

ТРЕНІНГ ЗАКЛАДАННЯ БАЗОВИХ АНТИКОНФЛІКТНИХ НАВИЧОК У ЗДОБУВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Долинний Сергій

Актуальність теми тренінгу закладання базових антиконфліктних навичок у закладах вищої освіти зумовлена зростанням напруженості та конфліктності в студентському середовищі на тлі високих навчальних навантажень, невизначеності, соціальних і безпекових викликів. Конфлікти між здобувачами (О. Kokun, I. Vizniuk, M. Paikush, S.Dolynnyi, N. Ordatii, R. Karimulin), а також у взаємодії «студент–викладач» негативно впливають на психологічний клімат, мотивацію до навчання, академічну успішність і психічне благополуччя, підвищуючи ризики тривожності, емоційного вигорання та дезадаптації. Відтак цілеспрямоване формування антиконфліктних навичок (саморегуляції, емпатійного слухання, асертивності, переговорів і ненасильницької комунікації) є необхідним практикоорієнтованим ресурсом профілактики деструктивних конфліктів і зміцнення культури партнерської взаємодії в освітньому середовищі ЗВО.

Мета тези – обґрунтувати та описати тренінгову програму формування у здобувачів вищої освіти базових антиконфліктних навичок (ефективної комунікації, саморегуляції, асертивної поведінки, конструктивного розв'язання суперечок і медіаційних елементів) з метою профілактики та зниження рівня конфліктності в освітньому середовищі. Основні підходи до тренінгу закладання базових антиконфліктних навичок у ЗВО доцільно обґрунтувати як поєднання взаємодоповнювальних теоретико-методологічних рамок, кожна з яких пояснює «свою» частину конфлікту й задає відповідні інструменти роботи [3, с. 56].

1. Комунікативно-інтераційний підхід. Конфлікт розглядається як збій у взаємодії та обміні смислами (інтерпретації, очікування, атрибуції), тому ключем стають навички ясного повідомлення, активного слухання, уточнення, «Я-повідомлень», керування ескалацією та відновлення контакту. Для ЗВО це особливо

важливо, бо більшість конфліктів виникає в ситуаціях групової роботи, оцінювання, конкуренції й різних статусних ролей.

2. Когнітивно-поведінковий підхід. Джерелом конфліктної поведінки часто є автоматичні думки, когнітивні викривлення та неефективні звички реагування (імпульсивність, уникання, агресія). Тренінг у цьому підході формує самоспостереження, переоцінку ситуації, контроль тригерів, навички «стоп-реакції», конструктивні поведінкові альтернативи та тренування нових моделей через рольові вправи [3, с. 156].

3. Емоційно-регуляторний підхід. Конфлікт підтримується сильними емоціями (злість, образа, страх), що звужують мислення і підвищують ригідність. Тому базовими стають техніки саморегуляції (дихання, заземлення, пауза), розпізнавання емоцій і потреб, розвиток емпатії та толерантності до фрустрації. У студентському віці це критично, бо емоційна реактивність поєднується з високою чутливістю до оцінки.

4. Гуманістичний (особистісно-орієнтований) підхід. Наголос робиться на гідності, прийнятті, повазі до іншого та відповідальності за власний вибір. Конфлікт тут є сигналом незадоволених потреб і порушених меж, тому тренінг спрямований на розвиток автентичності, асертивності, уміння говорити про потреби без звинувачення, підтримувати діалог і зберігати взаємоповагу [3, с. 110].

5. Соціально-психологічний і груподинамічний підхід. Конфлікти в ЗВО часто мають групову природу: неформальні лідери, підгрупи, конкуренція, соціальні ролі, «ми-вони», конформізм. Відповідно тренінг включає роботу з нормами групи, правилами взаємодії, профілактикою булінгу/мобінгу, розвитком кооперації, медіації в малих групах, навичками зворотного зв'язку.

6. Конфліктологічний і медіаційний підхід (переговори). Конфлікт розуміється як зіткнення інтересів/цінностей/ресурсів, яке можна конструктивно врегулювати через процедури. Тренінг формує навички аналізу сторін і інтересів,

пошуку взаємовигідних рішень, ведення переговорів, відокремлення позицій від інтересів, використання «win-win», базових кроків медіації [3, с. 123].

