



УДК 316.485.26

[https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-11\(65\)-2637-2648](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-11(65)-2637-2648)

Пасько Ольга Миколаївна доктор юридичних наук, професор, професор кафедри психології та педагогіки, Одеський державний університет внутрішніх справ, м. Одеса, <https://orcid.org/0000-0001-9555-1101>

Летута Юлія Геннадіївна студент 2 курсу заочної форми навчання, освітній рівень «Магістр», спеціальність 053 «Психологія», Одеський державний університет внутрішніх справ, м. Одеса

ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ПІД ЧАС ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Анотація. У роботі авторами наголошується, що сучасне українське суспільство, зазнає глибоких трансформацій, політичної та соціальної нестабільності, що відбувається в умовах війни, діяльність працівників Національної поліції набуває надзвичайно важливого значення для забезпечення публічного порядку, стабільності та безпеки громадян. При цьому поліцейські не лише виконують функціональні обов'язки, а й постійно взаємодіють з різними категоріями населення, зокрема з тими, хто перебуває у стані стресу, паніки або агресії. У таких умовах конфлікти є не винятком, а звичним елементом професійної реальності правоохоронців.

Професійна діяльність працівників Національної поліції характеризується високим рівнем психологічного навантаження. Вона передбачає прийняття рішень в умовах ризику, реагування на непередбачувані ситуації, конфронтацію з правопорушниками, а іноді – із суспільною недовірою. Часті затримання, патрулювання в «гарячих точках», робота з озброєними або агресивними особами – усе це формує постійну напругу. У результаті виникають передумови для як зовнішніх конфліктів (з громадянами, підозрюваними, керівництвом), так і внутрішніх (емоційне виснаження, фрустрація, професійне вигорання, рольова невизначеність). Саме тому вивчення конфліктів у роботі поліцейського має не лише теоретичне, а й прикладне, практичне значення.

Особливу актуальність набуває вивчення психологічних чинників, що сприяють або, навпаки, перешкоджають конструктивному вирішенню конфліктів. До таких чинників належать: емоційна регуляція, рівень емпатії, комунікативна компетентність, стресостійкість, особистісна зрілість, домінантні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (за К. Томасом), тип темпераменту, а також ступінь розвитку професійного самоконтролю.



Незважаючи на важливість цієї тематики, в Україні вона залишається недостатньо опрацьованою у контексті саме службової діяльності поліцейських. Більшість досліджень стосуються загальних аспектів стресу або вигорання, але комплексна конфліктологічна характеристика професійної діяльності поліцейського, з урахуванням вітчизняних реалій (зокрема повномасштабної війни, зростання психологічної вразливості працівників сектору безпеки), потребує глибшого аналізу.

Наголошено, що сутність конфліктів у діяльності поліцейських має як практичну, так і теоретичну важливість. З одного боку, вона дозволяє глибше зрозуміти природу конфліктів у межах професійних взаємодій, а з іншого – дає можливість розробити ефективні механізми профілактики, попередження та врегулювання таких ситуацій із врахуванням сучасних наукових підходів (конфліктології, психології стресу, емоційного інтелекту, організаційної поведінки тощо).

Ключові слова: медіація, конфлікт, правоохоронні органи, професійний стрес, емоційна регуляція, внутрішньокolleктивні суперечки, вирішення конфліктів, посередництво, службові відносини.

Pasko Olha Mykolaivna Doctor of Law, Professor, Professor at the Department of Psychology and Pedagogy, Odesa State University of Internal Affairs, Odesa, Ukraine. <https://orcid.org/0000-0001-9555-1101>

Letuta Yuliia Hennadiyivna 2nd-year part-time student, Master's degree programme, Major: 053 Psychology, Odesa State University of Internal Affairs, Odesa

APPLICATION OF MEDIATION IN CONFLICTS AMONG LAW ENFORCEMENT OFFICERS

Abstract. The authors emphasize that contemporary Ukrainian society is undergoing profound transformations as well as political and social instability caused by wartime conditions. In this context, the work of police officers becomes critically important for ensuring public order, stability, and the safety of citizens. Police personnel not only perform official duties but also constantly interact with various groups of the population, including individuals who may be experiencing stress, panic, or aggression. Under such circumstances, conflicts become a common and inevitable element of the professional reality of law enforcement officers.

