

Павлів О. Р.
sasha2003.p@ukr.net

здобувачка освіти
факультет іноземної філології та соціальних комунікацій
Сумського державного університету
м. Суми, Україна

Чернякова А. В.
alina_chernya@ukr.net

кандидат педагогічних наук
доцент кафедри психології, політології та соціокультурних технологій
Сумського державного університету
м. Суми, Україна

ДІАЛОГ ЯК МЕТОД ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ: ПРИНЦИПИ, ЕТАПИ, ВИДИ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ

Актуальність теми зумовлена тим, що одним із найефективніших способів управління конфліктами є діалог, який дозволяє уникнути ескалації, знаходити компроміси та сприяти гармонізації міжособистісних і соціальних відносин. В умовах війни діалог допомагає забезпечити евакуацію цивільного населення, обмін полоненими, доставку гуманітарної допомоги. Діалог між державами, міжнародними організаціями та дипломатами сприяє досягненню мирних угод та підтримці стабільності. У воєнний період є критично важливим інструментом для запобігання новим конфліктам й відновленню справедливості.

Метою цієї наукової розвідки є аналіз принципів, етапів, видів та ефективності діалогу у процесі вирішення конфліктів, окреслення ключових умов його успішного застосування та визначення можливих перешкод, що ускладнюють комунікативний процес.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика діалогу та його ролі у вирішенні конфліктів активно досліджувалася в працях таких учених, як Т. Парсонс, Е. Еріксон, Т. Шибутані та інші. Практики вирішення конфліктів засобом діалогу висвітлено в праці К. Зезюліної [4]. Також у напрацюваннях Л. Білоконенко [1] й К. Гусева. А ще важливість діалогу досліджено й проілюстровано у працях Rapanta, C., Felton, M.K. [5] і Roper Nobert [6].

Ефективність діалогу залежить від рівня довіри між учасниками, наявності нейтрального посередника, готовності до компромісу та дотримання досягнутих домовленостей. Водночас існують перешкоди, зокрема комунікативні бар'єри, емоційна напруженість та маніпуляції.

Етимологічні дослідження показують, що лексема *conflict* походить із латини, де іменник *cōnfliktus* сформувався від дієслова *confligere* («зіштовхувати, боротися»), утвореного через афіксацію (*fligere* – «бити» + префікс *com* – «разом»). Це слово охоплює не лише пряме значення, а й асоціації з боротьбою, війною, зіткненням, що й визначає його семантику [1, 17].

У ХХ ст. соціальні потрясіння загострили питання конструктивного розв'язання конфліктів між державами і між окремими людьми. Важливим етапом у розвитку теорії конфлікту стала «модель рівноваги», яка трактувала суспільство як гармонійну систему, де конфлікт вважався патологічним відхиленням. Американський соціолог Т. Парсонс, розглядав конфлікт виключно як деструктивне явище, а замість терміну «конфлікт» вживав поняття «напруга». Парсонс розглядав конфлікт виключно як деструктивне явище, проте згодом концепцію «соціальної безконфліктної рівноваги» визнали нежиттєздатною, і науковці повернулися до «конфліктної моделі» суспільства [1, 10]. Психолог Е. Еріксон пропонує альтернативний підхід до розуміння конфлікту, заперечуючи його виключно деструктивну сутність. Він стверджує, що кожна особистісна чи соціальна криза є своєрідним викликом, що стимулює розвиток і допомагає долати життєві труднощі. Еріксон наголошує, що конфлікти можуть відкривати нові можливості для розвитку та самовдосконалення [1, 13]. Зарубіжний науковець Т. Шибутані, представник Чиказької школи, дійшов висновку, що джерело конфліктів закладене в самій природі соціальної взаємодії. Коли в системі «індивід – середовище» виникають суперечності, людина починає відчувати внутрішню дисгармонію, що може провокувати конфлікти [1, 15].

Завершення конфліктів починається ще на активній стадії, коли сторони ухвалюють відповідне рішення, і триває на післяконфліктному етапі, хоча це не завжди означає вичерпність. Ефективність цього процесу залежить від

застосованих конфронтаційних стратегій, мовленнєвих тактик та використаних лексичних і граматичних засобів.

Для того, аби прискорити процес вирішення конфлікту, важливу роль відіграє діалог між сторонами. Ефективна комунікація дозволяє не лише висловити свої позиції, а й почути опонента, що сприяє пошуку компромісу. Конструктивний діалог передбачає уникнення жорстких мовленнєвих тактик, дотримання комунікативних норм та використання стратегій, спрямованих на пом'якшення конфронтації [5, 479].

Висвітливо сутність поняття. Етимологічно термін походить із давньогрецької мови, де *διάλογος* (*diálogos*) утворився від *διά* (*diá*) – «через», «посередництвом» та *λόγος* (*lógos*) – «слово», «мовлення». Таким чином, у первісному значенні «діалог» можна тлумачити як «спілкування засобом слова». У сучасному розумінні цей термін позначає процес комунікації, що передбачає обмін думками та інформацією між двома або більше учасниками [4, 25].