7. **Системний підхід.** Конфлікт розглядається як продукт системи: перевантаження, неясні правила, дефіцит підтримки, несправедливі процедури оцінювання, погані канали комунікації. Він ґрунтується на тому, що тренінг має поєднувати індивідуальні навички зі змінами на рівні середовища: правила взаємодії, алгоритми вирішення спорів, культура звернення по допомогу, супервізійна/кураторська підтримка [3, с. 45].

8. **Компетентнісний підхід.** Антиконтфліктні навички інтерпретуються як частина soft skills і професійної компетентності (комунікація, командна робота, лідерство, відповідальність), що дозволяє чітко описати очікувані результати тренінгу (що здобувач «знає/вміє/демонструє»), критерії оцінювання і вбудувати програму в освітній процес (табл. 1).

Таблиця 1

Антиконфліктні навички як soft skills

Категорія	Приклади навичок
1	2
Комунікаційні	Активне слухання, ненасильницька комунікація, аргументація
Емоційні	Контроль емоцій, емпатія, зниження напруження
Соціальні	Командна робота, лідерство, відповідальність
Когнітивні	Критичне мислення, гнучкість, медіація

Саме тому, *антиконфліктні навички*, вважаємо як комплекс комунікативних, емоційних, соціальних та когнітивних умінь, які забезпечують ефективну взаємодію та професійну компетентність.

Тренінг «Закладання базових антиконфліктних навичок у ЗВО» орієнтований на формування базових умінь (тривалістю 4–6 годин, 1 день або 3–4 короткі зустрічі): розпізнавати джерела конфлікту, керувати емоційною ескалацією, спілкуватися асертивно, домовлятися про рішення й підтримувати конструктивну взаємодію в групі (рис. 1). Після завершення учасники мають володіти мінімальним

«антиконфліктним набором» технік для навчальних і побутових ситуацій у ЗВО., який включає такі модулі [1, 3].



Рис. 1. Структура тренінгу засвоєння антиконфліктних навичок

Модуль 1. Конфлікт як нормальна частина взаємодії. Учасники розрізняють конфлікт, суперечку, агресію, насилля, розуміють типові причини конфліктів у ЗВО (оцінювання, ролі в команді, ресурси/час, межі, комунікаційні помилки). Вводиться проста схема аналізу: ситуація → інтерпретація → емоція → реакція → наслідок. Актуальними є вправи: «Карта конфліктів ЗВО», «Драбина ескалації», короткі кейси «що саме стало тригером?» [1, 2].

Модуль 2. Саморегуляція і деескалація. Фокус на емоційно-регуляторному підході: як не «вибухати» і не «зникати» в конфлікті. Учасники вчаться розпізнавати власні тригери, робити паузу, знижувати напругу тілесно та увагою, повертати контроль над реакцією. Доречно використовувати такі вправи: «Стоп-пауза-дія», «Дихання 4–6», «Заземлення 5–4–3–2–1», «Мій ранній сигнал ескалації» [2, 3].

Модуль 3. Асертивна комунікація і межі. В межах гуманістичного та комунікативного підходів формується навичка говорити про потреби без звинувачень, ставити межі, просити й відмовляти коректно. Працюємо з «Я-повідомленнями», активним слуханням, перефразуванням, уточненням, правилами безпечного зворотного зв'язку. Серед застосовуваних вправ доречними є такі: «Я-повідомлення (факт–почуття–потреба–прохання)», «Активне слухання: перефраз–уточнення–відзеркалення», «Кордон: як сказати «ні» без конфлікту» [1].

Модуль 4. Когнітивна гнучкість у конфлікті. КПТ-логіка: конфлікти часто загострюють інтерпретації («він спеціально», «мене не поважають»). Учасники тренують перевірку припущень, зменшення категоричності, пошук альтернативних пояснень, відділення фактів від оцінок. Актуальними є такі вправи як: «Факт vs інтерпретація», «3 альтернативи», «Перевірка гіпотез (що я знаю точно?)», «Зміна фокуса на рішення» [3].

Модуль 5. Переговори та «win-win» у навчальних ситуаціях. Медіаційний/переговорний підхід: від позицій («я хочу так») до інтересів («мені важливо...»), варіанти рішень, критерії справедливості, домовленість і відповідальність. Особливо корисно для групових проєктів, розподілу завдань, дедлайнів, взаємних претензій. Пропоновано такі вправи: «Позиції–інтереси», «Генератор варіантів 10+», «Угода на 1 сторінку (хто/що/коли/як перевіряємо)».