The professional activity of police officers is characterized by a high level of psychological load. It involves decision-making under risk, responding to unpredictable situations, confronting offenders, and, at times, coping with public distrust. Frequent detentions, patrols in high-risk areas, and interactions with armed or



aggressive individuals contribute to constant psychological tension. As a result, both external conflicts (with citizens, suspects, or supervisors) and internal conflicts (emotional exhaustion, frustration, burnout, role ambiguity) may arise. Therefore, studying conflicts in police work is of both theoretical and practical importance.

Particular relevance is attributed to the examination of psychological factors that either facilitate or hinder constructive conflict resolution. These include emotional regulation, empathy, communication competence, stress resilience, personal maturity, dominant conflict-behavior styles (according to K. Thomas), temperament type, and the level of professional self-control.

Despite the significance of this issue, research in Ukraine remains insufficiently developed within the context of police service. Most existing studies address general aspects of stress or burnout; however, a comprehensive conflictological analysis of police professional activity – taking into account national realities such as full-scale war and increasing psychological vulnerability within the security sector – requires deeper exploration.

Thus, the topic of conflicts in police activity holds both theoretical and applied value. On one hand, it allows a deeper understanding of the nature of conflicts within professional interactions; on the other, it enables the development of effective mechanisms for preventing, mitigating, and resolving such situations in accordance with modern scientific approaches (conflictology, stress psychology, emotional intelligence, organizational behavior, etc.).

Keywords: mediation, conflict, law enforcement agencies, occupational stress, emotional regulation, intra-team disputes, conflict resolution, mediation processes, professional relations.

Постановка проблеми. У сучасному професійному середовищі правоохоронних органів конфлікти становлять серйозну проблему як для самих працівників, так і для керівництва установ. Високий рівень стресу, напружена атмосфера, постійне перебування в умовах ризику та відповідальності часто призводять до міжособистісних суперечок і професійного вигорання. Конфліктні ситуації, якщо не вирішуються своєчасно та конструктивно, здатні спричинити деструктивні наслідки – зниження ефективності роботи, порушення дисципліни, психологічне виснаження працівників і погіршення морального клімату в колективі.

Виникнення конфліктів, у професійної діяльності поліцейських, зумовлено кількома ключовими чинниками. По-перше, працівники правоохоронних органів щоденно взаємодіють із людьми в умовах конфліктних або загрозливих ситуацій, що провокує накопичення напруги та емоційного виснаження. По-друге, самі внутрішньокolleктивні конфлікти часто залишаються невирішеними або призупиняються, що призводить до прихованої ворожнечі, зниження довіри та професійної згуртованості. По-третє, недостатня поінформованість працівників



і керівників про конструктивні способи врегулювання конфліктів, зокрема про медіацію як альтернативний інструмент, перешкоджає ефективному реагуванню на напруження в колективах.

У цьому контексті особливої значущості набуває застосування медіації як методу ненасильницького вирішення конфліктів за участі нейтрального посередника. Медіація дає можливість учасникам конфлікту не лише висловити власну позицію в безпечному середовищі, а й знайти прийнятні для обох сторін рішення. Вона сприяє розвитку навичок активного слухання, емпатії, рефлексії, конструктивного діалогу, що вкрай важливо для працівників, чия професійна діяльність пов'язана з комунікацією та стримуванням агресії.

