict situations in student groups. Qualification work for obtaining the educational degree of "master" in the specialty 053 Psychology. Ternopil National Pedagogical University named after V. Hnatiuk. Ternopil, 2025. 100 pages.

In the qualification work, a theoretical and methodological analysis of conflict situations in student groups and the possibilities for their constructive resolution through mediation has been carried out; the psychological characteristics of the conflict have been analyzed; empirical indicators of the socio-psychological behavior of students before and after mediation have been substantiated; an empirical study of the effectiveness of mediation as a way of resolving conflict situations in student groups has been conducted; psychological and pedagogical recommendations for teachers and psychologists of higher education institutions have been developed.

Keywords: conflict, student environment, mediation, conflict resolution, interpersonal interaction.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	8
1.1. Основні підходи до визначення поняття «конфлікт» та «конфліктна ситуація» у вітчизняній і зарубіжній психології.....	8
1.2. Особливості та типи конфліктів серед студентів.....	12
1.3. Причини виникнення конфліктних ситуацій у студентських групах.....	16
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ.....	21
2.1. Обґрунтування процедури емпіричного дослідження.....	21
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	40
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	60
3.1. Медіація як метод альтернативного вирішення конфліктів....	60
3.2. Розробка та апробація моделі медіаційного процесу.....	74
3.3. Дослідження ефективності медіації у студентських групах....	87
ВИСНОВКИ.....	97
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	101
ДОДАТКИ.....	105

ВСТУП

Конфлікти є невід'ємною частиною будь-якої соціальної системи. Вони можуть виступати як джерелом розвитку, так і фактором деструкції взаємин. Студентські групи не є винятком – це соціальні утворення, що об'єднують людей різних поглядів, темпераментів, життєвого досвіду, моделей поведінки та комунікативних стратегій.

Період студентства характеризується високою соціальною активністю, формуванням власних переконань та інтенсивним емоційним розвитком. Взаємодія між студентами часто супроводжується змаганням, бажанням самоствердитися, необхідністю співпрацювати в групових проєктах, що нерідко призводить до непорозумінь і конфліктних ситуацій. У цих умовах особливого значення набувають ефективні способи врегулювання конфліктів.

Одним із прогресивних підходів до конструктивного вирішення конфліктів є медіація – процес, у якому нейтральна третя сторона допомагає учасникам конфлікту налагодити комунікацію, зрозуміти інтереси одне одного й дійти взаємовигідного рішення. На відміну від адміністративних заходів, медіація сприяє відновленню взаємин, а не пошуку винних.

Недостатнє врахування викладачами психологічних особливостей студентів під час навчально-виховного процесу нерідко зумовлює невиправдані нервово-психічні проблеми молоді. Це вимагає здійснення конкретних заходів щодо профілактики негативних явищ у студентських колективах, своєчасного вирішення міжособистісних суперечностей і конфліктів. Адже під час навчання та спілкування студенти стикаються з багатьма проблемами, що зумовлюють зовнішні суперечності.

Система освіти порівняно з іншими соціальними інститутами відрізняється розмаїттям функціональних, рольових, міжособистісних, міжгрупових взаємозв'язків. Вони складні, неоднозначні, тісно переплетені, іноді заплутані, оскільки охоплюють педагогічну, соціальну, психологічну, економічну, юридичну та інші сфери життєдіяльності. У такому розмаїтті стосунків стає

неминучим зіткнення інтересів, настанов, думок, позицій, потреб людей. Ці зіткнення виявляються в конфліктах, які часто мають руйнівні (деструктивні) наслідки. Разом з тим адекватність сприйняття конфлікту, готовність до всебічного обговорення проблем, створення атмосфери взаємної довіри та спільна діяльність щодо розв'язання проблем, які існували, сприяють перетворенню деструктивного конфлікту в конструктивний, а вчорашніх опонентів – у співпрацівників. Успішно розв'язаний конфлікт сприяє поліпшенню психологічного клімату в колективі, зростанню взаєморозуміння. Досвід, отриманий у ході розв'язання конфлікту, може бути успішно застосовано в інших конфліктних ситуаціях.

Освіта в Україні та світі орієнтована не лише на формування професійних компетенцій студентів, а й на розвиток їх соціально-психологічних навичок. У навчальних групах часто виникають конфліктні ситуації, пов'язані як з міжособистісними взаєминами, так і з розподілом ролей, завдань чи ресурсів.

Нерозв'язані конфлікти можуть призводити до зниження ефективності навчального процесу, погіршення психологічного клімату групи та зменшення мотивації студентів. Ефективне управління такими ситуаціями є важливою умовою психологічного комфорту, формування колективу та успішної навчальної діяльності.

У сучасній Україні зростає увага до медіації, особливо після прийняття Закону «Про медіацію» у 2021 році. У закладах освіти ця практика набуває популярності, оскільки забезпечує гуманний і результативний спосіб вирішення суперечностей. Дослідження того, як саме медіація може застосовуватись у студентських групах, має важливе практичне значення.

Об'єкт дослідження – конфліктні ситуації у студентських групах.

Предмет дослідження – медіація як спосіб вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах.

Мета дослідження – теоретичне та емпіричне обґрунтування ефективності медіації у вирішенні конфліктних ситуацій у студентських групах.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз основних підходів до визначення понять «конфлікт», «конфліктна ситуація».
2. Проаналізувати особливості та причини виникнення конфліктних ситуацій у студентських групах.
3. Узагальнити наукові підходи до визначення сутності медіації як сучасного методу вирішення конфліктів.
4. Розробити процедуру та провести емпіричне дослідження, спрямоване на дослідження соціально-психологічних причин виникнення конфліктних ситуацій у студентських групах.
5. Обґрунтувати ефективні методи медіації, спрямовані на вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах та розробити рекомендації щодо впровадження медіації в освітній процес закладу вищої освіти.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, синтез, використання теоретичних джерел (наукових статей українських та зарубіжних авторів); емпіричні: 1) методика К. Томаса для діагностики схильності до конфліктної поведінки; 2) методика оцінки рівня тривожності Ч. Спілберга, Ю. Ханіна; 3) методика діагностики агресивності А. Ассінгера; 4) методика оцінки рівня контактності особистості; методи математико-статистичної обробки даних: кореляційний аналіз Спірмена та описова статистика.

База дослідження. У дослідженні взяли участь 53 студенти 1-3 курсів ВСП «Бережанський фаховий коледж НУБІП України»

Теоретико-методологічна основа дослідження: теоретичні положення проблеми міжособистісних стосунків та конфліктної взаємодії (А. Ассінгером, К. Томас, І. Кравець, Г. Ложкін, Н. Пов'якель, Дж. Г. Скотт, В. Семиченко, О. Шаган, М. Примуш, А. Шипілов, Т. Яценко); особливості міжособистісної взаємодії у студентських групах (А. Коваленко, П. Лузан, І. Русинка, С. Томчук, та ін.); Медіація як засіб вирішення міжособистісних конфліктів студентської молоді. Мартинюк Н..

Практичне значення отриманих результатів. Результати дослідження та проаналізовані методи розв'язання конфліктів можуть бути використані для

створення програм навчання та тренінгів, спрямованих на вирішення конфліктів та впровадження в навчальних закладах «Школи медіації» - як інструменту для запобігання конфліктних ситуацій

Це сприятиме покращенню атмосфери в студентських групах, зменшенню кількості конфліктних ситуацій, а також вдосконаленню навичок міжособистісної взаємодії та комунікації.

Такі конфліктні переживання завжди пов'язані з сильним негативно забарвленим емоційним напруженням, відчуттям внутрішнього дискомфорту. Тривале емоційне напруження негативно позначається на результатах навчання студентської молоді і нерідко призводить до різних форм агресивної поведінки, яка спрямована на інших. Крім того, якщо студент не може перебудувати свою поведінку відповідно до конкретної ситуації, це може спричинити нервові виснаження й невроз.

Результати дослідження знайшли відображення в публікації:

Гунчак Ірина Медіація як метод вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах. *Магістерський науковий вісник*. Вип. № 45. 2025. С.162-165.

Структура та обсяг дослідження. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Повний обсяг роботи складає 130 сторінок, основний обсяг магістерської роботи містить 95 сторінок. Кількість використаних джерел складає 55 позицій. Кількість додатків – 8.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

1.1 Основні підходи до визначення понять «конфлікт» та «конфліктна ситуація» у вітчизняній і зарубіжній психології

Проблематика конфліктів належить до ключових напрямів сучасної психології, соціології та педагогіки, оскільки конфлікт розглядається не лише як зіткнення інтересів, а й як механізм розвитку особистості, групової взаємодії та соціальних систем. Вивчення конфліктів охоплює різні рівні аналізу: індивідуальний, груповий та соціально-структурний, що дає змогу глибше зрозуміти механізми їх виникнення та можливі шляхи регуляції.

У науковій літературі поняття «конфлікт» має багатовимірний зміст, що залежить від теоретичного підходу, наукової школи та контексту дослідження. Різні наукові підходи виділяють різні аспекти конфлікту: психодинамічні теорії акцентують увагу на внутрішніх суперечностях особистості, когнітивні – на суперечностях у переконаннях і цінностях, соціально-психологічні – на міжособистісних і групових взаємодіях, а соціологічні – на структурних нерівностях і владі.

У класичній психології конфлікт визначається як зіткнення протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів або тенденцій у свідомості людини чи між учасниками взаємодії. Цей підхід відображає внутрішнє напруження, яке виникає, коли індивід прагне досягти суперечливих цілей або задовольнити різні потреби одночасно.

Представники психодинамічного напрямку (З. Фройд, А. Адлер, К. Юнг) розглядали конфлікт як внутрішнє протиріччя між свідомими та несвідомими потягами. З точки зору З. Фрейда, конфлікт між «Воно», «Я» та «Над-Я» є природним процесом, який супроводжує психічний розвиток людини та впливає на формування її особистості [34]. А. Адлер наголошував на конфліктах між індивідуальною метою і соціальними вимогами[44], тоді як Юнг досліджував

роль конфліктів між різними аспектами «Я», включно з архетипами несвідомого[23].

Гуманістична психологія (А. Маслоу, К. Роджерс) [45;50] трактує конфлікт як наслідок перешкод у процесі самореалізації. Коли індивід не може задовольнити базові потреби або стикається з несумісністю між власним «Я» та соціальними вимогами, виникає внутрішня напруга. При цьому конфлікт розглядається як потенційно конструктивне явище, що стимулює особистісний розвиток, самопізнання та пошук оптимальних стратегій поведінки.

Когнітивна психологія (Л. Фестінгер, Д. Майерс) [46] пов'язує конфлікт з явищем когнітивного дисонансу – внутрішньої напруги, яка виникає через суперечності між переконаннями, цінностями та поведінкою людини. Наприклад, студент може відчувати внутрішній конфлікт між прагненням до високих академічних досягнень і потребою соціальної адаптації у колективі, що створює стресову ситуацію та потребує психологічного регулювання.

Соціальна психологія розглядає конфлікт як форму взаємодії, що виникає у процесі соціальної комунікації [25; 28]. К. Левін зазначав, що будь-яка група перебуває у постійному напруженні між силами, що сприяють розвитку, та силами, які цьому перешкоджають. Взаємодія цих сил створює передумови для виникнення конфліктів і визначає їхню динаміку [44].

Р. Дарендорф трактував конфлікт як неминучий наслідок нерівності соціальних ролей і владних відносин[20]. У студентському середовищі це проявляється у боротьбі за статус, вплив у групі та визначення норм поведінки. Такі конфлікти часто є структурними, і їхнє вирішення потребує врахування системних факторів та правил взаємодії .

Т. Парсонс та Л. Козер [30] наголошували на позитивних функціях конфлікту. Вони підкреслювали, що за умови правильного управління конфлікт може сприяти стабілізації та згуртованості групи, стимулювати творчість та пошук нових рішень, а також підвищувати якість міжособистісної взаємодії.

Як вважає М. Дойч, конфлікт може бути конструктивним або деструктивним. Конфлікт є конструктивним, якщо його учасники задоволені

результатом конфлікту. Ознаками деструктивного конфлікту є: розширення і ескалація, тобто конфлікт стає незалежним від початкових причин, і в разі усунення причин конфлікт триває. У цілому, продуктивний розвиток конфлікту [33].

М. Дойч бачить у спільному зусиллі сторін для вирішення проблеми і порівнює з рішенням творчих завдань [33].

У науковій літературі описано кілька моделей динаміки конфлікту, які дозволяють зрозуміти його етапи та механізми:

1. Етапна модель П. Блау [43] :

- Латентний стан – потенційна наявність конфлікту, приховані суперечності;
- Усвідомлення – конфлікт стає очевидним для учасників;
- Ескалація – зростання напруження, прояв емоцій;
- Кульмінація – пік конфлікту, максимальна напруга;
- Розв'язання або згасання – врегулювання конфлікту або його поступове згасання.

2. Модель К. Томаса та Р. Кілманна [53] визначає п'ять стратегій поведінки у конфлікті на основі рівня кооперації та наполегливості:

- Суперництво – прагнення задовольнити власні інтереси за рахунок іншого;
- Ухилення – уникання конфлікту;
- Пристосування – поступка на користь іншої сторони;
- Компроміс – часткове задоволення інтересів обох сторін;
- Співпраця – пошук оптимального рішення для всіх учасників.

3. Комуникативна модель У. Юрі та Р. Фішера [35]. Конфлікт розглядається як процес переговорів, де ключовим є розділення людей і проблеми, концентрація на інтересах замість позицій та спільний пошук рішень.

Поняття «конфліктна ситуація» тісно пов'язане з поняттям «конфлікт», але акцент робиться на обставинах, у яких конфлікт може виникнути. У вітчизняній психології конфліктна ситуація визначається як соціальна чи міжособистісна

ситуація, що містить протилежні інтереси, потреби або цілі, які не можуть бути задоволені одночасно. Така ситуація створює напруження, яке може спровокувати конфліктну взаємодію.

У зарубіжній психології під конфліктною ситуацією розуміють будь-який контекст або обставину, що потенційно породжує суперечності, які потребують вибору стратегії поведінки. Акцент робиться на потенційному розвитку подій і на необхідності управління взаємодією між учасниками.

Таким чином, як «конфлікт» можна розглядати як процес або стан взаємодії, тоді як «конфліктна ситуація» — як контекст, у якому цей процес може розвиватися. Це розрізнення важливе для психологів, соціологів та педагогів, оскільки дозволяє не лише діагностувати конфліктні стани, а й планувати профілактичні та корекційні заходи у колективах [16].

Таблиця 1.1

**Порівняльна характеристика наукових підходів до визначення
«конфліктної ситуації»**

Підхід	Сутність	Основні ознаки
Психологічний	внутрішня або міжособистісна напруга	емоційні переживання, протилежні мотиви
Соціально-психологічний	зіткнення інтересів у комунікації	взаємодія, ролі, норми
Соціологічний	боротьба за ресурси та статус	групи, влада, нерівність
Педагогічний	труднощі у навчально-виховному процесі	навчальні вимоги, поведінка, дисципліна

Конструктивне розв'язання конфліктів у закладі вищої освіти (ЗВО) передбачає раціональне осмислення того, чим викликаються і під впливом яких детермінант виникають конфлікти, які їх основні типи, соціально-педагогічні, культурологічні, економічні та інші параметри, якими особистісними рисами, особливостями свідомості й поведінки відрізняються їх активні учасники, які сприяють або перешкоджають запобіганню негативним конфліктним протистоянням, що гальмують розвиток навчального закладу [17].

1.2 Особливості та типи конфліктів серед студентів

Студентський період є важливим етапом становлення особистості, під час якого молода людина активно входить у доросле життя, вибудовує професійну ідентичність, засвоює нові соціальні ролі та формує соціальні зв'язки. Як зазначає П. Мазур, цей період відзначається високою динамічністю і великою кількістю змін – як психологічних, так і соціальних [9]. Саме тому студентське середовище характеризується підвищеною конфліктністю, оскільки молоді люди стикаються з численними внутрішніми та зовнішніми суперечностями.

О. Мірошник [12] у статті розглядає особливості конфліктів у студентських групах з урахуванням міжособистісних взаємин та структурних аспектів, а О. Рудницький [17] у роботі «Сутність психологічного конфлікту у студентській середовищі» аналізує сутність конфлікту в цьому контексті.

Конфлікти у студентському середовищі можуть виступати як джерело напруження, але водночас вони мають потенціал для розвитку комунікативних навичок, саморегуляції та особистісного зростання. Вивчення особливостей і типів конфліктів є важливим для розробки ефективних педагогічних та психологічних стратегій їхнього запобігання та вирішення [16].

Типи конфліктів у студентському середовищі

1. Внутрішньоособистісні конфлікти

Внутрішньоособистісні конфлікти виникають через суперечність між власними потребами, цілями, цінностями або переконаннями студента. У студентів вони проявляються як дилеми щодо вибору професії, визначення життєвих пріоритетів, розподілу часу між навчанням, роботою та особистим життям [2].

Наприклад, студент може відчувати напругу, коли прагне високих академічних досягнень, але водночас хоче проводити більше часу з друзями або займатися хобі. Такі конфлікти часто супроводжуються емоційною тривогою, невпевненістю та стресом, що потребує підтримки з боку психологів та наставників.

2. Міжособистісні конфлікти

Міжособистісні конфлікти є найпоширенішими у студентських групах і виникають у процесі безпосередньої взаємодії між студентами (Медведева Л.). Вони можуть проявлятися як суперечки щодо лідерства, непорозуміння у спілкуванні, особистісні несумісності, конкуренція за ресурси та увагу викладачів [11]. Прикладом може бути конфлікт у групі під час виконання спільного проекту, коли різні учасники мають різні підходи до розподілу обов'язків, або коли один студент відчуває, що його вклад недооцінено.

3. Групові конфлікти

Групові конфлікти виникають між окремими академічними групами, формальними та неформальними об'єднаннями студентів, а також між студентами та адміністрацією навчального закладу. Вони часто пов'язані зі змаганням за статус, ресурси, соціальний вплив, організаційні переваги або відмінності у ціннісних орієнтаціях. Міжгрупові конфлікти широко описуються в загальних теоріях конфліктів як частина класифікації конфліктів за рівнями соціальних взаємодій.

Також теорія реалістичного конфлікту Д. Кемпбелла пояснює, як конфлікти між групами виникають на ґрунті суперечливих цілей чи обмежених ресурсів [28].

У статті Ito A., Taoka Y., Saito S. розглядається внутрішньогруповий конфлікт у студентських командах проектного навчання і виокремлюється трійця типів конфлікту (*task - конфлікт завдань, relationship – міжособистісний (емоційний), process – процесуальний (розподіл ролей)*), що використовується для вимірювання сприйняття конфлікту під час командної роботи студентів [41].

Наприклад, конфлікт між старостами різних груп може виникати через поділ аудиторного часу для проведення заходів або доступ до обладнання.

Навчально-професійні, ціннісні та рольові конфлікти:

1. Навчально-професійні конфлікти – пов'язані з оцінюванням знань, навантаженням, організацією освітнього процесу, нерідко – з несправедливістю у завданнях або оцінках. Наприклад, студент може

відчувати роздратування або невдоволення через суб'єктивну оцінку викладача [12; 39].

2. Ціннісні конфлікти – зумовлені різними світоглядами, культурними особливостями, морально-етичними нормами та переконаннями студентів [2]. Такі конфлікти часто мають глибший психологічний характер і вимагають делікатного підходу до вирішення.
3. Рольові конфлікти – студент одночасно виконує кілька важливих ролей: студент, працівник, друг, член сім'ї, волонтер тощо. Ці обов'язки можуть суперечити один одному, створюючи перевантаження, стрес і необхідність вибору пріоритетів[19; 21].

Наприклад, студентка може вагатися між участю в навчальному проєкті та обов'язками на роботі, що призводить до внутрішньої напруги.

Загалом, студентство характеризується низкою психологічних та соціальних особливостей, які безпосередньо впливають на рівень конфліктності [7]:

- підвищена емоційність – студенти часто реагують імпульсивно на конфліктні ситуації, що посилює їх ескалацію.
- потреба у самоутвердженні та незалежності – прагнення проявити власну індивідуальність може викликати протистояння з одногрупниками або викладачами.
- формування ціннісних орієнтацій – відмінності у світогляді, моральних принципах і культурних уподобаннях є частою причиною непорозумінь.
- висока чутливість до несправедливості – будь-яке відчуття дискримінації або упередженого ставлення сприймається гостро.
- схильність до групування та неформальних об'єднань – створення підгруп може як сприяти підтримці, так і провокувати конфлікти через розподіл ресурсів чи статусу.

Ці риси зумовлюють підвищену інтенсивність конфліктів у студентському середовищі та визначають потребу у цілеспрямованому педагогічному супроводі[7].

Фактори, що впливають на конфліктність студентського колективу:

1. Індивідуально-психологічні фактори
 - темперамент;
 - емоційна стабільність;
 - рівень самооцінки;
 - здатність до самоконтролю.
2. Соціально-комунікативні фактори
 - рівень комунікативних навичок;
 - культура спілкування;
 - толерантність і здатність до співпраці;
 - уміння вирішувати конфлікти конструктивно.
3. Організаційні фактори
 - стиль викладання;
 - розклад занять;
 - система оцінювання;
 - розподіл навчальних і ресурсних завдань.
4. Групові фактори
 - наявність неформальних лідерів;
 - формування підгруп та підрозділів у колективі;
 - конкуренція за соціальний статус та ресурси;
 - вплив групових норм на поведінку студентів.

Сумарно, ці фактори визначають не лише частоту та інтенсивність конфліктів, а й їхню динаміку, що має враховуватися при розробці програм медіації та психологічного супроводу студентських колективів.

Таблиця 1.2

**Типи конфліктів у студентському середовищі та їх основні
характеристики**

Тип конфлікту	Джерело	Прояви	Наслідки
Внутрішньоособистісний	сумніви, стрес, перевантаження	тривожність, прокрастинація	зниження успішності
Міжособистісний	особистісні розбіжності	суперечки, конкуренція	погіршення клімату
Груповий	неформальні групи, боротьба за лідерство	конфронтація, коаліції	дезорганізація колективу

Таким чином, виникнення конфліктних ситуацій у студентських групах є результатом взаємодії психологічних, соціально-комунікативних, організаційних та групових чинників. Повний аналіз цих причин дозволяє не лише прогнозувати потенційні конфлікти, а й розробляти стратегії їх профілактики та ефективного врегулювання, що є ключовим для збереження психологічного клімату та розвитку студентського колективу [11; 19; 21].

1.3. Причини виникнення конфліктних ситуацій у студентських групах

Конфлікти у студентських групах рідко виникають випадково. Зазвичай вони є наслідком дії комплексу взаємопов'язаних чинників — психологічних, соціально-комунікативних, організаційних та групових. У студентських колективах ці чинники проявляються особливо гостро через вікові, психологічні та соціальні особливості молодих людей, а також через специфіку навчального середовища, яке характеризується високою динамічністю, постійними змінами соціальних ролей та необхідністю одночасно опанувати професійні компетенції та формувати соціальні зв'язки [18].

Виникнення конфліктів у студентських групах є закономірним процесом, оскільки молоді люди перебувають у перехідному віковому періоді – вони активно формують свою ідентичність, визначають особисті цілі, набувають нових соціальних ролей і намагаються зайняти власне місце в колективі. При цьому будь-яке порушення внутрішньої рівноваги або взаємодії у групі може стати катализатором конфліктної ситуації [32].

Розуміння причин виникнення конфліктів дозволяє не лише передбачати потенційні конфліктні ситуації, а й своєчасно запобігати їх ескалації та вибудовувати ефективні стратегії управління студентськими колективами, що сприяє позитивному психологічному клімату та розвитку групи [3].

Психологічні чинники визначають індивідуальні особливості студентів, які безпосередньо впливають на манеру поведінки у конфліктних ситуаціях, на швидкість ескалації конфлікту та на здатність до його конструктивного вирішення [21].

До психологічних причин належать:

- *Висока емоційна реактивність.* Студенти часто реагують дуже гостро на будь-які прояви критики, несправедливості або невдачі. Це може призвести до різкої зміни поведінки, словесних конфліктів або демонстративних дій, які загострюють ситуацію.
- *Нестійка самооцінка та потреба у самоствердженні.* Студенти з низькою або нестійкою самооцінкою часто прагнуть підтвердити власну значимість через демонстрацію знань, участь у групових заходах або протистояння іншим членам колективу. Це може проявлятися у суперництві за увагу викладачів, лідерські позиції або соціальне визнання.
- *Акцентуації характеру.* Особливості особистості, такі як демонстративність, тривожність, імпульсивність або підвищена чутливість до критики, підвищують ризик швидкої ескалації конфліктів. Наприклад, імпульсивний студент може не витримати словесної критики і різко висловитися на адресу одногрупника.

- *Низький рівень емоційної регуляції.* Недостатня здатність контролювати емоції, пригнічувати агресивні пориви або знімати внутрішнє напруження призводить до імпульсивних дій, які поглиблюють конфліктні ситуації.

- *Психологічна неготовність до співпраці.* Відсутність навичок командної роботи, компромісів, прийняття чужої точки зору або вирішення суперечок конструктивно значно ускладнює взаємодію у групі та сприяє формуванню тривалих конфліктів.

Психологічні чинники часто взаємопов'язані. Наприклад, нестійка самооцінка підсилює емоційну реактивність, а низький рівень емоційної регуляції посилює прояви імпульсивної поведінки. Така взаємозалежність підкреслює складність психологічного аспекту конфліктів у студентських групах.

Соціально-комунікативні чинники визначають особливості взаємодії студентів у групі та впливають на характер і частоту конфліктів. У студентських колективах нерідко спостерігається нестача навичок конструктивного спілкування, що призводить до непорозумінь, образ та емоційних зіткнень [22].

До соціально-комунікативних причин належать:

- *Нерозвинені навички конструктивного спілкування.* Багато студентів не вміють формулювати власну думку чітко і доступно, що призводить до помилкового тлумачення висловлювань і конфліктів.

- *Нездатність вислухати іншу сторону.* Ігнорування позицій та аргументів інших учасників дискусії призводить до наростання протиріч.

- *Неправильне використання комунікативних стратегій.* Агресивна поведінка, ухилення від конфлікту, маніпуляції або спроби домінувати над іншими учасниками об'єднання часто провокують конфліктні ситуації.

- *Мовні та культурні бар'єри.* Взаємодія студентів з різних регіонів або культурних середовищ може викликати непорозуміння та ціннісні суперечки.