Модуль 6. Конфлікти в групі та профілактика. Соціально-психологічний і системний фокус: правила команди, ролі, «мовчазні очікування», ризики коаліцій і виключення. Учасники разом формують «кодекс взаємодії» і алгоритм, що робити при загостренні (до кого звертатися, як фіксувати проблему, як повертати діалог). Рекомендованими є вправи: «Норми групи», «Ролі в команді», «Алгоритм вирішення конфлікту 1–2–3», «План профілактики на місяць» [2].

До та після тренінгу можна використати короткі психодіагностичні індикатори: рівень конфліктності чи агресивності, стиль поведінки у конфлікті,

комунікативні та організаторські схильності, емоційна саморегуляція, тривожність у соціальних ситуаціях, суб'єктивне відчуття ефективності спілкування (самозвіт). Додатково – спостереження за рольовими кейсами з чек-листом навичок (слухання, «я-повідомлення», деескалація, пошук рішень).

Кожне тренінгове заняття 1 (90 хв) має містити такі складові:

Тема: «Конфлікт і ескалація: як розпізнати та зупинити «розкручування»

Мета: навчити учасників відрізняти факт/інтерпретацію в конфлікті, помічати ранні ознаки ескалації, застосовувати коротку техніку деескалації «Стоп–пауза–дія».

Очікувані результати: учасники вміють назвати 3 типові тригери конфліктів у ЗВО, визначати стадію ескалації та відпрацьовують 1 техніку саморегуляції.

Матеріали: стікери/аркуші А4, маркери, таймер, дошка/фліпчарт (або Google Jamboard/Forms для онлайн).

Вступ і правила безпечної взаємодії (0–10 хв).

Вправа «Карта конфліктів у ЗВО» (10–25 хв) для обговорення реальних кейсів, з якими стикаються здобувачі.

Міні-лекція «Конфлікти, які часто загострюють не події, а їхні інтерпретації».

Практика «Факт vs Інтерпретація» (35–55 хв) – закріплення навичок антиконфліктної взаємодії.

Рефлексія і домашнє мікрозавдання (10 хв) для закріплення навичок деескалації конфлікту.

Проведене тренінгове заняття із закладання базових антиконфліктних навичок в закладах вищої освіти показало, що конфлікти здобувачів найчастіше виникають у процесі групової роботи, під час розподілу обов'язків, через різні стилі комунікації та нерівномірний рівень відповідальності окремих учасників. Значна частина суперечностей пов'язана також із емоційною напруженістю, відсутністю навичок активного слухання та недостатнім умінням знаходити компромісні рішення.

Таким чином, тренінг закладання базових антиконфліктних навичок у здобувачів закладів вищої освіти є дієвим інструментом профілактики й конструктивного розв'язання міжособистісних суперечностей у студентському середовищі. Його впровадження сприяє розвитку комунікативної компетентності, емоційної саморегуляції та усвідомлення власних «тригерів», формує навички активного слухання, асертивного висловлювання позиції й пошуку взаємовигідних рішень. У результаті підвищується психологічна безпека групи, зменшується частота ескалації конфліктів, покращується навчальна взаємодія та згуртованість академічної спільноти. Перспективним є систематичне впровадження таких тренінгів у практику ЗВО (для першокурсників і кураторських годин) із подальшим моніторингом змін у рівні конфліктності, толерантності та якості міжособистісної взаємодії.

Список використаних джерел

1. Kokun O., Vizniuk I., Paikush M., Dolynnyi S., Ordatii N., Karimulin R. Diagnosis of post-traumatic syndrome: functional-vegetative analysis of sensory systems. EMERGENCY MEDICINE, 2024. №20(3). P. 193–202. <https://doi.org/10.22141/2224-0586.20.3.2024.1692>
2. Maksymenko S., Vizniuk I., Paikush M., Dolynnyi S., Drachuk M., Karimulin R. Neuropsychological care for patients with spinal cord injuries: a way to comprehensive recovery. EMERGENCY MEDICINE, 2025. №21(6). P. 612–620. <https://doi.org/10.22141/2224-0586.21.6.2025.1934>
3. Долинний С. С. Психосоматичні чинники внутрішньої конфліктності у педагогів закладів вищої освіти : дис. ... доктора філософії : 053 Психологія. Інститут психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України. Київ, 2021. 272 с.