

Білик Н.М. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук (доктора філософії) за спеціальністю 13.00.05 «Соціальна педагогіка» (231 – Соціальна робота). – Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича; Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, МОН України, Київ, 2017.

У науковому дослідженні обґрунтовано соціально-педагогічну технологію медіаторства як технологію вирішення конфліктів між молодшими підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі, охарактеризовано її специфіку та алгоритм. Сформульовано визначення соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками: це – комплексна, об'єднуюча єдиною концепцією діяльність різних суб'єктів, спрямована на досягнення однієї мети; стандартний комплекс методично описаних і послідовно впроваджених дій і процедур, результатом яких є налагодження ефективної системи врегулювання конфліктів між підлітками шляхом використання конструктивної комунікації й аналізу конфліктної ситуації на засадах порозуміння та задоволення інтересів і потреб усіх учасників конфлікту.

Уточнено сутність понять: «медіаторство» (технологія, спрямована на подолання суперечностей, вирішення конфліктів шляхом співробітництва, толерантності у сприйнятті іншої думки, взаєморозуміння, та яка базується на принципах добровільності, конфіденційності, взаємоповаги, опори на власні сили), «процедура медіаторства» (ієрархічна структура, що складається з елементарних етапів і стадій, які послідовно змінюють і доповнюють один одного, перебувають у постійній динаміці й розвитку), «шкільна медіація» (технологія роботи з конфліктом, що передбачає

системне включення в роботу з конфліктами підготовленого медіатора), «медіаторство однолітків» (програма роботи з конфліктами в школі, яка ґрунтується на принципі «рівний-рівному», коли посередницька допомога учням, залученим до конфлікту, надається спеціально підготовленими медіаторами-ровесниками). Конкретизовано характерні особливості медіаторства як технології вирішення конфліктів між молодшими підлітками: відбувається із дотриманням принципів конфіденційності, рівноправності сторін, нейтральності медіатора, який виконує такі ролі та функції як аналітична, процедурна, терапевтична, інформаційно-консультативна, контрольна, навчальна та регулятивна.

Розкрито особливості прояву конфліктів серед молодших підлітків, простежено прямо пропорційну залежність рівня конфліктності серед молодших підлітків з різними проявами їх вікових психофізіологічних, соціальних та інших особливостей (темперамент, характер, рівень самосвідомості та саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення тощо).

Автором обґрунтовано структуру медіативної процедури у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в умовах загальноосвітньої школи, розкрито зміст її етапів: 1) підготовчий (забезпечення готовності сторін до проведення примирної зустрічі; ініціювання зустрічі конфліктуючих сторін); 2) комунікація з медіатором (спілкування з учасниками конфлікту в ході діалогу, з використанням методів активного слухання, встановлення довірливих відносин з підлітками, які конфліктують); 3) висвітлення причин конфлікту (поступова пряма комунікація між конфліктуючими підлітками, заглиблення їх у конфлікт і відтворення усіх подій, пов'язаних з ним; виявлення позицій та інтересів кожного учасника конфлікту, акумуляція найважливіших, на думку опонентів, питань); 4) пошук та обговорення варіантів вирішення конфлікту (підлітки-медіатори спонукають сторони називати можливі варіанти виходу із конфлікту, а також обговорюються ті

варіанти, які прийняті обома сторонами); 5) укладання домовленості (складається угода, обговорюються умови і терміни їх виконання).

У дисертації розроблено та описано алгоритм здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, який передбачає реалізацію таких етапів:

– діагностування проблеми – обов'язковий етап збору, аналізу і систематизації інформації, на підставі чого може бути зроблений той чи інший висновок; у результаті застосування діагностичних методик констатовано: об'єктивність існування різноманітних конфліктів у шкільному середовищі, високий рівень конфліктності між молодшими підлітками (учнями 5-8 класів), що прямо пропорційно корелює з різними проявами властивих саме цьому віковому періоду психологічних, фізіологічних, соціальних та інших особливостей особистості, низький рівень сформованості готовності спеціалістів психологічної служби школи до реалізації технології медіаторства;

– пошук шляхів вирішення актуальної проблеми – відбувається обговорення стану конфліктності (випадку) з учасниками навчально-виховного процесу (учні, соціальний педагог, практичний психолог, педагоги, батьки); планування спільних дій щодо розв'язання проблеми врегулювання конфліктів між молодшими підлітками шляхом впровадження технології медіаторства;

– постановка мети і завдань: створення благополучного, гуманного і безпечного простору (середовища) для повноцінного розвитку і соціалізації підлітків шляхом формування в них умінь і навичок конструктивного вирішення конфлікту на засадах порозуміння; створення системи захисту, допомоги та забезпечення гарантій прав та інтересів дітей різного віку і їх груп; формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті у всіх учасників педагогічного процесу (особливо – у молодших підлітків) з метою підвищення їх соціальної компетентності (освітній аспект), а також для вирішення завдань виховного характеру (формування в

учнів конфліктологічної культури, самостійності, відповідальності, соціальної нормативності); підвищення ефективності профілактичної та корекційної роботи з дітьми, які потрапили у складну життєву ситуацію;

– впровадження технології: 1) оцінювання ресурсів та реальних можливостей використання технології (інформування усіх учасників навчально-виховного процесу про технологію медіаторства у рамках презентаційного семінару, круглого столу з допомогою сучасних рекламно-інформаційних засобів; аналіз ресурсів шляхом анкетування, бесід, індивідуальних та групових консультацій, обговорення, які надалі забезпечать ефективність реалізації технології медіаторства в школі); 2) підготовка спеціалістів психологічної служби школи до роботи за технологією медіаторства (семінар-тренінг, який включає в себе лекції-презентації, семінари, відеолекторії, цикл практичних занять, освітній тренінг, тренінг формування навичок використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками); 3) робота координатора з молодшими підлітками (презентаційні заняття та рекламно-інформаційні заходи, анкетування учнів, проведення співбесід з метою відбору потенційних кандидатів для навчання методам медіаторства); 4) підготовка медіаторів з числа молодших підлітків, створення шкільної служби медіації та навчання молодших підлітків (проведення тренінгу «Базові навички медіатора шкільної служби порозуміння», бесід, практичних занять, міні-лекцій); 5) практична реалізація медіаторства однолітків (організація зустрічей із медіаторами-однолітками при вирішенні конфліктів між молодшими підлітками); 6) супровід роботи учня-медіатора координатором (обговорення та аналіз кожної ситуації, допомога у плануванні подальшої роботи і т.ін.);

– оцінювання рішення проблеми та ефективності технології – узагальнення та аналіз досвіду, здійснення моніторингу ефективності роботи служби медіації; включення елементів медіаторства в різні виховні форми і заходи, які проводяться в навчальному закладі.

Запропоновано соціально-педагогічні умови реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі: 1) готовність спеціалістів (соціальних педагогів, психологів) до застосування технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі (мотиваційний, гносеологічний, операційний та особистісний компоненти готовності), яка проявляється у вмотивованості до безконфліктної взаємодії, підтримці ідеї шкільного медіаторства педагогічним колективом школи; активній, зацікавленій і відповідальній позиції; здатності делегувати молодшим підліткам повноваження у вирішенні конфліктів тощо); 2) забезпечення участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства, що характеризується як право бути активним у вирішенні власних проблем та навчання технологіям медіаторства; 3) організаційно-методичне забезпечення реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками (підбір комплексу форм та інтерактивних методів навчання медіаторству, поетапне їх впровадження, забезпечення відповідності змісту освітніх програм сутнісним та структурним характеристикам конструктивного вирішення конфлікту на засадах порозуміння).

Впроваджено соціально-педагогічну технологію медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі й перевірено ефективність соціально-педагогічних умов її реалізації; систематизовано матеріали для тренінгової програми для молодших підлітків з метою їх залучення до реалізації технології медіаторства.

Автором розроблено методичний семінар-тренінг «Організація шкільної служби медіації» та цикл практичних занять «Медіація – шлях до порозуміння» для спеціалістів психологічної служби школи; підготовлено навчально-методичний посібник «Основи медіації в соціальній роботі» для студентів-бакалаврів, матеріали до спецкурсу «Медіація в соціальній сфері» для студентів напряму підготовки 6.130102 «Соціальна робота»; сформовано

та апробовано діагностичний інструментарій для дослідження фахової готовності спеціалістів до застосування соціально-педагогічної технології медіаторства, вивчення стану конфліктності у школі серед молодших підлітків, оцінки ефективності реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, які є учасниками навчально-виховного процесу.

Ключові слова: соціально-педагогічна технологія, конфлікт, молодші підлітки, конфлікт між молодшими підлітками, медіаторство, процедура медіаторства, шкільна медіація, медіаторство однолітків, соціально-педагогічна технологія медіаторства, соціально-педагогічні умови.

Bilyk N.M. Socio-pedagogical technology of mediation in resolving conflicts among younger teenagers. – Manuscript.

Thesis for getting the scientific degree of Candidate of Pedagogical Sciences (Ph.D) in specialty 13.00.05 «The Social Pedagogy» (231 – The Social Work). – Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University; Dragomanov National Pedagogical University, Ministry of Education and Science of Ukraine, Kyiv, 2017.

In the scientific research substantiates the socio-pedagogical technology of mediation as a technology for resolving conflicts between younger teenagers in a school, describes its specificity and algorithm. The definition of social-pedagogical technology of mediation in solving conflicts between younger teenagers is formulated as complex, uniting by a single concept the activities of various subjects, aimed at achieving one goal; a standard set of methodically described and consistently implemented actions and procedures that result in the establishment of an effective system for resolving conflicts between younger teenagers through the use of constructive communication and analysis of the conflict situation on the basis of mutual understanding and satisfaction of the interests and needs of all parties of the conflict.

The essence of the concepts is specified: «Mediation» (technology aimed at overcoming contradictions, resolving conflicts through cooperation, tolerance in the perception of another thought, mutual understanding, and based on the principles of voluntariness, confidentiality, mutual respect, self-reliance), «Procedure of Mediation» (a hierarchical structure consisting of elementary stages and steps that consistently change and complement each other, are in constant dynamics and development), «School mediation» (the technology of work with the conflict, which involves the systematic inclusion of conflict by prepared mediator), «Peer Mediation» (a conflict program which works by peer-to-peer principle where mediation assistance for pupils involved in the conflict is provided by specially trained mediators-peers).

Specific features of mediation as a technology for resolving conflicts between younger teenagers are specified: is conducted in compliance with the principles of confidentiality, equality of parties, and neutrality of the mediator, which performs such roles and functions as analytical, procedural, therapeutic, informational, control, educational and regulatory.

The features of the manifestation of conflicts among younger teens are revealed, the direct proportional dependence of the level of conflict among younger teenagers with different manifestations of their age-related psychophysiological, social and other characteristics is traced (temperament, character, level of self-awareness and self-regulation, installations, values, self-esteem, living conditions, education, social environment, etc.).

The author substantiates the structure of the mediation procedure in solving conflicts between younger teenagers in the conditions of a secondary school, the content of its stages is disclosed: 1) preparatory (ensuring the readiness of the parties for a reconciliation meeting; initiating a meeting of the conflicting parties); 2) communication with mediator (communication with parties in the conflict during the dialogue, using active listening methods, establishing confidential relationships with teenagers who are in conflict); 3) coverage of the causes of the conflict (gradual direct communication between conflicting teenagers, deepening them into conflict and reproducing all the events associated with it; identification of the positions and interests of each participant in the conflict, the accumulation of the most important, in the opinion of the opponents, issues); 4) search and discuss options for conflict resolution (teenagers-mediators encourage the parties to name possible ways out of the conflict, and discuss those options that are accepted by both parties); 5) concluding an agreement (an agreement is concluded, conditions and terms of their implementation are discussed).

In the dissertation elaborates and describes an algorithm for implementing social-pedagogical technology of mediation in solving conflicts between younger teenagers, which involves the implementation of such stages:

– diagnosing the problem – stage of collection, analysis and systematization of information, on the basis of which one or another conclusion can be made; in a result of the application of diagnostic techniques is stated: the objectivity of the various conflicts in the school, the high level of conflict between younger teenagers (5-8 grades), which directly proportional correlates with various manifestations inherent in this particular age of psychological, physiological, social and other personality traits, low level of readiness of the specialists of the psychological service of the school for the implementation of the technology of mediation;

– search for solutions to the current problem – discussion of the state of conflict with participants in the educational process (pupils, social pedagogue, practical psychologist, teachers, parents); planning of joint actions on solving the problem of conflict resolution among younger teenagers through the introduction of mediation technology;

– setting goals and objectives: creation of a safe and humane space (environment) for the full development and socialization of teenagers through the formation of skills of constructive conflict resolution on the basis of mutual understanding; creation of a system of protection, assistance and guaranteeing the rights and interests of children of all ages and their groups; the formation of constructive behavior skills in the conflict of all participants in the pedagogical process (especially – in younger teenagers) in order to increase their social competence (educational aspect), as well as to solve educational problems (formation of conflictual culture, autonomy, responsibility, social normality); increasing the effectiveness of preventive and corrective work with children who are in a difficult life situation;

– introduction of technology; 1) assessment of resources and real possibilities of using technology (informing all participants of the educational process about the technology of mediation in the framework of a presentation seminar, a round table with the help of modern informational means; analysis of resources through questionnaires, interviews, individual and group consultations,

discussions that will further ensure the effectiveness of the implementation of mediation in school); 2) training of specialists of the psychological service of the school to work on the technology of mediation (seminar-training, which includes lectures-presentations, seminars, video-lectures, a series of practical classes, educational training, training in the formation of skills for the use of socio-pedagogical technology of mediation in solving conflicts between younger teenagers); 3) coordinator works with junior teenagers (presentation sessions and informational events, questioning of students, conducting interviews to select potential candidates for teaching methods of mediation); 4) training of mediators among younger teenagers, the creation of a school mediation service (conducting the training «Basic skills of the mediator of the school service of understanding», conversations, practical classes, mini-lectures); 5) practical realization of mediation of peers (organization of meetings with peers in the settlement of conflicts between younger teenagers); 6) supervising of pupil-mediator by coordinator (discussion and analysis of each situation, help in planning further work, etc.);

– evaluation of the solution of the problem and the efficiency of the technology – generalization and analysis of experience, monitoring of the effectiveness of service of the mediation; inclusion of elements of mediation in various forms of education and activities carried out in school.

Offered the socio-pedagogical conditions of realization of social-pedagogical technology of mediation in solving conflicts between younger teenagers in a secondary school: 1) readiness of specialists (social pedagogues, psychologists) to apply mediation technology in a school (motivational, epistemological, operational and personal components of readiness), which manifests itself in motivated non-conflict interaction, the support of the idea of school mediation by the pedagogical staff of the school; active, interested and responsible position; the ability to delegate to junior teenagers the power to resolve conflicts, etc.; 2) ensuring the participation of younger teenagers in the implementation of mediation technology, characterized as the right to be active in solving their own problems and learning

the technologies of mediation; 3) organizational and methodological support for the implementation of mediation technology in solving conflicts between younger teenagers (selection of a complex of forms and interactive methods of teaching mediation, their phased implementation, ensuring the conformity of the content of educational programs with the essential and structural characteristics of constructive conflict resolution on the basis of understanding).

Introduced the social-pedagogical technology of mediation in resolving conflicts between younger teenagers in a secondary school and was checked the effectiveness of socio-pedagogical conditions of its realization; systematized materials for a training program for younger teenagers in order to include them to the implementation of mediation technology.

The author developed a methodical seminar-training «Organization of School Mediation Service» and a series of practical classes «Mediation – A Way to Understand» for specialists of the psychological service of the school; a training manual «Fundamentals of Mediation in Social Work» for undergraduate students, materials for the special course «Mediation in the Social Sphere» for the students of the specialization of 6.130102 «Social Work»; the diagnostic toolkit for the study of the professional readiness of specialists for the application of the socio-pedagogical technology of mediation, the study of the state of conflict in the school among the younger teenagers, the evaluation of the effectiveness of the implementation of the socio-pedagogical technology of mediation in resolving conflicts between younger teenagers who are participants in the educational process are formed and tested.

Keywords: socio-pedagogical technology, conflict, younger teenagers, the conflict between younger teenagers, mediation, procedure of mediation, school mediation, peer mediation, socio-pedagogical technology of mediation, socio-pedagogical conditions.

Список публікацій здобувача

Наукові праці, в яких опубліковані основні результати дисертації

1. Основи медіації в соціальній роботі: навч.-метод. посібник / укл. Тимчук Л.І., Білик Н.М. Чернівці: Видавничий дім «РОДОВІД», 2016. 132 с.
2. Білик Н. Медіація як технологія професійної діяльності соціального педагога та соціального працівника // Освітній простір. Глобальні, регіональні та інформаційні аспекти: наук.-метод. журнал. Випуск 10. Чернівці, 2012. С. 102-103.
3. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія урегулювання міжособистісних конфліктів школярів // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер.: Педагогіка і психологія. Зб. статей. Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип. 43. Ч. 3. С. 18-24.
4. Білик Наталія. Місце і значення навчальної дисципліни «Медіація в соціальній педагогіці» в змісті підготовки соціальних педагогів // Науковий вісник Чернівецького університету: зб. наук. праць. Вип. 700. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2014. С. 28-33.
5. Білик Н.М. Перспективи впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журнал / голов. ред. А.А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. № 2(46). С. 189-198.
6. Білик Н.М. Медіація однолітків як технологія вирішення конфліктів у загальноосвітній школі // Педагогіка та психологія: зб. наук. праць / за заг. ред.: акад. І.Ф. Прокопенка, проф. С.Т.Золотухіної. Харків: Вид-во ТОВ «Щедра садиба плюс», 2015. Вип. 49. С. 3-12.
7. Білик Наталія. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення // Науковий вісник Чернівецького університету: зб. наук. праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. С. 9-16.
8. Білик Н.М. Організаційно-педагогічні умови здійснення посередництва (медіації) однолітків у шкільному середовищі // Science and

educational a new dimension. *Pedagogy and Psychology*, III (33), Issue: 66, 2015. С. 23-27.

9. Білик Наталія. Теоретико-методичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2016. Випуск 1 (38). С. 41-44.

10. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі // Збірник наукових праць. Педагогічні науки. Випуск LXIX. Том 3. Херсон, 2016. С. 26-30.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

11. Білик Н.М. Уведення технології медіації у роботу соціального педагога // Актуальні дослідження в соціальній сфері: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 15 січня 2013 р. / гол. ред. В.В.Корнешук. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2013. С. 213-215.

12. Білик Н.М. Впровадження медіації у навчально-виховний процес загальноосвітньої школи // Наукова дискусія: теорія, практика, інновації: матеріали IV Всеукр. з міжнар. участю наук.-практ. заочної конф. «Наукова дискусія: теорія, практика, інновації» (м. Київ, 29-30 серпня 2014 р.) / Партнерство «Нова освіта». Київ, 2014. С. 61-64.

13. Білик Наталія. Медіація у школі: зарубіжний та вітчизняний досвід / Білик Наталія // Четвертий український педагогічний конгрес. Зб. наук. праць конгресу. Львів: Сполом, 2014. С. 604-609.

14. Білик Наталія. Актуальність реалізації технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Соціальна робота як правозахисна професія: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 29 квітня 2015 року, Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці, 2015. С. 16-19.

15. Білик Н. Шкільна медіація як технологія соціальної профілактики проявів конфлікту серед підлітків в умовах ЗНЗ // Матеріали XXXII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. «Проблеми та перспективи розвитку науки на

початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії», 29-30 листоп. 2016 р. Переяслав-Хмельницький, 2016. С. 58-61.

16. Білик Н.М. Соціальна профілактика конфліктів серед підлітків засобами медіації у загальноосвітньому навчальному закладі // Матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. «Вітчизняна наука: теорія і практика» (31 жовтня-01 листопада 2016 р.). Харків, 2016. С. 47-51.

17. Білик Н.М. Медіація в умовах загальноосвітнього навчального закладу: теоретичний аспект // Психологія і педагогіка на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії і практики: зб. наук. робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції (16-17 грудня 2016 р. м.Одеса). Одеса: ГО «Південна фундація педагогіки», 2016. С. 84-86.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАТОРСТВА У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ МІЖ МОЛОДШИМИ ПІДЛІТКАМИ	11
1.1. Теоретичний аналіз базових понять дослідження	11
1.2. Конфлікти між молодшими підлітками та шляхи їх розв'язання як соціально-педагогічна проблема	29
1.3. Змістові та організаційні основи соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками	53
1.4. Структура медіативної процедури вирішення конфлікту між молодшими підлітками	79
Висновки до розділу першого	90
РОЗДІЛ 2. РЕАЛІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАТОРСТВА У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ МІЖ МОЛОДШИМИ ПІДЛІТКАМИ У ЗАГАЛЬНООСВІТНІЙ ШКОЛІ	93
2.1. Етапи реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками	93
2.2. Соціально-педагогічні умови реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.....	120
2.3. Оцінка та аналіз ефективності використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.....	153
Висновки до розділу другого	172
ВИСНОВКИ	175
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	179
ДОДАТКИ	208

ВСТУП

Актуальність дослідження. Трансформація сучасних уявлень про вирішення конфліктів різних рівнів, перевага технологій мирного врегулювання конфліктів і переговорів створює умови для переходу українського суспільства на якісно новий рівень взаємовідносин, толерантного ставлення один до одного, пропагування демократичних цінностей.

У зв'язку з цим загострюється питання щодо ефективності навчально-виховного процесу в загальноосвітній школі, якій належить головна роль у системі формування особистості. Діяльність сучасної школи, відповідно до Національної стратегії розвитку освіти в Україні, здійснюється на засадах загальнолюдських, полікультурних, громадянських цінностей і спрямовується на формування фізично здорової дитини, морально й духовно розвиненої, соціально зрілої творчої особистості, громадянина України і світу. Середовище загальноосвітнього навчального закладу є педагогічним фактором формування особистості учня та потребує засвоєння ціннісних орієнтирів, що гарантують створення атмосфери безпеки, конструктивного спілкування з ровесниками й дорослими. Це потребує технологій, що дають реальні результати в розв'язанні різнорівневих конфліктів у шкільному середовищі, вважається технологія медіаторства (медіації). У практиці соціальної педагогіки й соціальної роботи медіаторство сьогодні розглядається як інноваційний та перспективний метод роботи з міжособистісними і міжгруповими конфліктами.

Порушена проблема частково досліджена у психології, де вивченню суті конфлікту, причин його виникнення та шляхів вирішення присвячені праці О. Бодальова [35], Ф. Бородкіна [38], В. Журавльова [84], А. Зайцева [90], Г. Ложкіна [129], М. Пірен [165], Н. Пов`якель [129] та ін. Останніми роками з'явилися окремі праці (А. Анцупов [6], Н. Грішина [187], Л. Дурняк [75], Б. Лєко [124], Л. Матвійчук [140], Г. Чуйко [124] та ін.), де медіація

розглядається як засіб урегулювання шкільних конфліктів та обґрунтовано потребу в зміні до загальноприйнятих підходів у побудові системи взаємодії під час виникнення суперечок. Проте наразі в науковій літературі проблема застосування медіаторства у розв'язанні конфліктів між учнями в загальноосвітній школі поки не розроблена.

Оскільки соціально-педагогічна технологія медіаторства не має цілісного висвітлення, то ми розглядаємо її в розрізі досліджень питань професійної діяльності шкільного соціального педагога загалом (О. Безпалько [212], Г. Вороніна [251], О. Єжова [81], І. Зверева [213], А. Капська [99], П. Шептенко [251] та ін.) та соціально-педагогічних технологій (Т. Алексєєнко [4], С. Архипова [8], Р. Вайнола [43], Л. Завацька [85], О. Карпенко [101], та ін.).

Молодший підлітковий вік (10-13 років) характеризується різноманітністю взаєностосунків дитини та однолітків, що актуалізує вміння долати суперечності, співпрацюючи та налагоджуючи зв'язки, тому сьогодні в пріоритеті постають способи навчання конструктивній комунікації серед дітей цієї вікової категорії. У ракурсі роботи з молодшими підлітками цінними є праці психологів Л. Божович [36], Л. Виготського [52] та ін.; фахівців з вікової психології Н. Гаркавенко [186], Л. Долинської [74], І. Дубровіної, В. Зацепіна [50] та ін.; соціальних педагогів І. Гайдамашко [54], Н.Заверико [86], В. Ролінського [193], та ін.; соціологів О.Орос [157] та ін. Проблеми конфліктності між молодшими підлітками розкривалися Т. Дуткевич [77], Н. Мирончук [144], Н. Прядко [185], М. Рибаквою [197] та ін.

Проблема використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками актуалізується наявністю низки суперечностей між:

- 1) необхідністю участі соціального педагога у врегулюванні конфліктів між учасниками навчального процесу та відсутністю чіткого алгоритму здійснення такої роботи;

2) потребою у формуванні в учнів почуття власної гідності, відповідальності перед законом за свої дії та недостатнім включенням молодших підлітків до самостійного вирішення конфліктів;

3) соціальним запитом на використання інтерактивних освітніх, соціально-педагогічних технологій за принципом роботи «рівний-рівному» та наявністю переваги наставництва у взаємодії педагога та школяра.

Актуальність проблеми, відсутність узагальнених досліджень у цій сфері, необхідність розв'язання зазначених суперечностей зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **«Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками»**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконане відповідно до тематичного плану науково-дослідної роботи кафедри педагогіки та соціальної роботи Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича та є складовою комплексної наукової теми «Історичний досвід, стан та перспективи підготовки соціально-педагогічних кадрів до роботи з різними соціальними групами», над якою працює кафедра (№ ДР 0111U001160).

Тему дослідження затверджено Вченою радою Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (протокол № 2 від 27.02.2014 р.) та погоджено в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук НАПН України (протокол № 6 від 29.09.2015 р.).

Об'єкт дослідження – технологія медіаторства у роботі з молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі.

Предмет дослідження – алгоритм, соціально-педагогічні умови, форми реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі.

Мета дослідження: обґрунтувати теоретичні засади соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими

підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі та перевірити ефективність етапів і соціально-педагогічних умов її реалізації.

Відповідно до мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Розкрити характер конфліктів між молодшими підлітками та способи їх розв'язання як соціально-педагогічну проблему.

2. Обґрунтувати теоретичні засади соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, розкрити її зміст та структуру.

3. Визначити етапи та соціально-педагогічні умови реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі.

4. Перевірити ефективність соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі.

Методи дослідження: *теоретичні* – аналіз філософської, соціологічної, юридичної, психологічної та педагогічної літератури, нормативно-правових документів для розкриття базових понять дослідження; метод ретроспективного аналізу праць учених для з'ясування особливостей еволюції змісту понять «технологія», «соціально-педагогічна технологія», «медіаторство» в науковій літературі; контент-аналіз документів (протоколів соціальних педагогів і психологів, класних журналів і характеристик учнів) для вивчення стану конфліктності у шкільному середовищі; *емпіричні* – педагогічне спостереження (включене і невключене), усне та письмове опитування (бесіди, анкетування), тестування з метою визначення основних причин виникнення міжучнівських конфліктів у школі; *педагогічний експеримент* (констатувальний, формувальний, контрольний) з метою прогнозування та апробації соціально-педагогічних умов реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками та перевірки їх ефективності у загальноосвітньому

навчальному закладі; *методи математичної статистики* для кількісного та якісного аналізу емпіричних даних.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що:

– *вперше теоретично обґрунтовано* соціально-педагогічну технологію медіаторства як технологію вирішення конфліктів між молодшими підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі; *розкрито* змістове наповнення та структуру медіативної процедури; *розроблено* та *описано* алгоритм, етапи (діагностика проблеми, пошук рішення та вибір технології, постановка мети і завдань, впровадження технології, оцінювання вирішення проблеми) та соціально-педагогічні умови реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі (готовність спеціалістів психологічної служби школи до використання технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі, забезпечення участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства, організаційно-методичне забезпечення реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками);

– *уточнено* сутність понять «медіаторство», «процедура медіаторства», «шкільна медіація», «медіаторство однолітків»; характеристики медіаторства як технології вирішення конфліктів між молодшими підлітками; особливості прояву конфліктів серед молодших підлітків;

– *подальшого розвитку* набули різноаспектні форми впровадження в освітнє середовище технології медіаторства як способу вирішення конфліктів.

Практичне значення отриманих результатів полягає у *впровадженні* соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі та перевірці ефективності соціально-педагогічних умов її реалізації; *систематизації* матеріалів для тренінгової програми для молодших підлітків з метою їх залучення до реалізації технології медіаторства; *розробці*

методичного семінару-тренінгу «Організація шкільної служби медіації» та циклу практичних занять «Медіація – шлях до порозуміння» для спеціалістів психологічної служби школи; *підготовці* навчально-методичного посібника «Основи медіації в соціальній роботі» для студентів-бакалаврів, матеріалів до спецкурсу «Медіація в соціальній сфері» для студентів напряму підготовки 6.130102 «Соціальна робота»; *формуванні та апробації* діагностичного інструментарію для дослідження фахової готовності спеціалістів до застосування соціально-педагогічної технології медіаторства, вивчення стану конфліктності у школі серед молодших підлітків, оцінки ефективності реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками – учасниками навчально-виховного процесу.

Теоретичні положення і практичні напрацювання проведеного дослідження доцільно використовувати у процесі підготовки підручників, навчальних посібників з педагогіки, соціальної педагогіки, педагогічної конфліктології, професійної педагогічної освіти, під час написання курсових та дипломних робіт студентами вишів.

Результати дослідження впроваджено у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів м. Чернівці (ЗНЗ № 22, 27, 30) та Чернівецької області (довідка № 01-42/2489 від 27.09.2016 р.), загальноосвітніх навчальних закладів Заліщицького району, Тернопільської області (довідка № 63 від 10.03.2017 р.); у навчальний процес Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича (довідка № 17/15-2466 від 12.09.2016 р.), Українського католицького університету (довідка №303/16 від 20.09.2016 р.), Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (довідка № 01-15/03/2322 від 26.09.2016 р.); у діяльність науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи Інституту післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області (довідка № 2/4-854 від 11.10.2016 р.).

Особистий внесок автора. У навчально-методичному посібнику «Основи медіації в соціальній роботі», опублікованому спільно з Л.Тимчук, автором проаналізовано впровадження медіації в Україні, схарактеризовано законодавчий аспект проблеми, описано суть шкільної медіації та можливості використання медіації в роботі з неповнолітніми правопорушниками.

Апробація матеріалів дисертації. Основні результати дослідження оприлюднено в доповідях на наукових конференціях різного рівня: *міжнародних* – «Scientific and Professional Conference Pedagogy and Psychology in the age of globalization – 2015» (Угорщина, Будапешт, 22.11.2015 р.), «Соціальна робота як правозахисна професія» (Чернівці, 29.04.2015 р.), «Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії» (Переяслав-Хмельницький, 29-30.11.2016 р.), «Психологія і педагогіка на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії та практики» (Одеса, 16-17.12.2016 р.), «Інноваційні наукові дослідження у сфері педагогіки та соціальної роботи» (Словацька республіка, Сладковічево, 10-11.03.2017 р.); *всеукраїнських* – «Актуальні дослідження в соціальній сфері» (Одеса, 15.01.2013 р.), «Наукова дискусія: теорія, практика, інновації» (Київ, 29-30.08.2014 р.), «Четвертий український педагогічний конгрес» (Львів, 15-16.10.2014 р.), «Освіта і наука в Україні: шляхи розвитку та напрямки взаємодії» (Харків, 31.10-01.11.2016 р.). Результати дослідження презентовано на міжнародному бінаціональному семінарі «Сприяння процесам демократизації у суспільних інституціях України через використання медіації» (Німеччина, Фрайбург, 01-10.11.2012 р.; Україна, Чернівці, 21-27.04.2013 р.).

Матеріали дисертації обговорювалися на засіданнях кафедри педагогіки та соціальної роботи (2014-2017 рр.) та міжкафедральних семінарах факультету педагогіки, психології та соціальної роботи (2014-2017 рр.) Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича; науково-

методичному семінарі Інституту післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області (2015 р.).

Публікації. Результати дослідження відображено в 17 публікаціях. Серед них: 7 одноосібних статей у наукових фахових виданнях України, 1 стаття у науково-методичному журналі, 1 стаття у закордонному виданні; 1 навчально-методичний посібник (у співавторстві), 7 публікацій у збірниках матеріалів конференцій.

Загальний обсяг особистого доробку становить 8,8 друкованих аркушів.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (282 найменування). Робота містить 14 додатків на 66 сторінках, 11 таблиць і 5 рисунків, що займають 7 сторінок. Загальний обсяг роботи – 288 сторінок, основний текст становить 178 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАТОРСТВА У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ МІЖ МОЛОДШИМИ ПІДЛІТКАМИ

1.1. Теоретичний аналіз базових понять дослідження

Логіка дослідження потребує уточнення ключових понять семантичного ряду: технологія – педагогічна технологія – соціально-педагогічна технологія – медіаторство (медіація).

У ході опрацювання джерельної бази ми з'ясували, що термін «технологія» з'явився і набув широкого вживання в інженерно-технічній сфері. Водночас його походження від грецьких слів – *techne* (майстерність, мистецтво, уміння, техніка) та *logos* (вчення, наука, передавати) розкриває можливості широкого використання терміну «технологія» у різних сферах у значенні науки про майстерність, мистецтво практичної діяльності. Саме таке розуміння технологій стало традиційним для освітньо-педагогічної галузі, що важливо для нашого дослідження. Так, за визначенням І. Дичківської, технологія – це наука про майстерність, що характеризується наявністю мети, точного алгоритму дії, передбачуваного результату, використання необхідного інструментарію, засобів, можливістю ефективного відтворення [70]. У широкому розумінні розглядає технології і В. Беспалько: як спосіб здійснення діяльності на основі її раціонального поділу на процедури і операції з їх наступною координацією та вибором оптимальних засобів і методів їх виконання [17, с. 279].

Традиційно в науковій літературі технології поділяються на промислові й соціальні [79]. У полі нашої уваги перебувають саме соціальні технології, для яких вихідним і кінцевим результатом є людина, завершальним продуктом – людина із заданими якостями і властивостями [70, с. 56-57].

Різновидом соціальних технологій є педагогічні. Сам термін «педагогічна технологія» з'явився вперше в США в 30-х роках ХХ століття, пройшов певний розвиток й еволюціонував від «технологій в освіті» до «технологія освіти» та «освітні технології» [160; 268].

Опрацювавши наукові джерела, ми дійшли висновку, що наразі в педагогічній науці тривають дискусії щодо сутності педагогічних технологій (В. Беспалько [17], С. Гончаренко [216], Г. Селевко [201], І. Смолюк [202] та ін.), що відображається у великій кількості тлумачень поняття. Їх аналіз дозволяє зробити висновок про багатоаспектність поняття «педагогічні технології», а саме: раціональний спосіб досягнення свідомо сформульованої освітньої (навчальної, виховної) мети; наука (Г. Селевко [201]); педагогічна система (В. Беспалько [17]); педагогічна діяльність (А. Нісімчук [151]); системно-діяльнісний підхід до освітнього (навчального) процесу; система знань (Г. Назарова [148]); мистецтво педагога; модуль; засіб оптимізації і модернізації освітнього процесу; процесуальний компонент (складова) освітнього (навчального) процесу; інтегративний підхід до освіти.

Систематизація різних підходів до визначення педагогічної технології дозволяє нам виокремити серед них найбільш типові: 1) це – сукупність методів (науково обґрунтованих способів діяльності), спрямованих на досягнення мети; 2) програма (проект педагогічної діяльності), що послідовно розгортається на практиці; 3) сукупність дій, операцій і процедур, що інструментально забезпечують одержання прогнозованого результату.

Відбувається загальна тенденція у трансформації підходу до педагогічної технології як певної структури, що об'єднує три взаємозалежні частини: наукова, процесуально-описова, процесуально-дієва. У науковому аспекті педагогічні технології визначаються як компоненти педагогічної науки, що вивчає, розробляє цілі, зміст і методи навчання і виховання та проектує педагогічні процеси; в процесуально-описовому аспекті трактується як алгоритм, сукупність цілей, змісту і засобів для досягнення запланованих результатів навчання і виховання; а в процесуально-дієвому

аспекті розуміються як технологічний процес, функціонування усіх особистих, інструментальних, методологічних, педагогічних засобів [194].