- *Вплив соціальних мереж та цифрового спілкування.* Онлайн-комунікація часто супроводжується недоречними висловлюваннями, образами

або поширенням неперевіреної інформації, що переноситься у реальні конфлікти в аудиторії або гуртожитку.

Соціально-комунікативні фактори визначають форму прояву конфлікту: словесна суперечка, приховане протистояння, маніпуляції або публічне протистояння. Розвиток комунікативних навичок, навичок активного слухання та емпатії є ключовими для профілактики таких конфліктів.

Організаційні фактори пов'язані з навчальним процесом і взаємодією студентів з адміністрацією та викладачами. Вони можуть стати тригером для міжособистісних та групових конфліктів [9].

До організаційних причин належать:

- Неєфективна система оцінювання – суб'єктивна або несправедлива оцінка знань студентів може стати джерелом конфліктів між студентами та викладачами.
- Перевантаженість студентів – великий обсяг навчальних завдань, додаткових проєктів та активностей призводить до стресу та емоційного виснаження, що підвищує ймовірність конфліктів.
- Жорсткий стиль викладання – авторитарне управління групою або відсутність демократичних методів стимулює протидію студентів і може провокувати відкриті суперечки.
- Нечіткість правил взаємодії – відсутність чітко визначених норм поведінки, правил розподілу обов'язків та взаємних очікувань студентів підвищує напруження у групі.
- Недостатня увага адміністрації до проблем студентів – ігнорування скарг, пропозицій або проблемних ситуацій посилює емоційне напруження та соціальну напругу у колективі.

Неформальні об'єднання формуються природним шляхом у студентських колективах. Вони виникають на основі спільних інтересів, симпатій, участі у гуртках, навчальних проєктах або через соціальний статус окремих студентів [7].

Такі групи можуть виконувати дві функції:

1. Адаптивну функцію – неформальні групи сприяють інтеграції новачків, забезпечують емоційну підтримку, допомагають розподіляти соціальні ролі і сприяють адаптації студентів у колективі.

2. Конфліктогенну функцію – конкуренція між підгрупами, боротьба за лідерство, порушення балансу сил у групі можуть провокувати конфлікти, що зачіпають не лише окремих учасників, а й весь колектив.

Прикладом може бути суперництво між старостами академічних груп за право проведення заходів або доступ до ресурсів, що може перерости у відкриті конфлікти та підривати психологічний клімат у студентському колективі.

Таблиця 1.3.

Причини виникнення конфліктів у студентських групах

Група причин	Зміст	Типові прояви
Психологічні	емоційність, самооцінка, акцентуації	імпульсивні реакції, агресія
Комунікативні	бар'єри спілкування, низькі навички	непорозуміння, образи
Організаційні	стиль викладання, правила, навантаження	скарги, напруга
Групові	неформальні лідери, коаліції	групові конфронтації

Таким чином, вивчення цієї проблеми стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства тому, що дає практичні навички попередження конфлікту чи його розв'язання, якщо він уже виник. Стрімке ускладнення стосунків у сучасному суспільстві поставило перед людством важливе та складне завдання – підтримувати гармонію між людьми в соціумі, а особливо у студентському освітньому середовищі. Тому на сучасному етапі виникають питання інтеграції різних наукових підходів, узагальнення теоретичного матеріалу, розробка програм практичних дій, здатних попередити конфлікт [12; 15; 21].

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ

2.1. Обґрунтування процедури емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження конфліктних ситуацій у студентському середовищі є важливою складовою наукового аналізу соціально-психологічних процесів. Воно дозволяє не лише виявити реальний стан проблеми, а й оцінити особливості конфліктної взаємодії, що притаманні конкретним групам студентів, визначити рівень конфліктності, її типи, причини виникнення та шляхи вирішення. Емпіричний підхід забезпечує можливість отримання достовірних даних на основі системного спостереження та аналізу, а також дозволяє формувати науково обґрунтовані рекомендації для поліпшення психологічного клімату у студентських колективах [41].

Для проведення такого дослідження необхідно чітко сформулювати вибірку сукупність, обрати відповідні методи збору інформації та інструментарій, а також дотримуватися етичних норм дослідження. Важливо забезпечити об'єктивність, надійність та валідність отриманих даних, адже від цього залежить точність висновків і практична значущість результатів.

Вибірка дослідження становила 53 студентів денної форми навчання віком від 16 до 19 років. До вибіркової сукупності включено студентів різних спеціальностей гуманітарного та технічного напрямів, що дозволяє отримати більш репрезентативну картину конфліктності у сучасних умовах навчання.

Розподіл студентів за курсами:

- першокурсники – 22 особи;
- другокурсники – 18 осіб;
- третій курс – 13 осіб.

Гендерний склад вибірки:

- жінки – 30 осіб (56,7%);
- чоловіки – 23 особи (43,3%).

При формуванні вибірки враховувалися також такі критерії:

- участь студентів у неформальних групах;
- рівень соціальної активності;
- попередній досвід конфліктних взаємодій у колективі;
- активність у групових проєктах та навчальних заходах.

Такий підхід дозволяє не лише аналізувати загальні тенденції конфліктності, а й виявляти специфічні закономірності у різних підгрупах студентів, зокрема залежно від курсу навчання, статі або участі у неформальних об'єднаннях.

Вибірка є репрезентативною для оцінки загального стану конфліктності у студентському середовищі, оскільки включає достатню кількість учасників різного віку, статі та спеціальності, що забезпечує можливість подальшого статистичного аналізу отриманих даних.

Методи збору інформації

Для комплексного вивчення конфліктних ситуацій у студентських групах було використано поєднання кількісних та якісних методів, що дозволяє знизити суб'єктивність і забезпечити високу валідність результатів.

Основні методи дослідження включали:

1. Анкетування. Анкетування дозволяє зібрати великі масиви інформації щодо рівня конфліктності, типів конфліктів, причин виникнення суперечок та методів їх вирішення. Було використано структуровані анкети з закритими і відкритими запитаннями, що дозволяє не лише підрахувати статистичні показники, а й отримати описові дані про суб'єктивний досвід студентів.

Анкетування включало такі блоки:

- оцінка власної конфліктності;
- сприйняття поведінки одногрупників у конфліктних ситуаціях;
- рівень задоволеності взаємодією у групі;
- використання стратегій вирішення конфліктів (співпраця, компроміс, ухилення, суперництво).

2. **Спостереження.** Систематичне спостереження за поведінкою студентів у навчальних аудиторіях, під час групових проєктів та спільних заходів дозволило зафіксувати реальні прояви конфліктної поведінки, які студенти можуть не завжди відображати у відповідях анкети.

Спостереження було пасивним та структурованим – дослідник фіксував конкретні прояви конфлікту, такі як словесні суперечки, спроби домінування, уникання відповідальності або активна участь у групових рішеннях.

3. **Інтерв'ю** (глибинні та напівструктуровані). Інтерв'ю дозволяє отримати більш детальну інформацію про суб'єктивне сприйняття конфліктів, мотиви поведінки студентів та внутрішньоособистісні переживання. Було проведено 30 індивідуальних інтерв'ю з представниками різних курсів, що допомогло виявити нюанси конфліктної взаємодії, які складно зафіксувати за допомогою анкетування.

4. **Метод проєктивних технік.** Для вивчення прихованих мотивів конфліктної поведінки використовувалися проєктивні методики, які дозволяють оцінити внутрішньоособистісні конфлікти, невпевненість, рівень агресивності та схильність до маніпуляцій.

5. **Аналіз документації та додаткових даних.** До даних дослідження включався аналіз внутрішньої документації групи: списки відвідуваності, результати оцінювання, історія участі у групових проєктах та активностях, що дозволило порівняти самостійні оцінки студентів із реальними фактами.

Використання кількох методів одночасно забезпечує трикратну перевірку даних (триангуляцію), що підвищує їх достовірність. Поєднання кількісних (анкети) і якісних (інтерв'ю, спостереження, проєктивні методи) підходів дозволяє:

- отримати загальні статистичні тенденції;
- виявити специфічні прояви конфліктів у різних групах;
- зрозуміти мотивацію і внутрішній стан студентів;
- розробити рекомендації для профілактики і вирішення конфліктів у навчальному процесі.

Етичні аспекти дослідження. При проведенні дослідження дотримувалися основних етичних принципів:

- добровільна участь – студенти брали участь за власним бажанням;
- анонімність і конфіденційність – дані були зібрані без зазначення імен, результати використовувалися тільки у зведеному вигляді;
- інформована згода – учасники були ознайомлені з метою дослідження, методами збору даних та їх правами;
- психологічна безпека – уникалися питання, які могли б викликати сильний стрес або негативні емоції;
- об'єктивність аналізу – результати інтерпретувалися без упереджень і на основі науково обґрунтованих критеріїв.

1. Анкетування

Анкета містила 36 запитань, спрямованих на виявлення:

- частоти конфліктів у студентському середовищі;
- типів конфліктів, які найчастіше виникають;
- причин конфліктів;
- емоційної реактивності студентів;
- обраних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Анкетування проводилося в електронному форматі (Google Forms), що забезпечило анонімність та швидкість збору інформації.

Анкетування є одним із найбільш ефективних методів збору кількісних даних у соціально-психологічних дослідженнях, оскільки дозволяє охопити значну кількість респондентів, отримати систематизовану інформацію та провести статистичний аналіз результатів. У рамках даного дослідження анкетування було спрямоване на виявлення основних характеристик конфліктних ситуацій у студентському середовищі, особливостей поведінки студентів у конфліктних взаємодіях, а також на оцінку психологічних чинників, що впливають на конфліктність. Анкета містила 36 запитань, які були розроблені таким чином, щоб охопити всі важливі аспекти конфліктної взаємодії та дозволити досліднику отримати як кількісні, так і якісні дані.

Запитання анкети були структуровані за тематичними напрямками. Перший блок був спрямований на визначення частоти конфліктів у студентському середовищі. Студентам пропонувалося оцінити, як часто вони стикаються з конфліктами з одногрупниками, під час групових проєктів, у взаємодії з викладачами, а також у позааудиторних ситуаціях. Відповіді дозволяли встановити загальний рівень конфліктності в колективі та виділити групи студентів із високим, середнім або низьким рівнем проявів конфліктної поведінки.

Другий напрямок анкети був присвячений типам конфліктів. Студенти оцінювали, які форми конфліктів трапляються найчастіше, зокрема міжособистісні, внутрішньоособистісні, групові, рольові або навчально-професійні конфлікти. Такі дані дали змогу виявити переважні форми конфліктів у студентських групах та проаналізувати їх особливості залежно від курсу, статі та спеціальності. Третій блок анкети дозволяв визначити причини конфліктів. Студенти відповідали на питання щодо того, які фактори найчастіше призводять до виникнення суперечок, оцінювали вплив психологічних, соціально-комунікативних, організаційних та групових чинників, а також наводили власні приклади конфліктних ситуацій. Такий підхід дозволив встановити причинно-наслідкові зв'язки між конфліктністю та різними характеристиками студентського середовища.

Четвертий напрямок анкети був спрямований на оцінку емоційної реактивності студентів у конфліктних ситуаціях. Учасники дослідження відповідали на питання щодо здатності контролювати емоції, інтенсивності переживань, частоти стресових реакцій та впливу емоцій на поведінку у групі. Отримані дані дозволили визначити роль емоційної реактивності у виникненні конфліктів та її вплив на вибір стратегій поведінки. Останній блок анкети стосувався обраних студентами стратегій взаємодії під час конфліктів. Було оцінено схильність до співпраці, компромісу, уникнення конфліктних ситуацій або демонстрації суперництва. Це дозволило встановити переважні моделі поведінки студентів та оцінити їх ефективність у вирішенні конфліктів.

Анкетування проводилося в електронному форматі за допомогою платформи Google Forms, що забезпечило низку переваг.

По-перше, електронний формат гарантував анонімність відповідей, що дозволяло студентам давати чесні та об'єктивні відповіді, не побоюючись негативних наслідків.

По-друге, електронна анкета забезпечила швидкість збору даних і автоматизовану їх обробку, що дозволяло зручно сортувати відповіді, підраховувати частоту виборів та здійснювати статистичний аналіз.

По-третє, такий формат був зручний для студентів, які могли заповнити анкету у зручний час і місце, що підвищувало охоплення вибірки. Крім того, анкета містила як закриті запитання з вибором варіантів відповідей, так і відкриті, що дозволяло студентам надавати власні коментарі та висловлювати додаткові міркування щодо конфліктних ситуацій у групі.

Важливою умовою проведення анкетування була ретельна розробка формулювань запитань, щоб уникнути подвійного тлумачення та забезпечити максимальну об'єктивність відповідей.

Анкетування дало змогу зібрати комплексну інформацію про частоту, типи та причини конфліктів, емоційну реактивність студентів та їхні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Результати анкети стали основою для подальшого аналізу соціально-психологічних особливостей студентських груп, розробки рекомендацій для педагогів і психологів та впровадження профілактичних програм щодо управління конфліктами в освітньому середовищі.

2. Спостереження .Протягом 3 місяців здійснювалося включене спостереження за взаємодією студентів у навчальних групах. Фіксувалися:

- невербальна поведінка;
- способи реагування на стресові ситуації;
- взаємодія у конфліктних моментах;
- позиції лідерів та роль групових мікроструктур.

Спостереження дозволило підтвердити або спростувати гіпотези, отримані під час анкетування.

Протягом трьох місяців дослідження, здійснювалося включене спостереження за взаємодією студентів у навчальних групах. Цей метод дозволяв отримати реальні, об'єктивні дані про поведінку учасників колективу у природних умовах, без штучного втручання дослідника у процес взаємодії.

Включене спостереження передбачає, що дослідник присутній у групі, спостерігаючи за поведінкою студентів у реальних ситуаціях, при цьому намагаючись залишатися максимально непомітним, щоб не впливати на їхні дії. Такий підхід дозволяє відстежувати реальні прояви конфліктності, які студенти можуть не завжди відображати у відповідях анкет або інтерв'ю.

У процесі спостереження фіксувалася невербальна поведінка студентів, яка є важливим індикатором внутрішніх емоцій та ставлення до інших учасників групи. До таких проявів належали міміка, жести, поза, рухи під час обговорень, а також інтенсивність контактів очей та тілесної взаємодії. Аналіз невербальної поведінки дозволяв оцінити рівень напруженості у групі, ступінь агресивності або, навпаки, готовності до співпраці, а також взаємне ставлення студентів один до одного.

Окрім цього, спостерігалися способи реагування студентів на стресові або конфліктні ситуації, які виникали у процесі навчальної діяльності. Це дозволило зафіксувати, як різні учасники групи справляються з конфліктними моментами: чи намагаються вони уникати суперечок, вступають у суперництво, шукають компроміс або демонструють активне лідерство. Спостереження за реакціями на стрес допомогло зрозуміти індивідуальні та групові механізми регуляції емоцій, а також виявити тих студентів, які мають схильність до емоційної імпульсивності або агресії, що потенційно підвищує ризик конфліктів.

Особливу увагу приділяли взаємодії студентів у конфліктних моментах, коли виникали суперечки щодо розподілу ролей у груповій роботі, оцінювання виконання завдань або суперечки через особисті відносини. Фіксувалися форми поведінки, що сприяють ескалації конфліктів, а також дії, які знижують

напруженість і сприяють конструктивному вирішенню суперечок. Важливо, що спостереження дозволяло відстежити як формальні взаємодії, пов'язані з навчальною діяльністю, так і неформальні, які відбуваються у повсякденному спілкуванні студентів.

Досліджувалися також позиції лідерів та роль групових мікроструктур. Лідери неформальних підгруп відіграють важливу роль у регулюванні поведінки інших студентів, впливають на ступінь конфліктності у групі та можуть сприяти як загостренню суперечок, так і їхньому вирішенню. Спостереження дозволило простежити, які учасники групи виконують функції координаторів, арбітрів або ініціаторів конфліктів, а також як взаємодіють між собою окремі підгрупи студентів.

Під час спостереження використовувалася структурована схема фіксації поведінки, що включала запис конкретних ситуацій, опис дій студентів, контекст події та оцінку рівня напруженості. Такі записи дозволяли систематизувати інформацію і забезпечували можливість подальшого аналізу динаміки конфліктів у групах. Включене спостереження дало змогу підтвердити або спростувати гіпотези, сформульовані на основі результатів анкетування. Зокрема, спостереження підтвердило наявність певних типів конфліктів, їхню частоту та основні причини, що відображаються у міжособистісних та групових взаємодіях студентів.

Завдяки тривалому спостереженню вдалося виявити структурні закономірності поведінки, особливості соціальної взаємодії, ступінь стабільності групових мікроструктур та роль неформальних лідерів у регулюванні конфліктних ситуацій. Отримані дані допомогли доповнити інформацію, зібрану за допомогою анкетування, та сформувати більш повну картину конфліктності у студентських колективах, що є важливим для розробки практичних рекомендацій щодо профілактики і конструктивного вирішення конфліктів у навчальному середовищі.

3. Напівструктуроване інтерв'ю. Проведено 20 інтерв'ю зі студентами з різним рівнем конфліктності. Інтерв'ю включало питання про пережиті

конфлікти, моделі поведінки, стратегії реакції та оцінку власних і чужих дій у конфліктних ситуаціях.

Для поглибленого вивчення конфліктних ситуацій у студентських групах було проведено напівструктуроване інтерв'ю зі студентами, яке дозволяє поєднувати стандартизовані питання з можливістю вільної розповіді респондента. Такий підхід дає змогу отримати детальну, якісну інформацію про особисті переживання студентів, мотиви їхньої поведінки, оцінку власних дій та сприйняття дій інших учасників конфліктів.

Напівструктуроване інтерв'ю є ефективним методом для виявлення індивідуальних відмінностей у конфліктності, стратегіях поведінки та емоційних реакціях, які важко зафіксувати за допомогою анкетування або спостереження.

У дослідженні було проведено двадцять інтерв'ю зі студентами різних курсів та спеціальностей. Вибірка включала як тих, хто проявляє високий рівень конфліктності, так і студентів із середнім та низьким рівнем конфліктності. Відбір респондентів здійснювався на основі попереднього анкетування та спостереження, що дозволило врахувати різноманітність соціально-психологічних характеристик та типів поведінки у групі.

Інтерв'ю включало питання щодо пережитих конфліктів, їхнього контексту, учасників та результатів. Студенти описували конкретні ситуації, у яких вони стикалися з суперечками чи напруженими моментами, пояснювали свої дії та мотиви, а також оцінювали поведінку інших учасників. Такий опис дав змогу проаналізувати конфлікт не лише як абстрактне явище, а як конкретний досвід, що відображає соціально-психологічні взаємодії у групі.

Важливою частиною інтерв'ю було дослідження моделей поведінки та стратегій реакції студентів у конфліктних ситуаціях. Респонденти розповідали, як вони зазвичай реагують на конфлікт: чи намагаються уникати конфліктів, йдуть на компроміс, активно відстоюють свою позицію або проявляють співпрацю з іншими. Такі дані дозволили визначити переважні стратегії поведінки та їхню ефективність у різних типах конфліктів, а також простежити зв'язок між особистісними характеристиками та обраною моделлю реагування.

Інтерв'ю також зосереджувалося на самооцінці та рефлексії студентів щодо конфліктів. Респонденти оцінювали власні дії, зазначали, що б вони зробили інакше у подібних ситуаціях, а також висловлювали думку про поведінку інших учасників конфліктів. Такий підхід дозволив зрозуміти рівень саморегуляції, усвідомленості та здатності до конструктивного вирішення суперечок у студентів.

Процедура проведення інтерв'ю передбачала створення дружньої та довірливої атмосфери, що сприяло відкритості респондентів та наданню достовірної інформації. Всі інтерв'ю записувалися з дозволу студентів, а записи згодом були транскрибовані для подальшого аналізу. Аналіз матеріалу здійснювався за допомогою тематичного підходу, який дозволяв виділяти ключові мотиви, закономірності поведінки та повторювані типи конфліктних ситуацій.

Напівструктуроване інтерв'ю дозволило поглибити дані, отримані під час анкетування та спостереження, а також виявити приховані закономірності, які не завжди можна зафіксувати кількісними методами. Результати інтерв'ю дали змогу зрозуміти, як студенти сприймають конфлікти, які фактори найбільше впливають на їхню поведінку та як різні типи реакцій співвідносяться з психологічними характеристиками респондентів. Крім того, аналіз інтерв'ю допоміг скласти більш повну картину соціально-психологічного клімату у студентських групах і визначити потенційні точки втручання для профілактики та конструктивного врегулювання конфліктів.

Отримані дані стали основою для формування рекомендацій щодо управління конфліктами у студентському середовищі, спрямованих на підвищення рівня соціальної компетентності, розвиток навичок ефективного спілкування та формування конструктивних стратегій взаємодії у навчальних групах. Напівструктуроване інтерв'ю, у поєднанні з анкетуванням та спостереженням, дозволило забезпечити комплексний підхід до дослідження конфліктності та надало надійний матеріал для подальшого аналізу та наукових висновків.

4. Соціометрія. Метод соціометрії (за Дж. Морено) [13] дозволив визначити:

- соціальну структуру студентської групи;
- наявність неформальних груп, лідерів та аутсайдерів;
- рівень згуртованості;
- потенційну конфліктність.

Соціометрична карта дала змогу оцінити, як статусні відмінності впливають на частоту конфліктів.

Для поглибленого аналізу соціально-психологічних взаємодій у студентських групах було застосовано метод соціометрії, запропонований Дж. Морено, який дозволяє виявити структуру міжособистісних відносин та оцінити рівень згуртованості колективу.

Соціометрія є ефективним інструментом для вивчення неформальних групових об'єднань, визначення лідерів і аутсайдерів, а також оцінки потенційної конфліктності у групі. Використання цього методу дозволяє відтворити соціальну карту взаємодій, яка відображає реальний стан міжособистісних відносин, і стає основою для побудови рекомендацій щодо управління соціально-психологічним кліматом у студентському середовищі.

Соціометричне дослідження проводилося серед 53 студентів денної форми навчання, які представляли різні курси та спеціальності. Респонденти отримували завдання позначити своїх одногрупників за критеріями вибору, симпатії та довіри, а також за критеріями уникання або неприйняття.

Такий підхід дозволяв виявити як позитивні, так і негативні зв'язки між членами групи. Аналіз відповідей дозволив виділити тих студентів, які користуються високим рівнем довіри та популярності серед одногрупників, а також тих, хто перебуває на периферії соціальної структури та має обмежену кількість контактів.

Особлива увага приділялася виявленню неформальних груп і лідерів. Лідери виступають координаторами соціальної поведінки групи, впливають на формування норм, а також можуть як стимулювати конструктивну взаємодію,

так і провокувати конфлікти. За допомогою соціометрії було визначено, які студенти виконують функції лідерів у формальних і неформальних підгрупах, які члени групи виступають посередниками або арбітрами у конфліктних ситуаціях, а також які студенти займають пасивну або маргінальну позицію.

Соціометричний аналіз дозволив оцінити рівень згуртованості колективу. Показники згуртованості характеризують ступінь взаємного прийняття, кількість позитивних взаємозв'язків, наявність підтримки серед студентів та здатність групи до спільної діяльності.

У групах із високим рівнем згуртованості конфлікти трапляються рідше і швидше вирішуються конструктивно, тоді як у групах із низьким рівнем згуртованості конфліктні ситуації виникають частіше і мають тенденцію до ескалації. Аналіз соціометричних даних показав, що на частоту конфліктів значний вплив мають статусні відмінності, наявність підгруп та розподіл лідерських ролей.

Побудова соціометричної карти дозволила візуалізувати міжособистісні зв'язки у студентських групах. Карта відображала не лише кількість контактів кожного студента, а й характер цих контактів – позитивні чи негативні. Це дало змогу оцінити потенційну конфліктність у групі та виявити «гарячі точки», де ймовірність виникнення суперечок або конфліктів найбільш висока.

Такі дані дозволяють педагогам і психологам своєчасно вживати профілактичні заходи, коригувати взаємодію у групі та підтримувати позитивний соціально-психологічний клімат.

Метод соціометрії також дав змогу зіставити отримані дані з результатами анкетування, спостереження та інтерв'ю. Це дозволило підтвердити тенденції у соціальній поведінці студентів, виділити закономірності між рівнем популярності, участю у неформальних підгрупах і конфліктністю.

Соціометрія надала можливість оцінити, як соціальні зв'язки впливають на поведінку студентів у конфліктних ситуаціях, і допомогла розробити рекомендації щодо підвищення ефективності групової взаємодії, зміцнення згуртованості та зниження конфліктності у студентських колективах.

Отримані результати соціометричного дослідження є важливими для комплексного розуміння структури групових взаємодій, а також для визначення потенційних зон ризику, де конфлікти можуть виникати частіше. На основі цих даних можна розробляти практичні програми для формування позитивного соціального клімату, навчати студентів конструктивним стратегіям поведінки та підвищувати їхню соціальну компетентність. Соціометрія, як метод, забезпечила надійну основу для інтеграції результатів інших емпіричних методів і надала можливість оцінити реальні взаємодії студентів у групах, що є необхідною умовою для обґрунтованих висновків і практичних рекомендацій.

Для дослідження використано такі інструменти:

1. Авторська анкета, створена спеціально для цього дослідження.
2. Опитувальник Томаса–Кілманна для визначення стилів поведінки у конфліктних ситуаціях.
3. Соціометрична матриця – для візуалізації міжособистісних виборів.
4. Карта спостереження, що включала 12 критеріїв аналізу поведінки.

Для проведення емпіричного дослідження конфліктних ситуацій у студентських групах був застосований комплекс інструментів, що дозволяв отримати об'єктивні та достовірні дані про соціально-психологічні взаємодії студентів. Комплексність інструментарію забезпечувала багатовимірний підхід, що поєднував кількісні та якісні методи збору інформації, дозволяючи виявити як характерні риси конфліктності, так і індивідуальні особливості поведінки учасників дослідження.

Одним із основних інструментів була **авторська анкета** (Додаток А), спеціально розроблена для цього дослідження. Анкета включала 36 запитань, що охоплювали такі аспекти, як частота конфліктів, типи конфліктів, причини їх виникнення, емоційна реактивність студентів та обрані стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Вона поєднувала закриті та відкриті питання, що дозволяло зібрати як кількісну, так і якісну інформацію. Авторська анкета забезпечувала можливість комплексного аналізу поведінки студентів,

визначення тенденцій у взаємодії та порівняння отриманих даних із спостереженнями та інтерв'ю.

