

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ  
БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

Факультет фізичної культури, спорту та психології

Кафедра психології

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття рівня вищої освіти «магістр»

на тему **«ПРОФІЛАКТИКА ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД  
ПІДЛІТКІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ»**

Виконала здобувачка вищої освіти  
групи пс242м  
Спеціальність 053 Психологія  
ОП Психологія. Практична психологія  
Кожуріна Ганна Миколаївна

Керівник: канд. психол. наук, доцент  
Остополець Ірина Юріївна

Рецензент: д-р психол. наук, професор  
кафедри психології і соціології  
Харківського національного  
економічного університету  
імені Семена Кузнеця  
Афанасьєва Наталя Євгенівна

Запоріжжя-2025 року

## АНОТАЦІЯ

**Кожуріна Ганна Миколаївна**

### **Профілактика виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі**

У магістерській роботі досліджено профілактику конфліктів серед підлітків у сучасному освітньому середовищі, зокрема за умов дистанційного навчання. Актуальність теми зумовлена зростанням тривожності, емоційної вразливості та соціальної втоми серед молоді на тлі кризових явищ — пандемії, повномасштабної війни та зміни форматів освіти.

Емпіричне дослідження проведено серед 80 студентів Дружківського фахового коледжу (16–18 років), які навчаються онлайн. Використано шкалу тривожності Спілбергера–Ханіна, опитувальник Томаса Кілманна, тест Люшера, спостереження за онлайн-уроками, анкетування та інтерв'ю.

Результати виявили високий рівень тривожності, переважання деструктивних стилів поведінки в конфлікті (протистояння, уникання) та специфічні тригери конфліктів у цифровому середовищі: технічні перешкоди, відсутність невербального зворотного зв'язку, анонімність, відчуття втрати контролю.

На цій основі розроблено тренінгову програму «Разом — без конфлікту: тренінг доброзичливості та порозуміння в онлайн-середовищі», спрямовану на розвиток емоційного інтелекту, навичок конструктивного спілкування та створення психологічно безпечного освітнього середовища. Програма передбачає запровадження моделі студентів-медіаторів і «Служби порозуміння». Робота має практичну цінність для психологів, педагогів та батьків.

**Ключові слова:** конфлікт, підлітковий вік, дистанційне навчання, профілактика конфліктів, емоційний інтелект, медіація, психологічна безпека, онлайн-середовище.

## SUMMARY

**Kozhurina H.**

### **Prevention of Conflict Occurrence among Adolescents in the Educational Environment**

This master's thesis explores the prevention of interpersonal conflicts among adolescents in the modern educational environment, particularly under conditions of distance learning. The relevance of the topic stems from the increased levels of anxiety, emotional vulnerability, and social fatigue among youth due to ongoing crises—namely the COVID-19 pandemic and the full-scale war.

The research focuses on 80 students (aged 16–18) from the Druzhkivka Vocational College who study remotely. Empirical methods included the Spielberger–Hanin Anxiety Scale, a modified Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, the Lüscher Color Test, online lesson observations, surveys, and individual interviews.

Findings revealed high anxiety levels, a predominance of destructive conflict styles (competing and avoiding), and specific online conflict triggers such as technical issues, lack of nonverbal feedback, anonymity, and a sense of lost control.

Based on these results, the author developed the training program “Together Without Conflict: A Training in Kindness and Understanding in Online Settings,” aimed at fostering emotional intelligence, constructive communication skills, and a psychologically safe educational environment. The program introduces a peer mediator model and a “Understanding Service” grounded in voluntariness, neutrality, and confidentiality.

The study holds practical value for school psychologists, educators, and parents by offering evidence-based recommendations for preventing conflicts in contemporary educational settings.

**Keywords:** conflict, adolescence, distance learning, conflict prevention, emotional intelligence, mediation, psychological safety, online environment.

## РЕФЕРАТ

до кваліфікаційної роботи

на тему: «**ПРОФІЛАКТИКА ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД ПІДЛІТКІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ**»

здобувачки вищої освіти спеціальності 053 Психологія

**Кожуріної Ганни**

**Науковий керівник** – кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Остополець Ірина Юріївна

**Актуальність.** Сучасна реальність, особливо в умовах тривалих кризових явищ — таких як пандемія COVID-19 та повномасштабна війна, — серйозно вплинула на психічне здоров'я підлітків. Багато з них переживають підвищений рівень тривожності, емоційну вразливість і постійне відчуття фрустрації. Ці внутрішні переживання часто виливаються в конфлікти — особливо в освітньому середовищі, де підлітки щодня взаємодіють один з одним під тиском навчального навантаження, соціальних очікувань і цифрової комунікації, яка іноді лише посилює непорозуміння.

Сьогодні конфлікти серед підлітків уже не обмежуються традиційними формами — вони ускладнюються травматичним досвідом, соціальною втомою та відсутністю навичок здорового спілкування. Тому актуальним і водночас важливим завданням стає не просто управління конфліктами, а їх профілактика — як засіб підтримки емоційного благополуччя та соціального розвитку молоді.

**Об'єкт** дослідження: конфлікти серед підлітків у освітньому середовищі.

**Предмет** дослідження: шляхи та засоби профілактики виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі.

**Мета** дослідження: на основі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження з'ясувати причини виникнення конфліктів серед підлітків, виявити особливості їхнього перебігу в сучасних умовах і на цій основі розробити програму профілактики конфліктної поведінки, адаптовану до

реалій сьогодення.

Згідно з метою були сформульовані наступні **завдання** дослідження:

1. Проаналізувати наукову літературу щодо психологічних механізмів виникнення конфліктів та виявити ключові причини їхнього поширення серед підлітків у школі чи коледжі.

2. Підібрати та застосувати психодіагностичні методики для вивчення особливостей конфліктної поведінки підлітків, а також провести емпіричне дослідження.

3. На основі отриманих даних розробити практичну програму профілактики конфліктів, яка враховує сучасні психологічні та соціальні виклики.

Для розв'язання поставлених завдань використані **методи**: теоретичний аналіз проблеми на базі вивчення літератури; психодіагностичні методи.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідження проводилося на базі відокремленого структурного підрозділу «Дружківський фаховий коледж Донбаської державної машинобудівної академії». Вибірка в цілому склала 80 підлітків, які навчаються дистанційно. Опитування проводилося за допомогою розроблених гугл форм. Були використанні такі методики:

- тестування (шкала тривожності Ч. Спілбергера – Ю.Ханіна, модифікований опитувальник Томаса Кілманна, тест Люшера);
- спостереження за проведеннями онлайн пар;
- анкетування ;
- індивідуальні інтерв'ю з 10 учасниками.

**За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:**

Враховуючи результати емпіричної частини роботи нами була розроблена Тренінгова програма «Разом — без конфлікту: тренінг доброзичливості та порозуміння в онлайн-середовищі». Мета програми: трансформація ставлення до конфлікту як до деструктивного явища на сприйняття його як потенційно конструктивного процесу. Впровадження та

перевірка ефективності розробленої програми виступає перспективами подальших досліджень.

Рік виконання дипломної роботи - 2025 р.

Місце виконання - Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького

Дипломна робота містить 60 сторінок тексту, таблиці, список літератури з 61 найменування.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФІЛАКТИКИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ... 8	
1.1. Теоретичні аспекти виникнення конфліктів у підлітковому віці.. 8	
1.2. Психологічні особливості конфліктів в освітньому середовищі...14	
1.3. Підходи до профілактики конфліктів в освітньому середовищі...18	
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИНИКНЕННЯ ТА ПРОЯВІВ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	24
2.1. Методика емпіричного дослідження.....	24
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	25
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	45
3.1. Теоретичне обґрунтування програми профілактики конфліктів. 45	
3.2. Мета, завдання, принципи реалізації та зміст програми.....	47
3.3. Рекомендації для практичного психолога, педагогів та батьків. . 53	
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	74

## ВСТУП

Сучасна молодь щодня стикається з викликами, які вимагають не лише швидкої адаптації, а й внутрішньої стійкості та вміння чутливо реагувати на оточуючих. Нестабільність зовнішнього середовища — зокрема тривалі кризи, такі як пандемія COVID-19 і повномасштабна війна — серйозно вплинула на психологічний стан підлітків. Багато з них сьогодні живуть у стані постійного напруження, що проявляється в підвищеній тривожності, емоційній нестабільності та частій фрустрації. Не дивно, що ці внутрішні переживання часто виливаються в конфлікти — особливо в освітньому середовищі, де емоції посилюються через щільну соціальну взаємодію.

Проблема конфліктів у підлітковому віці давно цікавить психологів. Роботи Г.І. Андрійченко, В.С. Петрінко, Л.О. Котлова, В. Л. Андрєєнкової зосереджені на тому, як характеристики особистості підлітків впливають на поведінку в різних конфліктних ситуаціях. О.М. Чайковська в своїй роботі детально описала теоретичні аспекти психологічної природи, причини та фактори, які визначають конфліктологічність серед підлітків. Дослідження Т.А. Яновської в свою чергу базується на аналізі зв'язку між конфліктами та емоційним станом підлітків. Багато дослідників присвятили свої роботи аналізу конфліктів, що виникають між підлітками та їхніми батьками, однолітками, в освітньому просторі, тощо. Наприклад Н.М. Токарева досліджувала психологічні аспекти, які виникають у взаємодії між сучасними підлітками та молоддю з їхніми батьками в контексті самоствердження. Т.Ю. Куниця розкрила основні причини конфліктів у шкільному середовищі.

Питаннями суті конфлікту, його природи, класифікації та особливостей протікання в різний час займалися О. Гарькавець, Л. Волченко, М. Берегова та ін. Однак, як показує практика, проблема конфліктів у підлітковому середовищі не зникає і науковці ведуть пошук оновлених шляхів її подолання з урахуванням суспільних викликів сьогодення.

Якщо раніше конфлікти виникали переважно через особисті

непорозуміння, конкурентність або небажання приймати чужу думку, то тепер до них додаються стрес, травматичний досвід, соціальна втома та специфіка цифрової комунікації. Дослідження А. П. Данілова зосереджено на поведінці старшокласників у сфері інтернет-спілкування. І. Рижова, О. Павлюк, О. Зоря, К. Северин, І. Бобровський досліджують вплив цифрових технологій на освіту в епоху четвертої промислової революції, що є доволі актуальним і нагальним у наш час. Г. Д. Берегова, М. Е. Фролова, О. М. Момоток присвятили своє дослідження психології віртуального простору, як невід'ємній частині сучасного життя людини.

Відповідно не зважаючи на великий обсяг досліджень, проблема конфліктів у підлітковому середовищі не зникає і науковці ведуть пошук оновлених шляхів її подолання з урахуванням соціальних викликів. Зазначене зумовило вибір теми дослідження: «Профілактика виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі».

**Об'єкт дослідження:** конфлікти серед підлітків в освітньому середовищі.

**Предмет дослідження:** шляхи та засоби профілактики виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі.

**Мета дослідження:** вивчення причин виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі, особливості їх перебігу та розробка програми профілактики конфліктної взаємодії, адаптованої до сучасних умов.

**Гіпотеза дослідження** полягає в тому, що сучасні конфлікти мають подвійну природу: з одного боку — це внутрішні особистісні чинники (наприклад, висока тривожність або слабка емоційна регуляція), а з іншого — зовнішні умови (кризові події, зміна форматів навчання, цифрова комунікація). Ми припускаємо, що профілактична програма буде ефективною лише тоді, коли враховуватиме ці специфічні потреби та будуватиметься на принципах емоційного інтелекту, конструктивного спілкування та психологічної безпеки.

**Завдання дослідження:**

1. Провести теоретичний аналіз психологічних особливостей виникнення та розвитку конфліктів, та виявити основні причини конфліктів у підлітків в освітньому середовищі .

2. Підібрати комплекс психодіагностичних методик з вивчення особливостей виникнення та проявів конфліктної поведінки серед підлітків в освітньому середовищі та провести емпіричне дослідження

3. Розробити програму профілактики конфліктної поведінки підлітків.

#### **Методи та методики дослідження:**

1. Теоретичний рівень передбачав аналіз наукової літератури, систематизацію підходів до профілактики конфліктів.

2. Емпірична частина включала опитування, тестування, а також спостереження за поведінкою на онлайн-уроках Для того щоб реалізувати поставлені завдання було підбрано методичний інструментарій та застосовано наступні психодіагностичні методики:

- тестування (шкала тривожності Ч. Спілбергера – Ю.Ханіна, модифікований опитувальник Томаса Кілманна, тест Люшера);
- спостереження за проведеннями онлайн пар (Google-Meet);
- анкетування ;
- індивідуальні інтерв'ю з 10 учасниками.

Дослідження проводилося серед 80 студентів 16–18 років (другий курс навчання), які навчаються в Дружківському фаховому коледжі в дистанційному режимі.

**Теоретична значущість** дослідження полягає в тому, що воно доповнює існуюче розуміння конфліктів у підлітковому віці, особливо в кризових умовах.

**Практична значущість** полягає в розробці програми профілактики конфліктів, яка може бути використана психологами, педагогами, класними керівниками в роботі з підлітками. Програма орієнтована на розвиток емоційного інтелекту, навичок ефективної комунікації та створення

доброзичливого середовища в колективі.

**Апробація та публікації результатів дослідження.** Результати дослідження обговорювались на III Міжнародній науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Євроінтеграційні орієнтири інноваційного наукового пошуку молоді України» (місто Запоріжжя, 26-27 червня 2025р.) Тема виступу: «Діагностика конфліктів та причини їх виникнення серед підлітків в освітньому середовищі». Також на IX Міжнародній науково-практичній конференції «Global trends in science and education» (місто Київ, 22-24 вересня 2025р.) було опубліковано тези на тему «Культура спілкування в цифровому класі: емоційна грамотність як основа профілактики конфліктів серед старших підлітків».

**База дослідження.** Базою для емпіричного дослідження став відокремлений структурний підрозділ «Дружківський фаховий коледж Донбаської державної машинобудівної академії».

**Структура роботи:** Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, підрозділів, висновків до розділів, загального висновку, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 60 сторінок. У списку використаної літератури налічується 61 наукове джерело. Додатки містять тексти анкет, які були застосовано, та розроблену програму тренінгу. Робота містить 2 таблиці та 6 рисунків.

Розділ 1. Теоретичні основи профілактики міжособистісних конфліктів в освітньому середовищі. В цьому розділі буде проведено огляд наукової літератури з питань виникнення та розвитку конфліктів, аналіз психологічних особливостей конфліктних ситуацій в освітньому середовищі серед старшого підліткового віку, а також огляд існуючих підходів до профілактики конфліктів.

Розділ 2. Емпіричне дослідження особливостей виникнення та проявів конфліктної поведінки підлітків в освітньому середовищі. В цьому розділі будуть представлені результати проведеного емпіричного дослідження,

включаючи методику дослідження, характеристики вибірки, отримані дані та їх статистичний аналіз.

Розділ 3. Програма профілактики щодо попередження конфліктів в освітньому середовищі. В цьому розділі буде детально описана розроблена програма та надані рекомендації попередження конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФІЛАКТИКИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ.

## 1.1. Теоретичні аспекти виникнення конфліктів у підлітковому віці

Вивченням та подоланням конфлікту у житті людини приділено достатньо уваги в різних наукових галузях. Конфліктом цікавиться конфліктологія, психологія, соціологія, філософія, юридичні та політичні науки. І кожна з наук намагається дати трактування, пояснення та знайти способи розв'язання конфліктів виходячи зі своєї галузі. Але є спільні погляди на те, що конфлікти є природною та неминучою частиною людських взаємодій та соціальних процесів. І від них не треба ізолюватись, або втікати, їх треба правильно проживати.

Слово «конфлікт» походить від латинського «conflictus» - зіткнення. А відповідно зіткнення може бути різної ступені та відповідно мати різні наслідки. Зазвичай суть конфлікту полягає в тому, що кожна сторона намагається примусити іншу прийняти їхню точку зору або досягти своєї мети, заважаючи при цьому протилежній стороні зробити те саме. Але не завжди це є правильним рішенням [1].

Люди доволі рідко аналізують першопричини конфлікту. Більшість взагалі не прагнуть конфронтації, і тоді ніби все відбувається проти нашої волі.

Особливість нашого вміння мислити полягає в тому, що ми дуже болісно реагуємо на те, що говорять інші в нашу адресу, або про те, що нас зачіпає. В свою чергу ми навіть не замислюючись про те, що негативна поведінка насправді є підсвідомою реакцією інших на якісь знаки чи загрози, про які ми не усвідомлюємо. І як наслідок ми чуттєво реагуємо на інших людей, але водночас можемо бути абсолютно байдужими до власних слів і дій відносно інших. Ми можемо ображати інших, не усвідомлюючи цього. А потім ми з подивом виявляємо, що у відповідь отримуємо ще сильнішу злість і образи [2].

Конфлікти, це складне соціально-психологічне явище. Вони бувають

дуже різноманітні і їх можна класифікувати за різними критеріями. З практичної точки зору класифікація конфліктів важлива, оскільки дозволяє орієнтуватися в їх конкретних проявах і, таким чином, допомагає оцінити можливі шляхи їх вирішення

Розглянемо типологію суб'єкта конфліктної взаємодії:

- внутрішньо-особистісний – це стан пов'язаний із суперечностями протилежних мотивів, потреб, інтересів, цінностей, цілей та ідеалів;
- міжособистісний – це зіткнення між двома або більше окремими особистостями, що мають різні погляди, риси характеру та категорично відрізняються за потребами, цінностями, мотивацією тощо (учень-учень, учень-вчитель, вчитель-батьки);
- внутрішньогруповий – конфлікт виникає найчастіше через невідповідність поведінки особистості з вимогами групи;
- міжгруповий – може відбуватися зіткнення стереотипів поведінки, норм, цілей або цінностей різних груп [2].

Кожен дорослий, без сумніву, так чи інакше був у конфліктній ситуації, оскільки такі ситуації є неминучими в житті будь-якої людини. Відомо, що конфлікти викликають неприємні відчуття і можуть негативно впливати на здоров'я, самопочуття та поведінку всіх учасників.

Виходячи з цього можна впевнено сказати, що конфлікти в підлітковому середовищі також не будуть виключенням. Відповідно конфлікти серед підлітків є також невід'ємною частиною соціальної взаємодії, як і в життя дорослої людини. Підлітковий вік – це особливий період життя, який характеризується активним формуванням ідентичності, пошуком місця в суспільстві, встановленням нових соціальних зв'язків. За словами Андрійченка Г. І. та Бугаєвського І. І., «молодіжний вік – це період найважливіших соціальних і демографічних подій в житті людини, час формування соціальних і професійних орієнтирів, світогляду» [1].

Конфліктна поведінка часто має емоційну природу, обумовлену гормональними змінами, соціальним тиском та пошуком власного «Я».

Кавиліна Г. К. зазначає, що конфлікти серед підлітків часто виникають через бажання отримати визнання, статус у групі однолітків або захистити власну точку зору [2]. Особливо це помітно в освітньому середовищі, де відбувається не лише навчання, а й формування системи цінностей і звісно ж соціалізація особистості.

За класифікацією Томаса Кілманна, конфлікт виникає в ситуації, коли потреби чи цінності однієї сторони перетинаються з аналогічними ознаками іншої, що може призвести до напруження, образи чи протистояння [3]. І безумовно цей процес особливо помітний у середовищі учнів і студентів, де молодь проводить значну частину часу і де кожен шукає своє місце та визнання.

Науковці звертають увагу на те, що кожен конфлікт має не лише поверхневу причину (наприклад, образа), а й глибші психологічні корені - страх бути несхваленим, тривожність, внутрішню невпевненість. Конфлікт, як айсберг і його вивчення та врахування повинно відбуватись не поверхнева, а всебічно. Як зазначають науковці, у дослідженнях конфліктів важливо враховувати не лише соціальні, а й особистісні фактори, які можуть виступати каталізаторами конфліктної поведінки [4].

Особливу роль у виникненні конфліктів відіграє емоційна регуляція, яка ще недостатньо сформована в підлітковому віці. Сучасні підлітки швидше реагують на дрібниці, особливо в умовах стресу чи перевтоми. Кузнецов М. А. та Діомідова Н. Ю. вказують, що «рівень тривожності серед підлітків зріс за останні п'ять років, що прямо впливає на їхню конфліктність» [5].

