

ЛАРИСА МАФТИН,

кандидат філологічних наук, доцент  
(Україна, Чернівці, Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича, вул. Рівненська, 14)

LARYSA MAFTYN,

Candidate of Philological Sciences, Associate Professor  
(Ukraine, Chernivtsi, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University,  
Rivnenska St., 14)

ORCID: [0000-0003-1458-9277](https://orcid.org/0000-0003-1458-9277)

## Педагогічна риторика як засіб врегулювання конфліктів в освітньому середовищі

### Educational Rhetoric as a Means of Conflict Resolution in the Educational Environment

Ефективна комунікація є важливою складовою професійної діяльності сучасного вчителя, адже саме від уміння налагоджувати конструктивний діалог залежить психологічний клімат в освітньому середовищі. Емоційна напруга, конфлікти, що виникають між педагогами, здобувачами освіти та батьками негативно впливають рівень порозуміння між його учасниками, якість освітнього процесу. У цьому контексті педагогічна риторика набуває особливого значення як засіб попередження та врегулювання міжособистісних суперечностей. Метою дослідження є визначення ролі педагогічної риторики у врегулюванні конфліктів в освітньому середовищі, а також обґрунтування ефективних риторичних стратегій і комунікативних засобів, які сприяють налагодженню позитивної педагогічної взаємодії. Для реалізації мети застосовано сукупність теоретичних методів, які забезпечили всебічне вивчення порушеної проблеми: аналіз і узагальнення наукової літератури, систематизація та інтерпретація теоретичних положень щодо ролі риторики у врегулюванні педагогічних конфліктів.

Проаналізовано зміст педагогічної риторики, її комунікативний потенціал та роль у формуванні продуктивної взаємодії між учасниками освітнього процесу. Визначено основні причини виникнення конфліктів у закладах освіти та окреслено способи їх подолання за допомогою риторичних стратегій, зокрема переконання, аргументації, емпатійного слухання, мовленнєвого етикету, ненасильницького спілкування. Акцентовано увагу на значенні професійної мовленнєвої компетентності педагога у створенні позитивного психологічного мікроклімату, превенції конфліктних ситуацій і забезпеченні ефективної педагогічної взаємодії. Зроблено висновок про те, що педагогічна риторика сприяє розвитку культури діалогу, толерантності та партнерських відносин в освітньому середовищі.

**Ключові слова:** педагогічна риторика, педагогічний конфлікт, освітнє середовище, комунікативна компетентність, мовленнєва культура, педагогічна взаємодія, врегулювання конфліктів.

*Effective communication is a crucial component of a modern teacher's professional practice, as the psychological climate in the educational environment depends on the ability to establish constructive dialogue. Emotional tension and conflicts arising among teachers, students, and parents negatively impact the quality of the educational process and the level of understanding among its participants. In this context, pedagogical rhetoric takes on special significance as a means of preventing and resolving interpersonal conflicts. The purpose of this study is to determine the role of pedagogical rhetoric in conflict resolution within the educational environment, as well as to identify effective rhetorical strategies and communicative tools that contribute to establishing positive pedagogical interaction. To achieve this objective, a set of theoretical methods was employed to ensure a comprehensive examination of the issue: analysis and synthesis of the scientific literature, as well as the systematization and interpretation of theoretical principles regarding the role of rhetoric in the resolution of pedagogical conflicts.*

*This study analyzes the content of pedagogical rhetoric, its communicative potential, and its role in fostering productive interaction among participants in the educational process. The main causes of conflicts in educational institutions are identified, and methods for resolving them using rhetorical strategies – including persuasion, argumentation, empathetic listening, speech etiquette, and nonviolent communication – are outlined. The focus is on the importance of a teacher's professional linguistic competence in creating a positive psychological environment, preventing conflicts, and ensuring effective*

*pedagogical interaction. It is concluded that pedagogical rhetoric contributes to the development of a culture of dialogue, tolerance, and partnership in the educational environment.*

**Keywords:** *educational rhetoric, educational conflict, educational environment, communicative competence, language culture, educational interaction, conflict resolution.*