Таким чином, запровадження та розвиток медіаційних практик у правоохоронному середовищі дозволяє знизити рівень внутрішніх конфліктів, підвищити психологічну стійкість персоналу, покращити організаційну культуру та загальну ефективність діяльності органів. Інтеграція медіації в систему службової підтримки також дозволяє своєчасно виявляти й профілакувати деструктивні тенденції в колективах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика конфліктів тривалий час привертає увагу як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Провідні дослідники, такі як К. Маркс, М. Вебер, Л. Козер, Р. Дарендорф, Дж. Бертон, К. Ясперс, Г.В. Католик, М.С. Компанович, А. Менегетті та ін., зробили суттєвий внесок у розуміння природи, структури та динаміки соціальних і міжособистісних конфліктів. У своїх наукових роботах вони наголошували на ролі соціальної нерівності, особистісних відмінностей, емоційних станів, когнітивних установок, ціннісних орієнтацій і комунікативних бар'єрів як ключових чинників виникнення та ескалації конфліктів. Особливу увагу приділено також механізмам вирішення конфліктів, їх трансформації та профілактиці, що відкриває нові перспективи для розробки ефективних моделей медіації та миротворчих стратегій у сучасному суспільстві.

Мета статті полягає у аналізі особливостей конфліктів серед працівників правоохоронних органів, дослідження потенціалу медіації як ефективного інструменту їх врегулювання, а також у формулювання практичних рекомендацій щодо впровадження медіаційних підходів у професійне середовище силових структур.

Виклад основного матеріалу. Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – це зіткнення інтересів, цілей або позицій між двома чи більше суб'єктами правовідносин, що може спричинити моральні або матеріальні втрати для однієї чи обох сторін. Це особливий тип соціальної взаємодії, який ґрунтується на несумісних прагненнях, інтересах або моделях поведінки індивідів і груп та супроводжується напруженим емоційним фоном і психологічним дискомфортом. Конфлікт також виступає як соціокультурне явище, зміст якого визна-



чається культурним середовищем. Його виникнення та розвиток регулюються культурними нормами, які в окремих випадках формують своєрідні ритуали, що впливають на динаміку взаємодії учасників конфлікту [1, с. 50-51].

Так, науковець С.Д. Максименко визначає конфлікт як суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з розв'язанням тих чи інших питань соціального чи особистого життя [2, с. 153].

Також М. Зеленков тлумачить конфлікт як певний вид соціальної взаємодії: «Конфлікт – це якість взаємодії між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протиставленні сторін заради досягнення своїх інтересів і цілей» [3, с. 153].

Так, К. Платонов називає конфліктом «суперечність, яка важко вирішується і пов'язана з гострими емоційними переживаннями», а В. Нагаєв – «суперечність, яка виникає між людьми у зв'язку з вирішенням тих або інших питань соціального й особистого життя». З іншого боку, конфлікт – це зіткнення різноспрямованих сил суб'єктів взаємодії [4, с. 144].

Конфлікти в установах мають свої особливості, які зумовлені специфікою професійної діяльності тієї чи іншої організації. Переважна більшість таких конфліктів належить до категорії так званих «виробничих конфліктів».

Основні причини конфліктів у закладах:

розбіжність цілей (коли досягнення цілей однією особою перешкоджає реалізації цілей іншої);

суперечливий зміст трудової діяльності (недостатня ефективність колег, труднощі у виробничому процесі, незадовільні умови праці);

дисбаланс у розподілі обов'язків (робочим місцям можуть бути притаманні завищені або занижені функціональні навантаження);

неузгодженість управлінських структур (один працівник отримує вказівки від кількох керівників);

надмірна кількість підлеглих у підпорядкуванні одного керівника;

повне делегування ініціативи нижчим рівням управління без належного контролю;

відсутність чіткої відповідальності, що призводить до колективної безвідповідальності та розмитості повноважень;

невідповідність умов праці та системи мотивації (недостатній рівень оплати, непрозорий розподіл премій, несправедливий графік відпусток, відсутність можливостей для кар'єрного зростання);

Розглядаючи конфлікт як один із основних стимулів соціального розвитку Л. Гумплович вбачав основне джерело конфліктів у боротьбі людей за задоволення своїх матеріальних потреб [5, с. 6].

Порушення трудової дисципліни, що негативно позначається на продуктивності всього колективу. Міжособистісні суперечності, пов'язані з психологіч-



ною несумісністю, різницею в потребах, інтересах, цінностях, рівні виховання та культурному фоні працівників [6, с. 58].