У науковій літературі поняття конфлікту розглядається з різних позицій, що зумовлює існування кількох підходів до його тлумачення. Так, відповідно до теорії К. Левіна, конфлікт виникає внаслідок дії на особистість протилежно спрямованих сил, які зумовлюють напруження у певний момент часу. Учений виокремлював внутрішні конфлікти, що проявляються у неможливості вибору між двома привабливими, але взаємовиключними варіантами дій, та зовнішні (міжособистісні) конфлікти, які виникають у процесі взаємодії людей [6].

Інший підхід до пояснення природи конфліктів подано у теорії соціального порівняння Л. Фестингера. Ця концепція набуває особливої актуальності у контексті дослідження молодіжного середовища, адже саме молоді люди часто схильні оцінювати власні якості, досягнення та соціальний статус у зіставленні з однолітками. Згідно з цією теорією, конфлікт може виникати внаслідок постійного порівняння себе з іншими, особливо у ситуаціях, де значущими є престиж, авторитет або академічні успіхи [7].

Петрінко В. С. звертає увагу на емоційну складову конфлікту: «Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, які пов'язані з гострими негативними емоціями та переживаннями» [4]. Саме тому в освітньому середовищі конфлікти не є вийнятками і часто носять емоційно забарвлений характер.

Не можна не зазначити, що емоційна природа конфліктів у підлітковому віці значною мірою зумовлена віковими особливостями розвитку особистості. Саме підлітковий період є часом, коли конфлікти набувають особливого змісту та психологічного навантаження. За Е. Еріксоном, це етап становлення ідентичності, коли молода людина намагається знайти відповіді на фундаментальні питання: «Хто я?» та «Як мене сприймають інші?». У цьому контексті конфлікт може виступати не лише як форма самовираження чи засіб демонстрації власної позиції, але й як спосіб зниження внутрішньої напруги, що супроводжує процес особистісного становлення.

Сучасні підлітки функціонують у середовищі підвищеного стресового навантаження. Пандемія, воєнні події, вимушене переселення, зміни у формах освітнього процесу та тривала адаптація до нових соціальних умов — усе це суттєво впливає на їхню психологічну стійкість. Як зазначає Н. М. Токарева, «сучасний підліток частіше відчуває фрустрацію, тривожність і внутрішню напругу, що підвищує ризики конфліктної поведінки» [8]. Цей стан може проявлятися через:

- швидке входження в суперечку;
- агресивну реакцію на критику;
- труднощі в управлінні почуттями;
- надмірну чутливість до слів інших.

Сучасна молодь значну частину часу проводить у віртуальному просторі, що зумовлено як особливостями освітнього процесу, так і зміною способів соціальної комунікації. Як зазначає О.В. Гончаренко, «відсутність особистого контакту в онлайн-просторі зменшує контроль над емоціями, оскільки немає зворотного зв'язку, пауз і невербальних сигналів — жестів чи міміки, які допомагають краще зрозуміти наміри співрозмовника» [9]. Це створює підґрунтя для формування нового типу конфліктів, що зароджуються через непорозуміння та нерідко переростають у серйозні протистояння [10].

Серед основних причин виникнення конфліктів у підлітковому середовищі дослідники виокремлюють такі:

- Емоційна нестабільність, обумовлена гормональними змінами та підвищеним рівнем тривожності. Автори посібника «Конфлікти в освітньому середовищі» зазначають, що підлітки, які не володіють достатніми навичками емоційної регуляції, мають схильність до імпульсивних та неконтрольованих реакцій [11].

- Соціальна порівнюваність, що проявляється у змаганні за визнання, увагу чи академічні досягнення. Дослідники наголошують, що «цифровий простір лише посилює цей ефект, адже в ньому кожен прагне не просто бути присутнім, а виділитися» [9].

- Особливості цифрового середовища, зокрема явища кібербулінгу, поширення чуток та проявів зневаги в мережі. Науковці підкреслюють, що «віртуальні конфлікти мають низку специфічних рис — передусім відсутність безпосереднього контакту та анонімність, що знижує рівень відповідальності за власні висловлювання» [12].

– Недостатній розвиток емоційного інтелекту, який ускладнює конструктивне вирішення суперечок без агресивних реакцій. Як зазначають Е. Л. Носенко та А. Г. Четверик-Бурчак, «розвиток емоційного інтелекту є ключем до попередження конфліктів, оскільки він допомагає краще розуміти власні емоції та емоції інших людей» [13].

Таким чином, цифрове середовище суттєво впливає на характер і динаміку підліткових конфліктів, формуючи нові умови їхнього виникнення та розвитку.

Ще одним важливим механізмом конфліктів є відчуття втрати контролю над ситуацією, що часто виникає в умовах незрозумілих правил, несправедливого ставлення чи раптової критики. Кушнір Р. пише, що «відсутність контролю викликає страх, а страх переходить у гнів» [14]. Це пояснює, чому навіть незначна замітка або коментар може викликати сильну емоційну реакцію.

Гоулман Д. зазначає, що «підлітки, які не володіють достатніми навичками управління емоціями, частіше переходять до агресивної поведінки, навіть якщо це не було необхідним» [15]. Це посилюється відсутністю моделей поведінки в родині та під час навчання, а також нестачею навчання емоційному інтелекту.

Однією з найпоширеніших причин конфліктів є відсутність навичок конструктивного діалогу. Як зазначає Кушнір Р., «сучасна молодь навчається вирішувати суперечки через відстань, а не через діалог» [14]. Це робить їхню поведінку менш прогнозованою і більш емоційною.

Автори посібника «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» зазначають, що «навчання медіації та конструктивному спілкуванню має бути частиною освітнього процесу, бо це розвиває емоційну зрілість і зменшує ризики агресивної поведінки» [16]. Це особливо важливо в умовах сьогодення, коли конфлікти починаються не лише в класі, а й в онлайн-середовищі.

## 1.2. Психологічні особливості конфліктів в освітньому середовищі

Конфлікти в освітньому середовищі є не лише проявом міжособистісних суперечок, а й результатом складної взаємодії психологічних, соціальних і ситуативних чинників [17]. У цьому контексті важливо усвідомлювати, що кожен конфлікт має глибші причини, ніж може здаватися на перший погляд. Як зазначає В. Л. Андрєєнкова, «конфлікт — це реакція на внутрішню напругу, яку людина намагається зняти шляхом протистояння» [12].

Особливо виразно ці процеси проявляються у підлітковому віці, коли механізми емоційної регуляції ще перебувають на стадії формування, а потреба у визнанні, увазі та самоствердженні набуває підвищеної інтенсивності. Науковці наголошують, що «конфлікт у шкільному або студентському колективі часто є не стільки реакцією на конкретну подію, скільки способом виразити внутрішню тривожність» [6]. Це пояснює, чому багато суперечок у підлітковому середовищі виникають через, здавалося б, незначні причини, але швидко переростають у масштабні протистояння.

Як уже зазначалося, сучасна молодь України живе в умовах підвищеного психологічного навантаження. Спочатку пандемія коронавірусу, що призвела до ізоляції та обмеження соціальних контактів, а потім — воєнні події, які спричинили вимушене переміщення, втрату звичних для підлітків соціальних зв'язків та відчуття невизначеності майбутнього. Разом все це сприяло формуванню нового типу емоційної напруженості, яка безпосередньо впливає на зростання рівня конфліктності серед підлітків.

Якщо брати до уваги саме онлайн навчання, то це в свій час вимушений крок, для того, щоб учні мали змогу навчатись, все одно має свої певні особливості. І особливо це може позначатись, якщо підліток, який навчається дистанційно і переїхав в інше місто, або область, не зміг з певних причин адаптуватись і знайти друзів поза онлайн-навчання. І всі ці чинники призводять до стресового стану, можливо навіть поки приховано від очей

дорослих. Як зазначає Торба Н. Г., «стрес, що накопичується, спричинює зростання внутрішньої нестабільності, що легко переходить у конфліктну поведінку» [10]. Особливо це актуально для підлітків, які ще не володіють достатніми навичками управління емоціями.

Студенти Дружківського фахового коледжу, як і багато інших молодих людей, опинилися в умовах, де постійно змінювалися правила, формат навчання, а також норми поведінки. Як вказує І. Коляда «дистанційне навчання, хоча й дає змогу навчатися в будь-яких умовах, одночасно зменшує контроль над емоціями, бо відсутній особистий контакт і зворотний зв'язок» [18]. Це формує середовище, в якому конфлікти можуть виникати раптово, без очевидної причини, але мати великий емоційний резонанс.

Ще одним вагомим чинником, що сприяє виникненню конфліктів у підлітковому середовищі, є емоційна втома, яка формується внаслідок тривалого стресу, перевантаження, зокрема через особливості дистанційного навчання, а також втрати відчуття стабільності. Як зазначають М. А. Кузнецов та Н. Ю. Діомідова, «емоційна втома — це стан, за якого особистість втрачає здатність адекватно контролювати власні емоції навіть у звичних ситуаціях» [5]. У таких умовах підлітки стають більш емоційно вразливими, гостріше реагують на незначні подразники, що призводить до виникнення конфліктів навіть у тих ситуаціях, які раніше не мали конфліктного потенціалу.

Дослідження показали, що емоційна втома зустрічається серед студентів 16–18 років у двох формах:

- як реакція на перевтомлення від постійної участі в онлайн-уроках;
- як внутрішній захист від травматичних подій минулого

(переміщення, втрата близьких, тривала ізоляція).

Цей стан часто проявляється через раздратованість, неготовність слухати, відповідальність за слова та поведінку. Автори посібника «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» вказують, що «емоційна втома — це не просто втома від занять, а втома від життя в умовах постійної адаптації» [16]. Саме тому вона так часто викликає конфліктні ситуації, навіть ті, що здаються

незначними.

Особливу увагу сьогодні варто приділити конфліктам у дистанційному освітньому середовищі, оскільки не мало студентів тепер навчаються саме в такому режимі. Відсутність вербального та невербального контексту призводить до того, що спілкування стає менш точним і більш агресивним. Войцях Т. В. пише: «віртуальне середовище змінює природу комунікації, роблячи її більш поверхневою і водночас — більш болючою» [19].

Наприклад, у онлайн-зустрічах відсутність пауз, жестів, міміки призводить до того, що учень не може правильно інтерпретувати намір співрозмовника і це породжує непорозуміння, які швидко може перерости у конфлікт, навіть якщо жодна із сторін не мала такого наміру. А конфлікт у онлайн форматі може легко перерости у булінг [20].

Така специфіка вимагає від педагогів і психологів не лише аналізу конфліктів, а й активної профілактики, яка повинна бути обумовлена відповідним форматом взаємодії.

Технічні проблеми також виступають потужним каталізатором конфліктів. Поганий зв'язок, раптове відключення, некоректна поведінка в чаті — все це може викликати хвилю обурення, навіть якщо відсутність сигналу — технічна помилка, а не свідоме ігнорування. Андрєєнкова В. Л. та інші зазначають, що «технічні перешкоди часто викликають у молоді відчуття несправедливості, що збільшує напруженість» [21]. Причому на нашу думку це стосується як учнів, так і викладачів, які теж можуть реагувати емоційно.

Однією з найбільш небезпечних особливостей цифрового простору є анонімність, яка зменшує відповідальність за свої слова. Це особливо помітно в чатах, соціальних мережах, коментарях, де конфлікт може тривати довго, набирати популярності і мати серйозні наслідки для психологічного стану потерпілого. Котлова Л. О. зазначає: «віртуальне середовище часто стає платформою для агресивної поведінки, оскільки відсутність облич-до-облич контактів знижує соціальну відповідальність» [6].

Науковці вказують, що кібербулінг, який часто виникає в рамках

освітнього середовища, може мати довготривалі наслідки. Як зазначається в дослідженні «Батьківство без стресу», «емоційна травма від онлайн-образ може бути глибшою, бо вона поширюється швидко і лишається назавжди» [22]. І як уже показав достатній досвід боротьби з кібербулінгом, це робить конфлікти в онлайн-просторі особливо небезпечними [23].

Підлітковий вік завжди вважався часом емоційної нестабільності, але сьогодні цей стан загострюється. За словами Токарової Н. М., «сучасний підліток живе у світі, де постійно треба бути успішним, правильним, відомим — і це викликає внутрішню напругу, яка виходить назовні через конфлікти» [8]. Це відчувається як у шкільному класі, так і в онлайн-середовищі, де кожен має доступ до комунікації, але не завжди - до емоційної зрілості.

Конфлікт у цьому віці часто є пошуком межі: хто визнає мої почуття, хто підтверджує мою важливість, хто вважається «своїм». Автори посібника «Мистецтво відповідального спілкування» наголошують, що «навіть маленька образа може стати причиною для конфлікту, бо для підлітка це питання ідентичності, а не просто слова» [14].

Ще одна важлива особливість конфліктів в освітньому середовищі - це відсутність дорослого регулювання. У традиційному класі вчитель, психолог або класний керівник могли втрутитися, змінити темп діалогу, допомогти вирішити ситуацію. Під час онлайн -уроків це складніше: хто не в камері - того не чують; хто відключився - того не чекають. Адже на нашу думку, відсутність живого контакту зменшує емпатію і підвищує ризики агресивної поведінки.

Гарікавець С. О. та Волченко Л. П. вказують, що «відсутність зворотного зв'язку з групою змушує підлітка вести себе радикальніше, щоб бути поміченим» [11]. Це посилюється відсутністю норм, які в онлайн-просторі часто не встановлені або не виконуються.

Цифрове середовище має свою логіку, яка відрізняється від реального життя. Зокрема, відсутність фізичного присутності зменшує страх перед наслідками. Зазвичай нажаль віртуальне спілкування часто стає платформою для виплеску негативу, бо немає ризику отримати прямий відгук. І це яскраво

спостерігається особливо тоді, коли учасник приєднався, або його приєднали анонімно до відео конференції. І такі випадки продовжують траплятись, хоч на щастя і не так часто, як в перші роки роботи онлайн. І саме анонімність і відчуття безкарності може бути поштовхом для того, щоб таким чином можливо заявляти про себе, або робити зле присутнім людям таким засобом самостверджуючись, або говорячи не прямо про проблеми особистості.

І саме це, на нашу думку, створює нові виклики для профілактики конфліктів, не лише на рівні особистості, а й на рівні технологій, адже це є умовою нашого життя сьогодення.

### **1.3. Підходи до профілактики конфліктів в освітньому середовищі**

Профілактика конфліктів у сучасному освітньому середовищі має бути комплексною, враховувати психологічні особливості підлітків, специфіку взаємодії в онлайн-просторі та потребу в емоційній регуляції. Науковці наголошують, що профілактика не може обмежуватися лише реагуванням на вже винесені конфлікти - вона має передбачати системний підхід, спрямований на формування навичок конструктивного спілкування, розвиток емпатії та створення безпечного психологічного клімату в колективі.

Одним із ключових елементів профілактики є навчання емоційному інтелекту. Це включає розпізнавання власних почуттів, аналіз причин тривоги чи гніву, а також управління цими станами. Як зазначається в одному з досліджень, «розвиток емоційного інтелекту - це не просто навчання контролю над собою, а й розвиток здатності розуміти себе та інших» [13]. Саме це дає підліткам засоби для того, щоб вирішувати суперечки без агресії.

Особливе місце в профілактиці конфліктів займає створення правил етичного спілкування в онлайн-класах. У віртуальному просторі часто відсутні чіткі норми поведінки, що робить його більш вразливим до неконструктивної комунікації. Андрєєнкова В. Л. зазначає, що «встановлення правил взаємодії

допомагає не лише зменшити кількість образ, а й формує культуру поваги в мережі» [12]. Такі правила мають бути зрозумілими, доступними та затвердженими разом із учнями, щоб вони відчувалися як справедливі.

Не менш важливим є включення в педагогічну практику регулярних обговорень проблем, які виникають у колективі. За словами авторів посібника «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе», «відкрите обговорення ситуацій, де хтось почувся несправедливо, має терапевтичний ефект і одночасно запобігає подальшим протистоянням» [16]. Ці обговорення можуть проводитися у форматі «кругового діалогу», де кожен має змогу висловитися, але не перебиває інших.

Ще одним ефективним методом є використання ігрових форм для зняття напруження. Це може бути як рольова гра, так і командна активність, спрямована на досягнення загальної мети. Навчання через гру не лише зменшує стрес, а й допомагає молоді навчитися співпрацювати, шукати компромісів, розвивати емпатію. Автори курсу «Психологія спілкування» зазначають, що «гра є потужним інструментом соціалізації, особливо в умовах, де молодь відчувається втомленою від постійного навчання» [24].

Формування доброзичливого клімату в освітньому середовищі - один із найважливіших напрямів профілактики. Як зазначає Торба Н. Г., «коли учень відчуває себе безпечним, йому легше відкривати свої переживання, говорити про образи, шукати виходу з конфліктної ситуації» [10]. Безпечне середовище має бути не лише в очному форматі, а й у віртуальному - там, де студенти навчаються дистанційно, що на сьогодні досить актуально.

Автори посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації» вказують, що «профілактика конфліктів має починатися з виховання культури слухання, вміння бачити інший погляд і не відповідати агресією на відмінність» [25]. Це особливо важливо для старших підлітків, які формують свою свідомість саме через порівняння з іншими. Але на сьогодні реальність демонструє, що слухати з боку студента, насправді не означає реально слухати, а не бути фіктивно присутнім на парі.

Різні фахівці вважають, що онлайн навчання дуже зручне, тому що через онлайн інструменти можна охопити велику кількість слухачів. А справжня картина набагато відрізняється від реальності. Так чи інакше, щоб слухати, треба бути включеним в процес, і для цього увага повинна бути приділена максимально кожному учаснику навчального процесу. І відповідно в онлайн групі на нашу думку повинно бути не 40-50 слухачів, а що найбільше 10-12, щоб бути на зв'язку з кожним.

Викладачі відіграють одну з провідних ролей у профілактиці конфліктів. Це стосується як очного, так і онлайн-навчання. Причому в онлайн форматі, це потребує певних навичок, вмінь і знань. Вміння вчасно помітити напруженість, включити емоційну паузу, запропонувати інший погляд - все це має велике значення. Кушнір Р. пише, що «педагог має бути не лише передавачем знань, а й моделлю конструктивної поведінки» [14].

Рекомендується, щоб педагоги регулярно організовували неформальні зустрічі, де обговорювалися б особистісні питання, емоційні стани, труднощі в спілкуванні. Такий підхід, за словами Андрєєнкової В. Л., «дає змогу не тільки запобігти конфліктам, а й формувати культуру діалогу» [12].

Ефективним механізмом профілактики конфліктів є впровадження служб порозуміння в закладах освіти. Це система, де старші учні чи студенти, які пройшли спеціальне навчання, допомагають молодшим вирішувати суперечки, вести діалог, виявляти емоційні тригери. Як зазначається в науковому посібнику «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний–рівному», «такий підхід формує не лише навички медіації, а й соціальну відповідальність серед самих учнів» [26]. Звісно в онлайн форматі це зробити набагато важче, і увага повинна приділятися саме по відео зустрічі і окремо з кожним студентом.

Цей механізм особливо корисний у великих групах, або в нашому випадку в онлайн форматі, де викладач не завжди може втрутитися вчасно. Служби порозуміння стають першим етапом вирішення конфліктів, що дозволяє уникнути їхньої ескалації. Байдик В. В. та Войцях Т. В. вказують, що

«такі служби мають бути частиною системної роботи закладу, а не окремим проектом» [21].

Сучасні підходи до профілактики конфліктів передбачають включення в освітній процес програм розвитку соціально-емоційного інтелекту. Це комплексна робота, спрямована на розвиток емпатії, управління емоціями, вміння вирішувати проблеми мирним способом. Кузнецов М. А. та Діомідова Н. Ю. зазначають, що «такі програми мають бути адаптовані до вікових особливостей і враховувати специфіку сучасного підлітка» [5].

Однією з таких програм є SEL (Social Emotional Learning), яка вже довела свою ефективність в українських та закордонних школах. Як зазначається в матеріалах «Психологія управління конфліктними ситуаціями», «SEL допомагає формувати у молоді навички, які зменшують ризики конфліктів і покращують якість взаємодії». Зокрема, це вміння вислуховувати, розуміти емоції інших, знаходити шляхів до домовленостей. [27].