**Вступ / Introduction.** Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується глибокими соціальними трансформаціями, високою динамікою суспільних процесів, зростанням комунікативного навантаження, психологічної напруги в міжособистісній взаємодії. У таких умовах дедалі частіше проявляються конфліктні ситуації в освітньому середовищі, що значною мірою зумовлене недостатнім рівнем комунікативної компетентності, труднощами у сприйнятті та розумінні позиції іншого, а також відсутністю продуктивних механізмів конструктивного діалогу й мирного врегулювання суперечностей. Причинами педагогічних конфліктів слугують психологічні, соціальні, комунікативні та організаційні чинники, які впливають на якість навчання, професійну діяльність вчителя, створюють несприятливий емоційний клімат у закладі освіти. Тривале перебування в умовах конфлікту може спричинити стресові стани, емоційне виснаження і формування деструктивних моделей поведінки. Відтак особливої актуальності набуває проблема формування культури педагогічного спілкування, практик превенції та врегулювання конфліктів. Її злободенність обумовлена потребою вдосконалення професійної комунікації педагогів як однієї з умов успішної взаємодії в освітньому процесі.

Відповідно, зростає значення педагогічної риторики як інструмента, що допомагає попереджати загострення суперечностей і знаходити продуктивні шляхи їх вирішення. Його доречне застосування сприяє гармонізації взаємин у закладах освіти, розвитку взаємоповаги, толерантності, партнерських відносин між учителями, здобувачами освіти й батьками та підвищенню результативності педагогічної співпраці. Уміння використовувати риторичні засоби для попередження й врегулювання конфліктів стає важливою складовою професійної діяльності сучасного вчителя, оскільки саме мовлення визначає характер міжособистісних стосунків та психологічний комфорт усіх учасників освітнього процесу. Водночас недостатній рівень мовленнєвої культури та комунікативної майстерності може ускладнити педагогічну взаємодію й негативно позначитися на продуктивності навчально-виховного процесу.

У контексті професійної діяльності педагога особливого значення набуває сформованість конфліктологічної компетентності, яка забезпечує здатність учителя конструктивно реагувати на суперечності та підтримувати продуктивну комунікацію. Означена компетентність розглядається дослідниками як «Поведінкові моделі, за яких люди прагнуть зберегти свою гідність, власний авторитет та дійти згоди, погодити консенсус, за якого обидві сторони будуть максимально задоволені, – це конфліктологічна компетентність особистості в дії. Уміння та навички передбачати конфлікт, застерігати від нього, зменшувати рівень його напруги та негативних наслідків – це зміст конфліктологічної компетентності сучасного вчителя» (Гарькавець С., Волченко Л., 2020, с. 4). Саме рівень володіння навичками діалогу, емоційної саморегуляції та прагнення до порозуміння визначає успішність врегулювання педагогічних конфліктів.

Зауважимо, що проблема педагогічної конфліктології привертає увагу багатьох дослідників, однак питання використання риторичних засобів у врегулюванні конфліктів потребує більш комплексного вивчення в контексті новітніх освітніх трансформацій.

**Мета та завдання / Aim and Tasks.** Мета дослідження полягає у визначенні ролі педагогічної риторики у врегулюванні конфліктів в освітньому середовищі. Завдання: розкрити зміст понять «педагогічна риторика», «педагогічний конфлікт»; охарактеризувати особливості конфліктів в освітньому середовищі, визначити основні риторичні засоби та комунікативні стратегії врегулювання педагогічних конфліктів; обґрунтувати значення риторичної компетентності педагога у створенні конструктивної взаємодії між учасниками освітнього процесу.

**Методи / Methods.** Для обґрунтування теоретико-методологічних і практичних засад дослідження, досягнення поставленої мети та реалізації основних завдань було використано комплекс взаємопов'язаних методів, які забезпечили всебічне вивчення проблеми. Теоретичну основу роботи становили методи аналізу, синтезу, узагальнення та систематизації наукових джерел, що дали змогу з'ясувати суть понять «педагогічна риторика», «педагогічний конфлікт», «конфліктологічна компетентність», а також визначити особливості комунікативної взаємодії у професійній діяльності вчителя.

Для виявлення специфіки педагогічних конфліктів та ролі риторичних стратегій у їх продуктивному врегулюванні було застосовано порівняльний і структурно-функціональний методи. Вони дозволили проаналізувати основні наукові підходи до розуміння педагогічної комунікації, визначити функції риторики у процесі попередження конфліктних ситуацій та охарактеризувати механізми формування ефективної взаємодії між учасниками освітнього процесу

(Т. Андреева, І. Барабанова, Н. Волкова, С. Гарьковець, О. Гетьман, Л. Грабовська, Л. Волченко, Є. Дурманенко, Н. Партико, М. Пірен, Т. Поясок, І. Русинка та ін.).