Окрім педагогічної, похідною від соціальних технологій також розглядається соціально-педагогічна технологія, яка інтегрує сутність соціальних і педагогічних технологій. Зокрема, в Енциклопедії для фахівців соціальної сфери зазначено, що «соціально-педагогічні технології є частиною соціальної технології та основна їх сутність полягає у взаємодії соціального педагога із клієнтом. Результатом даної взаємодії має стати соціалізація особистості в звичайних або спеціально створених умовах» [79, с. 513].

Як підтверджують дослідження С. Литвиненко, поняття «соціально-педагогічна технологія» в українській науковій літературі почало використовуватися в 1990-х роках разом із розвитком соціальної педагогіки як сфери професійної діяльності та самостійної галузі знань. Технологічний підхід дозволяє формувати соціально-педагогічну діяльність на наукових засадах, поетапно, а також послідовно розв'язувати широкий спектр педагогічних завдань. На практиці часто вираз «соціально-педагогічна технологія» замінюється термінами «методика», «програма». Методи виступають складовими будь-якої соціально-педагогічної технології, а комплексне їх використання забезпечує ефективне вирішення соціально-педагогічних проблем.

Відомі зарубіжні та вітчизняні науковці Г.Вороніна [251], Ю.Василькова, Т.Василькова [45], М.Галагузова [143], А.Капська [221], Л.Мардахасєв [143], М.Шакурова [244], П.Шептенко [251] вивчали та розробляли технологічний процес у соціальній педагогіці. Однозначності у визначенні терміну немає.

Проаналізувавши сучасну наукову та навчальну літературу можемо стверджувати, що частіше за інших зустрічаємо визначення, що запропонують російські вчені Є.Холостова та В.Нікітін. Зокрема, Є.Холостова визначає соціально-педагогічні технології як «способи створення умов для позитивного саморозвитку, соціальної адаптації і

соціального захисту клієнта шляхом виховного впливу на його особистість і поведінку» [237, с. 72]. Однак, технологія (відповідно до значення цього терміна) допускає (передбачає) алгоритм певних дій. В. Нікітін саме на це звертає увагу та розглядає соціально-педагогічну технологію як «особливого роду програму діяльності соціального педагога, його співробітництво з індивідом чи соціальною групою у визначених умовах» [149, с. 42]. За оцінкою української дослідниці Н. Заверико, таке визначення акцентує увагу на особливостях соціально-педагогічної роботи саме як практичної діяльності, результатом якої має стати соціальний захист клієнта, його позитивний саморозвиток та соціальна адаптація. Можемо зробити припущення, виходячи з основного визначення соціальної технології кінцевою метою діяльності соціального педагога і соціального працівника є створення умов для успішної самореалізації клієнта.

Соціально-педагогічна технологія інтегрує в собі якості соціальної та педагогічної технологій і визначається Н. Заверико як спосіб взаємодії соціального педагога чи соціального працівника з клієнтом з метою сприяння успішній його соціалізації у наявних або спеціально створюваних умовах. Учена підкреслює, що соціально-педагогічна технологія є певним алгоритмом взаємодії соціального педагога з клієнтом, що забезпечує операціоналізацію процесу надання послуг, соціально-педагогічної допомоги з метою досягнення якісних результатів [88, с. 513].

М. Галагузова, Л. Мардахаєв та ін. визначають соціально-педагогічну технологію як цілеспрямовану, максимально оптимальну соціально-педагогічну діяльність (впорядковану сукупність дій, операцій та процедур), метою яких є реалізація прийомів, способів та методів, що дають можливість в роботі з клієнтом досягти прогнозованої мети у конкретних умовах [143, с.7-14].

Нам імпонують пояснення соціально-педагогічних технологій, що запропоновані сучасними українськими вченими Р. Вайнолою [43], Н. Заверико [88], І. Зверєвою [212], А. Капською [221] та ін. Зокрема,

соціально-педагогічні технології розглядаються ними як інтегративний різновид педагогічних та соціальних технологій, а також як сукупність певних форм, методів та прийомів, що спрямовані на підтримку особистості у саморозвитку, реалізації її здібностей, задатків, творчого потенціалу, підсилення зусиль клієнтів (переважно дітей та молоді) у вирішенні власних проблем.

У результаті аналізу існуючих на сьогодні тлумачень соціально-педагогічних технологій визначаємо щонайменше два аспекти розуміння їх сутності: по-перше, їх можна розуміти як шляхи реалізації теоретичних положень будь-якої науки у розв'язанні тих чи інших задач; по-друге, для соціально-педагогічних технологій властивим є системність у прийомах, методах та впливах, що використовуються з метою розв'язання тих чи інших соціальних проблем, досягнення позитивних результатів у соціальному розвитку.

Окрім сутнісних ознак, соціально-педагогічна технологія передбачає наявність певної програми діяльності, яка існує в готовому вигляді або, враховуючи індивідуальні особливості клієнта, спеціально розробляється. Практично до кожної технології входять: зазначення особливостей об'єкта та соціально-педагогічної проблеми; характеристика можливого виду діяльності; побажання щодо можливої реалізації.

Не менш важливим для нашого дослідження є те, що як і інші педагогічні технології, соціально-педагогічні формуються згідно певних технологічних показників: системність (присутня логіка процесу, взаємозв'язок елементів, цілісність), керованість (здатність до прогнозування досягнення мети, планування діяльності); ефективність (гарантування зазначеного стандарту, формування відповідно до кінцевого результату й затрат); відтворюваність (здатність застосувати у певних схожих умовах іншими суб'єктами) [43; 85].

Науковий аналіз літератури підтвердив, що за змістом соціально-педагогічні технології зазвичай розглядають з двох позицій:

1) характеристика стадій, етапів, способів і засобів соціально-педагогічної діяльності під час роботи з певними категоріями осіб; 2) визначена правильна, із обов'язковою послідовністю, поетапність роботи з людиною, в результаті якої досягається максимальний ефект [8; 79; 85]. Перший підхід відрізняється теоретичним характером – обґрунтування найбільш прийняттого варіанта досягнення педагогічних цілей; другий – практичний – визначена як найбільш оптимальна робота, що спрямована на досягнення мети.

Обґрунтування етапів та структурних компонентів технологічного процесу є одним із ключових елементів нашого дослідження. З метою аналізу процесуального характеру соціально-педагогічних технологій визначимо основні наукові позиції з цього питання. У теорії соціальної педагогіки різними авторами розроблені замкнені цикли технологічного процесу соціально-педагогічної діяльності (М. Галагузова [143], А. Капська [99], Л. Мардахасєв [143], М. Шакурова [244] та ін.). Підхід Л. Мардахасєва передбачає алгоритм структури соціально-педагогічної технології (незалежно від суб'єкта та об'єкта її реалізації) у вигляді п'яти взаємозв'язаних етапів: діагностико-прогностичний; етап вибору (розробки оптимальної) технології; етап безпосередньої підготовки до реалізації обраної технології; реалізаційний; експертно-оцінний [143]. До цього слід додати, що при розгляді структури процесу реалізації соціально-педагогічної технології в неї включаються як складові – суб'єкт, об'єкт та соціально-педагогічні умови реалізації.

Здійснивши аналіз наукової літератури з проблеми соціально-педагогічних технологій, ми можемо стверджувати про те, що на сьогодні не існує їх узагальненої класифікації, а також відсутнє відокремлення різноманітних критеріїв, за якими вони реалізуються. Потреба у формуванні класифікації різноманітності соціально-педагогічних технологій визначена: запитом на градацію за певними критеріями соціально-педагогічних технологій з метою певного упрощення їхнього вибору та практичного

затосування; затребуваністю прицільного використання соціально-педагогічних технологій у роботі з різними категоріями клієнтів та у різноманітних умовах їх практичної реалізації; формування бази соціально-педагогічних технологій, врахуючи їх специфічні особливості [99; 143; 244].

Основною базою класифікації є певні якісні описи, що дають можливість впорядковувати технології відповідно до врегулювання проблем особи, враховуючи певні цілі технологій та особливості їх практичного використання.

У вітчизняній і зарубіжній науковій літературі існують певні підходи до типології соціально-педагогічних технологій. Згідно підходу, що ґрунтується на розумінні технологій як науки про майстерність та мистецтво практичної діяльності (М. Галагузова, Л. Мардахаєв [143], В. Нікітін [149], М. Шакурова [244]), соціально-педагогічна технологія виступає як наука про мистецтво реалізації спрогнозованої соціально-педагогічної цілі. Даний тип технологій носить теоретико-дослідницький характер та включає в себе теоретичну соціально-педагогічну технологію та дослідницьку соціально-педагогічну технологію. Перший тип соціально-педагогічних технологій представлено як науку про найбільш доцільні прийоми, способи та засоби (дії, операції, процедури), що затребувані у певному випадку з метою розв'язання соціально-педагогічних проблем. Даний тип використовують задля описів, аналізу та обґрунтування можливих шляхів вирішення соціально-педагогічного завдання в конкретних умовах щодо об'єкта впливу (це може бути підручник, навчальний посібник, теоретична розробка технології).

Спеціально створеною науково обґрунтованою програмою є дослідницька соціально-педагогічна технологія. Цей тип технології стає експериментальною розробкою, яка характеризує послідовний розвиток соціально-педагогічного впливу і забезпечує аналіз елементів та особливостей прояву соціально-педагогічного явища, а також його якісних змін і розвитку т. ін. Ці технології застосовують у дослідженні соціально-

педагогічних ситуацій, вони дають можливість не тільки вивчати соціально-педагогічне явище, а також прогнозувати процес його якісних змін.

Згідно іншого підходу (Г. Вороніна, П. Шептенко [251] та ін.), соціально-педагогічна технологія розглядається як цілеспрямована, найбільш оптимальна соціально-педагогічна діяльність (впорядкована сукупність дій, операцій і процедур) щодо реалізації спеціалістами методів (сукупності методів), засобів і прийомів, що забезпечують досягнення прогнозованої мети в індивідуальній або груповій роботі в певних умовах. Такі технології створюються на основі спеціальних теоретичних розробок або попереднього досвіду розв'язання соціально-педагогічних завдань, а цільові настанови, які набувають загального або часткового (функціонального) характеру, є визначальними щодо призначення технології. За своєю суттю такі технології мають прикладний (практико-зорієнтований) характер, тісно пов'язані з реалізацією провідних функцій соціально-педагогічної діяльності. Серед них можна виділити прикладну технологію загального і часткового типу.

Технології загального типу включають повний етап роботи з особою щодо виявлення її соціально-педагогічної проблеми (проблем) і забезпечення її повного або часткового розв'язання. Прикладна технологія загального типу або загальна соціально-педагогічна технологія – це цілеспрямована, спроектована та планомірно реалізована оптимальна послідовність соціально-педагогічної діяльності спеціаліста (спеціалістів) щодо реалізації сукупності методів, методик, засобів і прийомів, що забезпечують досягнення прогнозованої мети в роботі з людиною або групою в певних умовах середовища [46]. Технології такого типу можуть мати комплексну мету (застосовуються у розв'язанні комплексу соціально-педагогічних завдань у роботі з конкретними об'єктами) або цільове призначення (зорієнтовані на певну категорію осіб із урахуванням їхньої складної життєвої ситуації та особистих можливостей її вирішення), що постають у вигляді: програми соціально-педагогічної діяльності, яка містить обґрунтування і опис етапів соціально-педагогічної діяльності та їх

послідовності у забезпеченні досягнення прогнозованого результату; методики роботи спеціаліста (спеціалістів) щодо розв'язання соціально-педагогічних завдань, із описом використаних методів, їх послідовності та особливостей застосування; методичних розробок.

Прикладна технологія часткового типу або часткова (функціональна) соціально-педагогічна технологія – це дії, операції та процедури, які є впорядкованими, спланованими реалізованими в певній послідовності, що інструментально допомагають у досягненні прогнозованої мети під час індивідуальної чи групової роботи в конкретному соціальному середовищі. Такі технології виділяються із структурних компонентів загальної технології або із окремих функцій соціально-педагогічної діяльності, а тому їх називають функціональними соціально-педагогічними технологіями. До них належать технології розв'язання окремих соціально-педагогічних завдань, як-от: діагностики і прогнозування, адаптації і реабілітації, профілактики і корекції.

У контексті нашого дослідження медіаторство розглядаємо як прикладну соціально-педагогічну технологію часткового типу.

У перекладі з латинської мови «mediatio» означає «посередництво» [255]. Аналогічні лексеми присутні в англійській («mediation») і французькій мові («mediation»).

Зазвичай цей термін вживається у контексті понять «відновні практики» і «відновне правосуддя». Тому для загального розуміння сутності медіації та її процедурних аспектів нами проаналізована правнича література таких авторів, як Н. Александер [261], О. Аллахвердова [5], А. Біцай [32], Л. Боуль [263], Д. Брукс [264], Р. Буш [41], М. Поліщук [168], Ю. Притика [173], А. фон Хертел [235], Д. Фолджер [41] та ін.

У ході опрацювання праць указаних авторів ми встановили, що поняття «відновні практики» і «відновне правосуддя» означають процеси, процедури та технології, які спрямовані на подолання суперечностей, вирішення конфліктів шляхом співробітництва, толерантності до іншої думки,

взаєморозуміння, базуються на принципах добровільності, конфіденційності, взаємоповаги, опори на власні сили. Можуть використовуватись у будь-якій сфері людських взаємин [58].

Практика відновного правосуддя часто знаходить своє відображення у соціально-педагогічній діяльності, соціальній роботі при вирішенні спорів і конфліктів (детальніше див. таблицю 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація відновних практик (за сферами впровадження) [191, с.61]

Сфери, де здійснюються відновні практики	Форми здійснення відновних практик
Відновні практики в кримінальних конфліктах (відновне правосуддя)	Медіація між потерпілими та правопорушниками; Кола громадського правосуддя; форум громадського правосуддя.
Відновні практики в громадах	Посередництво у вирішенні конфліктів і спорів; сімейні групові наради; процедури побудови консенсусу в громаді; Кола.
Відновні практики в сімейних конфліктах	Сімейні конференції, сімейні групові наради; медіація; Кола.
Відновні практики в навчальних закладах	Медіація та медіація однолітків; Кола.

Як видно на таблиці 1.1, відновні практики використовуються у кримінальних конфліктах, де вони виступають як відновне правосуддя та здійснюються у формі медіацій між потерпілим та правопорушником (спеціальна процедура обговорення правопорушення його учасниками із залученням нейтрального посередника), Кола (форма обговорення проблеми, яка відбувається за визначеними правилами та проводиться ведучим) та форуму громадського правосуддя (форма обговорення конкретного правопорушення та його наслідків для усіх його учасників). Застосування відновних практик у громадах та при вирішенні сімейних конфліктів відбувається через посередництво у вирішенні конфліктів та спорів, сімейні групові наради (збори членів сім'ї, фахівців різних профілів з метою обговорення проблемної ситуації, яка склалась, та прийняття рішення, яке б задовольнило усі сторони), процедури побудови консенсусу, сімейні

конференції (обговорення проблеми, яка потребує вирішення та залучення усіх членів сім'ї до цього) та ін. Також відновні практики діють у шкільному середовищі та здійснюються через використання процедури медіації (вирішення, врегулювання конфліктних ситуацій із залученням нейтрального посередника-медіатора), медіації однолітків та Кола.

У правовому полі технологія відновного правосуддя є альтернативою карному покаранню і використовується в рамках програм примирення, які мають свої принципи, чіткий інструментально-методичний план проведення та спрямовані на зміну позиції потерпілого стосовно того, як може бути вирішена його справа без застосування каральних санкцій.

Варто зазначити, що попри сучасне звучання поняття відновного правосуддя (такі програми діють у світі останні 25 років [252]), ця практика має давні традиції. Її витoki сягають часів неюрідизованого розуміння справедливості, коли настановлення тих, хто оступився, і розв'язання кримінальних конфліктів здійснювалися в рамках локальних спільнот шляхом примирення або досягнення угоди. Такі механізми, зокрема, зафіксовані в кодексах звичаєвого права, за яким жили народи Європи до середини XIX ст. (а в Західній Україні (особливо в Карпатах і Прикарпатті) звичаєве право діяло до 1939 р.). Реалізувалося звичаєве право в діяльності зборових (копних) судів, які проводилися двічі на рік і в яких участь брало все доросле населення (або тільки чоловіки). Метою зборових судів було встановлення справедливості та підтримання миру в громаді, тому примирення сторін віталось [97, с.33-35].

У певному сенсі відновне правосуддя успадкувало обцинні принципи вирішення конфліктів і кримінальних ситуацій, які частково описані вище.

Сучасні словники тлумачать відновне правосуддя як юридичний і соціально-педагогічний підхід до розв'язання ситуацій, пов'язаних із порушенням закону, що передбачає взаємодію правопорушників і потерпілих, спрямовану на визначення та безпосереднє подолання (компенсацію) самими правопорушниками всіх наслідків правопорушення

(В. Лютий). На відміну від традиційного (карного) правосуддя, відновне спрямоване не на формальне покарання винного за порушення правопорядку, а на відновлення прав та відшкодування збитків (як матеріальних, фізичних, так і моральних) усіх сторін злочину [79, с. 258].

Однією із ключових ідей є та, що відновне правосуддя розглядає проступок як наслідок конфлікту, що виникає між людьми в процесі задоволення своїх потреб. Концепція відновного правосуддя передбачає у ситуації конфлікту, вчиненого насильства та нанесення образи застосування таких процедур і прийомів роботи, які спрямовані на виправлення стану, нормалізацію взаємовідносин та примирення. Вихідним принципом даного процесу є те, що без допомоги учасникам конфліктних ситуацій та відновлення довіри, діалогу, а також без каяття і примирення неможливо перервати цикл насильства в родині, в школі, в офісі, на вулиці.

Відновне правосуддя має свою технологію проведення, яка характеризується сукупністю способів, методів і форм роботи, що спрямовані на відновлення соціальних зв'язків, зруйнованих в результаті злочину, конфлікту, і дозволяють конструктивно вирішувати складні ситуації, максимально задовольняючи потреби їх учасників.

Узагальнивши наукову літературу, ми дійшли висновку, що процедура посередництва описана стосовно різних сфер людського життя та розглядається як діяльність, здійснювана між людиною і соціальними установами, які можуть надати їй допомогу у вирішенні її проблем (соціальне посередництво), або як діяльність із надання допомоги в прийнятті компромісних рішень у складних ситуаціях, пов'язаних з виробничими, комерційними проблемами (соціальне партнерство). Програма відновного правосуддя – це посередництво між учасниками конфліктної ситуації. У ролі посередника виступає медіатор (ведучий), основним завданням якого є організація персонально орієнтованого конструктивного діалогу між сторонами, спрямованого на спільне обговорення питання про

загладжування шкоди, заподіяної злочином [58]. Таким чином, центральним елементом відновного підходу є посередництво або медіація.

Вітчизняні науковці у своїх працях також доводять необхідність та доцільність застосування медіації фахівцями у соціальній сфері, зокрема, Т. Лях і Т. Спіріна у статті «Медіація як соціальна технологія посередництва у конфліктних ситуаціях» обґрунтовують важливість застосування технології медіації соціальним працівником у вирішенні конфліктів, з якими він стикається у своїй професійній діяльності [136].

З метою обґрунтування соціально-педагогічної технології медіаторства нами був здійснений детальний аналіз та визначення ключових характеристик поняття медіації. У сучасній довідковій літературі медіація подається як «процес, альтернативна технологія урегулювання спорів, метод залагодження конфліктів, вирішення спорів і примирення конфліктуючих сторін, що передбачає організацію та проведення їх переговорів за допомогою незалежного посередника» [79]. Синонімічним до категорії «медіація» у такому розумінні вживається термін «посередництво» [156].

Варто зазначити, що часто поняття «посередництво» і «медіація» використовуються як близькі за значенням. Однак важливо розуміти, що вони не є тотожними. Медіація є особливою формою посередництва у вирішенні спорів. Але зворотне твердження не буде правильним: не кожне посередництво можна назвати медіацією (наприклад, посередницькі послуги брокера чи ріелтора не є медіацією). Також медіацією не є будь-яке посередництво, що передбачає судження третьої сторони.

Суть медіації полягає в тому, що вона є шляхом осмисленого взаємоприйняттого рішення, що базується на консенсусі між сторонами, які втягнені в суперечку.

У схожому розумінні розглядають медіацію й інші автори. Зокрема, в підручниках із соціальної психології вона тлумачиться як специфічна форма регулювання спірних питань, конфліктів, узгодження інтересів [187].

У соціальній педагогіці та соціальній роботі медіація розглядається як метод розв'язання міжособистісних і міжгрупових конфліктів та як модель відновного правосуддя [79].

За визначенням М. Поліщук, медіація – це «альтернативний спосіб вирішення спорів, за умовами якого сторони на добровільних засадах беруть участь у переговорах і, за допомогою незалежної та кваліфікованої третьої сторони (медіатора), намагаються досягнути консенсусу та вирішити власний спір з урахуванням інтересів кожної з осіб» [168].

Треба зазначити, що в усіх трактуваннях поняття медіації підкреслюється участь третьої сторони (медіатора): це «технологія вирішення конфлікту за участю нейтральної третьої сторони» (Х. Бесемер [16]); «допомога третьої сторони двом або більше особам у пошуках згоди в суперечливих або конфліктних ситуаціях» (Н. Грішина [187]); «спеціальний вид діяльності, який полягає в оптимізації, за участі третьої сторони, процесу пошуку конфліктуючими сторонами рішення проблеми, яке б дозволило припинити конфлікт» (І. Ващенко, М. Кляп [47]); «добровільний та конфіденційний спосіб вирішення конфліктної ситуації, де медіатор у ході структурованої процедури допомагає учасникам конфлікту вступити у прямі перемовини з метою вироблення спільного рішення щодо проблеми» (О. Белінська [13]); «процес переговорів за участю нейтральної третьої сторони – медіатора (посередника), яка веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті суперечки, дає кваліфіковані поради й активно допомагає сторонам самостійно прийняти рішення, що задовольнить учасників переговорів» (Б. Лeko, Г. Чуйко [124]).

Тут так само важливо розуміти різницю між медіацією та примиренням: мета медіатора не полягає в тому, щоб «помирити» учасників конфлікту, а щоб створити умови, в яких конфліктуючі сторони зможуть усвідомлено та добровільно самі прийняти рішення з урегулювання своєї суперечки.

Зазначимо, що медіація є одним із ймовірних способів залечення третьої сторони до процесу управління конфліктом. Поряд з нею практикують ще й такі, як примирення (увага зосереджена не на розв'язанні проблеми, а на зупинці суперечки), арбітраж (в цьому випадку те, що рекомендує третя сторона потрібно обов'язково виконати). Звертаємо увагу на те, що медіація (посередництво) не передбачає обов'язково брати до уваги учасниками конфлікту консультативні рекомендації, якщо вони є.

Важливим є місце медіації серед таких способів врегулювання суперечки, як фасилітація і суд. А. Гірник запропонував форми вирішення конфлікту розмістити в послідовності від тих, за яких самі сторони приймають рішення, до тих, де це рішення передається третій стороні. Результатом буде така послідовність: фасилітація – медіація – арбітрація – міні-суд – приватне правосуддя – суд [57].

Аналіз сутності медіації розкриває її багатоплановість, різноманіття і широкий діапазон можливостей використання.

У ході опрацювання джерельної бази дослідження нами виявлено чималу кількість праць, в яких вживається термін «шкільна медіація», зокрема в американських авторів Д. Джонсон [68], Р. Коен [267], англійського дослідника Д. Шапіро [248], російських учених І. Бубнової [40], С. Оборотової [155; 156], М. Хазанової [229; 230], А. Чуприся [243], Ц. Шамлікашвілі [245; 246; 247], білоруських М. Бойко, С. Лабоди [9], українських теоретиків і практиків А. Горова [252], Н. Заверико [87], Р. Коваль, О. Микитюк, А. Нікітчук [252] та ін.

Аналіз та узагальнення змісту праць названих авторів ми виявили різні підходи до визначення поняття «шкільна медіація». Оскільки цей термін для педагогічної лексики є порівняно новим, здійснимо їх оглядовий аналіз. Так, у статті «Метод «шкільна медіація» як спосіб створення безпечного простору» Ц. Шамлікашвілі і М. Хазанова презентують медіацію як соціальний інструмент створення в школі безпечного і комфортного

середовища шляхом попередження і розв'язання суперечок і конфліктів між учасниками педагогічного процесу [247].

Про медіацію як «сучасну технологію управління конфліктами в освітній сфері» пише і С. Оборотова, зосереджуючи увагу на особливостях застосування технології медіації у спірних і конфліктних ситуаціях, результатом чого є створення не лише сприятливого психологічного мікроклімату в школі, але й розвиток особистості, її соціальна адаптація [154]. Прикладні аспекти використання медіації як комунікативної технології взаємодії учителя і учнів та технології створення комфортного і безпечного простору в школі С. Оборотова розкрила в статті «Технології медіації в урегулюванні шкільних конфліктів і формуванні професійної культури сучасного вчителя» [155].

Ефективність медіації як інноваційної технології розв'язання конфліктів між молодшими підлітками в школі обґрунтовують І. Бубнова й А. Арганова в статті «Шкільна медіація як технологія розв'язання конфліктів у підлітковому середовищі» [40].

Аналогічний ракурс – у роботах Н. Заверико, І. Романишиної. Зокрема, Н. Заверико в статті «Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід» аналізує світовий досвід використання технології медіації у розв'язанні конфліктів між молодшими підлітками, обґрунтовує переваги й розкриває можливості застосування медіації в соціально-педагогічній роботі з молодшими підлітками для «формування у них ефективної комунікації та відповідальної поведінки» [86, с.32].

І. Романишина в статті «Медіація як ефективний метод вирішення конфліктів у шкільній практиці» наголошує, що «цей метод порівняно новий у шкільній практиці, але вже має багато прихильників, тому що саме серед підлітків є найбільш продуктивним та популярним» [194, с.248].

У Словнику медіатора поняття «шкільна медіація» характеризується як «інноваційна методика, що дозволяє охопити весь спектр інститутів, які

беруть участь у формуванні особистості дитини від сім'ї, дошкільних установ до вищої школи, її вихованні і соціальній освіті» [255].

Поняття «шкільна медіація», за визначенням російських учених Ц. Шамлікашвілі та М. Хазанової, позначає системний і комплексний процес інтеграції медіації в роботу школи як способу попередження і вирішення суперечок і конфліктів в освітньому середовищі, корекції взаємодії учасників навчально-виховного процесу, навчання навичкам конструктивної поведінки в конфлікті й потенційно конфліктних ситуаціях [247, с.28].

На основі аналізу різних визначень, приходимо до висновку, що «шкільна медіація» – технологія роботи з конфліктом, яка передбачає системне включення в роботу з конфліктами підготовленого медіатора. Як правило, це медіатор з числа педпрацівників цієї ж школи, але можливою є участь і звернення до допомоги медіаторів з системи управління освіти або незалежного агентства. У подібній системі регулюються ситуації як між учнями, так і такі, в яких є задіяними інші учасники навчально-виховного процесу.

У контексті шкільної медіації використовується термін «медіаторство однолітків». Її розуміємо як програму роботи з конфліктами в школі, яка ґрунтується на принципі «рівний-рівному», коли посередницька допомога у вирішенні конфлікту між залученими в ньому учнями здійснюється медіаторами-ровесниками, що пройшли спеціальну підготовку.

Поряд з терміном «шкільна медіація» у педагогічній лексиці також вживається поняття «медіативний підхід». За визначенням російського Науково-методичного центру медіації і права, медіативний підхід є способом осмисленої, усвідомленої позитивної взаємодії в будь-якій ситуації повсякденного, професійного і побутового життя, який дозволяє попереджувати виникнення і ескалацію конфліктів, регулювати розбіжності там, де проведення процедури неможливе чи недоцільне [247, с. 28].

Зазначимо, що поняття, дотичні до терміна «медіація», набувають популярності як у науковій літературі, так і в практичній діяльності. Про

актуальність впровадження медіації у школі йдеться в інструктивно-методичних матеріалах, які щороку розробляє Міністерство освіти і науки й направляє для виконання у навчальні заклади. Так, у додатку до Листа Міністерства освіти і науки України від 20.07.2016 №1/9-383 «Про забезпечення навчальних закладів практичними психологами і соціальними педагогами та організацію у 2016-2017 н.р. належного психологічного супроводу учасників навчально-виховного процесу» зазначається, що важливим кроками, які доцільно зробити у 2016-2017 н.р. керівникам обласних, районних, міських департаментів (управлінь, відділів) освіти і науки є «допомога у вирішенні проблем адаптації дітей до навчального закладу та запобігання конфліктам в учнівських колективах, у тому числі і засобами медіації та миробудування» [174]. У методичних рекомендаціях з питань організації виховної роботи у навчальних закладах на 2016-2017 н.р. визначено, що для встановлення безпечного комфортного середовища в навчальних закладах, поширенню мирних технік вирішення конфліктних ситуацій потрібно створювати шкільні служби порозуміння та залучати до роботи в них дітей різного віку [178].

В Україні перші прецеденти створення служб медіації в школах були в Одесі. З 2001 р. реалізовувався пілотний проект «Стратегія міліції щодо профілактики підліткової злочинності в Україні», у результаті якого була розроблена регіональна трирівнева модель профілактики підліткової злочинності, запропонована Департаментом кримінальної міліції у справах дітей Міністерства внутрішніх справ України для впровадження. Відповідно до наказу «Про подолання злочинності серед неповнолітніх та організації профілактичної роботи» Міністерства освіти і науки України з 2006 р. створюються Шкільні служби примирення (порозуміння). Координує цю діяльність Український центр порозуміння, який сьогодні має назву Інститут миру та порозуміння (Роман Коваль, Ukrainian Centre for Common Ground). Шкільні служби розв'язання конфліктів діють в багатьох містах, найбільш

потужні Шкільні служби медіації в містах Жмеринка, Київ, Одеса, Вінниця, Харків.

На нашу думку, формування толерантного суспільства, в якому перевагу надають мирним техніками врегулювання суперечностей, можливе із використанням у навчально-виховному процесі загальноосвітнього навчального закладу соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфлікту. Отже, здійснивши аналіз категорій, які використовуються в роботі, ми дійшли розуміння цінності медіаторства як соціально-педагогічної технології.

1.2. Конфлікти між молодшими підлітками та шляхи їх розв'язання як соціально-педагогічна проблема

Соціально-політичні катаклізми сучасного життя суттєво відбиваються на рівні духовності й моральному здоров'ї суспільства, спричиняють прояви асоціальної поведінки, міжособистісної нетерплячості, конфліктності.

Конфлікти є характерними для всіх рівнів та сфер соціального співіснування та виникають у процесі спілкування людей та їх взаємодії. Як не парадоксально, виникнення конфліктів є об'єктивним та неминучим явищем, яке обов'язково супроводжує особу у процесі соціальних відносин. Оскільки життя – це постійний суперечливий процес зародження проблем та їх творчого вирішення. Під час конфліктів проявляються протиріччя, що виникають між людьми, групами, соціальними спільнотами, які так чи інакше вирішуються. І часто правильний підхід у врегулюванні суперечки між опонентами призводить до нового якіснішого рівня спілкування.

Сьогодні ми констатуємо існування різноманітних підходів до визначення конфлікту, проте всім їм характерні протиріччя, які виступають у вигляді розбіжностей; якщо ми говоримо про взаємодію між людьми, то конфлікти стають явними або прихованими, однак в основі їх є відсутність згоди.

Конфлікт (від лат. *conflictus* – сварка, зіткнення, суперечка) – «зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій в усвідомленні окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язаних з гострими негативними емоційними переживаннями» [37, с.152].

Аналіз проблеми вирішення конфлікту в різних галузях наукового знання характеризується своїми давніми традиціями. Конфлікти з'явилися разом із першими людськими спільнотами та проявлялись у повсякденному житті й тривалий час не були об'єктом наукового дослідження, хоча можна простежити в найдревніших джерелах, що дійшли до нас, окремі відомості про них є. Наприклад, ще Сократ розробив мистецтво полеміки (мистецтво ведення суперечки). З часом при зміні умов життя людей відбувались і зміни у протіканні конфліктів. Змінювались їх наслідки – соціальні, психологічні, фізичні, економічні.

Наукові праці Я.Анцупова [7], А.Бодалева [35], Ф.Бородкіна [38], Н.Гришиної [187], В.Журавльова [85], А.Зайцева [91], І.Коха [114], Н.Леонова [125], М.Рибакової [197], А.Шипілова [7] та ін. присвячені дослідженню сутності, причин виникнення та способів вирішення конфлікту.

На основі аналізу наукової літератури констатуємо, що відношення до конфліктів і робота з ними розглядається з наступних позицій:

1) конфлікт – це звичне природне явище, що є характерною рисою соціальних відносин, він є неминучим та невідворотним, а тому виступає як елемент людського співіснування;

2) конфлікт не є однозначно деструктивним явищем, що призводить до руйнувань; це один із головних процесів, які відіграють конструктивну роль у збереженні життєдіяльності та стійкості соціального цілого;

3) конфлікт включає в себе позитивні потенційні можливості і продуктивна конфронтація відбувається внаслідок того, що конфлікт призводить до змін, зміни ведуть до адаптації, результатом адаптації є виживання;

4) ми керуємо конфліктом: з ним можна працювати, зменшуючи його деструктивні наслідки і посилюючи конструктивні можливості.

Сьогодні проблема конфліктів викликає величезний інтерес, її значущість і актуальність у суспільному житті і свідомості людей значно зросла. Загальновизнаним стало не просто прийняття конфлікту як нормального прояву психічного співіснування людей, чи то внутрішньоособистісні або міжособистісні конфлікти, а й прийняття ролі виникнення суперечки у процесі розвитку особистості та її взаємовідносин з іншими людьми.

Конфліктна ситуація (латентне або явне протистояння двох або кількох сторін) є в основі будь-якого конфлікту. Вона характеризується наявністю суперечливих позицій сторін, їх протилежними цілями, засобами досягнення в певних умовах, розбіжністю інтересів, бажань тощо. Наявність бажання в опонентів досягти мети, при цьому досить часто без врахування позицій інших зацікавлених сторін [156]. Зазвичай, конфліктна ситуація має свій початок у взаємовідносинах людей, а з часом розвивається у практичній діяльності, до її проявлення призводить певний період латентної, двосторонньої або односторонньої невдоволеності, тобто наявність прихованих претензій один до одного.

Інцидент є причиною виникнення конфлікту, який характеризується наявністю практичних (конфліктних) дій учасників (сторін) суперечливої ситуації, що у свою чергу проявляються у безкомпромісності вчинків, метою яких стає обов'язкове заволодіння об'єктом потреб іншого опонента. Зазвичай інцидент з'являється в результаті різкої ескалації під час протиріч або у випадку обмежень однією стороною іншу, що провокує зіткнення. В разі, якщо інша сторона піддається на провокацію, то конфлікт з латентного стає реальним. Ознаками конфлікту є: криза у відносинах, напружене спілкування, нерозуміння, інциденти і т.ін. [57].

У випадку деструктивного вирішення конфлікту наслідками будуть тривога, безпорадність, невпевненість, відчуття зруйнованості, заперечення,

загострення, поляризація. В іншому разі, якщо конфлікт вирішується конструктивно, у людини виникає відчуття полегшення, вона відчуває радість від спілкування, піднесення, відчуття успішності, енергійність.

Можемо констатувати велику різноманітність причин для виникнення конфлікту, яка обумовлена певними ситуаціями людських взаємовідносин. Погоджуємося із позицією А.Бодальова, який визначає три групи причин, які провокують конфліктні ситуації: 1) трудовий процес, тобто неузгодженість інтересів чи поглядів серед колег стосовно робочих питань; 2) психологічні особливості міжособистісних стосунків (симпатії, антипатії, культурні, етнічні відмінності людей, дії керівника, погана психологічна комунікація тощо); 3) особистісна своєрідність членів групи, наприклад, невміння контролювати емоції, прояви агресивності, відсутність комунікабельності, толерантності [35].