Принципи діалогу є фундаментальними засадами: не завдавай шкоди, добровільність та самовизначення сторін, інклюзивність, баланс сил, керована комунікація, конфіденційність. Принципи діалогу вважаються основними орієнтирами у яких закладена суть діалогу й забезпечується досягнення його цілей. По-перше, діалог ведуть так, щоб не нашкодити й не призвести до загострення суперечки. По-друге, добровільність допомагає учасникам взяти на себе відповідальність за зміст. Інклюзивність забезпечує представлення різних поглядів і думок. Важливо, аби учасники діалогу мали відносно рівну силу в діалозі. Керована комунікація означає підтримку процесу експертами, що володіють відповідними компетенціями. А останній принцип конфіденційності створює умови безпеки для учасників [2, 25–30].

Після закінчення холодної війни багато країн почали перехід до демократії, спочатку вважалося, що проведення відносно вільних і чесних виборів автоматично сприятиме поступовому формуванню демократичних інститутів і зміцненню демократичної культури. Однак реальна ситуація показала, що через специфічні обставини у різних країнах процеси демократизації найчастіше

розвиваються непрямыми, непередбачуваними й часом зворотними шляхами в умовах нестабільної та мінливої політичної ситуації. Ядіра Сото, координаторка колишньої Спеціальної програми OAS зі сприяння діалогу та врегулюванню конфліктів, наводить приклад звернення уряду однієї з латиноамериканських країн із проханням сприяти діалогу з корінним населенням. Проте лідери корінних народів категорично відмовилися, аргументуючи це попереднім досвідом: «Ми вже брали участь у 21 діалозі з урядом, і жодного разу наші вимоги не були виконані» [3, 23]. Ця ситуація відображає поширену проблему «втоми від діалогу» — наслідку численних переговорних процесів, які породжують багато обговорень, але не призводять до реальних змін.

Таким чином, виклик полягає не просто у збільшенні кількості діалогів, а в їхній якості. Фахівці відзначають, що розчарування учасників діалогу може бути зумовлене різними чинниками: відсутністю реальних намірів змінити ситуацію, браком політичної волі чи подальших дій. Проте незалежно від цих факторів, сам механізм діалогу має бути ефективним і результативним, щоб не втрачати довіру учасників [3, 23]. Проблема «втоми від діалогу» виникає через невиконання домовленостей, відсутність реальних змін і недовіру між сторонами. Для подолання необхідно запровадити систему підзвітності, що включатиме створення незалежних моніторингових органів, публічне звітування про виконання домовленостей і встановлення чітких дедлайнів для реалізації рішень. Важливим фактором є залучення міжнародних організацій або авторитетних незалежних експертів. Юридичне закріплення домовленостей у вигляді законодавчих актів або угод з обов'язковим характером виконання владою. Водночас необхідно формувати механізми участі громадськості, які передбачають контроль через створення відкритих платформ для відстеження прогресу та регулярні зустрічі з громадськими активістами. Таким чином, ефективний діалог повинен ґрунтуватися на підзвітності, юридичних гарантіях і активній участі громадськості, що сприятиме перетворенню діалогу на дієвий інструмент.

Висновки. Отже, діалог є ключовим інструментом у вирішенні конфліктів, здатним сприяти знаходженню компромісів та гармонізації соціальних відносин. Принципи діалогу створюють умови для конструктивної комунікації та сприяють досягненню взаєморозуміння між учасниками. Для того, щоб діалог був ефективним, необхідно забезпечити реальну готовність до компромісу з обох сторін. Важливою є також боротьба з явищем «втоми від діалогу». Тому для підвищення ефективності діалогу слід впроваджувати механізми підзвітності, залучати міжнародних експертів і забезпечити активну участь громадськості. Лише за таких умов діалог стане дієвим інструментом для досягнення сталих і позитивних змін у суспільстві.

Використана література:

1. Білоконенко Л. А. Українськомовний міжособистісний конфлікт : монографія. – К. : Інтерсервіс, 2015. – 335 с.
2. Гусєва К. Як, коли, де працює діалог? : практичний посібник / Катерина Гусєва, Діана Проценко ; [Організація з безпеки та співробітництва в Європі (ОБСЄ), Координатор проєктів в Україні]. - Київ : [б. в.], 2019. – 50 с.
3. Демократичний діалог. Посібник для практиків [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://dialogue.dignityspace.org/ua/pro-posibnyk.html>
4. Зезюліна К., Овчаренко О. Практики діалогу для порозуміння та участі. Як залучати та надихати на зміни у громадах?. збірник. Київ. – 2023. – 140 с.
5. Rapanta, C., Felton, M.K. Learning to Argue Through Dialogue: a Review of Instructional Approaches. *Educ Psychol Rev* 34, 477–509 (2022).
<https://doi.org/10.1007/s10648-021-09637-2>
6. Roper N. Basics of Dialogue Facilitation / [edited by Beatrix Austin, Anna Köhler & Anne Kruck]; Berghof Foundation. – 2017. – 29 p.