У процесі дослідження також було враховано положення концепції Нової української школи та вимоги професійного стандарту «Вчитель закладу загальної середньої освіти» (2024 р.), у яких акцентується увага на необхідності розвитку комунікативної та емоційно-етичної компетентностей сучасного педагога.

Крім того, у статті використано методи педагогічного спостереження й узагальнення практичного досвіду, що сприяло виявленню найбільш ефективних риторичних стратегій і комунікативних прийомів, які застосовуються фахівцями для зниження рівня конфліктності та створення позитивного психологічного мікроклімату в освітньому середовищі. Комплексне застосування означених методів забезпечило наукову обґрунтованість і достовірність результатів дослідження.

**Результати / Results.** В умовах утвердження гуманістичних і демократичних засад розвитку українського суспільства суттєво посилюється науковий інтерес до педагогічної риторики, її теоретичних засад і практичного застосування. Цій проблемі присвячені праці Н. Голуб, А. Башманівської, О. Беспарточної, О. Квасник, О. Кучерук, О. Горошкіної, В. Нищети, Т. Поясок, Г. Сагач, Л. Мафтин та ін. У науковій літературі поняття риторики трактується як теорія й мистецтво ораторського виступу, що охоплює закономірності побудови переконливого мовлення. Педагогічна ж риторика – це «галузь знань про закономірності створення й умови ефективності професійного публічного мовлення педагога. Основна мета педагогічної риторики – формування й розвиток мовної особистості майбутнього вчителя, який свідомо володіє засобами педагогічної комунікації для управління пізнавальною діяльністю учнів, їхнім особистісним розвитком, для організації професійного спілкування членів педагогічного товариства, для репрезентації професійних цінностей у публічному мовленні» (Поясок Т., 2023, с. 21). Вона формує вміння ефективно впливати на співрозмовника засобами мовлення, що зумовлює її особливу роль у сфері освіти, адже сприяє не лише розвитку навичок логічного, аргументованого й переконливого висловлення думок, необхідних для продуктивної професійної комунікації, а й виробленню здатності критично ставитися до різної інформації та мовленнєвого впливу, навчає розпізнавати приховані маніпулятивні прийоми, психологічний тиск та уникати дезінформації чи відвертого обману. Це особливо цінно в умовах сучасного інформаційного простору, де мовлення є не лише засобом спілкування, а й інструментом впливу на свідомість і поведінку людини. Тож «Суспільні завдання педагогічної риторики полягають: у вихованні педагога-оратора – гідного громадянина, компетентного в публічній промові; у створенні норм, що забезпечують продуктивне обговорення проблем; в організації мовних відносин, які складають базис освітнього процесу» (Поясок Т., 2023, с. 5). Особливого значення набувають навички мовленнєвої етики, активного слухання, переконання, коректного формулювання зауважень, що сприяє підтримці партнерської взаємодії між учасниками освітнього процесу.

Важливе значення для дослідження окресленої проблематики нашої роботи мають наукові праці й з педагогічної конфліктології. Однією з фундаментальних робіт у цій галузі є монографія Є. Дурманенко «Конфлікти у педагогічному середовищі», яка активно використовується як теоретична основа для вивчення конфліктологічної компетентності педагога та специфіки професійних конфліктів у сфері освіти. У праці здійснено ґрунтовний аналіз сутності педагогічних конфліктів, причин їх виникнення, основних типів і способів розв'язання. Особливу увагу авторка приділяє питанням конструктивної взаємодії учасників освітнього процесу та формуванню навичок продуктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Теоретичні та практичні засади конфліктології розкриває навчальний посібник Н. Партико «Психологія конфліктів». Його зміст торкається аналізу природи конфліктів, їх основних типів, причин виникнення, механізмів розвитку та способів вирішення.

Практичні аспекти запобігання й урегулювання конфліктів в освітньому середовищі висвітлено у працях С. Гарькавець і Л. Волченко, зокрема, книзі «Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення», у якій конфлікти в закладах освіти розглядаються як складне соціально-психологічне явище, що має власну структуру, динаміку та закономірності розвитку. Авторами запропоновано практичні підходи до діагностики міжособистісних і міжгрупових конфліктів, а також способи їх ефективного вирішення у взаємодії між учасниками освітнього процесу.

На особливу увагу заслуговує праця В. Бойченко «Педагогічна конфліктологія», оскільки у ній систематизовано ті положення педагогічної конфліктології, які пов'язані зі специфікою професійної взаємодії вчителя, учнів, батьків і педагогічного колективу. У виданні подається класифікація педагогічних конфліктів, а також психолого-педагогічні методи їх діагностики, профілактики та конструктивного врегулювання.