Майже в усіх сферах своєї життєдіяльності людина зустрічається із проблемними ситуаціями, в яких потрібно приймати рішення, як вчинити, щоб їх вирішити. На етапі розвитку та формування особистості, її соціального самовизначення утворюється стратегія поведінки, яка стає визначальною при вирішенні конфліктних ситуацій. Об'єктивним джерелом виникнення конфліктів часто виступають не тільки і не стільки природні зміни у ціннісно-нормативних основах суспільства, що перебуває у постійному розвитку, але й особливі проблеми еволюції особистості, що залежать від конкретного «простору-часу» конкретного вікового періоду. Особливо конфліктним із такої позиції вважають підлітковий період розвитку особистості.

На молодший підлітковий вік як критичний етап у процесі становлення особистості вказують багато вчених (Л.Божович [36], Л. Виготський [52], І.Загурська [89], М. Кле [103], А. Личко [128] та ін.). Він характеризується наявністю основ та починань усього подальшого становлення особистості. Даний віковий період характерний проявами кардинальних змін у таких сферах: свідомість, діяльність, система взаємостосунків особистості;

характеризується проявами емоційної нестабільності та імпульсивності в поведінці.

Сучасні психологічні дослідження соціальної ситуації розвитку дітей молодшого підліткового віку акцентують увагу на наявності підвищеної соціально-рольової неоднозначності даного віку, складних соціально-психологічних проблем дорослішання, звертають увагу на неминучу обумовленість їх вирішення через переживання внутрішнього конфлікту, психологічної дезорієнтації та відчуття дискомфорту.

Оскільки вагомий акцент нашої дослідницької уваги зроблено на молодших підлітків, вважаємо за доцільне уточнити вікові межі цього періоду.

Очевидною є відсутність єдиного підходу до визначення меж підліткового віку. Аналіз наукових досліджень психологів виявляє цікаві факти щодо історичної і соціальної зумовленості вікових рамок розвитку особистості підлітка. Так, у дослідженнях Л.Божович у 50-х роках ХХ ст. підлітковим визначено 15-річний вік з актуальними для нього критеріями перелому в уявленнях про майбутнє, вибору майбутньої професії. У 1970-х роках за цими ж параметрами характеризують підлітків 17-річного віку (Н.Крилов), а у 1980-90-х роках – це рубіж 13 років (Н.Толстих) [36; 170].

У різних наукових теоріях загальна характеристика цього періоду характеризується в залежності від їхньої провідної думки (психоаналіз – ідея статевого дозрівання, когнітивні теорії – розвиток когнітивних здатностей, діяльнісний підхід – в залежності від зміни виду провідної діяльності).

Більшість учених зробили висновок, що підлітковий період починається тоді, коли з'являються перші статеві ознаки у особи, а його закінчення відбувається тоді, коли людина набуває ознак дорослої людини. Проте усталені визначені показники набуття особою дорослості сьогодні відсутні серед психологів. Поряд із цим М.Кле стверджує, що підлітковість проявляється певним способом життєдіяльності, що проявляється на початку статевого дозрівання (пубертату), а його закінчення відбувається при

досягненні індивідом певної самостійності та незалежності у діях, тобто коли він досяг зрілості емоційної, соціальної та має мотивацію, виконуючи роль дорослого [103].

У традиційній класифікації, заснованій на підходах Л. Божович [36], Л. Виготського [52], Д. Ельконіна [258], І. Кона [108], та ін., підлітковим прийнято вважати період розвитку індивіда від 10-11 до 15-17 років [152]. Серед підлітків розрізняють такі категорії: молодші підлітки (10-12 років – дівчата, 11-13 років – хлопці), підлітки (12-14 років – дівчата, 13-15 років – хлопці), старші підлітки (14-16 років – дівчата, 15-17 років – хлопці) [164].

Варто зазначити, що питання визначення вікових меж підліткового періоду розглядають не лише психологи. Відомо, що вікова періодизація представлена й у низці нормативних документів, зокрема, в українському законодавстві зазначається, що підлітки – «це діти 15-17 років включно» (Наказ МОЗ; 465 від 12 грудня 2002 р.) [183].

Зважаючи на вищенаведене і враховуючи сучасну соціальну ситуацію розвитку індивіда, під поняттям «підлітки» розуміємо осіб, які, згідно вікових норм, є учнями основної та старшої середньої загальноосвітньої школи (5-11 класи) віком 10-17 років. Серед них вікові межі молодшого підліткового віку – 10-13 років (5-8 клас).

У психологічній літературі при аналізі підліткового віку використовується цілий ряд ідентичних визначень: «критичний вік», «критичний період», «зламний вік», «перехідний період/вік» тощо.

Дослідники психології підліткового віку (А. Анцупов [6], Л. Божович [36], Л. Виготський [53], Д. Ельконін [258], М. Кле [103], Н. Клішевич [104], І. Кон [108], С. Холл [236]), стверджують, що саме поняття «перехідний» найбільш адекватно характеризує цей період у розвитку індивіда. У процесі «перехідного віку» відбуваються якісні зміни, які проявляються у психічному розвитку дитини на межі двох вікових періодів та проявляється змінами та новоутвореннями. У біологічному вимірі цьому віку характерне не лише статеве дозрівання, а й зрілість інших

біологічних систем організму. У психологічному – цьому періоду властиве складне формування нової особистості з її соціальною ідентичністю, можливими максимальними диспропорціями у рівнях і темпах розвитку. У процесі психологічного розвитку підліток йде довгим шляхом – від дитинства до дорослості – що відбувається із внутрішніми та зовнішніми конфліктами [126; 160; 164].

Якісні зміни у підлітковому віці обумовлюють так звані «підйоми» та «падіння», а також характеризуються проявами різноманітних проблем, появою об'єктивних бар'єрів при взаємодії з навколишнім середовищем. Такі зміни пов'язані з наявністю протиріч у молодшому підлітковому віці. У своїй праці С. Холл, який вважається фундатором психології кризового перехідного віку, зазначає про існування біля двадцяти таких протиріч. Вони полягають у кардинальній зміні ставлення до однієї й тієї ж ситуації. Наприклад, у молодших підлітків висока активність змінюється раптовим знесиленням, велика радість переходить у смуток, впевненість у своїх силах змінюється зняковінням, егоїзм може змінитись на альтруїзм, моральність змінюється низькими мотивами, бажання спілкуватись переходить у замкнутість, висока чуттєвість змінюється на апатію, справжня цікавість – у повну байдужість, любов до читання – у небажання брати книгу в руки, прагнення відчувати щось нове, бути реформатором – у бажання слідувати стандартам, не відступати від шаблону і т.ін. [236]. Відомий психолог та дослідник підліткового віку Л. Виготський стверджував, що таких протиріч у підлітків можна спостерігати принаймні у декілька разів більше [53].

На сьогодні вітчизняні та зарубіжні дослідники підліткового віку об'єдналися у питанні важливості одного яскравого протиріччя. А саме – підлітковий вік – це період активної соціалізації, «входження» у сферу людського існування, соціальних цінностей, взаємовідносин із навколишнім оточенням, проте це також час розвитку індивідуальності, час, коли розкривається та утверджується власне унікальне і неповторне «Я» [49; 119; 152; 159].

Становлення самосвідомості, яке характеризується почуттям дорослості та формуванням самооцінки є, на думку психологів, найважливішим новоутворенням молодшого підліткового віку [159; 198]. Стан, коли відчуваєш себе дорослим проявляється специфічним новоутворенням самосвідомості та є ключовою особливістю особистості, що демонструє її якісно нову соціальну позицію відносно себе, людей та соціуму, спрямовує її соціальну активність у певне русло. Специфічна соціальна активність молодшого підлітка характеризується кращим сприйняттям під час засвоєння норм, цінностей, способів поведінки, що переважають у дорослому світі. Відбувається переоцінка цінностей, налагодження зв'язків із найближчим оточенням як самостійного індивіда зі своїми вподобаннями, думкою, поведінковими особливостями.

Типовою, на думку М. Савчин та Л. Василенко у стосунках підліток-дорослий є ситуація неприйняття дорослими прагнень молодшого підлітка бути більш самостійним, вони вимагають до них довіри та поваги. У свою чергу, підліток різними способами протестує проти такого ставлення дорослих до нього. Часто дорослі втрачають авторитет та не мають вже такої можливості впливати на формування особистості підлітка, а це призводить до негативних наслідків: проявляються агресивно-деспотична поведінка молодшого підлітка як реакція на зовнішній стимул-примус з боку дорослого [198].

Досить часто батьки і педагоги помічають у дитині кардинальні зміни – з маленької сором'язливої дитини утворюється майже доросла особистість із бунтарською поведінкою, неприйняттям чужої думки. Вміння толерантно ставитись до іншої думки, адекватно оцінювати інтереси та з повагою ставитись до поведінки інших, на жаль, не завжди є характерним для дітей підліткового віку. Домінують максималізм, надмірно загострене почуття власної гідності, категоричність. Вплив соціального середовища – телебачення, соціальні мережі Internet, провідні тенденції в моді, вулична

компанія, можлива складна ситуація в сім'ї, конфлікти із батьками – все це негативно впливає на поведінкові стилі дитини.

Відомо, що основним фактором розвитку особистості школяра молодшого підліткового віку є його соціальна активність серед найближчого оточення, що характеризується прагненням до засвоєння важливих зразків поведінки й цінностей, сформувати стосунки із дорослими, ровесниками. Включення молодших підлітків у різні види суспільно корисної діяльності сприяє розширенню кола взаємовідносин, здатності до засвоєння соціальних ціннісних орієнтирів, сприяє формуванню моральних якостей особистості [159].

Молодший підліток включається в нову систему взаємодії з однолітками та дорослими, однак безпосередній вплив на нього здійснює все ж група однолітків.

Якщо в спілкуванні з дорослими у школяра відбувається засвоєння суспільно значущих критеріїв оцінок, цілей та мотивів поведінки, способів аналізу навколишньої дійсності й способів дій, то в той же час спілкування з ровесниками проявляється у певному випробуванні себе з особистісного, зокрема специфічного морального боку. При взаємодії з дорослими молодший підліток змушений займати позицію меншого, тобто підлеглого і залежного, а в такому випадку певні норми моралі неможливо апробувати. А тому лише в стосунках з ровесниками дитина, будучи рівноправною та виконуючи різні ролі (організатор, виконавець, друг, суперник), може себе щиро проявити і бути справжньою.

Д. Ельконін у концепції вікового розвитку особистості звертає увагу на наявність пріоритету спільноти ровесників над дорослою для молодших підлітків. Оскільки група однолітків створює соціальну ситуацію розвитку особистості, тут підліток піддається засвоєнню норм поведінки та моральних норм, які стають базою для соціальної активності. На думку вченого спілкування з однолітками стає провідним видом діяльності в цьому віці (10-

13 років). В той же час оцінка вчителя набуває меншого значення аніж статус у групі ровесників.

Спілкуванню з ровесниками у підлітковому належить реалізація багатьох соціальних функцій: обмін інформацією, сприяння процесу самопізнання; покращення навичок взаємодії з ровесниками; здатність об'єднуватись з іншими під час спільних занять, наявність спільних інтересів; будівництва стосунків із представниками протилежної статі і т.ін. [258].

Серед провідних мотивів поведінки молодшого підлітка переважає бажання знайти себе серед однолітків, а неможливість це зробити чи наявність перешкод у цьому призводить до соціальної дезадаптованості та правопорушень [36].

Для дітей молодшого підліткового віку стає важливим перебувати разом з ровесниками, спілкування з ними, наявність певного статусу, який їх влаштовує. Це може бути прагнення до визнання, популярності, бути хорошим другом, лідером, авторитетом для інших.

Отже, проаналізувавши праці учених-психологів [65; 119; 146; 152; 198; 260] можемо стверджувати про важливість та ключову роль у соціальному розвитку молодших підлітків визнання їхньої цінності з боку однолітків. В іншому випадку відсутність такого ціннісного ставлення, значущості призводить до проявів недисциплінованості, порушення норм порядку та суспільної моралі. [159].

Отже, молодший підлітковий вік характеризується емоційною нестабільністю, підвищеною збудливістю, нестійкістю емоцій власної поведінки; підлітки погано контролюють себе, емоційно нестабільні, що зумовлює підвищення агресивності, конфліктності та імпульсивності їх поведінки.

Переоцінка цінностей, що стає наслідком взаємодії з найближчим оточенням, є причиною конфліктологічної активності підлітків, оскільки не отримують бажаного задоволення від спілкування з дорослими – батьками,

вчителями. Бажання бути дорослим, увійти рівноправним у структуру взаємодії із дорослими стає ключовим центром розвитку особистості в цьому віковому періоді. У молодшому підлітковому віці характерні протиріччя, які з часом можуть загостритись та ускладнитись, якщо з боку дорослого залишається ставлення як до меншого, дитини.

Водночас молодші підлітки конфліктують не лише з дорослими, але й між собою. Психологи (М. Григор'євська [60], Т. Давиденко [64], Л. Рагозіна [188], В. Соснін [209]) вважають конфлікти серед підлітків закономірним явищем. Усвідомлюючи можливість неприємних наслідків конфліктів у вигляді різного роду психічних травм у підлітків, учені водночас вважають конфлікти неминучою умовою розвитку особистості дитини. Відомо, що для молодших підлітків, як і для молодших школярів, домінуючим соціальним середовищем залишається школа. Дослідження Є. Лукманова засвідчують, що серед усіх конфліктів, які виникають у школі, найбільше – між однолітками [133].

Як доводять дослідження фахівців і власні спостереження, молодші підлітки часто конфліктують між собою. Зазвичай це пов'язано з різними статусами, які вони займають у міжособистісних відносинах. Найчастіше учні одного класу конфліктують через лідерство: двоє-троє сильних харизматичних лідерів формують свої групи прихильників, верховодять серед них і здійснюють боротьбу за першість у класі (інколи із застосуванням т.зв. «брудних технологій»). Може проявитись протистояння одного школяра і класу, чи конфлікт групи підлітків із класом. Часто в основі такої боротьби є гендерна ознака – конфліктують групи хлопців і дівчат. Поширеними також є конфлікти пов'язані з боротьбою учня за статус у класі (кращого учня/учениці, успішного, найдостойнішого тощо), за любов і увагу вчителя. Також мають місце конфлікти між відмінниками і неуспішними учнями [6].

Отримати статус лідера в класі підліток може за допомогою власних психологічних особливостей, самооцінки (адекватної). Лідери проявляють себе як активні, товариські, сміливі та рішучі, вважають себе чудовими

організаторами, впливовими, з розвиненою силою волі та почуттям гумору. В той же час, підлітки, які не є лідерами не мають такого рівня самооцінки. Вони не впевнені у своїх силах не мають мотивації до суперництва, але це не стає для них причиною мати меншу мотивацію до набуття певного статусу в класі, серед однолітків [7].

Відсутність комунікативних умінь у молодших підлітків може стати причиною проблем у міжособистісній взаємодії із однолітками, оскільки вони часто користуються, на наш погляд, неадекватними способами переконання (тиск, шантаж, протест, силові методи), прагнуть щирого спілкування і забувають про вміння слухати, дослухатись, не перебивати, поважати і не насміхатись над думкою однолітка [49].

Також досвід показує, що конфлікти між однолітками часто супроводжуються проявами агресії, цинізму, безжалісності, що значною мірою ускладнюється схильністю дітей, більшою мірою, порівняно з дорослими, до гіперболізації відчуття стадності, невмотивованої жорстокості та цькування собі подібних [6, с. 33].

Конфліктна поведінка підлітків часто пов'язана з негативними формами прояву: бійками, образами, тілесними ушкодженнями тощо. Помітну роль у стосунках із ровесниками, як і з іншими оточуючими, відіграють такі негативні почуття і емоції підлітків, як гнів, страх, помста, ворожість.

Конфлікти між підлітками, за спостереженнями Д. Колесова, спричинюються внутрішніми (прагнення до переваги, прояв агресивності, прояв егоїзму, конфліктогенність особистості) та зовнішніми (організація навчально-виховного процесу, міжособистісні взаємини в системі «підлітки-підлітки») факторами [167].

Зазначимо, що дослідники з психології сходяться на думці, що конфліктність є однією із особливостей протікання підліткового віку [239; 256].

За визначенням І. Русинки, конфліктність особистості – «це риса характеру, особистісна якість, яка зумовлює частоту вступу особистості в конфліктні ситуації» [196, с. 276].

А. Анцупов та А. Шипілов розкривають конфліктність як зовнішньо-внутрішнє утворення (у розширеному значенні), тобто як міру готовності особистості до розвитку і вирішення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів, а також як відносну частоту участі людини у реальних конфліктах, порівняно з іншими людьми [6].

Конфліктність особистості визначається інтеграцією трьох складових: екстраіндивідуальної (сприймання конфліктності особистості навколишніми); індивідуальної (властивості особистості, що сприяють прояву різних форм її конфліктності); метаіндивідуальної (вплив конфліктності особистості на інших суб'єктів). Вирізняють варіанти відповідності між внутрішнім (суб'єктивним) і зовнішнім (об'єктивним) у конфліктній ситуації, зокрема адекватно сприйнятий конфлікт; неадекватно сприйнятий; неусвідомлений конфлікт; хибний конфлікт, коли «об'єктивна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель) [129, с. 48].

Окрім цього, на думку науковців, конфліктність детермінується дією таких факторів: психологічні (тип темпераменту, характер, низький рівень саморегуляції), соціально-психологічні (установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії, компетентність у спілкуванні, інтелект, основні тенденції поведінки) і соціальні (умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення, культура, можливості для задоволення потреб) [196].

Дослідники встановили низку властивостей особистості різного рівня (темпераменту, досвіду, спрямованості тощо), що корелюють із її схильністю до конфліктів. Зокрема, дослідження Т.Черняєвої з'ясували, що підлітки з високою конфліктністю відзначаються екстраверсією, високим рівнем емоційної збудливості, високим темпом реакцій, високою активністю. Підлітки з низькою конфліктністю характеризуються інтроверсією, хорошим

емоційним самоконтролем, порівняно меншою активністю (Т. Черняєва 214]).

На думку М. Пірен [165], певні типи конфліктогенної особистості включають в себе декілька психічних характеристик, наприклад агресивіст – вважає, що його уїдливі зауваження мають бути почуті та дратується в іншому випадку, чіпляється із своїми претензіями до оточуючих; скаржник уникає відповідальності за проблему, а лише постійно скаржиться на щось; мовчун – не хоче висловлювати свої думки, зауваження стосовно ситуації, викликаючи цим невдоволення оточуючих, оскільки останні не знають, якої думки чи позиції він дотримується; надто поступливий – часто погоджується з усіма, обіцяє допомогти у вирішенні проблем, проте до справи так і не доходить; песиміст – намагається у будь-якій проблемі відмовитись від пропозиції допомогти, а погодившись із кимось починає хвилюватись; нерішучий – боїться зробити помилку і через те, якомога довше відтягує прийняття рішення; всезнайка – демонструють надто велику обізнаність, яка не завжди такою є.

У дослідженні ми розглядаємо конфліктність як «перманентну рису особистості, яка акумулюється її природними задатками і соціальним досвідом». Саме таке тлумачення знаходимо в праці В. Ващенко [48].

Підліткова схильність до конфліктності може пояснюватися не тільки емоційними і фізіологічними віковими змінами. Однією з характеристик нестійкого, дискомфортного положення молодшого підлітка є недостатня сформованість його соціальних навичок, які сприяють успішній соціалізації. Недостатньо сформовані соціальні навички, підсилені соціально-економічною незахищеністю, часто є причиною, яка впливає на підвищену агресивність, конфліктність молодшого підлітка, на його бажання будь-якими засобами компенсувати своє незадоволення життям. Молодші підлітки стикаються з цілим рядом суперечливих позицій та внутрішніх коливань між залежністю та незалежністю, роллю дитини та дорослого. Дитина, перед якою постає завдання зміни ролей, досить часто опиняється в ситуації

рольових конфліктів. Проблеми протиріч, що стосуються діяльнісної сфери особистості, можуть переживатися як рольові конфлікти. У молодшому підлітковому віці вимоги мікросоціуму (однолітків, батьків, вчителів) часом характеризуються суперечливістю. Виникає рольовий конфлікт та статусна невизначеність, що спровоковані зміною ролей, необхідністю прийняття важливих рішень, а це у свою чергу формує «Я-концепцію» незрілої особистості [49].

Характерний для підлітків підвищений рівень конфліктності, негативізм у поведінці, погана здатність до саморегуляції зумовлюється, на думку І.Загурської, відсутністю гармонійності у формуванні самосвідомості та її структурних компонентів, це стосується більшою мірою когнітивної та емоційної складових [89]. За несприятливих умов конфлікти стають стійкими особистісними проявами, що взаємопов'язані з самосвідомістю особистості та її самооцінкою.

Про пряму кореляцію конфліктності підлітків з їх самооцінкою ми можемо стверджувати також на підставі результатів діагностичних заходів проведених фахівцями центру практичної психології та соціальної роботи Чернівецького обласного науково-методичного у школах міста та області. Зокрема, за методикою на визначення самооцінки особистості С. Будасі (інтегрованої Ю. Кисельовим (див. додаток А), було опитано 100 учнів 11 та 14 років (розуміємо «молодших підлітків» і «старших підлітків»). Отримані результати засвідчили, що 10% молодших підлітків мають високу неадекватну самооцінку, 15% – високу адекватну, 10% – середню адекватну, 20% – низьку адекватну, 40% – низьку неадекватну самооцінку.

У старших підлітків результати такі: 25% – висока неадекватна самооцінка, 10% – висока адекватна, 13% – середня адекватна, 10% – низька адекватна, 25% – низька неадекватна.

На основі цих даних психологи роблять висновки, що низька неадекватна самооцінка є характерною для більшості молодших підлітків, а

це означає, що вони бояться невдач, поразки, зневірюються у своїх силах, уникають нових завдань.

Такі діти характеризуються такими якостями: страх перед помилками; неадекватна мрійливість про фізичну досконалість; дозволяють собі такі вчинки, які вже апробовані ними і не призводять до біди; бояться компліментів; під час спілкування з оточуючими переживають, яке враження на них справлять; несміливі; мають схильність до адикцій; погано сприймають критику, через яку можуть траплятися нервові зриви.

Аналізуючи адекватність самооцінки підлітків в цілому, то можна стверджувати, що 50% з них проявляється як неадекватна – практично не співвідноситься із реальною поведінкою, зовнішнім виглядом, особистісними характеристиками підлітків. При високій неадекватній самооцінці учні позиціонують себе тільки з позитивного боку, приписуючи собі досконалі риси і сподіваються на визнання оточуючими цього. І навпаки, при низькій неадекватній самооцінці молодший підліток не бачить в собі потенціалу та зневірюється у своїх силах.

Більшість підлітків мають прояви високої самооцінки, а тому ведуть себе як господарі ситуації, усвідомлюють свою неповторність, можуть ризикувати, навіть при негативному результаті, сподіваючись отримати досвід та нові враження, які сприяють розвитку особистості. Учні характеризуються впевненістю в тому, чого хочуть досягти в житті, вони знають на що здатні, які їхні сторони є слабкими, а які сильними, а під час невдач не губляться і не переживають.

Характерними рисами підлітків із високою самооцінкою є: впевненість в собі, в тому, що вони самодостатні; помиляючись вчаться на своїх помилках; ставляться спокійно до свого зовнішнього вигляду, його фізичного стану і не переймаються через можливі недоліки; відкриті до нових можливостей та подій, використовуючи їх у своєму розвитку; адекватно реагують на компліменти; спокійні і не бояться спілкуватись з іншими; звертають увагу

на свій фізичний та емоційний стан, на своє здоров'я, сприяють його покращенню [52].

Як для молодших, так і для старших підлітків характерними є крайнощі в самооцінці, а це означає, що вона в них або низька, або висока, що має свій вплив на взаємодію та спілкування із мікросоціумом. Проте, більшість підлітків перебуває у процесі формування самооцінки, яка через свою несформованість спричиняє невмотивовану поведінку та конфліктні ситуації.

Показники полярності в самооцінці характерні для молодших підлітків, які мають найвищий рівень конфліктності, а в тих, чия самооцінка адекватна він дещо нижчий. Це спричинено тим, що неправдиві уявлення про себе у молодших підлітків із неадекватною самооцінкою викривлює уявлення про навколишній світ, про інших людей. Результатом такого ставлення стають нерозуміння, суперечки, що переростають у конфлікт [50].

Прагнучи до самостійності та лідерства, молодші підлітки вважають, що інші мають рахуватися з їхньою позицією, інтересами, потребами і не сприймають насмішок, недовіри, байдужості, нотацій. Проте, саме під час конфліктних ситуацій, коли вони доводять свою позицію, думку, захищають свої інтереси, саме тоді проявляються їхні лідерські здібності. Через це уникнути конфлікту та проявів негативної поведінки неможливо і навіть випробування себе у ньому йде на користь молодшим підліткам, вони відстоюють свої права.

У випадку, якщо немає іншого виходу, будь-які спроби не допомогли, то молодші підлітки можуть конфліктувати, не задумуючись над наслідками конфлікту та результатом суперечки, оскільки іншого шляху вони не бачать. У старших підлітків часом конфлікт стає ситуацією, в якій вони пробують свої сили, демонструють свою перевагу, обираючи тиск та грубості, заходять у крайності, не турбуючись про думку інших. Разом з тим входження у групу однолітків, процес активної соціалізації сприяє пошуку конструктивних шляхів виходу з конфлікту, створює базу для врегулювання різного роду

суперечок, допомагає налагоджувати взаєностосунки, вчитись спілкуванню задля прийняття та визнання, взаємоповаги.

Молодші підлітки більш залежать як від самої групи, так і від її норм та цінностей, тобто вони більш прагнуть прийняти групові цінності за власні і слідувати їм. Старші підлітки часто сповідують особисті переконання, не зважають на вимоги групи, можуть піти їм наперекір. Молодші підлітки болісно реагують на критику членів групи, в цьому випадку намагаються виконати вимоги групи, старші ж можуть сприйняти критику агресивно і вступити у конфлікт з членами групи. Якщо молодші підлітки схильні наслідувати лідера, в чомусь копіювати його поведінку, то старші можуть не приймати офіційного лідера як авторитета, можуть йти наперекір його вимогам. Це можна пояснити більшою незалежністю старших підлітків та їх прагненням самим посісти місце лідера [65].

Для молодших і старших підлітків характерним є прагнення бути серед групи однолітків, мати певний статус там, зайняти місце серед «своїх», що може супроводжуватись суперництвом та боротьбою – хто сильніший, спритніший, багатший, той переміг.

Місце емоцій у цій боротьбі стає ключовим, оскільки діти висловлюють їх щиро і по-справжньому, демонструючи свій стан, позиції, інтереси, висловлюючи свої страхи, побоювання. Появі конфліктних ситуацій сприяють бажання відстояти свої позиції у групі, наблизитись до лідера або ж стати на його місце, реалізувати свій потенціал, заслужити довіру та повагу [49].

Отже, конфліктна поведінка пов'язана з певними рисами характеру та якостями особистості молодшого підлітка такими, як: нетерпимість до недоліків інших, знижена самокритичність, імпульсивність до агресивної поведінки, до підпорядкування інших, не уважності до людей, користолобство, егоїзм.

Причини конфліктів можуть корінитися в особистісній специфічності учасників підліткового колективу, це насамперед. До таких специфічних рис

відноситься поганий контроль свого емоційного стану, недостатній рівень самоповаги, агресія, підвищений рівень тривожності, низька комунікабельність, завищена принциповість [60].

На основі аналізу теоретичних [76; 89; 107; 118; 119; 128] та емпіричних матеріалів конкретизуємо причини конфліктів, які, на нашу думку, є найбільш типовими саме між молодшими підлітками:

– атмосфера суперництва в класі. У такому випадку кожен учень думає лише про свої інтереси та потреби, нівелюючи при цьому потреби інших учасників класного колективу та зневажаючи їх інтереси;

– нетерпимість, ворожнеча та недовіра. Причиною такого становища серед молодших підлітків у школі є відсутність розуміння, толерантності по відношенню до думки іншого, небажання підтримати однолітка у складній ситуації, невміння радіти успіхам однокласників. У таких навчальних групах часто спостерігається суперечки, учні відчувають напругу, самотність, страх та ізоляцію, невпевненість у собі;

– відсутність навичок у спілкуванні. У такому випадку виникають часті непорозуміння, оскільки молодші підлітки неправильно трактують наміри, почуття, бажання та дії осіб, з якими спілкуються. Намагаючись сформулювати свою думку, учні часто допускають помилок і не знають як виразити правильно свої емоції та почуття, ображають інших через що виникає страх до взаємодії, показна байдужість, що своєю чергою сприймається співрозмовником як душевна черствість. Низький рівень володіння навичками активного слухання сприяє уникненню спілкування з однолітками;

– невміння виражати емоції. Емоції завжди супроводжують конфліктні ситуації, правильне їх вираження впливає на подальше врегулювання ситуації та визначає її конструктивний чи деструктивний результат. Діти молодшого підліткового віку досить часто, окрім агресивних форм, не володіють іншими формами прояву емоцій;

– невміння вирішувати конфлікти. Вплив засобів масової інформації, соціальних мереж в Інтернеті, а також приклад батьків чи однолітків з референтних груп сприяють формуванню стилю поведінки в конфлікті, який характеризується проявами сили, тиску, агресії. Знову ж таки, хто сильніший, впливовіший, той переможець;

– вербальне насильство – обзивання, образи, бажання перекричати, бажання змусити замовкнути. Учні молодшого шкільного віку вдаються до таких форм взаємодії через невміння обрати правильні форми впливу на однолітків і бажання бути почутими, отримати увагу;

– непорозуміння у взаємостосунках – прояви агресії, булінгу, цькування на шкільних майданчиках, під час уроків фізкультури чи під час перерви у боротьбі за авторитет і лідерство. Оскільки у референтній групі однолітків є прийнятним вдаватись до грубої сили, бійок, то учень може використовувати такі самі форми насильства по відношенню до однокласників. Також вихваляння спортивними успіхами, бажання продемонструвати фізичну перевагу над іншими стає причиною застосування сили по відношенню до однолітків.

Особливістю конфліктів між молодшими підлітками є те, що, як правило, це – затяжні, довгі конфлікти, причини яких приховані від дорослих (учителів, батьків) і тому вирішувати їх важко.

Нами розроблені показники конфліктності молодших підлітків у загальноосвітньому навчальному закладі та охарактеризовано їх рівні (див. таблицю 1.2).

Як видно з таблиці 1.2, конфліктна поведінка молодших підлітків у загальноосвітньому навчальному закладі по відношенню до однолітків може проявлятися як через особистісні характеристики (агресивність, егоїзм, домінування та ін.), так і як несприйняття позиції та думок інших при врегулюванні проблемних ситуацій.

Таблиця 1.2

Характеристика рівнів конфліктності у школі серед молодших підлітків

Показники	Рівень	Характеристика
Кількість та частота агресивних, насильницьких і асоціальних проявів	Високий	Присутність бійок, образ, інтенсивних суперечок із однолітками, нетерпимість до думок інших. Прояви агресивності серед молодших підлітків характеризуються як стандартна щоденна поведінка, що є реакцією на зовнішні стимули у взаємостосунках. Відсутня відповідальність та обов'язок перед шкільним колективом.
	Середній	Бажання домінувати над однолітками, проте відсутня стійка насильницька позиція – фізичне насильство частіше замінюється емоційним. Ставлення до позицій та інтересів однолітків є неоднозначним – від розуміння до повного неприйняття. Може виконувати певні громадські обов'язки, які покладаються шкільним колективом.
	Низький	Відсутні активні прояви жорстокості, домінування за рахунок тиску. Взаємостосунки з однолітками характеризуються увагою до потреб та бажань, проте наявні певні прояви упертості, небажання поступатися своїми позиціями, навіть, якщо вони неправильні. Виконує громадські обов'язки, покладені школою, класом.
Деструктивне вирішення конфліктів	Високий	Переважає надається суперницьким стилям поведінки у конфлікті, нетерпимість до думки та перемог інших однолітків. У випадку відкидання його думки, складає план помсти, присутнє бажання задовольнити власні інтереси, незважаючи та потреби та думки однолітків. Здійснюється тиск на однолітків.
	Середній	Обирається стиль суперництва та уникнення, як основні стилі поведінки у конфліктних ситуаціях, що свідчить про небажання дослухатись до позицій однолітків та поступатись власними.
	Низький	Компроміс та згладжування є провідними стилями поведінки молодших підлітків у конфліктних ситуаціях. Можуть вдаватися до співробітництва при обговоренні вирішення проблеми. Відсутність прагнення до

		приниження гідності однолітків, примусу до небажаних вчинків.
Конфліктність у школі	Високий	Стійка тенденція до сприймання суперечливої ситуації як конфліктної, вступ у конфронтацію при найменшому прагненні обговорити проблему. Домінантність над однолітками, інтолерантність, егоїзм, зневага до їхніх прав, нанесення збитків, фізичних ушкоджень.
	Середній	Взаємостосунки з однолітками характеризуються рівноправністю, проте існують прояви критики, неповаги до думок інших. Думка класного колективу не має значення, присутня безвідповідальність по відношенню до навчання та шкільних обов'язків.
	Низький	Відсутність частих проявів зневаги до думки однолітків, у взаємостосунках з ними дотримуються часто конструктивної лінії. Проте можуть нехтувати проханнями та побажаннями однолітків, більше залишаються при своїй думці.

Важливою характеристикою конфлікту є спосіб його розв'язання, вирішення. Поняття «вирішення конфліктів» В. Васильєв трактує як «усунення повністю або частково причин, які спровокували конфлікт, або зміну цілей учасників конфлікту» [45, с.34]. А. Дмитрієв під цим поняттям розуміє «досягнення угоди щодо спірного питання між учасниками» [73, с.3].

У процесі вирішення конфліктів використовуються різноманітні технології, методи, способи, підходи, техніки, численні тактичні прийоми, стратегії, стилі поведінки. Вироблено багато підходів щодо їх класифікацій, градацій тощо. Їх розглядають учені конфліктологи (Л. Козер [105], В. Орлянський [156], М. Пірен [165], Т. Яхно [259], та ін.), психологи (А. Анцупов [6], Х. Бесемер [16], Н. Грішина [187], Л. Кілмен [282], Б.Леко [124], В.Панок [186]та ін.).

У навчально-вихованому процесі загальноосвітньої школи соціальними педагогами використовуються традиційні методи та технології врегулювання конфліктних ситуацій між учнями: бесіди, позитивний вплив на особистість учнів, залучення їх до творчих видів діяльності, консультування,

профілактика та корекція асоціальних проявів тощо [33; 211]. В той же час, рідко береться до уваги сама активність молодших підлітків, їхні інтереси та потреби, які спонукали до виникнення суперечки. При вирішенні конфлікту опора робиться на авторитет дорослого (вчителя, директора, соціального педагога, батька). На противагу цьому, на наш погляд, увага педагогів має бути звернена на стиль поведінки молодшого підлітка в конфлікті, стратегію, яку обирає підліток для виходу із суперечки. Адже стратегія поведінки, яку обирає дитина у молодшому підлітковому віці для виходу із конфлікту, є базою для поведінки в дорослому віці у суспільстві та визначає деструктивну чи конструктивну її лінію.

Для встановлення стилю поведінки молодших підлітків у конфлікті використовують методика К.Томаса та Р. Кілмана. Описуючи типи поведінки людей у конфліктних ситуаціях К.Томас сформував модель вирішення конфліктів, основними компонентами, вимірами якої є напористість (акцент робить на захист власних потреб та інтересів, не враховуючи інших) та кооперація (звертається увага на інтереси та потреби інших осіб, залучених у конфліктну ситуацію).

Згідно з такими вимірами К. Томас і Р. Кілмен вирізняють з-поміж інших п'ять способів врегулювання конфліктних ситуацій:

- змагання – виражається в конкуренції, протиборстві, прагненні досягти своїх інтересів, причому це може нашкодити іншим;
- пристосування – на відміну від суперництва жертвування власними інтересами на благо іншим, віддається перевага задоволенню потреб інших осіб;
- компроміс – кожна зі сторін поступається власними інтересами для вирішення суперечки;
- уникнення – небажання боротись та відстоювати власну позицію, але і стійке небажання задовольнити інтереси іншої сторони;
- співпраця – пошук сторонами шляхів врегулювання суперечки, які задовольняють усі сторони [282].