Для оцінки стилів поведінки студентів у конфліктних ситуаціях застосовувався **опитувальник Томаса–Кілманна** (Додаток Б). Цей інструмент дозволяє визначити переважну модель реагування людини у конфлікті за п'ятьма типами поведінки: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Використання цього опитувальника надало можливість не лише визначити стратегії поведінки конкретних студентів, а й провести порівняльний аналіз між різними групами, виявити залежність обраних стратегій від рівня конфліктності та психологічних характеристик респондентів.

Для оцінки соціальної структури групи та визначення ролей студентів використовувалася **соціометрична матриця** (Додаток В), яка дозволяла візуалізувати міжособистісні вибори, симпатії та антипатії, а також наявність підгруп, лідерів і аутсайдерів. За допомогою соціометрії було побудовано соціальні карти груп, що відображали структуру взаємодій, ступінь згуртованості та потенційну конфліктність колективу. Це надало можливість оцінити взаємозв'язок між соціальним статусом студентів та їхньою поведінкою у конфліктних ситуаціях, а також визначити зони групових напружень.

Для проведення **спостереження за поведінкою студентів** використовувалася спеціально розроблена **карта спостереження** (додаток Г), що включала 12 критеріїв аналізу поведінки. Вона дозволяла систематично фіксувати невербальні прояви, способи реагування на стресові та конфліктні ситуації, дії лідерів та структурні особливості групових взаємодій. Карта спостереження давала змогу порівнювати фактичну поведінку студентів з їхніми самооцінками, отриманими за допомогою анкети та інтерв'ю, що підвищувало валідність дослідження та дозволяло формулювати обґрунтовані висновки.

Комплекс використаних інструментів забезпечував **системність і багатоплановість емпіричного дослідження**, дозволяючи аналізувати конфліктність студентських груп з різних ракурсів. Завдяки поєднанню кількісних і якісних методів можна було встановити частоту, типи та причини

конфліктів, оцінити соціальну структуру груп, виявити лідерів та аутсайдерів, а також простежити взаємозв'язок між індивідуальними психологічними характеристиками та обраними стратегіями поведінки. Такий інструментарій став надійною основою для подальшого аналізу, побудови рекомендацій щодо конструктивного вирішення конфліктів і підвищення соціальної компетентності студентів у навчальних колективах.

Емпіричне дослідження проходило у кілька етапів:

Емпіричне дослідження конфліктних ситуацій у студентських групах було організоване відповідно до науково обґрунтованої процедури і проводилося у кілька послідовних етапів, що дозволило забезпечити системність збору даних та їхню надійність. Основним завданням організації дослідження було створення умов, які б забезпечували об'єктивність отриманих результатів, а також враховували психологічні та соціальні особливості студентів. Дослідження здійснювалося на базі декількох академічних груп денної форми навчання, що представляли різні спеціальності, що дозволяло отримати репрезентативні дані про стан конфліктності у студентських колективах.

Першим етапом дослідження був підготовчий етап, під час якого здійснювалося обґрунтування проблеми та формулювання дослідницьких гіпотез. На цьому етапі визначався склад вибірки, проводилася розробка інструментів збору даних, включаючи авторську анкету, карту спостереження, соціометричну матрицю та інтерв'ю. Також на підготовчому етапі визначалися методи аналізу отриманої інформації та планувалася послідовність проведення різних видів дослідження, щоб забезпечити максимальну інтеграцію результатів кількісних і якісних методів.

Другий етап включав анкетування студентів, яке проводилося в електронному форматі з використанням Google Forms. Анкетування дозволило зібрати кількісні дані про частоту конфліктів, їх типи, причини виникнення, а також про стратегії поведінки студентів у конфліктних ситуаціях. Особлива увага приділялася забезпеченню анонімності респондентів, що сприяло чесності та відкритості відповідей. Результати анкетування стали основою для визначення

груп студентів з різним рівнем конфліктності та відбору учасників для подальших методів дослідження, таких як спостереження та інтерв'ю.

Третій етап передбачав включене спостереження, яке проводилося протягом трьох місяців. Дослідник систематично фіксував поведінку студентів у природних умовах навчальної групи, звертаючи увагу на невербальні прояви, способи реагування на стресові ситуації, взаємодію під час конфліктів та роль лідерів і групових мікроструктур. Спостереження дозволило оцінити реальну динаміку конфліктних взаємодій та зіставити їх із самооцінкою студентів, отриманою під час анкетування.

Четвертий етап полягав у проведенні напівструктурованих інтерв'ю зі студентами, які були відібрані за результатами анкетування та спостереження. Інтерв'ю дозволяли отримати якісні дані про пережиті конфлікти, обрані стратегії поведінки, оцінку власних дій та дій інших учасників. Респонденти мали можливість детально описати конкретні конфліктні ситуації, що дало змогу виявити закономірності у взаємодії та зрозуміти індивідуальні особливості реагування на конфлікт.

П'ятий етап включав соціометричне дослідження, спрямоване на виявлення структури міжособистісних зв'язків у групі, наявності неформальних підгруп, лідерів та аутсайдерів, а також на оцінку рівня згуртованості та потенційної конфліктності колективу. Соціометрія дозволила створити візуальні карти взаємодій, що стали підставою для подальшого аналізу соціально-психологічних факторів конфліктності.

Завершальним етапом дослідження був аналітичний та узагальнювальний, під час якого здійснювався комплексний аналіз усіх отриманих даних. Результати анкетування, спостереження, інтерв'ю та соціометрії порівнювалися між собою, що дозволяло підтвердити чи спростувати гіпотези дослідження, виявити ключові закономірності конфліктності у студентських групах та розробити практичні рекомендації щодо профілактики і конструктивного вирішення конфліктів. На цьому етапі також проводилося узагальнення емпіричних даних для написання висновків та формулювання пропозицій для

педагогів і психологів щодо підвищення ефективності групової взаємодії та розвитку соціальної компетентності студентів.

Таким чином, організація та поетапне проведення емпіричного дослідження забезпечило системний і комплексний підхід до вивчення конфліктних ситуацій у студентських групах. Послідовне використання кількісних та якісних методів дозволило отримати об'єктивну картину соціально-психологічного клімату, визначити основні причини і типи конфліктів, а також розробити рекомендації щодо їх конструктивного вирішення та підвищення згуртованості студентських колективів.

Під час проведення дослідження дотримано таких етичних принципів:

- анонімність респондентів;
- добровільність участі;
- інформована згода студентів;
- конфіденційність отриманих даних;
- неупередженість та об'єктивність дослідника;
- недопущення психологічної шкоди учасникам.

Дослідження не містило питань, що можуть викликати травматизацію або дискомфорт.

Під час проведення емпіричного дослідження конфліктних ситуацій у студентських групах особлива увага приділялася дотриманню етичних принципів, оскільки будь-яке втручання у психологічну сферу учасників вимагає обережності, відповідальності та професійної етики. Етичні засади дослідження ґрунтуються на загальновизнаних міжнародних стандартах психологічних і соціологічних досліджень, що передбачають захист прав і благополуччя учасників, забезпечення їхньої добровільної участі та дотримання конфіденційності отриманих даних. Дотримання цих принципів є не лише моральним обов'язком дослідника, а й необхідною умовою для отримання достовірної, науково обґрунтованої інформації.

Першим етичним аспектом, що враховувався під час дослідження, була анонімність респондентів. Усі студенти, які брали участь у анкетуванні,

інтерв'ю, спостереженні та соціометрії, були запевнені у тому, що їхні персональні дані не будуть розкриті, а результати дослідження публікуватимуться лише у знеособленому вигляді. Анонімність забезпечувала відкритість респондентів та їхню готовність надавати правдиву інформацію про свої переживання, конфліктні ситуації та стратегії поведінки, не побоюючись негативних наслідків у навчальному або соціальному середовищі.

Другим важливим принципом була добровільність участі студентів у дослідженні. Жоден респондент не був залучений до експерименту або анкетування примусово. Усі учасники отримали чітке пояснення мети дослідження, методів збору інформації та передбачуваних результатів, після чого ухвалювали рішення про участь самостійно. Добровільність участі забезпечувала етичну правомірність дослідження та сприяла формуванню довіри між дослідником і респондентами.

Особливу увагу приділяли інформованій згоді студентів. Перед початком дослідження учасникам надавалися усні та письмові пояснення щодо характеру експериментальних процедур, тривалості збору даних та прав респондентів, зокрема права відмовитися від участі на будь-якому етапі без пояснення причин. Інформована згода є фундаментальним елементом етичного підходу, оскільки дозволяє студентам усвідомлено брати участь у дослідженні та забезпечує повагу до їхніх прав і автономії.

Ще одним важливим етичним аспектом була конфіденційність отриманих даних. Всі матеріали дослідження зберігалися у захищеному вигляді, з обмеженим доступом лише для дослідницької групи. Ідентифікаційні дані респондентів не зберігалися разом із результатами опитувань та інтерв'ю, що гарантувало неможливість встановлення особи студента за його відповідями. Конфіденційність сприяла підвищенню достовірності отриманих даних і зменшенню ризику психологічного дискомфорту у студентів.

Під час проведення дослідження суворо дотримувалася неупередженість та об'єктивність дослідника. Всі етапи збору та обробки інформації виконувалися без суб'єктивного втручання у поведінку студентів або

інтерпретацію їхніх відповідей. Дослідник утримувався від оцінних суджень, упереджених висновків або будь-яких дій, які могли б вплинути на респондента або змінити природний хід подій у групі. Такий підхід дозволив забезпечити наукову об'єктивність результатів і мінімізувати вплив дослідника на поведінку учасників.

Не менш важливим принципом було недопущення психологічної шкоди студентам. У процесі розробки анкет, інтерв'ю та карти спостереження було виключено будь-які запитання або завдання, що могли б викликати травматизацію, тривогу або дискомфорт. Дослідження не включало тем, пов'язаних із насильством, серйозними особистими травмами або чутливими сімейними обставинами, що дозволяло зберегти безпеку психоемоційного стану респондентів. При виникненні будь-яких ознак дискомфорту студент міг припинити участь у дослідженні без будь-яких негативних наслідків для себе.

Під час інтерв'ю та спостереження використовувався принцип етичного спілкування та психологічної підтримки. Дослідник підтримував довірливу атмосферу, заохочував відкритість та уважно слухав відповіді студентів. Особлива увага приділялася невербальним сигналам респондентів, щоб запобігти виникненню стресу або негативних емоційних реакцій. Це дозволяло не лише дотримуватися етичних стандартів, а й підвищити якість отриманої інформації за рахунок більш щирих і розгорнутих відповідей.

Дотримання етичних принципів сприяло підвищенню наукової достовірності та валідності дослідження. Забезпечення анонімності, добровільності, інформованої згоди, конфіденційності, об'єктивності та недопущення психологічної шкоди дозволило студентам відчувати себе захищеними та комфортними під час участі, що, у свою чергу, позитивно вплинуло на точність і повноту зібраних даних. Важливо зазначити, що дотримання етичних принципів є не лише юридичною і моральною вимогою, а й гарантією того, що результати дослідження можуть бути використані для розробки практичних рекомендацій щодо конструктивного вирішення конфліктів та розвитку соціальної компетентності студентів.

Таким чином, дотримання етичних норм у всіх етапах дослідження забезпечило захист прав студентів, їх психологічну безпеку та створило умови для отримання об'єктивної, достовірної та науково значущої інформації. Цей підхід став важливою передумовою успішного проведення емпіричного дослідження, гарантував високий рівень довіри з боку респондентів та дозволив сформулювати рекомендації, які можуть бути впроваджені у практику педагогів та психологів для зниження конфліктності у студентських групах та розвитку їхньої соціальної компетентності.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Аналіз даних здійснювався за кількома напрямками: частота конфліктів, їх типи, причини, особливості поведінки у конфліктних ситуаціях, роль неформальних груп, соціальний статус студентів та умови освітнього середовища[32].

Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктних ситуацій у студентських групах проводився комплексно та багатовимірно, що дозволило оцінити особливості взаємодії студентів у навчальному середовищі. Основними напрямками аналізу стали частота конфліктів, їх типи та причини, особливості поведінки студентів у конфліктних ситуаціях, роль неформальних груп, вплив соціального статусу та організаційних умов освітнього процесу. Такий підхід дозволяв не лише кількісно оцінити конфліктність, а й зрозуміти психологічні механізми та соціально-психологічні чинники, які сприяють виникненню та розвитку конфліктів у студентських колективах.

Результати анкетування показали, що частота конфліктів у студентському середовищі є достатньо високою. Більшість респондентів відзначали наявність щонайменше двох-трьох конфліктних ситуацій протягом навчального семестру. При цьому спостерігалася тенденція до більш інтенсивної конфліктності серед першокурсників, які ще не сформували стабільних соціальних зв'язків у групі та

перебувають у процесі адаптації до нових умов навчання. Аналіз показав, що частота конфліктів зменшується у студентів старших курсів, що можна пояснити набуттям досвіду соціальної взаємодії, розвитку комунікативних навичок та більш чітким усвідомленням власних ролей у групі.

Типологія конфліктів, виявлена під час дослідження, включала внутрішньоособистісні, міжособистісні та групові конфлікти. Внутрішньоособистісні конфлікти проявлялися у формі дилем щодо вибору пріоритетів, управління часом та поєднання навчальної діяльності з особистим життям. Міжособистісні конфлікти виникали найчастіше через суперечки за лідерство, непорозуміння в спілкуванні або конкуренцію за ресурси та увагу викладачів. Групові конфлікти виявлялися у протиріччях між підгрупами, нерівності розподілу завдань, а також у боротьбі за статус і вплив у колективі. Значна частина конфліктів мала навчально-професійну природу, пов'язану з організацією освітнього процесу, оцінюванням знань та завантаженістю студентів.

Аналіз причин конфліктів дозволив виявити взаємопов'язаність психологічних, соціально-комунікативних та організаційних факторів. До психологічних причин належала висока емоційна реактивність студентів, нестійка самооцінка та потреба у самоствердженні, а також акцентуації характеру, що призводили до імпульсивних реакцій у конфліктних ситуаціях. Соціально-комунікативні причини включали недостатній рівень комунікативних навичок, невміння слухати співрозмовника, агресивні або маніпулятивні стратегії поведінки. Організаційні чинники були представлені перевантаженістю студентів, нечіткими правилами взаємодії, жорстким стилем викладання та недостатньою увагою адміністрації до проблем студентів. Усі ці фактори взаємодіяли між собою, створюючи передумови для виникнення конфліктів та їх ескалації.

Особливу увагу приділено поведінковим характеристикам студентів у конфліктних ситуаціях, що було визначено за допомогою опитувальника Томаса-Кілмана[53] та спостереження. Дослідження показало, що студенти переважно

обирають такі стратегії поведінки, як співпраця та компроміс, що свідчить про прагнення уникати ескалації конфлікту та підтримувати дружні відносини у групі. Водночас деякі студенти демонстрували суперництво або ухилення, що було пов'язано з їхньою особистісною схильністю до конфронтації або недостатньою соціальною компетентністю.

Роль неформальних груп у конфліктності виявилася значною. Соціометричне дослідження показало, що наявність підгруп, лідерів та аутсайдерів створює певну структуру взаємодій, яка може як сприяти адаптації та соціалізації студентів, так і провокувати конфлікти. Конкуренція між підгрупами, боротьба за статус та вплив у колективі призводила до міжгрупових напружень, що іноді переходило у відкриті конфлікти.

Вплив соціального статусу студентів на конфліктність також виявився значущим. Студенти, які займали позиції лідерів або мали високий рівень авторитету серед однолітків, частіше виступали ініціаторами конфліктів або мали більший вплив на їх перебіг. Аутсайдери, навпаки, демонстрували тенденцію до ухилення від конфліктних ситуацій, але при цьому могли стати об'єктом напруження з боку інших членів групи.

Аналіз даних також показав, що умови освітнього середовища відіграють важливу роль у виникненні конфліктів. Жорсткі вимоги викладачів, перевантаженість студентів та нечіткість правил взаємодії створювали передумови для конфліктних ситуацій. Водночас позитивний педагогічний клімат, підтримка адміністрації та сприятливі умови для групової роботи сприяли зниженню конфліктності та розвитку конструктивних моделей взаємодії.

Таким чином, комплексний аналіз результатів дослідження дозволив не лише визначити частоту, типи та причини конфліктів у студентських групах, а й простежити взаємозв'язок між особистісними характеристиками студентів, соціальною структурою групи та організаційними умовами освітнього процесу. Отримані дані стали підставою для розробки рекомендацій щодо профілактики та конструктивного вирішення конфліктів, підвищення соціальної

компетентності студентів та формування сприятливого психологічного клімату у навчальних колективах.

Зокрема, аналізуючи отримані дані щодо частоти конфліктів, нами виявлено:

- 15% студентів беруть участь у конфліктах регулярно (1–2 рази на тиждень);
- 43% – стикаються з конфліктами періодично (1–2 рази на місяць);
- 34% – рідко беруть участь у конфліктах;
- 8% – повідомили про відсутність конфліктів (рис.2.1).

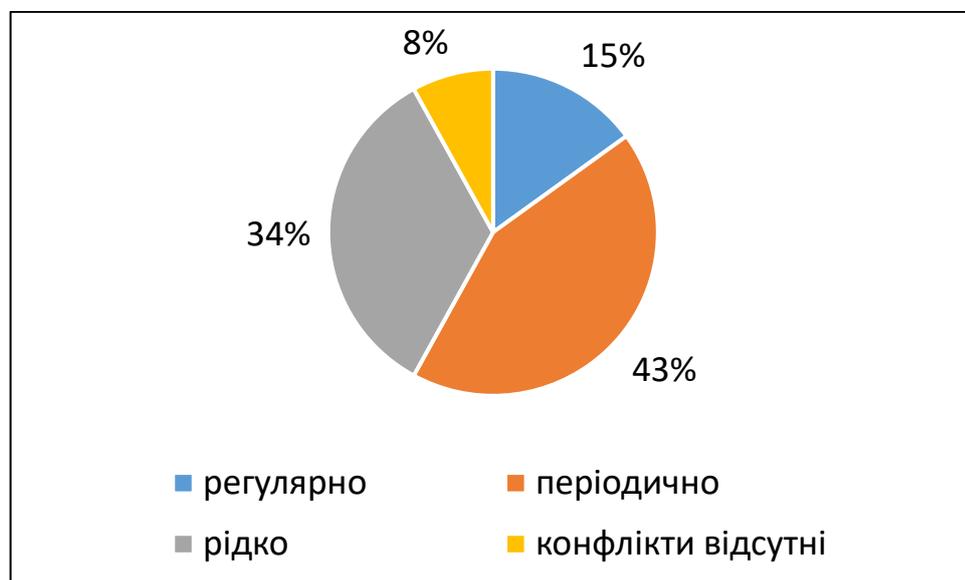


Рис.2.1. Розподіл показників частоти конфліктів у студентському середовищі (n=53)

Таким чином, 58% студентів мають досвід конфліктної взаємодії щонайменше раз на місяць, що свідчить про актуальність проблеми. Аналіз отриманих даних щодо частоти конфліктів у студентських групах показав, що конфліктна взаємодія є поширеним явищем серед молодих людей, що перебувають на етапі активного соціального та професійного становлення. Результати дослідження виявили різні рівні участі студентів у конфліктних ситуаціях, що залежить від особистісних характеристик, досвіду соціальної взаємодії та особливостей конкретної групи.

Так, 15% респондентів повідомили про те, що вони регулярно стикаються з конфліктами у навчальному середовищі, приблизно один-два рази на тиждень.

Ці студенти характеризуються високою емоційною реактивністю, схильністю до активної позиції у вирішенні суперечок та помітною участю у соціальному житті групи. Регулярні конфлікти у даній категорії студентів часто пов'язані з активним проявом лідерських якостей, боротьбою за авторитет, участю у неформальних підгрупах та високою соціальною активністю.

Найбільша частина респондентів – 43% – стикалися з конфліктами періодично, приблизно один-два рази на місяць. Ця група студентів в основному займає проміжну позицію щодо конфліктності: вони не є активними ініціаторами конфліктів, проте не уникали взаємодії у напружених ситуаціях, що виникали в навчальному процесі або під час спільної діяльності в групі. У періодичних конфліктах проявляється взаємодія між індивідуальними та груповими чинниками: особистісні особливості студента поєднуються з впливом соціальної структури колективу, стилю викладання та вимог навчального середовища. Такі студенти часто обирають компромісні або співробітницькі стратегії, прагнучи зберегти позитивні відносини з однокурсниками, але водночас захищаючи власні інтереси.

Ще 34% респондентів брали участь у конфліктах рідко. Для цієї категорії студентів характерна схильність до уникнення конфліктів, обережність у соціальній взаємодії та прагнення підтримувати стабільні, передбачувані стосунки у групі. Рідкісна участь у конфліктних ситуаціях, за даними спостережень та соціометрії, може пояснюватися як особистісними рисами (низька емоційна реактивність, врівноваженість, висока толерантність), так і позицією у соціальній структурі групи, де такі студенти можуть займати периферійне або нейтральне місце, не будучи об'єктами конфронтації, але і не беручи активної участі у групових суперечках.

Варто зазначити, що лише 8% студентів повідомили про повну відсутність конфліктів у своєму навчальному житті. Цей показник свідчить про те, що абсолютна відсутність конфліктів є винятком і найчастіше характерна для студентів, які за природою своєї поведінки уникають напружених ситуацій, мало взаємодіють у групі або демонструють високу адаптивність та здатність

знаходити спільну мову з іншими членами колективу. Аналіз інтерв'ю показав, що ці студенти зазвичай обирають співпрацю або ухилення як стратегії поведінки у потенційно конфліктних ситуаціях і прагнуть уникати конфронтацій навіть при наявності суперечностей.

У сукупності дані свідчать про те, що 58% студентів мають досвід конфліктної взаємодії щонайменше раз на місяць, що підтверджує актуальність проблеми та вказує на необхідність проведення заходів щодо розвитку соціальних і комунікативних навичок, навчання конструктивному вирішенню суперечок та формування сприятливого психологічного клімату у студентських групах. Особливо важливим є те, що конфлікти виявляються не лише як негативне явище, а й як потенційний ресурс розвитку соціальної компетентності, уміння працювати в колективі, приймати інші точки зору та навчатися ефективно вирішувати суперечності.

Таким чином, аналіз частоти конфліктів у студентському середовищі показав, що значна частина студентів періодично або регулярно стикається з конфліктними ситуаціями, що потребує уваги з боку педагогів та психологів. Виявлені закономірності частоти конфліктів дозволяють формувати цільові рекомендації для профілактики негативних наслідків конфліктів, спрямованих на підвищення соціальної компетентності студентів, розвиток навичок конструктивного спілкування та створення сприятливого психологічного середовища у навчальних колективах.

За результатами анкетування найбільш поширені види конфлікти:

1. Міжособистісні конфлікти – 62%
2. Навчально-професійні конфлікти – 47%
3. Групові конфлікти між підгрупами – 29%
4. Рольові конфлікти – 18%
5. Ціннісні конфлікти – 14% (рис2.2).



Рис.2.2. Розподіл показників домінуючих видів конфліктів у студентських групах фахового коледжу

Аналіз отриманих даних дозволив визначити домінуючі види конфліктів у студентських групах, а також оцінити їх поширеність та характер взаємодії студентів у різних ситуаціях. Результати анкетування показали, що найбільш часто зустрічаються міжособистісні конфлікти, які зафіксовані у 62% респондентів.

Цей тип конфліктів виникає унаслідок прямого протистояння індивідів, суперечності особистісних інтересів, цінностей або прагнень. У студентському середовищі міжособистісні конфлікти проявляються у формі непорозумінь у спілкуванні, суперечок щодо розподілу завдань у групових проектах, конкуренції за лідерство, увагу викладачів та ресурсів навчальної групи. Важливо відзначити, що даний вид конфліктів має найвищий рівень інтенсивності та емоційного забарвлення, що пояснюється активним соціальним позиціонуванням студентів, високою емоційною реактивністю та прагненням до самоутвердження.

На другому місці за поширеністю розташовані навчально-професійні конфлікти, що спостерігалися у 47% студентів. Цей тип конфліктів виникає у зв'язку з організацією освітнього процесу, оцінюванням знань, розподілом навчального навантаження та наявністю різних очікувань від викладачів та студентів. Навчально-професійні конфлікти часто мають структурний характер і

проявляються у формі суперечностей між індивідуальними цілями та вимогами навчальної програми, а також у розбіжностях між очікуваннями викладачів та студентською спільнотою. Дослідження показало, що цей тип конфліктів більш характерний для студентів старших курсів, які стикаються з підвищеним навантаженням та необхідністю дотримання академічних стандартів, що іноді призводить до напруженості у взаємодії з однолітками та викладачами.

Групові конфлікти між підгрупами спостерігалися у 29% студентів. Вони виникають унаслідок конкуренції між підгрупами, розбіжностей у поглядах на організацію спільної діяльності, боротьби за лідерство та вплив у колективі. Такі конфлікти часто мають колективний характер, оскільки залучають кілька студентів одночасно і впливають на психологічний клімат у всій групі. Соціометричні дослідження підтвердили, що наявність неформальних підгруп і статусних відмінностей сприяє загостренню міжгрупових протиріч. Водночас групові конфлікти можуть мати і конструктивний ефект, стимулюючи розвиток навичок командної роботи та соціальної адаптації, якщо вони своєчасно регулюються та вирішуються у конструктивний спосіб.

Рольові конфлікти виявилися менш поширеними – їх зафіксовано у 18% студентів. Вони виникають у тих випадках, коли студент одночасно виконує кілька соціальних і професійних ролей, наприклад поєднує статус студента та працівника, керівника групи та члена команди, або виконує сімейні обов'язки паралельно з навчанням. Рольові конфлікти часто супроводжуються перевантаженням, стресом та складнощами у прийнятті рішень, оскільки студент змушений балансувати між суперечливими вимогами різних соціальних ролей. Цей вид конфліктів характеризується більш низьким рівнем конфронтації у порівнянні з міжособистісними або навчально-професійними конфліктами, проте має значний вплив на емоційний стан та мотивацію студентів.