Медіація - ще одна важлива стратегія, яка може використовуватися як у школах, так і в коледжах. Це процес вирішення суперечок за допомогою третій сторони, яка не оцінює і не судить, а допомагає знайти взаємоприйнятне рішення. Як зазначається в посібнику «Розбудова миру», «медіація не лише зменшує кількість конфліктів, а й навчає учнів вирішувати суперечки мирним шляхом у майбутньому» [25].

Цей метод особливо ефективний у випадках, коли конфлікт уже виник, але ще не досяг ескалації. Медіатор допомагає кожній стороні почути іншого, висловити себе без агресії, знайти спільні точки зору. Автори посібника «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» вказують, що «медіація - це не лише інструмент вирішення суперечок, а й спосіб формування культури діалогу» [16].

Оскільки багато сучасних конфліктів починаються в мережі, важливо розробити спеціальні стратегії для їхнього вирішення. Автори посібника «Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур» зазначають, що «віртуальні медіації мають свої переваги, зокрема

— зменшення безпосереднього тиску, що дає учасникам час на рефлексію перед відповіддю» [12].

Особливо це важливо для підлітків, які не володіють достатніми навичками емоційної регуляції. В онлайн-медіації вони отримують додатковий час на те, щоб опанувати себе, подумати, зрозуміти, як їхні слова впливають на інших. Це зменшує ризики повторення конфліктів і допомагає формувати культуру відповідального спілкування в мережі.

### **Висновки до першого розділу**

Перший розділ магістерської роботи присвячений теоретичному аналізу проблеми виникнення та профілактики міжособистісних конфліктів у підлітковому віці в умовах освітнього середовища. У ході аналізу наукової літератури встановлено, що конфлікт є природним і неминучим елементом соціальної взаємодії, особливо в період підліткового віку, коли відбувається інтенсивний розвиток особистості, формування самоідентичності, посилюється потреба в соціальному визнанні та автономії. Конфлікти серед підлітків мають складну багаторівневу природу, обумовлену як внутрішніми (емоційна нестабільність, низька регуляція, висока тривожність), так і зовнішніми чинниками (соціальний тиск, кризові події, зміна форматів навчання).

Виявлено, що у сучасному освітньому середовищі, особливо в умовах дистанційного та змішаного навчання, конфліктогенність значно зростає через втрату особистого контакту, відсутність невербального супроводу, анонімність у комунікації, технічні перешкоди та зниження рівня зворотного зв'язку. Ці фактори сприяють ескалації малих непорозумінь до відкритих конфліктів. Класифікація конфліктів за типом суб'єкта, за характером взаємодії та за причинами дозволяє глибше розуміння механізмів їх виникнення та вибір адекватних стратегій вирішення.

Теоретична основа дослідження ґрунтується на інтеграції кількох ключових концепцій: теорії емоційного інтелекту, яка підкреслює важливість

розпізнавання та регуляції власних та чужих емоцій; концепції психологічної безпеки, що забезпечує можливість вільного висловлювання думок без ризику зневаги; теорії медіації та конструктивного спілкування, які сприяють мирному вирішенню суперечок «рівний — рівний»; а також концепції соціальної емпатії та внутрішньогрупової підтримки. Ці підходи утворюють комплексну основу для розробки профілактичних заходів, спрямованих не лише на подолання конфліктів, а й на формування культури діалогу, поваги та взаєморозуміння в колективі.

Таким чином, теоретичний аналіз підтвердив актуальність вибраної теми, виявив недостатню розробленість питань профілактики конфліктів у цифровому освітньому середовищі та обґрунтував необхідність розробки цілісної програми, яка враховувала б як вікові особливості підлітків, так і специфіку сучасних форматів навчання.

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИНИКНЕННЯ ТА ПРОЯВІВ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

### 2.1. Методика емпіричного дослідження

Для аналізу особливостей конфліктів серед студентів Дружківського фахового коледжу, які навчаються дистанційно, було обрано сукупність емпіричних методів, що забезпечують як кількісне, так і якісне дослідження. Це дало можливість не лише отримати статистичні дані, а й глибше зрозуміти психологічні механізми, що лежать в основі конфліктної поведінки.

Одним із ключових інструментів стало використання шкали тривожності Ч. Спілбергера – Ю.Ханіна, яка дає змогу визначити рівень як ситуативної, так і особистісної тривожності. Як зазначається в посібнику «Психологічна діагностика», «шкала має високу чутливість до змін емоційного стану, що робить її доречною при дослідженні підліткової аудиторії» [28]. Тривожність часто виступає тригером конфліктів, особливо в умовах стресу та цифрової перевтоми.

Для вивчення стилю поведінки в конфлікті застосовували модифікований опитувальник Томаса Кілманна, який передбачає виявлення одного з п'яти домінуючих способів реагування: уникання, протистояння, компроміс, співпраця чи примирення. Цей тест дав змогу зрозуміти, які стратегії використовують студенти в умовах напруження. Науковці зазначають, що «стиль поведінки в конфлікті часто є наслідком недостатньої емоційної регуляції або відсутності моделей конструктивного спілкування» [29].

Тест Люшера використовувався як допоміжний інструмент для швидкої оцінки загального емоційного стану учнів. Він базується на виборі кольорів, які символізують внутрішній стан, і добре підходить для попередньої діагностики. Автори методики вказують, що через вибір кольорів можна виявити приховану тривожність, напругу, втомленість - фактори, що часто

викликають конфліктну реакцію [30].

Особливе місце в дослідженні займало спостереження за поведінкою в онлайн-уроках, які проводились через Google Meet. Було проаналізовано відвідані онлайн заняття, де вивчали:

- частоту комунікативних напружень;
- роль технічних перешкод у виникненні конфліктів;
- типові причини образ;
- реакції педагогів на конфліктні ситуації.

Як наголошується в одному з курсів психології спілкування, «спостереження надає найбільш достовірну картину, бо дозволяє побачити не лише слова, а й паузи, інтонації, реакції на подразники, які часто втрачаються в анкетуванні» [24]. У випадку з онлайн-форматом це особливо важливо, адже там відсутній невербальний контекст, що змінює характер взаємодії.

Щоб глибше зрозуміти особистісні переживання, використовували індивідуальні інтерв'ю з 10 студентами, вік яких становив 16–18 років. Інтерв'ю проводилися в онлайн-форматі, і тривали 20–30 хвилин кожне. Метою було виявити:

- як самі учні пояснюють свої конфлікти;
- як вони відчують себе в онлайн-просторі;
- які методи вони вважають корисними для вирішення суперечок.

Автори посібника «Психологія конфлікту» вказують, що «індивідуальні бесіди дають доступ до внутрішньої картини світу, якої не завжди можна досягти через тестування» [6]. Це дозволило не лише доповнити кількісні дані, а й здобути якісну інформацію щодо емоційних тригерів, почуття втрати контролю, а також потреби у підтримці в конфліктній ситуації.

## **2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження**

Емпіричне дослідження конфліктної поведінки серед студентів

Дружківського фахового коледжу проводилося з метою отримання об'єктивних даних щодо частоти, причин, психологічних механізмів та способів реагування на суперечки в онлайн-середовищі. Участь у дослідженні взяли 80 студентів другого курсу, які навчаються за спеціальністю «Інженерія програмного забезпечення», «Економіка», «Обслуговування верстатів з програмним управлінням і робототехнічних комплексів» та «Зварювальне виробництво». Всі вони навчаються дистанційно, через Classroom та Google Meet, що зумовлює специфіку комунікації, аналіз якої є ключовою метою цього дослідження.

Дослідження тривало з 01.03 до 30.05. 2025 року - період, коли студенти закінчували семестр, готувалися до підсумкових тестів, мали значну кількість онлайн-уроків. Цей час вибрано не випадково, адже саме у весняному семестрі часто спостерігається зростання стресу, зниження терпіння, збільшення кількості образ внаслідок перевтомлення, особливостей дистанційного формату та соціальної напруги.

Методика дослідження передбачала:

- тестування (шкала тривожності Ч. Спілбергера – Ю.Ханіна, модифікований опитувальник Томаса Кілманна, тест Люшера);
- спостереження за проведеннями пар;
- анкетування;
- індивідуальні інтерв'ю з 10 учасниками.

*Таблиця 2.2.1*

### **Хронологія проведення дослідження**

<b>Етап</b>	<b>Дата</b>
Тестування (модифікований опитувальник Томаса К.)	01.03-10.03.2025
Тестування (тест Люшера)	25.03.-31.03
Проведення анкетування	05.04-15.04.2025
Тестування (шкала Спілбергера-Ханіна)	21.04-25.04.2025
Спостереження за уроками	28.04-28.05.2025

Проведення інтерв'ю	15.05-25.05.2025
Аналіз даних	01.06-10.06.2025

Отримані дані надали можливість не лише описати ситуацію, а й проаналізувати внутрішні чинники, що викликають конфлікти, а також зовнішні подразники, характерні для цифрового простору.

Опитування показало, що понад 67% студентів стикаються з конфліктами хоча б раз на тиждень. При цьому 42% вказали, що конфлікти виникають раптово і часто не мають очевидної причини. Як наголошується в одному з досліджень, «конфлікт у віртуальному середовищі часто є не реакцією на подразник, а виходом внутрішньої напруги» [16].

На основі аналізу чатів, скарг та відвідування пар було встановлено частоти конфліктів залежно від місяця.

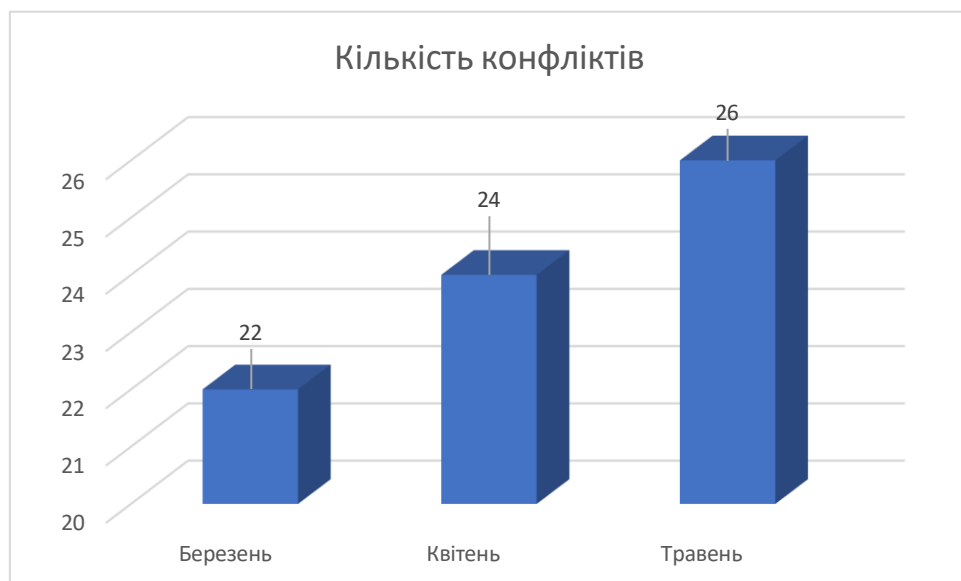


Рис.2.2.1 Динаміка конфліктів з березня по травень 2025 року

Ці дані свідчать про те, що частота конфліктів зростає протягом дослідження, що вказує на втрату контролю через тривале перебування в мережі, технічні проблеми та зменшення емоційної регуляції. Науковці зазначають, що «емоційна втома з'являється внаслідок тривалого використання технологій і впливає на стиль спілкування» [9].

Зростання числа конфліктів корелює зі збільшення академічного навантаження, зменшенням контролю над собою, перевтомою і відчуттям того, що наближаються заліки, екзамени і врешті канікули.

За результатами опитування, найпоширенішими тригерами конфліктів виявилися: непорозуміння в чаті, або під час відповідей, технічні проблеми, образи в мережі, конкуренція у навчанні.

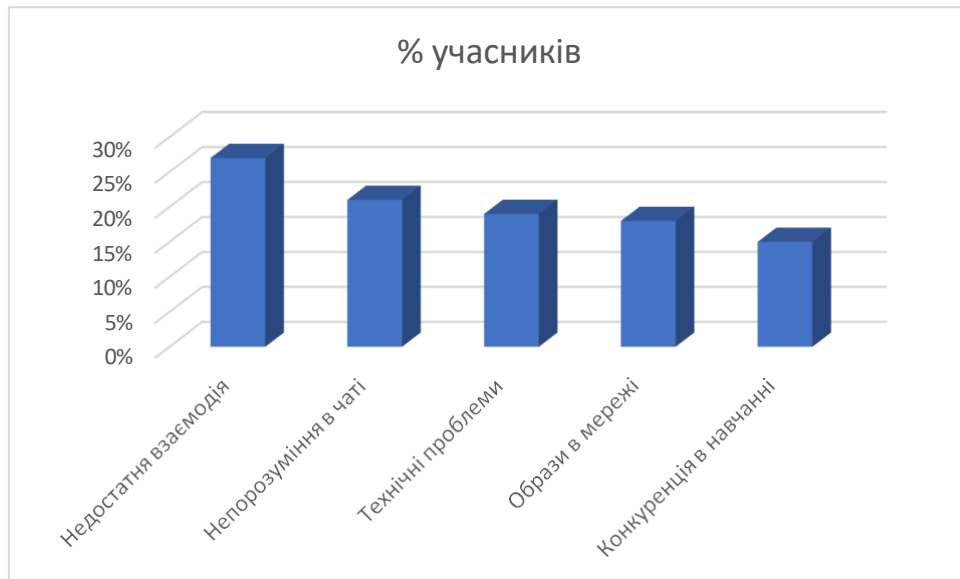


Рис 2.2.2 Причини конфліктів у онлайн-уроках

На нашу думку, саме відсутність невербального контексту зменшує точність спілкування і водночас збільшує ймовірність непорозуміння. Тут можливо ще неживе мовчання, а іноді бажання відмовчатись і не вмикати мікрофон відіграє значну роль. Крім того, аналіз спостережень показав, що конфлікти часто виникають не лише в чаті, а й під час усних дискусій, де порушується базовий комунікативний порядок: студенти перебивають одне одного, говорять одночасно, не дочекавшись своєї черги. Це створює відчуття хаосу, ігнорування та фрустрації, що швидко переходить у конфлікт.

Особливо гостро ця проблема виявляється в умовах вимкнених камер: коли більшість учасників не вмикають відео, втрачається зворотний зв'язок, немає можливості побачити реакцію співрозмовника, що призводить до відчуття, ніби тебе ніхто не чує. Це посилює внутрішню напругу і зменшує

емпатію, що робить учасників більш схильними до агресивних реакцій. Наприклад, учасник, який говорить, не бачить, чи його слухають, чи розуміють, що може викликати почуття відчуження або навпаки — провокацію: «Якщо ви не дивитесь, то я можу сказати що завгодно».

Результати шкали тривожності Ч. Спілбергера – Ю.Ханіна показали, що середній рівень особистісної тривожності становить 54.7 балів (шкала від 20 до 80), а ситуативної - 60.1 бал.

Це свідчить про те, що студенти перебувають у стані помітної емоційної напруженості, особливо в умовах стресових подразників, які часто виникають під час дистанційного навчання.

Звертається увага на те, що 45% учасників мають високий рівень тривожності, що безпосередньо впливає на їхню поведінку в конфліктних і стресових ситуаціях

Такий рівень тривожності може спричиняти зростання чутливості до критики, зниження терпимості до неоднозначності та підвищену схильність до конфліктів.

Варто зазначити, що шкала реактивної та особистісної тривожності, адаптована Ханіним Ю. Л., передбачає такі рівні:

- 20–34 бали — низький рівень тривожності;
- 35–49 балів — середній рівень;
- 50–80 балів — високий рівень тривожності

Отже, отримані результати (54,7 бал для особистісної тривожності) вказують на значну частку студентів із підвищеним рівнем внутрішньої напруги, що потребує психолого-педагогічного супроводу в освітньому процесі. Як наголошується в наукових дослідженнях, певний рівень тривожності є природним і навіть корисним для активної діяльності, однак його надмірність може стати причиною деструктивної поведінки та соціальної втоми.

Таким чином, аналіз тривожності серед студентів Дружківського фахового коледжу дав змогу виявити групи з високим ризиком виникнення

конфліктів, що стало основою для формування профілактичних заходів.

Як зазначається в посібнику «Психологічна діагностика», «рівень тривожності має пряму залежність від частоти конфліктів, особливо в умовах, де відсутній зворотний зв'язок з дорослим» [28]. Це добре вписується в результати нашого дослідження, де вчитель не завжди може втрутитися вчасно.

На основі модифікованого опитувальника Томаса Кілманна було виявлено домінуючі стилі поведінки в конфлікті серед студентів:



Рис 2.2.3 Переважаючі стилі поведінки в конфлікті

Опитувальник Томаса Кілманна, адаптований для потреб дослідження, дозволив виявити домінуючі стилі реагування студентів Дружківського фахового коледжу на конфліктні ситуації. Методика передбачала визначення одного з п'яти стилів: протистояння, уникання, компроміс, співпраця, примирення.

Результати показали, що серед студентів найпоширенішим стилем є стиль протистояння - 35% учасників обрали цю стратегію як основну реакцію на конфлікт. Це свідчить про те, що більшість студентів мають схильність до агресивного чи напруженого способу захисту своїх інтересів, що часто призводить до ескалації ситуації. Науковці зазначають, що «протистояння

виступає як спосіб самореалізації, особливо коли молодь не володіє навичками конструктивного діалогу» [2].

Стиль уникання вибрали 25% учасників. Це вказує на намагання уникати взаємодії, що, зокрема, може свідчити про:

- внутрішню тривожність;
- страх бути неправильно зрозумілим;
- відсутність довіри до групи або педагога.

Уникання конфліктів часто є наслідком відчуття безпорадності або невпевненості в тому, що тебе почують. У контексті онлайн-навчання це посилюється через втрату невербального контексту та зменшення зворотного зв'язку.

Компроміс як стиль поведінки обрали 18% учасників. Це один із більш конструктивних способів вирішення суперечок, хоча його недолік полягає в тому, що компроміс інколи виникає не з метою знайти справедливе рішення, а просто «щоб закінчити ситуацію». Як зазначено в посібнику «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе», «компроміс має силу лише тоді, коли кожна сторона відчуває, що її голос почули» [16].

Співпраця як стиль поведінки використовується лише 12% студентів, що говорить про значний дефіцит навичок конструктивної комунікації. Це особливо важливо в освітньому середовищі, де вчитель має змогу моделювати співпрацю та навчати молодь ефективним шляхам вирішення суперечок. Науковці вказують, що «співпраця - це не лише метод, а й психологічна установка, яка формується в процесі соціалізації» [31].

Примирення як стиль поведінки вибрали 10% учасників, що, з одного боку, є емоційно зрілим способом, але з іншого - може вказувати на відчуття втрати контролю, втомленість або відчуття безглуздості подальшої боротьби.

Таким чином, аналіз опитувальника Томаса Кілманна показав, що більша частина студентів вдається до конфліктної чи напруженої поведінки, що підтверджує гіпотезу про високий рівень внутрішньої напруги та низький рівень медіації в умовах дистанційного навчання.

Переважання стилю протистояння вказує на недостатність навичок конструктивного діалогу. Яновська Т.А. зазначає, що «стиль поведінки в конфлікті часто є наслідком недостатньої емоційної регуляції, а не свідомим вибором» [29]. Це підтверджується і результатами інтерв'ю, де студенти вказували, що «відчують себе так, ніби всі проти мене» (учасник №2) або «якби хтось мене чув, то все було б нормально» (учасник №8).

Тест Люшера дав змогу виявити емоційне забарвлення внутрішнього стану учасників:



Рис 2.2.4. Емоційний стан студентів за тестом Люшера

Тест Люшера, який є одним із найпоширеніших інструментів для швидкої оцінки емоційного стану, дав змогу виявити характерні емоційні тригери, які впливають на конфліктну поведінку. Зокрема, учасники дослідження вибрали кольори, що символізують їхній стан:

- 45% учасників обрали темні кольори (чорний, фіолетовий, сірий), що вказує на внутрішню напруженість, тривожність, втрату контролю над собою.
- 30% — теплі кольори (червоний, жовтий), що символізує активність, енергійність, але також і емоційну зарядженість.
- Лише 25% студентів обрали збалансовані кольори (блакитний,

зелений), що свідчить про внутрішню гармонію та емоційне благополуччя.