На основі вищезгаданих стилів поведінки в конфлікті К. Томас та Р. Кілмен розглядають такі методи його вирішення:

– метод ухилення полягає в тому, що людина відходить від ситуації конфлікту, уникає будь-яких питань, які її стосуються, які можуть призвести до розгортання проблеми;

– метод примусу, суть його полягає в тому, що використовуються спроби примусити дотриматися однієї точки зору, яка вважається правильною лише однією стороною конфлікту. Думки, інтереси та потреби іншої сторони нівелюються, цінність їх применшується;

– метод згладжування – полягає в тому, що, ставлячи на перше місце благополуччя серед членів колективу, учасники конфлікту задовольняються мінімальним врахуванням їх інтересів та потреб і перестають вияснити причини протиріч, припиняють суперечку;

– метод співробітництва передбачає активну участь усіх учасників конфлікту у пошуку рішень, які можуть задовольнити їх потреби та інтереси. Кожна думка є цінною, важливою і має право бути озвученою та почутою;

– метод компромісу означає, що при вирішенні суперечки як враховуються інтереси сторін, так і передбачається, що вони мають поступитись у певних питаннях на користь інтересів іншої сторони [282].

Отже, конфліктність розглядаємо як одну із особливостей протікання молодшого підліткового віку, що визначається комплексним впливом психологічних, соціально-психологічних і соціальних чинників (темперамент, характер, рівень самосвідомості і саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення тощо). Конфлікти між молодшими підлітками проявляються як боротьба за лідерство, увагу, статус у класі, гендерні протистояння (це помітно «неозброєним оком» – під час повсякденного спостереження за учнями, у ході бесід із ними й фахівцями школи, у результаті контент-аналізу документації шкільної психологічної служби) .

Практика показує, що молодші підлітки не вміють вирішувати конфлікти, і в їх конфліктних відносинах переважають деструктивні тенденції. Необхідно працювати над зниженням гостроти подібних явищ для більш продуктивного розв'язання міжособистісних конфліктів. Успішність взаємодії з молодшими підлітками педагога (вчителя, класного керівника, соціального педагога, шкільного психолога) багато в чому визначається розумінням вікової специфіки конфліктності та обранням адекватних засобів і способів роботи з ними.

1.3. Змістові та організаційні основи соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками

На основі аналізу наукових підходів та емпіричного досвіду стану конфліктності між молодшими підлітками та приймаємо як вихідну тезу, що конфлікти є природними для даного віку й мають конструктивний потенціал для особистісного становлення підлітка. Важливо навчитися керувати таким станом і адекватно використовувати потенціал цього вікового періоду. Тому сконцентруємо увагу на формах, які стимулюють продуктивну поведінку особистості в конфліктних ситуаціях, сприяють створенню безпечного середовища, активізують цивілізовану поведінку молодшого підлітка, орієнтовану на суспільні цінності.

У якості конструктивної технології створення безпечного і толерантного середовища успішної соціалізації молодших підлітків розглядаємо медіаторство (медіацію), що трактується як альтернативна технологія урегулювання і вирішення спорів, залагодження конфліктів, примирення конфліктуючих сторін на основі організації і проведення переговорів між ними за допомогою незалежного посередника (медіатора) [75].

Медіацію розуміємо як певний підхід до розв'язання конфлікту, в якому нейтральна третя сторона (медіатор) забезпечує структурований процес для

того, щоб допомогти конфлікуючим сторонам прийти до взаємно прийняттого вирішення спірних питань. До функцій медіатора відноситься допомога у прийнятті рішення сторонами, налагодженні діалогу заради примирення, а не винесення рішення замість учасників конфліктної ситуації.

Медіатор (нейтральна сторона) виступає в ролі посередника у вирішенні конфлікту сторонами, сприяє створенню атмосфери конструктивної комунікації та турбується про толерантність сторін по відношенню одна до одної. А також допомагає налагоджувати взаєморозуміння, слідкує за процесом переговорів, спонукає сторони реалістично оцінювати ситуацію, приймати адекватні рішення, сприяє зменшенню емоційного напруження тощо.

Медіатором, за Л.Долинською може бути «особа або група осіб, організація, яка здійснює посередницьку діяльність» [74, с.34].

Медіаторами, на нашу думку, в умовах загальноосвітньої школи можуть бути психологи, педагоги, соціальні педагоги, самі учні.

Використовуючи медіацію при вирішенні конфлікту сторони налаштовуються на метод співробітництва, в чому і полягає основна мета медіатора – неупереджено підійти до обговорення ситуації, яка виникла та сприяти тому, щоб сторони прийняли взаємоприйнятне рішення для її врегулювання. Варто зазначити, що медіатор не бере участі у прийнятті рішення, а натомість:

- сприяє висловленню кожним учасником конфлікту свого бачення ситуації, своєї точки зору;
- контролює, щоб сторони переговорів були почутими одна одною, висловили всі свої побоювання та страхи, які виникають у них;
- резюмує сказане та визначає ключові питання, стосовно яких здійснюються переговори та приймаються рішення;
- акцентує увагу на спільних позиціях та інтересах сторін.

Важливим у розкритті сутності медіації як альтернативної технології розв'язання конфліктів є аналіз її принципів. У загальноприйнятому значенні

принципи це – вихідні засади, відправні начала, ідеї, дороговкази, загальні вимоги [205, с.193-194]. Система принципів є наріжним каменем побудови будь-якого механізму розв'язання конфліктів.

Питання принципів медіації стало окремим предметом досліджень зарубіжних (С. Іванова [97], Л. Карнозова [100], А. Коновалов [110], Л. Ріскін [280] та ін.) та українських науковців (Б. Леко, Г. Чуйко [124], Ю. Притирка [173] та ін.). Під принципами медіації учені розуміють «вихідні й визначальні ідеї, положення та засади, які становлять процедурне та організаційне підґрунтя здійснення процедури медіації і спрямовані на ефективне, взаємоприйнятне, законне розв'язання конфлікту між учасниками спору» [173, с.92].

Аналіз джерельної бази виявляє широке різноманіття принципів медіації. Виходячи з того, що медіація є механізмом врегулювання спорів і первинно розглядалася у площині права, Ю. Притика розглядає три групи принципів медіації: 1) загальноправові; 2) міжгалузеві; 3) конкретно-правові [173].

До загальноправових принципів медіації відносяться класичні принципи: гуманізм, демократизм, соціальна справедливість, законність, поєднання примусу та переконання, вища цінність людського життя, надання пріоритету нормам міжнародного права, повага до Конституції, проголошених нею прав та свобод. Дані принципи діють у системі юридичного права, різноманітних галузях, інститутах, які сюди належать [169].

Загальноправові принципи стають моральним підґрунтям для зростання та діяльності різноманітних правових інститутів та механізмів. Вони характеризують об'єктивними властивостями права, що є базою розвитку соціуму, реалізують сприйняття суб'єктами суспільства їхні вимоги, прагнення, бажання, погляди, а це своєю чергою втілюється у численних законодавчих вченнях, теоріях, нормативно-правових актах тощо.

Медіація є альтернативним механізмом врегулювання судових спорів і характеризується комплексністю та регулюється кодексами, що відповідають за порядок ведення справ у державному суді. Тому під час медіації діють процесуальні принципи, які включають в себе: поєднання гласності й конфіденційності, рівність перед законом, безпосередність дослідження доказів, принцип об'єктивної істини, охорони честі й гідності особистості, недоторканності особистості, презумпції невинуватості, незалежності суддів (у випадку судової медіації), допустимості й належності доказів, всебічності повноти і об'єктивності дослідження усіх матеріалів, дотримання вимог мовного режиму провадження, оцінки доказів за внутрішнім переконанням, дотримання процесуальної форми тощо [163].

Базова Директива ЄС 2008/52 від 21.05.2008 р. «Відносно деяких аспектів медіації у цивільних і комерційних справах» у п.3 преамбули чітко визначила, що «затвердження базових принципів у цій галузі є важливим кроком у напрямку належного розвитку та функціонування позасудових процедур розв'язання спорів з цивільних і комерційних справ, і, таким чином, спрощення та поліпшення доступу до справедливості» [69].

Відповідно до Директиви, принципам медіації має бути приділена вагома увага. В деяких країнах Європи це знайшло відображення навіть на законодавчому рівні. В українському законопроекті «Про медіацію» (2015 р.) [177] також виділяють окремими статтями принципи медіації, серед яких називають: добровільність, активність і самовизначення сторін, незалежність і нейтральність медіатора, конфіденційність інформації.

Варто зазначити, що досвід роботи медіаційних центрів, які почали створюватися впродовж останнього десятиліття, виявив дещо ширше коло принципів медіації. Так, розроблені 17.02.2009 року Всеросійською асоціацією відновлювальної медіації Стандарти відновлювальної медіації до вищезазначених базових принципів додаються ще й такі ключові засади, як інформованість сторін, відповідальність сторін та медіатора, самостійність служб примирення, загладження шкоди. 02.06.2004 р. у Брюсселі

ініціативною групою фахових медіаторів з-понад 30 країн за підтримки Європейської комісії було прийнято «Європейський кодекс поведінки медіаторів» (European Code Of Conduct For Mediators), у якому також, окрім визначених базових принципів (рівність, неупередженість, добровільність, конфіденційність) визначаються ще і такі принципи, як компетентність медіатора (п.1.1. Кодексу), незалежність і нейтралітет медіатора (п.2.1.), справедливість процесу медіації (п.3.2.).

Коротко охарактеризуємо базові принципи медіації, які є найбільш розповсюдженими в зарубіжних країнах, їх законодавстві про медіацію та є визначеними в базових рамкових міжнародних документах: добровільність, рівність сторін, нейтральність медіатора, конфіденційність.

Зміст принципу добровільності полягає у тому, що сторони мають право на особисте волевиявлення, бажання брати участь у процедурі медіації та мають право припинити чи залишити її на будь-якому етапі переговорів. Відмінністю від правових процедур, які здійснюються в юридичних установах, сторони конфлікту не примушують до медіації. Також вони мають право погодити особу людини, яка буде виконувати роль медіатора. Сторони приймають рішення стосовно власного врегулювання проблеми самостійно, добровільно приймаючи чи відкидаючи те чи інше рішення. Медіатор повинен на початку процедури пересвідчитись, що сторони зрозуміли суть даного принципу.

У випадку, якщо сторони не погоджуються з якимось рішенням, мають бажання перервати медіацію, то переговори припиняються, якщо інше не передбачене законом. Якщо ж при вирішенні, наприклад, трудових спорів у договорі передбачено, що медіація при є обов'язковою, то у сторін немає такого права на припинення процедури медіації аж до прийняття певних рішень по справі. Що стосується українського законодавства, то тут у випадку трудових спорів має бути сформована примирна комісія, до якої також залучається посередник (медіатор), якщо потрібно, проте медіація не є обов'язковою. Але є випадки, в яких договором передбачено обов'язкове

звернення до медіатора у разі врегулювання трудових суперечок. В основному такі договори укладаються приватними фірмами, бізнес-корпораціями, які співпрацюють з великою мережею клієнтів.

Принцип рівності сторін полягає у тому, що кожен із учасників конфліктної ситуації, який бере участь у медіації, незважаючи на колір шкіри, расу, релігійну та політичну приналежність, майновий стан, соціальне походження, місце проживання має рівне право на висловлення власної точки зору стосовно ситуації, яка склалася. Сюди також відноситься право на спілкування тою мовою, яка є зручною для учасників медіації. Сторони мають право на висловлення своїх зауважень, думок, пропозицій, правил, побажань до порядку денного, умов примирення.

Суть принципу нейтральності та неупередженості полягає у обов'язку медіатора бути неупередженим по відношенню до сторін конфлікту, до ситуації, яка обговорюється, а також питань, які виносяться на узгодження. Натомість свої умовиводи він ґрунтує на обставинах справи, враховуючи думку сторін, а не нав'язує сторонам прийняття певного рішення, яке на його думку, може бути правильним. Якщо сторони запідозрили медіатора в упередженості, вони мають право відмовитись від його допомоги і вимагати залучити до обговорення іншого. У випадку, коли медіатор відчув, що він може бути упередженим у справі (наприклад, жінка-медіатор нещодавно розлучилась і залучена до врегулювання спору про розлучення), то він повинен негайно повідомити про це і, за можливості, запропонувати на роль медіатора іншу компетентну особу. Також потрібно уникати конфлікту інтересів, виключається будь-яка зацікавленість медіатора у справі, яка обговорюється.

Зміст принципу конфіденційності є базовим принципом проведення медіації, зміст якого передбачає те, що інформація, що була озвучена, отримана під час здійснення процедури медіації, залишається конфіденційною і без згоди на те сторін не може бути озвученою навіть у суді, якщо сторони медіації не надавали на це згоди. Правоохоронні органи

не мають права допитувати медіатора по справі, до якої він був залучений, також його не мають права залучати до суду у якості свідка.

Зазначимо, що у дотриманні певних принципів бувають виключення. Наприклад, рівноправність сторін у процесі медіації, їхнє рівне право обирати посередника, висловлювати свою позицію, визначати порядок денний зустрічі, оцінювати прийнятність пропозицій, брати участь у формулюванні положень підсумкової домовленості нібито не викликає сумнівів. Але трапляються ситуації, коли одна зі сторін є «сильною», а інша – «слабкою». Відповідно медіатор прагне змінити співвідношення сил на більш збалансоване, що є передумовою конструктивних переговорів. Найчастіше це робиться за рахунок надання «слабшій» стороні дрібних переваг. До неї першої звертаються, першій дають слово, менше обмежують у часі тощо. У міжнародних переговорах посередники можуть застосовувати засоби тиску на незговірливу сторону (загрозу економічних, політичних, дипломатичних санкцій). Рівноправність дещо обмежується в ім'я рівності або результативності.

Нейтральність медіатора є важливим чинником ефективної медіації. Однак іноді така сторона відсутня і посередництво здійснює зацікавлена сторона, наприклад, США у конфлікті між палестинцями та ізраїльтянами. Неможливість знайти абсолютно незацікавлену, неупереджену сторону найчастіше стосується міжнародних конфліктів. В інших випадках вимога нейтральності є важливою і доречною. За статутом професійних асоціацій посередників США, Великої Британії, Канади, якщо посередник у процесі медіації виявить так званий конфлікт інтересів (тобто свою потенційну чи реальну зацікавленість у певному вирішенні справи), він має інформувати про це сторони і припинити медіацію, крім випадків, коли сторони погоджуються на його подальшу роботу.

Конфіденційність є принципом і однією з переваг медіації. Якщо медіатор проводить сепаратні зустрічі, то узгоджує з кожною стороною, що з почутого він може передати іншій. Для того, щоб використати інформацію

про випадок у навчальному процесі, медіатор має обов'язково отримати згоду обох сторін. Якщо сторони вважають, що вся інформація, яка стала відома під час посередництва, є конфіденційною, медіатор зобов'язаний поважати їхнє рішення.

Об'єднуючи й узагальнюючи наявні точки зору вчених із проблем конфліктології [140; 151; 153; 167; 245] та спираючись на класифікацію А. Гірник, ми визначаємо такі ролі та функції посередника:

– аналітична – медіатор, виконуючи роль регулятора спілкування між опонентами, створює умови, за яких сторони висловлюють та обговорюють власні точки зору. Його основне завдання – вислухати сторони, використовуючи активне слухання, виокремити основне та важливе, про що хочуть домовитись сторони, та стимулювати їх говорити по суті, звертатись до причини конфлікту, не переходячи на особистості. Аналізуючи причини конфлікту, сторони поступово налагоджують комунікацію з метою усунення протиріч;

– процедурна – медіатор слідкує за правилами та принципами процедури медіації та нагадує про поведінку сторонам, якщо вони порушують їх. Зазвичай, основні принципи та правила ведення медіації записуються у договорі про медіацію та на дошці або фліп-чарті у приміщенні, де відбуваються переговори;

– терапевтична – одним із важливих ефектів, який виникає під час процедури медіації, є терапевтичний. Медіатор вислуховує з повагою, проявляє емпатію до кожної зі сторін переговорів, створює ситуацію небайдужості. Таким чином, учасники відчують, що їхні погляди та думки враховуються. Це, в свою чергу, спонукає їх ставитись із повагою до думки опонента. Також завжди присутній момент роботи із емоціями, оскільки висловлення своїх точок зору учасниками діалогу супроводжується, зазвичай, негативними емоціями, то важливо, щоб ці емоції були чесно висловлені. Це дає змогу позбутися тягаря негативних емоцій, що також має терапевтичну дію;

– інформаційно-консультативна – медіатор має володіти знаннями з різних сфер соціально-побутового життя людини, оскільки, певні моменти урегулювання спірних питань вимагатимуть професійного погляду на ситуацію. Та це означає лише надання інформації стосовно питання, а не порада чи наказ до дії. Якщо ж медіатор не має відповідної (юридичної) освіти для того, щоб надати відповідну консультацію, то він має право порадити компетентну особу або орган, до яких можна звернутись по консультацію. Наприклад, медіатор, який має юридичну освіту та є практикуючим адвокатом, може надати роз'яснення стосовно того чи іншого законодавчого акту членам сім'ї, які перебувають у нього на медіації, але він не має права радити, як скористатись у ситуації цим документом;

– контрольна – на етапі укладання угоди про вирішення конфлікту медіатор чітко контролює, щоб якнайбільше варіантів виходу було висловлено учасниками (рекомендується, щоб варіантів було висловлено кожною стороною в однаковій мірі). Реалістичність кожного запропонованого варіанту має бути доведена стороною, яка його висловлює. До цього медіатор постійно спонукає сторони. Наприклад, якщо одна зі сторін пропонує відшкодування завданого збитку іншій на велику суму, то медіатор має перепитати, чи є такі кошти у сторони чи, можливо, більше підійдуть інші варіанти. Медіатор ні в якому випадку не пропонує власних рішень, навіть якщо йому здається, що сторони приймають абсолютно невірні рішення. Виконання у майбутньому пунктів угоди контролюється самими сторонами;

– навчальна – медіатор своєю поведінкою (активне слухання, емпатія, уважність) по відношенню сторін створює приклад толерантного ставлення до співбесідника та цим спонукає сторони ставитись так один до одного. Дотримання правил медіації учасниками діалогу створює ситуацію ненасильницького спілкування та мотивує до кращого розкриття сторін. Учасники процедури медіації засвоюють навички безконфліктної взаємодії при вирішенні спірних питань, що має навчальний ефект;

– регулятивна – медіатор допомагає у визначенні ключових позицій, які будуть обговорюватись сторонами, та регулює їхнє вирішення від складного до простого. Таким чином, вирішуючи найбільш болючі або складні питання сторони можуть автоматично вирішити більш прості.

Багатоплановість медіації й, відповідно, широкий діапазон можливостей її використання, пояснює різноманіття її видів. Зауважимо, що в значенні «види» окремі дослідники вживають й такі поняття як «моделі», «напрями» (аналіз спектру смислових навантажень цих лексем у словниках виявляє їх синонімічне значення до поняття «види»/«типи», що дає підстави нам використовувати їх як синоніми) [199].

Існують різні підходи до класифікації видів (типів, моделей, напрямів) медіації. У правничій літературі розглядають той чи інший вид медіації залежно від таких критеріїв: 1) від інтеграції у судову систему; 2) від ролі медіатора та предмету спору [31, с.86]. На основі першого критерію виділяють присудову й позасудову медіацію. Ці види розглядають, зазвичай, у взаємозв'язку з традиційною системою кримінального правосуддя [121, с.1319].

Різні бачення класифікації видів (моделей) медіації пропонують дослідники на підставі іншого критерію – ролі медіатора і предмета медіації. Зокрема, в результаті комбінацій цих параметрів Л. Рискін розглядає такі види (моделі): 1) медіація, що оцінює з вузьким предметом; 2) медіація, що сприяє з вузьким предметом; 3) медіація, що оцінює з широким предметом; 4) медіація, що сприяє з широким предметом [280].

Схожий підхід пропонує Н. Александер. На її погляд, роль медіатора потрібно розглядати в двох площинах: 1) площині взаємодії і 2) площині «інтервенції». Перша характеризує обраний спосіб ведення переговорів. Тут автор виділяє три основні переговорні техніки:

1) позиційні переговори – мають на меті розподіл ресурсів, який підходить усім учасникам та реалізується через компроміс шляхом взаємних поступок;

2) інтеграційні переговори – включають різноманітні творчі підходи до вирішення конфлікту;

3) «трансформаційні» переговори – в результаті діалогу сторін відбувається трансформація їхніх відносин від непорозуміння до взаєморозуміння, таким чином відновлюються стосунки [261].

Медіатор перебуває у площині «інтервенції» та виконує тут свою роль і повноваження у процедурі. Н. Александер розглядає такі два рівні інтервенції: 1) рівень процедури врегулювання конфлікту та 2) рівень предмету (зміст), через який виникає спір.

У першому випадку медіатор забезпечує дотримання процедурних правил, не втручається у зміст спору й не пропонує варіантів для його вирішення. Другий рівень, навпаки, передбачає включення медіатора в розгляд причин спору (економічні, юридичні, технічні тощо), має право на висловлення власної думки про можливі шляхи виходу з конфлікту. Відповідно до рівня втручання (інтервенції), медіатор має відповідати певним вимогам. У разі залучення медіатора на рівні процедури він повинен бути медіативно компетентним, щоб вміти врегулювати спір (зазвичай, медіаторами виступають спеціально підготовлені особи, які працюють на професійній основі). В ситуації втручання на рівні предмету спору в ролі медіатора виступають особи, які є компетентними і володіють спеціальними знаннями з питань, що стосуються сфери предмету конфлікту. На основі зазначених компонентів Н. Александер виділяє такі шість типів медіації: 1) регулятивна медіація; 2) медіація, що сприяє; 3) трансформативна медіація; 4) експертно-консультативна медіація; 5) медіація «мудрої поради»; 6) традиційна медіація [261].

Популярною серед дослідників у галузі медіації є класифікація А. фон Хертель (відома в Німеччині фахівець медіації, автор праць відповідної тематики). Дивлячись, яку роль виконує медіатор та який предмет спору вона розглядає шість видів медіації, які в сукупності позначає аббревіатурою «MIKADO», що означає:

Mediation (klassisch) (класична медіація).

Inner systemische Mediation (внутрішньосистемна медіація).

Know How für komplexe Fälle (ноу-хау для комплексних випадків).

Anwaltlich – mediatives Verhandeln (адвокатське посередництво).

Dialogisch – mediatives Verhandeln (посередництво в переговорах).

Osamaru – japanisch: sichbessermachen (Osamaru – ставати кращим; самовдосконалення) [235].

Згідно з класифікацією А. фон Хертель, класична медіація застосовується як доповнення до судового врегулювання конфлікту, допомагає у налагодженні зв'язків між сторонами і призводить їх до згоди; внутрішньосистемна – означає виконання функцій медіатора одним із учасників певної системи (це може бути, наприклад, директор, який врегулює спір між співробітниками). Ноу-хау для комплексних випадків передбачає використання медіатором творчих підходів, методів вирішення конфлікту, якщо сторони не готові до участі у медіації, не знають, що є частиною конфлікту, оскільки непорозуміння, образа й недовіра ускладнюють процес медіації. Адвокатське посередництво ставить адвоката в ролі юриста та посередника. Варіант самовдосконалення застосовується у випадку, коли один з опонентів не готовий до переговорів, інший, у свою чергу, працює з медіатором без першого і, отримуючи консультації, працює над собою, змінює власну поведінку [235].

Схожим на вищезазначені класифікації є також підхід, в якому Л. Боуль і М. Несік виділяють чотири види медіації: 1) медіація, що сприяє врегулюванню спору (класична); 2) медіація, що оцінює; 3) медіація, що регулює стосунки; 4) медіація, що має терапевтичний ефект [263].

Крім названих критеріїв (інтеграція у судову систему, роль медіатора, предмет спору), існують й інші, на основі яких вчені диференціюють певні види медіації. Зокрема, автори підручника «Медіація» Б.Леко та Г.Чуйко розглядають пряму і непряму медіацію (посередництво). Пряма передбачає присутність усіх сторін на переговорах, включаючи посередника. Непряме

посередництво означає, що посередник по черзі здійснює зустрічі, консультації з кожною із сторін (т.зв. «човникова дипломатія»). Посередник може втручатися в процес переговорів, якщо це обговорено заздалегідь. В основному, такий вид використовують, якщо переговори пов'язані з високою ймовірністю конфронтаційного, ворожого, військового протистояння, що триває досить довго.

Крім того, на думку авторів, варто розрізняти такі види посередництва, як формальне й неформальне, офіційне і неофіційне [124].

Суть формального посередництва полягає в тому, що третя сторона, яка допомагає врегулювати конфлікт, має нормативний статус посередника і це визнається усіма сторонами, які беруть участь у переговорах. Таке посередництво здійснюють спеціальні центри.

Неформальне посередництво – посередник не носить нормативного статусу і може виконувати не всі посередницькі функції, а лише їх частину, наприклад, з'ясування точок зору, однак учасники переговорів визнають неформальний авторитет посередника.

Офіційне посередництво передбачає, що посередником виступає особа, яка має владу, відповідний статус (наприклад, ООН, державні правові інституції, окремі держави, державні комісії, представники правоохоронних органів, громадські організації). Відповідно, неофіційне не потребує посередника з владними повноваженнями. Ним може бути якась відома особа, представник релігійної організації, професійні психологи, неформальні лідери, друзі, сусіди.

Білоруські дослідники М. Бойко та С. Лабода, узагальнюючи різні наукові підходи до проблеми, розглядають такі моделі медіації:

– медіація, що орієнтується на вирішення проблеми (*problem-solving or settlement-directed approach*). Ключовим, на що зосереджується медіатор є інтереси та потреби сторін та їх задоволення при пошуку рішення; учасники медіації спочатку озвучують свої позиції, а потім за допомогою медіатора визначають спільні цілі та зосереджуються на шляху їх досягнення;

– трансформативна медіація (transformative approach) – в учасників медіації є можливість самим обрати хід медіації, в той час як медіатор просто спостерігає за ними. Акцент робиться на спілкуванні сторін, їм дається можливість висловити емоції і проявити емпатію, побачити ситуацію з іншого боку. Таким чином, учасникам вдається почути один одного і, переживши певну «трансформацію», порозумітися;

– наративна медіація (narrative approach) – ключовим є те, що медіатори й учасники конфлікту, обговорюючи ситуацію, розповідаючи про те, як вона впливає на них та що означають її наслідки, здійснюють тривалий вплив один на одного під час діалогу;

– екосистемна або сімейно-орієнтована медіація (ecosystem or family-focused approach) використовується при врегулюванні сімейних стосунків, конфліктів. Основна її мета допомогти членам сім'ї подолати кризу та зберегти стосунки з дітьми, інтереси яких стоять на першому місці;

– медіація, заснована на порозумінні (understanding-based approach), допомагає вирішити конфлікт шляхом порозуміння, базуючись на тому, що глибоке усвідомлення сторонами їх особистих перспектив, пріоритетів та інтересів, а також розуміння перспектив, пріоритетів та інтересів інших сторін дає їм можливість спільно врегулювати та вирішити конфлікт. У цьому підході передбачається, що не посередник, а самі учасники спору мають кращу можливість для пошуку оптимального рішення;

– оцінювальна медіація (evaluation approach). При цьому виді медіації медіатору дозволяється оцінювати та впливати на суть переговорів, а також пропонувати свій варіант рішення у вигляді рекомендацій [9].

Простою й практичною, на наш погляд, є також класифікація видів (напрямів) медіації, запропонована фахівцем у галузі конфліктології А. Гірником. Зокрема, він виділяє такі її види: сімейна медіація (метою переговорів є налагодження стосунків між чоловіком та дружиною, дітьми та батьками, обговорення процесу розлучення і поділу майна); шкільна медіація (врегулювання різноманітних конфліктів, які виникають під час навчального

процесу серед його учасників); медіація в громаді (вирішення спорів між сусідами, обговорення питань про хуліганство і бійки, псування майна, суперечки щодо собак, спори між власниками квартир і тих, хто їх орендує, конфлікти родичів); медіація у комерційних спорах; посередництво у цивільних і кримінальних справах, менеджмент трудових конфліктів, управління конфліктами на роботі; посередництво в конфліктах між владними структурами і громадою (конфлікти з питань екології, конфлікти, пов'язані з неправильним плануванням новобудов); посередництво в політичних конфліктах; міжнародне посередництво [57].

Одним із найбільш значущих напрямів застосування медіації є інтеграція її в систему освіти і виховання, що позначається узагальнюючим терміном «шкільна медіація». Аргументи цього вектору розкриваються у працях американських дослідників Д. Джонсон [68], Р. Коен [266; 267], англійця Д. Шапіро [247], російських учених А. Арганової, І. Бубнової [40], С. Оборотової [154; 155], М. Хазанової [230], А. Чуприса [243], Ц. Шамлікашвілі [245; 246], білоруських М. Бойко, С. Лабоди [9], українських теоретиків і практиків А. Горової [252], Н. Заверико [86], Р. Коваль, Ю. Лихоліт [252] та ін.

Опрацювавши праці науковців, ми визначили, що медіацію в умовах загальноосвітнього навчального впроваджують за допомогою різних моделей, зокрема й через створення служб медіації. Загальні особливості й прикладні питання формування служб шкільної медіації (пришкільна організація, яку організують учні, які можуть бути медіаторами спільно із координатором) в навчальних закладах як перспективного інституту альтернативного врегулювання конфліктів розкривають А. Горова, Р. Коваль [252], П. Кривошеєв, В. Туранін [223], Н. Суховєєва [219], А. Чуприс [243] та ін.

Шкільні служби медіації (порозуміння, примирення і т.ін.) описуються у працях науковців як інновації в соціально-педагогічній діяльності, наприклад, Н. Суховєєва аналізує сутність і такої служби як інноваційного

явища та інтегративної моделі впровадження відновних практик для вирішення конфліктів і профілактики насильства і підліткових правопорушень. Авторка визначає соціально-педагогічні аспекти шкільної медіації і перспективи її впровадження в умовах української школи [219].

Теоретичні й прикладні аспекти діяльності шкільних служб порозуміння в Україні, особливості й поетапність їх створення всебічно розкриті в колективній праці «Шкільна служба порозуміння: досвід упровадження». Автори А. Горова, Р. Коваль та ін., крім того, що узагальнили й систематизували досвід української практики організації служб медіації у школах, запропонували програму навчального тренінгу для підготовки медіаторів-однолітків серед старшокласників загальноосвітніх шкіл [252].

Існує на сьогодні певна кількість вітчизняної та зарубіжної літератури, в якій описуються практичні аспекти та поради для створення шкільних служб медіації:

– алгоритм створення служби медіації в школі, практичні рекомендації з організації її роботи, поради медіатору-ровеснику презентує посібник «Шкільний центр медіації. Крок за кроком» (упорядники Л. Шестакова, А. Кашина) [253];

– про можливості й методику застосування шкільної медіації як технології розв'язання та попередження дитячих конфліктів в умовах нинішньої української реальності – в період військового конфлікту йдеться в колективному навчально-методичному посібнику «Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту» (за загальною редакцією К. Левченка, В. Панка, І. Трубавіної) [215];

– процедуру створення у навчальному закладі соціальної служби розв'язання конфліктів і роль соціального педагога у цьому процесі описує С. Котловий у статті «Діяльність соціального педагога з медіаторами як посередниками у розв'язанні конфліктів» [113];

– досвід впровадження медіації як технології вирішення конфліктів у школі описано у праці О. Зикова «Профілактика патологічних форм залежної

поведінки», де детально аналізується кожен етап впровадження, розглядаються моделі служби медіації, методичний супровід медіаторів-ровесників, умови довгострокового функціонування шкільної служби порозуміння [184];

– практичне керівництво зі створення і розвитку служб шкільної медіації в освітніх закладах подає А. Коновалов у методично-інструктивній праці «Шкільна служба примирення і відновлювальна культура взаємовідносин» [117];

– матеріали для практичного використання медіації в школі як технології формування позитивної культури спілкування пропонує Г. Гурп у праці «Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах». Зокрема, авторка пропонує тренінгові вправи для навчання дітей медіативній технології, описує методику ознайомлення батьків і адміністрації школи із технологією медіації [63].

У 80-х рр. ХХ ст. у США тривали перші експерименти з упровадження медіації у школі за програмами, розробленими конфліктологом Р. Коеном (засновник американської Асоціації шкільної медіації). Результати дослідів продемонстрували, що:

– школярі в змозі самі розв'язувати конфлікти при допомозі інших школярів краще та ефективніше, ніж при допомозі дорослих;

– врегулювання конфлікту, орієнтуючись на співпрацю сприяє кращій превенції виникненню конфліктів у майбутньому, ніж адміністративні покарання;

– між школярами-медіаторами та ровесниками спостерігається краще розуміння, ніж між учнями та адміністрацією;

– в процесі медіації школярі-медіатори створюють атмосферу нормального ставлення однолітків до конфлікту та сприяють його конструктивному вирішенню [267].

Аналогічні спроби впровадити медіацію у практику роботи школи були зроблені в різних країнах світу й нині шкільна медіація існує в Австралії, Канаді, Новій Зеландії, США, Великобританії, Шотландії, Північній Ірландії, Італії, Румунії, Польщі, Іспанії, Туреччині, Німеччині, Південній Африці, Україні, Фінляндії, Норвегії, Данії, Швеції та інших.

Важливими аргументами на користь шкільної медіації, на думку американських авторів Д. Джонсон та Р. Джонсон, є три обставини: по-перше, в інтересах шкіл є забезпечення сприятливої та миролюбної атмосфери, в якій отримується освіта; по-друге, використовується потенціал конфлікту з метою підтримати увагу, посилити мотивацію до навчання, активізувати інтелектуальну зацікавленість, покращення в роботі з конфліктами та використання творчості у врегулюванні різного роду ситуацій; по-третє – закладення фундаменту у підготовці майбутнього покоління до вирішення та управління конфліктами конструктивним шляхом у взаємостосунках у сім'ї, на роботі, у соціумі, чи навіть на міжнародному рівні. Учні мають навчатись мирним способам вирішення конфлікту у початковій, середній та старшій ланках школи і чим раніше, тим краще для них. Це сприятиме міцнішому вкоріненню навичок конструктивно вирішити конфлікт [280].

Про позитивний потенціал шкільної медіації висловився англійський дослідник Д. Шапіро – один з видатних медіаторів світу:

«1. Створюється альтернативний шлях вирішення конфліктів. Залагодити конфлікт учням допомагають їх однолітки, тоді як зазвичай вони використовують тільки три можливості: звернутися до адміністрації школи, битися або уникнути спірної ситуації.

2. Конфлікт перетворюється в позитивний, творчий процес. Медіація відкриває можливість співпраці, вирішення конфлікту на підставі задоволення взаємних інтересів, а не за принципом «виграв-програв».

3. Поліпшуються взаємини. Послаблюються ворожість і напруженість, властиві конфліктам, поліпшуються відносини між учнями і загальна атмосфера в школі в цілому.

4. Дисципліна стає менш обтяжливою. Впровадження медіації в шкільне життя покращує дисципліну, зменшується кількість виключень учнів і їх відсторонення від занять.

5. Учні вчаться не тільки вирішувати конфлікти. У процесі оволодіння медіацією формуються навички активного слухання, лідерства та інші корисні комунікативні вміння.

6. Заохочується відданість демократичним ідеалам. Участь у медіації розвиває почуття відповідальності за свій вибір і рішення, а також підсилює почуття особистої значущості» [246, с. 210-212].

Дослідники переконують, що шкільна медіація відкриває нові підходи та шляхи подолання складних і конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу, що закладено в сутність самої медіації. Зокрема, С. Оборотова акцентує, що в основі шкільної медіації – бачення в конфлікті надії на поліпшення і зміну ситуації, на правильне розуміння проблеми, прийняття сторонами одна одної. У такому разі змінюється ставлення до ситуації: стає можливими погляд на проблему з різних точок зору, творче переосмислення ситуації, здійснення неупередженої оцінки, формулювання висновків та обрання конструктивного шляху для вирішення конфліктної ситуації. Таке творче ставлення до конфлікту, стверджує С. Оборотова, зазвичай допомагає виробити правильне рішення [154].