Ціннісні конфлікти є найменш поширеними серед опитаних студентів – їх виявлено у 14% респондентів. Вони виникають унаслідок відмінностей у системі цінностей, переконаннях, світогляді або культурних особливостях учасників групи. Цей тип конфліктів характеризується високою чутливістю до морально-

етичних норм, що може спричиняти як відкриту конфронтацію, так і приховану напруженість у групі. Ціннісні конфлікти часто важко вирішувати стандартними методами, оскільки вони пов'язані з глибокими переконаннями та особистісними орієнтаціями студентів, що робить необхідним застосування спеціальних методик медіації та психологічного супроводу.

Загалом, результати дослідження свідчать про те, що студентське середовище характеризується високим рівнем міжособистісних та навчально-професійних конфліктів, що разом складає більшість конфліктних випадків. Групові, рольові та ціннісні конфлікти зустрічаються рідше, проте також формують важливу частину соціальної взаємодії та впливають на психологічний клімат у колективі. Виявлені закономірності дозволяють зробити висновок про те, що конфлікти в студентських групах є комплексним явищем, яке поєднує особистісні, соціальні та організаційні фактори, і потребує цілеспрямованого підходу для їх ефективного врегулювання.

Таким чином, домінуючими видами конфліктів у студентських групах є міжособистісні та навчально-професійні конфлікти, що визначає напрямки профілактичної та корекційної роботи. Виявлення менш поширених, але психологічно значущих типів конфліктів, таких як рольові та ціннісні, дозволяє розробляти комплексні програми психологічного супроводу та медіації, спрямовані на розвиток конструктивної взаємодії, підвищення соціальної компетентності та формування сприятливого психологічного клімату в студентських колективах.

Таблиця 2.1

Домінуючі види конфліктів серед студентів

Вид конфлікту	Частота	Прояви
Міжособистісний	62%	суперечки, непорозуміння, конкуренція
Навчально-професійний	47%	претензії щодо оцінювання, навантаження
Груповий	29%	протистояння підгруп, боротьба за лідерство
Рольовий	18%	перевантаження ролями, розподіл обов'язків
Ціннісний	14%	світоглядні розбіжності

Найпоширенішими причинами конфліктів виявилися:

- особистісна несумісність – 54%;
- порушення правил комунікації – 49%;
- стресові навантаження – 41%;
- несправедливість у навчальному процесі – 37%;
- вплив неформальних груп – 22% (рис.2.3).



Рис.2.3. Розподіл показників причин конфліктів у студентських групах (n=53)

Для визначення стилів поведінки у конфлікті студентам було запропоновано опитувальник Томаса-Кілмана. Отримано такі результати: більшість студентів (27%) виявили стиль «Уникнення», 21% віддають перевагу конкуренції, у 19% переважає стиль «Пристосування», у 18% – «Компроміс» і лише у 15% спостерігаємо схильність до співпраці у ситуаціях вирішення конфліктів (рис.2.4). Можемо зробити висновок, що саме стилі уникнення та суперництва зазвичай призводять до ескалації конфліктів у студентських групах.



Рис.2.4. Розподіл показників стилів поведінки студентів у конфлікті за методикою Томаса-Кілмена (n=53).

За результатами методики оцінки рівня тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна (Додаток Є) було визначено рівні ситуативної та особистісної тривожності студентів (рис.2.5).

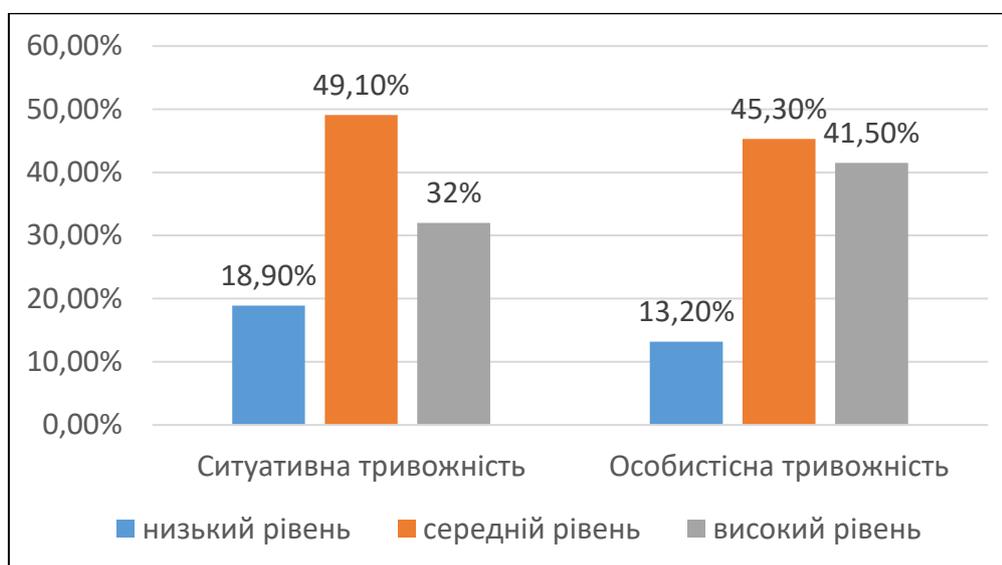


Рис.2.5. Розподіл показників ситуативної і особистісної тривожності у студентів коледжу (n=53)

Бачимо з гістограми на ри.2.5, що для більшості студентів характерний середній рівень як ситуаційної, так і особистісної тривожності. Разом із тим у значної частини респондентів виявлено високий рівень особистісної тривожності, що свідчить про стійку схильність до стійких тривожних

переживань в різних життєвих ситуаціях. Серед дівчат частіше спостерігається підвищений рівень особистісної тривожності, тоді як у хлопців переважає середній рівень тривожності. Отримані результати можна пояснити навчальним навантаженням, емоційною напругою та соціальними вимогами студентського середовища.

Аналіз результатів методики діагностики агресивності А. Ассінгера (Додаток Е) показав, що у більшості студентів виявлено середній рівень агресивності, який можна вважати нормативним та адаптивним і не заважає ефективній соціальній взаємодії. Такий рівень агресивності не перешкоджає міжособистісній взаємодії та дозволяє відстоювати власну позицію. Вищі показники агресивності частіше спостерігаються у хлопців, тоді як у дівчат переважає низький або середній рівень, що може проявлятися у більш стриманих або непрямих формах агресії.

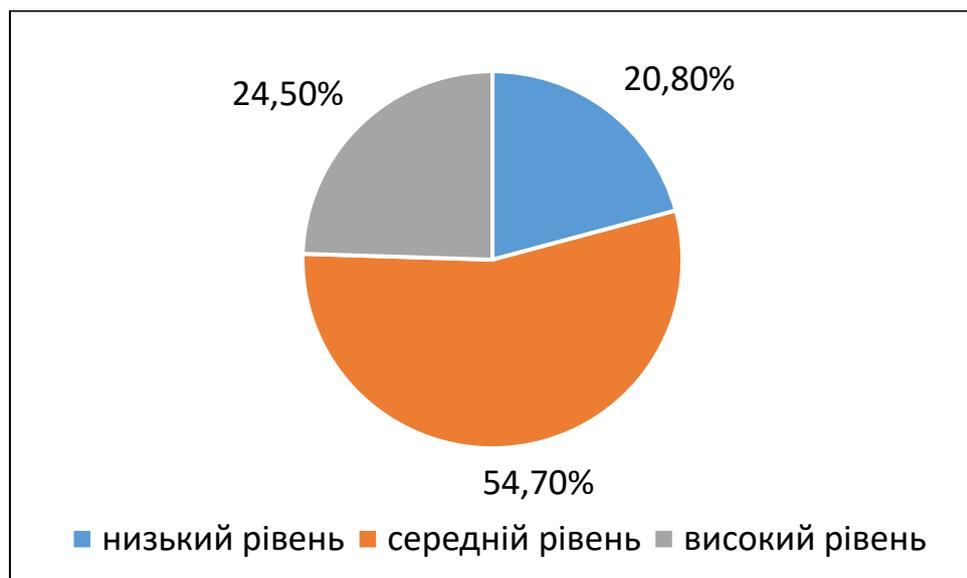


Рис.2.5. Розподіл показників агресивності у студентів коледжу (n=53)

За результатами методики оцінки рівня контактності особистості було визначено рівень контактності студентів (рис.2.6). Проаналізувавши результати методики оцінки рівня контактності особистості встановлено, що більшість студентів мають середній та високий рівень контактності. Це свідчить про їхню достатню здатність до встановлення міжособистісних контактів, відкритість у спілкуванні та готовність до соціальної взаємодії. Дівчата частіше демонструють

високий рівень контактності, що проявляється у легкості спілкування та емоційній відкритості, тоді як у хлопців переважає середній рівень контактності.

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що студентська вибірка загалом характеризується середнім рівнем тривожності, агресивності та достатнім рівнем контактності. Водночас підвищений рівень тривожності у частини студентів вказує на необхідність проведення психопрофілактичної роботи, спрямованої на зниження психоемоційної напруги та розвиток навичок емоційної саморегуляції.

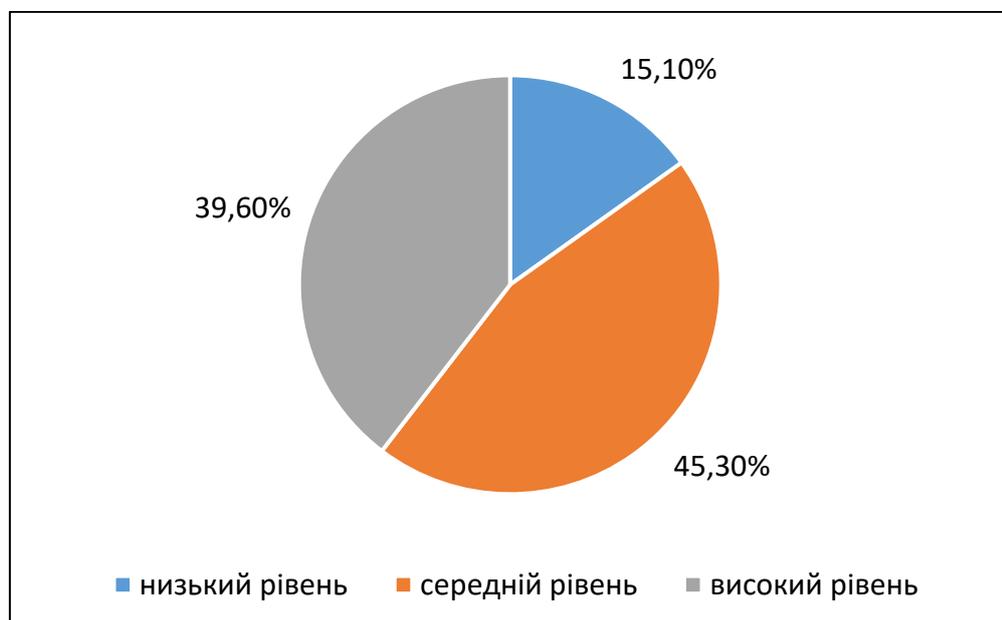


Рис. 2.6. Розподіл показників рівня контактності у студентів коледжу (n=53)

На основі спостереження та соціометричних даних встановлено кілька важливих закономірностей:

1. Провідну роль у ініціюванні конфліктів відіграють студенти з високим статусом. Лідери частіше стають учасниками конфліктів через боротьбу за вплив та визначення групових норм.

2. Студенти з низьким соціометричним статусом частіше стають жертвами конфліктів. Вони рідше вступають у відкриту боротьбу, але частіше переживають психологічні форми конфлікту – відчуження, ігнорування, неприйняття.

3. Найгостріші конфлікти виникають у періоди підвищеного навантаження. Зокрема, перед сесією, під час захисту робіт та виконання групових завдань.

4. Цифрове спілкування є джерелом окремого виду конфліктів.

Студентське середовище є специфічним соціальним простором, у якому відбувається активна взаємодія молодих людей, що формують власну ідентичність, соціальні та професійні навички, засвоюють нові ролі та адаптуються до колективних норм. На основі проведеного емпіричного дослідження, що включало спостереження, соціометрію, анкетування та інтерв'ю, було визначено низку закономірностей, що характеризують конфліктну взаємодію в студентських групах.

Однією з ключових закономірностей є провідна роль студентів з високим соціальним статусом у ініціюванні конфліктів. Лідери групи часто стають активними учасниками конфліктних ситуацій через прагнення визначати групові норми, впливати на колективне рішення та підтримувати свій статус серед однолітків. Такі студенти відзначаються високим рівнем соціальної активності, здатністю організовувати спільну діяльність та впливати на поведінку інших членів групи. У багатьох випадках ініціативи лідерів щодо контролю групового процесу або критики дій інших студентів призводять до виникнення конфліктів, які мають як відкриту, так і приховану форму. Емпіричні дані спостережень показують, що конфлікти, ініційовані лідерами, мають значний емоційний заряд і часто розгортаються у вигляді довготривалих суперечок, що зачіпають декілька членів групи одночасно.

У той же час студенти з низьким соціометричним статусом рідше беруть участь у відкритих конфліктних взаємодіях, проте частіше стають об'єктами напруження та непрямой агресії. Вони переживають психологічні форми конфлікту, що включають відчуження, ігнорування, неприйняття або недооцінку їхньої ролі у групі. Такі студенти демонструють тенденцію до ухилення від конфронтацій, спроби мінімізувати конфліктну взаємодію та підтримувати нейтральні відносини з колективом. Спостереження показали, що особи з

низьким соціальним статусом часто переживають внутрішньоособистісний стрес, що може проявлятися у підвищеній тривожності, емоційній нестабільності або зниженій мотивації до навчання. Аналіз соціометричних карт підтвердив, що такі студенти зазвичай займають периферійне положення у структурі групи, що обмежує їх вплив на колектив і підвищує вразливість до конфліктів.

Особливу увагу варто приділити тим періодам навчального процесу, коли конфлікти досягають піку гостроти. Найінтенсивніші конфлікти спостерігаються під час періодів підвищеного навантаження, зокрема перед початком сесії, під час захисту курсових та дипломних робіт, виконання групових завдань та проектів. Ці періоди характеризуються високим рівнем стресу, обмеженими ресурсами часу та підвищеною вимогливістю з боку викладачів, що створює сприятливий ґрунт для конфліктів. В емпіричному дослідженні зафіксовано, що студентські суперечки у таких умовах часто виникають на ґрунті непорозуміння, конкуренції за оцінки та несправедливого розподілу ролей у груповій роботі. Інтенсивність конфліктів у ці періоди пов'язана не лише з психологічним навантаженням, а й із соціальною структурою групи, у якій активні та амбітні студенти намагаються посилити свій вплив, а менш активні прагнуть зберегти стабільні відносини та уникнути негативних наслідків конфронтації.

Цифрове спілкування стає джерелом окремого виду конфліктів, що відзначається високою поширеністю серед студентів. Використання месенджерів, соціальних мереж, електронної пошти та інших онлайн-платформ створює нові можливості для виникнення непорозумінь, агресії, маніпуляцій або ігнорування. Конфлікти, що виникають у цифровому просторі, мають специфічні особливості: вони можуть бути анонімними або спонтанними, швидко поширюватися серед учасників групи та призводити до емоційної напруженості без фізичної присутності. Аналіз емпіричних даних показав, що цифрові конфлікти часто мають характер міжособистісних непорозумінь, пов'язаних із неправильним тлумаченням повідомлень, відсутністю невербальних сигналів та різницею у стилях комунікації. Також було встановлено, що онлайн-конфлікти

можуть підсилювати традиційні конфлікти у реальному житті, створюючи ефект накопичення емоційного дискомфорту та взаємного невдоволення.

На основі спостережень та соціометричних карт встановлено, що конфліктна взаємодія у студентських колективах має складну структуру та включає взаємодію кількох рівнів: особистісного, групового та організаційного. Особистісний рівень охоплює індивідуальні психологічні характеристики студентів, такі як емоційна реактивність, акцентуації характеру, рівень самоконтролю та комунікативні навички. Груповий рівень визначається соціальною структурою колективу, ролями та статусними відмінностями, наявністю підгруп, лідерів та аутсайдерів. Організаційний рівень включає чинники освітнього процесу: стилі викладання, правила взаємодії, навантаження, оцінювання та підтримку з боку адміністрації. Взаємодія цих трьох рівнів формує характер конфліктної взаємодії, її частоту, інтенсивність та способи вирішення.

Емпіричні дані також свідчать про те, що конфліктна взаємодія у студентських колективах має циклічний характер. Після пікових періодів конфліктів відбувається етап стабілізації, коли студенти адаптуються до групових норм, переглядають свої ролі та відновлюють взаємодію. Цей процес пов'язаний із розвитком соціальних навичок, підвищенням емоційної компетентності та формуванням більш ефективних моделей поведінки у групі. Регулярне спостереження показало, що успішне врегулювання конфліктів значно зменшує негативний вплив на психологічний клімат та сприяє формуванню сприятливого середовища для навчання та особистісного розвитку студентів.

Таким чином, особливості конфліктної взаємодії у студентських колективах проявляються через провідну роль лідерів у ініціюванні конфліктів, високий рівень емоційного та психологічного навантаження під час пікових періодів навчального процесу, специфіку цифрового спілкування, а також у нерівномірному розподілі впливу серед членів групи. Аналіз цих закономірностей дозволяє визначити ключові фактори, що сприяють

виникненню конфліктів, розробити стратегії їх запобігання та формувати сприятливий психологічний клімат, який забезпечує ефективну взаємодію та розвиток студентських груп.

Онлайн-образи, неправильне трактування повідомлень та плітки в соцмережах підсилюють конфліктність.

На підставі аналізу можна зробити такі узагальнення:

1. Студентське середовище є висококонфліктним, понад половина студентів регулярно стикається з конфліктами.
2. Найчастіше виникають міжособистісні та навчально-професійні конфлікти.
3. Провідними причинами конфліктів є особистісні та комунікативні фактори, що свідчить про необхідність розвитку соціально-психологічної компетентності студентів.
4. Важливу роль відіграє структура групи та статусні відмінності, що підтверджено результатами соціометрії.
5. Наявність неформальних об'єднань може як сприяти згуртованості, так і провокувати конфлікти.
6. Отримані результати підкреслюють потребу у впровадженні медіації, тренінгів комунікативної компетентності та програм психологічної підтримки.

На основі проведеного емпіричного дослідження конфліктних ситуацій у студентських групах та аналізу отриманих даних можна сформулювати низку узагальнень, що відображають особливості конфліктної взаємодії, її причини, наслідки та потенційні шляхи корекції. Перш за все, слід зазначити, що студентське середовище характеризується високою конфліктністю. Аналіз анкетування показав, що понад половина студентів регулярно стикається з конфліктними ситуаціями, що виникають як у процесі навчальної діяльності, так і у повсякденному спілкуванні. Така інтенсивність конфліктів обумовлена низкою факторів, серед яких ключовими є психологічні особливості студентів,

соціально-психологічні чинники, структура групи та організаційні аспекти навчального процесу.

Найчастіше у студентських колективах виникають міжособистісні та навчально-професійні конфлікти. Міжособистісні конфлікти обумовлені суперечностями між індивідуальними інтересами, соціальними ролями та потребами студентів. Прикладами таких конфліктів можуть бути суперечки між студентами щодо спільної підготовки групових проектів, розподілу обов'язків, суперництва за увагу викладачів або визнання серед однолітків. Навчально-професійні конфлікти зумовлені організаційними аспектами освітнього процесу та можуть виникати через різні підходи до оцінювання знань, перевантаження студентів завданнями, неузгодженість термінів виконання робіт та незрозумілість вимог викладачів. Емпіричні дані показали, що конфлікти навчально-професійного характеру часто поєднуються з міжособистісними, підсилюючи емоційну напруженість і погіршуючи психологічний клімат групи.

Важливо підкреслити, що провідними причинами конфліктів є особистісні та комунікативні фактори. Під особистісними причинами розуміються висока емоційна реактивність, нестійка самооцінка, низький рівень самоконтролю, акцентуації характеру, психологічна неготовність до співпраці та труднощі в управлінні власними емоціями. Ці особливості сприяють швидкій ескалації конфліктів та формуванню негативних емоційних стереотипів у взаємодії студентів. Комунікативні фактори включають недостатній рівень навичок конструктивного спілкування, нездатність слухати та розуміти позицію іншого, використання маніпулятивних або агресивних стратегій у спілкуванні. Спостереження показали, що студенти часто неправильно інтерпретують наміри та дії один одного, що створює передумови для конфліктів.

Особливу роль у формуванні конфліктів відіграє структура студентської групи та наявність статусних відмінностей. Соціометричне дослідження підтвердило, що студенти з високим соціальним статусом частіше стають ініціаторами конфліктів. Вони прагнуть контролювати групову діяльність, визначати правила взаємодії та впливати на колективне прийняття рішень. На

протипагу цьому, студенти з низьким статусом рідше вступають у відкриті конфронтації, але частіше переживають непрямі форми конфлікту, такі як відчуження, ігнорування або психологічний тиск. Така нерівномірність у соціальному впливі підсилює ймовірність виникнення конфліктів та поглиблює їх емоційні наслідки.

Наявність неформальних об'єднань у студентських групах може мати двоякий ефект. З одного боку, підгрупи сприяють згуртованості, створюють підтримку для окремих студентів та допомагають адаптуватися до навчального процесу. З іншого боку, конкуренція між підгрупами або боротьба за лідерство може провокувати конфлікти та посилювати соціальну напруженість у групі. Спостереження та інтерв'ю показали, що конфлікти між підгрупами зазвичай виникають під час організації спільних заходів, виконання групових проєктів або обговорення оцінок, і вони часто супроводжуються прихованою агресією та маніпуляціями.

Цифрове спілкування також стало окремим чинником конфліктності. Використання соціальних мереж, месенджерів та електронної пошти створює нові можливості для непорозумінь, анонімних конфліктів та прояву агресії. Онлайн-конфлікти часто поєднуються з реальними конфліктами в аудиторії, підсилюючи емоційне навантаження та негативно впливаючи на психологічний клімат групи. Приклади конфліктів у цифровому середовищі включають неправильне трактування повідомлень, публічні дискусії у групових чатах та поширення негативної інформації про інших студентів.

Аналіз отриманих даних свідчить, що конфліктна взаємодія має циклічний характер. Після періодів підвищеної конфліктності спостерігається етап стабілізації, коли студенти адаптуються до групових норм, переглядають ролі та відновлюють взаємодію. Цей процес пов'язаний із розвитком соціальних навичок, підвищенням емоційної компетентності та формуванням конструктивних моделей поведінки у групі.

Отримані результати підкреслюють необхідність впровадження профілактичних та корекційних заходів. До них належать медіація, тренінги з

розвитку комунікативних навичок, програми психологічної підтримки та навчання конструктивному вирішенню конфліктів. Такі заходи дозволяють зменшити негативний вплив конфліктів на психологічний клімат, підвищують ефективність навчальної діяльності та сприяють соціальній адаптації студентів.

Таким чином, проведене дослідження демонструє, що конфліктна взаємодія у студентських колективах є багатовимірним явищем, що охоплює особистісні, групові та організаційні чинники. Висока частота міжособистісних і навчально-професійних конфліктів свідчить про необхідність розвитку соціально-психологічних компетентностей студентів, формування навичок конструктивного спілкування та впровадження системи медіації та психологічного супроводу.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Медіація як метод альтернативного вирішення конфліктів

Медіація посідає особливе місце серед методів альтернативного врегулювання конфліктів, адже спрямована не на покарання чи примус до вирішення, а на добровільне формування взаємоприйняттого рішення між сторонами. У сучасній науковій літературі медіація визначається як структурований процес, у якому нейтральна третя сторона – медіатор – допомагає учасникам конфлікту зрозуміти інтереси один одного та знайти рішення, що задовольнить усі сторони[5].

У студентському середовищі цей підхід виявляється особливо ефективним, оскільки молодь має потребу у визнанні, рівності, взаємній повазі та конструктивній комунікації, а конфлікти найчастіше виникають через непорозуміння, різницю у цінностях, стилях поведінки, особистісні особливості та обмежений досвід взаємодії.

Медіація є одним із ключових методів альтернативного вирішення конфліктів, що вирізняється від традиційних підходів своєю орієнтацією на добровільне досягнення взаємоприйняттого рішення, а не на покарання чи примус. В основі медіації лежить концепція конструктивного діалогу, у якому нейтральна третя сторона, відома як медіатор, допомагає учасникам конфлікту зрозуміти інтереси та потреби один одного, усвідомити свої власні мотиви та сформулювати рішення, яке максимально враховує позиції всіх учасників. На відміну від судового чи адміністративного врегулювання, медіація зосереджується на збереженні взаємин, розвитку комунікативних навичок та формуванні психологічної безпеки в колективі[8].

У сучасній науковій літературі медіація розглядається як ефективний метод альтернативного врегулювання конфліктів, що ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності, конфіденційності та рівноправності сторін. Як

ззначають Р. Фішер та В. Юрі, ключовим завданням медіації є досягнення взаємоприйняттого рішення шляхом зосередження не на позиціях, а на інтересах учасників конфлікту [35;55]. Саме такий підхід забезпечує конструктивний характер переговорного процесу та знижує ризик ескалації протистояння.

На думку К. Мура медіація є структурованим процесом, у межах якого нейтральна третя сторона сприяє налагодженню діалогу між конфліктуючими сторонами та допомагає їм самостійно виробити рішення, прийнятне для обох сторін. Важливість цього підходу особливо зростає у студентському середовищі, де конфлікти часто мають емоційний характер та пов'язані з міжособистісною взаємодією [47].

Теоретичне обґрунтування конструктивного вирішення конфліктів знаходимо також у працях М. Дойча, який наголошував, що конфлікт може виконувати як деструктивну, так і розвивальну функцію залежно від способів його врегулювання. У цьому контексті медіація виступає інструментом трансформації конфлікту в ресурс розвитку взаємин [33].

Важливий внесок у розуміння гуманістичної сутності медіації зробили Дж. Фолгер та Р. Буш [36], які розробили трансформативну модель медіації, спрямовану на відновлення взаєморозуміння, підвищення рівня усвідомленості та відповідальності учасників конфлікту. У студентському середовищі медіація проявляє особливу ефективність, оскільки молоді люди перебувають на етапі активного формування особистості, розвитку соціальної ідентичності та професійної компетентності. Студенти прагнуть визнання, рівності, поваги до власної думки та конструктивної взаємодії, а виникнення конфліктів у навчальних групах найчастіше пов'язане з непорозуміннями, різними ціннісними орієнтаціями, стилями поведінки, особистісними характеристиками та обмеженим досвідом ефективної взаємодії в колективі. Медіаційні практики дозволяють трансформувати конфліктні ситуації з потенційно деструктивних у конструктивні, сприяючи не лише вирішенню конкретного конфлікту, а й розвитку соціальних та емоційних компетентностей студентів.