Водночас зазначимо, що проблема використання педагогічної риторики у контексті конфліктології залишається недостатньо розробленою саме у науково-методичному аспекті. Питання інтеграції риторичних стратегій у практику запобігання та врегулювання педагогічних конфліктів розглядаються дещо фрагментарно, без формування цілісної концепції їх застосування в освітньому процесі. Також спостерігається певний брак узагальнених і чітко структурованих методичних рекомендацій, які б допомагали педагогам продуктивно використовувати засоби педагогічної риторики в реальних конфліктних ситуаціях з урахуванням їхньої динаміки та особливостей комунікативної взаємодії між учасниками освітнього процесу.

**Обговорення / Discussion.** Комунікативний аспект педагогічної діяльності передбачає не лише здатність ефективно взаємодіяти з усіма учасниками освітнього процесу, а й володіти ґрунтовними знаннями у сфері конфліктології. Важливим складником професійної компетентності педагога є розуміння причин виникнення педагогічних конфліктів, їхніх психологічних та соціальних особливостей, а також уміння своєчасно виявляти передумови конфліктних ситуацій. Окрім цього, сучасний вчитель має досконало володіти комунікативними стратегіями й методами конструктивного врегулювання суперечностей, застосовувати принципи толерантного діалогу, педагогічної етики та риторичної майстерності з метою створення сприятливого освітнього середовища й підтримки позитивного психологічного клімату в колективі. Успіх педагогічної діяльності «багато в чому визначається здатністю організувати педагогічне спілкування, умінням керувати комунікативним процесом, налагоджувати конструктивну взаємодію з усіма учасниками освітнього процесу» (Мафтин Л., 2025, с. 5).

У контексті дослідження педагогічної риторики як засобу врегулювання конфліктів в освітньому середовищі особливої значущості набувають положення нового професійного стандарту «Вчитель закладу загальної середньої освіти» (серпень 2024 р.), у яких акцентовано увагу на важливості комунікативної, емоційно-етичної, відповідно, й конфліктологічної компетентностей педагога. Сучасний вчитель має не лише володіти предметними знаннями, а й бути здатним до конструктивної взаємодії з усіма учасниками освітнього процесу, демонструючи емоційну стійкість, толерантність та культуру професійного спілкування.

Важливим складником професійної діяльності педагога визначено здатність усвідомлювати власні емоційні стани, розуміти почуття й потреби інших, а також керувати емоціями у складних комунікативних ситуаціях. Такі вимоги безпосередньо пов'язані з педагогічною риторикою, оскільки саме риторична компетентність забезпечує вчителю вміння добирати доречні мовленнєві засоби, підтримувати психологічно безпечний вмотивований діалог, попереджати ескалацію конфлікту та сприяти досягненню порозуміння.

Професійний стандарт також наголошує на необхідності досконалого володіння методами діалогу й полілогу, техніками емпатичного слухання, ненасильницької комунікації (Професійний стандарт «Вчитель закладу загальної середньої освіти», 2024, с. 18–19). Це також актуалізує роль педагогічної риторики як інструменту формування культури мовленнєвої взаємодії, заснованої на повазі до особистості, дотриманні прав людини та врахуванні суспільних цінностей. Уміння вчителя вести конструктивну дискусію, аргументовано висловлювати власну думку, відстоювати свою позицію й водночас толерантно сприймати погляди іншого є важливою передумовою запобігання конфліктам у шкільному середовищі.

Окремої уваги заслуговує положення стандарту щодо необхідності «конструктивно реагувати на стрес, конфліктні ситуації» (Професійний стандарт «Вчитель закладу загальної середньої освіти», 2024, с. 19), здатності розпізнавати прояви неконструктивної взаємодії та сторонитися того, що може поглиблювати конфлікт. У цьому аспекті педагогічна риторика виступає не лише засобом ефективної комунікації, а й механізмом емоційної саморегуляції, що сприяє формуванню професійної стійкості педагога, розвитку навичок самоконтролю та підтримці позитивного психологічного мікроклімату в освітньому середовищі.

Отже, положення професійного стандарту підтверджують необхідність розвитку педагогічної риторики як важливої складової професійної компетентності вчителя, як гаранта безпечної та гуманістично орієнтованої взаємодії в умовах сучасного освітнього простору.