Основною відмінністю медіації від інших видів вирішення спорів в умовах системи освіти є її недирективність. На цю особливість указує А. Чуприс, наголошуючи, що медіація лише використовує право, на відміну від традиційних способів, які ґрунтуються на правовому регулюванні [243]. Такий гнучкий і демократичний спосіб вирішення спорів, заснований на добровільній участі сторін, на думку дослідників М.Бойко, С. Лабоди [9], Ц. Шамлікашвілі [246] та ін., створює в той же час цим сторонам умови для

контролю не тільки за процесом вироблення рішення, але і за якістю цього рішення, гарантуючи їм повну конфіденційність, забезпечуючи збереження репутації і можливості конструктивної взаємодії в майбутньому. Медіація прагне до консенсусних рішень, максимально відображає інтереси і потреби усіх учасників освітньої діяльності, які беруть участь в суперечці, що створює можливість успішного результату для всіх [8].

Як доводять дослідники і фахівці шкільної медіації (А. Арганова [40], М. Бойко [9], Н. Заверико [87], М. Матвійчук [140], Р. Коваль [252], С. Оборотова [154], М. Хазанова [222], А. Чуприс [243], Ц. Шамлікашвілі [246] та ін.), основною метою впровадження медіації у школі є підвищення результативності навчально-виховного процесу шляхом сприяння попередження та врегулювання конфліктних ситуацій у шкільному середовищі, зокрема:

- створення безпечного і толерантного середовища, сприятливого для розвитку особистості з активною громадянською позицією, яка вміє приймати рішення і відповідати за свої вчинки;

- виховання культури конструктивної поведінки в конфлікті, заснованої на медіативному світогляді, в основі якого – визнання цінності людського життя, унікальності кожної окремої особистості, прийняття, повага права кожного на задоволення власних потреб і захист своїх інтересів (але не на шкоду чужим інтересам);

- поліпшення якості життя усіх учасників навчально-виховного процесу (якими є сім'я, вихователі, педагоги, адміністратори освітньо-виховних установ, психологи, соціальні працівники, соціальні педагоги, шкільні інспектори, діти, підлітки, юнацтво) за допомогою медіативного підходу, що ґрунтується на позитивному спілкуванні, повазі, відкритості, доброзичливості, взаємному прийнятті як всередині груп дорослих та дітей, так і між цими групами [235].

Реалізація означених А. фон Хертель цілей передбачає виконання низки завдань, серед яких:

– зниження конфліктності на території виховно-освітніх установ за рахунок навчання дорослих основам медіації як процедури вирішення спорів і формування «груп рівних» серед молодших і старших підлітків, також навчання учнів вирішувати конфлікти за допомогою медіативного підходу. Це дозволяє дорослим оперативно і ефективно вирішувати різноспрямовані конфлікти за участю батьків, дітей, педагогів, адміністрації, а дітям і підліткам – допомагати своїм одноліткам в складних ситуаціях і виступати посередниками при вирішенні конфліктів у середовищі ровесників;

– профілактика агресивних, насильницьких і асоціальних проявів поведінки серед дітей та юнацтва;

– профілактика злочинності серед неповнолітніх;

– формування умов для зниження кількості міжкультурних, міжетнічних, міжконфесійних конфліктів;

– координація зусиль сім'ї, вихователів і педагогічного складу з метою запобігання несприятливих «сценаріїв» розвитку життя дитини, особливо в критичні періоди, одним з яких є підлітковий;

– підвищення і збереження професійної компетентності, профілактика професійної деформації вихователів і педагогів, що досягається завдяки ефективному використанню тимчасових, емоційних і людських ресурсів в цілому [235].

Своє бачення завдань шкільної медіації представив А. Коновалов, який доводить, що одним із основних її завдань є обмеження адміністративно-карального впливу дорослих на підлітків і реакцій школярів на конфлікт, нерідко силових, заміна їх на примирливі зустрічі (в максимальній кількості випадків).

Визначальним для методу шкільної медіації є те, що в нього апріорі закладено позитивне ставлення до особистості і визнання за нею права залишатися автентичною [110, с. 2].

Шкільна медіація спирається на ті ж принципи, що і медіація як альтернативний позасудовий спосіб вирішення спорів: добровільність, відкритість, довіру, повагу, неупередженість, рівноправність всіх сторін.

При вирішенні спору витримується конфіденційність, а основне завдання медіатора полягає в тому, щоб створити умови для діалогу суперечальників, допомогти їм усвідомити власні інтереси і прийти до взаємного рішення. У будь-якому випадку медіатор не спонукає учасників спору до прийняття рішення, а лише допомагає їм у процесі діалогу знайти шляхи до виходу з конфліктної ситуації. Але якщо в звичайному процесі медіації достатнім результатом вважається укладання реально виконуваної, життєздатної угоди або компромісу між сторонами, то в шкільній медіації медіатор завжди прагне до глибшого результату – до досягнення консенсусу. Тобто, мова йде про таке вирішення суперечки, що одночасно дозволяє змінити ставлення учасників не тільки до даного конфлікту, а й сприяє формуванню культури конструктивної поведінки в конфлікті, в ситуаціях напруження взагалі.

Важливо, на нашу думку, розуміти, що створення сприятливого клімату і безпечного простору, а в кінцевому підсумку – і підвищення якості навчання, неможливі без розуміння простої істини, яку часто ігнорують: спілкування є вихованням. На цьому наголошує і Ц. Шамлікашвілі: «Від якості спілкування залежить і якість освіти. Саме тому однією з основ методу шкільної медіації є позитивне спілкування» [245, с. 3]. Практичний досвід підтверджує, що дотримання принципів медіації сприяє задоволенню базових психологічних потреб особистості – провідних механізмів психіки людини, що в свою чергу, забезпечує успішність і ефективність медіації.

Як вже було сказано, створення безпечного середовища і безпечного простору для всіх учасників взаємодії (як дітей, так і дорослих) – одне з важливих завдань шкільної медіації. Для того, щоб простір був фізично і психологічно безпечним, необхідно дотримуватись певних умов. Ці умови, зокрема, представлені А. Маслоу в описі змісту потреби в безпеці: прагнення

до «захищеності; стабільності; залежності; захисту; відсутності страху, тривоги і хаосу; потреби в структурі, порядку, законі і обмеженнях; силі покровителя» [138, с.63], які значною мірою реалізуються як в процедурі медіації, так і в медіативному підході. В першу чергу, це відбувається завдяки дотриманню принципів і правил медіації, які передбачають заборону на образи, насильницькі дії, порушення конфіденційності та сприяють задоволенню потреби людини в захищеності. Завдяки тому, що при першій зустрічі подається детальне роз'яснення цілей і завдань процедури медіації, а також її покроковий опис, в учасників знімається почуття тривоги і задовольняється їх потреба в стабільності, в структурі і порядку, у відсутності хаосу і невизначеності. Задоволення ж потреб у захисті й залежності здійснюється за допомогою безоцінного і емпатійного ставлення медіатора до сторін конфлікту.

Крім того, психологічна безпека значною мірою залежить від проявів поваги учасниками один до одного. У самому звучанні слова «повага» вгадується глибокий сенс цього поняття: сприйняття, переживання, вираження важливості кого-небудь для суб'єкта. На наш погляд, це визначення відображає основний психологічний зміст поважних взаємовідносин людей і поваги суб'єкта до себе самого. В останньому випадку мова йде про переживання власної цінності («важливості» себе).

У культурі прийнято обумовлювати зміст «важливості», «цінності» володінням тими чи іншими властивостями, досягненнями, достоїнствами або вміннями людини. Незважаючи на те, що таке обґрунтування є поширеним і звичним, ми вважаємо, що воно хоч і розширює вищенаведене розуміння поваги, але принципово його не змінює. У даному випадку, на наш погляд, мова йде про прояв визнання, що також є суттєвим. Крім того, в переживанні відношення поваги істотну роль грає розуміння меж. Відомо, що потреба в повазі - одна з базових потреб особистості. А. Маслоу описує її змістовні компоненти наступним чином: «Усі люди в нашому суспільстві ... мають потребу в стабільній, обґрунтованій, зазвичай високій самооцінці, в

самоповазі або почутті власної гідності і в повазі оточуючих. Отже, ці потреби можна віднести до одного з двох підкласів. До першого з них відносяться сила, досягнення, адекватність, майстерність і компетентність, впевненість перед обличчям зовнішнього світу, незалежність і свобода. До другого ми віднесемо те, що можна назвати бажанням хорошої репутації або престижу (визначаючи їх як повагу або оцінку з боку інших людей), а також статус, популярність і славу, перевагу, визнання, увагу, значущість, почуття власної гідності або вдячності» [138, с.67].

Процедура медіації та медіативний підхід сприяють переживанню учасниками конфлікту їх власної сили, поступового придбання досвіду адекватної поведінки в складній конфліктній ситуації. По мірі накопичення подібного досвіду з'являється можливість бути впевненим у собі (завдяки прийняттю і зростанню самоповаги), залишатись самим собою, виявляючи незалежність і свободу у відмежуванні і відстоюванні «власного» (під поняттям «власне» психотерапевт А. Ленгле розуміє те, що людина сприймає і переживає як їй властиве і належне [135, с.31]).

При цьому, – зазначає М. Хазанова, не страждає нічия репутація; кожен учасник конфлікту отримує справжню увагу, зберігаючи почуття власної гідності і підтверджуючи свою якщо не значущість, то значимість (завдяки уважності, витраченому часу і серйозному ставленню медіатора) [230, С. 18-23]. Таким чином, атмосфера поваги та безпеки, що створюється під час процедури медіації, сприяє задоволенню базових потреб конфліктуючих сторін у безпеці та повазі.

Ще одна базова потреба – в любові, прихильності і приналежності – також певною мірою знаходить своє задоволення в процесі медіації. Видається малоімовірним, що потреба в любові в її глибокому розумінні може бути задоволена в медіативному процесі. Однак власне потреба в приналежності може бути задоволена, оскільки медіатори проявляють прийняття, співчуття і шанобливе ставлення до всіх учасників конфлікту, не віддаючи нікому переваги. Завдяки цим найважливішим умовам, стверджують психологи, в

учасників конфлікту нівелюються переживання страху відторгнення і неприйняття групою ровесників (або колективом учителів) [222, с. 20].

А учні, особливо молодші підлітки, можуть відчувати почуття прийняття та приналежності до тієї групи дорослих і однолітків, члени якої за допомогою медіації сприяють інтегруванню учасників конфлікту в групу в широкому сенсі: в колектив класу, школи, в коло однолітків. «Існують певні умови, – писав А. Маслоу, що представляють безпосередні та необхідні передумови задоволення базових потреб. Такі передумови, як свобода слова, свобода робити те, що тобі хочеться, якщо це не заважає іншим, свобода самовираження, свобода отримання відомостей і доступу до інформації, свобода захищати себе, правосуддя, справедливість, чесність, дисципліна в групі, є прикладами попередніх умов для задоволення базових потреб» [138, с. 68-69].

На нашу думку, саме принципи медіації багато в чому створюють подібні умови. Наприклад, свобода забезпечується принципами добровільності, відповідальності і самовизначення та обмежується правилами взаємодії, про які домовляються сторони конфлікту і медіатор; свобода отримання відомостей і доступу до інформації забезпечується принципом прозорості; свобода захищати себе забезпечується правилами взаємодії, в тому числі – правилом «стоп» (учасник процесу в будь-який момент має право перервати спілкування).

Отже, дотримання у кожному окремому випадку принципів медіації багато в чому сприяє задоволенню базових психологічних потреб як одного з провідних механізмів психіки людини, що, в свою чергу, забезпечує успішність і ефективність медіації і медіативного підходу. Важливою для особистості є також потреба прийняття, розуміння іншого, надання йому свободи бути самим собою в своїх переживаннях. Безоціночні прийняття і повага, на наш погляд, перебувають у тісному взаємозв'язку. Для виконання завдання із створення простору прийняття і поваги медіатору необхідно володіти такою важливою якістю, як «присутність». За словами

Д. Бьюдженталя, «присутність – це назва для якості буття в ситуації або відносинах, коли людина щиро планує брати участь настільки повно, наскільки це можливо. Присутність виражається через мобілізацію сензитивності людини – як внутрішньої (до суб'єктивного), так і зовнішньої (до ситуації й інших людей у ній) – і через актуалізацію її здатності реагувати» [42, с. 27]. Іншими словами, якість присутності передбачає, в першу чергу, готовність медіатора до відкритості, до тонкого уловлювання смислових і чуттєвих відтінків у взаємодії учасників конфлікту і до делікатного відгуку на все, що відбувається в ході процедури медіації.

Ще одним суттєвим психологічним механізмом, що дозволяє переходити від емоційного «захоплення», «зарядженості» і неприйняття одним учасником конфлікту іншого, стає більш ясне і глибоке розуміння своїх інтересів, цінностей, потреб і переживань, які А.Ленгле позначає, як набуття «власного». У даному контексті «власне» можна описати, як ясне ставлення до події і того, що відбувається в поточному конфлікті. Значення цього набуття велике. Адже воно стає опорою, яка дозволяє дистанціюватися від автоматично займаної захисної позиції, – тієї, що представляється в повсякденній свідомості саме зрозумілою: коли людина відчуває себе залежною від конфлікту як соціальної взаємодії специфічного виду, в якому є певні «правила поведінки».

Отже, шкільна медіація є соціальним інструментом, який дозволяє ефективно попереджати і вирішувати суперечки і конфлікти, створюючи безпечне середовище для всіх учасників навчально-виховного процесу. Це інноваційний метод, який базується і водночас реалізує сучасні гуманітарні цінності і досягнення, в першу чергу, завдяки створенню безпечного простору, в якому в певній мірі відбувається задоволення базових психологічних потреб, прийняття медіатором учасників спору або конфлікту, набуття ними «власного», проявляється така важлива якість медіатора, як «присутність»

1.4. Структура медіативної процедури вирішення конфліктів між молодшими підлітками

Медіація є чітко організованою послідовністю кроків, які обов'язкові для успішності всього процесу. Це означає, що медіація є сукупністю логічно вибудованих структурних частин, які називають фазами, ступенями, етапами чи стадіями. Існують різні підходи щодо їх кількості, назв і змісту.

Наприклад, Дж. Келтнер називає 7 стадій медіації: організація місця, де буде проводитись медіація; відкриття й початок обговорення, робота над спірними питаннями; визначення ймовірних альтернатив розв'язання; оцінювання альтернатив; ведення переговорів і «торгів»; погодження та прийняття рішення; перевірка і завершення процесу [274, с. 132]. Так само – 7 стадій – виділяють Дж. Фолберг і А. Тейлор (1984 р.), причому вони розпочинають з власне медіаційної бесіди [269].

Ч. Моор (1986 р.) розрізняє 12 стадій медіації: перший контакт із учасниками медіації; визначення стратегії, за якою управляють процесом переговорів; збір та аналіз інформації про конфлікт; робота над планом реалізації медіації; створення атмосфери довіри і співробітництва; початок сесії медіацій; визначення питань, які викликають розбіжності, порядку та послідовності їх обговорення (порядку денного); виявлення прихованих інтересів учасників; робота над варіантами врегулювання ситуації; оцінювання варіантів, які підходять для прийняття рішення; заключні переговори; формальне врегулювання ситуації [278]. Є.Іванова виділяє 5 стадій медіативної процедури: введення, вступне слово сторін та формулювання порядку денного, висування альтернативних рішень, оцінка та вибір рішень, досягнення угоди [97, с.33-35].

Структура медіації, за Х.Бессемером, включає попередню фазу, медіаційну бесіду (яка в свою чергу включає ряд ступенів) та фазу здійснення [16; 262]. Є.Носирєва в своєму дисертаційному дослідженні «Альтернативне вирішення цивільно-правових спорів у США» виділяє такі стадії медіації, як:

порушення процедури, призначення посередника, слухання справи, оформлення досягнутої угоди [153].

Три етапи в медіації розглядає Т. Кільмашкіна [102]: уточнення інтересів та позицій сторін, обговорення проблеми та напрацювання можливих варіантів її вирішення, укладання домовленості. З аналогічною кількістю, але іншим змістом виділяє три етапи медіаторства Л.Долинська:

1) знайомство з конфліктом та сторонами конфлікту: завдання посередника полягає у дослідженні історії ситуації, яка склалася, вивченні побажань та вимог сторін; ознайомлення медіатора зі спеціальною літературою, яка допоможе розібратись у ситуації, якщо це потрібно, а також проведення консультацій з різними фахівцями з питань, які обговорюються;

2) робота зі сторонами конфлікту: проведення зустрічей з кожною стороною спору окремо, так звана «човникова медіація», з метою підготовки їх до участі у спільному діалозі; медіатор уточнює інтереси, потреби, мотиви учасників;

3) ведення переговорів, під час яких завданням медіатора є стежити за процедурою переговорів, тим, про що говорять опоненти. Якщо необхідно він вносить корективи, уточнення в обговорення і слідкує, щоб сторони досягли результату у вирішенні конфлікту [74].

В. Орлянський пише про 8 стадій медіаційного процесу, які передбачають оцінку медіатором сутнісних ознак проблемної ситуації; озвучення сторонами своїх думок, бачення конфліктної ситуації; висунування своїх претензій стосовно один одного, обговорення проблеми, зняття емоційної напруги, яка спричинена конфліктом; підготовка і проведення переговорів; формулювання альтернативних пропозицій вирішення конфлікту; розроблення спільної угоди та її прийняття; вихід з медіації – на цьому етапі оцінюється попередня робота; постконфліктна стадія – медіатор спостерігає за результативністю угод, які були досягнуті, аналізує свої дії для «роботи над помилками» [156].

У дослідженнях О. Аллахвердової (2006) обґрунтовано процедуру медіації у такій послідовності:

- вступ у процес медіації;
- презентація (представлення сторін) – розповіді кожної сторони, в чому суть їхньої суперечки, конфлікту;
- дискусія щодо визначення основних питань, які будуть обговорюватися;
- кокус – індивідуальна (почергова) робота медіатора з кожною стороною («кокус» в перекладі означає «час наради старійшин», тобто час для роздумів і прийняття важливих рішень; термін використовується у міжнародних переговорах і медіації) ;
- дискусія з формулювання пропозицій;
- підготовка проекту угоди;
- вихід із медіації [5].

В. Конусова (2008) пропонує всі стадії медіативної процедури згрупувати у такі фази: домедіативна фаза (включає порушення процедури, підбір посередника і підготовку процедури), власне медіативна фаза (містить заслуховування суперечки і оформлення досягнутої згоди) і постмедіативна фаза [112].

На основі названих підходів розглянемо узагальнений варіант *процедури медіації*, яку застосуємо у вирішенні конфліктів між підлітками. Її розуміємо як *ієрархічну структуру, що складається з елементарних етапів і стадій, які послідовно змінюють і доповнюють один одного, перебувають у постійній динаміці й розвитку*. Таким чином, у процесі проведення дослідницької роботи нам імпонує підхід Х. Бессемера [16] до визначення структури медіативної процедури, в якому вона проедставлена як фазова взаємодія.

Отже, структура медіативного процесу вирішення конфліктів передбачає такі послідовні етапи:

- вступ (підготовчий) – ознайомлення із учасниками та характером проблеми, оголошення принципів, правил та участі посередника, отримання згоди від учасників на участь у медіації (може бути усна чи письмова);

- розповіді опонентів – кожен по черзі висловлює своє бачення ситуації, яка призвела до конфлікту, і своє ставлення до неї. Тут медіатор слідкує за часом і дотриманням правил, використовує техніки активного слухання;

- висвітлення причин конфліктної ситуації, усіх учасників, прихованих мотивів, їх обговорення, відзначення спільного й відмінного, визначення ключових позицій для прийняття рішення;

- прийняття рішень – можливо, використовуючи мозковий штурм, озвучення сторонами своїх бачень для вирішення зазначених позицій;

- підписання угоди, в якій чітко прописано, яким чином, коли і ким будуть втілені прийняті рішення. Підписують угоду всі учасники медіації.

На підготовчому етапі медіації сторони займаються формулюванням своїх цілей, аналізом та систематизацією матеріалу, з метою підтвердження своїх позицій, визначаються із тактикою, яку будуть вести на переговорах, домовляються про залучення посередника до переговорів. У свою чергу посередник на цьому етапі веде переговори зі, домовляючись про свою участь у процесі примирення, збирає інформацію про конфліктну ситуацію та про опонентів. Потрібно уважно й систематизовано отримувати інформацію від учасників медіації, що дає можливість спрогнозувати первинний діагноз ситуації, визначити, яку роль в цьому відіграє кожна зі сторін та можливі альтернативні способи задоволення їх інтересів. Медіатор визначається із тактикою ведення переговорів та співпраці зі сторонами для досягнення кращого результату.

Під час ведення переговорів визначають: початок переговорів, дослідницький етап переговорів, етап виокремлення загальних критеріїв угоди, етап пошуку шляхів рішення проблеми, етап узгодження та прийняття рішень.

Обов'язковим є на початку переговорів коротке викладення медіатором цілей посередництва та правил, регламенту ведення його процедури. Також потрібно акцентувати увагу на можливих негативних наслідках у тому випадку, якщо домовленості не вдалось досягти, тобто озвучення не дуже перспективних альтернатив.

Дослідницький етап включає в себе можливі конфіденційні зустрічі медіатора з кожною зі сторін і озвучення сторонами свого бачення ситуації. На зустрічах («закритих засіданнях», «сепаратних зустрічах»), які проводяться у короткий час, встановлюються довірливі відносини між сторонами та посередником, відбувається озвучення учасниками пропозицій щодо альтернативних шляхів врегулювання ситуації. Завдання медіатора акцентувати увагу на важливості прояснення власних інтересів, аргументації своїх пропозицій що врегулювання спірних питань. Разом зі стороною він досліджує її найкращу і найгіршу альтернативи досягнення домовленості. Медіатор може попросити учасників скласти список питань, які є спірними у порядку спадання за їх важливістю, допомагає сформулювати перелік питань, з яких буде вестись обговорення, підсумовує інтереси сторін. Мотивує сторони перейти від обстоювання своїх позицій до визначення можливостей для задоволення інтересів.

На етапі визначення загальних рамок угоди формується спільна база для пошуку взаємовигідного рішення, обговорюються прийнятні критерії обома сторонами у вирішенні спірних питань, відповідальність, можливість контролю за виконанням укладеної в майбутньому угоди. Тут може виникнути потреба у залученні експертів чи пошуку додаткових джерел інформації для учасників, про це має подбати медіатор. А також він контролює процес переговорів, мотивуючи сторони шукати взаємоприйнятні рішення.

На етапі пошуку рішення може відбуватися боротьба учасників у прощтовхуванні «свого» варіанту рішення проблеми. Тут посередник турбується про те, щоб відокремити цей етап від етапу прийняття рішення.

Обговорення учасниками питань має починатися з найпростіших і поступово переходити до складніших. Абсолютно усі запропоновані варіанти рішень записуються медіатором і з часом можуть бути доповнені або змінені у процесі обговорення. Є можливість прийняти деякі рішення лише частково, щоб велика проблема могла бути хоча би в якихось аспектах вирішена. Якщо одна зі сторін визнає пропозицію іншої неприйнятною, її просять сформулювати умови, за яких ця пропозиція стала б прийнятною. Захищаючи власні інтереси, сторони можуть здійснювати тиск одна на одну і це є нормальним. Медіатор має на меті зберегти регламент та не дозволити вести «нечесну гру» та дотримуватись прийнятих на початку правил.

На етапі прийняття рішення можлива ситуація, коли переговори заходять у глухий кут. Це може бути спеціально створена ситуація однією зі сторін, щоб посилити тиск на іншу сторону, перевірити наполегливість чи справжню силу опонента. А також це робиться з метою затягування часу або є демонстрацією неможливості у досягненні визначених цілей однієї сторони чи небажанні іншої досягти домовленості. Також ситуація безвиході може бути створена через наявність прихованих інтересів у опонентів, які не були озвученими, але є ключовими і вирішенні питання. Така ситуація дає змогу перевірити кваліфікацію та професійність медіатора, його гнучкість у веденні переговорів. Його завдання визначити причини, які завели обговорення сторонами проблеми у «глухий кут» та використати адекватні прийоми для виходу з нього. У медіатора є можливість стати ініціатором компромісної пропозиції, проте це ризикований варіант. Посередник може також:

- з'ясувати у опонентів, які можуть бути наслідки, якщо буде не досягнуто примирення;
- запропонувати сторонам помінятися місцями і сказати, що б вони робили у цій ситуації на місці іншого;
- поцікавитись у сторін, чи хочуть вони продовжувати брати участь у процедурі примирення, чи вони хочуть з'ясувати стосунки за допомогою боротьби, сказати про негативні альтернативи;

- розповісти про позитивний випадок вирішення конфлікту за допомогою медіації;
- з'ясувати, що вплине на сторону і допоможе їй змінити свою думку з певного питання;
- при потребі про вести зустріч із опонентами окремо;
- зробити пропозицію, яка допоможе змінити перебіг обговорення тощо.

Важливо сприйняти медіатором «глухий кут» у переговорах між опонентами не за власну поразку, а за потенціал, який потрібно використати для наснаження сторін на зміни.

Останнім етапом є етап завершення переговорів, на якому сторони формулюють зміст досягнутої угоди та оформлюють його протоколом або викладають у письмовій формі можливі причини розбіжностей та обґрунтовують свої позиції. На цьому етапі медіатор допомагає учасникам оформити угоду. Необхідно пам'ятати, що задоволення від процесу переговорів залежить не лише від досягнення угоди, а й процедурного та психологічного задоволення, а саме від тої атмосфери поваги та активного слухання, в якій відбувався діалог. Медіатор має подякувати обом сторонам за їхній вклад у вирішення проблеми, за співпрацю та досягнення порозуміння. У випадку, якщо угода так і не була підписана, то акцентувати увагу сторін на розумінні інтересів та потреб одна одної та запропонувати сторонам можливість повторних зустрічей для діалогу. При досягненні угоди у звичайних випадках сторони підписують угоду, у складних – медіатор пропонує переглянути деякі питання та пропрацювати над їх вдосконаленням.

Взявши до уваги різні підходи у визначенні структури процедури медіаторства та використовуючи метод наукової екстраполяції (полягає у поширенні висновків, отриманих зі спостережень за однією частиною явища, на іншу його частину), зосередимо увагу на *описі процедури медіаторства*, ролі кожного із учасників даного процесу у вирішенні конфліктів *між молодшими підлітками* в умовах загальноосвітньої школи.

Наше бачення структури медіативної процедури вирішення конфліктів ілюструє зміст таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

**Процедура медіаторства у вирішенні конфліктів
між молодшими підлітками в умовах загальноосвітньої школи**

Назва етапу	Мета	Методи	Результат
Підготовчий етап, вихідна ситуація	з'ясування завдання	активне слухання, узгодження правил та принципів комунікації	визначена проблема
Розповіді сторін, комунікація з медіатором	висловлення позицій, потреб учасників	активне слухання	означення позицій учасників
Висвітлення причин, поступова пряма комунікація	висвітлення глибинних причин конфлікту	техніка «Айсберг», мозковий штурм	визначення інтересів учасників
Етап обговорення, пошук рішення за спільною згодою	обговорення рішень, які влаштовують усі сторони (стратегія «виграш-виграш»)	мозковий штурм	прийняття рішень, які влаштовують усі сторони
Етап підписання домовленості. Комунікація без сторонньої допомоги	укладання домовленості		домовленість, в якій чітко прописані кроки, терміни та особи, що мають виконати взаємоприйняті рішення

Метою *підготовчого етапу* є забезпечення готовності сторін до проведення примирної зустрічі. Тут варто брати до уваги три можливі варіанти ініціювання першої зустрічі: джерелом надходження інформації були одна зі сторін, обидві сторони або інші особи (соціальний педагог, педагоги, адміністрація, батьки). Варто звернути увагу, що перший варіант свідчить про бажання самих підлітків дійти згоди, а два останні характеризуються певною примусовістю до примирення. Як правило, на етапі знайомства виникають труднощі з тим, що підлітки можуть мало знати про роботу служби медіації, в зв'язку з цим присутня природна недовіра. Найголовніше для підлітків-медіаторів – заручитися підтримкою ровесників. Медіатори дають зрозуміти дітям, що вони нейтральні у питаннях конфлікту

їхнє завдання вислухати та допомогти налагодити конструктивну комунікацію.

На цьому етапі працює координатор служби медіації в школі, зазвичай це соціальний педагог. Він спрямовує свою роботу в наступних напрямках:

- отримання інформації про конфлікт, оцінка конфлікту з погляду ефективності застосування до нього медіаторства (на цьому етапі потрібен висновок соціального педагога як координатора служби);

- установлення довірливих відносин зі сторонами конфлікту, створення уявлення про подію зі слів її учасників, прийняття переживань, оцінок учасників ситуації та їх думок щодо вирішення ситуації;

- уявлення (припущення) процедури примирення та мотивації сторін на участь у ній;

- у разі отримання згоди сторін на медіаторство координатор призначає команду з двох медіаторів-однолітків та узгоджує час для зустрічі зі сторонами.

Перший етап – *розповіді сторін* – найчастіше починають спілкуванням медіаторів-однолітків із учасниками конфлікту.

Основним методом роботи підлітків-медіаторів є діалог, в процесі якого вони використовують методи активного слухання (віддзеркалення, перефразування, узагальнення), встановлюють довірливі відносини з конфліктуючими підлітками. Робота з учасниками конфлікту ведеться за наступною схемою:

- підлітки-медіатори, використовуючи активне слухання, прояснюють для себе версію підлітків про конфліктну ситуацію, потім з'ясовують, з яких причин сталося непорозуміння;

- підлітки-медіатори, використовуючи інформацію про конфлікт, створюють умови для пошуку ненасильницьких шляхів виходу з нього. Молодші підлітки – учасники конфлікту самостійно розглядають різні варіанти дій у тій же самій або подібній ситуації, аналізують свій вчинок і його причини. Методом мозкового штурму пропонують якомога більше

варіантів вирішення ситуації. Підлітки-медіатори працюють із почуттями учасників, мотивують їх до розкриття та висловлення власних емоцій, які виникли в результаті втягнення в конфлікт. Саме висловлення своїх переживань та усвідомлення, яких переживань зазнав опонент, сприяє розумінню чужої думки та поведінки. Це також характеризує терапевтичний ефект медіаторства;

– основним результатом та метою, на яких фокусуються підлітки-медіатори на даному етапі, є прийняття відповідальності за свій вчинок учасниками конфлікту. Це є одним із принципів медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів. Коли настає момент взяття відповідальності за свій вчинок, то подальше вирішення ситуації конфлікту стає легшим та зрозумілішим для підлітків – учасників медіації.

У процесі медіації у підлітків формується толерантність, почуття поваги до чужої думки, емпатія.

На етапі *висвітлення причин* конфлікту підлітки-учасники заглиблюються в конфлікт та відтворюють усі події, пов'язані з ним. Підлітки-медіатори, використовуючи техніку «Айсберг», демонструють позиції та інтереси учасників у ситуації конфлікту та методом мозкового штурму виокремлюють найважливіші, на думку опонентів, питання. Медіатори-однорічні працюють із упередженнями сторін, їхніми страхами не бути почутими, негативними емоціями, які виникли в результаті конфлікту. Також слідкують, щоб кожен учасник мав рівний час для висловлення своєї думки. Прояв емоцій підлітками-учасниками є обов'язковим елементом даного етапу. Це дає змогу краще зрозуміти опонента, причини його поведінки в даній ситуації. Після того як були висловлені всі позиції, підлітки-медіатори узгоджують та узагальнюють ключові питання, по яких потрібно досягнути домовленості, та записують їх на папері.

Наступним є *етап обговорення* варіантів вирішення конфлікту. Підлітки-медіатори спонукають сторони називати якомога більше варіантів виходу із конфлікту. Далі з них залишають на обговорення лише ті, які

прийняли обидві сторони. Їх записують в домовленість, яка приймається на наступному етапі.

Етап підписання домовленості. Щоб угода за результатами примирення була ефективною, необхідно скласти її з точними і конкретними формулюваннями – хто, коли і яким чином виконує прийняті сторонами рішення. Це відображається у вигляді таблиці, форма якої підготовлена заздалегідь. Також прописується в угоді варіанти дій у випадку, якщо не буде виконано у відповідні терміни певне зобов'язання. Наприклад, учень за умовами домовленості має за місяць виконати якусь роботу, та йому це з певних причин не вдається, то в такому випадку в угоді заздалегідь має бути прописано, що робити далі. Контролювання кожного пункту угоди покладається на учасників медіації. Вони звертаються також по допомогу до медіаторів-однолітків, якщо потрібно повторно обговорити ситуацію.

Враховуючи узагальнені організаційно-змістові та процесуальні засади медіації сформулюємо наше робоче визначення: *соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками – це стандартний комплекс методично описаних і послідовно впроваджених дій і процедур, результатом яких є налагодження ефективної системи врегулювання конфліктів між підлітками шляхом використання конструктивної комунікації й аналізу конфліктної ситуації на засадах порозуміння та задоволення інтересів і потреб усіх учасників конфлікту.*

Отже, вирішення конфлікту у середовищі молодших підлітків є процесом, який включає аналіз і оцінку ситуації, вибір способу вирішення, формування операційного складу дій, реалізацію плану і (або) його корекцію, оцінку ефективності дій.

Важливою рисою технології вирішення конфлікту, використовуючи процедуру медіації є її конструктивний формат, який дає можливість не лише відновити втрачені соціальні зв'язки, а й побудувати нові.

Висновки до розділу першого

Аналіз теоретичних засад соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками дозволив нам зробити наступні попередні висновки:

Здійснений теоретичний аналіз базових понять дослідження – «технологія», «педагогічна технологія», «соціально-педагогічна технологія», «медіаторство». Констатовано, що технологія характеризується наявністю певних процедур, операцій, засобів, методів та кінцевого результату. Відповідно кінцевий результат педагогічної технології є освітньо-виховний розвиток, а соціально-педагогічної технології – соціалізація особистості.

У контексті дослідження серед прикладних соціально-педагогічних технологій часткового типу розглядається медіаторство як прикладну соціально-педагогічну технологію функціонального типу, орієнтовану на розв'язання конкретних функцій чи соціально-педагогічних завдань, в тому числі й вирішення конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітніх навчальних закладах. «Шкільна медіація» визначається як технологія роботи з конфліктом, яка передбачає системне включення в роботу з конфліктами підготовленого медіатора.

Поряд із шкільною медіацією використовується термін «медіаторство однолітків» – програма роботи з конфліктами в школі, яка здійснюється за принципом «рівний-рівному», коли посередницька допомога у вирішенні конфлікту між залученими в ньому учнями здійснюється медіаторами-ровесниками, що пройшли спеціальну підготовку. Здійснено аналіз процедури медіаторства як сукупності логічно вибудованих структурних частин (фази, ступені, етапи або стадії), зокрема: вихідна ситуація, комунікація з медіатором, поступова пряма комунікація, пошук рішення за спільною згодою, комунікація без сторонньої допомоги.

На основі вивчення та аналізу наукових праць із соціальної педагогіки, психології, вікової психології констатуємо, що недостатньо сформовані

соціальні навички, посилені соціально-економічною незахищеністю, часто є причиною, яка впливає на підвищення агресивності, конфліктності молодшого підлітка (10-13 років).

У дослідженні конфліктність представлено як перманентну рису особистості молодших підлітків, яка зумовлюється їх природними задатками та соціальним досвідом. Конфлікти між молодшими підлітками проявляються як результат боротьби за лідерство, увагу, статус у класі; як гендерні протистояння; міжособистісна нетерпимість, ворожнеча і недовіра; неадекватність вираження емоцій; словесні домагання та ін.

Визначено, що молодший підлітковий вік – найбільш сприятливий для включення в роботу за методом «рівний-рівному», оскільки провідним мотивом поведінки молодшого підлітка є прагнення знайти своє місце серед однолітків, спілкування з ними. Медіаторство розглядається як конструктивна технологія створення безпечного і толерантного середовища успішної соціалізації молодших підлітків.

Окреслено змістово-організаційні основи соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів, проаналізовано її види, принципи, ролі та функції медіатора (спеціально підготовленого нейтрального посередника). Дотримання принципів медіаторства (добровільність, рівність сторін, нейтральність медіатора, конфіденційність) сприяє задоволенню базових психологічних потреб молодших підлітків.