Продовжуючи розгляд теми, варто зазначити, що конфлікти в установах правоохоронної сфери мають ще більшу напругу та соціальну значущість, оскільки пов'язані не лише з внутрішніми організаційними проблемами, а й із забезпеченням безпеки громадян та дотриманням законності. У структурі правоохоронних органів конфлікти можуть призводити до серйозних професійних наслідків – від службових розслідувань і дисциплінарних стягнень до звільнень та втрати репутації як окремого працівника, так і установи в цілому.

Приклади конфліктів у правоохоронних органах:

Конфлікт інтересів між оперативними працівниками та слідчими. У багатьох підрозділах поліції спостерігається напруженість між слідчими та оперативниками, пов'язана з різним підходом до виконання службових завдань. Наприклад, оперативний працівник наполягає на затриманні підозрюваного без достатньої доказової бази, у той час як слідчий вимагає дотримання процесуальних норм. Така ситуація породжує суперечки, звинувачення у непрофесіоналізмі, небажання співпрацювати надалі.

Міжособистісні конфлікти у слідчо-оперативних групах.

Під час спільного виїзду на місце злочину один зі працівників ігнорує рекомендації іншого, дозволяє собі грубість, що переростає у публічні суперечки прямо на місці події. Це не лише гальмує розслідування, а й дискредитує роботу поліції в очах свідків чи потерпілих.

Конфлікти на ґрунті нерівного навантаження.

Часто у чергових частинах або карному розшуку спостерігається ситуація, коли один працівник змушений виконувати подвійне навантаження через нестачу кадрів або бездіяльність колег. Наприклад, у в одному з райвідділів один черговий неодноразово скаржився, що інші працівники регулярно запізнюються, залишають йому основну частину паперової роботи, водночас отримуючи ті ж надбавки до зарплати. Це призвело до офіційного звернення до керівництва, службової перевірки та конфлікту в колективі.

Конфлікти через різницю у системі цінностей.

Молоді працівники, які нещодавно прийшли на службу, часто мають інші погляди на взаємодію з громадянами, особливо у питаннях дотримання прав людини. Це може вступати у суперечність із «традиційним» стилем більш досвідчених колег, які звикли до командного тону та авторитарності. Така різниця у підходах нерідко стає причиною конфліктів у патрульній поліції або групах швидкого реагування.

Усі наведені приклади свідчать, що джерела конфліктів у правоохоронних органах не обмежуються лише організаційними причинами – важливу роль відіграють міжособистісні чинники, морально-психологічна атмосфера, рівень управління та наявність системної підтримки.



У свою чергу, ігнорування конфліктів у правоохоронних установах не лише не вирішує проблему, а, навпаки, сприяє накопиченню внутрішньої напруги, що з часом переростає у глибокі психологічні труднощі. Відсутність відкритого обговорення проблем, замовчування суперечностей або придушення емоцій лише погіршують морально-психологічну атмосферу в колективі та провокують розвиток **негативних емоційних станів** серед працівників.

Так, австралійські психологи Х. Корнеліус та Ш. Фейр стверджують, що якщо конфлікт ігнорується, то негативними наслідками є тривога, самотність, низька працездатність, млявість, прихований гнів, стрес, втома та ін. А конструктивне розв'язання конфліктів призводить до виникнення відчуття спокою, задоволення, підйому енергії, полегшення, радості спілкування, розширюються можливості особистісного зростання [7, с. 10].

У зв'язку з цим, особливої актуальності набуває пошук ефективних способів подолання конфліктних ситуацій, які не лише знижують напруження, а й сприяють розвитку здорових професійних відносин. В умовах правоохоронної діяльності, де щоденне спілкування відбувається у високостресовому середовищі, важливо мати інструмент, який дозволяє зберігати конструктивний діалог, запобігати емоційній ескалації та враховувати інтереси усіх сторін.

Саме таким інструментом є **медіація** – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.

Медіація, як один із найефективніших способів мирного врегулювання конфліктів, ґрунтується на чітко визначених принципах, закріплених у чинному законодавстві України. Вона здійснюється виключно за згодою сторін із дотриманням добровільності, конфіденційності, нейтральності, незалежності й неупередженості медіатора, а також рівності прав і самовизначення учасників процесу.