Принципи медіації ґрунтуються на добровільності участі сторін, нейтральності та неприпустимості нав'язування рішень, конфіденційності процесу, фокусі на інтересах, а не на позиціях, а також на рівності всіх учасників. Добровільність участі є ключовим аспектом, оскільки ефективність процесу багато в чому залежить від готовності сторін до конструктивного діалогу та відкритості до пошуку компромісу. Нейтральність медіатора забезпечує об'єктивний розгляд проблеми, зменшує упередженість і дозволяє сторонам почуватися захищеними. Конфіденційність сприяє створенню безпечного простору для обговорення проблем, що знижує ризик ескалації конфлікту та дозволяє учасникам висловлювати думки відкрито.

Фокус на інтересах, а не на позиціях [6], дозволяє учасникам конфлікту усвідомити реальні потреби одне одного і знаходити гнучкі рішення, які враховують їхні мотивації та прагнення. Це особливо важливо у студентському середовищі, де конфлікти часто виникають через різницю у пріоритетах, способах організації навчального процесу, стилях взаємодії та очікуваннях щодо спільної діяльності. Медіація спрямована на пошук рішень, що зберігають або відновлюють позитивні взаємини, забезпечують співпрацю та взаємоповагу між студентами.

Застосування медіації у студентських групах дозволяє досягати кількох важливих результатів. По-перше, це зменшення частоти та інтенсивності конфліктів, оскільки сторони навчаються конструктивно обговорювати проблеми, слухати одне одного та знаходити компромісні рішення. По-друге, медіація сприяє розвитку навичок саморегуляції, управління емоціями та активного слухання. По-третє, вона підвищує рівень згуртованості групи, зміцнює довіру між учасниками та створює позитивний психологічний клімат. Усе це має безпосередній вплив на ефективність навчальної діяльності та соціальну адаптацію студентів у колективі.

Дослідження показують, що медіаційні процеси особливо ефективні у випадках, коли конфлікти виникають через непорозуміння, різницю в цінностях та стилях комунікації, а також через конкуренцію за статус або ресурси.

Використання медіації дозволяє перетворити конфліктні ситуації на можливість для навчання та розвитку, формування відповідальності за власні дії та розвиток емпатії. Практика показує, що студенти, які проходять медіаційні тренінги, частіше демонструють конструктивну поведінку, здатність до співпраці та готовність до діалогу навіть у складних ситуаціях (Додаток Д).

Таким чином, медіація виступає не лише ефективним інструментом вирішення конфліктів, але й важливим засобом соціально-психологічного розвитку студентів. Її застосування у навчальних групах дозволяє створити середовище, у якому студенти відчують себе почутими та зрозумілими, а конфлікти перетворюються на конструктивні можливості для особистісного та колективного зростання. Медіація підкреслює цінність взаємоповаги, співпраці та взаєморозуміння, що є фундаментальними аспектами ефективної взаємодії у студентських колективах[3; 4; 6].

Основними принципами медіації вважають:

1. Добровільність – учасники беруть участь у процесі лише тоді, коли самі цього хочуть. Це гарантує внутрішню мотивацію до співпраці.
2. Конфіденційність – усі результати та сказані твердження залишаються у межах медіаційної процедури.
3. Нейтральність та неупередженість медіатора – медіатор не підтримує жодну зі сторін, не дає оцінок і не пропонує власних варіантів вирішення.
4. Рівність прав та можливостей сторін – кожен учасник має однакову можливість висловлюватися і впливати на результат.
5. Фокус на інтересах, а не позиціях – позиція містить вимогу, інтерес – реальну потребу. Медіація працює із потребами.
6. Спільна відповідальність за результат – учасники самі формують рішення, тому готові його виконувати.
7. Орієнтація на майбутнє – акцент не на звинуваченнях, а на тому, як збудувати конструктивні відносини.

Такі принципи дозволяють забезпечити психологічно безпечний простір для студентів – сферу, де вони можуть говорити, бути почутими та шукати реальні рішення[4; 10; 14].

Медіація в студентському середовищі базується на низці ключових принципів, які забезпечують ефективність процесу та психологічну безпеку його учасників. Одним із основних принципів є добровільність, що передбачає, що участь у медіації є виключно за власним бажанням студентів. Такий підхід гарантує внутрішню мотивацію до конструктивного діалогу та співпраці. У практиці студентських груп це означає, що учасники конфлікту приходять на медіаційну сесію готовими обговорювати проблему, а не через примус або страх перед адміністрацією. Наприклад, коли дві студентки мають конфлікт через спільну роботу над курсовим проектом, добровільність участі дозволяє їм об'єктивно висловлювати свої претензії та пропозиції без тиску, що значно підвищує шанси на успішне вирішення конфлікту.

Конфіденційність є другим важливим принципом, який передбачає збереження всіх висловлених думок, емоцій та деталей конфлікту в межах медіаційного процесу. Цей принцип дозволяє студентам почуватися захищеними, відкрито висловлювати власні емоції та обговорювати суперечливі моменти, не побоюючись осуду або поширення інформації у колективі. Наприклад, під час конфлікту між студентами різних курсів, пов'язаного з розподілом академічних ресурсів, конфіденційність дозволяє учасникам обговорити справжні мотиви та потреби, не хвилюючись, що хтось із сторонніх дізнається про їхні претензії чи оцінки один одного.

Нейтральність та неупередженість медіатора забезпечує об'єктивність процесу та рівні умови для всіх учасників конфлікту. Медіатор не підтримує жодну зі сторін, не оцінює їхні дії і не пропонує власні рішення, що дозволяє сторонам зосередитися на пошуку взаємоприйнятної рішення. У студентському середовищі це особливо актуально, оскільки різниця у статусі, досвіді та авторитеті часто може ускладнювати спілкування. Наприклад, якщо старший курс конфліктує з першокурсниками через різні очікування щодо виконання

групового завдання, нейтральний медіатор допомагає обом сторонам почути один одного і знайти компроміс, не беручи сторону жодного з учасників.

Рівність прав та можливостей сторін передбачає, що кожен студент має однакову можливість висловлювати свої думки, аргументувати позицію та впливати на результат медіації. Це зменшує ризик домінування однієї сторони та сприяє формуванню справедливого рішення, що враховує інтереси всіх учасників. У студентських колективах, де часто виникають конфлікти через лідерство або груповий статус, цей принцип допомагає відновити баланс і забезпечує рівні умови для обговорення. Наприклад, під час вирішення конфлікту між групами студентів щодо черговості виконання лабораторних робіт, усі учасники отримують однаковий час для висловлювання своїх пропозицій, що зменшує напруженість і сприяє продуктивному обговоренню.

Фокус на інтересах, а не на позиціях, дозволяє студентам усвідомити свої справжні потреби та мотиви, а не лише формальні вимоги. У процесі медіації учасники вчаться відокремлювати те, що вони хочуть отримати, від того, чому це для них важливо. Наприклад, якщо двоє студентів сперечаються про розподіл обов'язків у проекті, один може вимагати більше контролю, тоді як його справжній інтерес полягає у впевненості, що робота буде виконана якісно. Медіація допомагає знайти рішення, яке задовольняє потребу в безпеці та якості роботи, а не лише формально розподіл обов'язків.

Спільна відповідальність за результат є принципом, що передбачає, що студенти самостійно формують рішення та погоджуються з його виконанням. Це підвищує мотивацію дотримуватися домовленостей і формує почуття відповідальності за власні дії. У навчальних групах, де конфлікти виникають через несумісність графіків чи розподіл ресурсів, цей принцип допомагає уникнути повторення конфліктних ситуацій, оскільки всі учасники беруть участь у формуванні рішення та розуміють його обґрунтованість.

Орієнтація на майбутнє передбачає, що медіація зосереджена не на минулих звинуваченнях, а на тому, як побудувати конструктивні відносини та уникнути конфліктів у майбутньому. Цей принцип сприяє формуванню

позитивних моделей поведінки, розвитку емпатії та навичок саморефлексії. Наприклад, після вирішення конфлікту між студентами щодо оцінювання, медіатор допомагає учасникам визначити спільні правила взаємодії на майбутнє, що дозволяє уникати подібних непорозумінь у наступних проектах або групових завданнях.

Застосування цих принципів створює психологічно безпечний простір у студентських колективах, де студенти можуть відкрито обговорювати проблеми, бути почутими, аналізувати власні емоції та потреби інших учасників. Медіація допомагає формувати культуру конструктивного діалогу, підвищує ефективність взаємодії, зміцнює згуртованість групи та сприяє розвитку комунікативних та соціально-психологічних компетентностей. Крім того, регулярне використання медіації дозволяє студентам навчитися самостійно вирішувати конфлікти, прогнозувати їхні наслідки та попереджати ескалацію, що робить процес навчання більш ефективним та сприятливим для розвитку особистості.

Впровадження медіаційних практик у студентському середовищі сприяє не лише вирішенню поточних конфліктів, а й розвитку культури взаємоповаги, відповідальності та співпраці. Студенти, які беруть участь у медіаційних сесіях, демонструють кращу здатність до комунікації, співробітництва та вирішення проблем, що має прямий вплив на якість навчальної діяльності та психологічний клімат у колективі. Медіація формує у студентів цінності взаємоповаги, емпатії, здатності до компромісу та конструктивного вирішення конфліктів, що є невід'ємною частиною ефективної соціальної взаємодії у сучасних освітніх закладах.

У сучасній медіаційній практиці використовується кілька моделей[36]. Найпоширеніші з них:

- **Трансформативна медіація** – фокусується на взаємному визнанні та самоствердженні сторін. Її мета – не лише знайти рішення, а змінити якість взаємодії, сприяти особистісному зростанню студентів.
- **Фасилітативна медіація** – найчастіше використовується у закладах освіти.

Медіатор ставить запитання, структурує процес, допомагає учасникам самостійно знайти рішення.

- **Наративна медіація** – увага зосереджена на тому, як учасники описують конфлікт; проблема розглядається як окрема від особистості.
- **Оціночна медіація** – передбачає участь медіатора-експерта, який може оцінювати позиції сторін. У студентському середовищі майже не використовується через ризик впливу на нейтральність.

Серед ключових технік:

- активне слухання (перефразування, уточнення, рефлексія емоцій);
- техніка «Я-повідомлень»;
- метод мозкового штурму для пошуку варіантів рішень;
- техніка виділення інтересів;
- структуровані паузи для зниження напруги;
- техніка «переговорів на основі інтересів».

У сучасній медіаційній практиці застосовуються різні моделі, що дозволяють ефективно вирішувати конфлікти та розвивати комунікативні компетентності учасників. Однією з найпоширеніших є трансформативна медіація, основна мета якої полягає у зміні якості взаємодії між сторонами, а не лише у досягненні конкретного рішення. У студентському середовищі трансформативна медіація спрямована на взаємне визнання та самоствердження учасників конфлікту, що допомагає розвивати навички емпатії та розуміння позицій інших. Наприклад, коли дві студентські групи сперечаються через розподіл завдань у спільному проєкті, трансформативний підхід дозволяє учасникам усвідомити потреби один одного, побачити, як їхні дії впливають на колектив, і виробити більш конструктивні способи співпраці.

Фасилітативна медіація є однією з найпоширеніших моделей у закладах освіти. Вона передбачає активну участь медіатора у структуризації процесу, проте без нав'язування рішень. Медіатор ставить запитання, допомагає сторонам окреслити проблеми та альтернативи, забезпечує рівний простір для висловлювання, підтримує діалог і сприяє виробленню взаємоприйнятеного

рішення. У студентських групах фасилітативний підхід часто використовується для вирішення конфліктів, що виникають під час роботи над колективними проєктами, лабораторними роботами чи підготовки презентацій, оскільки дозволяє студентам самостійно знаходити компроміси та домовлятися про обов'язки.

Наративна медіація фокусується на тому, як учасники описують конфлікт, та допомагає розглядати проблему як окрему від особистості. У цьому підході конфлікт перестає бути ознакою особистісних недоліків, а стає спільною проблемою, яку потрібно вирішити. Наприклад, якщо студенти конфліктують через нерівномірний розподіл оцінок за груповий проєкт, наративна медіація дозволяє розглянути оцінювання як систему, а не як прояв особистих упереджень викладача або студентів. Це допомагає знизити рівень персоналізації конфлікту та сприяє більш об'єктивному та конструктивному пошуку рішення [4].

Оціночна медіація передбачає участь медіатора-експерта, який оцінює позиції сторін та пропонує варіанти вирішення. Однак у студентському середовищі такий підхід застосовується рідко, оскільки існує високий ризик впливу на нейтральність процесу та формування упередженого ставлення до однієї зі сторін. Використання оціночної моделі може бути доречним лише у випадках, коли конфлікт пов'язаний із технічними чи професійними питаннями, і потрібна експертна оцінка фактів, а не особистісних характеристик учасників.

Ключовими техніками медіації є активне слухання, техніка «Я-повідомлень», мозковий штурм для пошуку варіантів рішень, виділення інтересів, структуровані паузи та переговори на основі інтересів. Активне слухання включає перефразування, уточнення та відображення емоцій, що дозволяє учасникам відчувати, що їх почули та зрозуміли. Це особливо важливо у студентських групах, де нерідко конфлікти загострюються через відчуття ігнорування або неповаги. Техніка «Я-повідомлень» допомагає висловлювати власні емоції та потреби без звинувачень, що знижує ризик ескалації конфлікту [22;50].

Метод мозкового штурму дозволяє учасникам спільно генерувати альтернативні варіанти вирішення проблеми, що підвищує відчуття спільної відповідальності та залученості. Техніка виділення інтересів допомагає відокремити справжні потреби сторін від їхніх формальних вимог, що сприяє конструктивному вирішенню конфлікту. Структуровані паузи використовуються для зниження емоційного напруження, а переговори на основі інтересів дозволяють учасникам знайти рішення, що задовольняє ключові потреби кожної сторони [16].

Використання цих моделей та технік у студентських колективах дозволяє не лише вирішувати конкретні конфлікти, але й формувати у студентів навички саморегуляції, емпатії та конструктивного вирішення проблем. Медіаційна практика сприяє створенню безпечного соціального середовища, розвитку відповідальності та співпраці, а також підвищує ефективність навчального процесу. Студенти, які беруть участь у медіації, набувають здатності прогнозувати потенційні конфліктні ситуації, аналізувати власні реакції та управляти взаємодією в групі, що позитивно впливає на психологічний клімат та згуртованість колективу.

Застосування трансформативної, фасилітативної та наративної моделей у поєднанні з практичними техніками дозволяє адаптувати медіацію під специфіку конкретної студентської групи, враховуючи її структуру, рівень взаємодії та індивідуальні особливості учасників. Такий комплексний підхід забезпечує максимальну ефективність процесу та сприяє розвитку соціально-психологічних компетентностей студентів, необхідних для успішної академічної та професійної діяльності.

Медіація має низку переваг для студентського середовища, серед яких:

- розвиток емоційного інтелекту студентів;
- підвищення рівня відповідальності за власні дії та результати взаємодії;
- формування навичок ненасильницької комунікації;
- зниження рівня конфліктності в академічних групах;
- покращення загального соціально-психологічного клімату;

- можливість запобігти ескалації конфліктів до адміністративного рівня;
- підтримка автономності студента як суб'єкта освітньої діяльності.

Медіація у молодіжному та студентському середовищі має численні переваги, які роблять її ефективним інструментом вирішення конфліктів та розвитку соціально-психологічних компетентностей [51]. Однією з ключових переваг є розвиток емоційного інтелекту студентів. У процесі медіації учасники навчаються усвідомлювати власні емоції, розпізнавати емоції інших та керувати ними у конфліктних ситуаціях. Це сприяє підвищенню здатності до емпатії, формує розуміння того, як власні дії та слова можуть впливати на емоційний стан колег та одногрупників. Наприклад, під час вирішення конфлікту між двома студентами через розподіл групових завдань, медіаційна сесія дозволяє кожному учаснику зрозуміти, як його поведінка вплинула на іншого, що сприяє зниженню агресії та формуванню більш конструктивної взаємодії.

Ще однією значущою перевагою медіації є підвищення рівня відповідальності студентів за власні дії та результати взаємодії. Оскільки рішення у медіації приймаються добровільно та спільно, кожен учасник відчуває особисту відповідальність за досягнутий результат. Це формує у студентів звичку враховувати наслідки своїх дій, обдумувати альтернативні шляхи поведінки та дотримуватися домовленостей. У практичному контексті це проявляється, наприклад, під час організації спільних проєктів, коли учасники погоджуються на чіткий розподіл завдань і несуть відповідальність за їхнє виконання, що значно зменшує кількість конфліктів.

Медіація також сприяє формуванню навичок ненасильницької комунікації. Студенти вчаться висловлювати свої думки та емоції через «Я-повідомлення», слухати іншу сторону, формулювати власні потреби без звинувачень та агресії. Це особливо важливо у навчальних групах, де висока динаміка взаємодії та різноманіття особистісних рис можуть призводити до конфліктів. В результаті студенти набувають уміння конструктивно вирішувати суперечки, що знижує емоційне напруження у колективі [49].

Застосування медіації дозволяє значно знизити рівень конфліктності в академічних групах. Вона забезпечує своєчасне вирішення конфліктних ситуацій, що запобігає їхній ескалації та переходу на адміністративний рівень, коли конфлікти можуть призвести до формальних дисциплінарних процедур. Завдяки медіації сторони отримують можливість самостійно домовлятися, що формує у них навички переговорів та взаєморозуміння.

Перевагою медіації є також покращення загального соціально-психологічного клімату в студентських колективах. Регулярне використання медіаційних практик сприяє формуванню атмосфери довіри, взаємоповаги та взаємопідтримки. Студенти відчують себе безпечніше у спілкуванні, готові відкрито висловлювати свої думки та емоції, що, у свою чергу, підвищує ефективність групової роботи та якість навчання.

Крім того, медіація підтримує автономність студента як суб'єкта освітньої діяльності. Вона дозволяє молодим людям самостійно приймати рішення, брати участь у виробленні компромісних рішень та контролювати їх виконання. Це формує у студентів навички самоконтролю, відповідальності та проактивної поведінки, що є важливими для їхнього професійного та особистісного розвитку.

Таким чином, медіація у студентському середовищі не лише сприяє ефективному вирішенню конфліктів, а й формує у молоді ключові соціально-психологічні компетентності, необхідні для конструктивної взаємодії, саморозвитку та успішної навчальної діяльності. Вона підвищує емоційну та соціальну зрілість студентів, сприяє розвитку відповідальності, емпатії та комунікативних навичок, а також створює психологічно безпечний простір, у якому конфлікти стають можливістю для навчання, особистісного зростання та формування здорових міжособистісних відносин.

У багатьох закладах вищої освіти України створюються центри медіації, служби порозуміння, студентські медіаційні групи [10; 49; 51] .

Вони виконують такі функції:

- організація та проведення медіаційних сесій;
- консультування студентів і викладачів;

- навчання навичкам медіації та ненасильницької комунікації;
- проведення профілактичних тренінгів і семінарів;
- забезпечення супроводу складних випадків конфліктних взаємодій.

У багатьох закладах вищої освіти України спостерігається активне впровадження системи медіаційних центрів, служб порозуміння та студентських медіаційних груп. Ці структури створюються з метою забезпечення безпечного соціально-психологічного середовища та підвищення ефективності навчально-виховного процесу. Вони виконують комплекс функцій, що спрямовані на профілактику конфліктів, підтримку студентів та викладачів у складних ситуаціях та формування навичок конструктивної комунікації.

Однією з основних функцій медіаційних центрів є організація та проведення медіаційних сесій. Під час таких сесій студенти та викладачі отримують можливість конструктивно вирішувати конфлікти за участю нейтрального медіатора. Медіатор допомагає сторонам висловити свої інтереси та потреби, знайти взаємоприйнятні рішення та сформувані план спільних дій. Особливу увагу приділяють процесу взаємного слухання та розуміння, що дозволяє не лише усунути поточний конфлікт, а й запобігти його повторенню у майбутньому.

Друга важлива функція полягає у консультуванні студентів та викладачів щодо конфліктних ситуацій. Консультування може проводитися як індивідуально, так і в груповому форматі. Фахівці медіаційних центрів надають рекомендації щодо стратегій поведінки, методів ефективного спілкування та управління емоційним станом. Це дозволяє учасникам конфлікту усвідомлено вибрати конструктивні шляхи вирішення проблем, зменшуючи ризик ескалації.

Медіаційні центри також займаються навчанням студентів і викладачів навичкам медіації та ненасильницької комунікації. В рамках тренінгів та семінарів учасники отримують теоретичні знання про природу конфліктів, їх види та причини, а також практичні вміння застосовувати медіаційні техніки: активне слухання, «Я-повідомлення», роботу з інтересами та мозковий штурм для пошуку альтернативних рішень. Така підготовка сприяє формуванню у

студентів та викладачів соціально-психологічної компетентності, необхідної для конструктивної взаємодії у колективі.

Проведення профілактичних тренінгів і семінарів є ще однією важливою функцією медіаційних центрів. Такі заходи спрямовані на попередження виникнення конфліктів та розвиток навичок мирного врегулювання суперечок. Профілактична робота включає моделювання конфліктних ситуацій, розбір кейсів та практичні вправи, що допомагають студентам навчитися керувати власними емоціями, розпізнавати ознаки напруженості у групі та діяти конструктивно.

Крім цього, медіаційні центри забезпечують супровід складних випадків конфліктних взаємодій. У таких випадках медіатори надають підтримку учасникам, допомагають організувати переговори та сприяють розробці плану врегулювання конфлікту, який враховує інтереси всіх сторін. Такий супровід є особливо важливим для студентських груп, де конфлікти можуть швидко поширюватися через активне соціальне спілкування та взаємодію у цифровому середовищі.

Таблиця 3. 1.

Основні моделі медіації та сфери їх застосування

Модель медіації	Ключова характеристика	Сфера застосування у ЗВО
Фасилітативна	Фокус на структурованому діалозі та інтересах сторін	Конфлікти між студентами, між студентом і викладачем
Трансформативна	Покращення взаєморозуміння та відновлення стосунків	Довготривалі міжособистісні конфлікти в групах
Наративна	Робота з історіями, що формують конфлікт	Конфлікти, пов'язані з упередженнями, соціальними ролями
Оціночна	Експертна оцінка позицій	Використовується вкрай рідко у студентському середовищі

Впровадження медіаційних центрів у закладах освіти сприяє створенню культури конструктивного вирішення конфліктів, формує у студентів та

викладачів навички відповідального спілкування, емпатії та соціальної взаємопідтримки. Центри стають важливим елементом соціально-психологічного супроводу освітнього процесу, допомагають підвищити ефективність колективної роботи, згуртованість студентських груп та загальний психологічний клімат у навчальному закладі.

Отже, у студентському середовищі постійно йде процес самоствердження у групі. У цей час на мотивацію поведінки студентів великий вплив роблять темперамент, риси характеру і рівень вихованості. Дослідники указують, що студентів характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм, категоричність і однозначність етичних критеріїв, оцінки фактів, подій, своєї поведінки. Властиві цьому періоду раціоналізм і небажання приймати всі на віру часто створюють недовіру до старших, у тому числі і до викладачів вузів.

До старших курсів міжособистісні взаємодії студентів набувають більш усвідомленого характеру, відбувається формування мікрогруп за принципом міжособистісної сумісності, в яких міжособистісні конфлікти стають рідкісним явищем. Конфлікти вирішуються самими студентами, але можуть закінчуватися розривом відносин.

3.2. Розробка та апробація моделі медіаційного процесу в закладах вищої освіти

У сучасних дослідженнях медіація визначається як процес посередництва, що ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності, конфіденційності та взаємної поваги сторін. Впровадження медіаційних практик у студентському середовищі сприяє розвитку емоційного інтелекту, навичок активного слухання та толерантності до різних поглядів.

Розробка моделі медіаційного процесу у студентському середовищі ґрунтується на поєднанні класичних теоретичних підходів і практичного досвіду впровадження медіації в освітніх закладах. Як зазначає В. Бочарова[2], ефективність врегулювання конфліктів значною мірою залежить від системності

застосування соціально-психологічних методів та врахування групової динаміки.

У працях Л. Коваль наголошується, що медіація в освіті має бути адаптованою до вікових та соціально-психологічних особливостей студентської молоді, зокрема високої емоційності, потреби у визнанні та чутливості до несправедливості [6]. Саме тому модель медіації повинна включати діагностичний, процедурний та профілактичний компоненти.

В. Голуб підкреслює доцільність упровадження медіаційних практик у діяльність закладів вищої освіти як складової системи соціально-психологічного супроводу студентів [4]. Такий підхід дозволяє не лише реагувати на вже наявні конфлікти, а й здійснювати їх профілактику.

Психологічні механізми міжособистісних конфліктів та шляхи їх конструктивного подолання детально розкриті у працях Л. Белової [1], яка акцентує увагу на важливості розвитку комунікативної компетентності та емоційної саморегуляції учасників конфлікту.

У практиці роботи зі студентами доцільно використовувати класичну п'ятиетапну модель:

1. **Підготовчий етап**
 - первинні консультації зі сторонами;
 - визначення готовності до участі;
 - формування правил та узгодження умов.
2. **Вступна частина медіації**
 - знайомство, окреслення ролей;
 - встановлення рамок конфіденційності;
 - формування безпечної атмосфери.
3. **Опис проблеми сторонами**
 - кожен учасник висловлює позицію;
 - медіатор застосовує активне слухання;
 - визначаються основні питання.
4. **Опрацювання інтересів та пошук рішень**

- аналіз потреб;
- мозковий штурм можливих варіантів;
- оцінка реалістичності та прийнятності.

5. **Формування угоди та завершення процесу**

- укладення письмової або усної угоди;
- визначення механізмів контролю;
- підведення підсумків.

Медіація посідає особливе місце серед методів альтернативного вирішення конфліктів, оскільки спрямована не на покарання або примус до вирішення суперечок, а на добровільне формування взаємоприйнятної угоди між сторонами. У сучасній науковій літературі медіація визначається як структурований процес, у якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає учасникам конфлікту зрозуміти інтереси один одного та знайти рішення, що задовольнить усі сторони. У студентському середовищі цей підхід є особливо ефективним, оскільки молодь характеризується підвищеною емоційністю, високою потребою у визнанні та взаємній повазі, а також обмеженим досвідом конструктивної взаємодії. Конфлікти у студентських колективах найчастіше виникають через непорозуміння, різницю у цінностях, особистісні особливості та обмежений досвід соціальної взаємодії.