Структуру медіативної процедури у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками представлено у вигляді обов'язкових взаємозалежних етапів: підготовчий етап: забезпечення готовності сторін до проведення примирної зустрічі; етап – розповіді сторін – найчастіше починається зі спілкування медіаторів-однолітків із учасниками конфлікту; етап висвітлення причин конфлікту, коли підлітки-учасники заглиблюються в конфлікт та відтворюють усі події, пов'язані з ним; етап обговорення варіантів вирішення конфлікту передбачає, що підлітки-медіатори спонукають сторони називати якомога більше варіантів виходу із конфлікту, з яких залишають на

обговорення лише ті, які прийняли обидві сторони; на етапі підписання домовленості складається угода з точними і конкретними формулюваннями – хто, коли і яким чином виконує прийняті сторонами рішення.

РОЗДІЛ 2

РЕАЛІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАТОРСТВА У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ МІЖ МОЛОДШИМИ ПІДЛІТКАМИ У ЗАГАЛЬНООСВІТНІЙ ШКОЛІ

2.1. Етапи реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками

На основі аналізу теоретичних положень дослідників технологій (соціально-педагогічних – Р. Вайнола [43], Н. Заверико [87], Л. Мардахаєв [143], В. Нікітін [149], С. Харченко [232]), (соціальних – Ю. Сурмін, Н. Туленков [218]), (педагогічних – В. Беспалько [17], В. Сластьонін [204]) соціально-педагогічну технологію розуміємо як спосіб системної побудови процесу з власною структурою, яка характеризується наявністю:

- «заданого алгоритму (системи послідовних дій у процесі рішення завдань, досягнення конкретного результату),
- стандарту діяльності (запропонованих процедур, дій);
- послідовності операцій;
- змісту і логіки рішення конкретної задачі» [280, с. 83].

У результаті узагальнення різних підходів нами встановлено, що в структурі соціально-педагогічної технології зазвичай розглядають такі взаємопов'язані між собою елементи: мета, завдання, принципи, умови, алгоритм (послідовність дій), очікуваний результат, критерії оцінювання.

Зауважимо, що назву «технологія» процес діяльності отримує у випадку, коли він прогнозований, визначено характерні ознаки продукту, які вкінці будуть сформовані та шляхи їх отримання, спеціально створено умови його здійснення та надається хід процесу, а результат, який буде отримано

здатний до діагностування та повинен по можливості відповідати очікуваному [240].

Також важливими у нашому дослідженні є розуміння технології як процесу, який характеризується такими ключовими ознаками:

«1) розділення, розчленовування процесу на внутрішньо пов'язані між собою етапи, фази, операції;

2) координованість і поетапність дій, направлених на досягнення очікуваного результату;

3) однозначність виконання процедур й операцій (вирішальна, неодмінна умова досягнення результатів, адекватних поставленій меті)» [148, с.44- 47].

Змістом соціально-педагогічної технології медіаторства у роботі з молодшими підлітками є чітка алгоритмізація процесу, означення та послідовна реалізація етапів, стадій, що спрямовані на досягнення мети: діагностика проблеми, пошук рішення та вибір технології, постановка мети і завдань, впровадження технології, оцінювання вирішення проблеми.

Зрозуміло, що розробка даних технологій це складний процес, тому, беручи за основу рекомендації Н. Заверико, вважаємо за необхідне враховувати її погляди на різні фактори, зокрема:

«1) особисті якості підлітка, що можуть забезпечити ідентифікацію (ступінь усвідомлення соціальних норм, адекватне самовизначення, напруженість внутрішнього життя і заглибленість у себе), індивідуалізацію (емоційна замкнутість, розумність і здатність до контролю, відповідальність, сміливість, заповзятливість) і персоналізацію (чуйність і відкритість, домінантність почуттів і схильностей, організаторські здібності, самодостатність, самостійність, спрямованість на справу, рівень мислення);

2) особливість ситуації, що вимагає в одних випадках застосування конкретної технології, а в інших – комплексного використання усіх відомих і невідомих способів, прийомів, методик;

3) орієнтація на відносини «суб'єкт-суб'єкт», «суб'єкт-об'єкт», «суб'єкт-процес», «суб'єкт-результат», «суб'єкт-умови», «суб'єкт-засіб» і тощо;

4) врахування рівня професіоналізму соціального педагога, практичного психолога;

5) практично-дієвий підхід, що враховує історично сформовані системи суспільної і соціально-педагогічної практики, різні типи і напрямки соціалізації і ресоціалізації, форми регульованої і самостійної діяльності» [88, с.83-84].

У кожному конкретному випадку мета технології медіаторства визначається відповідно до потреб молодшого підлітка. Тому, коли йдеться про соціально-педагогічну технологію медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, конкретизуємо її мету у такому формулюванні: формування у молодших підлітків умінь і навичок вести діалог і виходити з конфліктних ситуацій без «втрат» за принципом «виграш-виграш», відстоювати власні інтереси і сприймати іншу людину з повагою до її права на захист власних інтересів. Залежно від мети, яка визначає змістову сутність діяльності, визначаються методи її здійснення та організаційні форми, які характеризуються взаємозалежністю. Кінцевий результат та мета соціально-педагогічної діяльності пов'язані із правильно визначеним змістом, методами, що обираються для її досягнення, а також формами її організації.

Зазначимо, що соціально-педагогічну технологію медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками розглядаємо як комплексну, об'єднану єдиною концепцією діяльність різних суб'єктів, спрямовану на досягнення однієї мети.

Суб'єктами впровадження технології медіаторства в загальноосвітній школі є підлітки, педагогічні працівники (соціальний педагог, психолог, вчителі, адміністрація школи).

На рис. 2.1 представлено розроблений нами алгоритм соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

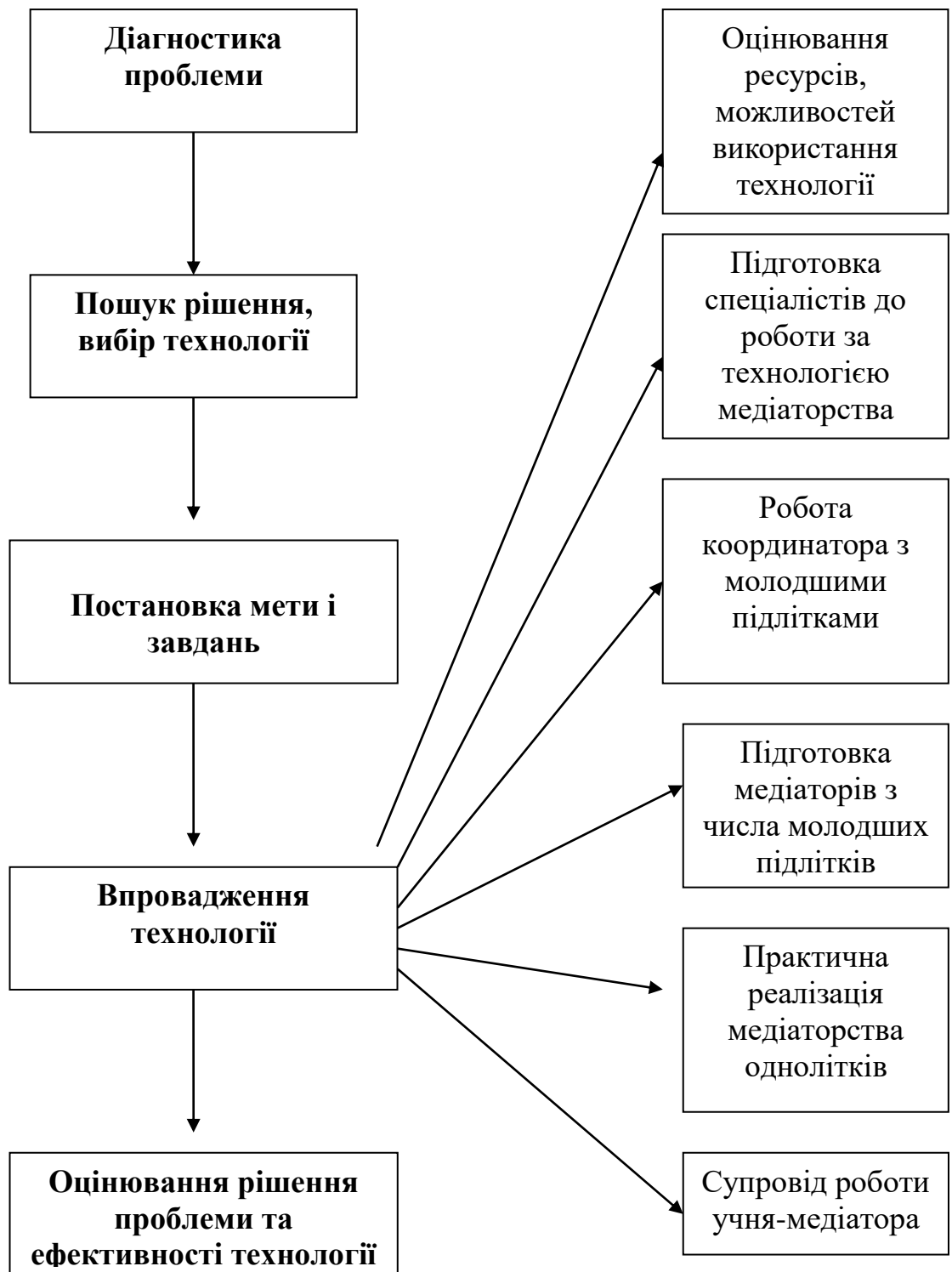


Рис. 2.1 Алгоритм соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітній школі

Охарактеризуємо більш детально основні етапи реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в умовах загальноосвітнього навчального закладу, що проілюстровані на рис. 2.1.

Вирішення будь-якої проблеми молодших підлітків, що вимагає втручання спеціаліста, починається з *діагностування проблеми*, яке містить у собі обов'язковий етап збору, аналізу і систематизації інформації, на підставі чого може бути зроблений той чи інший висновок. Особливістю діяльності соціального педагога є те, що підлітки не завжди можуть сформулювати проблему, що виникла і пояснити, чим вона викликана. Завданням соціального педагога є виявити всі вагомні обставини ситуації і поставити діагноз.

На етапі діагностування проблеми ми здійснили низку процедур, що передбачали збір, аналіз і систематизацію інформації для визначення стану конфліктності в школі, проявів конфліктів між молодшими підлітками, стилів вирішення конфлікту.

Дослідно-експериментальною роботою на констатувальному етапі педагогічного експерименту було охоплено 421 особу, з них: 373 учні 5-8 класів (з 28 шкіл); 48 співробітників психологічної служби школи (соціальні педагоги і практичні психологи).

Констатувальний етап експерименту проводився у вересні-листопаді 2014 р. і передбачав проведення серії діагностичних заходів, які переслідували два блоки цілей.

Перший блок був спрямований на *діагностику конфліктності в школі*: виявлення кількості та частоти агресивних, асоціальних і насильницьких проявів серед молодших підлітків; вивчення показників деструктивного вирішення конфліктів, їх обізнаність із технологією медіаторства; середній показник конфліктності в школі.

Другий блок цілей пов'язаний із виявленням наявних *соціально-педагогічних умов* реалізації технологій медіаторства у вирішенні конфліктів

між молодшими підлітками, зокрема, готовності фахівців (соціальних педагогів, практичних психологів) до реалізації технологій, готовність учнів, організаційно-методичне забезпечення.

Констатуємо, що діагностичні заміри за двома блоками цілей відбувалися паралельно. Охарактеризуємо діагностичні процедури та їх результати за кожним із блоків.

Зазначимо, що основна увага на констатувальному етапі була звернена не на проблему конфліктності взагалі. Априорі ми розуміємо, що конфлікти є неминучим супутником життєдіяльності людини й важливим рушієм у розвитку особистості. Існування різноманітних конфліктів у шкільному середовищі є об'єктивним. На основі узагальнення результатів психологічних досліджень щодо визначення залежності рівня конфліктності підлітків від різних проявів їх вікових психологічних, фізіологічних, соціальних та інших особливостей (дослідження здійснили фахівці Науково-методичного центру практичної психології та соціальної роботи), ми акцентували увагу саме на конфліктах між молодшими підлітками (учнями 5-8 класів).

На етапі діагностики проблеми ми ставили завдання вивчити загальну ситуацію конфліктності між підлітками; середовище, в якому вони найчастіше виникають; частоту виникнення конфліктів, їх прояви і причини, стратегії вирішення.

У вересні 2014 р. ми опитали 373 учні загальноосвітніх шкіл Чернівецької та Тернопільської областей віком 10-13 років, використовуючи анкету по конфліктних ситуаціях, яку було нами розроблено (див. додаток Б).

На запитання, де діти найчастіше зустрічаються із конфліктом 90,88% – опитаних вказали в школі, 68,90% – вдома, 52,01% – на вулиці. Графічно відповіді учнів ілюструє рисунок 2.2 «Результати відповідей молодших підлітків про середовище, в якому вони найчастіше зустрічаються із конфліктом».



Рисунок 2.2 «Результати відповідей молодших підлітків про середовище, в якому вони найчастіше зустрічаються із конфліктом»

Таким чином констатуємо, що школа є середовищем, де підлітки найчастіше зустрічаються з конфліктом. Це підтверджує актуальність порушеної нами проблеми. Саме тому в школі потрібно вчитися працювати з суперечливими ситуаціями, вибудовувати стратегію своєї поведінки у конфліктній ситуації. У таких ситуаціях є важливою робота педагогічного колективу над формуванням мирної стратегії поведінки у молодших підлітків.

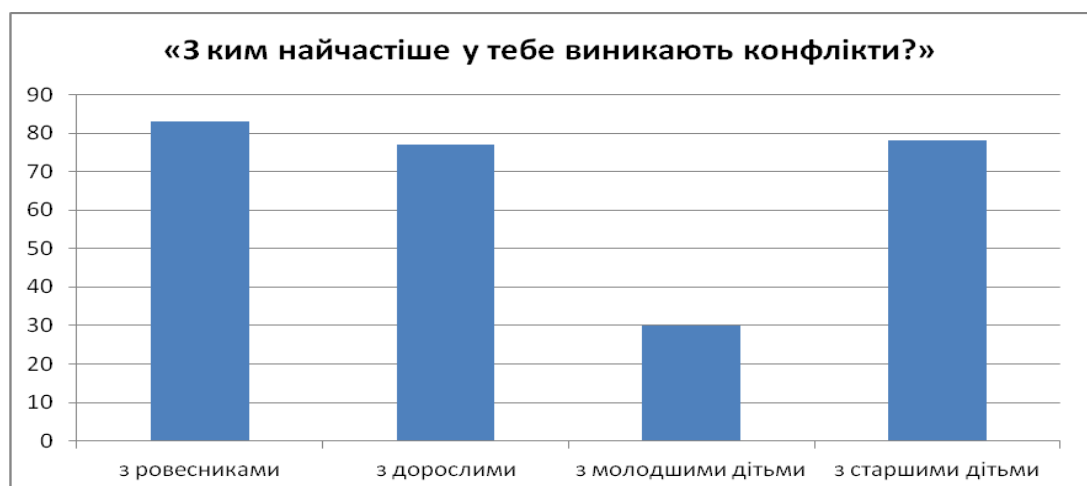


Рисунок 2.3 «Результати відповідей молодших підлітків про те, з ким у них найчастіше виникають конфлікти»

Узагальнюючи кількість відповідей за кожним із зазначених показників («з ровесниками», «дорослими», «молодшими дітьми», «старшими дітьми»), визначено, що на перше місце за частотою виникнення конфліктів діти ставлять саме ровесників – 83,35% (311 осіб вибрали відповіді «завжди» і «часто»), на другому місці – старші за віком учні – так вважають 78,01% опитаних (290 осіб), далі – дорослі – 76,94% (287 осіб), і значно менше конфліктують з молодшими за себе – 29,75% (111 осіб). Тобто – переважна більшість молодших підлітків визнає, що мали досвід конфлікту з ровесниками, що свідчить про необхідність формування у них певних навичок безконфліктного спілкування саме із однолітками.

Цікаво, що таку ж ситуацію засвідчили й відповіді психологів і соціальних педагогів (48 осіб) на запитання розробленої нами анкети (див. додаток В). Відповідаючи на запитання «Які конфлікти, за Вашими спостереженнями, найчастіше виникають в школі», 87,50% фахівців (42 особи) вказали на конфлікти типу «учень-учень» (результати див. додаток Г). Такі результати говорять про те, що існує проблема вирішення конфліктів у школі саме між дітьми, зокрема, між ровесниками. Отже, в школі, на нашу думку, має бути налагоджений механізм врегулювання конфліктних ситуацій саме між учнями.

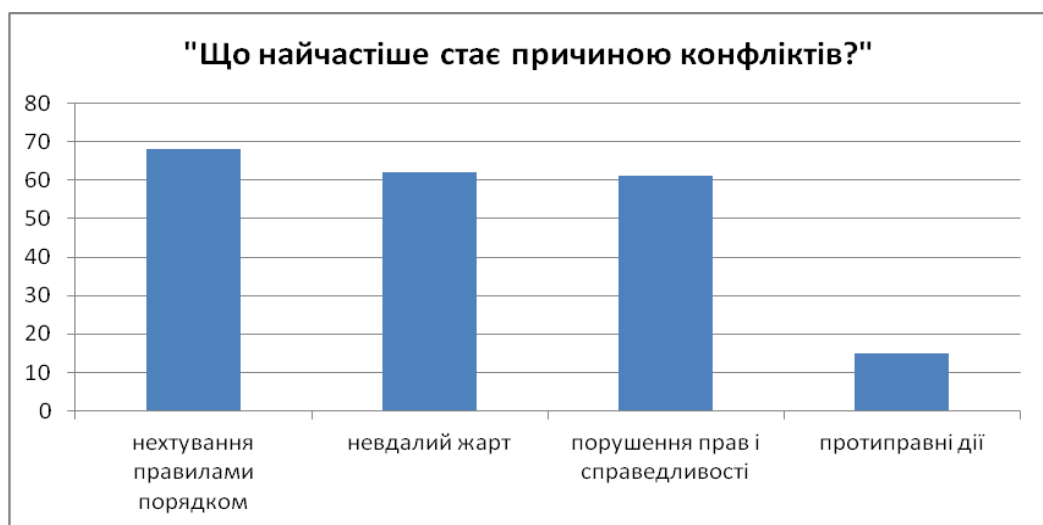


Рисунок 2.4 «Результати анкетування молодших підлітків про причини конфлікту»

Рисунок 2.4 ілюструє, що причиною конфліктів 67,82% (253 ос.) дітей визнали нехтування правилами і порядком, 61,93% (231 ос.) – невдалий жарт, 60,85% (227 ос.) – порушення прав і справедливості, 54,95 % (205 ос.) – протиправні дії.

Окремим пунктом діагностичних замірів було визначення поведінки молодших підлітків у конфлікті.

На запитання, яку позицію займають молодші підлітки у ситуації конфлікту, 74,79% (279 ос.) відповіли «сторонній спостерігач», що свідчить, на нашу думку, про певну пасивність у вирішенні суперечок та бажанні уникнути конфліктів. А це, в свою чергу, демонструє невпевненість молодшого підлітка у своїх силах та перекладання відповідальності на інших у вирішенні власних проблем. Така ситуація спрямовує на думку, що причиною частково є невміння дітей вирішувати конфлікт без шкоди для себе чи для інших.

На запитання «Що ти робиш для зупинки конфліктної ситуації?» діти відповіли, що більше намагаються домовитись та обговорити ситуацію – 350 осіб (93,83 %). Так чи інакше молодші підлітки використовують цей метод частіше, ніж деструктивні. Хоча у відповідях 214 осіб (57,37%) є твердження, що часто діти використовують свою силу, авторитет і владу для зупинки конфліктної ситуації, що свідчить про певне копіювання поведінки дорослих: хто має статус і владу, той сильніший. На запитання, що можуть дозволити собі молодші підлітки під час конфлікту, 213 осіб (57,10%) відповіли «обзиватись», 192 особи (51,47%) можуть принизити іншого.

На запитання «Як ти виходиш із конфліктних ситуацій?» 315 осіб (84,42%) обрали «просто перестаю конфліктувати – і все забувається», що вкотре свідчить про пасивність у вирішенні конфлікту, небажання чи невміння врегулювати ситуацію, розібравшись у причинах.

«Уміння слухати та відстоювати свою позицію» в однаковій мірі – 331 дитина (73,07%) обрала як прийоми, які можуть допомогти вийти із конфліктної ситуації (результати див. додаток Д).

Для *діагностики стану конфліктності* в школі використано такі методи: спостереження, бесіди з учнями, педагогами, батьками, контент-аналіз документації соціального педагога; анкетування; опитування; діагностичні методики (діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. Гришиної) (див. додаток Е), діагностика Д. Джонсона та Ф. Джонсона (додаток Ж), а також описані вище анкетування молодших підлітків, соціальних педагогів, психологів по конфліктних ситуаціях у їхній школі.

У результаті тестування підлітків за методикою К. Томаса та методикою Д. Джонсона і Ф. Джонсона ми отримали результати, представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Показники стилю поведінки молодших підлітків у конфлікті
(за методиками діагностики К.Томаса, Д.Джонсона і Ф.Джонсона)
(%)**

Стилі поведінки	Показники
Уникнення	40,21
Пристосування	20,91
Компроміс	19,30
Змагання	12,06
Співпраця	7,50%

За результатами опитування, поданими у таблиці 2.1, бачимо, що 150 молодших підлітків (40,21%) віддають перевагу стилю поведінки у конфлікті, який характеризується уникненням, тобто, як відсутністю задоволення власних інтересів, так і прагнення до задоволення інтересів іншої сторони; 78 дітей (20,91%) обрали стиль пристосування до проблемної ситуації, що відображає пасивну позицію у вирішенні конфлікту; у 92 (19,30%) учнів діагностовано стиль поведінки компроміс, що свідчить про прагнення задовольнити потреби іншої сторони та готовність поступити власними інтересами; змагання як стилю поведінки у конфлікті віддали перевагу 45 (12,06%) молодших підлітків, що свідчить про готовність дітей

до конкуренції та задоволення лише своїх потреб; 28 дітей (7,50%) віддали перевагу стилю співпраці у вирішенні суперечок.

Кожна із вказаних стратегій може бути оптимальною і забезпечити якнайкращий ефект залежно від конкретних умов виникнення й розвитку конфлікту.

За підсумками діагностики молодших підлітків за методиками К. Томаса, Д. Джонсона та Ф. Джонсона робимо висновок про те, що учні швидше за все уникатимуть конфліктів чи будуть пристосовуватись до них, оскільки не хочуть настоювати на своєму, але так само відмовляються змінити свої погляди. Це можна пояснити невпевненістю дітей, страхом до протистоянь та ще більших загострень, високою емоційністю у конфліктних ситуаціях. При виникненні суперечок молодші підлітки швидше за все промовчать, образяться, демонстративно відмовляться від взаємовідносин, проте це ще більше поглиблює конфлікт.

Аналізуючи ситуацію в цілому, робимо висновки, що найчастіше обрані стилі поведінки молодших підлітків у конфлікті є непродуктивні та певною мірою деструктивні, оскільки не сприяють вирішенню проблеми. Вони або не враховують позиції інших сторін конфлікту, або уникають відстоювання своїх. Учні рідше використовують компроміс та найменше з усіх стилів обирають співпрацю, тобто не припускають взаємодії із опонентом. Результатом чого стають труднощі у спілкуванні із найближчим оточенням, у самостійному вирішенні власних проблем, уникання відповідальності за свої дії. Або ж навпаки, учні переймаються через власні невдачі та застрягають у проблемній ситуації і не бачать виходу з неї.

У результаті теоретичного вивчення проблеми та застосування діагностичних методик ми отримали дані, що підтверджують 1) об'єктивність існування різноманітних конфліктів у шкільному середовищі, 2) високий рівень конфліктності між молодшими підлітками (учнями 5-8 класів), що прямо пропорційно корелює з різними проявами властивих саме цьому

віковому періоду психологічних, фізіологічних, соціальних та інших особливостей особистості.

Отже, згідно вищезгаданих результатів діагностичних процедур, проведених на констатувальному етапі дослідження, маємо підстави стверджувати:

1) школа – місце, де діти найчастіше стикаються з конфліктом (так вважають 90,32% (337 осіб) опитаних дітей);

2) переважна більшість конфліктів в школі – між ровесниками (про це стверджують 83,35% (311) респондентів-учнів і 87,50% (42 особи) опитаних фахівців – соціальних педагогів, практичних психологів);

3) серед багатьох причин конфліктності у підлітковому середовищі - невміння вирішувати конфлікти, переважання деструктивних тенденцій у конфліктних відносинах.

Ми зробили спробу виявити, чи відома технологія медіаторства молодшим підліткам, у результаті чого з'ясувалося, що учні не мають уявлення про те, що це таке (двоє спробували пояснити термін у значенні «медіа» – засоби масової інформації).

Другий блок діагностичних процедур був орієнтований на спеціалістів – працівників психологічної служби школи (соціальних педагогів і практичних психологів). На базі Чернівецького обласного науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи Чернівецького обласного інституту післядипломної педагогічної освіти було організовано презентаційний семінар щодо використання технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі. У заході взяло участь 48 фахівців, які представляли різні загальноосвітні школи Чернівецької та Тернопільської областей.

Ми здійснили діагностику стану сформованості готовності фахівців до реалізації технології медіаторства в учасників семінару (48 осіб). Для проведення діагностичних процедур застосовано комплекс психолого-педагогічних методик, перелік яких подано у таблиці 2.2.

Діагностику мотиваційного компонента готовності спеціалістів до здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів ми здійснили за допомогою методики Т. Елерса на виявлення спрямованості особистості спеціаліста на мотивацію до успіху (див. додаток З) та опитувальника А. Реана для визначення мотивації уникнення невдач (додаток К).

Таблиця 2.2

**Психолого-педагогічний інструментарій діагностики
готовності спеціалістів до здійснення соціально-педагогічної
технології медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів**

Компонент готовності	Інструментарій
Мотиваційний (позитивна мотивація, конструктивне ставлення до конфліктів)	Методика Т.Елерса для діагностики мотивації успіху
	Опитувальник А.Реана на визначення мотивації уникнення невдач
Гносеологічний (сформованість конфліктологічних і медіативних знань)	Навчальний тест (термінологічний диктант)
Операційний (володіння вміннями і навичками, професійно-важливими якостями)	Метод експертних оцінок
Особистісний (сформованість особистісних якостей)	1) опитувальник І.Юсупова на визначення рівня емпатійності; 2) тестування оцінки рівня індивідуальної конфліктності особистості (Г. Ложкін, Н. Пов`якель)

Відповідно до методики Т.Елерса, спеціалістам було запропоновано дати відповідь на 41 твердження, що дало можливість оцінити їх мотивацію до успіху. За опитувальником А.Реана – 20 тверджень – ми отримали інформацію про стан мотивації спеціалістів на успіх і на невдачу.

Отже, діагностика мотиваційного компонента готовності до реалізації технології медіаторства виявила, що лише у 8 осіб (6,66%) спостерігається високий рівень мотивації до успіху, тоді як достатній рівень притаманний 10 (20,83%), середній рівень встановлено у 11 (22,91%) опитаних, а 19 респондентів (39,58%) володіють низьким рівнем мотивації до успіху.

Мотивація уникнення невдач (страх невдачі) спостерігається у 18 (37,5%) фахівців; яскраво не виражений мотиваційний полюс – у 19 (39,58%) опитаних, з них 4 (8,33%) притаманна мотивація до невдач, а 3 (6,25%) – мотивація до успіху.

Таким чином констатуємо, що в більшості фахівців, залучених до роботи з молодшими підлітками, спостерігається негативна мотивація до успіху, а це свідчить про те, що вже з самого початку фахівець боїться можливого провалу, думає про шляхи його уникнення, а не способи досягнення успіху. Характерною є панівна нерозвиненість у спеціалістів внутрішньої мотивації та переважання зовнішніх стимулів (потрібно, бо зобов'язали, бо модно, бо нове тощо).

Для виявлення рівня сформованості гносеологічного компонента готовності до реалізації технології медіаторства (конфліктологічних знань, володіння основами медіативної технології) ми використали традиційну для навчального процесу контрольну роботу, яка складалася із завдань двох рівнів складності: термінологічний диктант та тестові завдання (див. додаток Л). Результати показали невисокий рівень обізнаності фахівців з основами знань про конфлікт і технології його розв'язання: високий рівень конфліктологічних знань продемонстрували лише 6 осіб (12,5%), достатній – 11 осіб (22,91%), середній – 15 (31,25%), низький – 16 (33,3%).

У ході бесіди виявилось, що більшість фахівців розцінюють конфлікти як небажане явище, абсолютизують тільки одну сторону конфлікту, яка на перший погляд має рацію, вбачають у ньому небезпеку, що порушує звичний побут школи. Очевидно, це пояснюється поверховістю і несистематизованістю теоретичних знань з конфліктології, утвердженням стереотипного ставлення до конфлікту як ситуації ускладнення, руйнування і т.ін.

Майже нульовим виявився рівень обізнаності із технологією медіаторства: лише 4,16 % опитаних, а це 2 осіб з 48 фахівців (соціальних педагогів і практичних психологів) засвідчили, що знайомі з технологією

медіації і частково використовували деякі техніки в роботі із дітьми для врегулювання різного роду суперечок.

Однак варто зазначити, що попри незначну обізнаність із самим поняттям медіації, фахівці психологічної служби школи усвідомлюють важливість мирних технік розв'язання конфлікту і фактично використовують їх на практиці. На запитання «Яку роль у вирішенні шкільних конфліктів Вам доводилось найчастіше виконувати?» 56,25% (27 осіб) респондентів відповіли – посередник, 43,75% (21 осіб) – радник. На питання «Хто, на Вашу думку, повинен врегулювати конфлікти серед учнів?» опитувані відповіли «Спеціалісти психологічної служби разом із учнями» – 72,91% (35 особи). Очевидно, що соціальний педагог у межах професійної компетенції повинен володіти навичками врегулювання конфліктів.

Оцінювання операційного компонента ми здійснили за допомогою методу експертних оцінок, бесід і прямих спостережень. Метою їх застосування було виявлення рівня володіння фахівцями уміннями і навичками, необхідними для розв'язання конфліктів у школі, а саме для проведення медіативних процедур. Відповідно до логіки організації і проведення методу експертних оцінок, було сформовано групу експертів з-поміж кваліфікованих і досвідчених фахівців Чернівецького обласного науково-методичного центру практичної психології та соціальної роботи (3 осіб) і науковців з Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (2 осіб). Основними вимогами до експертів були: компетентність, досвід роботи в аналогічних дослідженнях і позитивне ставлення до експертизи.

Експерти мали оцінити сформованість операційного компонента за такими показниками: 1) уміння використовувати доцільні стратегії розв'язання конфлікту, 2) уміння користуватися особистісними перевагами у виборі стратегії врегулювання конфлікту; 3) застосування підходу в управлінні конфліктами, яки йдомінує. Ступінь вираженості цих показників

вимірювали у балах (12-бальна шкала), а остаточна оцінка вираховувалася із середнього значення.

На основі методу експертних оцінок обґрунтовано кількісні показники сформованості операційного компоненту. Загальну оцінку ми визначали за такою формулою: $M = \Sigma V : n$, де

M – оцінка групи експертів щодо сформованості операційного критерію;

Σ - знак суми;

V – індивідуальна думка кожного експерта;

n – кількість експертів.

Отримане середнє значення, визначене за допомогою методу експертних оцінок, дорівнювало 5,8 і показував «важливість» сформованості операційного критерію конфліктологічної і медіативної готовності у фахівців. За результатами роботи експертів виявлено неналежний рівень володіння фахівцями конфліктологічною і медіативною компетентністю і, відповідно, підтвердив необхідність підвищення компетентності фахівців.

Невисокі показники володіння знаннями, уміннями і навичками в галузі конфліктології і медіації виявилися також і в результаті проведених усних бесід і систематичних спостережень, зокрема: низький рівень показало 20 осіб (41,6%), середній – 12 (25%), достатній – 9 (18,75%), високий – 7 (14,6%).

Узагальнені дані дають змогу зробити висновки щодо того, що значний відсоток спеціалістів досить поверхово (інтуїтивно) володіють уміннями і навичками щодо вирішення конфліктів взагалі і за допомогою медіаторства зокрема.

Діагностику сформованості особистісного компонента готовності фахівців реалізації технології медіаторства ми здійснили за допомогою опитувальника І. Юсупова на визначення рівня емпатійності (додаток М) та методу тестування оцінки рівня індивідуальної конфліктності особистості (Г. Ложкін, Н. Пов`якель) (додаток Н).

Учасникам запропонували 36 тверджень для виявлення рівня емпатійних тенденцій і 14 запитань, за відповідями на які ми визначали рівень індивідуальної конфліктності особистості.

У результаті ми отримали такі дані про сформованість особистісного компоненту: низький рівень притаманний 9 особам (18,80%), середній спостерігається у 12 (25%), достатній – 16 (33,30%), високий – 11 (22,90%). При цьому рівень індивідуальної конфліктності у 14 осіб (29,16%) опитаних є високим, вищий за середній – у 16 осіб (33,33%), середній – 10 осіб (20,83%), а неконфліктних і тактовних особистостей з низьким рівнем конфліктності виявилось 8 (16,66%).

Унаочнені результати засвідчують переважно середній і достатній рівень сформованості особистісних якостей у спеціалістів.

Отримані у ході констатувального експерименту дані довели недостатній рівень готовності фахівців до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів, а саме: недостатню вмотивованість до діяльності з розв'язання конфліктів між молодшими підлітками; несформованість значущих для реалізації технології медіаторства професійних умінь і навичок, особистісних якостей.

Для отримання сукупного результату (за всіма критеріями готовності) ми використали коефіцієнт сформованості готовності фахівців до здійснення технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, за допомогою якого представили кількісні показники кожного рівня в однакових одиницях вимірювання, а далі – порівняли між собою. Зазначимо, що коефіцієнт сформованості ми вираховували за результатами діагностичного інструментарію, який ми використовували у ході дослідження (методики Т. Елерса, опитувальників А. Реана та І. Юсупова та ін.).

Отже, у результаті обробки отриманих даних ми отримали кількісне вираження сформованості кожного критерію та загального рівня готовності спеціалістів до здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів.

За результатами аналізу даних жоден із критеріїв готовності спеціалістів не сягнув високого рівня сформованості, а сукупний показник загальної сформованості критерію готовності вказує на помітне домінування низького рівня. Тому можемо стверджувати, що отримані в ході констатувального експерименту дані свідчать про недостатній рівень сформованості готовності фахівців до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

Отже, за допомогою отриманих на діагностичному етапі даних, ми можемо стверджувати про наступне: конфлікти між молодшими підлітками в середовищі загальноосвітнього навчального закладу переважають серед інших (вдома, на вулиці, з дорослими, молодшими); стиль уникнення у вирішенні конфліктів серед молодших підлітків домінує, причиною чого є невміння співпрацювати при вирішенні суперечок, що у свою чергу призводить до загострення конфлікту; низький стан сформованості готовності спеціалістів психологічної служби школи до реалізації технології медіаторства.

Наступним етапом реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства є *пошук шляхів вирішення актуальної проблеми*. На цьому етапі відбувається обговорення стану конфліктності (випадку) із учасниками навчально-виховного процесу (учні, соціальний педагог, практичний психолог, педагоги, батьки); планування спільних дій щодо розв'язання проблеми врегулювання конфліктів між молодшими підлітками шляхом впровадження технології медіаторства.

Вибір медіаторства як технології вирішення конфліктів між підлітками обґрунтовуємо двома групами причин. Перша виходить із особливостей вікового періоду: саме молодший підлітковий вік (10-13 р.) є сенситивним для формування навичок мирного вирішення конфлікту. Це період, коли авторитет ровесника домінує над усіма іншими, тому підлітки можуть розв'язувати конфлікти за допомогою однолітків більш ефективно, ніж за допомогою дорослих; врегулювання конфлікту шляхом співпраці сприяє

більш вдалому запобіганню майбутнім конфліктам між школярами, ніж адміністративні покарання.