Принцип добровільності передбачає, що участь у медіації є вільним волевиявленням сторін, і жодна особа не може бути примушена до вирішення спору в такий спосіб. Кожна сторона має право в будь-який момент припинити участь у процесі без пояснення причин.

Принцип конфіденційності гарантує збереження усієї інформації, що стала відомою під час підготовки та проведення медіації. Це стосується як позицій сторін, так і змісту можливих домовленостей. Розголошення такої інформації заборонено, крім випадків, прямо передбачених законом.

Нейтральність та неупередженість медіатора означають, що він не повинен ототожнюватися з жодною стороною, ухвалювати рішення по суті спору чи давати оцінки змісту конфлікту. Медіатор виконує виключно фасилітативну роль, допомагаючи сторонам досягти взаємоприйняттого рішення.



Рівність прав і самовизначення сторін забезпечують активну участь обох сторін у визначенні теми переговорів, змісту угоди, строків та форм реалізації домовленостей. При цьому жодна зі сторін не має переваги в процесі, а медіатор діє однаково щодо всіх учасників [8].

Дотримання цих принципів створює передумови для відкритого діалогу, зниження емоційної напруги та збереження продуктивних міжособистісних стосунків. У сфері правоохоронної діяльності, де конфлікти часто мають глибокоособистісний або системний характер, саме медіація може стати ефективним інструментом профілактики деструктивних наслідків та збереження морально-психологічного клімату в колективі.