В методиці зазначають, що «через вибір кольорів можна виявити приховану напругу, яка не завжди виражається словами» [30]. Це особливо важливо в умовах дистанційного навчання, де емоційний стан учня часто недооцінюється або ігнорується.

Наприклад, участь у Meet-уроках, які проводились у рамках дослідження, показала, що студенти, які вибрали темні кольори, частіше вступали в конфлікти через технічні проблеми або образливі коментарі. У свою чергу, ті, хто обрав теплі кольори, більше прагнули до вираження емоцій, що інколи виглядало як провокація, а не спроба встановити контакт.

Студенти, які вибрали блакитний або зелений кольори, мали менше конфліктів, демонстрували більше терпимості до слів інших і частіше вдавалися до примирення або компромісу. Це підкреслюється і в дослідженнях про емоційний інтелект, де вказується, що «емоційна стабільність - ключ до конструктивної комунікації» [7].

Отже, тест Люшера не лише підтвердив дані шкали тривожності Спілбергера–Ханіна, а й дав змогу простежити емоційне забарвлення конфліктів, що має велике значення при розробці профілактичних заходів. Як зазначається в одному з посібників, «важливо знати не лише причини конфліктів, а й емоційний фон, який їх підтримує» [32].

Переважання темних кольорів вказує на внутрішню напруженість, тривожність, втрату контролю. Як зазначається в методичних порадах, «через вибір кольорів можна виявити приховану напругу, яка не завжди виражається словами» [32].

Проаналізувавши відвідані заняття, вдалося виявити характерні моделі конфліктів:



Рис 2.2.5. Причини конфліктів в онлайн форматі

У рамках емпіричного дослідження було проаналізовано відвідані заняття через Google Meet які проводились серед студентів Дружківського фахового коледжу протягом другої березня - травня 2025 року. Цей період вибрано не випадково: це час завершення семестру, коли академічне навантаження зростає, а емоційна втома стає помітнішою.

Спостереження за заняттями дало змогу не лише простежити частоту суперечок, а й виявити їхню природу, форму прояву, реакцію педагогів та групи. Саме спостереження надає найбільш достовірну картину, бо дозволяє побачити не лише слова, а й паузи, інтонації, реакції на подразники, які часто втрачаються в анкетуванні.

На основі аналізу було виявлено 6 основних типів конфліктів, які найчастіше виникали в онлайн-уроках:

#### 1. Технологічні конфлікти

Технологічні проблеми виявилися найпоширенішим тригером напруженості. У процесі спостереження було зафіксовано:

- 39% ситуацій, де конфлікт починався через технічні перешкоди ;
- 18% — через незнання платформи (не вміють, або не хочуть ввімкнути камеру, мікрофон, надіслати файл);

- 11% — через проблеми з інтернетом (різке відключення, затримка голосу, поганий зв'язок).

Ці фактори викликали розчарування, втрату терпіння, а також образливі коментарі в чаті. Наприклад, учасник написав в чаті:

*«Я вже третій раз намагаюся говорити, але мене викидає із системи...»*

- і отримав відповідь: *«Мабуть, треба було більше тренуватися, а не скаржитися».*

Такі ситуації швидко набували ескалації, особливо якщо педагог не втручався. Адже технологічні конфлікти мають тенденцію до раптової ескалації, адже вони порушують саму структуру заняття, що викликає відчуття хаосу.

## 2. Комунікаційні конфлікти

Комунікаційні конфлікти виникали через специфіку онлайн-середовища, зокрема:

- відсутність невербального контексту (жести, паузи, міміка), що призводило до неправильного сприйняття слів;
- перебивання або фоновий шум, що заважав взаємодії;
- текстові коментарі в чаті, які часто мали агресивне забарвлення.

Наприклад, учасник написав в чаті:

*«Він просто не знає, тому і запитує»* - після чого інший учасник відповів: *«А ти, мабуть, теж не кращий».*

Це призвело до конфліктної ситуації, яка тривала понад 5 хвилин, поки вчитель не закликав до порядку. Як зазначається в дослідженні «Профілактика кібербулінгу в українських школах», «текстова форма без жестів і пауз може виглядати набагато більш образливо, навіть якщо це не було метою автора».[33]

## 3. Навчальні/методичні конфлікти

Ці конфлікти виникали через різниці в темпах навчання, незрозумілість матеріалу або незадоволення форматом уроків. Де хто зі студентів обов'язково не одразу розумів, що потрібно робити, або не встигав із загальним потоком.

А відчуття відставання часто призводить до внутрішньої напруги, що може привести до конфлікту. Це вказує на важливість балансу між темпом і обсягом матеріалу в освітньому процесі.

#### 4. Особисті конфлікти

Особисті конфлікти становили 15% від загальної кількості ситуацій, які були зафіксовані. Серед них:

- 7% — конфлікти між студентами (тролінг, образи, провокації);
- 5% — між вчителем і учнем (через критику, недовіру, занадто жорсткий стиль);
- 3% — відволікання групи від заняття (наприклад, обговорення особистих справ замість теми).

Одна з ситуацій:

Викладач попросила студента вимкнути фонову музику під час його відповіді, де він тягнув не відповідаючи на питання. Він відповів:

*«Мені так добре і не заважає».*

Після цього кілька студентів почали писати в чаті:

*«Дуже смішно», «Не поважає вчителя»,* і виникла атмосфера напруження, яка тривала до кінця заняття.

Нажаль відсутність особистого контакту часто зменшує емпатію, що посилює особистісні конфлікти.

#### 5. Організаційні конфлікти

Організаційні конфлікти виникали через:

- непорозуміння графіка (заняття іноді переносилися без попередження);
- плутанину з домашніми завданнями (терміни, формат, очікування);
- невідповідність формату (очікували практики, отримали теорію).

Нажаль нестабільність організації часто призводить до втрати довіри до педагога та внутрішньої напруги. Як пише один із науковців, «коли система навчання стає непередбачуваною, це викликає стрес, що змінює характер

взаємодії» [12].

#### 6. Психологічні конфлікти

Ці конфлікти виникали через внутрішній стан учасників, а не через зовнішні подразники. Найпоширенішими причинами були:

- зорове перенавантаження — 28% учасників відчували втому через тривале перебування перед екраном;
- відсутність мотивації — 20%
- страх говорити перед камерою — 12% студентів уникали участі в обговоренні через тривожність.

Ці дані свідчать про те, що психологічні конфлікти - один із найпотужніших каталізаторів напруження, хоча вони не завжди видимі на перший погляд. Адже внутрішній стан людини часто виходить через маленькі подразники, особливо в умовах перевтоми».

На основі аналізу відео-уроків встановлено, що найпоширенішими конфліктами в онлайн-уроках є технологічні, які виникають через технічні проблеми, незнання платформи або перебої в зв'язку. Ці конфлікти часто мають низький поріг входу, але високий рівень ескалації, особливо якщо учасники відчувають втому або внутрішню напруженість.

Частіше за все, конфлікти починалися через неправильне формулювання в чаті або технічні проблеми, що підтверджується дослідженням [6], де вказується на важливість вербального та невербального контексту для правильного сприйняття слів.

Навчальні конфлікти вказують на внутрішню напруженість, що виникає через відчуття відставання, невдоволення форматом або оцінками. Це потребує не лише педагогічного, а й психологічного супроводу.

Особисті конфлікти - наслідок емоційної напруги, яка не має виходу. Більшість таких ситуацій починалися через текстові коментарі, що підкреслює роль чату як потенційного поля конфлікту.

Автори одного з досліджень про спілкування в онлайн-уроках вказують, що «відсутність пауз, жестів, інтонації призводить до того, що люди менше

контролюють себе, бо не бачать емоцій інших» [4]. Це підкреслює потребу у впровадженні медіації в освітнє середовище. Особливу увагу приділено конфліктам у цифровому середовищі, оскільки більшість суперечок відбувається через чати, соціальні мережі, електронні повідомлення. Як зазначається в посібнику «Профілактика кібербулінгу в українських школах», «віртуальні конфлікти мають довші наслідки, бо залишаються в доступі для інших» [33].

Особливості таких конфліктів:

- анонімність — зменшує відповідальність за слова;
- відсутність пауз — збільшує ескалацію;
- текстова форма — втрачається намір, інтерпретація, емпатія.

Це вказує на те, що конфлікти в онлайн-просторі мають не лише психологічну, а й соціальну складову, що вимагає комплексного підходу до профілактики.

Організаційні конфлікти — наслідок нестабільності в освітньому процесі.

Психологічні конфлікти — найменш видимі, але найбільш втомлюючі. Вони вказують на важливість врахування емоційного стану учасників дистанційного навчання, особливо в умовах, коли молодь вже має високий рівень тривожності або внутрішню напругу.

Отже, спостереження за онлайн-парами продемонструвало, що конфлікти в цифровому просторі мають специфічні риси, серед яких:

- відсутність особистого контакту;
- анонімність, що знижує відповідальність;
- відчуття втрати контролю;
- втому від тривалого спілкування через камери.

Для глибшого аналізу причин конфліктів серед студентів Дружківського фахового коледжу було проведено інтерв'ю з 10 учасниками, які добровільно погодились на участь у дослідженні. Кожне інтерв'ю тривало від 20 до 30 хвилин, проводилося через Meet.

Мета: отримати доступ до суб'єктивного досвіду конфліктів, зрозуміти, як студенти почуваються в онлайн-просторі, чи є у них навички конструктивного спілкування, як вони реагують на образи.

Інтерв'ю з 10 студентами допомогли виявити суб'єктивні фактори, які не завжди відображаються в тестуванні:



Рис 2.2.6. Найбільш поширені причини конфліктів виявлені в інтерв'ю

Таблиця 2.2.2

### Ключові теми/фрази згадувані і інтерв'ю

Тема	Приклад фрази
Втрата довіри	«Я не вірю, що мене справді чують»
Страх бути відкинутим	«Боюся, що мене вважають дурнем»
Внутрішня напруженість	«Усе мене дратує, навіть маленькі речі»
Бажання втекти від проблем	«Краще замкнуса, ніж говоритиму далі»
Відчуття втрати контролю	«Краще говорити один раз на тиждень про себе»

Приклади висловлювань учасників інтерв'ю:

Тема 1: Втрата довіри

Учасник №1 (18 років, спеціальність «ЕП»):

«Я часто відчуваю себе таким, наче мене не чують. Навіть якщо я маю рацію, мої слова просто ігнорують».

Учасниця №4 (17 років, спеціальність «ІПЗ»):

«Ніби всі говорять, але мене немає. Якби викладач частіше запитував, то все було б краще».

Учасник №7 (18 років, спеціальність «ОВ»):

«Я не вірю, що мене справді чують... Тому відповідаю не по черзі, бо хочу, щоб мене хоча б помітили»

Ці висловлювання добре вказують на те, що відчуття невидимості є однією з головних психологічних причин конфліктів. Адже відсутність відгуку часто стає каталізатором образливих слів або агресивної поведінки.[36]

Тема 2: Страх бути відкинутим

Учасник №3 (17 років, спеціальність «ЗВ»):

«Боюся говорити, бо знаю, що мене почнуть сміятися. Мабуть, краще мовчати, ніж виявити себе дурним»

Учасник №6 (16 років, спеціальність «ОВ»):

«Якби хтось знав, як я намагаюся правильно говорити... Але все одно мене вважають недолугим»

Учасник №9 (18 років, спеціальність «ЕП»):

«Коли хтось пише в чаті щось про мене, я відчуваю, що мене відкинули. Навіть якщо це жарт»

Ці приклади добре вписуються в модель страху відкидання, який посилюється в онлайн-просторі, де відсутність невербального контексту збільшує чутливість до слів інших. Науковці наголошують, що страх відкидання формує гіперчутливість, що веде до швидкої конфліктності.

Тема 3: Внутрішня напруженість

Учасник №2 (18 років, спеціальність «ІПЗ»):

«Останнім часом мене дратує буквально все. Навіть якщо хтось просто перебиває»

Учасниця №5 (17 років, спеціальність «ЕП»):

«Я втомилася від усього. Онлайн-уроки, чати, домашні завдання — все

це виглядає таким безглуздим»

Ці фрагменти демонструють, що внутрішня напруженість є потужним тригером конфліктів. Це підкреслюється і в інших дослідженнях, де зазначається, що «відсутність емоційної регуляції часто призводить до неконтрольованої реакції на подразники» [29]. Такий стан також корелює з результатами шкали тривожності, де 45% учасників мають високий рівень особистісної та ситуативної тривожності.

Тема 4: Бажання втекти від проблем

Учасник №8 (18 років, спеціальність «ІПЗ»):

«Після кожного уроку мені хочеться замкнутися. Не хочу нікого бачити, не хочу говорити»

Учасниця №5 (17 років, спеціальність «ЕП»):

«Іноді краще просто відключитися, ніж продовжувати обговорення, яке вже стало особистим»

Учасник №1 (18 років, спеціальність «ЕП»):

«Я вже не намагаюся вирішувати суперечки. Просто виходжу з чату, поки не зробив ще гірше»

Ці приклади вказують на внутрішню втомленість, емоційне виснаження, що є характерним для довготривалого дистанційного навчання. Як зазначається в посібнику «Психологія конфлікту», «відчуття втоми від комунікації часто призводить до відчуття ізоляції, а не до вирішення проблем» [6].

Тема 5: Відчуття втрати контролю

Учасник №7 (18 років, спеціальність «ОВ»):

«Я не відчуваю себе в безпечному просторі. Якщо я скажу щось не так - мене почнуть лаяти»

Учасник №6 (16 років, спеціальність «ОВ»):

«Я вже не намагаюся говорити відверто. Хтось скаже, що я занадто емоційна, і все, мені кінець»

Учасник №4 (17 років, спеціальність «ІПЗ»):

«Якби був живий контакт, було б легше. А тут ніби я не контролюю ситуацію»

Ці висловлювання показують, що відчуття втрати контролю над спілкуванням є важливим фактором, який спричиняє конфліктну поведінку, відчуття безпорадності та внутрішню напругу. Адже відчуття контролю є ключовим елементом емоційної стабільності, особливо в підлітковому віці.[37]

Результати інтерв'ю виявили, що конфлікти серед студентів часто є не реакцією на ситуацію, а способом виразити внутрішню напруженість.

Також було встановлено, що відчуття втрати контролю посилюється в умовах цифрового формату, де відсутній особистий контакт і зменшується емпатія.[40] Це вказує на важливість створення безпечного комунікативного середовища.

Отже, результати інтерв'ю з 10 студентами:

- виявили глибокі психологічні механізми, що викликають конфліктність;
- показали, що найпоширеніша причина - відчуття втрати довіри, страх відкидання, внутрішня напруженість;
- підтвердили, що конфлікти часто є способом виходу емоційної напруженості, а не просто реакцією на подразник;
- вказали на потрібність психологічної підтримки та включення медіації в освітній процес.

Отримані результати стали базою для розробки програми профілактики, яка враховує:

- рівень тривожності;
- стиль поведінки в конфлікті;
- емоційний стан;
- специфіку дистанційного навчання.

Як зазначається в одному з досліджень, «профілактика конфліктів має бути частиною освітнього процесу, а не лише окремим проектом» [39]. Саме тому в наступному розділі пропонується модель профілактики, яка

вбудовується в навчальний процес.

## **Висновки до другого розділу**

Другий розділ роботи містить результати емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення особливостей виникнення та проявів конфліктної поведінки серед студентів Дружківського фахового коледжу у віці від 16 до 18 років, які навчаються дистанційно. Дослідження проводилося з 01 березня по 30 травня 2025 року серед 80 учасників за допомогою комплексу методів: тестування (шкала тривожності Спілбергера–Ханіна, модифікований опитувальник Томаса, тест Люшера), анкетування, спостереження за онлайн-заняттями та інтерв'ю.

Отримані дані свідчать про високу конфліктогенність у досліджуваній вибірці: більше 67% студентів стикаються з конфліктами щонайменше раз на тиждень, а 42% зазначають, що конфлікти виникають раптово, часто без очевидної причини, виступаючи формою виходу внутрішньої напруги. Аналіз показників тривожності виявив середній рівень на позначці 54,7 бала за шкалою Спілбергера–Ханіна, що вказує на значний емоційний дискомфорт у групі. Переважаючими стилями поведінки в конфлікті є уникання (25%) та протистояння (30%), що свідчить про недостатність навичок конструктивного діалогу та низьку емоційну регуляцію.

Спостереження за онлайн-заняттями дозволило виявити специфічні риси конфліктів у цифровому середовищі: відсутність особистого контакту, анонімність, що знижує відповідальність, відчуття втрати контролю, емоційна втома від тривалого перебування в онлайні. Крім того, встановлено чітку динаміку зростання кількості конфліктів протягом дослідження, що корелює зі зростанням академічного навантаження, наближенням заліків та екзаменів, а також зі зменшенням емоційної стійкості.

Якісний аналіз даних інтерв'ю виявив глибокі суб'єктивні переживання: студенти постійно відчують себе непочутими, бояться судження, висловлюють потребу в підтримці та бажання бути включеними в процес. Ці

дані підтверджують відсутність психологічної безпеки в освітньому середовищі, що є одним із ключових чинників виникнення конфліктів.

Отже, емпіричне дослідження підтвердило гіпотезу про комплексну природу конфліктів серед підлітків, обумовлену взаємодією внутрішніх особистісних чинників (висока тривожність, низька регуляція) та зовнішніх умов (дистанційне навчання, соціальна напруга, академічний тиск). Виявлено конкретні проблеми, які потребують профілактичного втручання: недостатній рівень емоційної грамотності, відсутність механізмів внутрішньогрупової підтримки, низька відчуття психологічної безпеки.

## **РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ.**

### **3.1. Теоретичне обґрунтування програми профілактики конфліктів**

Профілактика конфліктів серед підлітків у сучасному освітньому середовищі, особливо в умовах дистанційного та змішаного формату навчання, вимагає глибокого теоретичного підґрунтя, що враховує специфіку підліткового віку, особливості цифрової комунікації та психоемоційні виклики, з якими стикаються студенти.[42] Аналіз емпіричних даних, отриманих у ході дослідження на базі коледжу, свідчить про те, що конфлікти мають багаторівневу природу, яка поєднує внутрішню емоційну напруженість, страх відкидання, відчуття втрати контролю та специфічні комунікаційні труднощі, властиві онлайн-середовищу.[43] Ці фактори не можуть бути ігноровані при розробці будь-якої профілактичної програми, оскільки вони утворюють систему взаємопов'язаних причин, що підтримують конфліктогенну динаміку.

Центральним теоретичним підґрунтям програми є концепція емоційного інтелекту, яка передбачає здатність особистості розпізнавати, розуміти, регулювати власні емоції та емпатично сприймати емоційний стан інших. У підлітковому віці, коли емоційна регуляція ще перебуває у стадії формування, відсутність цих навичок стає одним із головних тригерів конфліктів. Як зазначається в дослідженні Токаревої, сучасний підліток живе у постійному тиску бути успішним, правильним і відомим, що породжує внутрішню напругу, яка виходить назовні через конфлікти [44]. Це підтверджується даними шкали Спілбергера–Ханіна, за якими 45% учасників мають високий рівень особистісної та ситуативної тривожності. Висока тривожність, поєднана з відчуттям втоми від комунікації, створює ґрунт для неконтрольованих реакцій на навіть незначні подразники, такі як перебивання або текстовий коментар у чаті.

Ще одним важливим теоретичним напрямом є модель страху

відкидання, яка особливо актуальна в цифровому середовищі. Висловлювання учасників дослідження, такі як: «Коли хтось пише в чаті щось про мене, я відчуваю, що мене відкинули. Навіть якщо це жарт» (Учасник №9), або «Якби хтось знав, як я намагаюся правильно говорити... Але все одно мене вважають недолугим» (Учасник №6), вказують на глибоку чутливість до соціальної оцінки. В онлайн-форматі, де відсутні невербальні сигнали — міміка, жести, паузи, — кожне слово набуває надмірної ваги, а іронія чи жарт можуть бути сприйняті як особиста образа. Як зазначають дослідники, текстова форма спілкування без жестів і пауз може виглядати набагато більш образливою, навіть якщо це не було метою автора [47]. Це підтверджує необхідність роботи з інтерпретацією намірів інших, розвитком емпатії та формуванням культури «безпечного слова».