Ураховуючи зростання ролі комунікативної компетентності педагога в забезпеченні продуктивної взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу, актуалізується питання сутності самого конфлікту, причин його вияву та особливостей прояву в освітньому середовищі. Теоретичне осмислення цієї дефініції дає змогу глибше зрозуміти механізми міжособистісних суперечностей і визначити шляхи їх превенції та врегулювання засобами педагогічної риторики.

Погодимося із думкою дослідників про те, що у сучасному науковому дискурсі відсутнє єдиний підхід до трактування сутності конфлікту, унаслідок чого в психолого-педагогічних дослідженнях спостерігаємо різноманітність його інтерпретації: «зіткнення сторін, думок, сил, причинами яких можуть бути найрізноманітніші проблеми життя: матеріальні ресурси, важливі життєві установки,

владні повноваження, статусно-рольові розбіжності в соціальній структурі, особистісні (емоційно-психологічні) розходження тощо» (Дурманенко Є., 2004, с. 9); «соціальний феномен суспільного життя, тип важкої життєвої ситуації»; (Партико Н., 2019, с. 33); «особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами; це протистояння суб'єктів взаємодії, що викликане складними для розв'язання та суб'єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями» (Гарькавець С., Волченко Л, 2019, с. 6); Н. Волкова розглядає конфлікт «як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, ціннісних орієнтацій, інтересів у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей» (Волкова Н., 2019, с. 115).

Узагальнене розуміння конфлікту як соціально-психологічного явища створює підґрунтя для його конкретизації в межах освітнього середовища. Вчені зазначають, що в основі будь-якого конфлікту лежить конфліктна ситуація, яка передбачає наявність суперечностей між її учасниками. Вона може проявлятися у вигляді протилежних думок чи позицій сторін щодо певного питання, несумісності цілей або різних підходів і засобів їх досягнення в конкретних умовах взаємодії. Крім того, на думку В. Бойченко, конфлікт часто зумовлюється розбіжністю інтересів, потреб, ціннісних орієнтацій, прагнень або поведінкових намірів опонентів. Саме поєднання зазначених чинників створює підґрунтя для виникнення напруги у стосунках і може стати поштовхом до відкритої конфронтації чи латентного суперництва в освітньому середовищі (Бойченко В., 2018).

Поняття педагогічного конфлікту відображає специфіку суперечностей, що виникають у процесі взаємодії між учасниками освітнього процесу та зумовлені особливостями педагогічної діяльності, комунікації й розподілу ролей у закладі освіти, це «конфлікти, що виникають на рівні міжособистісних і міжгрупових відносин у координатах освітнього простору існування суб'єктів педагогічної або навчально-виховної діяльності» (Гарькавець С., Волченко Л, 2019, с. 31). На думку дослідників, педагогічний конфлікт може набувати як конструктивного, так і деструктивного характеру, адже його перебіг і результати значною мірою визначаються рівнем конфліктологічної компетентності вчителя, його здатністю своєчасно виявляти суперечності, запобігати їх загостренню та здійснювати ефективне регулювання конфліктних ситуацій у професійній діяльності. Водночас педагогічні конфлікти вирізняються низкою специфічних ознак, що зумовлюють особливості їх виникнення, розвитку та врегулювання в освітньому середовищі. На основі аналізу робіт В. Бойченко, Н. Волкової, С. Дурманенко, Н. Партико узагальнено його ключові особливості.

Передусім, педагогічний конфлікт виникає в умовах формалізованої та водночас емоційно насиченої взаємодії між учителем, учнями, батьками та адміністрацією закладу освіти. Така багатосуб'єктність зумовлює складність його структури та багаторівневості проявів. По-друге, він характеризується асиметрією стосунків учасників, що впливає на динаміку розвитку конфліктної ситуації, способи її перебігу та врегулювання. По-третє, педагогічний конфлікт часто має прихований характер на початкових етапах, що ускладнює його своєчасне виявлення та попередження ескалації. Окремою ознакою є його тісний зв'язок з освітнім процесом, оскільки конфліктні ситуації можуть виникати безпосередньо в рамках навчальної діяльності, оцінювання, дисциплінарних вимог чи комунікативної взаємодії. Погодимось із думкою Є. Дурманенко про те, що педагогічний конфлікт не завжди носить деструктивний характер, він може мати й високий виховний потенціал – за умови конструктивного врегулювання сприяє розвитку комунікативної культури, формування навичок саморегуляції та соціальної компетентності учасників освітнього процесу.