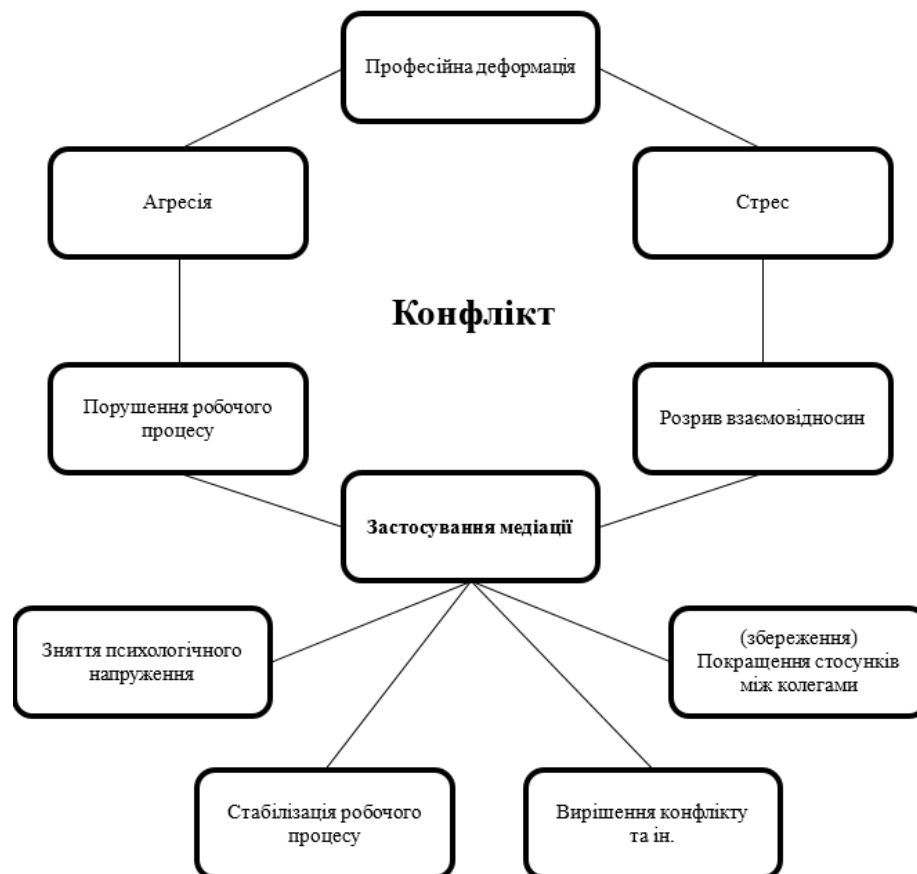


Рис. 1 Застосування медіації

Медіація виступає ефективним інструментом вирішення широкого спектра проблем, що виникають у професійному середовищі правоохоронних органів. З огляду на специфіку службової діяльності, яка нерідко супроводжується підвищеним рівнем стресу, напруженістю міжособистісних взаємин і конфліктами у колективах, медіація може стати ключовим засобом налагодження здорової комунікації та відновлення продуктивної співпраці (дивись рис.1).



Зокрема, медіація дозволяє конструктивно врегулювати суперечності, пов'язані з виконанням професійних обов'язків, стилем управління, розподілом відповідальності чи невизначеністю функціональних ролей у підрозділі. Часто такі конфлікти загострюються через неузгодженість комунікації, що призводить до непорозумінь, взаємних звинувачень і зниження довіри між колегами. Застосування медіації дозволяє сторонам висловити власну позицію в безпечному середовищі, почути іншу точку зору та спільно сформулювати рішення, прийнятне для всіх учасників.

Крім того, медіація є важливим інструментом у ситуаціях, коли конфлікт виникає на ґрунті відмінностей у поглядах щодо професійної етики, способів виконання службових завдань або неформальних відносин у колективі. Завдяки діалогу, модератором якого виступає нейтральний медіатор, сторони мають можливість переосмислити власні підходи до взаємодії, що сприяє формуванню більш толерантного, відкритого і конструктивного професійного середовища.

На сьогодні розроблено техніки медіаторського процесу та сформульовано відповідні рекомендації щодо їх застосування.

Техніка поетапного вислуховування під час спільної зустрічі застосовується у випадках гострих конфліктів, коли неможливо фізично розділити сторони. Її мета – допомогти з'ясувати обставини конфлікту, озвучити позиції та пропозиції кожної зі сторін для створення основи подальшого врегулювання.

Компромісні домовленості передбачають активну участь медіатора у веденні переговорів за участю обох сторін з акцентом на пошуку взаємоприйнятних рішень. Увага посередника зосереджена на стимулюванні прагнення сторін до взаємних поступок і спільного визначення компромісних варіантів виходу з конфлікту.

Метод «човникової дипломатії» полягає у фізичному розділенні опонентів і переміщенні медіатора між ними для обговорення окремих аспектів можливої угоди. Такий підхід дозволяє знизити емоційне напруження та поступово узгодити позиції, що часто призводить до досягнення компромісного рішення.

Тактика впливу на одного з учасників конфлікту передбачає зосередження уваги третьої сторони переважно на роботі з одним опонентом. Під час індивідуальних бесід медіатор аналізує логіку його дій та переконує у помилковості зайнятої позиції, що згодом може схилити його до конструктивніших дій та поступок.

Директивне втручання полягає в акцентуванні уваги на слабких аргументах обох сторін, виявленні суперечностей у їх поведінці чи судженнях. Такий підхід має на меті спонукати учасників конфлікту до перегляду своїх дій і рішень, що часто сприяє наближенню до консенсусу.

Ефективність втручання третьої сторони у конфліктну ситуацію є неоднозначною та залежить від низки факторів. Згідно з результатами емпіричних



досліджень, Л.Й. Гуменюк визначив, що у 67% випадків участь керівництва у вирішенні конфліктів між підлеглими має позитивний результат. У 25% ситуацій таке втручання не впливає на хід чи результат конфлікту, залишаючи ситуацію незмінною. Водночас у 8% випадків зафіксовано негативні наслідки втручання, що ускладнило розв'язання проблеми. Ці дані свідчать про важливість врахування індивідуальних та контекстуальних чинників у процесі медіації та потребу у виваженому підході до вибору стратегії впливу третьої сторони [9, с.523].