Третім ключовим теоретичним компонентом є концепція медіації та конструктивного спілкування. Умови дистанційного навчання часто позбавляють студентів можливості отримати зворотний зв'язок, відчути себе почутим і включеним у процес. Це призводить до відчуття втрати контролю, яке висловлюється у фразах типу: «Краще замкнуса, ніж говоритиму далі» (Учасник №8) чи «Я не відчуваю себе в безпечному просторі» (Учасник №7). У таких умовах важливо створити механізми внутрішньогрупової підтримки. Медіація однолітків, як зазначають Андрєєнкова та Левченко, дозволяє розвивати відповідальність, емпатію та вміння знаходити компроміс без участі дорослих, що особливо важливо для підлітків, які прагнуть до автономії [16].

Крім того, важливу роль відіграє теорія психологічної безпеки в групі, яка передбачає створення середовища, в якому студенти відчувають себе в безпеці, можуть висловлювати свою думку, не боячись зневаги чи відкидання [49]. Висловлювання учасників, такі як «Я вже не намагаюся говорити відверто. Хтось скаже, що я занадто емоційна, і все, мені кінець» (Учасник №6), свідчать про відсутність такої безпеки. Як зазначається в посібнику «Розбудова миру», профілактика конфліктів має починатися з виховання культури слухання та вміння бачити інший погляд [25]. Це можливо лише за

умови системної роботи з формуванням норм спілкування, включаючи правила ведення діалогу в чаті, використання «Я-повідомлень» та активного слухання.[51]

Окремо слід відзначити вплив технологічних та організаційних факторів на конфліктогенність. Поганий зв'язок, раптове відключення, фоновий шум — все це може сприйматися як особисте ігнорування чи нешанобливе ставлення, що викликає відчуття несправедливості. Як зазначають дослідники, технічні перешкоди часто викликають у молоді відчуття несправедливості, що збільшує напруженість [55]. Це підкреслює необхідність не лише психологічної, а й організаційної підтримки з боку педагогів.

Отже, теоретична база програми профілактики ґрунтується на інтеграції кількох парадигм: емоційного інтелекту, медіації, психологічної безпеки, соціальної емпатії та організаційної підтримки. Це дозволяє не просто реагувати на конфлікти, а системно впливати на їхні причини, створюючи умови для конструктивної, безпечної та відповідальної комунікації в освітньому середовищі.

### **3.2. Мета, завдання, принципи реалізації та зміст програми.**

Тренінгова програма «Разом — без конфлікту: тренінг доброзичливості та порозуміння в онлайн-середовищі» спрямована на формування емоційно безпечного та підтримуючого навчального середовища в умовах дистанційного навчання. Мета програми полягає в трансформації ставлення до конфлікту як до деструктивного явища на сприйняття його як потенційно конструктивного процесу, що може стати основою для глибшого розуміння, розвитку емоційного інтелекту та вдосконалення комунікативних навичок. Програма розроблена з урахуванням специфіки онлайн-інтеракції, де відсутність вербальних і невербальних сигналів значно підвищує ризик непорозумінь, ескалації конфліктів і відчуття ізоляції. Тому ключовим завданням є створення умов, в яких студенти відчувають себе почутими,

поважаними та здатними на мирне врегулювання розбіжностей.

Для досягнення цієї мети визначено кілька взаємопов'язаних завдань. Перше — сприяти усвідомленню природи конфлікту, особливо саморуйнівних форм, коли прагнення відстояти свою позицію призводить до втрати взаємоповаги, довіри та емоційного зв'язку. Друге — розвивати компоненти емоційного інтелекту, зокрема здатність до самоусвідомлення та саморегуляції, щоб учасники навчилися вчасно розпізнавати сигнали ескалації власних емоцій і уникати імпульсивних реакцій. Третє — ввести у практику студентів інструмент медіації як ефективний спосіб мирного вирішення конфліктів «рівний — рівний», який ґрунтується не на судженні чи примусі, а на створенні простору для діалогу, де кожна сторона має можливість висловитися і бути почутою. Четверте — ініціювати створення добровільної мережі підтримки — «Служби порозуміння», — яка б діяла як внутрішній ресурс для профілактики та врегулювання конфліктів у межах навчальної групи. П'яте — формувати культуру доброзичливості, в якій повага, емпатія, готовність підтримати та відповідальне спілкування стають нормою, а не винятком.

Реалізація програми ґрунтується на системі чітко визначених принципів, що забезпечують її ефективність та відповідність сучасним підходам до вирішення конфліктів у освітньому середовищі. Принцип емоційної безпеки, є фундаментальним: учасники мають право на власні емоції, і їхній досвід не підлягає осуду чи зневазі.[32] Це створює базу для відкритості та рефлексії. Принцип рефлексивності забезпечує глибину переживання — кожен етап програми містить елементи аналізу власних реакцій, що сприяє не лише зміні поведінки, але й зміні ставлення до конфлікту взагалі. Принцип добровільності особливо важливий у контексті створення «Служби порозуміння»: участь у ній ґрунтується на внутрішньому бажанні допомагати, а не на адміністративному зобов'язанні, що підвищує мотивацію та автентичність учасників.[26]

Принцип практичної орієнтованості реалізується через використання

інтерактивних методів: рольових ігор, вправ, роботи з реальними навчальними ситуаціями, що дозволяє перенести набуті навички безпосередньо в повсякденну взаємодію. Принцип колективного проектування змін полягає в тому, що учасники не є лише споживачами тренінгу, а стають його співавторами — вони разом формулюють «Кодекс медіатора», заповнюють «Карту доброзичливості» та визначають напрями для подальшого розвитку середовища. Це забезпечує власництво ідеї та підвищує ймовірність її підтримки. Принцип нейтральності та конфіденційності є ключовим у медіації — медіатор не виступає суддею, не розголошує інформацію та не вимагає від сторін вибачень, що дозволяє зберегти довіру та зосередитися на процесі розуміння. Нарешті, принцип системності забезпечує послідовність програми: від усвідомлення проблеми через розвиток індивідуальних та групових навичок до створення постійної інфраструктури підтримки, що виходить за межі окремих тренінгів.

**Цільова аудиторія:** студенти 2 курсу коледжу, які навчаються за дистанційною формою.

**Форми та методи проведення:**

**Форма:** онлайн-тренінг (у форматі Google Meet)

**Методи:**

- інтерактивні бесіди;
- рольові ігри;
- перегляд та аналіз мультфільму;
- групові рефлексії;
- практичні вправи з емоційним інтелектом;
- спільне проектування ініціатив;
- використання цифрових інструментів (Відео програвач, презентації, чат, Padlet,).

## Структура програми:

№	Назва заняття	Зміст заняття	Час на вправи/активності	Матеріали (за необхідністю)
1	Що горить? Коли конфлікт стає саморуйнівним	<p>1. Привітання та емоційний чек-ін.</p> <p>2. Коротке введення: про те, що конфлікт — це не завжди погано, але може стати «вогнем», як у мультфільмі.</p> <p>3. Перегляд мультфільму «Сірники»</p> <p>4. Групове обговорення(у чаті та голосом):</p> <p>5. Введення емоційного інтелекту: як розпізнати свою емоцію, перш ніж вона «запалить» конфлікт.</p> <p>6. Вправа «Емоційний термометр»</p> <p>7. Рефлексія в чаті: «Коли в останній раз ти відчув, що «загоряєшся»?» — учасники пишуть коротко.</p> <p>8. Домашнє завдання: вести щоденник емоцій 3 дні (що викликало, як реагував, чи</p>	<p>5 хв</p> <p>7 хв</p> <p>15 хв</p> <p>15 хв</p> <p>10 хв</p> <p>5 хв</p>	<p>Мультфільм «Сірники»</p> <p>Слайди з запитаннями Padlet, чат для відповідей</p> <p>Шкала «Емоційний термометр» (1–10)</p> <p>Шаблон щоденника емоцій (PDF)</p>

		було можливим інше реагування). 9. Закриття: «Конфлікт не поганий. Поганий — коли ми не вміємо його зупинити.»	5 хв  Разом: 60 хв	
2	Хто може допомогти? Введення медіації в онлайн-середовищі	1.Чек-ін: учасники діляться одним моментом із щоденника емоцій (у чаті або голосом). 2.Пояснення медіації: хто такий медіатор, чим відрізняється від судді, «миротворця» чи вчителя. 3.Порівняння ролей(суддя — винний, медіатор — розуміння). 4.Рольова гра (демонстраційна) 5.Обговорення: що спрацювало? Як відчували себе «учасники»? Чому медіація — це не про владу? 6.Створення «Кодексу медіатора» 7.Рефлексія 8. Закриття: «Медіація — це не влада, а	Чек-ін — 5 хв Пояснення — 10 хв Демонстраційна рольова гра — 20 хв Обговорення — 10 хв «Кодекс медіатора» — 10 хв Рефлексія — 5 хв Разом: 60 хв	Сценарії конфліктів (PDF) Алгоритм медіації (PDF) Padlet для «Кодексу» Слайди з поясненням

		зв'язок.»		
3	"Служба порозуміння: як створити доброзичливий клімат онлайн"	<p>1.Чек-ін: «Коли ти почувся підтриманим цього тижня?».</p> <p>2.Обговорення: що таке доброзичливий клімат у дистанційному навчанні? Як він виглядає? Як відчувається?</p> <p>3.Активність «Карта доброзичливості»</p> <p>4.Презентація ініціативи «Служба порозуміння»</p> <p>5.Обговорення: хто хоче приєднатися? Як ми можемо підтримувати один одного?</p> <p>6.Рефлексія</p> <p>7.Заключне слово:»Ми не можемо уникнути конфліктів. Але ми можемо вибрати — чи будемо ми сірниками чи світлом.»</p>	<p>Чек-ін — 5 хв</p> <p>Обговорення — 10 хв</p> <p>«Карта доброзичливості» — 15 хв</p> <p>Презентація ініціативи — 15 хв</p> <p>Обговорення — 5 хв</p> <p>Рефлексія — 5 хв</p> <p>Завершення - 5 хв</p> <p>Разом: 60 хв</p>	<p>Padlet для «Карти»</p> <p>Презентація «Служба порозуміння»№</p> <p>Шаблон ініціативи (PDF)</p> <p>PDF-чек-лист для учасників</p> <p>Слайди 3</p> <p>ключовими цитатами</p>

Очікувані результати:

- підвищення рівня емоційного інтелекту серед учасників;
- розуміння медіації як інструменту мирного вирішення конфліктів;
- формування доброзичливого клімату в онлайн-середовищі;
- започаткування добровольчої «Служби порозуміння» серед студентів;
- наявність практичних інструментів (чек-лист, алгоритми, шаблони) для подальшого використання.

Зміст програми.

Програма реалізується у форматі трьох послідовних тренінгових сесій тривалістю по 60 хвилин кожна, побудованих за принципом «від себе — до іншого — до спільного». Кожна сесія має чітку структуру, що включає привітання, основну частину з теоретичними та практичними елементами, рефлексію та підсумок.

Перша сесія — «Що горить? Коли конфлікт стає саморуйнівним» — фокусується на усвідомленні внутрішнього досвіду учасників. Заняття розпочинається з емоційного чек-іну, під час якого учасники обирають емодзі, що відображає їхній поточний стан. Це просте, але ефективне вправа, що дозволяє психологу зняти напругу, встановити контакт і створити атмосферу відкритості. Далі формується метафора саморуйнівного конфлікту: учасники переглядають мультфільм «Сірники», у якому символічно показано, як прагнення довести свою правоту призводить до загибелі всіх учасників конфлікту. Обговорення фільму дозволяє глибоко усвідомити, що вигравучи «суперечку», можна втратити набагато більше — довіру, команду, можливість майбутнього діалогу.

На цій основі вводиться поняття емоційного інтелекту за Деніелом Голманом, з акцентом на два перших компоненти — самоусвідомлення та

саморегуляція. Учасники вчаться розпізнавати, коли вони вже «загоряються», і як зупинити цей процес. Для цього використовується вправа «Емоційний термометр», де учасники оцінюють свою емоційну реакцію (від 1 до 10) на типові навчальні ситуації, такі як виключення з чату без пояснень, несправедливий бал, використання чужих матеріалів тощо. Обговорення кожної ситуації дозволяє з'ясувати, які емоції виникають (образа, страх, зневага), і чому вони можуть призводити до ескалації. Рефлексія на завершення сесії — запитання «Коли в останній раз ти відчув, що «загоряєшся?» — допомагає персоналізувати досвід. Домашнє завдання — ведення щоденника емоцій протягом трьох днів — закріплює навички самоусвідомлення.

Друга сесія — «Хто може допомогти? Введення медіації в онлайн-середовищі» — переходить від внутрішнього досвіду до взаємодії. Після короткого чек-іну, де учасники діляться спостереженнями зі щоденників, вводиться поняття медіації як процесу, у якому нейтральна третя сторона допомагає конфліктуючим почути один одного, а не шукає винного. Пояснюється різниця між медіацією та традиційними формами втручання: медіатор не судить, не пропонує рішення, а створює умови для діалогу. Ключовим моментом сесії є демонстраційна рольова гра, у якій психолог виступає медіатором у типовій онлайн-ситуації: один студент робить жарт у чаті, а інший, який був хворим, відчувається приниженим. Гра проходить у п'ять фаз: встановлення контактів і правил, слухання кожної сторони, перефразування для підтвердження розуміння, пошук спільного розуміння та підсумок. Це дозволяє учасникам побачити, як медіація працює на практиці, і як навіть гострий конфлікт може бути трансформований у діалог.

Після гри відбувається обговорення, під час якого учасники аналізують, що відрізняє медіацію від звичайного «миротворення». Далі разом з групою формується «Кодекс медіатора» — п'ять основних правил, таких як не перебивати, слухати без оцінок, не поширювати конфіденційну інформацію, не вимагати вибачень. Цей кодекс стає основою для подальшої діяльності

«Служби порозуміння». Рефлексія у вигляді одного слова дозволяє зафіксувати зміну внутрішнього стану після сесії.

Третя сесія — «Служба порозуміння: як створити доброзичливий клімат онлайн» — має на меті інституціалізувати здобуті навички. Заняття розпочинається з чек-іну, спрямованого на позитивний досвід: учасники діляться моментами, коли відчували підтримку. Це створює контраст із попередніми сесіями, зміщуючи фокус на ресурси групи. Далі відбувається розгорнуте обговорення поняття доброзичливого клімату в дистанційному навчанні. Учасники визначають, яким має бути ідеальний чат: де можна помилитися, де не судять, де питають замість звинувачувати, де визнають людську складність. Це обговорення ґрунтується на теорії позитивного клімату у класі та концепції цілісного сприйняття особистості.

Наступний етап — створення «Карти доброзичливості» у форматі онлайн-дошки (наприклад, Padlet). Учасники заповнюють три колонки: «Що ми робимо добре?», «Що можемо покращити?», «Що хочемо змінити?». Цей процес дозволяє систематизувати досвід групи, визначити сильні сторони та зони росту, а також сформулювати конкретні бажання щодо змін у середовищі. На основі цих відповідей відбувається презентація ініціативи «Служби порозуміння» — добровільної мережі студентів, які пройшли тренінг і готові виступати в ролі медіаторів. Детально пояснюються умови участі, обов'язки (слухати, не судити, зберігати конфіденційність), правила (нейтральність, доступність 2–3 години на тиждень) та підтримка з боку психолога (щомісячні зустрічі, матеріали, можливість включення до портфолію). Учасників запрошують приєднатися добровільно, що підкреслює важливість внутрішньої мотивації. Завершується сесія рефлексією «Сьогодні я зрозумів(ла), що...» та підсумковим словом психолога про те, що зміни в середовищі починаються з одного повідомлення, одного бажання зрозуміти іншого.

Таким чином, програма поєднує теоретичне обґрунтування, практичні інструменти та інституційну ініціативу, забезпечуючи комплексний підхід до

формування культури мирного співіснування в онлайн-освітньому середовищі.

### **3.3. Рекомендації для практичного психолога, педагогів та батьків**

Ефективність будь-якої програми профілактики конфліктів у підлітковому середовищі безпосередньо залежить від системної взаємодії всіх учасників освітнього процесу. Програма, розроблена на основі результатів емпіричного дослідження, спрямована не лише на зміну поведінки студентів, а й на трансформацію всього освітнього середовища. Це можливо лише за умови активної, усвідомленої та співвідповідальної участі практичного психолога, педагогів та батьків. Кожен із цих суб'єктів відіграє унікальну, але взаємодоповнюючу роль у створенні психологічно безпечного, підтримуючого та конструктивного середовища для розвитку підлітка.

Рекомендації для практичного психолога.

Практичний психолог є ключовим архітектором профілактичної роботи в освітньому закладі. Його діяльність має бути не реактивною, а проактивною, спрямованою на виявлення та зниження ризиків ще до виникнення конфліктів. Основним завданням є формування культури емоційної грамотності та впровадження механізмів внутрішньогрупової підтримки.[57] Враховуючи результати дослідження, де виявлено високий рівень тривожності (середній показник — 54,7 бала за шкалою Спілбергера–Ханіна) та домінування стилів уникання (25% учасників) і згода (20%), психолог має зосередитися на роботі з емоційною регуляцією, розвитку відчуття безпеки та формуванні навичок конструктивної комунікації.

Першочерговим кроком є систематична діагностика емоційного стану студентів. Це може здійснюватися шляхом регулярного (наприклад, раз на семестр) застосування шкали Спілбергера–Ханіна для визначення рівня ситуативної та особистісної тривожності, тесту Люшера для виявлення прихованої напруги та модифікованого опитувальника Томаса Кілманна для

діагностики стилів поведінки в конфлікті. Такі дані дозволяють вчасно виявити студентів, які перебувають у стані емоційного виснаження або внутрішньої напруги, і запропонувати їм індивідуальну консультацію або включення до групової роботи. Як зазначається в посібнику «Психологічна діагностика», «рівень тривожності має пряму залежність від частоти конфліктів, особливо в умовах, де відсутній зворотний зв'язок з дорослим» [28].

Окрім діагностики, важливим напрямом є організація тренінгів із емоційного інтелекту, медіації та конструктивного спілкування. Особливо ефективним є впровадження моделі студентів-медіаторів — групи добровольців, які проходять спеціальне навчання та потім виступають посередниками в міжособистісних суперечках. Як зазначається в методичних матеріалах, таких учасників слід відбирати добровільно, з урахуванням їхньої внутрішньої мотивації, емпатії та здатності зберігати конфіденційність. Їхні обов'язки включають слухання сторін без судження, забезпечення нейтральності процесу та допомогу у пошуку компромісу.[59] Для підтримки медіаторів психолог має проводити щомісячні зустрічі, надавати методичні матеріали та фіксувати їхню діяльність у портфоліо, що стимулює відповідальність та розвиток професійних навичок.

Крім того, психолог повинен активно співпрацювати з педагогами, проводячи для них тренінги з управління конфліктами, ефективного слухання та моделювання конструктивної поведінки. Важливо, щоб педагоги розуміли, що вони є моделями поведінки для студентів, особливо в умовах онлайн-навчання, де кожен їхній вчинок має більший резонанс. Як зазначає Кравченко О. та Міщенко М., «педагог має бути не лише передавачем знань, а й моделлю конструктивної поведінки» [60]. Психолог також може ініціювати регулярні «кругові діалоги» або «емоційні зустрічі», де студенти мають змогу відкрито обговорювати свої переживання, що, за словами дослідників, має терапевтичний ефект і запобігає подальшим протистоянням [57].

Рекомендації для педагогів.

Педагог в сучасному освітньому середовищі відіграє не лише навчальну, а й соціально-емоційну функцію. В умовах дистанційного навчання, де відсутній особистий контакт, його роль у створенні психологічно безпечного клімату стає ще важливішою.[58] Результати дослідження показали, що багато конфліктів виникають через відсутність чітких правил спілкування, технічні проблеми, недостатню реакцію педагога на напруженість та відчуття студентів, що їх не чують.

Тому першочерговим завданням педагога є встановлення чітких, зрозумілих та спільно узгоджених правил участі в онлайн-заняттях.[56] Ці правила мають бути не нав'язані згори, а обговорені разом із студентами, що підвищує відповідальність і власництво ідеї. Наприклад, можна запропонувати такі норми: включати камеру під час дискусій, використовувати чат лише для питань, піднімати руку перед виступом, не перебивати інших. Як показали інтерв'ю, багато студентів відчувають себе більш безпечно, коли бачать одне одного, тому обов'язкове ввімкнення камер у певних форматах (наприклад, при обговоренні проблем) може значно знизити ризики агресивної поведінки.