Педагогічні конфлікти виникають під впливом комплексу взаємопов'язаних причин, які зумовлені як особливостями освітнього середовища, так і специфікою міжособистісної взаємодії його учасників. Ці причини умовно можна поділити на кілька груп:

- організаційно-педагогічні: недоліки в організації освітнього процесу, перевантаження здобувачів освіти, нечіткість вимог або критеріїв оцінювання, порушення дисциплінарних норм;
- комунікативні – пов'язані з недостатнім рівнем розвитку культури спілкування, відсутністю навичок конструктивного діалогу, невмінням слухати та враховувати позицію іншого;
- особистісно-психологічні: емоційна нестабільність, підвищена чутливість до критики, авторитарний стиль спілкування, низький рівень емпатії;
- соціально-ціннісні – проявляються у розбіжності поглядів, установок, норм і очікувань учасників освітнього процесу.

Види педагогічних конфліктів дослідники класифікують за різними критеріями. За суб'єктами взаємодії виокремлюють конфлікти: вчитель-учень, вчитель-батьки, вчитель-колеги, учень-учень; за характером перебігу вони можуть бути відкритими (явними) та прихованими (латентними); за

тривалістю – короткочасними та зтяжними; за змістом – навчальними (пов'язані з організацією освітнього процесу), дисциплінарними та особистими.

У контексті попередження та врегулювання педагогічних конфліктів особливого значення набувають риторичні практики, які забезпечують продуктивний характер комунікації між учасниками освітнього процесу. На цьому наголошується в роботах Л. Мафтин, де риторика розглядається не лише як теоретична дисципліна, а насамперед як практичний інструмент професійної комунікації, що забезпечує конструктивну взаємодію в освітньому процесі. Зокрема, авторка обґрунтовує значення розвитку тих мовленнєвих умінь педагога, які сприяють побудові виваженого висловлювання, формуванню культури педагогічного діалогу. Окремо підкреслюється роль риторичних умінь у врегулюванні педагогічних ситуацій, що мають конфліктне забарвлення. Використання засобів переконання, коректного формулювання думок, етичного мовлення та діалогічних стратегій розглядається як основа продуктивної взаємодії усіх учасників освітнього процесу (Риторика, уклад. Мафтин Л., 2020, с. 25–43). Практики роботи з аудиторією, техніки аргументації, керування увагою слухачів, запобігання комунікативним бар'єрам висвітлено у методичних рекомендаціях до курсу «Педагогічна риторика» (Педагогічна риторика, уклад.: Мафтин Л., Величко О., 2021, с. 9–35).

Саме педагогічна риторика виступає інструментом, що дає змогу знизити емоційну напругу, уникнути ескалації суперечностей і спрямувати взаємодію в площину діалогу та порозуміння. Це, зокрема, використання в мовленні «Я-повідомлень» замість звинувачувальних мовленнєвих кліше. Наприклад, замість фрази: «Ти постійно порушуєш дисципліну, до тебе не доходять мої зауваження», доцільніше використати вислів: «Ми домовлялися про певні правила поведінки. Коли порушується порядок, я відчуваю ускладнення в проведенні уроку. Будь ласка, дотримуйся визначених правил». Це знижує рівень конфронтації та сприяє усвідомленню учнем проблеми без агресії.

Важливим компонентом професійної комунікативної культури вчителя є техніка емпатичного слухання, спрямована на глибоке розуміння емоційного стану та змісту висловлювань співрозмовника. Вона передбачає не лише сприйняття інформації, а й активне залучення до комунікації через підтримувальні репліки, уточнення та перефразування, що демонструє уважність, повагу до позиції іншої сторони. У педагогічній взаємодії таке слухання допомагає знизити рівень психологічної напруги в конфліктних ситуаціях, оскільки учень або інший учасник освітнього процесу відчуває, що його почули й зрозуміли. Замість заперечення чи критики доречно використати фрази на кшталт: «Я правильно розумію, що тобі було важко виконати завдання через брак часу?», «Ти відчуваєш розчарування через отриманий результат?» тощо. Застосування цієї техніки сприяє формуванню довірливих відносин, розвитку діалогічної взаємодії та попередженню розвитку конфлікту, що робить її важливим риторичним інструментом у професійній діяльності вчителя.

Ефективною є і практика риторичних запитань, що сприяють переходу від емоційно напруженої взаємодії до конструктивного діалогу. Їх застосування допомагає знизити рівень стресу, змінити фокус уваги учасників конфлікту зі взаємних звинувачень на пошук причин конфліктної ситуації та можливих шляхів її розв'язання, тобто, спрямувати комунікацію в русло співпраці. У педагогічній риторичній такій запитання стимулюють рефлексію, усвідомлення власної позиції та відповідальності за спільний результат. Наприклад: Що ми можемо зробити, аби уникнути подібної ситуації в майбутньому? Який варіант рішення буде найкращим для всіх учасників? Як можемо досягти порозуміння у цій ситуації? та ін.