Взаємодія та діяльність однолітків у шкільній службі медіації відбувається за методом «рівний рівному». Метод «рівний-рівному» трактується як «засіб передачі достовірної, соціально значущої інформації під час неформального або особливим способом організованого спілкування в соціальній групі людей, за якоюсь певною ознакою (вік, інтереси, цінності, потреби, проблеми тощо)» [79, с. 494].

Під час проведення медіацій у вирішенні конфліктних ситуацій молодші підлітки об'єднуються за таким критерієм як вік. Рівні за віком діти (медіатори-однолітки) передають соціально значущу інформацію учням, які потрапили у складну ситуацію, а саме роз'яснюють, своїм прикладом навчають, яким чином мирно вирішити її, враховуючи потреби та інтереси усіх сторін. Спілкуючись та працюючи у команді однолітки-медіатори об'єднуються за таким критерієм як інтереси, цінності, а саме бажання допомогти, навчити конструктивним шляхам виходу із конфлікту, щирість, чесність, справедливість, відповідальність.

Інша група аргументів доцільності вибору технології медіаторства пов'язана з її особливостями, зокрема:

1) вагоме значення виховного ефекту шкільної медіації. Часто позитивні зміни в свідомості молодшого підлітка навіть важливіші, ніж розв'язання конкретного конфлікту. Навчаючи учнів вмінню вирішувати конфлікти за допомогою медіативного підходу, ми вчимо їх поважати себе, а також цінувати і приймати іншого. Ми сприяємо прояву у дітей почуття власної гідності, а також виховуємо відповідальне ставлення до своїх дій, вчинків і життя в цілому. Медіативний підхід вчить їх вмінню займати і розвивати активну життєву позицію, приймаючи на себе відповідальність за подальший розвиток власного життєвого сценарію, а також усвідомлювати силу свого впливу на навколишній світ. Дуже важливо навчити молодших підлітків навичкам правильно реагувати на конфліктні ситуації. У процесі

навчання у них також формується вміння співпереживати, поставити себе на місце іншого, бути чуйним до страждань іншого, відчувати чужий біль. Це ті вищі цінності, без яких людина не може залишатися людиною.

2) висока значимість врегулювання стосунків, оскільки конфліктуючі сторони (однолітки) будуть продовжувати зустрічатися в школі;

3) часто в шкільній практиці виникає необхідність роботи з наслідками адміністративного врегулювання конфлікту (директором, психологом, соціальним педагогом), які проявляються у молодших підлітків у вигляді негативного настрою, упереджень, страхів.

На підставі діагнозу (показників конфліктності між підлітками) сформульовано *мету впровадження технології медіаторства* у загальноосвітніх навчальних закладах: створення благополучного, гуманного і безпечного простору (середовища) для повноцінного розвитку і соціалізації молодших підлітків шляхом формування в них умінь і навичок конструктивного вирішення конфлікту на засадах порозуміння.

Досягнення поставленої мети забезпечується шляхом вирішення таких основних завдань:

1) створення системи захисту, допомоги та забезпечення гарантій прав та інтересів дітей різного віку і їх груп;

2) формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті у всіх учасників освітнього процесу (особливо – у молодших підлітків), маючи на меті підвищення їх соціальних компетентностей (освіта), а також для вирішення задач виховного значення (для формування в учнів відповідальності за свої вчинки, самостійності у прийнятті рішень, конфліктологічної культури поведінки);

3) підвищення якості профілактичної та корекційної роботи з дітьми, які потрапили у складну життєву ситуацію.

Виконання поставлених завдань здійснюється у ході *впровадження технології*, що, в свою чергу, передбачає чітку логіку поетапних операцій.

Насамперед проводиться *оцінювання ресурсів та реальних можливостей використання технологій*. Початкові заходи передбачають інформування усіх учасників навчально-виховного процесу про технологію медіаторства, що відбувається у ході презентаційного семінару, круглого столу за допомогою сучасних рекламно-інформаційних заходів (презентації, роздача буклетів, висвітлення інформації на сайті школи).

Важливим моментом даного етапу є аналіз ресурсів (шляхом анкетування, бесід, індивідуальних та групових консультацій, обговорення), які уможливають життєздатність технології медіаторства в школі, зокрема:

1) підтримка ідеї шкільної медіації з боку: адміністрації (особливо – директора та його заступника з навчально-виховної роботи); педагогічного персоналу (готовність «поділитися повноваженнями» з дітьми в розв'язанні конфліктів);

2) наявність претендента на роль координатора шкільної медіації (на добровільних засадах);

3) наявність охочих серед учнів на роль медіатора.

На основі наявних можливостей адміністрація школи приймає рішення про впровадження технології медіаторства у вирішенні конфліктів між учнями.

Наступний етап – *підготовка спеціалістів до роботи за технологіями медіаторства*.

Зауважимо, що у виборі координатора програми шкільної медіації визначальним є його відповідність таким критеріям:

- підтримка ідеї медіації;
- готовність (добровільна) здійснювати функції координатора шкільної служби медіації;
- готовність до навчання дітей проведенню процедури медіацій;
- наявність доступу до інформації про конфліктні ситуації в школі;
- авторитет та довіра від вчителів і учнів;
- здатність відстоювати свою думку перед адміністрацією;

– здатність організувати службу шкільної медіації.

Для теоретичного і практичного навчання координаторів нами були впорядковані та розроблені:

- методичний семінар-тренінг «Створення шкільної служби медіації»;
- цикл практичних занять «Медіація – шлях до порозуміння»;
- інформаційно-методична література з відновлювальної та шкільної медіації.

Після курсу теоретичного і практичного навчання підготовлений координатор приступає до наступного етапу – *роботи з підлітками*, що включає:

1) інформування учнів 5-8 класів про шкільну медіацію (презентаційні заняття, рекламно-інформаційні заходи);

2) анкетування учнів, проведення інтерв'ю та відбір потенційних кандидатів для навчання медіативним технікам. Відбір кандидатів здійснюється за певним переліком критеріїв: розвинені комунікативні навички, співробітницький підхід у ситуації конфлікту, безоціночність, авторитет серед учнів та педагогів, бажання бути медіатором, участь у позашкільній роботі тощо.

Завершується цей етап формуванням рівновікових груп з учнів 5-8 класів.

Далі – *етап підготовки підлітків-медіаторів*.

Реалізація програм навчання підлітків у «групах рівних» відбувається двома послідовними етапами:

1) навчальний етап (перше півріччя навчального року) – теоретичний курс з методів ефективної взаємодії і врегулювання конфліктів, і технології роботи медіаторів. Основними формами роботи є: факультатив із конфліктології, відеосюжети про шкільні конфлікти, методи вивчення конфліктів, медіацію;

2) тренувальний етап (друге півріччя навчального року) – включає набуття молодшими підлітками досвіду діяльності медіаторами під час

реалізації технології медіаторства, програм порозуміння і примирення; створення Клубу медіаторів для регулярних зустрічей дитячо-дорослої команди шкільної служби медіації. Організаційно цей етап відбувався у формі тренінгу «Базові навички медіатора», серії тренінгових занять з проведення програм примирення між жертвою і кривдником, інтерактивних освітніх технологій (ділові ігри, кейс-метод, метод ведення випадку, інсценізації та ін.).

Розроблені програми підготовки підлітків-медіаторів передбачали формування у них системи знань про конфлікт, спілкування, медіацію та відновний підхід, особливості та процедуру медіації; оволодіння вміннями аналізу стилів та підходів до вирішення конфліктів, ведення стратегії «виграш-виграш», визначення позицій, інтересів та потреб учасників конфлікту, застосування технік медіації на різних етапах вирішення конфліктів, стратегій зменшення упередження та оцінного ставлення учасників один до одного, активного слухання у веденні діалогу. А саме згідно зі Стандартами «вміння перефразувати, підсумовувати, уточнювати, використовувати паузу (мовчання), заохочувати до розмови, «слухати» почуття людини, використовувати відповідні стратегії опитування, у тому числі відкриті питання, перефразувати негативні емоційні вислови нейтральною мовою, визнавати різні стилі спілкування; застосовувати основні правила медіації, виконувати процедуру медіації поетапно, аналізувати протилежні погляди (у тому числі, розуміння та уявлення різних груп), визначати позиції, інтереси учасників конфлікту, допомагати сторонам суперечки визначити потенційні варіанти вирішення проблеми, підготувати конкретну, реалістичну письмову угоду тощо; ефективно співпрацювати із колегами-медіаторами; визначити стратегії управління гнівом та іншими сильними емоціями; застосовувати інші навички (залишатися нейтральним, будувати довіру, сприяти співробітництву)» [189].

Сформовані в учнів медіативні компетентності є важливою умовою здійснення наступного етапу – *практичної реалізації медіаторства однолітків*.

Підлітки-медіатори допомагають вирішити конфліктну ситуацію одноліткам. Вони самостійно проводять ознайомлювальну роботу з випадком (дізнаються у соціального педагога коротку інформацію про те, що сталося, і загальні відомості про учасників конфлікту), зустрічаються з дітьми з пропозицією взяти участь у процедурі примирення, проводять попередні зустрічі.

Крім розв'язання різноманітних конфліктів, які виникають між підлітками в школі, учні-медіатори за сприянням координатора здійснюють діяльність і за такими напрямками, як проведення просвітницької роботи щодо медіації серед учнів, їх батьків та педагогічного персоналу; запобігання виникненню конфліктів, створення перешкод для їх ескалації; формування комунікативних умінь у підлітків (навичок конструктивного вирішення конфліктів, ненасильницьких стратегій поведінки); здійснюють профілактику асоціальної поведінки тощо.

Основними формами такої роботи є тренінгові заняття, просвітницько-профілактичні, презентаційні заходи (виступи-презентації на батьківських зборах, на семінарах, виховні години, інші відкриті заходи), індивідуальні та групові консультації.

Практична реалізація технології медіаторства передбачає використання різних медіативних технік (форм, методів, програм). Можливим у загальноосвітній школі, залежно від змісту конфліктної ситуації, є застосування таких програм примирення: програма примирення жертви і кривдника; кола порозуміння; кола довіри; шкільна і громадська конференція. Зупинимося на змісті кожної з названих програм детальніше.

Програма примирення жертви і кривдника або зустріч із «загладжування» шкоди застосовується, коли є кримінальна ситуація і сторони визнають свою участь у ній. Така програма може охопити достатньо

великий спектр ситуацій: крадіжки, конфлікти, хуліганство, вимагання, вандалізм, грабежі і т.і. Зустрічі жертви і правопорушника «обличчям до обличчя», спрямовані на створення умов для подолань наслідків конфлікту (їх нейтралізації або усунення) силами самих учасників кримінальної ситуації. Така програма проводиться за добровільної згоди сторін за умови, що кривдник визнає свою відповідальність за те, що трапилося, і хоче (що встановлюється координатором в ході попередніх бесід), наскільки це можливо, виправити ситуацію. В ході таких зустрічей кожна сторона має можливість висловитися, а медіатор допомагає: досягти взаєморозуміння з приводу проблемної ситуації, причин, які її викликали, і наслідків для потерпілого; обговорити і сформулювати порядок відшкодування шкоди; сформулювати плани зі зміни конфліктної ситуації.

Примирна зустріч організовується і проводиться медіатором-однолітком, який створює умови для конструктивного діалогу і досягнення взаємоприйнятної домовленості між учнями учасниками конфлікту.

«Коло примирення» – відновна практика, яка характеризується тим, що до вирішення певної проблеми залучаються усі зацікавлені особи, які активно включаються в її обговорення та у прийняття рішень. Специфікою цієї практики є те, що кожен, хто приймає в цьому участь висловлює свою думку, погляди на ситуацію, перебуває у рівній позиції з іншими учасниками і має право бути почутим.

Шкільна і громадська конференція є масовими програмами примирення. Вони необхідні тоді, коли ситуація торкнулася великої кількості учасників і вони відчують потребу в нормалізації відносин між собою.

Важливою умовою впровадження технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі є *організація кваліфікованого супроводу роботи учня-медіатора*. Координатор разом із молодшими підлітками обговорює і аналізує кожну зустріч, допомагає планувати подальшу роботу, спільно вибудувати примирливу зустріч. Супровід здійснюється у різноманітних формах: консультації, підготовка методичної

літератури, супервізії, зустрічі дитячо-дорослої команди шкільної служби медіації в Клубі медіаторів тощо.

Ефективність супроводу визначається тим, що поступово зростає частка самостійності молодших підлітків у проведенні медіативних процедур, Кіл примирення.

Завершальним етапом технології є *оцінювання її результативності*. У ході узагальнення та аналізу досвіду, проведення моніторингу ефективності роботи служби медіації (анкетування, інтерв'ювання учнів, педагогів, батьків, «зрізи» кількості конфліктів і способів реагування на них у школі тощо) дається загальна оцінка технології, аналізуються допущені помилки й прогнозуються перспективи включення елементів медіації в різні виховні форми і заходи, які проводяться в навчальному закладі.

Зупинимося детальніше на характеристиці критеріїв оцінювання ефективності реалізації технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі.

Науковці визначають ефективність як характеристику соціального процесу, котра виражає його оцінку з погляду очікуваного результату. Якщо наявний результат, у цілому, відповідає прогнозованому, то фіксується ефективність процесу, у випадку повної відповідності – його оптимальність, часткової відповідності – малоефективність, невідповідності – неефективність процесу [232].

На думку дослідників, вирішення проблеми оцінювання результативності процесу безпосередньо залежить від критеріїв (індикаторів) визначення динаміки процесу, які є в його основі:

- 1) критерії процесу, які відповідають за зміну самого процесу, його перетворення у якісно інший стан;
- 2) критерії результату, які передбачають оцінювання змін його суб'єктів, розвитку особистісних властивостей [222].

Відповідно, для оцінювання результативності реалізації технології медіаторства ми визначили дві групи критеріїв:

- 1) критерії результату (зміна показників конфліктності);
- 2) критерії процесу із такими показниками: наявність необхідних і достатніх соціально-педагогічних умов здійснення технології.

Щодо результату – ключовими індикаторами ефективності впровадження технології медіаторства у вирішенні конфліктів між підлітками розглядаємо:

- 1) зниження деструктивного вирішення конфліктів між учасниками освітнього процесу, що неминуче виникають;
- 2) зниження агресивних, насильницьких і асоціальних проявів поведінки серед підлітків;
- 3) середній показник конфліктності по школі.

У якості критеріїв процесу розглядаємо показники наявності соціально-педагогічних умов здійснення технології медіаторства. Їх детальний аналіз здійснимо в наступному підрозділі роботи.

Комплексним показником успішності впровадження соціально-педагогічної технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі, на нашу думку, є функціонування школи як благополучного, гуманного і безпечного середовища для повноцінного розвитку і соціалізації підлітків, дієва система допомоги, захисту і забезпечення гарантій прав та інтересів учнів.

Отже, соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками є внутрішнім ресурсом загальноосвітнього навчального закладу, що дає змогу протистояти конфліктам, які неминуче виникають у повсякденному житті, знижуючи ризики розвитку гострих ситуацій, які загрожують негативними наслідками.

Упровадження технології медіаторства у діяльність соціального педагога забезпечує економію сил і засобів, дозволяє науково будувати соціально-педагогічну діяльність, сприяє ефективності у розв'язанні завдань, що стоять перед спеціалістом-професіоналом.

2.2. Соціально-педагогічні умови реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками

Виходячи із загальноприйнятого визначення поняття «умова» як «необхідної обставини, що робить можливим здійснення, створення, утворення чого-небудь або сприяє чомусь», «те, від чого залежить щось інше» [205], ми розуміємо *соціально-педагогічні умови здійснення технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі як сукупність свідомо створених обставин, які обумовлюють результативність її використання у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.*

На основі здійсненого теоретичного аналізу основних етапів технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками конкретизуємо три соціально-педагогічні умови, які забезпечують життєдіяльність технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в школі:

1) *готовність спеціалістів психологічної служби школи (соціальних педагогів, психологів) до застосування соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками;*

2) *забезпечення участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства;*

3) *організаційно-методичне забезпечення реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками (застосування інтерактивних методів навчання, відповідність змісту освітніх програм сутнісним та структурним характеристикам конструктивного вирішення конфлікту на засадах порозуміння).*

З метою чіткого опису та характеристики кожної умови розглянемо їх детальніше.

Готовність спеціалістів психологічної служби школи (соціальних педагогів, психологів) до застосування технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

Здійснивши аналіз наукових праць, констатуємо необхідність професійної підготовки кадрів для реалізації технології медіаторства. Зокрема, науковці Н. Гайдук, О. Демидович та Г. Нікітчук у своїх працях доводять доцільність спеціальної підготовки фахівців соціальної сфери до здійснення посередницької діяльності [55; 66; 150].

Узагальнивши підходи учених до визначення готовності як наукової дефініції, розглядаємо готовність фахівців до використання технології медіаторства крізь призму таких структурних компонентів:

- мотиваційного (передбачає сукупність мотивацій фахівця до вдосконалення рівня особистісної конфліктологічної готовності до розв’язання конфліктів різного роду, а також сформованість комунікативних умінь і поведінки у конфліктних ситуаціях);
- гносеологічного (включає наявність ґрунтовних знань із конфліктології, широкий світогляд, загальну освіченість із питань теорії конфлікту та практики розв’язання конфліктних ситуацій);
- операційного (базується на сформованих уміннях і навичках розв’язувати конфлікти, готовність застосовувати інноваційні стратегії),
- особистісного (опирається на сформовані якості особистості, які дозволяють професійно розв’язувати конфлікти).

Взявши за основу дослідження І. Козич [106], М. Трухан [222], розглянемо критерії та показники готовності фахівців до реалізації технологій медіаторства (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Критерії та показники готовності фахівців до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками

Компоненти	Показники, що характеризують рівень готовності
Мотиваційний	- мотивація успіху; - сформованість мотивів безконфліктної взаємодії; - мотивація уникнення невдач
Гносеологічний	- оцінка рівня компетентності в управлінні конфліктами; - знання прав і обов'язків сторін, які беруть участь у конфлікті, а також третьої сторони – медіатора; - знання поняття «конфлікт», причин, особливостей та стратегій управління конфліктними процесами в навчальному закладі; - знання поняття «медіації», її змісту, структурних та організаційних особливостей
Операційний	- уміння застосовувати доцільні стратегії розв'язання конфліктів; - уміння використовувати особистісні переваги у виборі стратегії врегулювання конфлікту; - застосування домінуючого підходу в управлінні конфліктами
Особистісний	- емпатійність; - сформованість ціннісних орієнтацій, спрямованих на гуманність, толерантність, повагу до партнера по спілкуванню чи діяльності; - рівень індивідуальної конфліктності особистості

Важливою є детальна характеристика показників готовності фахівців до реалізації технологій медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі, поданих у таблиці 2.3.

Сутність мотиваційного компонента, на наш погляд, полягає у формуванні стійкої позитивної мотивації до діяльності з урегулювання конфліктів, передбачає конструктивне ставлення до них. Сформованість цього компоненту будемо оцінювати за такими показниками, як мотивація до успіху, сформованість мотивів безконфліктної взаємодії, мотивація уникнення невдач.

Гносеологічний компонент зображає рівень теоретико-методологічної підготовки фахівця у галузі конфліктології та медіації, зокрема, володіння знаннями про конфлікт, його види, ознаки, стратегії поведінки особистості в конфлікті, їх залежності від особистісних особливостей учасників конфлікту,

про основні способи й шляхи врегулювання конфліктів, теоретичні засади медіації, структуру медіативного процесу тощо. Важливо також знати й розуміти вікові особливості розвитку молодших підлітків. Відповідно, показниками гносеологічного компонента є рівень компетентності фахівця в галузі конфліктології та медіації, знання прав й обов'язків учасників конфлікту та медіатора; володіння уміннями управління і розв'язання конфліктів у навчальному закладі.

Сформованість операційного компонента готовності фахівця до конфліктологічної діяльності будемо оцінювати згідно оволодіння прикладними уміннями й навчаннями, необхідними для розв'язання конфліктів і використання медіативних практик. Цей компонент описують такі якості, як: уміння застосовувати доцільні стратегії розв'язання конфліктів; уміння використовувати особистісні переваги у виборі стратегії врегулювання конфлікту; застосування підходу в управлінні конфліктами, який домінує.

Особистісний компонент ідентифікуємо як сформованість у фахівця таких важливих для конфліктологічної і медіативної діяльності якостей, як емпатія, володіння собою і саморегуляція (здатність керувати власними психічними станами – тривожністю, агресивністю, фрустрацією тощо), позитивно орієнтовані цінності тощо.

Логіка проведеного нами дослідження будується на тому, що готовність особистості до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі визначається станом сформованості всіх показників кожного із запропонованих компонентів.

Зазначимо також, що в оцінюванні готовності фахівця до реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, взявши до уваги охарактеризовані компоненти, доцільно конкретизувати рівні такої готовності.

Відповідно до наукової традиції (І. Козич [106], М. Трухан [222] та ін.), виділимо чотири рівні готовності спеціалістів (соціальних педагогів, практичних психологів) до використання технології медіаторства – низький, середній, достатній і високий. Їх диференціюємо залежно від міри вияву сукупності показників. Так, низький рівень характеризуємо на основі низьких (слабких) показників конфліктологічної та медіативної готовності; середній – посереднім виявом компонентів готовності; достатній – виявом достатньою мірою більшості компонентів готовності; високий – яскравим, чітким і стійким виявом показників готовності у професійній діяльності спеціалістів.

Готовність спеціалістів до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками характеризується як стійкий цілісний стан особистості фахівця, який виражає його конфліктологічну та медіативну культуру, ціннісні орієнтації, морально-психологічну готовність до даного виду діяльності.

Процес формування готовності фахівців до реалізації технології медіаторства розпочинається ще в період професійної підготовки фахівців у вищому навчальному закладі.

Потрібно визнати, що з університетських часів у соціальних педагогів, практичних психологів певною мірою формується готовність до вирішення різного роду конфліктних ситуацій, які виникають під час навчально-виховного процесу у школі. Це закладено в психолого-педагогічній складовій професійної педагогічної освіти.

Водночас наголосимо, що використання медіаторства як альтернативної технології вирішення конфліктів і спорів для нинішньої шкільної практики є інновацією. Тому актуальною є проблема формування широкої конфліктологічної і медіативної компетентності в усіх представників педагогічного колективу школи – адміністрації, соціального педагога, психолога, класних керівників, вчителів-предметників.

Усвідомлюючи залежність результативності реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі від наявності підготовлених спеціалістів, у ході дослідження нами розроблено та впроваджено семінар-тренінг «Створення шкільної служби медіації», який охопив: лекції-презентації («Шкільна медіація за кордоном», «Історія виникнення медіаторства в Україні»), семінари («Конфлікт і підліток», «Стратегії вирішення конфлікту»), відеолекторії («Медіація в Україні – успіхи та досягнення», «Сімейні та шкільні конференції»), освітній тренінг («Навички роботи координатора шкільної служби медіації»), цикл практичних занять «Медіація – шлях до порозуміння» (теми «Процедура медіації», «Трикутник успіху медіації» та ін.), тренінг формування навичок використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками (див. додаток П).

Основними завданнями освітніх циклів програми визначено:

- 1) підвищення теоретичної компетентності спеціалістів із конфліктології та медіаторства як технології вирішення конфліктів (засвоєння системи наукових знань про конфлікти, їх сутність та види, механізми розв'язання і попередження у шкільному середовищі; збагачення теоретичної підготовки спеціальними знаннями щодо сутності медіаторства, його принципів, функцій і переваг, організаційних та процедурних аспектів впровадження технології медіаторства в освітнє середовище);
- 2) формування прикладних компетентностей щодо організації в школі служби медіації, технологічних умінь і навичок ведення процедури медіаторства та безконфліктного спілкування;
- 3) стимулювання в спеціалістів внутрішньої мотивації до конструктивного врегулювання й вирішення конфліктів на засадах медіаторства, а також готовності делегувати молодшим підліткам повноваження у врегулюванні конфліктів між ними.

Впровадження навчальних форм програми для підготовки спеціалістів психологічної служби школи відбувалося на формувальному етапі дослідження.

Запровадження спеціальних програм професійної підготовки фахівців до реалізації технології медіаторства розглядаємо необхідною і важливою умовою ефективності інтеграції даної технології у шкільне середовище.

Забезпечення участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства.

Безумовно, зазначена умова здійснення технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі, на нашу думку, є однією з найголовніших, коли йдеться про медіаторство однолітків.

Молоде покоління завжди прагне брати участь у різноманітних заходах. Безліч дітей у всьому світі хоче долучатися до різних процесів, щоб почувати себе зайнятими, аналізувати, впливати і змінювати ситуацію. Погоджуємося з тезою Г. Лактіонової стосовно того, що практика молодіжної участі зарекомендувала себе, як ефективна форма роботи з дітьми і підлітками, як принципово новий підхід до організації такої діяльності з цією віковою категорією. Молодіжна участь – це можливість висловити свої погляди, бути почутим і впливати на результат при вирішенні питань, які стосуються інтересів усієї молоді. Дорослі мають можливість не лише почути бажання і думки учнів, а й вибудувати партнерські стосунки між дорослими і дітьми, організувати спільну роботу і домогтися високого рівня відповідальності за рішення, що приймаються спільно, отримати найкращі результати [122, с.325]. У відповідності з такою науковою думкою розуміємо участь молодших підлітків як можливість бути активним учасником творення власної життєвої позиції.

Розглянемо певні ключові елементи участі молодших підлітків у соціальних ініціативах, в тому числі, діяльності, спрямованої на сприяння

створенню толерантного середовища, зменшення асоціальних та деструктивних проявів у шкільному середовищі.

Перший: «участь» сама по собі – це розвиток, а також одночасно засіб і шлях розвитку та виховання. Розвиток – це процес вибору щодо форм участі, постановка мети й завдань, планування та безпосередньо сама свідомо добровільна діяльність. Мета розвитку та його головне завдання у сфері освіти – дати школяру можливість вибирати такий спосіб життя, яким вона хоче жити.

Суспільство вважається розвиненим тою мірою, якою воно забезпечує можливість кожній людині, у тому числі дітям, гідно будувати своє життя та брати активну участь у житті всього суспільства. Молодші підлітки не зможуть розвиватися, якщо вони не зможуть реально впливати на своє життя. Лише в процесі активної (посильної, добровільної) участі вони здобувають практичний досвід, знання, формують світогляд, закріплюють навички. Молодші підлітки захоплюються діяльністю (особливо, коли бачать результат своєї участі), у них з'являється впевненість у собі, своїх силах, знаннях, а відтак поступово приходить досвід. Це сприяє зміцненню самоповаги, впевненості, психологічної рівноваги та набуттю життєвого досвіду. Такі учні, як доводять дослідження Н. Комарової, А. Зінченко, Д. Дикової-Фаворської та ін., краще вчать в школі, досягають вищих рівнів морального розвитку, активніше включаються в громадське життя, у них менше психологічних і соціальних проблем, поступово формується і починає діяти почуття контролю над власним життям [227, с.12].

Другий ключовий аргумент: «участь» позитивно впливає на стабілізацію соціальних процесів. Загальновідомо, якщо молодші підлітки беруть участь у розробці проекту та в процесі його впровадження, то вони вважають себе співавторами. Це почуття причетності, у свою чергу, породжує відповідальність і бажання спрямувати роботу в сприятливе річище. Наприклад, спільні варіанти вирішення проблемної ситуації, які пропонують самі молодші підлітки – учасники конфлікту, мають більше можливостей на

здійснення, ніж ті варіанти, які запропоновані зовні дорослими (змушування дітей потиснути один одному руки не завжди вирішує конфлікт між ними, а швидше, навпаки, переводить його у латентну стадію).

Третій: «участь» – це можливість для молодших підлітків зробити значний внесок у життя загальноосвітнього навчального закладу. Суспільно корисна діяльність має стати для них основою у визначенні життєвих цінностей і на підставі цього вони будуть приймати рішення. Учні можуть висувати ідеї і пропозиції, які часто не спадають на думку дорослим, що зображається у їх особливому, творчому підході до бачення, сприйманні ситуації.

Четвертий: «участь» – це фундамент у набутті життєвого досвіду. Цей досвід дає необхідні життєві навички (уміння приймати рішення, вести переговори, комунікабельність, орієнтація в інформаційному просторі, планування своїх дій, прогнозування та відповідальність за результати діяльності тощо).

Молодші підлітки, які не мають навичок участі, зазвичай не вміють захистити себе, не вміють спілкуватися, доводити і аргументувати свою точку зору, вони стають пасивними, інертними, легше підпадають під негативний вплив. І навпаки, ті, котрі беруть активну участь у врегулюванні проблемних ситуацій, соціальному житті, можуть висловлювати свої думки і погляди, наполягати на своєму і захищати свої потреби та інтереси, й водночас, зважати на чужі, безперечно, швидше за все, будуть більш відповідальними та діяти впевненіше. Вони краще підготовлені до життя, мають навички соціального самозахисту, протидії шкідливим звичкам, деструктивним та асоціальним проявам у суспільстві. Надмірна турбота дорослих, бажання зробити так, як на їхню думку буде правильно, занадто сильний захист молодшого підлітка робить його безпорадним і залежним, неготовим до подолання життєвих труднощів, вирішення складних життєвих ситуацій.

Як доводить практика, часто дорослі учасники навчально-виховного процесу у загальноосвітньому навчальному закладі не готові або не хочуть передавати відповідальність молодшим підліткам, аргументуючи це відсутністю у них компетентності та відповідальності, що необхідні для ухвалення рішень. Такі думки існують, не дивлячись на те, що активне залучення школярів до реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства не має на увазі передачі їм повної відповідальності. Швидше, участь можна було б назвати фундаментом набуття життєвого досвіду, оскільки досвід участі приводить до знайомства молодших підлітків із такими поняттями, як відповідальність, контроль, вплив і самовираження. При цьому важливо враховувати, що передача відповідальності повинна бути покроковою, поступовою, відповідно до того, наскільки учні готові її прийняти.

Сучасний підхід до принципу участі молодших підлітків в процесі врегулювання конфліктів, які виникають між ними будується на основі Конвенції ООН про права дитини, на поглядах науковців світового рівня, зокрема, Р. Харта й А. Річардсона, матеріалах ЮНІСЕФ [270]. Згідно з цим підходом, вважається, що дії, спрямовані на стимулювання участі дітей та підлітків, – це спосіб ґрунтовного удосконалення суспільства, а сама участь – це базове право громадянина, поняття, яке має бути сприйняте в усій його багатогранності як аксіома.

Зростання відповідальності за свої рішення, за власне життя, життя близьких безпосередньо пов'язане з отриманням досвіду участі і розвитком соціально корисної компетентності. Лише через особисту активну участь молодші підлітки спроможні набути знання, розвивати вміння і навички, сформувані потреби та інтереси та прогнати до їх ствердження.

Педагоги мають змогу включати молодших підлітків до вирішення власних проблем через усі види діяльності, особливо під час пошуку шляхів виходу із конфлікту. Це дає змогу комплексно та органічно залучати учнів до

активної участі, відповідальності за свої вчинки, зважаючи на вік, знання, досвід, бажання.

На основі матеріалів Н. Комарової, А. Зінченко, Д. Дикової-Фаворської та ін. [227] охарактеризуємо чинники ефективного застосування принципу активної участі молодших підлітків у здійсненні соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між ними:

1) ініціатива учнів та бажання самостійно здійснювати позитивні зміни. Молодші підлітки чітко усвідомлюють, що вони хочуть змінити, чому вони хочуть це змінити добровільно. Здебільшого ініціативи виходять від молодших підлітків в тих випадках, коли вони відчують, що наслідки та результати цих змін безпосередньо впливатимуть на їхнє життя;

2) наполегливість. Прийняття рішень щодо необхідності змін, сама діяльність, спрямована на досягнення запланованих результатів, вимагають відданості справі, наполегливості, виявлення тих перешкод, які можуть стояти на їх шляху, та вміння їх подолати;

3) обізнаність. Молодші підлітки повинні знати свої права та обов'язки, бути обізнаними щодо методів і шляхів, мати достатньо знань і володіти навичками вирішення своїх проблем;

4) співпраця з усіма зацікавленими сторонами. У вирішенні складних життєвих ситуацій, проблемних питань, суперечок молодші підлітки співпрацюють та враховують думки, інтереси, потреби усіх зацікавлених сторін. Це своєю чергою дає впевненість у тому, що проблема отримає конструктивне вирішення, а взаєностосунки сторін перейдуть на якісніший рівень;

5) кожна із зацікавлених сторін має досягти успіху. Молодші підлітки активно братимуть участь у процесі розробки та впровадження змін, вирішенні проблемних ситуацій за умови, якщо вони отримають певні переваги при її успішному вирішенні. Так само переваги повинні отримати всі зацікавлені сторони. Це створює атмосферу задоволення та підвищення

самооцінки, небайдужості до проблем молодших підлітків, зацікавленості в їх позитивному вирішенні;

б) планування та впровадження. Усі зацікавлені сторони повинні співпрацювати для того, щоб без перешкод спланувати та здійснити зміни, врегулювати конфліктну ситуацію. Важливим та ключовим елементом є – відповідальність молодших підлітків за виконання зобов'язань, які вони погодили при укладанні домовленості. Зазвичай, шляхи та способи вирішення конфліктної ситуації, які визначають самі її учасники, мають більше шансів на реалізацію в майбутньому, проте повинні бути контроль та перевірка їх виконання. Молодші підлітки самі слідкують за дотриманням пунктів угоди;

7) прозорість у процесі діяльності й прийнятті рішень. Усі зацікавлені сторони повинні бути чесними щодо кроків, до яких вони вдаються з метою здійснення вирішення проблеми це дає можливість визначити потреби кожного учасника та допомагає у повноцінному аналізі причин конфлікту;

8) гнучкість. Усі зацікавлені сторони повинні вміти домовлятися та співпрацювати один з одним. Бажання виграти суперечку, і водночас, усвідомлення цінності взаєностосунків між молодшими підлітками визначає їхню можливість змінити за потреби обраний шлях;

9) залучення експертів, досвідчених фахівців, які можуть надати професійну допомогу. Оскільки, молодші підлітки часто не мають достатнього рівня знань, щоб з успіхом досягти якісного рівня змін, врегулювати конструктивно конфліктну ситуацію, то допомога, підтримка, навчання координаторів (соціальних педагогів, психологів) має супроводжувати їх у загальноосвітньому навчальному закладі [227, с.16-17].

Отже, участь молодших підлітків у здійсненні соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між ними розуміємо, як відповідальність за свої вчинки, добровільне вирішення, врегулювання проблемної ситуації.

Важливою у контексті нашого дослідження також є обґрунтовані думки А. Купцової, О. Сакович, Т. Кондрашевської, Л. Логінової, С. Мірук про авторитетність і домінування середовища ровесників як одного з впливових джерел інформації для молодших підлітків [225, с.36]. Це, фактично, є відправною точкою обґрунтування необхідності активного залучення підлітків як однієї з основних умов реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між ними.

Характерною особливістю підліткового віку є потреба у спілкуванні з ровесниками, прагнення отримати своє місце, статус, мати повагу та схвалення з їхнього боку, що впливає на молодшого підлітка. Міжособистісна взаємодія стає для учнів надто цінним саме в підлітковому віці, оскільки в цей період приклад стосунків є певною навчальною моделлю дорослих стосунків у майбутньому. Взаємодіючи з однолітками, молодші підлітки краще пізнають себе, здійснюють порівняння своєї поведінки та інших дітей, обмінюються інформацією, яку часто не можуть отримати від дорослих, налаштовують емоційний контакт, що в підлітковій групі має особливий специфічний тип, є мало можливий у сім'ї.

З багатьох питань найбільш важливі для себе знання та інформацію молодші підлітки отримують у процесі спілкування з ровесниками. Одержана таким чином інформація викликає в них більше довіри, ніж знання, які пропонуються дорослими. Інакше кажучи, при засвоєнні життєво важливих знань та навичок молодші підлітки схильні керуватися досвідом свого покоління.

З одного боку, це пов'язано з «набуттям досвіду» серед ровесників, з іншого, – «гостротою тематики», що пояснюється небажанням виносити проблему на загальне. Крім того, саме ровесники є найбільш «легкодоступним» джерелом інформації в умовах недостатнього розвитку інформаційних центрів та анонімних консультацій.