Основними принципами медіації вважають добровільність, що забезпечує внутрішню мотивацію до співпраці, конфіденційність, завдяки якій всі результати та висловлені твердження залишаються у межах процедури, нейтральність та неупередженість медіатора, рівність прав і можливостей сторін, фокус на інтересах, а не позиціях, спільну відповідальність за результат та орієнтацію на майбутнє. Ці принципи створюють психологічно безпечний простір для студентів, де вони можуть відкрито говорити про проблеми, бути почутими та шукати реальні рішення [36].

У сучасній медіаційній практиці використовуються різні моделі, які адаптуються до специфіки студентського середовища [41]. Трансформативна медіація спрямована на взаємне визнання та самоствердження сторін, її метою є

не лише знайти рішення, а змінити якість взаємодії та сприяти особистісному розвитку учасників. Фасилітативна медіація використовується у закладах освіти найбільш часто і передбачає, що медіатор ставить запитання, структурує процес та допомагає учасникам самостійно знаходити рішення. Наративна медіація акцентує увагу на тому, як учасники описують конфлікт, розглядаючи проблему як окрему від особистості, тоді як оціночна медіація, яка передбачає участь медіатора-експерта, в освітньому середовищі застосовується рідко через ризик впливу на нейтральність процесу.

Серед ключових технік медіації, які ефективно застосовуються у студентських групах, виділяють активне слухання, що включає перефразування, уточнення та рефлексію емоцій, техніку «Я-повідомлень», метод мозкового штурму для пошуку варіантів рішень, техніку виділення інтересів, структуровані паузи для зниження напруженості та переговори на основі інтересів. Ці інструменти дозволяють сторонам висловлювати власну позицію, одночасно враховуючи потреби інших учасників та сприяють конструктивному вирішенню конфлікту.

Медіація має низку переваг у молодіжному середовищі. Вона сприяє розвитку емоційного інтелекту студентів, підвищенню рівня відповідальності за власні дії та результати взаємодії, формує навички ненасильницької комунікації та знижує рівень конфліктності в академічних групах. Впровадження медіації покращує загальний соціально-психологічний клімат колективу, запобігає ескалації конфліктів до адміністративного рівня та підтримує автономність студента як суб'єкта освітньої діяльності.

У багатьох закладах вищої освіти України створюються центри медіації, служби порозуміння та студентські медіаційні групи [27]. Вони виконують комплекс функцій, серед яких організація та проведення медіаційних сесій, консультивання студентів і викладачів, навчання навичкам медіації та ненасильницької комунікації, проведення профілактичних тренінгів і семінарів, а також супровід складних випадків конфліктних взаємодій. Медіаційні центри забезпечують систематичний підхід до врегулювання конфліктів, підвищують

рівень соціально-психологічної компетентності учасників та створюють культуру конструктивної взаємодії в студентських групах [10].

Розробка та апробація моделі медіаційного процесу у закладах вищої освіти передбачає використання класичної п'ятиетапної схеми. На підготовчому етапі проводяться первинні консультації зі сторонами конфлікту для з'ясування очікувань, мотивації та психологічної готовності до участі. На цьому етапі узгоджуються правила медіаційного процесу, визначаються рамки конфіденційності та встановлюється контакт із медіатором. У вступній частині медіації відбувається знайомство з медіатором, окреслення ролей, встановлення безпечної атмосфери та визначення очікувань від процесу. Це створює умови для відкритого і конструктивного діалогу між сторонами.

На етапі опису проблеми кожен учасник висловлює власну позицію, а медіатор застосовує техніки активного слухання та уточнення, допомагаючи сторонам чітко визначити основні питання, що потребують вирішення. Важливо відокремлювати позиції від інтересів, оскільки саме інтереси є основою для пошуку взаємоприйнятних рішень. Опрацювання інтересів та пошук рішень передбачає аналіз потреб, генерацію альтернативних варіантів, оцінку їх реалістичності та прийнятності для всіх учасників. Під час цього етапу використовуються техніки мозкового штурму, структурованих пауз і переговорів на основі інтересів, що сприяє конструктивному вирішенню конфліктів і підвищує відповідальність учасників за результати.

Фінальний етап медіації передбачає формування угоди та підведення підсумків процесу. Результати фіксуються у письмовій або усній формі, визначаються механізми контролю за виконанням домовленостей та проводиться рефлексія щодо досягнутих результатів і внеску кожного учасника. Завдяки такому завершенню сторони отримують можливість оцінити власну участь у процесі, зміцнити навички конструктивної взаємодії та забезпечити подальше ефективне співробітництво.

Запровадження розробленої моделі медіаційного процесу у закладах вищої освіти дозволяє систематично підходити до роботи з конфліктами, знижує їх

емоційний та соціальний вплив на студентські колективи, сприяє формуванню культури взаємоповаги та відповідальної взаємодії, а також підвищує ефективність колективної роботи, згуртованість груп та загальний психологічний клімат навчального закладу. Модель може бути адаптована під специфіку конкретного закладу, враховувати чисельність учасників, рівень соціально-психологічної компетентності студентів, особливості організаційної структури груп та специфіку навчальної діяльності.

Таким чином, медіація є потужним інструментом управління конфліктними ситуаціями у студентських колективах. Її впровадження дозволяє не лише ефективно врегулювати поточні конфлікти, а й сформувати у молоді навички конструктивної взаємодії, відповідальності та емпатії. Створення центрів медіації та використання структурованого п'ятиетапного процесу надає закладам вищої освіти можливість системно підходити до розвитку соціально-психологічної компетентності студентів та підтримки позитивного психологічного клімату у навчальних групах.

Особливості медіації у студентському середовищі:

- значна роль соціальних зв'язків і неформальних груп;
- висока емоційність, імпульсивність, потреба в самоствердженні;
- чутливість до несправедливості та оцінювання;
- складність конфліктів, пов'язаних із ролями (староста, актив, групи за інтересами);
- потреба у створенні атмосфери довіри між учасниками.

Медіатор у роботі зі студентами має:

- вміти використовувати профілактичні техніки для зниження напруги;
- працювати з груповою динамікою (лідери, периферія, неформальні ролі);
- адаптувати мову і структуру діалогу до вікових особливостей молоді.

Специфіка медіаційної роботи у студентських групах зумовлюється особливостями самого студентського середовища, де значну роль відіграють

соціальні зв'язки, формування неформальних груп та вплив внутрішньої структури колективу на процес взаємодії. Студентські групи характеризуються підвищеною емоційністю, імпульсивністю, потребою в самоствердженні та високою чутливістю до оцінювання власної діяльності і справедливості у взаємодії з іншими. Конфлікти у таких групах часто ускладнюються ролями, які виконують окремі студенти, зокрема старост, активістів або представників груп за інтересами, що створює додатковий рівень соціальної напруги та потребує від медіатора тонкої роботи з груповою динамікою.

Ефективна медіаційна робота передбачає створення атмосфери довіри між учасниками, де студенти можуть відкрито висловлювати власні думки та потреби, не побоюючись негативної оцінки або конфронтації. Медіатор має володіти навичками профілактичного втручання для зниження напруженості, умінням визначати рольові позиції в групі, відокремлювати лідерів від периферійних учасників та враховувати вплив неформальних ролей на конфліктну ситуацію. Крім того, робота з молоддю потребує адаптації мови та структури діалогу до вікових особливостей студентів, використання зрозумілих і доступних формулювань, а також застосування активних і інтерактивних методик, які стимулюють самостійне мислення та відповідальність за результат взаємодії.

Особливу увагу медіатор приділяє розвитку навичок конструктивної комунікації та емпатії серед студентів, формуванню готовності до співпраці і взаємоповаги, а також підтримці психологічного комфорту в групі. Врахування цих аспектів забезпечує не лише успішне врегулювання конфліктів, а й запобігання їх ескалації, створює умови для продуктивної взаємодії та сприяє формуванню позитивного соціально-психологічного клімату в студентському колективі.

Розробка програми/моделі структури медіації для ЗВО

Пропонована модель складається з таких структурних елементів:

1. **Діагностичний блок** – виявлення типів конфліктів, соціометрія, аналіз комунікації в групі.

2. **Освітньо-тренінговий блок** – навчання студентів навичкам ненасильницької комунікації, емоційної регуляції, технік розв’язання конфліктів.

3. **Процедурний блок** – проведення медіаційних сесій відповідно до протоколу.

4. **Постмедіаційний супровід** – подальший моніторинг взаємодії сторін.

5. **Профілактичний блок** – лекції, інтерактивні заняття, участь у службах порозуміння.

Розробка програми медіаційного процесу для закладів вищої освіти

Розробка програми медіаційного процесу для закладів вищої освіти передбачає системний підхід, який об’єднує діагностичні, освітньо-тренінгові, процедурні та профілактичні складові, забезпечуючи цілісну роботу зі студентськими конфліктами та їх попередження. Такий підхід ґрунтується на принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності медіатора, рівності сторін та орієнтації на майбутнє, що є особливо важливим для студентського середовища, де високий рівень емоційної реактивності та соціальної динаміки створює додаткові умови для виникнення конфліктів.

Пропонована модель складається з п’яти взаємопов’язаних блоків, кожен з яких має чітку функцію та спрямований на підвищення ефективності медіаційної практики.

Діагностичний блок є першим етапом програми та передбачає комплексне виявлення типів конфліктів, що виникають у студентських групах, визначення соціальної структури колективу за допомогою соціометрії, а також аналіз комунікаційних процесів у групі. На цьому етапі проводиться збір первинної інформації про взаємодію студентів, їхню участь у неформальних групах, рівень активності, взаємні симпатії та антипатії. Використання соціометричних карт, анкетування та спостереження дозволяє визначити ключові зони ризику конфліктів, встановити лідерів і периферійних учасників, оцінити рівень згуртованості та взаємодії. Результати діагностичного блоку формують базу для

побудови подальшого медіаційного процесу та коригування навчально-тренінгової програми, орієнтуючись на конкретні потреби групи.

Освітньо-тренінговий блок спрямований на формування у студентів практичних навичок конструктивної комунікації, емоційної саморегуляції та вирішення конфліктів без насильства. У рамках цього блоку проводяться інтерактивні лекції, тренінги, рольові ігри, вправи з розвитку емпатії та активного слухання, а також навчання технікам «Я-повідомлень», методам мозкового штурму для пошуку варіантів рішень і технікам переговорів на основі інтересів. Особлива увага приділяється формуванню вміння розділяти позиції та інтереси сторін, оцінювати реалістичність і прийнятність можливих рішень та прогнозувати наслідки їх реалізації. Такий комплекс навчально-тренінгових заходів дозволяє студентам не лише зрозуміти механізми виникнення конфліктів, а й оволодіти конкретними інструментами для їх конструктивного вирішення.

Процедурний блок передбачає безпосереднє проведення медіаційних сесій відповідно до затвердженого протоколу. Кожна сесія включає кілька підетапів: підготовчий етап, вступну частину, опис проблеми сторонами, опрацювання інтересів та пошук рішень, а також формування угоди та підведення підсумків. На підготовчому етапі медіатор проводить первинні консультації зі сторонами, визначає готовність учасників до участі, узгоджує правила та умови взаємодії. Вступна частина медіації передбачає знайомство, окреслення ролей, встановлення рамок конфіденційності та формування безпечної атмосфери для обговорення конфліктних питань. Опис проблеми сторони здійснюють через висловлення власних позицій, а медіатор застосовує активне слухання, уточнення та перефразування, щоб учасники змогли почути один одного та визначити ключові питання конфлікту. Наступний етап включає аналіз потреб, мозковий штурм можливих рішень, оцінку реалістичності та прийнятності пропозицій. На завершальному етапі укладається письмова або усна угода, визначаються механізми контролю за виконанням домовленостей та підводяться підсумки сесії.

Постмедіаційний супровід є невід'ємною частиною моделі, оскільки він забезпечує контроль за виконанням угод, оцінює ефективність рішень та відстежує подальший розвиток взаємодії сторін. Медіатор спостерігає за поведінкою учасників у групі, проводить додаткові консультації та коригує стратегії взаємодії у разі виникнення нових протиріч. Це дозволяє попереджати повторну ескалацію конфліктів, підтримувати стабільність соціально-психологічного клімату у групі та формувати культуру конструктивної комунікації.

Профілактичний блок включає систематичні лекції, інтерактивні заняття та участь студентів у роботі служб порозуміння, що створює умови для формування навичок запобігання конфліктам і підтримки здорової комунікації на ранніх стадіях розвитку протиріч. Програма передбачає проведення тренінгів з розвитку емоційного інтелекту, моделювання конфліктних ситуацій та практичні вправи, спрямовані на підвищення здатності студентів до саморегуляції та активного слухання. Також профілактичні заходи включають формування правил групової взаємодії, обговорення норм поведінки та розвиток здатності до конструктивного вирішення суперечок без втручання адміністрації.

Комплексне застосування усіх блоків моделі забезпечує системну роботу із запобігання та врегулювання конфліктів у студентському середовищі, сприяє розвитку соціально-психологічної компетентності студентів, підвищує ефективність навчальної взаємодії та покращує загальний клімат академічних груп. Запропонована модель є гнучкою та адаптується до конкретних умов закладу вищої освіти, особливостей групи та індивідуальних характеристик студентів. Її застосування дозволяє не лише розв'язувати конфлікти, а й запобігати їх виникненню, підвищуючи соціальну зрілість та відповідальність молоді.

Проведення апробації моделі

Апробація моделі може включати:

- тестове впровадження у 2–3 студентські групи;
- збір відгуків учасників після кожного етапу;

- фіксацію змін у рівні конфліктності за допомогою повторної соціометрії;
- порівняння кількості конфліктів до і після впровадження медіації;
- експертний аналіз викладачів-кураторів.

Проведення апробації моделі медіаційного процесу

Апробація запропонованої моделі медіаційного процесу є ключовим етапом її впровадження у практику закладів вищої освіти, оскільки дозволяє оцінити ефективність запропонованих процедур, адаптованість методик до студентського середовища, а також виявити потенційні труднощі та шляхи їх усунення. Вона передбачає експериментальне застосування моделі у реальних умовах, що дає можливість отримати об'єктивні дані про її практичну придатність та вплив на соціально-психологічний клімат у групах.

Для апробації моделі відбираються 2–3 студентські групи, що представляють різні спеціальності та курси навчання. Такий вибір забезпечує можливість порівняння результатів між групами та визначення специфіки конфліктності у різних академічних середовищах. Учасники апробації беруть участь добровільно та ознайомлюються з основними принципами медіації, процедурою проведення сесій, а також правилами конфіденційності, що забезпечує психологічно безпечне середовище для роботи.

Процес апробації передбачає кілька взаємопов'язаних етапів. На першому етапі проводиться первинна діагностика рівня конфліктності групи, включно із застосуванням соціометрії, спостереженням та анкетуванням студентів. Це дозволяє встановити базовий рівень конфліктності, характер взаємодії між учасниками, наявність неформальних груп та лідерів, а також визначити основні типи конфліктів, що найчастіше виникають. Важливим аспектом є аналіз особливостей поведінки студентів у стресових та конфліктних ситуаціях, а також визначення найбільш вразливих зон взаємодії.

На наступному етапі відбувається проведення медіаційних сесій відповідно до розробленої моделі. Кожна сесія включає підготовчий блок, вступну частину, опис проблеми сторонами, опрацювання інтересів та пошук

рішень, а також підведення підсумків та укладення угоди. Медіатор фіксує динаміку змін у поведінці учасників, активність у груповій взаємодії, використання стратегій конструктивного вирішення конфліктів, а також рівень емоційної напруги. Особлива увага приділяється роботі з лідерами та периферійними студентами, оскільки їхня участь визначає загальну ефективність процесу та вплив на групову атмосферу.

Паралельно здійснюється збір відгуків учасників після кожного етапу медіації. Студенти оцінюють зручність і комфортність процедури, зрозумілість ролей, відчуття безпеки, рівень залученості та власної відповідальності за результати взаємодії. Важливим є виявлення змін у сприйнятті конфліктів, готовності застосовувати отримані навички у повсякденному житті, а також оцінка взаємоповаги та рівня конструктивної взаємодії в групі.

Для об'єктивної оцінки ефективності моделі проводиться повторна соціометрія, що дозволяє відстежити зміни у структурі групи, взаємних симпатіях та антипатіях, а також визначити рівень згуртованості та потенційної конфліктності після впровадження медіації. Порівняння отриманих даних із результатами первинної діагностики дає змогу оцінити вплив медіаційних процедур на частоту виникнення конфліктів, зміни поведінки студентів та загальний соціально-психологічний клімат.

Додатково проводиться експертний аналіз, у якому беруть участь викладачі-куратори та соціальні педагоги. Вони оцінюють коректність застосування процедур, готовність студентів до співпраці, доцільність використаних технік, а також практичну користь отриманих результатів для навчальної та виховної діяльності. Висновки експертів дозволяють внести корективи у програму медіаційного процесу, адаптувати її до специфіки конкретного закладу освіти та групи, а також визначити оптимальні форми і тривалість сесій для досягнення максимального ефекту.

На завершальному етапі відбувається інтеграція всіх отриманих результатів. Порівняння кількості конфліктів до і після впровадження медіації, оцінка змін у поведінці та взаємодії студентів, аналіз відгуків учасників та

експертів дають комплексну картину ефективності моделі. Результати апробації формують основу для рекомендацій щодо подальшого впровадження медіаційних процедур у закладах вищої освіти, розробки навчальних програм та профілактичних заходів, спрямованих на розвиток соціально-психологічної компетентності студентів.

Завдяки системності та послідовності впровадження, апробація моделі дозволяє не лише перевірити її практичну придатність, а й забезпечити постійний моніторинг змін у конфліктності студентських груп, адаптувати методики під конкретні ситуації та формувати культуру конструктивної взаємодії, що є ключовим аспектом розвитку освітнього середовища та підготовки молоді до самостійного вирішення соціально-побутових і професійних конфліктів.

Таблиця 3. 2.

Структура моделі медіації у закладі вищої освіти

Блок	Зміст	Очікувані результати
Діагностичний	Опитувальники, соціометрія, спостереження	Виявлення типів конфліктів і групової динаміки
Тренінговий	Тренінги комунікації, заняття ННК	Підвищення навичок саморегуляції та взаємодії
Процедурний	Проведення медіаційних сесій	Вирішення конфліктів, укладення угод
Супровідний	Моніторинг після медіації	Зміцнення взаємин і попередження повторних конфліктів
Профілактичний	Лекції, семінари, залучення активу	Формування культури конструктивного спілкування

Оцінка результатів здійснюється комплексно з урахуванням суб'єктивних відгуків студентів та викладачів. Вони висловлюють спостереження щодо зміни групової атмосфери, рівня комунікації, готовності до спільної роботи та позитивних змін у ставленні до конфліктів. Відповідно, поєднання кількісних і якісних даних дозволяє отримати повну картину ефективності медіаційного процесу і його впливу на соціально-психологічний клімат у студентських колективах.

3.3. Дослідження ефективності медіації у студентських групах

Оцінка ефективності медіації передбачає багатофакторний аналіз. Для цього використовують такі методи:

- повторну соціометрію;
- вимірювання рівня емоційної напруги за опитувальниками;
- аналіз частоти й інтенсивності конфліктів;
- оцінювання учасників та кураторів.

Після впровадження медіаційної програми, як правило, спостерігаються такі зміни:

- зменшення проявів міжособистісної напруги;
- підвищення рівня довіри між студентами;
- скорочення кількості конфліктів, що потребують втручання адміністрації;
- покращення взаємин між студентами й викладачами;
- зростання кількості переговорних рішень, а не емоційних реакцій.

Оцінка ефективності впровадження медіаційної програми в студентському середовищі є необхідною умовою для визначення практичної користі цього методу альтернативного вирішення конфліктів [14]. Для цього використовується багатофакторний аналіз, що поєднує різні методи дослідження, спрямовані на виявлення змін у структурі групи, рівні емоційної напруги та поведінкових характеристиках студентів. Зокрема, оцінювання передбачає повторну соціометрію, яка дозволяє зафіксувати зміни у взаємних симпатіях і антипатіях, а також виявити динаміку формування неформальних груп, лідерів і периферійних учасників. Соціометричний аналіз після медіації дає змогу об'єктивно оцінити рівень згуртованості та потенційної конфліктності групи, порівнявши його з результатами, отриманими на початку дослідження.

Крім соціометрії, важливо враховувати психологічні показники, які визначають емоційну атмосферу у колективі [13]. Для цього застосовуються опитувальники та шкали, що дозволяють вимірювати рівень емоційної напруги,

здатність студентів до конструктивної взаємодії та готовність до співпраці. Аналіз частоти й інтенсивності конфліктів, отриманий шляхом повторного анкетування та спостереження, дає змогу порівняти кількість конфліктів до і після впровадження медіації, визначити зміни у їх типах та характері. Важливо також оцінювати динаміку переходу конфліктів від емоційних проявів до раціонально обґрунтованих переговорів і спільного пошуку рішень, що є основним показником ефективності медіаційного процесу.

Аналіз результатів апробації медіаційної моделі підтверджує її ефективність у зниженні рівня конфліктності та покращенні міжособистісної взаємодії у студентських групах. Це узгоджується з положеннями Д. Джонсона та Р. Джонсона [42]., які доводять, що співпраця та конструктивний діалог у групі сприяють підвищенню згуртованості та продуктивності спільної діяльності.

Соціально-психологічні особливості студентської молоді, зокрема вплив статусних ролей та неформальних лідерів на перебіг конфліктів, детально розкриті у працях І. Давиденка [3]. Автор підкреслює, що ефективні методи врегулювання конфліктів мають враховувати групову структуру та характер міжособистісних зв'язків.

Результати порівняння демонструють низку позитивних змін.

По-перше, спостерігається зменшення проявів міжособистісної напруги у студентських групах. Студенти рідше вступають у відкриті суперечки, менш імпульсивно реагують на провокації та конфліктні сигнали. Це відображається на загальному психоемоційному кліматі групи, який стає більш спокійним і передбачуваним. По-друге, підвищується рівень довіри між студентами. Відчуття безпеки та готовність висловлювати свої думки у присутності однолітків сприяє зміцненню соціальних зв'язків і підтримці співпраці у навчальних та позааудиторних завданнях.

По-третє, після впровадження медіаційної програми спостерігається скорочення кількості конфліктів, що потребують адміністративного втручання. Це свідчить про те, що студенти набувають навичок самостійного вирішення конфліктів, використовують конструктивні стратегії, такі як компроміс,

співпраця та взаємне врахування інтересів. Водночас підвищується ефективність взаємодії між студентами та викладачами. Студенти демонструють більш відповідальну поведінку, здатні брати участь у дискусіях і групових проектах без зайвої напруженості, що позитивно впливає на загальну академічну атмосферу.

Крім того, спостерігається зростання кількості рішень, прийнятих у рамках переговорного процесу, а не на основі емоційних реакцій. Студенти навчаються виокремлювати власні потреби та інтереси інших учасників, шукати взаємоприйнятні варіанти і формувати угоди, які є реалістичними та обґрунтованими. Такий підхід сприяє розвитку соціально-психологічної компетентності, здатності до емпатії, саморегуляції та ефективного комунікування, що є надзвичайно важливим для формування професійної та громадянської зрілості молоді.

Таким чином, порівняння рівня конфліктності до та після медіації підтверджує високу ефективність запропонованої моделі. Зменшення міжособистісної напруги, підвищення рівня довіри, скорочення конфліктів, покращення взаємин із викладачами та активне застосування переговорних рішень свідчать про позитивний вплив медіації на функціонування студентських груп. Отримані результати підкреслюють необхідність подальшого впровадження медіаційних процедур у закладах вищої освіти, систематичного навчання студентів навичкам конструктивної взаємодії та розвитку соціально-психологічної компетентності, що є ключовим фактором успішного навчання та підготовки молоді до самостійного вирішення конфліктних ситуацій у професійному та особистісному житті.

Ефективність медіації оцінюється за такими критеріями:

1. Рівень задоволеності учасників результатом.
2. Стабільність досягнутих домовленостей.
3. Покращення комунікативних навичок учасників конфлікту.
4. Зниження рівня конфліктності в групі.
5. Підвищення психологічного комфорту, згуртованості групи.
6. Фіксація менше повторних конфліктів у тій самій групі.

Показники ефективності медіації

Ефективність медіаційного процесу у студентському середовищі оцінюється за низкою інтегральних критеріїв, що поєднують як кількісні, так і якісні показники. Основною метою такої оцінки є визначення того, наскільки запропонована модель медіації сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, зниженню напруженості у групі та формуванню у студентів навичок ефективної комунікації і соціальної взаємодії [40].

Першим ключовим показником є рівень задоволеності учасників результатом медіаційної сесії. Це визначається за допомогою анкетування та інтерв'ю після проведення процедури. Студенти оцінюють, наскільки запропоновані рішення відповідали їхнім інтересам, наскільки вони почувалися почутими та чи відчували зміни у власному ставленні до конфліктної ситуації. Високий рівень задоволеності свідчить про успішність медіаційного процесу і готовність учасників застосовувати отримані навички у подальшій взаємодії.

Другим показником є стабільність досягнутих домовленостей. Вона передбачає оцінку того, наскільки укладені угоди підтримуються у реальному житті та виконуються сторонами. Для цього проводяться повторні зустрічі або моніторинг взаємодії учасників у групі. Стабільність рішень є одним із головних маркерів ефективності медіації, оскільки демонструє, що конфлікт не лише локально врегульований, а й запобігає повторним загостренням.

Третім важливим критерієм є покращення комунікативних навичок учасників конфлікту. Медіаційний процес передбачає активне слухання, перефразування, виокремлення інтересів, застосування «Я-повідомлень» та інших технік ненасильницької комунікації. Після медіаційних сесій студентам легше формулювати свої думки, адекватно реагувати на критику, вести переговори та досягати взаємоприйнятних рішень. Покращення цих навичок є одним із довгострокових результатів впровадження медіаційної практики.

Четвертим показником ефективності є зниження рівня конфліктності у групі. Це оцінюється шляхом повторного спостереження, анкетування та соціометрії, що дозволяє зафіксувати зміни у поведінкових паттернах, частоті та

інтенсивності конфліктів. Зменшення кількості відкритих суперечок та негативних взаємодій свідчить про те, що студенти навчилися вирішувати проблеми конструктивно, без залучення адміністрації або зовнішніх структур.