Важливо, щоб педагог вчасно реагував на перші ознаки напруженості — голосні суперечки, образливі коментарі в чаті, ігнорування учасників. Реакція має бути спокійною, конструктивною та орієнтованою на відновлення діалогу, а не на покарання. Наприклад, замість команди «замовкніть!» краще сказати: «Я бачу, що тема важлива, але зараз ми говоримо одночасно, і мені важко зосередитися. Давайте зробимо паузу на 30 секунд, а потім продовжимо по черзі». Такі паузи допомагають знизити емоційну напругу і дають час на саморегуляцію.

Ще одним ефективним інструментом є використання «Я-повідомлень» замість звинувачень. Наприклад, замість «ви завжди перебиваєте» краще сказати: «Коли кілька осіб говорять одночасно, я втрачаю нитку думки і відчуваю стрес». Це зменшує оборонну реакцію та сприяє розумінню. Як наголошує Кушнір, «відповідальне спілкування починається з усвідомлення

власних почуттів і потреб» [14].

Рекомендується також організовувати неформальні зустрічі, де студенти можуть обговорювати не лише навчальні, а й особистісні питання — труднощі в спілкуванні, емоційну втому, відчуття втрати контролю. За словами Андрєєнкової та Мотилюк, такі зустрічі «дають змогу не тільки запобігти конфліктам, а й формувати культуру діалогу» [33]. Педагог може також включати до занять короткі вправи на зняття напруження — наприклад, дихальні вправи, медитацію, гру або командне завдання, що сприяє згуртованості та зменшенню стресу.

#### Рекомендації для батьків

Батьки є невід’ємною частиною системи підтримки підлітка, проте часто вони недооцінюють вплив дистанційного навчання на емоційний стан дитини. Багато батьків вважають, що «онлайн — це зручно», не усвідомлюючи, що для підлітка це може бути джерелом постійної емоційної напруги, страху відкидання та відчуття ізоляції. Як зазначають учасники інтерв’ю, навіть «жарт» у чаті може сприйматися як особиста образа, особливо коли немає невербального контексту.

Тому перш за все батькам необхідно створити умови для відкритої, недогматичної комунікації з дитиною.[30] Важливо не мінімізувати її почуття, не казати: «це ж просто слово», а навпаки — слухати, підтверджувати її переживання, показувати, що вони важливі. Добре було б регулярно запитувати: «Як ти відчуваєшся після уроків? Чи були моменти, коли тобі було некомфортно? Чи відчувала ти, що тебе не чують?». Такі розмови допомагають розвивати емоційну грамотність, формують довіру та зменшують відчуття самотності.

Батьки також можуть підтримувати ініціативи школи з профілактики конфліктів — брати участь у батьківських зборах, де обговорюються питання психологічної безпеки, підтримувати впровадження правил цифрової етики, висловлювати підтримку створенню групи студентів-медіаторів. Важливо, щоб батьки розуміли: профілактика конфліктів — це не лише завдання школи,

а спільна справа всіх, хто оточує підлітка.

Окремо варто звернути увагу на емоційне навантаження, яке отримує підліток від багатогодинного перебування перед екраном.[61] Батьки можуть допомогти організувати режим: робити перерви, виходити на вулицю, займатися фізичною активністю, обмежувати використання гаджетів поза навчанням. Це сприяє зниженню тривожності та підвищенню загального емоційного благополуччя.

Нарешті, батькам варто вчитися конструктивному спілкуванню вдома — використовувати «Я-повідомлення», уникати звинувачень, підтримувати діалог замість монологу. Коли дитина бачить таку модель поведінки вдома, вона з більшою ймовірністю буде використовувати її і в освітньому середовищі.

### **Висновки до третього розділу**

Третій розділ роботи присвячений розробці та обґрунтуванню програми профілактики виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі. Програма побудована на основі теоретичного аналізу та результатів емпіричного дослідження, що забезпечує її актуальність, наукову обґрунтованість та практичну орієнтованість. Вона має комплексний характер і спрямована на формування культури мирної взаємодії, розвиток емоційного інтелекту, навичок конструктивного спілкування та створення психологічно безпечного середовища.

Основними компонентами програми є тренінги з емоційної грамотності, впровадження моделі студентів-медіаторів, організація «кругових діалогів» та «емоційних зустрічей», а також розробка колективних ініціатив — «Кодексу медіатора» та «Карти доброзичливості». Програма реалізується за принципами практичної орієнтованості, колективного проектування змін, нейтральності, конфіденційності та добровільності участі.

Особливу увагу приділено розвитку таких навичок, як саморегуляція, емпатія, активне слухання, перефразування, пошук спільних рішень.

Демонстраційні рольові ігри дозволяють студентам на практиці побачити, як навіть гострий конфлікт може бути трансформований у діалог за допомогою медіації. Включення учасників у процес створення програми забезпечує їхню власницьку позицію та підвищує мотивацію до участі.

Програма також містить чіткі рекомендації для практичного психолога, педагогів та батьків, що підкреслює важливість системної взаємодії всіх суб'єктів освітнього процесу. Особливо акцентується на проактивній ролі психолога як архітектора профілактичної роботи, необхідності регулярної діагностики, організації тренінгів та підтримки студентів-медіаторів.

Таким чином, запропонована програма є адаптованим, гнучким і ефективним інструментом профілактики конфліктів, який може бути впроваджений в освітніх закладах, особливо в умовах дистанційного та змішаного навчання. Вона не лише реагує на існуючі проблеми, а й системно впливає на їхні причини, створюючи умови для конструктивної, безпечної та відповідальної комунікації.

## ВИСНОВКИ

Магістерська робота на тему «Профілактика виникнення конфліктів серед підлітків в освітньому середовищі» присвячена комплексному вивченню причин, механізмів та шляхів попередження міжособистісних конфліктів у сучасному освітньому контексті, зокрема в умовах дистанційного навчання. Дослідження здійснювалося на базі Дружківського фахового коледжу серед студентів 1–2 курсів у віці від 16 до 18 років і охоплювало теоретичний аналіз, емпіричне дослідження та розробку практичної програми профілактики. Робота виконана відповідно до поставлених у вступі мети та завдань і відповідає сучасним вимогам до наукових досліджень у галузі практичної психології.

У ході дослідження було встановлено, що конфлікти серед підлітків у дистанційному освітньому середовищі мають комплексну, багаторівневу природу. Теоретичний аналіз показав, що їх виникнення обумовлене як внутрішніми особистісними чинниками (висока тривожність, низька емоційна регуляція, страх бути відкинутим, потреба в автономії та визнанні), так і зовнішніми умовами (кризові події, соціальна напруга, технологічні перешкоди, анонімність у чаті, відсутність невербальних сигналів). Особливо гостро ці проблеми проявляються в умовах дистанційного навчання, де втрачається особистий контакт, знижується якість зворотного зв'язку, а комунікація стає більш формалізованою та емоційно незахищеною.

Емпіричне дослідження, проведене серед 80 учасників за допомогою комплексу методик (шкала тривожності Спілбергера–Ханіна, модифікований опитувальник Томаса Кілманна, тест Люшера, анкетування, спостереження за онлайн-уроками та індивідуальні інтерв'ю), виявило високий рівень конфліктогенності: понад 67% студентів стикаються з конфліктами хоча б раз на тиждень, при цьому 42% конфліктів виникають спонтанно, часто як вибух внутрішньої напруги, а не як реакція на конкретний подразник. Середній рівень тривожності за шкалою Спілбергера–Ханіна склав 54,7 бала, що

свідчить про значний емоційний дискомфорт у групі. Результати тесту Люшера показали переважання темних кольорів (чорний, фіолетовий, сірий) у 45% учасників, що вказує на внутрішню напруженість, депресивні настрої та емоційне виснаження.

Аналіз стилів поведінки в конфлікті виявив домінування деструктивних стратегій: протистояння (35%) та уникання (25%), тоді як конструктивні стилі — співпраця (12%) і компроміс (18%) — використовуються значно рідше. Це свідчить про дефіцит навичок емоційної регуляції, активного слухання, перефразування та пошуку спільних рішень. Спостереження за онлайн-уроками дозволили виявити шість основних типів конфліктів: технологічні, комунікаційні, навчальні/методичні, особисті, організаційні та психологічні. Найпоширенішими причинами є недостатня взаємодія (27%), непорозуміння в чаті (21%), технічні проблеми (19%), образи в мережі (18%) та академічна конкуренція (15%).

Якісний аналіз інтерв'ю виявив глибокі суб'єктивні переживання: втрата довіри, страх бути відкинутим, внутрішня напруженість, бажання втекти від проблем та відчуття втрати контролю. Ці дані підтверджують низький рівень психологічної безпеки в освітньому середовищі, що є одним із ключових чинників виникнення конфліктів. На основі отриманих даних була розроблена комплексна програма профілактики, заснована на принципах емоційного інтелекту, медіації однолітків, конструктивного спілкування та психологічної безпеки.

Усі поставлені у вступі завдання дослідження були успішно вирішені:

1. Теоретичний аналіз дозволив систематизувати наукові підходи до вивчення конфліктів у підлітковому віці, виявити ключові причини їх виникнення та обґрунтувати необхідність комплексного підходу до профілактики, заснованого на принципах емоційного інтелекту, медіації та психологічної безпеки. Були проаналізовані сучасні концепції, зокрема модель страху відкидання, концепція медіації однолітків та теорія емоційного інтелекту.

2. Підібрано та застосовано комплекс психодіагностичних методик, що дозволило отримати достовірні кількісні та якісні дані щодо особливостей конфліктної поведінки студентів. Методики були адаптовані до специфіки дистанційного формату, що забезпечило високу валідність результатів.

3. Розроблено програму профілактики конфліктної поведінки, яка включає тренінги з емоційної грамотності, впровадження моделі студентів-медіаторів, організацію «кругових діалогів» та «емоційних зустрічей», створення «Кодексу медіатора» та «Карти доброзичливості», а також рекомендації для педагогів щодо створення психологічно безпечного середовища. Програма має чітку структуру, реалізується в кілька етапів та враховує специфіку дистанційного навчання.

#### Оцінка досягнень

Отримані результати мають високу наукову та практичну значущість. Дослідження підтвердило гіпотезу про комплексну природу конфліктів у сучасному освітньому середовищі, що відповідає світовим тенденціям у галузі психології конфлікту. Сучасні дослідження все частіше звертають увагу на важливість проактивної профілактики, розвитку емоційного інтелекту та впровадження медіації однолітків. Ця робота не лише підтверджує ці тенденції, а й адаптує їх до умов українського освітнього середовища, зокрема в умовах кризи та дистанційного навчання.

Особливістю дослідження є інтеграція кількісних і якісних методів, що дозволило не лише виявити статистичні закономірності, а й зрозуміти внутрішній світ підлітків, їхні емоційні тригери та потреби. Це забезпечує високу практичну орієнтованість програми профілактики, яка не є формальним набором заходів, а відповідає реальним потребам учнів.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що розроблена програма може бути успішно впроваджена в різних типах освітніх закладів: коледжах, ліцеях, загальноосвітніх школах, які використовують дистанційні або змішані формати навчання. Програма є інструментом для практичних психологів, педагогів, класних керівників з метою зниження рівня

конфліктності, підвищення психологічної безпеки та формування доброзичливого клімату в колективі.

Наукова цінність роботи полягає в тому, що вона доповнює існуючу базу даних щодо конфліктної поведінки підлітків у кризових умовах, надає конкретні дані про специфіку конфліктів у дистанційному форматі та пропонує ефективну модель їх профілактики. Соціальна цінність полягає в тому, що програма сприяє формуванню культури діалогу, поваги, емпатії та конструктивної взаємодії — ключових компетентностей для життя в сучасному суспільстві.

Для подальшого вдосконалення профілактики конфліктів у освітніх закладах пропонуються наступні рекомендації:

1. Впровадження регулярної діагностики емоційного стану студентів (раз на семестр) за допомогою шкали Спілбергера–Ханіна, тесту Люшера та опитувальника Томаса Кілманна для виявлення груп ризику.

2. Включення тренінгів з емоційної грамотності та медіації до навчального плану як обов'язкового компонента, що сприятиме розвитку навичок конструктивного спілкування.

3. Створення системи студентів-медіаторів, які пройшли спеціальне навчання та можуть виступати посередниками в конфліктах однолітків.

4. Розробка правил цифрової етики, які регулюють поведінку в чатах, на відеоуроках, в соціальних мережах, що пов'язані з навчанням.

5. Підвищення кваліфікації педагогів з питань психологічної безпеки, конструктивного спілкування та втручання в конфліктні ситуації.

Отже, проведена робота внесла суттєвий внесок у розуміння природи конфліктів у підлітковому віці в умовах сучасного освітнього середовища. На основі комплексного аналізу теоретичних підходів та емпіричних даних була розроблена науково обґрунтована, практично реалізовна та системно побудована програма профілактики, яка може стати основою для формування культури мирної взаємодії в освітніх закладах. Дослідження підтвердило, що профілактика конфліктів має бути не окремим проектом, а постійною

складовою освітнього процесу, інтегрованою в навчальну діяльність, взаємодію з педагогами та розвиток учнів як активних суб'єктів співпраці та взаєморозуміння.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійченко, Г. І. Конфлікти та їх профілактика як умова успішної інтеграції студентської молоді в суспільство / Г. І. Андрійченко, І. І. Бугаєвський // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. – 2018. – № 4. – С. 17–22.
2. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дош- кільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. - 153 с.
3. Thomas, K. W. Conflict and conflict management / / Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – Chicago, 2002. – Vol. 3. – P. 889–935
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. -360 с.
5. Кузнєцов М.А., Діомідова Н.Ю. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту. – Харків: «Діса плюс», 2017. – 189 с.
6. Котлова, Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій . – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
7. Психологія міжособистісних взаємин та комунікації: навчальнометодичний посібник / уклад. : Онуфрієва Л.А., Чайковська О.М. Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В., 2021. - 128 с.
8. Токарева, Н. М. Сучасний підліток у системі психологопедагогічного супроводу / Н. М. Токарева, А. В. Шамне, Н. М. Макаренко. – Кривий Ріг, 2014. – 312 с.
9. Гончаренко О. В. Особливості соціального розвитку українських підлітків в умовах дистанційного навчання у закладах загальної середньої освіти. The importance of pedagogy and psychology in the modern world: Scientific monograph. Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2024. 282 p. С. 64–92. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/book/464>

10. Торба, Н. Г. Психологічні особливості та аспекти групового конфлікту як невід'ємної частини суспільних відносин [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vpo\\_2010\\_2\\_32](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vpo_2010_2_32). – Дата звернення: 14.06.2025.
11. Гарікавець, С. О. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення / С. О. Гарікавець, Л. П. Волченко. – Харків : Друкарня Мадрид, 2020. – 91 с.
12. Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур в онлайн-форматі / В. Л. Андрєєнкова, М. О. Мотилюк. – Київ, 2023. – 44 с.
13. Курс лекцій з дисципліни «Теорія емоційного інтелекту» із завданнями для самоконтролю / Е.Л. Носенко, А.Г. Четверик-Бурчак. – 2016. – 113 с.
14. Кушнір, Р. Мистецтво відповідального спілкування . – Дрогобич : Коло, 2017. – 186 с.
15. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Гумецької. Київ, 2018. 512 с.
16. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків / В. Л. Андрєєнкова, К. Б. Левченко, М. М. Матвійчук та ін. – К.: ФОП Нічога С. О., 2020. – 200 с.
17. Fisher R., Ury W. Getting to Yes: Negotiating an agreement without giving inКот. URL : [https://www.fd.unl.pt/docentes\\_docs/ma/AGON\\_MA\\_25849.pdf](https://www.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/AGON_MA_25849.pdf)
18. Коляда І. Система дистанційної освіти в умовах соціальних викликів: український досвід. Вісник Львівського університету. Серія: філос.-політолог. студії. 2023. Випуск 46. С. 58–65.
19. Впровадження моделі «Школа вільна від насильства» в закладах освіти / В. Л. Андрєєнкова, В. І. Бондар, Т. В. Войцях. – Київ, 2023. – 160 с.
20. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the

beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680-689. (Scopus)

21. Впровадження відновного підходу, мосередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти / Андрієнкова В.Л. Байдик В.В. Войцях Т.В. та ін. – Київ: видавництво ФО-П Буря О.Д., 2023 – 188 с.

22. Батьківство без стресу / Т. Журавель, Л. Мельник, Г. Романюк та ін. – Київ, 2022. – 176 с.

23. Young I.F., Sullivan D. Competitive victimhood: A review of the theoretical and empirical literature/Current Opinion in Psychology. 2016. Vol. 11. P. 30–34.

24. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / А.В. Курова – Одеса: Фенікс, 2020. – 79 с

25. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект . – К.: ФОП Стеценко В. В., 2016. – 192 с.

26. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом „рівний–рівному“ / В. Л. Андрієнкова, Т. В. Войцях, В. В. Байдик та ін. – К.: ФОП Нічога С. О., 2018. – 174 с.

27. Shapiro D. L. Negotiating Emotions URL : [https://www.gevim.co.il/wp-content/uploads/2014/01/nego\\_20emotions.pdf](https://www.gevim.co.il/wp-content/uploads/2014/01/nego_20emotions.pdf)

28. Чала Ю.М., Шахрайчук А.М. Психодіагностика: навчальний посібник / Ю.М. Чала, А.М. Шахрайчук. – Харків: НТУ «ХП», 2018. – 246 с. 46.

29. Яновська Т.А. Взаємозв'язок прояву психологічного конфлікту з емоційною сферою підлітків / Т.А.Яновська // Young Scientist – 2015. – № 2 (17). – С.235-238

30. Психологу для роботи. Діагностичні методики [Текст] : [збірник] / [уклад.: Лемак М. В., Петрище В. Ю.]. – Вид. 2-ге, випр. – Ужгород : Вид-во

Олександри Гаркуші, 2012. – 615 с. : мал., табл. – Режим доступу до електронного ресурсу: [https://wp.nmc-pto.rv.ua/DOK/MZPsSI/Psyhologu\\_dla\\_roboty.pdf](https://wp.nmc-pto.rv.ua/DOK/MZPsSI/Psyhologu_dla_roboty.pdf)

31. Психологічні реалії становлення особистості підлітка: сучасність та перспективи: матеріали круглого столу / за ред. Максимової Н.Ю., Грись А.М., Максим О.В.-Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2019.-95 с

32. Куниця, Т.Ю. Проблеми конфліктів у шкільному колективі. Нові тенденції і явища у дитячому і молодіжному середовищі в Україні: цивілізаційний, культурологічний, інформаційний виміри: збірник наукових праць за результатами методологічного семінару НАПН України ТОВ "Видавниче підприємство "Едельвейс", м. Київ, Україна, с.114-120.

33. Косьміна М., Лютий В. Програми шкільної медіації в Україні. Grail of Science. 2022. Вип. 22. С. 77–81. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.25.11.2022.12>

34. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект . – К.: ФОП Стеценко В. В., 2016. – 192 с.

35. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 564 с

36. Теоретичний аналіз психологічних чинників профілактики конфліктів у освітньому процесі // Вісник післядипломної освіти. – 2019. – Вип. 9. – С. 124–138.

37. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації [Електронний ресурс]. – К.: ФОП Стеценко В. В., 2016. – 192 с.

38. Walther, J. B. Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction // Communication Research. – 1996. – Vol. 23, № 1. – P. 3–43.

39. Профілактика кібербулінгу в українських школах / В. Л. Андрєєнкова, М. О. Мотилюк. – К., 2023. – 44 с.

40. Методичні поради щодо підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти . – Острог Вид-во Національного університету «Острозька академія», 2022. – 94 с.
41. Диференціальна психологія : модульний курс : навчальний посібник / Олег Васильович Мазяр. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2017. – 284 с.
42. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціальнопедагогічний аспект. – [Навч.-метод. посібник] / – К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016. – 192 с.
43. Психологічний супровід формування демократичних засад та профілактики і розв’язання конфліктів у закладі освіти / авт. кол.: В. М. Горленко, І. В. Марухина, В. Г. Панок, В. В. Предко, В. В. Рибалка, Д. Д. Романовська, Н. В. Сосновенко; за заг. ред. В. Г. Панка. Київ : Ніка-Центр, 2021. – 168 с.
44. Кошова І. В. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум / І. В. Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 126 с.
45. Oksana Davydova, Olga Litvinova, Larysa Herasymenko, Svitlana Soshenko. Psychological peculiarities of interpersonal relations of adolescents-mixed education learners in the context of the Ukraine war. Youth Voice Journal, 2023, 3, p. 55-66.
46. Kamyshna I., Pavlovych L. Professional and pedagogical communication. Sciences of Europe. 2020. Vol. 57, p. 43-45.
47. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с.
48. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. – Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. – 264 с.

49. Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів професійного ліцею : монографія / С.А. Котловий, Л.О. Котлова. – Житомир: Вид-во ЖДУ імені І.Франка, 2018. – 273 с.

50. Ризикована поведінка старшокласників у сфері інтернет-спілкування як соціально-педагогічна проблема / А. П. Данілова // . - 2015. – Вип. 19(1). – С. 194-203. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tmpvd\\_2015\\_19%281%29\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tmpvd_2015_19%281%29_20)

51. Малиношевський Р.В. Ризикована поведінка старшокласників у сфері інтернет-спілкування: соціальнопедагогічний зріз. Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді. 2016. Вип. 20(1). С. 295-306

52. ЦИФРОВА КУЛЬТУРА МОЛОДОГО ПОКОЛІННЯ: ЯК ЇЇ ФОРМУВАТИ. (2024). Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems, 73, 14-29.

53. Виховання дітей та молоді у цифровому просторі: посібник / [Журба К. О., Канішевська Л. В., Малиношевський Р. В., Харченко Н. В., Федоренко С. В.]. – Київ, 2022. -124 с.

54. Вплив цифрових технологій на освіту в епоху четвертої промислової революції / І. Рижова, О. Павлюк, О. Зоря, К. Северин, І. Бобровський // . - 2023. – Вип. 16. – С. 144-159. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/humst\\_2023\\_16\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/humst_2023_16_17)

55. Зеленов Є. А. Особливості навчання цифрового покоління учнів і студентів / Є. А. Зеленов // Освіта та педагогічна наука. – 2023. – №2 (183). – С. 13-24.

56. Психологія віртуального простору: навчально-методичний посібник для магістрантів спеціальності 053 «Психологія». / Г. Д. Берегова, М. Е. Фролова, О. М. Момоток. – Херсон: Книжкове вид-во ФОП Вишемирський В. С., 2024. – 220 с

57. Виховання ціннісного ставлення до комунікацій у цифровому відкритому середовищі: методичні рекомендації. [Т. К. Окушко, Н. В.

Харченко, С. В. Коновець, С. В. Федоренко, Н. О. Шпиг; наук. ред. Т. К. Окушко]. ІваноФранківськ: НАІР, 2024. 44 с.

58. Розвиток та соціалізація особистості у сучасному суспільстві / В. О. Киричук, К. А. Андросович // Освіта та розвиток обдарованої особистості. - 2014. - № 11. - С. 22-26. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Otros\\_2014\\_11\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Otros_2014_11_6)

59. Соціально-психологічна підтримка учасників освітнього процесу в умовах дистанційного навчання / О. Кравченко, М. Міщенко // Вісник Львівського університету. Серія : Психологічні науки. - 2021. - Вип. 8. - С. 90-99. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlups\\_2021\\_8\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlups_2021_8_13)

60. Марухіна І. В., Кондратенко Л. О. Особливості реалізації основних напрямків роботи спеціалістів психологічної служби в умовах дистанційної освіти. Організація психологічного супроводу та соціальнопедагогічного патронажу освітнього процесу в умовах дистанційного навчання: методичні рекомендації / за заг. ред. І.В. Марухіної. Суми : НВВ КЗ СОІППО, 2021. С. 4–17.

61. Пуляк, О. В. (2019). Особливості формування інформаційної культури учнів у мережевому спілкуванні. Наукові записки. Серія: Педагогічні науки, (183), 143-145. <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2019-1-183-143-145>

## ДОДАТОК 1

### Анкета для опитування студентів

Мета анкети: виявити частоту, причини та особливості конфліктної поведінки серед студентів Дружківського фахового коледжу, які навчаються дистанційно. Результати будуть використані для профілактики конфліктів та підвищення психологічної безпеки в освітньому середовищі

### Загальна інформація

1. Скільки вам років?
  - 16
  - 17
  - 18
2. Ваша спеціальність?
  - Вкажіть \_\_\_\_\_
3. Як часто ви бере участь у онлайн-уроках через Google Meet?
  - щодня
  - 3–4 рази на тиждень
  - 1–2 рази на тиждень
  - рідко

### Частота конфліктів

5. Як часто ви стикаєтеся з конфліктами в освітньому середовищі?
  - майже щодня
  - раз на тиждень
  - раз на місяць
  - майже ніколи
6. Чи виникали в вас суперечки в чаті під час онлайн-уроків?
  - так, часто
  - так, зрідка
  - ні, не було таких ситуацій

7. Як ви зазвичай реагуєте, якщо хтось не погоджується з вашим висловлюванням?

- намагаюся пояснити свою позицію
- уникаю подальшої комунікації
- відповідаю емоційно
- звертаюся до викладача за допомогою

8. Чи вважаєте ви, що викладачі вміють ефективно регулювати напруженість у групі?

- так, завжди
- іноді
- рідко
- ні, не вміють

### **Причини конфліктів**

9. Які фактори найчастіше призводять до конфліктів, на вашу думку?

- недостатня взаємодія
- непорозуміння слів у чаті
- технічні проблеми (поганий зв'язок, раптове відключення)
- образливі коментарі
- академічна конкуренція
- особистісна напруга
- інше (вказіть): \_\_\_\_\_

10. Чи відчуваєте ви, що в онлайн-уроках важче контролювати себе порівняно з очним форматом?

- так, значно важче
- трохи важче
- так само, як і в очному форматі
- легше, ніж в очному форматі

11. Як часто ви отримуєте образливі повідомлення в мережі?

- щодня

- раз на тиждень
  - раз на місяць
  - ніколи
12. Як ви зазвичай вирішуєте суперечки?

- обговорюю із викладачем
- говорю особисто з людиною
- відповідаю через чат
- ігнорую
- інше: \_\_\_\_\_

### **Стиль поведінки в конфлікті**

13. Як ви зазвичай реагуєте, коли відчуваєте, що вас не чують?

- відчуваю внутрішню напругу
- починаю говорити голосніше
- припиняю взаємодію
- шукаю підтримку в інших

14. Якби ви могли обрати один стиль поведінки в конфлікті, то обрали б:

- протистояння
- примирення
- компроміс
- уникання
- співпраця

15. Чи вважаєте ви, що інші учні мають навички вирішувати суперечки мирним способом?

- так
- не всі
- ні, ніхто не вміє
- не задумувався(ла)

### **Емоційний стан**

16. Як ви оцінюєте свій загальний емоційний стан упродовж тижня?

- добре
- тривожний
- напружений
- сумний
- байдужий

17. Як ви почуваетесь після участі в суперечці в онлайн-уроці?

- мені стає гірше
- я втомлююсь
- відчваю полегшення
- цілком нормально
- інше: \_\_\_\_\_

18. Чи вважаєте ви, що у вас є достатньо знань, щоб управляти своїми емоціями в конфлікті?

- так
- ні
- не впевнений(на)
- ніколи не думав(ла) про це

19. Чи бажаєте ви навчитися вирішувати суперечки без агресії?

- так
- можливо
- ні
- не знаю

### **Взаємодія в онлайн-просторі**

20. Як ви оцінюєте якість спілкування в чаті?

- ввічливе
- середнє
- напружене
- агресивне

21. Які правила етичного спілкування ви б запропонували для онлайн-уроків?

22. Чи вважаєте ви, що в коледжі потрібно ввести спеціальні заняття з медіації та емоційного інтелекту?

- так
- не впевнений(на)
- ні
- не знаю

23. Чи вважаєте ви, що в онлайн-уроках важче зберігати терпіння через довге перебування в мережі?

- так
- можливо
- ні
- не задумувався(лася)

24. Якби ви мали змогу змінити одну річ у вашому освітньому середовищі, щоб зменшити кількість конфліктів, що б це було?

25. Чи вважаєте ви, що викладачі мають брати участь у вирішенні суперечок між учнями?

- так, обов'язково
- іноді
- ні, це справа самих учнів
- не впевнений(на)

**Примітка:** Для обробки результатів варто використовувати Google Forms, щоб забезпечити швидке збирання даних із автоматичною візуалізацією

## ДОДАТОК 2

### Питання для індивідуального інтерв'ю

Мета: отримати доступ до суб'єктивного досвіду конфліктів, зрозуміти, як студенти почуваються в онлайн-просторі, чи є у них навички конструктивного спілкування, як вони реагують на образи.

Формат : інтерв'ю (відкриті запитання, з можливістю глибшого дослідження окремих відповідей).

Тривалість : 20–30 хвилин. Кількість учасників : 10 студентів 16–18 років. Умови проведення : Google Meet

1. Як часто ви стикаєтеся з конфліктами в освітньому середовищі?  
(Підказка - «Чи відбувається це щодня, раз на тиждень, зрідка?»)
2. Як ви зазвичай реагуєте, коли хтось не погоджується з вашою думкою?  
(Дозволити розгорнуту відповідь, але запитати про конкретні приклади)
3. Чи відчуваєте ви, що в онлайн-уроках важче зберігати контроль над емоціями?  
(Підказка - «Чому, на вашу думку, так відбувається?»)
4. Як ви описали б свій стиль поведінки в ситуації напруження?  
(Можна запропонувати варіанти: захищаються, уникаю, намагаюся зрозуміти іншого, переходжу до образ)
5. Чи вважаєте ви, що викладачі допомагають вирішувати суперечки?  
Наведіть приклад  
(Якщо ні – запитання: «Що могло б змінитися, щоб вони краще допомагали?»)
6. Як ви почуваетесь після того, як вступили в суперечку?  
(Вкажіть: «Чи полегшало, чи стало гірше, чи втомилися?» і чому)
7. Що найбільше вас дратує в комунікації з іншими учнями?  
(Можливі варіанти: тон, вибір слів, неввічливість, провокації)

8. Якби ви мали змогу змінити одну річ у вашому онлайн-спілкуванні - що б ви обрали?  
*(Наприклад: правила чату, стиль педагога, частота обговорень проблем тощо)*
9. Чи вважаєте ви, що в освітньому процесі потрібно навчати емоційному інтелекту та медіації?  
*(Підказка - «Якби таке навчання було — як би це вплинуло на ваше спілкування?»)*
10. Як ви думаєте, чому конфлікти часто починаються через чат, а не в очному форматі?  
*(З метою виявити специфіку цифрового простору та недолік невербального контексту)*

## ДОДАТОК 3

### Транскрипт одного з інтерв'ю (анонімний)

Учасниця: №3

Вік: 18 років

Спеціальність: ОВ

Формат навчання: дистанційне

Тривалість інтерв'ю: 20 хвилин

Формат: Meet

Інтерв'юер: Доброго дня! Дякую, що згодні взяти участь у дослідженні. Якщо ви готові, почнемо.

Учасниця: Так, готова.

Інтерв'юер: Як часто ви стикаєтеся з конфліктами в освітньому середовищі?

Учасниця: Досить часто, особливо під час групових обговорень. Це може траплятися щотижня або навіть кілька разів на тиждень. Не завжди це великий конфлікт — часто це просто напруженість, коли хтось перебиває, не слухає або пише щось у чаті, що тебе образить.

Інтерв'юер: Як ви зазвичай реагуєте, коли хтось не погоджується з вашою думкою?

Учасниця: Я намагаюся спокійно пояснити свою позицію. Але коли хтось починає перебивати — втрачаю нитку і просто замовкаю. Якщо продовжувати, виглядає, ніби я кричу. А я не хочу кричати. Одного разу я розповідала про свій проект, а хтось у чаті написав: "Це нудно". Я відчула себе дуже некомфортно. Не відповіла, але після уроку довго хвилювалася.

Інтерв'юер: Чи відчуваєте ви, що в онлайн-уроках важче зберігати контроль над емоціями?

Учасниця: Так, значно важче. Бо ти не бачиш реакції інших. Якщо я щось говорю, а всі камери вимкнені — я навіть не знаю, чи менечують. Це викликає

тривогу. І ще — коли хтось перебиває, а ти не можеш "підняти руку" чи зробити паузу, бо він просто йде далі... Це дратує. І тоді емоції виходять з-під контролю. Іноді я просто виходжу з обговорення.

Інтерв'юер: Як ви описали б свій стиль поведінки в ситуації напруження?

Учасниця: Я б сказала — намагаюся зрозуміти іншого, але якщо це не працює — уникаю. Я не люблю конфлікти. Але коли відчуваю, що мене ігнорують, то можу захищатися, але тихо. Наприклад, напишу у чаті: "Я ще не закінчила". Але якщо хтось починає грубити — я вже не відповідаю. Не хочу, щоб з цього вийшов скандал.

Інтерв'юер: Чи вважаєте ви, що викладачі допомагають вирішувати суперечки? Наведіть приклад.

Учасниця: Не завжди. Більшість просто не помічають, що хтось перебиває чи починає грубити. Іноді вчителька каже: "Хлопці, давайте по черзі", але це не завжди працює.

Одного разу двоє почали сперечатися, і вчитель просто сказав: "Замовкніть, будь ласка", — але не розбирався, що сталося. І після цього вони почали писати одне одному образливі повідомлення в чаті. Мені здається, що викладачі не знають, як керувати такими ситуаціями онлайн.

Інтерв'юер: Що могло б змінитися, щоб вони краще допомагали?

Учасниця: Можливо, вони могли б встановити чіткі правила участі: хто хоче говорити — піднімає руку, чат використовується тільки для питань. І щоб вони активніше втручалися, коли бачать напругу. І ще — добре було б, якби усі мали камери ввімкнені, принаймні під час обговорень. Коли ти бачиш обличчя — важче грубити, або взагалі висловлюватись.

Інтерв'юер: Як ви відчуваєтеся після того, як вступили в суперечку?

Учасниця: Погано. Навіть якщо я «виграла» — відчуваюся втомленою і тривожною. Іноді навіть стає соромно, ніби я занадто емоційно відреагувала. І після такого я довго не хочу брати участь у дискусіях. Бо боюся, що знову

хтось мене переб'є чи зневажить.

Інтерв'юер: Що найбільше вас дратує в комунікації з іншими учнями?

Учасниця: Коли вони перебивають і не дають договорити. Це виглядає, ніби мої думки не важливі. Ще мене дратує, коли усі сидять з вимкненими камерами, але при цьому активно перебивають. Це ніби «захищеність» — ти не бачиш людини, а вона може собі дозволити більше. І, звісно, грубість у чаті — коли хтось пише щось образливе під час того, як ти говориш. Це дуже болюче.

Інтерв'юер: Якби ви мали змогу змінити одну річ у вашому онлайн-спілкуванні — що б ви обрали?

Учасниця: Я б зробила так, щоб під час обговорень усі мали камери ввімкнені. Не завжди, але хоча б під час активної взаємодії. Це б зробило спілкування більш людським. І ще — щоб був порядок виступу: хто підняв руку — той говорить. Бо зараз усе хаотично.

Інтерв'юер: Чи вважаєте ви, що в освітньому процесі потрібно навчати емоційному інтелекту та медіації?

Учасниця: Так, обов'язково! Ми ж проводимо тут багато часу, а нас ніхто не вчить, як поводитися в групі, як слухати, як висловлювати незгоду без образ. Якби були спеціальні заняття — наприклад, «як спілкуватися онлайн», — це б зменшило конфлікти. Ми б краще розуміли один одного.

Інтерв'юер: Як ви думаєте, чому конфлікти часто починаються через чат, а не в очному форматі?

Учасниця: Бо в чаті немає обличчя. Ти не бачиш, як твій коментар впливає на людину. І ти можеш написати щось, що в реальному житті виглядало б жорстоко, а в чаті — «жарт». А ще — коли камери вимкнені, люди втрачають відчуття реальності. Вони не сприймають одне одного як «реальних», і тоді легше образити. У живому класі ти не скажеш комусь «ти дурень» просто так. А в чаті — легко. І навіть якщо викладач побачить — може бути вже пізно.

Інтерв'юер: Дякую за щирість і час! Ваші відповіді дуже цінні для

дослідження. Усі дані залишаються анонімними і використовуватимуться виключно в наукових цілях.

Учасниця: Будь ласка! Надіюсь, це допоможе покращити навчання для всіх.

Аналітична нотатка дослідника

Учасниця №3 вказує на багатофакторну природу конфліктів у віртуальному освітньому середовищі, включаючи:

- порушення комунікативного порядку (перебивання),
- відсутність невербальних сигналів (вимкнені камери),
- анонімність у чаті як фактор деструктивної поведінки,
- недостатню роль учителя у врегулюванні напруженості.

Виявлено високий рівень емоційної вразливості, потребу в структурі спілкування та бажання навчатися конструктивній взаємодії. Пропонується впровадження правил цифрової етики, обов'язкової участі з камерами під час дискусій та включення емоційного інтелекту до навчальної програми як елементів профілактики конфліктів.

## ДОДАТОК 4

### Тренінгова програма

**«Разом — без конфлікту: тренінг доброзичливості та порозуміння в онлайн-середовищі»**

Заняття 1–3: повний детальний сценарій

**Заняття 1: «Що горить? Коли конфлікт стає саморуйнівним»**

**Тривалість: 60 хв**

**Мета: усвідомлення конфлікту як процесу, розвиток емоційного інтелекту, введення метафори саморуйнівного конфлікту.**

#### ***1. Привітання та емоційний чек-ін (5 хв)***

Психолог: Привіт усім! Дуже рада вас бачити сьогодні. Ми розпочинаємо серію тренінгів, присвячених тому, як не втрачати мир у чаті, особливо коли навчання проходить онлайн.

Перш ніж ми почнемо, давайте зробимо швидкий емоційний чек-ін.

Будь ласка, напишіть у чаті одне емодзі, яке найкраще відображає ваш настрій сьогодні.

Це може бути смайлик, хмуре обличчя, кіт, ракета — будь-що! Головне — правда.

*(Чекаємо 30–60 секунд. Потім коментуємо 3–4 відповіді.)*

Психолог (коментує): — О, бачу багато 😊😊 — чудово! — А ось хтось обрав 😞😞 — можливо, важкий тиждень? — А цей 🚀🚀 — напевно, збирається випередити всіх у навчанні!

Пояснення: Це відкриття створює емоційний контакт, знімає напругу, дає зрозуміти, що кожен має право на свій стан.

#### ***2. Вступ: про конфлікт і «вогонь» (5 хв)***

Психолог: Сьогодні ми поговоримо про те, що відбувається, коли конфлікт виходить з-під контролю. Конфлікт — це нормально. Він виникає, коли є різні погляди, стрес, непорозуміння. Але іноді ми настільки

зосереджуємося на своїй правді, що забуваємо про наслідки. І тоді конфлікт стає не діалогом — а вогнем, який згоряє все навколо.

### **3. Перегляд мультфільму «Сірники» (7 хв)**

Психолог: Зараз ми подивимося короткий мультфільм — всього 7 хвилин. Він називається «Сірники». Після перегляду ми поговоримо: що він означає, і чи було можливим інше рішення.

*(Психолог вмикає відео)*

### **4. Обговорення мультфільму (15 хв)**

Психолог: Що ви відчували після перегляду? Хто хоче сказати голосом або написати у чаті: що символізують сірники?

Орієнтовні відповіді учасників:

- Це ми, коли сваримося в чаті.
- Люди, які не можуть домовитися.
- Коли хтось хоче довести, що він правий, навіть ціною всього.

Психолог (реагує): Так, сірники — це метафора людей, які втрачають контроль. Вони не хочуть згоріти. Але вони настільки зосереджені на суперечці, що не помічають, що все навколо вже зайнялося.

А тепер питання: що згоріло разом із ними?

Орієнтовні відповіді:

- Людство.
- Життя.
- Спільна робота.
- Чат, де можна спілкуватися відверто.

Психолог: Так. Іноді ми виграємо "суперечку", але втрачаємо стосунки. І це — саморуйнівний конфлікт: ніхто не виграє. Усі згорають.