Висновки. Таким чином, інститут медіації є дієвим інструментом врегулювання внутрішньоорганізаційних конфліктів, який також може застосовуватись у Національній поліції, оскільки ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності та конфіденційності, що дає змогу працівникам безпечно висловлювати позиції та відновлювати професійні відносини. Оскільки конфлікти серед працівників поліції мають особливий характер, що зумовлено високим рівнем стресу, ієрархічністю структури, нерівномірним розподілом службового навантаження та екстремальними умовами професії, - тому традиційні адміністративно-каральні методи не завжди забезпечують відновлення взаємодії між працівниками, проте, медіація орієнтована на пошук взаємоприйнятних рішень.

Отже, сьогодні конфлікти є майже обов'язковим атрибутом діяльності працівників Національної поліції, часто відображаючи складну, суперечливу, часто конфронтаційну змістовну складову правової системи в державі. Вони проявляються не тільки в міжособистісних стосунках різних суб'єктів права, а й наповнюють внутрішній світ особистості правоохоронців, деформуючи ставлення до виконання службових завдань. Саме тому, готовність особистості до адекватного сприйняття конфліктних ситуацій, регуляції власних конфліктних станів, повинна включати не тільки знання ними соціально-правових механізмів профілактики та подолання конфліктів, а також готовність до прийняття участі у медіації, як одного з найефективніших засобів вирішення конфліктних ситуацій.

Потребує подальшої розробки дослідження у науковій та практичній сферах саме розширення структурних елементів комунікативної компетентності вирішення конфліктів шляхом медіації у діяльності працівників Національної поліції, що сприятиме підвищенню ролі та авторитету правоохоронних органів у державі доповнення та уточнення знань, вмінь та навичок, які їм повинні бути притаманні.

Література:

1. Бугайова О. О., Гарькавець С. О. Соціально-психологічний вимір феномену «конфлікт» у стародавні часи та епоху середньовіччя // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Київ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2023. № 3(62). Т. 1. С. 50-66. URL: <https://dspace.snu.edu.ua/items/6b887b3b-c43a-4475-9fa2-253a251bef59>



2. Рожа О.О., Барчі Б.В. Конфліктність як психологічна проблема. *Соціально-психологічне забезпечення діяльності сил безпеки та оборони України* : тези доп. III Всеукр. наук.-практ. конф.(22 грудня 2022 р.), Харків: НА НГУ. 2022. 178 с. URL: <https://surl.li/lfksws>
3. Литвинчук Н.Б. Конфліктна поведінка в підлітковому віці. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах воєнного стану*: матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції (20 травня 2022 р.). Київ, 2022. С. 93-97. URL: <https://er.nau.edu.ua/items/d3b701a5-3c07-4057-b49c-c9fa4eb13580>
4. Рожок С.В. Особливості та види конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків. *Внутрішній світ особистості*: збірник матеріалів X Ювілейної міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 200-річчю Ніжинської вищої школи (5-6 листопада 2020 р., м. Ніжин). Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2020. 195 с. URL: http://www.ndu.edu.ua/storage/2020/10_zag_psych_materials.pdf#page=144
5. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці навч. посіб. / уклад. : Віктор Петрінко ; рец. : М. М. Вегеш, Ю. О. Остапеч ; М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Ужгородський національний університет». Ужгород : Говерла, 2020. 360 с. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf>
6. Головка О. В., Лисак Н. О., Петренко Н. В. Конфліктологія: опорний конспект лекцій для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків: ХДУХТ, 2018. 117 с. URL: <https://repo.btu.kharkiv.ua/items/0bccdb8f-021b-4d96-adb7-a2ffa8802887>
7. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с. URL: <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3196/1/%d0%9a%d0%be%d0%bd%d1%81%d0%bf%d0%b5%d0%ba%d1%82%20%d0%bb%d0%b5%d0%ba%d1%86%d1%96%d0%b9.pdf>
8. Закон України Про медіацію (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст.51) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
9. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. URL: <https://surl.li/jubtpe>