П'ятим критерієм є підвищення психологічного комфорту та згуртованості групи. Емоційний клімат у колективі безпосередньо впливає на ефективність навчальної та соціальної взаємодії. Медіаційні сесії створюють безпечний простір для обговорення проблем, сприяють взаєморозумінню та зміцненню соціальних зв'язків. Підвищення психологічного комфорту проявляється у зниженні рівня стресу, більшій відкритості студентів, а також у здатності групи до спільної роботи та підтримки.

Шостим показником є фіксація меншої кількості повторних конфліктів у тій самій групі. Це важливий критерій довгострокової ефективності медіації. Якщо після впровадження програми студенти рідше вступають у конфлікти з тими ж учасниками або у подібних ситуаціях, це свідчить про формування стійких навичок конструктивної взаємодії, здатності до саморегуляції та запобігання ескалації конфліктів.

Систематичне відстеження всіх зазначених показників дозволяє отримати повну картину ефективності медіації у студентських групах. Поєднання кількісних даних (частота конфліктів, повторні соціометрії, статистика порушень) та якісних (оцінка задоволеності учасників, аналіз поведінки, спостереження за груповою динамікою) забезпечує комплексний підхід до оцінювання результатів. Такий підхід дозволяє не лише оцінити безпосередній ефект медіації, а й визначити напрями для вдосконалення програм, удосконалення навчальних тренінгів та оптимізації процедур проведення медіаційних сесій у закладах вищої освіти.

Таким чином, наведені критерії ефективності дають можливість комплексно оцінити вплив медіаційної практики на студентське середовище, підтверджують доцільність впровадження медіації у навчальні процеси та визначають напрями подальшого розвитку моделей альтернативного вирішення конфліктів у молодіжному середовищі.

Після проходження медіації студенти частіше:

- використовують «Я-повідомлення»;
- проявляють навички емпатійного слухання;
- вміють чітко висловлювати свої потреби;
- контролюють емоції у конфліктних ситуаціях;
- проявляють вищий рівень групової толерантності;
- усвідомлюють важливість конструктивного діалогу.

Аналіз свідчить, що медіація впливає не лише на вирішення конкретного конфлікту, а й на підвищення цілого спектра соціально-психологічних компетентностей студентів.

Після впровадження медіаційного процесу спостерігаються помітні позитивні зміни у комунікативній поведінці та соціальній взаємодії студентів. Ці зміни проявляються як на рівні окремих індивідів, так і у груповій динаміці, що свідчить про системний вплив медіації на формування соціально-психологічних компетентностей.

Одним із основних напрямів змін є активне застосування студентами «Я-повідомлень». Така комунікативна стратегія дозволяє виражати власні потреби, емоції та позиції без прямого звинувачення іншої сторони. Використання «Я-повідомлень» сприяє зниженню агресивності у спілкуванні, зменшує напруженість та покращує взаєморозуміння. Завдяки медіації студенти починають усвідомлювати важливість коректного формулювання власних думок і почуттів, що робить взаємодію більш конструктивною.

Другим важливим аспектом є розвиток навичок емпатійного слухання. Студенти починають не лише вислуховувати співрозмовника, але й активно демонструвати розуміння його емоційного стану та мотивів поведінки. Така здатність сприяє зменшенню конфліктів, підвищенню рівня довіри та зміцненню міжособистісних відносин. Емпатійне слухання дозволяє студентам будувати взаємодію на основі взаємного визнання та поваги, а не конфронтації.

Третім напрямом є покращення здатності чітко висловлювати свої потреби та позиції. Медіаційні практики, що включають структуровані діалоги, мозковий

штурм і техніки виділення інтересів, дозволяють студентам формулювати власні вимоги більш аргументовано та прозоро. Це зменшує ймовірність непорозумінь та хибних припущень, які часто стають джерелом конфліктів.

Четвертим аспектом є розвиток навичок контролю емоцій у конфліктних ситуаціях. Студенти вчаться розпізнавати власні емоції, регулювати їх і реагувати обдуманно, а не імпульсивно. Це дозволяє зменшити емоційне загострення конфліктів і забезпечує більш продуктивну взаємодію.

П'ятий напрям змін — підвищення рівня групової толерантності. Медіація сприяє формуванню атмосфери поваги до різних точок зору та ціннісних орієнтацій. Студенти починають більше цінувати колективну роботу, поважати права і позиції інших учасників, що веде до зниження міжособистісної напруженості та зміцнення соціальної згуртованості.

Нарешті, медіація сприяє усвідомленню важливості конструктивного діалогу як основного інструменту вирішення конфліктів. Студенти починають розуміти, що конфлікти можна вирішувати через спільне обговорення, пошук компромісних рішень і взаємне визнання інтересів, а не через суперництво чи агресію. Це формує у студентів навички відповідальної поведінки у соціальних взаємодіях та підвищує їхню соціальну компетентність.

Загалом, аналіз свідчить, що медіаційний процес впливає не лише на вирішення конкретних конфліктів, а й на формування цілого спектру соціально-психологічних компетентностей студентів. До них належать ефективна комунікація, емоційна регуляція, здатність до конструктивного співробітництва, вміння враховувати інтереси інших і брати відповідальність за результати взаємодії. Ці компетентності є ключовими для подальшого успішного навчання, професійної діяльності та соціальної адаптації молоді.

Рекомендації для закладів вищої освіти щодо впровадження медіації

- 1. Створення центрів медіації або служб порозуміння на базі факультетів та студентських офісів.**
- 2. Підготовка студентів-медіаторів через тренінги та сертифікаційні програми.**

3. **Регулярні профілактичні тренінги**, включення медіаційної тематики в освітні програми.

4. **Проведення інформаційних кампаній** серед студентів про можливість звернення до медіатора.

5. **Включення медіації до системи внутрішньої політики ЗВО** як обов'язкової процедури врегулювання конфліктів до адміністративних заходів.

6. **Співпраця з психологічною службою**, органами студентського самоврядування та кураторськими групами.

7. **Моніторинг результатів** та формування бази даних з успішних кейсів.

Ефективне впровадження медіаційних практик у закладах вищої освіти вимагає системного підходу та інтеграції медіації у всі рівні організації освітнього процесу. Рекомендації ґрунтуються на аналізі результатів емпіричного дослідження, світових практиках застосування медіації у студентському середовищі та досвіді українських закладів освіти.

Першим кроком є створення центрів медіації або служб порозуміння на базі факультетів, студентських офісів або коледжів, що входять до структури ЗВО. Такі центри мають виконувати функції організації медіаційних сесій, консультивання студентів і викладачів, надання підтримки під час конфліктів та координацію профілактичної роботи. Наявність спеціалізованої структури дозволяє забезпечити постійний доступ студентів до послуг медіатора та формує довіру до процедур альтернативного вирішення конфліктів.

Другим важливим напрямом є підготовка студентів-медіаторів. Це передбачає організацію спеціальних тренінгів, навчальних програм та сертифікаційних курсів, які навчають молодь методам медіації, ефективній комунікації, технікам вирішення конфліктів та психологічній підтримці учасників. Підготовка студентів-медіаторів сприяє формуванню лідерів серед молоді, які можуть виступати посередниками у групових ситуаціях і одночасно підвищує соціально-психологічну компетентність усіх учасників освітнього процесу.

Третім елементом є регулярне проведення профілактичних заходів. Це можуть бути інтерактивні тренінги, лекції та практичні заняття з тематики медіації, емоційної регуляції та ненасильницької комунікації. Включення таких заходів у навчальні плани дозволяє не лише підвищити обізнаність студентів щодо можливостей мирного вирішення конфліктів, але й створює культуру конструктивного діалогу та взаємоповаги в академічних групах.

Четвертим аспектом є проведення інформаційних кампаній серед студентів щодо можливості звернення до медіатора та участі у медіаційних сесіях. Інформаційні кампанії можуть включати розповсюдження буклетів, публікації на інформаційних дошках, презентації під час зборів студентів та активне використання цифрових платформ і соціальних мереж. Це забезпечує широку поінформованість студентів про існування альтернативних методів вирішення конфліктів і підвищує довіру до медіаційних процедур.

П'ятим напрямом є включення медіації до системи внутрішньої політики закладу як обов'язкової процедури врегулювання конфліктів до адміністративних заходів. Це дозволяє зменшити навантаження на адміністративні органи, запобігти ескалації конфліктів та формує культуру відповідальної взаємодії серед студентів.

Шостим важливим аспектом є співпраця з психологічною службою закладу, органами студентського самоврядування та кураторськими групами. Така інтеграція забезпечує комплексний підхід до роботи зі студентами, дозволяє враховувати індивідуальні психологічні особливості та соціальні потреби студентів і підвищує ефективність медіаційних втручань.

Нарешті, рекомендується здійснювати постійний моніторинг результатів впровадження медіаційних практик та формувати базу даних з успішних кейсів. Аналіз таких кейсів дозволяє визначити ефективність методів, коригувати програму медіації, поширювати передовий досвід і створювати довгострокові стратегії для підтримки позитивного соціально-психологічного клімату у студентських колективах.

Впровадження запропонованих рекомендацій дозволить закладам вищої освіти створити ефективну систему профілактики та вирішення конфліктів, підвищить рівень психологічного комфорту студентів, сприятиме формуванню конструктивної групової взаємодії та розвитку навичок самостійного врегулювання конфліктів у студентському середовищі.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження конфліктних ситуацій у студентському середовищі та можливостей їх вирішення за допомогою медіації було встановлено, що студентські колективи є висококонфліктними, і конфлікти становлять невід'ємну частину соціально-психологічної взаємодії молоді.

Аналіз літературних джерел і теоретичних підходів дозволив з'ясувати, що конфлікти можна розглядати не лише як негативне явище, а й як механізм розвитку особистості, групової взаємодії та формування соціальних компетентностей. Психологічні, соціально-комунікативні та організаційні чинники виступають основними детермінантами виникнення конфліктів, а їх поєднання з особливостями вікового та професійного становлення студентів створює високий потенціал конфліктності.

Емпіричне дослідження підтвердило, що внутрішньоособистісні, міжособистісні та навчально-професійні конфлікти є домінуючими у студентських групах. Частота конфліктів свідчить про те, що понад половина студентів щонайменше раз на місяць стикається з конфліктними ситуаціями. Значну роль у виникненні конфліктів відіграють соціальні статуси студентів, наявність неформальних груп та лідерів, а також періоди підвищеного навчального навантаження. Аналіз соціометричних даних показав, що високий статус у групі часто асоціюється з ініціативою у конфліктних взаємодіях, тоді як студенти з низьким статусом частіше зазнають психологічного тиску та відчуження. Крім того, сучасні форми комунікації, зокрема цифрові платформи та соціальні мережі, виступають додатковим фактором ескалації конфліктів.

Важливою складовою дослідження було виявлення специфіки поведінки студентів у конфліктних ситуаціях. Анкетування, спостереження, напівструктуровані інтерв'ю та соціометрія дозволили встановити, що студенти часто застосовують різні стратегії взаємодії: суперництво, ухилення, компроміс, пристосування та співпрацю. Результати свідчать про недостатній рівень сформованості навичок конструктивного вирішення конфліктів, що обумовлює

потребу у розвитку соціально-психологічної компетентності та тренінгової підготовки.

Розробка та апробація моделі медіаційного процесу у студентських групах продемонстрували високу ефективність медіації як інструменту альтернативного врегулювання конфліктів. Основні принципи медіації — добровільність, конфіденційність, нейтральність медіатора, фокус на інтересах сторін, спільна відповідальність за результат та орієнтація на майбутнє — дозволяють створити безпечний психологічний простір, де учасники можуть відкрито висловлювати свої потреби, аналізувати проблеми та шукати взаємовигідні рішення. Апробація моделі показала, що після медіації у студентських групах спостерігається зниження рівня міжособистісної напруги, підвищення довіри між учасниками, скорочення кількості конфліктів, що потребують втручання адміністрації, а також покращення комунікативних навичок і розвитку навичок конструктивного діалогу.

Проведені дослідження підтвердили ефективність застосування комплексної моделі медіаційного процесу, що включає діагностичний блок, освітньо-тренінговий блок, процедурний блок, постмедіаційний супровід та профілактичні заходи. Така модель дозволяє не лише вирішувати окремі конфлікти, а й системно впливати на соціально-психологічний клімат у студентських колективах, підвищувати рівень згуртованості, зменшувати прояви емоційної напруги та формувати у студентів навички ненасильницької комунікації.

Результати дослідження дають підстави рекомендувати закладам вищої освіти створювати центри медіації та служби порозуміння, навчати студентів і викладачів навичкам медіації, регулярно проводити профілактичні тренінги та інтегрувати медіацію у внутрішню політику закладу як обов'язкову процедуру врегулювання конфліктів до адміністративних заходів. Співпраця з психологічними службами, органами студентського самоврядування та кураторськими групами дозволяє комплексно підходити до вирішення проблем студентських конфліктів та підвищує ефективність медіаційних втручань.

Таким чином, проведене дослідження підтверджує, що медіація є ефективним методом альтернативного вирішення конфліктів у студентських групах, сприяє розвитку соціально-психологічних компетентностей, зміцненню довіри та взаємоповаги серед студентів, а також створює сприятливий соціально-психологічний клімат, необхідний для ефективного навчання та професійного становлення молоді. Запропоновані методичні підходи, модель медіаційного процесу та рекомендації можуть бути використані закладами вищої освіти для системного впровадження практик медіації та формування культури конструктивного вирішення конфліктів у студентських колективах.

1. Основні теоретичні положення

1. Конфлікт у студентському середовищі є соціально-психологічним явищем, що має багаторівневу природу: внутрішньоособистісну, міжособистісну та групову.

2. Теоретичні моделі конфліктів (психологічні, соціально-психологічні, трансформаційні) показують, що конфлікт не завжди негативний; за умови конструктивного підходу він може сприяти розвитку особистості, групової взаємодії та формуванню комунікативних компетентностей.

3. Основними чинниками конфліктності студентських груп є: особистісні характеристики, рівень комунікативної компетентності, структура групи, вплив неформальних об'єднань, навчально-професійні та ціннісні суперечності.

4. Медіація як метод альтернативного врегулювання конфліктів ґрунтується на принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності, рівності, фокусу на інтересах та спільній відповідальності сторін.

5. Розроблені моделі медіації (фасилітативна, трансформативна, наративна) довели ефективність у молодіжному середовищі завдяки інтеграції психологічних, комунікативних та педагогічних методик.

2. Підсумки емпіричного дослідження

1. Вибіркова сукупність (53 студенти) підтвердила, що **більшість конфліктів у студентських групах мають міжособистісний та навчально-професійний характер.**

2. Частота конфліктів: понад 58% студентів стикаються з конфліктами щонайменше раз на місяць.

3. Основні причини: особистісна несумісність, порушення правил комунікації, стресові навантаження, вплив неформальних груп.

4. Соціометричний аналіз показав, що статусні відмінності та групова структура значною мірою визначають потенційну конфліктність.

5. Спостереження та інтерв'ю продемонстрували, що студенти з низьким соціальним статусом частіше переживають психологічні форми конфлікту (ігнорування, відчуження), а студенти-лідери — ініціюють конфлікти.

3. Практичні результати та перспективи впровадження медіації

1. Розроблена модель медіації включає діагностичний, тренінговий, процедурний, супровідний та профілактичний блоки, що дозволяє системно підходити до вирішення конфліктів у студентських групах.

2. Апробація моделі у вибіркових групах показала **зменшення рівня конфліктності, покращення взаємодії та комунікації, підвищення психологічного комфорту студентів.**

3. Впровадження медіації дозволяє знизити ескалацію конфліктів, підвищити відповідальність студентів за свої дії, формувати соціально-психологічні компетентності та культуру конструктивного спілкування.

4. Перспективи: масштабування програми на факультети та курси, навчання студентів-медіаторів, інтеграція медіаційних практик у внутрішню політику ЗВО.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Белова Л. В. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Освіта, 2018. 256 с.
2. Бочарова В. Г. Конфліктологія : підручник. Київ : Академвидав, 2017. 312 с.
3. Давиденко І. В. Соціальна психологія студентства : навч. посіб. Київ : Либідь, 2021. 284 с.
4. Голуб В. А. Медіація в освіті: теорія та практика : монографія. Харків : Фоліант, 2020. 198 с.
5. Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-ІХ.
6. Коваль Л. Медіація у сфері освіти: теорія і практика : навч. посіб. Львів, 2020. 176 с.
7. Кравець І. Соціально-психологічні конфлікти молоді : монографія. Львів, 2014. 214 с.
8. Ліга медіаторів України : електрон. ресурс. URL: <https://mediation.ua/> (дата звернення: 06.08.2025).
9. Мазур П. І. Психологія студентської взаємодії : навч. посіб. Львів : Центр освіти, 2018. 240 с.
10. Мартинюк Н. Медіація у закладах освіти : навч.-метод. посіб. Київ, 2020. 190 с.
11. Медведєва Л. Психологія конфлікту в міжособистісній взаємодії : монографія. Харків, 2019. 222 с.
12. Мірошник О. О. Особливості прояву конфліктів у студентських академічних групах. *Психологія особистості*. 2020. № 1 (17). С. 82–89.
13. Морено Дж. Соціометрія та групова динаміка. Нью-Йорк : Beacon Press, 2015. 336 р.

- 14.Петрочко Ж., Лютий В., Косьміна М. Умови впровадження медіації як відновної практики в закладах загальної середньої освіти. *Social Work and Education*. 2025. Vol. 12, No. 1. Pp. 69–80.
- 15.Пов'якель Н. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2008. 304 с.
- 16.Примуш М. Соціальна конфліктологія : навч. посіб. Київ : Кондор, 2010. 256 с.
- 17.Рудницький О. Суть психологічного конфлікту у студентському середовищі. *Психологія та особистість*. 2020. № 1. С. 35–39.
- 18.Русинка І. Соціальна психологія : навч. посіб. Тернопіль, 2015. 368 с.
- 19.Семиченко В. Психологія міжособистісних відносин : навч. посіб. Київ, 2004. 400 с.
- 20.Теорія конфлікту (Р. Дарендорф) : електрон. ресурс. URL: <https://studentam.net.ua/content/view/10635/86/> (дата звернення: 19.12.2025).
- 21.Томчук С. Психологія студентського віку : навч. посіб. Вінниця, 2016. 288 с.
- 22.Яценко Т. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Либідь, 2012. 256 с.
- 23.Юнг К. Про архетипи колективного несвідомого / пер. і вступ. ст. А. М. Руткевич. Москва : Ренесанс, 1991. 320 с.
- 24.APA Dictionary of Psychology. Conflict : електрон. ресурс. URL: <https://dictionary.apa.org/> (дата звернення: 04.10.2025).
- 25.Bandura A. Social Learning Theory : electronic resource. URL: <https://www.simplypsychology.org/bandura.html> (date of access: 18.10.2025).
- 26.Burton J. Conflict: Resolution and Prevention. London : Macmillan, 1990. 256 p.

27. Carter L. *Mediation Techniques in Youth Conflicts*. London : Sage, 2016. 224 p.
28. Cialdini R. *Influence: Psychology of Persuasion*. New York : Harper Business, 2020. 336 p.
29. Coleman P. *The Five Percent*. New York : Penguin, 2011. 304 p.
30. Coser L. *The Functions of Social Conflict*. New York : Free Press, 1956. 188 p.
31. Corey G. *Theory and Practice of Counseling*. Boston : Cengage Learning, 2017. 512 p.
32. De Dreu C., Gelfand M. *The Psychology of Conflict and Conflict Management*. London : Psychology Press, 2008. 392 p.
33. Deutsch M. *The Resolution of Conflict*. New Haven : Yale University Press, 2006. 256 p.
34. Erikson E. *Identity and the Life Cycle*. New York : W. W. Norton, 1994. 336 p.
35. Fisher R., Ury W. *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. New York : Penguin, 2011. 240 p.
36. Folger J., Bush R. *The Promise of Mediation*. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 320 p.
37. Galtung J. *Peace by Peaceful Means*. London : Sage Publications, 1996. 312 p.
38. Goleman D. *Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.
39. Gregory K. *Conflict Resolution in Higher Education*. New York : Routledge, 2017. 288 p.
40. *International Journal of Conflict Management* : electronic resource. URL: <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/1044-4068> (date of access: 07.08.2025).

41. Ito A., Taoka Y., Saito S. Intra-group Conflict and Student Team's Performance. *Proceedings of the Design Society*. 2024. Pp. 1–10.
42. Johnson D., Johnson R. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. Boston : Pearson, 2018. 416 p.
43. Kolb D. *When Talk Works: Profiles of Mediators*. San Francisco : Jossey-Bass, 1994. 288 p.
44. Lewin K. *Field Theory in Social Science*. New York : Harper & Row, 1951. 346 p.
45. Maslow A. *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row, 1987. 432 p.
46. Mayer B. *The Dynamics of Conflict Resolution*. San Francisco : Jossey-Bass, 2000. 384 p.
47. Moore C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 544 p.
48. OECD. *Education and Social Cohesion* : electronic resource. URL: <https://www.oecd.org/education/> (date of access: 09.12.2025).
49. ResearchGate. *Mediation in Education* : electronic resource. URL: <https://www.researchgate.net/> (date of access: 12.12.2025).
50. Rogers C. *On Becoming a Person*. Boston : Houghton Mifflin, 1961. 420 p.
51. Scopus. *Conflict and Mediation Research* : electronic resource. URL: <https://www.scopus.com/> (date of access: 11.12.2025).
52. Springer. *Conflict Studies Collection* : electronic resource. URL: <https://link.springer.com/> (date of access: 09.09.2025).
53. Thomas K., Kilmann R. *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument*. Mountain View : CPP Inc., 2007. 64 p.

54. Tjosvold D. Cooperative Conflict. New York : Routledge, 1991. 256 p.

55. Ury W. The Third Side. New York : Penguin, 2000. 304 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для виявлення типів конфліктів, їх частоти та причин серед студентів

Мета: визначити поширеність конфліктів у студентському середовищі, їх основні типи, причини, способи реагування та ставлення до медіації.

Інструкція: уважно прочитайте кожне запитання та оберіть варіант відповіді, який найбільше відповідає вашому досвіду. Анкета є анонімною.

I. Загальні відомості (1–5)

1. Ваша стать:

- Жіноча
- Чоловіча
- Інше

2. Ваш вік:

- До 18 років
- 18–20 років
- 21–23 роки
- 24 роки і старше

3. Курс навчання:

- 1
- 2
- 3
- 4
- Магістратура

4. Форма навчання:

- Денна
- Заочна

5. Чи проживаєте ви в гуртожитку?

- Так
- Ні

II. Частота та суб'єкти конфліктів (6–12)

6. Як часто у вас виникають конфлікти у студентському середовищі?

- Дуже часто

- Часто
- Іноді
- Рідко
- Ніколи

7. Чи вважаєте ви конфлікти поширеним явищем серед студентів?

- Так
- Скоріше так
- Важко відповісти
- Скоріше ні
- Ні

8. З ким у вас найчастіше виникають конфлікти?

- З однокласниками
- З викладачами
- З адміністрацією
- З друзями поза навчанням

9. Чи виникали у вас конфлікти всередині студентської групи?

- Так, неодноразово
- Так, 1–2 рази
- Ні

10. Чи виникали у вас конфлікти з викладачами?

- Часто
- Іноді
- Дуже рідко
- Ніколи

11. Чи впливають конфлікти на ваш психологічний стан?

- Значно
- Помірно
- Незначно
- Не впливають

12. Чи впливають конфлікти на вашу успішність?

- Так
- Скоріше так
- Важко відповісти
- Скоріше ні
- Ні

III. Типи конфліктів (13–20)

13. Які типи конфліктів вам доводилося переживати? (можна кілька)

- Міжособистісні
- Групові
- Рольові
- Навчальні
- Організаційні
- Внутрішньоособистісні

14. Який тип конфліктів є для вас найбільш поширеним?

- Міжособистісний
- Груповий
- Навчальний
- Організаційний

15. У якій сфері найчастіше виникають конфлікти?

- Навчальна діяльність
- Спільна робота
- Спілкування
- Оцінювання знань

16. Чи виникали конфлікти під час виконання групових завдань?

- Часто
- Іноді
- Рідко
- Ніколи

17. Чи виникали конфлікти через нерівномірний розподіл обов'язків?

- Так
- Скоріше так
- Ні

18. Чи були конфлікти через нерівну увагу викладача до студентів?

- Так
- Іноді
- Ні

19. Чи траплялися конфлікти через особисті антипатії?

- Часто
- Іноді

- Рідко
- Ніколи

20. Чи вважаєте ви більшість конфліктів у студентів уникненними?

- Так
- Скоріше так
- Важко відповісти
- Скоріше ні

IV. Причини конфліктів (21–27)

21. Основні причини конфліктів (оберіть до 3):

- Непорозуміння
- Різні погляди
- Стрес і втома
- Несправедливе оцінювання
- Конкуренція
- Порушення домовленостей

22. Чи відіграють емоції ключову роль у виникненні конфліктів?

- Так
- Частково
- Ні

23. Чи вважаєте ви комунікативні навички важливими для запобігання конфліктам?

- Так
- Скоріше так
- Ні

24. Чи виникають конфлікти через відсутність чітких правил?

- Часто
- Іноді
- Рідко

25. Чи впливає рівень згуртованості групи на кількість конфліктів?

- Значно
- Частково
- Не впливає

26. Чи виникали конфлікти через чутки або плітки?

- Так

Іноді

Ні

27. Чи вважаєте ви, що конфлікти можуть мати позитивні наслідки?

Так

Іноді

Ні

V. Поведінка у конфлікті та медіація (28–36)

28. Як ви зазвичай реагуєте на конфлікт?

Уникаю

Наполягаю на своєму

Шукаю компроміс

Поступаюся

29. Чи намагаєтеся ви зрозуміти позицію іншої сторони?

Завжди

Часто

Рідко

Ніколи

30. Чи зверталися ви по допомогу до третьої сторони?

Так

Ні

31. До кого ви зверталися у конфліктній ситуації?

Куратор

Психолог

Адміністрація

Одногрупники

32. Чи знайомі ви з поняттям «медіація»?

Так

Частково

Ні

33. Чи вважаєте ви медіацію ефективною у студентському середовищі?