Окремо варто відзначити важливість використання нейтральної лексики й уникнення оціночних суджень, що дозволяє зосередитися на фактах, суті проблеми, а не на особистісній оцінці поведінки учасників конфлікту. Замість: «Ти лінивий, нічого на уроці не робиш», краще: «Я бачу, що завдання на уроці сьогодні виконане не повністю»; «Ти неуважний – Під час виконання завдання були пропущені окремі важливі деталі». Або ж: «Ти поводишся погано, так хороші діти не роблять – Під час уроку були порушення правил поведінки»; «Ти завжди запізнюєшся – Сьогодні та в попередні дні було зафіксовано запізнення на урок». Такі формулювання зменшують рівень особистісної критики, підтримують повагу до співрозмовника та сприяють конструктивному діалогу.

**Висновки / Conclusions.** Педагогічна риторика є важливим чинником регулювання та попередження конфліктів в освітньому середовищі. Вона забезпечує не лише ефективну організацію професійної комунікації, а й виступає інструментом формування довірливої, емоційно безпечної та продуктивної взаємодії між усіма учасниками освітнього процесу. Саме через мовленнєві засоби педагог має можливість здійснювати превенцію конфлікту чи впливати на перебіг конфліктної ситуації, знижувати рівень емоційної напруги та спрямовувати спілкування у русло діалогу й порозуміння.

Обґрунтовано, що ефективність врегулювання конфліктів значною мірою залежить від умілого використання педагогом риторичних стратегій і комунікативних засобів, орієнтованих на емпатію, повагу до співрозмовника та партнерський характер взаємодії. До таких стратегій належать, зокрема, застосування технік ненасильницького спілкування, активного й емпатичного слухання, коректного формулювання висловлювань, а також використання запитань, спрямованих на спільний пошук конструктивних рішень.

Доведено, що системне використання зазначених риторичних практик сприяє не лише попередженню ескалації конфліктів, а й формуванню позитивного психологічного клімату в освітньому середовищі, підвищенню рівня довіри між учасниками педагогічної взаємодії та розвитку культури продуктивного діалогу. Отже, педагогічна риторика постає дійовим засобом гармонізації освітнього процесу та підвищення його ефективності.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні практичних аспектів застосування педагогічної риторики в різних типах освітніх закладів і розробці ефективних методик формування риторичної компетентності майбутніх учителів задля попередження й урегулювання педагогічних конфліктів.

#### **Список використаних джерел і літератури:**

**Волкова, Н. П.** (2019). Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*, 1 (17), 113–123. <https://doi.org/10.32342/2522-4115-2019-1-17-15> [in Ukrainian]

**Гарькавець, С. О., & Волченко, Л. П.** (2020). *Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення*. Харків: Друкарня Мадрид. [in Ukrainian]

**Дурманенко, Є. А.** (2004). *Конфлікти у педагогічному середовищі* [Монографія]. Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. держ. ун-ту імені Л. Українки. [in Ukrainian]

**Мафтин, Л. В.** (2025). Формування мовно-комунікативної компетентності майбутніх педагогів у процесі вивчення навчальної дисципліни «Педагогічна риторика». *Педагогічна Академія: наукові записки*, 17, 1–17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15278764> [in Ukrainian]

**Партико, Н. В.** (2019). *Психологія конфліктів*. Львів: Видавництво Львівська політехніка. [in Ukrainian]

*Педагогічна конфліктологія*. (2018). / В. В. Бойченко (автор-упор.). Умань : ВПЦ «Візаві». [in Ukrainian]

*Педагогічна риторика*. (2021). / уклад.: Л. Мафтин, О. Величко. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. [in Ukrainian]

**Полясок, Т. Б., Беспарточна, О. І., & Квасник О. В.** (2023). *Педагогічна риторика та психологія комунікації*. Харків: ФОП Бровін О.В. [in Ukrainian]

*Професійний стандарт «Вчитель закладу загальної середньої освіти»*. (2024). Взято з <https://mon.gov.ua/npa/pro-zatverdzhennia-profesiinoho-standartu-vchytel-zakladu-zahalnoi-serednoi-osvity>. [in Ukrainian]