### **5. Введення емоційного інтелекту (5 хв)**

Психолог: Щоб не стати «сірником», треба вміти розпізнавати вогонь вчасно. Для цього потрібен емоційний інтелект — здатність розуміти свої емоції і емоції інших.

Теорія (коротко): Емоційний інтелект (за Деніелем Голманом) включає:

- Самоусвідомлення (впізнати емоцію)
- Саморегуляція (не діяти під впливом емоції)
- Емпатія (зрозуміти іншого)
- Соціальні навички (вирішувати конфлікти)

Психолог (пояснює): Сьогодні ми зосередимося на перших двох: як впізнати, що ти "загоряєшся", і як зупинити цей процес.

### **6. Вправа «Емоційний термометр» (15 хв)**

Психолог: Уявіть, що ви — термометр. 0 — повна тиша, 10 — вибух. Я називатиму ситуації, а ви у чаті пишете цифру від 1 до 10, яка відображає, наскільки ви б засмутитися, розізлитися чи злякатися.

*(Психолог по черзі озвучує ситуації. Після кожної — коротке обговорення.)*

1. Тебе виключили з групового чату без пояснень.

Психолог: Чому саме така оцінка? Що викликало найбільшу реакцію?

2. Товариш по групі не виконав свою частину проєкту.

Психолог: Це образа? Страх? Втому? Що саме викликає вогонь?

3. Викладач поставив низький бал, і ти вважаєш, що це несправедливо.

Психолог: Чи відрізняється твоя реакція, коли ти вважаєш, що тебе не почули?

4. Під час презентації проєкту викладач поставив тобі низький бал, хоча ти брав участь.

5. Твій товариш використав твої матеріали без дозволу і представив як свої.

6. У чаті відкрито обговорюють твою відсутність на уроці, хоча ти був хворий.

7. Викладач не відповідає на повідомлення кілька днів, а термін уже майже закінчився.

8. Ти просиш додатковий час через важку ситуацію вдома, а тобі кажуть: «У всіх важко».

9. Викладач змінює критерії оцінювання після здачі роботи.
10. Ти намагаєшся розповісти, що тобі важко, а тебе заспокоюють:

"У мене ще важче!"

### **7. Рефлексія в чаті (10 хв)**

Психолог: Тепер — рефлексія. Напишіть у чаті одне речення на тему: Коли в останній раз ти відчув, що «загоряєшся»?

Орієнтовні відповіді:

- Коли мені написали «ти знову все зіпсував» у чаті.
- Коли викладач зробив зауваження перед усіма.
- Коли мене не вислухали в групі.

Психолог (реагує): Дякую, що поділилися. Ці відчуття — нормальні.

Але ключове питання:

Що ми можемо зробити, щоб не дати собі згоріти?

### **8. Домашнє завдання (5 хв)**

Психолог: На наступні 3 дні я пропоную вам вести щоденник емоцій.

Кожного дня відповідайте на 4 питання:

1. Яка емоція була найсильнішою?
2. Що її викликало?
3. Як я на неї відреагував(ла)?
4. Що я міг(ла) зробити інакше?

*(Надсилає шаблон у чат.)*

### **9. Закриття (5 хв)**

Психолог: Сьогодні ми зрозуміли:

Конфлікт — це не поганий. Поганий — коли ми не вміємо його зупинити. На наступному занятті ми поговоримо про медіацію — як третя людина може допомогти знайти вихід. До зустрічі!

**Заняття 2: «Хто може допомогти? Введення медіації в онлайн-середовищі»**

**Тривалість: 60 хв**

**Мета:** розуміння медіації як інструменту мирного вирішення конфліктів.

### **1. Чек-ін: ділимося з щоденника (5 хв)**

Психолог: Привіт! Сьогодні ми продовжуємо. Хто хоче коротко поділитися одним моментом із щоденника емоцій? (Наприклад: «Я засмучувався, бо мене не вислухали», «Я зміг не відповісти у стані гніву».)

*(Психолог слухає 2–3 відповіді, хвалить за відвертість.)*

### **2. Пояснення медіації (10 хв)**

Психолог: Уявіть: двоє посварилися. Що зазвичай роблять?

- Один намагається довести, що він правий.
- Другий — захищається.
- Третій — судить: «Ти винен!»

Але є інший шлях — медіація.

Теорія: Медіація — це процес, у якому нейтральна третя сторона (медіатор) допомагає конфлікуючим почути один одного і знайти спільне рішення.

Психолог (пояснює):

- Суддя шукає винного.
- Медіатор шукає розуміння.
- Він не вирішує за людей.
- Він допомагає їм говорити, а не кричати.

### **3. Демонстраційна рольова гра (20 хв)**

Ситуація:

«Один студент написав у чаті жарт, але інший почувся ображеним і відповів: «Ти мене принижуєш!»»

Це типова ситуація в онлайн-середовищі, де жарт важко прочитати без інтонації, а емоції можуть бути глибшими, ніж здається.

Інструкція для психолога (медіатора):

1. Обрати двох добровольців (можна запропонувати: *«Хто хоче взяти участь? Не треба боятися — я керуватиму процесом.»*).
2. Пояснити коротко:  
«Зараз ми зіграємо ситуацію, яка трапляється в чатах. Я буду медіатором — моє завдання не судити, а допомогти вам почути один одного.»
3. Нехай учасники візьмуть на себе роль, але не переграватимуть — головне, щоб був діалог.

### ***Повний сценарій гри***

Початок сцени (психолог озвучує контекст)

Психолог (медіатор): Уявімо ситуацію: У груповому чаті хтось написав жарт про те, що «хтось завжди опізнюється на уроки». Один студент (Студент 2) почувся ображеним, бо саме він нещодавно хворів і був на лікуванні. Він відповів: *«Ти мене принижуєш! Це не смішно!»* А той, хто написав (Студент 1), відповів: *«Ти занадто серйозний, це був жарт!»* Конфлікт загострився.

Тепер я, як медіатор, спробую допомогти їм зрозуміти один одного.

Фаза 1: Встановлення контактів і правил (2 хв)

Медіатор: Дякую, що погодилися взяти участь. Нагадаю правила:

- Кожен говорить по черзі.
- Ніхто не перебиває.
- Я буду перефразувати, щоб переконатися, що все зрозуміло.
- Ми шукаємо не «хто правий», а те, як ви можете зрозуміти один одного.

Почнемо з тебе, [ім'я Студента 2]. Ти сказав, що тебе принижено. Чи можеш розповісти, що ти відчув?

Фаза 2: Слухання першої сторони (5 хв)

Студент 2: Я просто не зміг прийти на два уроки, бо був на лікуванні. І тут хтось пише: *«Знову опізнився?»* — ніби це смішно. Це не смішно. Я й так почувався винним, що пропускаю. А коли ще й так жартують — відчуваю, що мене не розуміють.

Медіатор (перефразовує): Отже, ти кажеш, що коли тобі написали це у

чаті, ти відчув себе не підтриманим, а навпаки — виставленим на посміховисько. І це було особливо важко, бо ти й так переживаєш через те, що пропустив уроки. Чи правильно я тебе зрозумів?

Студент 2: Так, саме так.

Психолог (для себе): Перефразування показує, що людина почула. Це знімає напругу.

Фаза 3: Слухання другої сторони (5 хв)

Медіатор: Дякую за відвертість. [Ім'я Студента 1], ти сказав, що це був жарт. Чи можеш розповісти, що ти мав на увазі?

Студент 1: Так, це був жарт. Ми ж часто так пишемо в чаті. Я не знав, що він хворів. Думав, що просто забув. Я не хотів його образити. Просто хотів зняти напругу.

Медіатор (перефразовує): Отже, ти хотів зробити чат більш легким, підняти настрій. Ти не знав, що він хворів, і не мав на меті принизити. Але тепер бачиш, що твій жарт був сприйнятий інакше, ніж ти задумував. Чи так?

Студент 1: Так. Якби знав — ніколи б не написав.

Фаза 4: Пошук спільного розуміння (5 хв)

Медіатор: Дякую вам обох за відвертість. Що я чую:

– [Студент 2] відчув себе не підтриманим, бо переживав через хворобу.

– [Студент 1] хотів зняти напругу, але не знав контексту.

Чи можна знайти спільне?

Медіатор (пропонує): Можливо, у майбутньому, коли хтось не приходить на урок, замість жарту можна написати:

«Усе гаразд? Не встиг?» Це дасть змогу пояснити, не викликаючи образи.

Студент 2: Так, це було б краще.

Студент 1: Так, якби я знав — я б так і зробив.

Медіатор: Чудово. Отже, ви обидва хочете добрих стосунків у чаті. Просто іноді жарт може звучати як образа, особливо коли немає інтонації. А

питання — це завжди безпечніший варіант, ніж припущення.

#### Фаза 5: Завершення (3 хв)

Медіатор: Дякую вам за відкритість. Ви показали, що навіть у конфлікті можна знайти розуміння — якщо говорити не для того, щоб перемогти, а щоб почути.

#### 4. Обговорення з групою (після гри)

Психолог: Що ви помітили в цій медіації? Чим вона відрізняється від звичайної "миротворчої" розмови?

Орієнтовні відповіді учасників:

- Медіатор не судив.
- Він дав кожному сказати свою історію.
- Він не намагався зробити одного 'винуватим'.
- Він запропонував вихід, а не наказав.

Психолог (підсумовує): Так. Медіація — це не про те, хто правий. Це про те, що кожен має свою правду, і якщо ми зможемо її почути — можемо знайти спільне.

#### 5. Створення «Кодексу медіатора» (10 хв)

Психолог: Давайте разом складемо 5 правил медіації в онлайні. Напишіть у чаті свої ідеї. Ми зберемо їх на Padlet.

Орієнтовні відповіді:

- Не перебивати.
- Слухати, не оцінюючи.
- Повторювати суть.
- Не поширювати конфіденційну інформацію.
- Не вимагати вибачення.

Психолог: Чудово! Ось наш Кодекс медіатора — основа для «Служби порозуміння».

#### 6. Рефлексія (5 хв)

Психолог: Напишіть у чаті одне слово, яке відображає ваш стан після заняття. (Наприклад: «зрозумів», «надія», «спокій».)

### **7. Закриття (5 хв)**

Психолог: Медіація — це не влада. Це зв'язок. На наступному занятті ми створимо Службу порозуміння — мережу підтримки серед вас. До зустрічі!

## **Заняття 3: "Служба порозуміння: як створити доброзичливий клімат онлайн"**

**Тривалість: 60 хв**

**Мета: формування культури доброзичливості, запуск ініціативи «Служба порозуміння».**

### **1. Чек-ін (5 хв)**

Психолог: Напишіть у чаті: «Коли ти почувся підтриманим цього тижня?»

Орієнтовні відповіді:

- Коли товариш написав «все буде добре».
- Коли викладач дав додатковий час.
- Коли хтось подякував за допомогу.

Психолог: Ці малі моменти — основа доброзичливого клімату.

### **2. Обговорення: «Що таке доброзичливий клімат у дистанційному навчанні?» (10 хв)**

Початок обговорення (психолог говорить)

Психолог: Давайте на хвилину уявимо: Який ідеальний чат ви хочете мати? Не ідеальний за відповідями чи оцінками, а ідеальний за атмосферою.

Як він виглядає? Як відчувається бути в такому середовищі?

Сьогодні ми говоримо про доброзичливий клімат — середовище, у якому можна бути собою, де тебе чують, де не бояться помилитися.

Пояснення поняття (коротко, з теорією)

Психолог: Доброзичливий клімат — це не коли всі посміхаються і ніколи не сваряться. Це коли:

- Кожен відчуває себе поважаним, навіть якщо думає інакше.

- Помилка — це не провина, а частина навчання.
- Є місце для емоцій — можна сказати: *«Мені важко сьогодні.»*
- Конфлікт не стає кінцем стосунків, а шансом на розуміння.

У дистанційному форматі це особливо важливо, бо ми не бачимо обличчя, не чуємо інтонації, і тому кожне повідомлення може бути неправильно зрозуміле.

Запитання до групи (психолог ставить питання по черзі)

«Як ви уявляєте доброзичливий клімат у вашому навчальному чаті?»  
 «Як він виглядає? Як відчувається?» «Коли ви відчували, що в чаті саме така атмосфера?»

Орієнтовні відповіді учасників (розширені)

– Коли можна помилитися. → Наприклад, коли я неправильно виконав завдання, а мені не пишуть «як ти це зробив?», а кажуть: «Давай разом зрозуміємо, де помилка».

– Коли не боятися написати «я не зрозумів». → Іноді боїшся показатися «недолугим», але коли хтось першим пише «я не встиг зрозуміти», і ніхто не сміється — відразу легше.

– Коли хтось питає, як у тебе справи. → Навіть просте «все ок?» після того, як пропустив урок, може багато значити.

– Коли не звинувачують, а питають. → Наприклад, замість «ти знову все зіпсував», пишуть: «ми не отримали твою частину — все гаразд?»

– Коли хтось захищає, а не додає. → Якщо хтось починає критикувати, а інший каже: «він просто не встиг, тут немає злості» — це створює безпеку.

– Коли хвалити, а не тільки виправляти → Коли пишуть не тільки «ось помилка», а й «круто, що ти це зробив».

– Коли можна бути 'не в мережі' без почуття вини. → Не постійно писати «чому не відповідаєш?» бо в мене може бути важкий день.

– Коли жарти не стають образою. → Коли розуміють, що не всі

однаково сприймають гумор, особливо в чаті.

– Коли викладач питає, як у групи справи. → І не тільки про навчання, а й про настрій. Це показує, що вони бачать у нас людей.

– Коли є місце для особистого. → Наприклад, окремий канал типу «про все», де можна поділитися чимось окрім навчання.

Підказки для психолога (як вести обговорення)

– Якщо тиша:

– Навіть одна фраза — і вона вже важлива. Наприклад: «Мені подобається, коли хтось каже дякую».

– Якщо відповідь коротка:

– А чому саме це для тебе важливо? Що ти відчуваєш у такій ситуації?

– Якщо хтось говорить про негатив:

– Дякую, що поділився. А яка була б протилежна ситуація — та, де було б доброзичливо?"

– Якщо виникає конфлікт під час обговорення:

– Дякую за відвертість. Це якраз те, про що ми говоримо — важливо, щоб усі почули себе вислуханими.

– Психолог; Дякую, що поділилися. Слухаючи вас, я бачу, що доброзичливий клімат — це:

– Безпека — можна говорити про труднощі.

– Повага — навіть у різних думках.

– Підтримка — не лише в успіхах, а й у складних моментах.

– Сприйняття цілісної людини, а не лише «студента, який має виконати завдання».

– Це не виникає само. Це створюється кожним повідомленням, кожною реакцією. І сьогодні ми починаємо це робити свідомо.

– Емоційна безпека (за Расселом Сейджином) — умова, коли людина вільна висловлювати думки, не боячись зневаги.

– Позитивний клімат у класі (за Домініком Крістенсенем) — включає взаємоповагу, підтримку, відкритість.

– Доброзичливість — не слабкість, а сила, яка створює довіру.

### **3. «Карта доброзичливості» (15 хв)**

Слова психолога (вступ):

Дякую за щире обговорення. Ми зрозуміли, що доброзичливий клімат — це коли можна помилитися, коли тебе чують, коли не судять. А тепер — давайте разом зобразимо наш ідеальний клімат. Перейдемо на Padlet (посилання в чаті). Там ви побачите три стовпчики:

Що ми робимо добре? Що можемо покращити? Що хочемо змінити?

Ваше завдання — написати короткі нотатки (по одній на кожен стовпчик). Можете писати голосно, можна — анонімно. Починаємо!

Що ми робимо добре?

*(Психолог читає відповіді, коментує)*

Психолог (реагує):

Це важливо! Ці малі жести — основа довіри. Вони показують: ми бачимо один одного як людей, а не лише як «учасників чату». Зверніть увагу: більшість прикладів — не про навчання, а про підтримку.

Що можемо покращити?

*(Психолог читає, не судить, утримує безпечну атмосферу)*

Орієнтовні відповіді:

Психолог (реагує):

Дякую за відвертість. Бачу, що багато звертає увагу на тон повідомлень. І це правильно: у чаті немає інтонації, тому одне слово може зруйнувати довіру. Але ви вже бачите, що можна змінити — і це перший крок.

Що хочемо змінити?

*(Психолог фокусується на можливостях)*

Орієнтовні відповіді:

Психолог (реагує)

Цікаво! Багато з вас хоче простору для підтримки. Не лише «виконуй завдання», а й «ми бачимо, що ти людина». І це цілком реально. Наприклад, через Службу порозуміння, про яку я зараз розповім.

Підсумок «Карти доброзичливості»

Психолог:

Дякую! Ми разом створили карту нашого ідеального середовища. Ми бачимо:

- Що вже працює добре,
- Де можна покращити,
- Що хочемо змінити.

Ця карта — наша спільна заявка на доброзичливість. І наступний крок — реалізувати хоча б одну ідею.

#### ***4. Презентація «Служби порозуміння» (15 хв)***

Слова психолога (вступ):

Те, що ви написали у Kartі — це не просто бажання. Це виклик. І ми можемо на нього відповісти.

Тому я пропоную створити Службу порозуміння — добровольчу мережу підтримки серед вас.

Що таке «Служба порозуміння»?

Психолог (пояснює):

Це — не суд, не «миротворці», не «психологи». Це — студенти, які вміють слухати і допомагають іншим організувати діалог, коли виникає конфлікт або напруга.

Ви не вирішуєте за людей. Ви допомагаєте їм почути один одного.

Хто може приєднатися?

- Студенти 2 курсу
- Які пройшли цей тренінг
- Які хочуть допомагати, а не судити
- Готові бути доступними 2–3 години на тиждень

Що робитимуть учасники?

1. Будуть слухати — без переривання, без оцінок.
2. Допомогатимуть організувати діалог, якщо двоє студентів хочуть вирішити конфлікт.
3. Не поширюватимуть конфіденційну інформацію.
4. Не звинувачуватимуть і не судитимуть.
5. Знатимуть, коли потрібно передати ситуацію психологу (наприклад, при загрозі, булінгу).

### ***Правила Служби порозуміння***

*Конфіденційність — те, що сказано, залишається між вами.*

*Нейтральність — ви не на боці нікого, ви — міст.*

*Доступність — 2–3 години на тиждень (можна вказати час у графіку).*

*Повага — до кожної емоції, до кожної історії.*

*Межі — ви не відповідаєте вночі, не берете на себе більше, ніж можете.*

### **Підтримка для учасників**

- Щомісячні зустрічі з психологом (30 хв, онлайн).
- Матеріали: чек-лист, шаблони повідомлень, алгоритм медіації.
- Можливість включити у портфоліо (для позакласної роботи).

### **Запрошення до участі**

**Психолог:**

Якщо ви відчуваєте, що можете бути таким мостом, якщо ви вмієте слухати, якщо ви хочете, щоб у нашому середовищі було більше розуміння — напишіть у чаті: «Хочу приєднатися» Я зафіксую ваше ім'я. Потім ми зв'яжемося окремо, щоб узгодити деталі."

*(Чекає 1–2 хвилини. Фіксує імена.)*

**Психолог (реагує):**

Дякую, [ім'я], [ім'я], [ім'я]! Ви — перші учасники Служби порозуміння.

Це не просто роль — це внесок у культуру нашого коледжу.

### **5. Рефлексія (5 хв)**

**Психолог:** Напишіть у чаті: «Сьогодні я зрозумів(ла), що...»

## 6. Заключне слово (5 хв)

Психолог:

Сьогодні ми не просто говорили про конфлікти. Ми почали змінювати середовище.

Ми створили Карту доброзичливості — ідеал, до якого можна рухатися. І ми започаткували Службу порозуміння — реальний інструмент підтримки.

Ви не просто слухали. Ви стали часткою зміни.

Дякую вам за відкритість, за бажання розуміти один одного.

Пам'ятайте:

Конфлікт — це не провина. А наша спільна відповідальність — створювати середовище, де можна говорити чесно і мирно.

До нових зустрічей!



## Звіт подібності

### Метадані

Назва організації

Melitopol State Pedagogical University named after V.Khmelnyskyi

Заголовок

Кожуріна\_Г\_М\_магістерська робота

Автор

Науковий керівник / Експерт

Кожуріна Г.М.Олександр Непша

підрозділ

Melitopol State Pedagogical University named after V.Khmelnyskyi

### Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



**12565**

Кількість слів



**95676**

Кількість символів