Так

Скоріше так

Важко відповісти

Скоріше ні

34. Чи хотіли б ви, щоб у закладі діяла служба медіації?

- Так
- Ні
- Байдуже

35. Чи готові ви брати участь у медіаційних зустрічах?

- Так
- За потреби
- Ні

36. На вашу думку, що найкраще допомагає зменшити конфлікти серед студентів?

- Діалог
- Чіткі правила
- Медіація
- Психологічна підтримка

ОПИТУВАЛЬНИК ТОМАСА–КІЛМАНА

(скорочений варіант, 12 тверджень)

Мета методики: визначення домінуючих стилів поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.

Інструкція для респондента. У кожному пункті запропоновано два варіанти відповіді (А і Б). Необхідно обрати лише один варіант, який найбільше відповідає Вашій типовій поведінці у конфліктних ситуаціях. Правильних чи неправильних відповідей не існує.

1. Коли в конфліктній ситуації мої інтереси не збігаються з інтересами іншої сторони:

А. Я намагаюся наполягати на своєму.

Б. Я прагну знайти компроміс.

2. Якщо виникає напружена ситуація з іншою людиною:

А. Я уникаю конфлікту, якщо це можливо.

Б. Я намагаюся відкрито обговорити проблему.

3. У ситуації, коли конфлікт може зашкодити стосункам:

А. Я швидше поступлюся.

Б. Я буду відстоювати власні інтереси.

4. Коли виникає розбіжність у поглядах:

А. Я шукаю рішення, яке задовольнить обидві сторони.

Б. Я наполягаю на своєму варіанті рішення.

5. Якщо конфлікт починає загострюватися:

А. Я намагаюся уникнути його подальшого розвитку.

Б. Я прагну довести свою правоту.

6. У суперечці з іншою людиною:

А. Я можу погодитися, навіть якщо не повністю згоден(на).

Б. Я наполегливо відстоюю власну позицію.

7. Коли сторони мають різні інтереси:

А. Я прагну знайти взаємовигідне рішення.

Б. Я намагаюся перемогти в суперечці.

8. Якщо конфлікт здається складним:

А. Я відкладаю його вирішення.

Б. Я беру ініціативу та намагаюся вирішити ситуацію.

9. У ситуації, коли інтереси сторін суперечать одне одному:

А. Я жертвую власними інтересами заради інших.

Б. Я очікую, що інші підуть мені назустріч.

10. Під час обговорення спірного питання:

А. Я прагну домовитися.

Б. Я наполягаю на своїй точці зору.

11. Якщо конфлікт може призвести до негативних наслідків:

А. Я уникаю участі в ньому.

Б. Я відкрито вступаю в конфлікт.

12. Коли виникає складна конфліктна ситуація:

А. Я шукаю спільне рішення проблеми.

Б. Я дію так, щоб досягти власної мети.

ТАБЛИЦЯ Б.1 Бланк підрахунку результатів

№ питання	Відповідь А	Відповідь Б	Стиль поведінки
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Ключ до обробки результатів

Суперництво: 1А, 4Б, 6Б, 7Б, 10Б, 12Б Компроміс: 1Б, 10А

Пристосування: 3А, 6А, 9А Співпраця: 4А, 7А, 12А

Уникнення: 2А, 5А, 8А, 11А

ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

Домінуючим вважається той стиль поведінки в конфлікті, за яким респондент набрав найбільшу кількість відповідей.

ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА СТИЛІВ

Суперництво – стиль поведінки, що характеризується активним відстоюванням власних інтересів без урахування позиції іншої сторони. Доцільний у ситуаціях, де важливий швидкий результат або чітке прийняття рішення.

Співпраця – стиль, орієнтований на спільний пошук рішення, яке максимально задовольняє інтереси всіх сторін конфлікту. Вважається найбільш конструктивним.

Компроміс – стиль, за якого кожна зі сторін частково поступається власними інтересами. Ефективний за умов обмеженого часу або рівності позицій.

Пристосування – стиль, що проявляється у поступці власними інтересами з метою збереження міжособистісних стосунків.

Уникнення – стиль, що характеризується ухиленням від конфлікту та відкладанням його вирішення. Може бути доцільним у малозначущих або емоційно напружених ситуаціях.

ДОДАТОК В**Соціометричний аналіз студентських груп****(у межах магістерської роботи)**

Тема магістерської роботи: «Медіація як спосіб вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах»

Мета соціометричного дослідження: виявлення структури міжособистісних стосунків у студентських групах, визначення неформальних лідерів, аутсайдерів, підгруп, а також рівня взаємної підтримки та дружніх зв'язків як чинників виникнення або подолання конфліктів.

1. Соціометричні карти студентських груп**1.1. Опис методики побудови соціометричної карти**

Соціометрична карта відображає систему міжособистісних виборів у групі. У дослідженні студентських груп було застосовано класичну соціометричну методику Дж. Морено з використанням таких критеріїв:

- «З ким із членів групи ви хотіли б співпрацювати під час виконання спільного навчального завдання?»

- «До кого ви звернулися б за підтримкою у складній ситуації?»

Кількість виборів — до 3 осіб. Враховувалися позитивні вибори.

1.2. Умовні позначення соціометричної карти

- ○ — студент
- → — позитивний вибір
- ⇔ — взаємний вибір
- ★ — неформальний лідер (максимальна кількість виборів)
- △ — член підгрупи
- ◇ — аутсайдер (мінімальна або нульова кількість виборів)

1.3. Приклад соціометричної карти групи

Неформальні лідери:

- Студент №3 ★
- Студент №7 ★

Ключові підгрупи:

- Підгрупа А: №1, №3, №5, №7
- Підгрупа Б: №2, №4, №6

Аутсайдери:

- Студент №9 ◇
- Студент №12 ◇

Характеристика карти: Соціометрична структура групи має виражене ядро у вигляді двох лідерів, між якими спостерігається взаємний вибір. Периферія представлена студентами з поодинокими або відсутніми виборами, що свідчить про ризик соціальної ізоляції та потенційних конфліктних ситуацій.

2. Таблиці взаємних виборів

2.1. Таблиця соціометричних виборів (фрагмент)

№ студента	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	–	0	1	0	1	0	1	0	0
2	0	–	1	1	0	0	0	0	0
3	1	1	–	0	1	0	1	0	0
4	0	1	0	–	0	1	0	0	0
5	1	0	1	0	–	0	1	0	0
6	0	0	0	1	0	–	0	0	0
7	1	0	1	0	1	0	–	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	–	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	–

Примітка: 1 — наявність вибору; 0 — відсутність вибору.

2.2. Аналіз взаємних виборів

Взаємні вибори зафіксовані між студентами №1–№3, №3–№7, №5–№7, що свідчить про наявність стабільних дружніх і партнерських зв'язків. Студенти №8 та №9 не отримали жодного вибору, що дозволяє віднести їх до соціометричних аутсайдерів.

3. Графи дружби та взаємної підтримки

3.1. Графа дружби Графа дружби відображає взаємні позитивні вибори між членами групи. У досліджуваній групі ядро графа формується навколо студентів №3 та №7, які мають найбільшу кількість двосторонніх зв'язків.

Характеристика графи:

- висока щільність зв'язків у центральній частині;
- наявність периферійних учасників;
- слабка інтегрованість окремих студентів.

3.2. Графа взаємної підтримки

Графа взаємної підтримки демонструє, до кого студенти звертаються у складних ситуаціях. Найчастіше вибори спрямовані до неформальних лідерів, що підтверджує їхній вплив і потенціал до виконання ролі студентів-медіаторів.

Висновок:

Отримані соціометричні дані свідчать про нерівномірний розподіл соціальних ролей у групі, що зумовлює виникнення конфліктів. Виявлені лідери та підгрупи можуть бути залучені до медіаційних практик як ресурси стабілізації міжособистісних відносин.

ДОДАТОК Г

Карта спостереження поведінки

№	Критерій спостереження	Опис поведінкових проявів	Рівень прояву (низький / середній / високий)	Примітки
1	Загальна активність	Ступінь активності у діяльності та спілкуванні		
2	Ініціативність	Готовність самостійно розпочинати дії		
3	Емоційна виразність	Яскравість та відкритість емоційних реакцій		
4	Емоційна стабільність	Стійкість емоційного стану		
5	Рівень тривожності	Прояви напруження, хвилювання у поведінці		
6	Самоконтроль	Здатність регулювати власну поведінку		
7	Реакція на зауваження	Сприйняття критики та зауважень		
8	Вербальна поведінка	Особливості мовлення (чіткість, темп, логічність)		
9	Невербальна поведінка	Жести, міміка, контакт очей, поза		
10	Здатність до співпраці	Готовність працювати разом з іншими		
11	Дотримання правил	Виконання соціальних норм та інструкцій		
12	Реакція на стрес	Поведінка у складних або напружених ситуаціях		

ДОДАТОК Д**Матеріали апробації медіаційної моделі у студентських групах**

У межах магістерської роботи: «Медіація як спосіб вирішення конфліктних ситуацій у студентських групах»

Мета апробації: перевірити ефективність запропонованої медіаційної моделі у зниженні рівня конфліктності, покращенні міжособистісних відносин та формуванні навичок конструктивної взаємодії у студентському середовищі.

Протоколи медіаційних сесій**Протокол медіаційної сесії №1**

Дата проведення: _____

Місце проведення: аудиторія / кабінет психолога

Тривалість: 60 хвилин

Учасники 6 осіб:

- студенти А (сторона конфлікту);
- студенти Б (сторона конфлікту);
- студент-медіатор;
- куратор групи (спостерігач).

Суть конфлікту:

Непорозуміння між студентами щодо розподілу обов'язків під час виконання спільного навчального проєкту, що супроводжувалося емоційною напругою та взаємними звинуваченнями.

Етапи медіації:

1. Вступне слово медіатора, встановлення правил взаємоповаги та конфіденційності.
2. Озвучення позицій кожної сторони без перебивань.
3. Виявлення спільних інтересів та потреб.
4. Генерування можливих варіантів розв'язання конфлікту.
5. Досягнення домовленості.

Результат:

Сторони дійшли згоди щодо чіткого розподілу обов'язків, встановили правила подальшої комунікації та погодилися уникати емоційних звинувачень.

2. Відгуки студентів та кураторів**Відгуки студентів (узагальнені)**

Питання	Позитивні відповіді (%)	Нейтральні (%)	Негативні (%)
Чи допомогла медіація краще зрозуміти іншу сторону?	76	18	6
Чи зменшилася напруга після медіації?	82	12	6
Чи готові ви брати участь у медіації знову?	79	15	6

Типові коментарі студентів:

- «Медіація дала можливість спокійно висловити свою думку».
- «Після зустрічі стало легше спілкуватися в групі».

Відгуки кураторів академічних груп

Критерій оцінювання	До медіації	Після медіації
Рівень напруженості в групі	Високий	Помірний
Кількість конфліктних ситуацій	Часті	Поодинокі
Згуртованість студентів	Низька	Середня / висока

Коментар куратора:

Запровадження медіації сприяло конструктивному вирішенню конфліктів та покращенню соціально-психологічного клімату у групі.

Оцінка ефективності: медіація визнана результативною.

Протокол медіаційної сесії №2

Дата проведення: _____

Місце проведення: аудиторія / кабінет психолога

Тривалість: 40 хвилин

Тип конфлікту: Міжособистісний

Учасники: студенти групи (2 осіб), медіатор

Суть конфлікту: Міжособистісний конфлікт у групі, пов'язаний із поширенням негативних чуток та зниженням рівня довіри між студентами.

Етапи медіації:

1. Вступне слово медіатора, встановлення правил взаємоповаги та конфіденційності.
2. Озвучення позицій кожної сторони без перебивань.
3. Виявлення спільних інтересів та потреб.
4. Генерування можливих варіантів розв'язання конфлікту.
5. Досягнення домовленості.

Результат: Відновлено конструктивне спілкування, досягнуто домовленості про припинення деструктивних форм взаємодії.

Відгуки студентів та кураторів

Відгуки студентів (узагальнено)

Питання	Позитивні відповіді (%)	Нейтральні (%)	Негативні (%)
Чи допомогла медіація вирішити конфлікт?	82	14	4
Чи зменшилася напруга після медіації?	85	11	4
Чи готові ви брати участь у медіації знову?	78	17	5

Типові коментарі студентів:

- «Медіація допомогла спокійно висловити свою думку».
- «Я краще зрозумів позицію іншої сторони».
- «З'явилося відчуття справедливого вирішення ситуації».

Відгуки кураторів академічних груп

Критерій оцінювання	До медіації	Після медіації
Рівень напруженості у групі	Високий	Помірний / низький
Кількість відкритих конфліктів	Часті	Поодинокі
Якість комунікації	Низька	Покращена

Коментар куратора:

«Після впровадження медіаційних сесій у групі зменшилася кількість конфліктних ситуацій, студенти стали більш відкритими до діалогу».

Оцінка ефективності: медіація визнана результативною.

Протокол медіаційної сесії №3

Дата проведення: _____

Місце проведення: аудиторія / кабінет психолога

Тривалість: 50 хвилин

Тип конфлікту: груповий

Учасники: студенти групи (6 осіб), медіатор

Короткий опис: Конфлікт між підгрупами студентів, пов'язаний з нерівномірним розподілом навчального навантаження.

Етапи медіації:

1. Вступне слово медіатора, встановлення правил взаємоповаги та конфіденційності.
2. Озвучення позицій кожної сторони без перебивань.
3. Виявлення спільних інтересів та потреб.
4. Генерування можливих варіантів розв'язання конфлікту.
5. Досягнення домовленості.

Результат: Визначено чіткі правила взаємодії.

Погоджено новий формат спільної роботи.

Відгуки студентів та кураторів

Відгуки студентів (узагальнені)

Питання	Позитивні відповіді (%)	Нейтральні (%)	Негативні (%)
Чи допомогла медіація краще зрозуміти іншу сторону?	75	15	10
Чи зменшилася напруга після медіації?	80	14	6
Чи готові ви брати участь у медіації знову?	79	12	9

Типові коментарі студентів:

- «Медіація дала можливість спокійно висловити свою думку».
- «Після зустрічі стало легше спілкуватися в групі».

Відгуки кураторів академічних груп

Критерій оцінювання	До медіації	Після медіації
Рівень напруженості в групі	Високий	Помірний
Кількість конфліктних ситуацій	Часті	Поодинокі
Згуртованість студентів	Низька	Середня / висока

Коментар куратора:

Запровадження медіації сприяло конструктивному вирішенню конфліктів та покращенню соціально-психологічного клімату у групі.

Протокол медіаційної сесії №4

Дата проведення: _____

Місце проведення: аудиторія / кабінет психолога

Тривалість: 30 хвилин

Тип конфлікту: організаційно-рольовий

Учасники: студенти групи (3 осіб), куратор, медіатор.

Причини: суб'єктивне сприйняття студентами оцінювання, часті звернення викладача до окремих студентів, ігнорування інших членів групи.

Етапи медіації:

1. Вступне слово медіатора, встановлення правил взаємоповаги та конфіденційності.

2. Озвучення позицій кожної сторони без перебивань.
3. Виявлення спільних інтересів та потреб.
4. Генерування можливих варіантів розв'язання конфлікту.
5. Досягнення домовленості.

Результат: створено простір для відкритого обговорення очікувань, правил комунікації та критеріїв оцінювання

Відгуки студентів та кураторів

Відгуки студентів (узагальнені)

Питання	Позитивні відповіді (%)	Нейтральні (%)	Негативні (%)
Чи допомогла медіація краще зрозуміти іншу сторону?	80	15	5
Чи зменшилася напруга після медіації?	80	18	2
Чи готові ви брати участь у медіації знову?	79	12	9

Типові коментарі студентів:

- «Медіація дала можливість зрозуміти сторону викладача».
- «Після зустрічі стало легше спілкуватися».

Відгуки кураторів академічних груп

Критерій оцінювання	До медіації	Після медіації
Рівень напруженості в групі	Високий	Помірний
Кількість конфліктних ситуацій	Часті	Поодинокі
Згуртованість студентів	Низька	Середня / висока

Коментар куратора:

Запровадження медіації сприяло конструктивному вирішенню конфлікту та дало можливість створити конструктивний діалог у групі.

Порівняльна таблиця рівня конфліктності

Показник	До медіації	Після медіації
Відчуття несправедливості	Високе	Низьке
Напруженість у взаєминах з викладачем	Висока	Помірна
Пасивність студентів на заняттях	Висока	Низька
Кількість скарг та нарікань	Часті	Поодинокі
Довіра до викладача	Низька	Середня / висока

Аналітичний висновок

Результати апробації медіаційної моделі засвідчили позитивну динаміку у сприйнятті студентами стилю педагогічної взаємодії. Завдяки медіації було створено простір для відкритого обговорення очікувань, правил комунікації та критеріїв оцінювання. Це сприяло зниженню рівня напруженості, підвищенню активності студентів та формуванню атмосфери партнерської взаємодії у навчальному процесі.

Аналітичні таблиці порівняння рівня конфліктності до та після медіації

Показник	До медіації	Після медіації
Частота конфліктів	Висока	Низька
Інтенсивність конфліктів	Висока	Помірна
Рівень емоційної напруги	Високий	Знижений
Кількість звернень до куратора	Часті	Поодинокі

Узагальнений аналіз результатів Порівняльний аналіз показників засвідчив позитивну динаміку після впровадження медіаційної моделі. Зменшення частоти та інтенсивності конфліктів, покращення емоційного клімату в групах підтверджують ефективність медіації як сучасної технології соціально-педагогічної роботи.

Апробація медіаційної моделі у студентських групах довела її практичну значущість і доцільність упровадження в освітнє середовище. Медіація сприяє формуванню культури діалогу, зниженню конфліктності та підвищенню рівня соціальної згуртованості студентських колективів.

ДОДАТОК Е

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ АГРЕСИВНОСТІ (А. Ассінгер)

Мета методики:Визначення рівня агресивності особистості у міжособистісній взаємодії.

Інструкція для респондента:Ознайомтеся з наведеними твердженнями та дайте відповідь «Так» або «Ні», залежно від того,наскільки кожне твердження відповідає Вашій звичайній поведінці та переживанням.

Правильних або неправильних відповідей не існує.

ТЕКСТ МЕТОДИКИ

1. Я часто втрачаю самовладання.
2. У суперечці я намагаюся наполягати на своєму.
3. Мене легко вивести з рівноваги.
4. Я можу бути різким(ою) у висловлюваннях.
5. Я часто відчуваю роздратування.
6. У конфліктній ситуації я підвищую голос.
7. Я не терплю, коли мені заперечують.
8. Мене дратують люди, які не погоджуються зі мною.
9. Я схильний(а) відповідати грубістю на грубість.
10. Я часто відчуваю внутрішню напругу.
11. Я можу образити людину різким словом.
12. Мені важко стримувати емоції.
13. Я часто відчуваю злість.
14. Я вважаю, що іноді краще діяти жорстко.
15. Я легко вступаю в конфлікт.
16. Я не завжди контролюю свої емоційні реакції.
17. Я вважаю, що агресія іноді допомагає досягти мети.
18. Я різко реаую на критику.
19. Я часто відчуваю роздратування щодо інших людей.
20. Я вважаю себе запальною людиною.

Варіанти відповідей: «Так» / «Ні»

За кожну відповідь «Так» нараховується 1 бал.

КЛЮЧ ДО ОБРОБКИ РЕЗУЛЬТАТІВ

Підраховується загальна сума балів.

ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

0–6 балів — низький рівень агресивності.

Характеризується високим рівнем самоконтролю, стриманістю та конструктивною поведінкою в конфліктних ситуаціях.

7–13 балів — середній рівень агресивності.

Свідчить про ситуативні прояви агресії, які залежать від емоційного стану та зовнішніх обставин.

14–20 балів — високий рівень агресивності.

Характеризується імпульсивністю, дратівливістю, схильністю до конфліктної та напруженої міжособистісної взаємодії.

ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА

Агресивність у методиці А. Ассінгера розглядається як особистісна риса, що проявляється у підвищеній емоційній збудливості, дратівливості, схильності до різких реакцій та конфліктів. Високі показники агресивності можуть ускладнювати соціальну взаємодію та потребують психологічної корекції.

МЕТОДИКА ОЦІНКИ РІВНЯ ТРИВОЖНОСТІ**(Ч. Спілбергер – Ю. Ханін)****Мета методики:**

Визначення рівня ситуативної (реактивної) та особистісної тривожності.

Методика складається з двох шкал:

– шкала ситуативної тривожності (СТ); – шкала особистісної тривожності (ОТ).

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ РЕСПОНДЕНТА

Прочитайте уважно кожне твердження та оберіть варіант відповіді, який найбільше відповідає Вашому самопочуттю. Відповідайте швидко, не замислюючись довго над відповіддю. Правильних або неправильних відповідей не існує.

Оцінювання здійснюється за чотирибальною шкалою.

ШКАЛА СИТУАТИВНОЇ (РЕАКТИВНОЇ) ТРИВОЖНОСТІ (СТ)

1. Я спокійний(а).
2. Мені нічого не загрожує.
3. Я напружений(а).
4. Я відчуваю жаль.
5. Я почуваюся вільно.
6. Я засмучений(а).
7. Мене хвилюють можливі невдачі.
8. Я відчуваю душевний спокій.
9. Я стривожений(а).
10. Я відчуваю внутрішнє задоволення.
11. Я впевнений(а) у собі.
12. Я нервуюся.
13. Я не знаходжу собі місця.
14. Я збуджений(а).
15. Я не відчуваю напруження.
16. Я задоволений(а).

17. Я стурбований(а).
 18. Я надто схвильований(а).
 19. Мені приємно.
 20. Я перебуваю в гарному настрої.

Варіанти відповідей:

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1 бал – зовсім ні | 3 бали – скоріше так |
| 2 бали – скоріше ні | 4 бали – так, цілком |

ШКАЛА ОСОБИСТІСНОЇ ТРИВОЖНОСТІ (ОТ)

21. Я відчуваю внутрішнє напруження.
 22. Я швидко втомлююся.
 23. Я легко засмучуюся.
 24. Я хотів(ла) б бути таким(ою) же щасливим(ою), як інші.
 25. Я часто відчуваю, що не можу подолати труднощі.
 26. У мене бувають напади тривоги.
 27. Я впевнений(а) у собі.
 28. Я часто почуваюся безпорадним(ою).
 29. Я спокійна людина.
 30. Я хвилююся через дрібниці.
 31. Я буваю занадто збудженим(ою).
 32. Я легко засмучуюся через неприємності.
 33. Я впевнений(а) у своїх силах.
 34. Я надто часто переживаю через можливі невдачі.
 35. Я відчуваю себе захищеним(ою).
 36. Я часто напружений(а).
 37. Я задоволений(а) життям.
 38. Я приймаю все близько до серця.
 39. Мені бракує впевненості в собі.
 40. Я часто відчуваю внутрішній неспокій.

Варіанти відповідей:

- | | |
|------------------|-----------|
| 1 – майже ніколи | 2 – іноді |
|------------------|-----------|

3 – часто

4 – майже завжди

ОБРОБКА ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

Підраховується загальна сума балів окремо за шкалою ситуативної та особистісної тривожності.

ІНТЕРПРЕТАЦІЯ:

До 30 балів — низький рівень тривожності.

31–45 балів — помірний рівень тривожності.

46 балів і більше — високий рівень тривожності.

ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА

Ситуативна тривожність відображає емоційний стан особистості в конкретний момент часу та залежить від поточної ситуації. Особистісна тривожність є відносно стабільною індивідуальною характеристикою, що визначає схильність людини сприймати широкий спектр ситуацій як загрозові та реагувати на них підвищеним рівнем тривоги.

ДОДАТОК Ж**Методика „Діагностика рівня конфліктності особистості”**

Інструкція: Виберіть один з трьох запропонованих варіантів відповідей на питання і запишіть його, наприклад у такому вигляді: 1-А, 2-Б, 3-б і т.д.

РК - рівень конфліктності

1. Чи характерно для Вас прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А. Ні. Б. Іноді. В. Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо і ненавидять?

А. Так. Б. Важко визначитись. В. Ні.

3. Хто Ви у більшій мірі?

А. Заспокоюючий. Б. Принциповий. В. Діловитий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А. Часто. Б. Інколи. В. Рідко.

5. Що б для Вас було пріоритетним, якби Ви очолили новий колектив?

А. Розробив би програми роботи колективу на рік вперед і переконав колектив в її доцільності. Б. Вивчив би хто є хто і встановив би контакт з лідерами. В. Частіше би радився з людьми.

6. У випадку невдач, який стан для Вас найбільш характерний?

А. Песимізм. Б. Поганий настрій. В. Образа на себе.

7. Чи характерно для Вас прагнення відстоювати традицій Вашого колективу та притримуватись їх?

А. Так. Б. Скоріше так. В. Ні.

8. Чи відносите Ви себе до людей, які готові почути про себе гірку правду, що висловлена в очі?

А. Так. Б. Скоріше так. В. Ні.

9. Яких якостей Ви намагаєтесь позбутися в себе?

А. Роздратованість. Б. Образливість. В. Нестерпність до критики у свій бік.

10. Хто Ви переважно?

А. Незалежний. Б. Лідер. В. Генератор ідей.

11. Якою людиною вважають Вас друзі?

А. Екстравагантною. Б. Оптимістом. В. Наполегливим.

12. З чим Вам найчастіше доводиться боротися?

А. Несправедливістю. Б. Бюрократизмом. В. Егоїзмом.

13. Що для Вас найбільш характерно?

А. Недооцінювання своїх здібностей. Б. Об'єктивна оцінка своїх здібностей. В. Переоцінка своїх здібностей.

14. Що найчастіше призводить Вас до конфлікту з людьми?

А. Надмірна ініціативність. Б. Надмірна критичність.

В. Надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте кількість набраних Вами балів, використовуючи наведену таблицю. Відмітимо, що більш високий рівень конфліктності передбачає наявність рис характеру, що обумовлюють виникнення конфліктів, використання конфліктогенів спілкування і, безумовно, підвищення конфліктності відносин в колективі.

Варіанти відповіді	Кількість балів за питання													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

14-17 балів – дуже низький РК.

18-20 балів – низький РК.

21-23 бала – РК нижче середнього.

24-26 балів – РК дещо нижче середнього.

27-29 балів – середній РК.

30-32 бала – РК дещо вище середнього.

33-35 балів – РК вище середнього.

36-38 балів – високий РК.

39-42 бала – дуже високий рівень конфліктності.