*Риторика*. (2020) / укл. Л. Мафтин Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. [in Ukrainian]

#### **References:**

**Volkova, N. P.** (2019). Konflikty u pedahohichnomu kolektyvi zakladu vyshchoi osvity: prychny vynyknennsa ta shlsakhy zapobihannia [Conflicts in the Teaching Staff of a Higher Education Institution: Causes and Ways of Prevention]. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelia. Seriiia «Pedahohika i psykholohiia». Pedahohichni nauky – Bulletin of the Alfred Nobel University. Series «Pedagogy and Psychology». Pedagogical Sciences*, 1 (17), 113–123. <https://doi.org/10.32342/2522-4115-2019-1-17-15> [in Ukrainian]

**Harkavets, S. O., & Volchenko, L. P.** (2020). *Konflikty v osvitnomu seredovyshchi: diahnostyka ta praktyka vyryshennia* [Conflicts in the Educational Environment: Diagnostics and Practice of Resolution]. Kharkiv: Drukarnia Madryd. [in Ukrainian]

**Durmanenko, E. A.** (2004). *Konflikty u pedahohichnomu seredovyshchi* [Conflicts in the Pedagogical Environment] (Monograph). Lutsk: RVV «Veszha» Volyn. derzh. un-tu imeni L. Ukrainky. [in Ukrainian]

**Maftyn, L. V.** (2025). Formuvannia movno-komunikativnoi kompetentnosti maibutnikh pedahohiv u protsesi vyvchennia navchalnoi dystsypliny «Pedahohichna rytoryka» [Formation of Linguistic and Communicative Competence of Future Teachers in the Process of Studying the Academic Discipline «Pedagogical Rhetoric»]. *Pedahohichna Akademiya: naukovy zapysky – Pedagogical Academy: scientific notes*, 17, 1–17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15278764> [in Ukrainian]

**Partyko, N. V.** (2019). *Psykholojiia konfliktiv* [Psychology of Conflicts]. Lviv: Vydavnytstvo Lvivska politekhnika. [in Ukrainian]

*Pedahohichna konfliktolohiia* [Pedagogical Conflictology]. (2018). / V. V. Boichenko (ed.). Uman: VPTS «Vizavi». [in Ukrainian]

*Pedahohichna rytoryka* [Pedagogical Rhetoric]. (2021). / L. Maftyn, O. Velychko (ed.). Chernivtsi: Chernivets. nats. un-t im. Yu. Fedkovycha. [in Ukrainian]

**Poiasok, T. B., Bespartochna, O. I., & Kvasnyk, O. V.** (2023) *Pedahohichna rytoryka ta psykholohiia komunikatsii* [Pedagogical Rhetoric and Psychology of Communication]. KHarkiv: FOP Brovin [in Ukrainian]

*Profesiinyi standart «Vchytel zakladu zahalnoi serednoi osvity»* [Professional Standard «Teacher of a General Secondary Education Institution»]. (2024). Retrieved from <https://mon.gov.ua/npa/pro-zatverdzhennia-profesiinoho->

[standartu-vchytel-zakladu-zahalnoi-serednoi-osvity](#) [in Ukrainian]

*Rytoryka [Rhetoric].* (2020). / L. Maftyn (ed.). Chernivtsi: Chernivets. nats. un-t im. Yu. Fedkovycha. [in Ukrainian]

Дата надходження статті / Article received: «27» березня / March 2026

Стаття прийнята до друку після рецензування / Accepted for publication: «30» квітня / April 2026

Дата публікації (оприлюднення) статті / Date of publication: «29» травня / May 2026

**Мафтин Лариса** – доцент кафедри педагогіки та методики початкової освіти Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, кандидат філологічних наук, доцент

**Maftyn Larysa** – Assistant Professor of the Department of Pedagogy and Methods of Primary Education of Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Candidate of Philological Sciences, Associate Professor

*Ця стаття поширюється на умовах ліцензії /  
This is an open access article distributed under the terms of the License  
Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International*



*Цитуйте цю статтю як:*

**Мафтин, Л.** (2026). Педагогічна риторика як засіб врегулювання конфліктів в освітньому середовищі. *Педагогічний дискурс*, 39, 72–79. [doi: 10.31475/ped.dys.2026.39.10.](#)

*Cite this article as:*

**Maftyn L.** (2026). Educational Rhetoric as a Means of Conflict Resolution in the Educational Environment. *Pedagogical Discourse*, 39, 72–79. [doi: 10.31475/ped.dys.2026.39.10.](#)