References

1. Buhaiova, O.O., & Harkavets, S.O. (2023). Sotsialno-psykholohichniy vymir fenomenu "konflikt" u starodavni chasy ta epokhu serednovichchia [Socio-psychological dimension of the "conflict" phenomenon in ancient times and the Middle Ages]. In *Teoretychni i prykladni problemy psykholohii ta sotsialnoi roboty – Theoretical and Applied Problems of Psychology and Social Work* (No. 3(62), Vol. 1, pp. 50-66). SNU im. V. Dalya. <https://dspace.snu.edu.ua/items/6b887b3b-c43a-4475-9fa2-253a251bef59> [in Ukrainian]
2. Rozha, O.O., & Barchi, B.V. (2022). Konfliktnist iak psykholohichna problema [Conflict as a psychological problem]. *Proceedings from III Vseukr. nauk.-prakt. konf. "Sotsialno-psykholohichne zabezpechennia diialnosti syl bezpeky ta oborony Ukrainy"* – The Third All-Ukrainian Scientific and Practical Conference "Socio-Psychological Support of the Activities of Ukraine's Security and Defense Forces" (p. 178). NA NGU. <https://surl.li/lfksws> [in Ukrainian]
3. Lytvynchuk, N.B. (2022). Konfliktna povedinka v pidlitkovomu vitsi [Conflict behavior in adolescence]. *Proceedings from XI Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii "Psykhologopedagogichniy suprovod profesiinoi pidhotovky ta pidvyshchennia kvalifikatsii fakhivtsiv v umovakh voiennoho stanu"* – The 11th International Scientific and Practical Conference "Psychological and Pedagogical Support of Professional Training and Upgrading of Specialists under Martial Law" (pp. 93-97). <https://er.nau.edu.ua/items/d3b701a5-3c07-4057-b49c-c9fa4eb13580> [in Ukrainian]



4. Rozhok, S.V. (2020). Osoblyvosti ta vydy konfliktiv v obiednanniakh spivvlasnykiv bahatokvartyrnykh budynkiv [Features and types of conflicts in associations of co-owners of multi-apartment buildings]. Proceedings from X Yubileinoi mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii "Vnutrishnii svit osobystosti" – The 10th Anniversary International Scientific and Practical Conference "The Inner World of Personality" (p. 144). Nizhyn State University named after M. Gogol. http://www.ndu.edu.ua/storage/2020/10_zag_psych_materials.pdf#page=144 [in Ukrainian]
5. Petrisko, V. (Ed.). (2020). Konfliktolohiia: kurs leksii, entsyklopediia, prohrama, tablytsi: navch. posibnyk [Conflictology: Lecture course, encyclopedia, syllabus, tables: Study guide]. Hoverla. <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf> [in Ukrainian]
6. Holovko, O.V., Lysak, N.O., & Petrenko, N.V. (2018). Konfliktolohiia: oporny konspekt leksi dlia studentiv dennoi ta zaochnoi form navchannia spetsialnosti 076 "Pidpriemnytstvo, torhivlia ta birzhova diialnist" [Conflictology: Lecture outline for full-time and part-time students of specialty 076 "Entrepreneurship, Trade and Stock Market Activities"]. KhDUKhT. [in Ukrainian]
7. Syvohrakova, Z.A., & Alekseenko, N.V. (2020). Psykholohiia konfliktiv. Sotsialno-psykholohichni vymir upravlinnia konfliktamy: Konspekt leksii [Psychology of conflicts. Socio-psychological dimension of conflict management: Lecture notes]. UkrDUZT. <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3196/1/%d0%9a%d0%be%d0%bd%d1%81%d0%bf%d0%b5%d0%ba%d1%82%20%d0%bb%d0%b5%d0%ba%d1%86%d1%96%d0%b9.pdf> [in Ukrainian]
8. Verkhovna Rada of Ukraine. (2022). Zakon Ukrainy Pro mediatsiiu [Law of Ukraine On Mediation] (Vidomosti Verkhovnoi Rady, No. 7, Art. 51). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian]
9. Humeniuk, L.Y. (2015). Sotsialna konfliktolohiia: pidruchnyk [Social conflictology: Textbook]. Lviv State University of Internal Affairs. <https://surl.li/jubtpe> [in Ukrainian]