Саме в молодшому підлітковому віці зростає довіра до інформації ровесників та знижується довіра до інформації, що надається батьками,

вчителями, іншими дорослими. Будь-яка інформація сприймається людьми залежно від ступеня актуальності та зацікавленості. Залежно від кола проблем змінюються й джерела інформації, які є більш або менш надійними та вірогідними. Крім того, суттєве значення мають психологічні особливості, що зумовлені віком чи соціальними чинниками. Ровесники насправді стають тією групою, яка на певний період є надзвичайно важливим джерелом інформації для кожного молодшого підлітка.

Певна замкненість підлітків у межах свого покоління диктує одне з найважливіших рішень: якщо ми хочемо «достукатись» до підлітків, потрібно навчитися вступати з ними у діалог та використовувати їх самих як активне джерело інформації, формувати готовність і дорослих, і молоді до такого спілкування.

Саме на основі довіри до ровесників базується інформаційна та просвітницька робота з молодіжною аудиторією за принципом «рівний-рівному».

Переваги передачі знань від однолітка до однолітка полягають у тому, що:

- підлітки більше часу спілкуються один з одним;
- глибше розуміють потреби свого оточення;
- на відміну від дорослих розуміють субкультурну мову;
- більше довіряють одне одному, більше готові до розуміння й наслідування поведінки [225, с.23].

Розглянувши різні аспекти можливості активного залучення молодших підлітків до реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між ними, підходимо до розуміння, що від того, наскільки дорослі забезпечать залучення молодших підлітків до такої діяльності, власне залежить результативність технології.

Участь молодших підлітків у реалізації технології медіаторства створює можливості для:

- усвідомлення молодшими підлітками своїх потреб, інтересів, прийняття рішень та особистої відповідальності за ці рішення;
- розуміння необхідності внесення свого вкладу в медіативну процедуру.

Тільки у процесі участі молодші підлітки набувають досвіду, навичок, упевненості у своїх силах, виробляють необхідні способи діяльності, що створюють можливості для задоволення їх потреб: спілкування з ровесниками, випробовування власних сил у різних видах діяльності, пошуку свого місця в суспільстві.

У випадку залучення до медіаторства, молодші підлітки стають реальними суб'єктами свого власного розвитку, суб'єктами процесу, а не залишаються об'єктами впливу. Це стає можливим завдяки використанню інтерактивних методів навчання та взаємодії, які створюють умови для налагодження стосунків із однолітками та дорослими, власної активності у діяльності. А також надають можливості для формування внутрішніх стійких переконань на користь конструктивної поведінки у конфліктах.

Організаційно-методичне забезпечення реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

Узагальнення теоретико-методологічних основ соціально-педагогічної технології медіаторства та обґрунтування алгоритму її реалізації в загальноосвітній школі доводять необхідність розробки організаційно-методичного забезпечення даного процесу.

Виходячи зі значення терміну «забезпечення» як надання достатніх для життя матеріальних засобів, необхідних для діяльності, функціонування чого-небудь [198] та з урахуванням змісту базових понять нашого дослідження, ми розглядаємо організаційно-методичне забезпечення реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками як комплекс організаційних, освітньо-виховних форм та методів соціально-педагогічної роботи, що

передбачає активізацію ресурсів і розширення можливостей врегулювання конфліктів між молодшими підлітками. Цей процес відбувається шляхом:

- формування умінь і навичок конструктивної комунікації;
- аналізу конфліктної ситуації на засадах співробітництва та порозуміння;
- задоволення інтересів і потреб усіх учасників конфлікту.

Враховуючи особливості розвитку особистості в молодшому підлітковому віці, основними способами роботи спеціаліста психологічної служби з молодшими підлітками при реалізації технології медіаторства, на наш погляд, є інтерактивні методи навчання таких дітей. На відміну від традиційних, вони базуються на активній взаємодії учасників навчально-виховного процесу, при цьому основна увага приділяється взаємодії слухачів між собою. Такий підхід дозволяє активізувати навчально-виховний процес, викликати інтерес до навчальної теми, перетворювати аудиторію пасивних спостерігачів на активних учасників заняття.

Інтерактивне навчання – це, перш за все, діалогове навчання, в ході якого здійснюється взаємодія того, хто вчить і того, хто вчиться.

Основні характеристики інтерактивного навчання та підготовки молодших підлітків до здійснення технології медіаторства:

- це спеціальна форма пізнавальної діяльності;
- навчальний процес організовано так, що практично всі учні заохочені до процесу пізнання, вони мають можливості розуміти й рефлексувати з приводу того, що вони знають і думають;
- має бути атмосфера доброзичливості, взаємопідтримки – форма кооперації та співпраці;
- на занятті організовується індивідуальна, парна, групова робота;
- застосовуються дослідницька, ігрова діяльність, творчі завдання, проблемні ситуації, рольові ігри, ведення випадку, інсценізації тощо.

За допомогою інтерактивних методів навчання, як показує практика, можна розв'язати одночасно кілька задач:

- розвиток комунікативних умінь і навичок;
- досягнення емоційного контакту між слухачами;
- розвиток уміння працювати у команді, прислухатись до думки свого однолітка;
- знімає нервові напруження учнів, дає можливість змінювати форми їх діяльності, переключати увагу на ключові питання теми.

Інтерактивні методи захоплюють учнів, спонукають у них інтерес та мотивацію до діяльності, навчають самостійного мислення та діям. Інтерактивне навчання передбачає: моделювання життєвих ситуацій; вирішення творчих завдань; спільне розв'язання проблем тощо.

У ході діалогового навчання учні вчать критично мислити, розв'язувати складні проблемні ситуації на підставі аналізу обставин і відповідної інформації, приймати продумані рішення, брати участь у дискусіях, спілкуватися з однолітками.

Використання інтерактивної стратегії змінює роль і функції соціального педагога – він перестає бути центральною фігурою і лише регулює процес, займається його загальною організацією, визначає загальний напрям (готує необхідні завдання, формулює питання для обговорення у групах, контролює час і порядок виконання наміченого завдання, дає консультації, допомагає у випадку серйозних ускладнень).

Серед інтерактивних технологій та форм розрізняють різні види. Найбільш популярними в останні роки стали такі, як: «мозковий штурм», «круглий стіл», дискусія, ситуаційний аналіз («кейс-стаді»), метод випадку, ігрові технології, тренінг.

Розглянемо окремі з інтерактивних методів та форм навчання, які доцільно використовувати у ході реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства.

Комплексною інтерактивною формою навчання, що передбачає використання різноманітних методів і прийомів активного навчання, є тренінг (англ. training – «навчати», «тренувати», «дресувати»). Це –

запланований процес модифікації (зміни) відношення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності або в певній галузі [205].

Тренінг – це одночасно:

- процес самопізнання та знайомство з іншими учасниками, що відбувається цікаво та неординарно;
- конструктивне спілкування у неформальній, невимушеній атмосфері;
- ефективний спосіб отримати знання;
- інструмент для формування умінь і навичок;
- спосіб отримання нового досвіду;
- можливість керувати власними потребами та діями.

Атмосфера невимушеного, неформального спілкування під час тренінгу створює базу для саморозкриття учасників групи, їхньої позитивної взаємодії, допомагає у пошуку оптимальних рішень проблеми, яка є ключовою і обговорюється. Зазвичай учасникам подобається застосування тренінгових методів, оскільки вони сприяють цікавому і ненапруженому навчанню.

Метою проведення тренінгу може стати:

- інформаційне пізнання та набуття нових професійних знань, умінь та навичок учасниками тренінгу;
- формування навичок толерантності та співробітництва шляхом озвучення власних норм та поваги до прав інших осіб;
- набуття навичок логічного мислення, аналізу, вибору і презентація інформації або проблеми;
- знайомство та оволодіння сучасними техніками в професійній діяльності, сфері;
- зменшення непродуктивних стилів поведінки: асоціальних проявів, малоефективного спілкування, деструктивних реакцій;

- розуміння стереотипів та якісно новий погляд на проблему та на процес навчання, що дає усвідомлення переваг тренінгу та наснаження на роботу;

- збільшення позитивного ставлення особистості до себе і до життя;

- ефективне вирішення проблеми завдяки об'єднанню різних фахівців у мультидисциплінарну команду, які можуть зробити внесок у пошуку конструктивних шляхів виходу із ситуації;

- участь громадськості у розв'язанні актуальних проблем освіти та ін.;

- розвиток асертивної поведінки (асертивна поведінка – це впевненість у власних діях, доброзичливість, вміння відкрито говорити про свої бажання чи думки. Асертивна людина може сама заговорити про те, що її турбує, сформулювати свої вимоги, відстояти свою позицію не завдаючи шкоди при цьому співбесіднику).

Залежно від того, яка мета тренінгу, його використовують у різних формах:

1. тренінг, який спрямований на формування конструктивної поведінки, знань, умінь та навичок за допомогою їх тренування та відпрацювання;

2. освітній тренінг, який проводиться у якості активного навчання, яке проводиться з метою набуття нових знань, формування умінь і навичок.

3. соціально-психологічний тренінг, під час якого створюються ситуації, що допомагають учасникам краще зрозуміти себе та проаналізувати свою поведінку, ставлення до соціуму та свого місця в ньому, вирішити певні психологічні проблеми.

Переваги тренінгу як групової форми роботи саме з учнівською молоддю в тому, що групова робота пропонує молодим людям керівництво дорослого, якого вони потребують, і водночас надає їм незалежності та дає можливість діяти власними силами, є «полігоном» для відпрацювання нових соціальних вмінь.

У ході реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства використовуються тренінги різних видів, зокрема: мотиваційний тренінг,

комунікативний, креативний, етичний, тренінги ділового спілкування для керівників, тренінги з розвитку мислення, практичний тренінг (спрямований на навчання учнів вести справи в реальних умовах або імітованих у навчальній грі ситуаціях тільки з позицій інтересів цієї справи, на рівні високого професіоналізму, без непотрібних рефлексій і емоцій) тощо.

Поширеними є такі форми тренінгів: відеотренінг, рольове навчання, груповий аналіз оцінок і самооцінок, невербальні методики та ін.

Для тренінгу притаманними є свої атрибути, до яких належать: тренінгова група; тренінгове коло; спеціально обладнане приміщення та приладдя для тренінгу (фліпчарт, маркери тощо); тренер; правила групи; атмосфера взаємодії та спілкування; інтерактивні методи навчання; структура тренінгового заняття; оцінювання ефективності тренінгу.

У процесі проведення формувального експерименту нами були використані тренінгові вправи з метою формування у молодших підлітків знань про конфлікти, способи їх вирішення, навичок роботи в групі, отримання зворотного зв'язку, технік безконфліктного спілкування, ведення медіативних процедур, способу формулювання власних інтересів таким чином, щоб не зашкодити іншому, активного слухання, безумовного, безоцінного сприймання, вміння організувати та працювати в шкільній службі медіації, роботи в Колі [252].

Наприклад, такі вправи як «Клубок», «Таємний друг», «Мавпенята», «Дружня пошта», «Важливі уроки життя», руханка «Вузлики» спрямовані на створення дружної атмосфери в групі однолітків, покращення навичок уважного слухання, встановлення позитивної робочої атмосфери, емоційне розвантаження.

Вправи «Тайська арифметика», мозковий штурм «Правила зворотного зв'язку» спрямовані на формування навичок зворотного зв'язку у спілкуванні на практиці, розуміння та уважного слухання позиції партнера. Молодші підлітки під час цих вправ формують позитивне ставлення до помилок як своїх, так і до партнера.

Відпрацювання навичок проведення медіації відбувається під час тренінгової вправи «Вертушка», в ході якої молодші підлітки вивчають та повторюють п'ять основних етапів медіаційної процедури. Аналіз проведення медіацій, обговорення успішних прикладів вирішення конфліктів між молодшими підлітками методом переговорів за участі медіатора також сприяє формуванню впевненості у діяльності медіатора-однолітка.

На формування навичок активного слухання, вміння аналізувати почуту інформацію спрямовані такі вправи тренінгу, як «Відпрацювання навичок перефразування та уточнення», «Відкриті питання», техніки «Я-твердження», «Активного слухання», «Звіт за одну хвилину», «Коректор», «Ситуація «Дві сестри», аналіз схеми «Айсберг». У процесі проведення таких вправ молодші підлітки удосконалюють свої вміння уважно слухати партнера, висловлювати свої думки, правильно їх формулюючи, усвідомлюють формування інтересів сторін у конфлікті, їх відмінність від потреб.

Важливим елементом навчального тренінгу є комплекс вправ, спрямованих на розуміння молодшими підлітками того, що інші люди мають свій погляд на ту саму ситуацію, який може відрізнятись від їхнього. Це є метою таких вправ: «Чи бачимо ми з тобою все однаково?», «Пограбування магазину», «Історія, розказана Вовком», «Картинки-перевертні». Дані вправи розвивають у молодших підлітків вміння бачити різні думки стосовно ситуації, працювати над упередженнями та чути партнера, враховувати усі точки зору стосовно суперечки.

На формування та розвиток емпатійних умінь спрямовані тренінгові вправи «Вчимося слухати і розуміти почуття співрозмовника» та «Невербальна комунікація», під час яких молодші підлітки вчать розпізнавати внутрішній стан та почуття співрозмовника, збагачують свій словниковий запас новими означеннями почуттів та емоцій, знайомляться із невербальними методами вираження почуттів.

Близькою до традиційних форм навчання є дискусія, яка використовується як ефективний прийом стимулювання творчого інтересу й

пізнавальної активності слухачів. Водночас дискусія є ефективною самостійною навчальною формою. Саме поняття дискусія (від лат. *discussio* – розгляд, дослідження) означає обговорення якого-небудь спірного питання, проблеми на зборах, у пресі, в розмові. При такій організації викладач виконує функцію модератора (від англ. *moderator, moderate* - головувати).

Мета дискусії полягає в одержанні аргументованих точок зору чи позицій на заданий предмет чи проблему.

Використання дискусії в освітніх програмах доречно в наступних випадках:

- коли навчальна мета полягає в заохоченні критичного мислення чи поліпшенні навичок спілкування;
- коли необхідно «самостійно відкрити» нові ідеї;
- коли необхідно сформулювати чи змінити відношення до проблеми з боку слухачів.

Ефективне проведення дискусії можливе при дотриманні певних правил, серед яких виділяють:

- загальні процедурні (говорити по одному, не перебиваючи; уважно слухати кожного; дотримуватися встановленого порядку й регламенту);
- специфічні (аргументувати свої висловлювання; критикувати думки, а не особистість; критикуючи, пропонувати альтернативи; перед запереченням повторювати висловлення опонента).

Завдання модератора – створити атмосферу співробітництва і взаємної підтримки, щоб кожний міг вільно висловлювати свою думку, відзначати внесок кожного.

Проведенню дискусії передують підготовка, що передбачає чітке формулювання мети навчання; вибір теми для обговорення, що безпосередньо відображає мету; підбір питань розвивального змісту, що будуть стимулювати дискусію; підготовка додаткових питань для стимулювання уваги учасників, якими можна скористатися для досягнення цілей навчання.

Проведення дискусії передбачає дотримання таких умов:

1) тема дискусії повинна бути чітко визначена. Цього можна досягти, розкривши мету дискусії в групі. Можна також скористатися коротким конспектом дискусії, щоб стежити за тим, які питання були розглянуті, а які підлягають подальшому обговоренню. Якщо кінцевою метою дискусії є формування нового відношення до предмета, необхідно постійно враховувати цей фактор при проведенні дискусії;

2) необхідно створити атмосферу співробітництва й взаємної підтримки, щоб слухачі могли вільно висловлювати свою думку. До учасників дискусії потрібно звертатися на ім'я; відзначати корисний внесок кожного в дискусію відразу після їхнього виступу і при підведенні підсумків, вказуючи на джерело тієї чи іншої корисної інформації чи пропозиції. Необхідно заохочувати взаємну підтримку серед слухачів;

3) необхідно постійно спостерігати за реакцією учасників дискусії, що свідчить про ступінь розуміння обговорюваного предмета;

4) дискусією необхідно керувати, дотримуючись плану, періодично пояснюючи чи заново формулюючи незрозумілі питання, що залишилися. Для цього доцільно використовувати питання, що сприяють просуванню дискусії, підкреслювати ті моменти, по яких була досягнута згода, відзначати розбіжності, що залишилися, і заохочувати до подальшого міркування щодо предмета дискусії;

5) підбивати підсумки треба як по ходу, так і наприкінці дискусії, роблячи акцент на основних моментах на шляху досягнення мети дискусії.

При проведенні дискусії застосовуються такі техніки:

1. Створення комфортного середовища.

Самопочуття учасників дискусії може значно впливати на процес її протікання. Відчуття комфортності й середовище, у якій протікає розмова, можуть змінити процес протікання дискусії, зробити цілі спілкування недосяжними. Однією з важливих умов, що забезпечують комфортність

учасників, є прояв симпатії до них. Відповідно прояв антипатії до конкретного учасника може перервати комунікацію.

2. Використання запитань при проведенні дискусії.

Ведучий дискусії повинен виявляти особистий ентузіазм стосовно теми дискусії. На початку дискусії слухачів необхідно надихнути за допомогою постановки запитань, що представляють загальний інтерес, показу фільму, що провокує дискусію, зведення новин, конкретного прикладу чи навіть «недоречного висловлювання». Додаючи до перерахованого вище необхідно ставити численні питання, щоб дати учням можливість брати участь в обговоренні. Запитання можуть бути такими, що змушують задуматися і не потребують однозначної відповіді. Окремі запитання ставляться на початку обговорення усій групі. Потім можна звернутися з тими ж запитаннями до окремих слухачів, обраних довільно, якщо ніхто не висловив бажання відгукнутися на питання протягом декількох секунд. Якщо не вдається домогтися відповіді на поставлене спочатку запитання, необхідно змінити формулювання питання. Крім того, запитаннями можна скористатися для коректування неправильних відповідей.

Застосовуючи метод дискусії при роботі з молодшими підлітками модератором виступав координатор служби медіації, який пропонував обговорити ті питання, що є актуальними для учнів при вирішенні власних проблем («Що для мене означає дружба?», «Чи вмію я слухати?», «Перебити співрозмовника – образити?» і т.ін.)

3. Використання відкритих і закритих запитань.

Уміння спілкуватися багато в чому залежить від того, наскільки правильно людина вміє ставити запитання. Причому одні питання сприяють розвитку дискусії, інші – навпаки швидко приводять до її вгасання. Всі питання можна розділити на дві категорій: відкриті й закриті. Відкриті питання припускають неоднозначну відповідь, просторовий розвиток теми. Закрите питання навпаки припускає коротку, однозначну відповідь типу «так» чи «ні». Відкриті питання дозволяють виявити сховані інтереси чи

потреби людини. При формулюванні їх використовуються слова: хто, що, коли, чому, скільки, як, який тощо.

Різновидом методу дискусії є метод «мозкового штурму»: учасники обговорюють проблему, висловлюючи різні думки з її приводу (у США цей метод називають «brainstorm», що означає «сильний короткочасний приступ божевілля; раптова яскрава ідея; необачна ідея»). У літературі зустрічаються й такі назви методу, як «бура мізків», «мозкова атака», «промивання мізків»).

Мета методу – генерація нових ідей шляхом ламання звичних бар'єрів, подолання шаблонних і виявлення новаторських рішень. Особливість заняття в тому, що учасникам пропонується висловлювати будь-які рішення, які їм приходять в голову.

Переваги мозкового штурму полягають у тому, що він допомагає команді втягнути в процес обговорення всіх; розробити творчі, інноваційні ідеї; розробити варіанти, що задовольняють інтереси, включаючи зовсім невідомі варіанти; збільшити можливості вибору варіантів.

При проведенні мозкового штурму важливо налаштувати учасників на вільне висловлювання думок, використання уяви. Ефективними тут є фантазування, подив, «гра слів», вільні асоціації, ризик. Така форма не терпить цензури ні власних ідей, ні ідей інших людей, а навпаки, потрібно розвивати чужі ідеї, слухати й комбінувати їх, адаптувати, розширювати тощо. Чим більше ідей буде запропоновано, тим краще, навіть якщо вони будуть подібними, детальними, повторюватись. Важливо виявити всі можливі варіанти.

Неодмінною умовою проведення мозкового штурму є запис кожної ідеї. Записані на великих аркушах паперу ідеї стають трампліном для міркувань інших людей. Оригінальні слова збуджують асоціації і нові ідеї. Запис зрівнює всі ідеї і робить їх приналежними команді.

Важливо звернути увагу на те, що подібний метод застосовується на заняттях з достатньо підготовленими спеціалістами, мета ж цієї «бури мізків» – отримати несподівані, нічим не обмежені, вільно висловлювані рішення.

Досвід підказує, що подібна мозкова атака завжди дає серед найнеймовірніших пропозицій одне-два оригінальних, нових і цілком реально здійснюваних.

Одним із найпростішим за технологією проведення і таким, що найбільше відповідає умовам і традиціям навчання в освітніх закладах, є такий різновид інтерактивної технології, як метод випадків. Цей метод часто використовується на курсах навчання та підвищення кваліфікації фахівців, він також створює умови для застосування теорії на практиці під час навчання. Учасники занять, які проводяться за цим методом, мають можливість розв'язувати проблеми, приймаючи нетипові рішення, у них формуються вміння резюмувати та аналізувати інформацію. Це важливо для розв'язання конкретних практичних завдань.

Метод випадків сприяє розвитку: аналітичного й синтетичного мислення; готовності та вміння приймати рішення; уміння розв'язувати складні й нетипові проблеми; уміння застосовувати здобуті знання на практиці.

Сутність методу випадків полягає у аналізі з наступним обговоренням наданого координатором у письмовій формі, у цифровому або відеозаписі опису випадку, що стосується міжособистісних стосунків однолітків під час навчального процесу або у повсякденному житті. Під час застосування цього методу не подається новий навчальний матеріал, а тільки наводиться опис випадку з власного життя для того, щоб учні вчилися використовувати здобуті раніше знання й досвід у нових умовах для прийняття правильного рішення.

Пояснення суті методу випадків передбачає ознайомлення з умовами проведення занять за допомогою цього методу. Це важливо тільки на першому занятті з даною групою, під час якого не робиться детальний його опис, а озвучуються правила та завдання. Переважно від правильного вступу залежить зазвичай успішна реалізація методу.

Етап 1. На цьому етапі заняття учні отримують тексти з описом випадку та ознайомлюються з наданою інформацією. Наприклад, молодшим підліткам пропонується ситуація конфлікту двох однокласниць, які посварились через книжку з бібліотеки, яку одна з дівчат дала іншій почитати і через декілька днів книжка зникла. Через 5-8 хв один з учасників заняття читає текст уголос, а також координатор забезпечує кожного учасника надрукованим текстом.

Про контекст та умови перебігу ситуації, одержання додаткової інформації йдеться на етапі запитань-відповідей (Які події передували зникненню книжки? Чому ніхто не зауважив, куди вона могла зникнути?).

Важливо, що під час цього етапу формуються вміння формувати питання, будувати діалог. Координатор звертає увагу на те, щоб запитання були короткі й конкретні, а також слідкує за відповідями, щоб вони були зрозумілими. Якщо ж він не знає відповіді на поставлене запитання, то не повинен наводити додаткові пояснення, незрозумілі домисли або здогадки.

Етап 2. Інформація, здобута учнями під час вступного аналізу випадку або шляхом запитань-відповідей має систематизуватись з метою врахування всіх причин виникнення проблеми та виокремлення серед них найголовніших. Наступний аналіз випадку повинен сприяти розкриттю причин і умов виникнення конфлікту. В результаті такого аналізу здійснюється поділ інформації на важливу та другорядну, а також визначається, які з названих факторів належать до ключових у розв'язанні проблеми. Наприклад, важлива інформація: дівчата усвідомлюють відповідальність за книжку, яка належить шкільній бібліотеці та щиро хочуть вирішити проблему, попри те, що записана вона лише на абонемент однієї із них.

У ході цього етапу учні вчать також активізувати свої зусилля, бо кожному з них потрібно проаналізувати зміст умов, які подаються в описі випадку. У деяких ситуаціях координатор допомагає, записуючи проаналізовані фактори на дошці.

Етап 3 є найважливішим у застосуванні методу випадків. Розв'язання проблеми, в основі якого має бути рішення за принципом «виграш-виграш» та з позиції інтересів обох сторін. Суть кроку 3 полягає в оголошенні перед молодшими підлітками пропозицій з розв'язаннями проблеми та їхнього обґрунтування. На підставі всієї зібраної інформації учні спільно (під час загального обговорення) аналізують розв'язання та вибирають найкраще з них, наводячи аргументи, на основі яких прийнято рішення. Під час цього етапі можуть виникнути непорозуміння та розбіжність думок. Це важливо для розвитку проблемного мислення, зіставлення різних поглядів. Обговорення у сформованих групах, яке триває кілька хвилин сприяє поглибленню аргументації, обґрунтуванню прийнятого рішення. За вибору остаточної пропозиції розв'язання проблеми потрібно враховувати кілька критеріїв:

- користь від прийнятого рішення для обох сторін;
- бажання обох сторін виконувати пункти рішення;
- негативні умови його реалізації;
- пролонговані позитивні та негативні наслідки реалізації даного рішення;
- відповідальність за наслідки та подальше врегулювання за потреби.

Рішення обирається за допомогою порівняння або ранжирування, що мотивує учнів до інтенсивних пошуків аргументів для обґрунтування прийнятого розв'язання проблеми. Найкращу пропозицію можна визначити голосуванням або рішенням координатора.

Етап 4. На завершення координатор нагадує учасникам про мету спільної роботи, резюмує, оцінює правильність постановки питань, активність учасників та їхній внесок у розв'язання проблеми, аналізує ті фрагменти заняття, які мали найбільше дидактичне значення – можливість та важливість вирішення ситуації шляхом порозуміння та обговорення.

Близьким до методу випадків є метод ситуацій або кейс-метод. Але ситуація, як правило, багатофакторна, складніша, ніж окремий випадок.

Професійне (не інтуїтивне) вирішення ситуації вимагає від учнів досить високого рівня підготовки й досвідченого керівництва з боку координатора, оскільки в основі ситуації лежить не окрема подія, а її вияв у вигляді глибокої та складної проблеми. Розробники цього методу в Гарвардському університеті вважають, що на відміну від методу випадків на розв'язання закладеної в ситуації проблеми слід відводити кілька годин або кілька занять, у межах яких учні самостійно або в групі шукають потрібний результат.

Кейс-метод (case study) – це освітня техніка, яка описує соціальні ситуації (від англ. case – «випадок»). Під ситуацією (кейсом) мається на увазі письмовий опис певної події в навчальному закладі, яка взята з реального життя, учням пропонують проаналізувати її, знайти шляхи розв'язання та обрати найкращий з них. Проблемна ситуація має бути якнайбільше наближена до реальних подій.

Означений метод належить до активних методів навчання і є одним із продуктивних, оскільки дає можливість наблизитись до реальної практичної роботи. Даний метод допомагає розвинути винахідливість, вміння вирішувати проблемну ситуацію, здібності до аналізу й діагностики проблеми.

Кейс-метод характеризується комплексністю та містить в собі такі методи як дискусія, рольові ігри, «мозковий штурм», моделювання, системний аналіз тощо.

Проблема займає важливе місце в кейс-методі, при цьому в самому кейсі вона часто є присутньою у прихованому вигляді, часто ховається посеред інших, не таких важливих проблем, розглядаючи які, можна повести дискусію в неправильному напрямку.

Етапи роботи з кейсом:

1. Уведення в кейс, постановка координатором основних питань. Короткий опис проблемної конфліктної ситуації, з якої потрібно знайти вихід. Учасниками конфлікту є не лише учні-однолітки, а й інші особи, інтереси яких зачіпаються і є важливими при врегулюванні ситуації.

2. Аналіз ситуації. Робота відбувається у групах учнів. Кожен з учасників пропонує свій варіант розв'язання проблеми, що оцінюється групою, яка й обирає оптимальний варіант рішення, готується до презентації результатів обговорення ситуації. У роботі учасники можуть користуватися різноманітними джерелами інформації. Визначення ключових позицій, потреб учасників конфлікту, їхньої ролі у врегулюванні ситуації.

3. Презентація рішень по кейсах. Учні максимально використовують наочність, створену ними (зображення на дошці, плакати). Кожен варіант рішення фіксується на окремому аркуші.

4. Загальна дискусія. Спільне обговорення презентованого кожною групою варіанту рішення конфлікту. Визначення найбільш та найменш прийнятних шляхів виходу із проблемної ситуації.

5. Підбиття підсумків роботи. Обговорення важливості та необхідності участі кожного учасника конфлікту, інтереси та потреби якого мають бути озвучені та взяті до уваги при врегулюванні проблемної ситуації. А також співпраця та участь представників громадськості, школи у подальшому виправленні ситуації, яка склалась.

Кейс-метод сприяє навчанню тому, як знайти вихід із критичної ситуації, а також розвитку діалектичного та критичного мислення, глибшому засвоєнню навчального матеріалу. Ті, хто вчиться, сприймають його як гру, під час якої вони проявляють та вдосконалюють навички аналізу та оцінки, роботи в команді, застосування теорії на практиці тощо.

В арсеналі активних форм і методів навчання важливе місце посідає метод інсценізації, більш відомий у нас як метод ділової (або рольової) гри. Це – метод пошуку рішень в умовній проблемній ситуації.

Частина учасників грає певні ролі, решта представляють експертів або рецензентів і виступають з оцінками моделювання події, яку представляють гравці. Мета такого заняття – не тільки виявити умови та шляхи застосування теоретичних знань на практиці, а й показати в рольовій грі характер взаємодії людей в моделюванні життєво правдивих обставин.

Ділова гра використовується як метод активного навчання учасників, метою якого є відпрацювання у них навичок прийняття рішень у проблемних ситуаціях, а також як спосіб випробування їх здібностей.

Гра використовується, щоб допомогти змінити взаємовідносини людей; дозволити людям побачити результати власних дій стосовно інших; дати змогу учасникам зрозуміти, як хтось інший може поводитись у тій чи іншій ситуації, що він може відчувати; сформувати довірливу атмосферу, під час якої учасники аналізують свої проблеми, з якими у повсякденному житті їм важко справитись; дати можливість учасникам побачити альтернативні шляхи вирішення проблемної ситуації.

За характером процесів ділові ігри поділяються на три основні категорії:

- імітаційні або ділові (імітаційне моделювання реальних механізмів і процесів);
- організаційно-діяльнісні (форма колективної мисленнєвої діяльності, в процесі якої відбувається навчання і проектування нових діяльнісних зразків);
- рольові (створення виховуючих реальних ситуацій та їх розігрування).

До елементів гри відносяться розподіл ролей, конкурування, певні правила тощо.

До формальної частини гри відносять: мету гри; спосіб оцінки ступеня досягнення мети; формальні правила гри; мету модельованих підсистем.

До неформальної частини гри відносять такі елементи: учасників гри; неформальні правила гри; коло ділової гри.

Елементи ділової гри можна об'єднати в шість основних блоків:

- 1) цілеспрямованість (для чого проводиться гра);
- 2) об'єктивно-ситуаційний блок (що моделює);
- 3) ігровий блок (хто грає);
- 4) рольовий (як імітується діяльність в рамках одного ігрового етапу);
- 5) блок результатів (що досягається при завершенні);
- 6) теоретичний блок.

Ділові ігри складаються з певних етапів підготовки та проведення, за допомогою яких моделюються різноманітні умови практичної діяльності, здійснюється пошук нових засобів її виконання. Вона є віддзеркаленням різноманітних аспектів соціальної активності та взаємодії, є способом продуктивної співпраці та ефективного навчання, оскільки нівелює відмінності між теоретичними знаннями та реальною взаємодією у суспільстві.

Ділова гра містить інші форми активного навчання: дискусію, аналіз конкретних ситуацій, дії за інструкцією, розв'язання виробничих завдань тощо. Вона дає змогу знайти вирішення складних проблем шляхом застосування спеціальних правил обговорення, стимулювання творчої активності учасників як завдяки спеціальним методам роботи, так і за допомогою модерації ведучого.

Згадані вище форми занять можуть бути одночасно й методами і прийомами під час проведення того чи іншого заходу.

З метою формування знань про особливості конфлікту з молодшими підлітками проводились практичні вправи «Намалюй конфлікт», «Конфлікти бувають позитивними», «Як ми реагуємо на конфлікти», «Чи можемо ми чогось вчитись?», «Шкільна форма», «Стратегія «Виграш – виграш». Під час таких вправ діти з'ясовують, що таке конфлікт, отримують інформацію про різні способи реагування на конфлікт, усвідомлюють позитивні аспекти конфлікту, знайомляться із загальними шляхами виходу з конфлікту та вчаться аналізувати кожен із них.

Окрім тренінгових вправ, із молодшими підлітками проводились практичні, творчі заняття, рольові та сюжетні ігри, лекції-презентації, лекції-розповіді, інсценізації, відбувались відеодемонстрації. Наприклад, з метою формування навичок організації та структурування шкільної служби медіації проводилось творче заняття «Колаж нашої служби», під час якого молодші підлітки зображали на ватмані назву, мету, основні завдання діяльності шкільної служби медіації. Це був перший крок до роботи в команді

медіаторів-однолітків, де кожен учасник вносить своє бачення функціонування служби та її основних напрямків роботи.

У ході тренінгового навчання молодших підлітків з метою підготовки їх до роботи у шкільній службі медіації проводились лекції з метою поглиблення знань про сутність та специфіку конфлікту, шляхи виходу з нього, організацію роботи Кола. Практичні та творчі заняття проводились переважно на завершення навчання і дали змогу молодшим підліткам вдосконалити навички роботи в команді, застосувати свої знання при складанні вступного слова медіатора, портрету медіатора, формуванні робочого столу координатора служби медіації.

Всього під час підготовки молодших підлітків до роботи у шкільній службі медіації було проведено 28 тренінгових вправ, 10 лекцій, 8 творчих та практичних занять, 2 рольові гри.

Отже, готовність спеціалістів психологічної служби школи до реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками, залучення молодших підлітків до цього процесу, організаційно-методичне забезпечення здійснення даної технології і складають соціально-педагогічні умови використання технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

2.3. Оцінка та аналіз ефективності використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками

Упровадження розробленого алгоритму соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками відбувалося в загальноосвітніх навчальних закладах Чернівецької та Тернопільської областей.

Експериментальне дослідження здійснювалося в 3 етапи: констатувальний (описаний у параграфі 2.1.), формувальний, контрольний.

Суть формувального етапу педагогічного експерименту полягала в створенні умов для впровадження у практику загальноосвітніх шкіл соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між підлітками.

Формувальним експериментом було охоплено 25 загальноосвітніх навчальних закладів. Вибір закладів зумовлений, насамперед, наявністю фахівця – майбутнього координатора шкільної медіації та готовністю адміністрацій і педагогічних колективів шкіл до співпраці й надання можливості реалізації технології.

Формування контрольної і експериментальної груп спеціалістів відбулося таким чином: після презентаційного семінару, організованого Чернівецьким обласним інститутом післядипломної педагогічної освіти (48 учасників), було оголошено про набір групи майбутніх координаторів у кількості 20-25 осіб. На основі виявленого особистого бажання учасників сформовано експериментальну групу з 25 осіб, у яку увійшли соціальні педагоги і психологи загальноосвітніх навчальних закладів, які виявили готовність упровадити в своїй школі соціально-педагогічні технології медіаторства. Решта 23 осіб ми включили в контрольну групу.

Відповідно до працевлаштування спеціаліста – учасника експериментальної групи, було визначено експериментальну групу підлітків, залучених у дослідження (тобто підлітки, які навчалися у 25 школах).

Упровадження розроблених технологій у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів, в районах та містах, що представлені в експериментальній базі дослідження, відбувалося у межах проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах» (жовтень 2014 р. – червень 2016 р.) [195].

З метою навчання шкільних соціальних педагогів та практичних психологів використанню соціально-педагогічної технології медіаторства в загальноосвітній школі, ознайомлення їх із загальними засадами організації шкільних служб порозуміння, нами було розроблено та проведено інформаційно-методичний семінар, в якому взяли участь 48 спеціалістів психологічних служб (45 осіб – зі шкіл Чернівецької області, 3 – із Тернопільської). Проведено навчання з координаторами (25 соціальних педагогів, психологів шкіл Чернівецької та Тернопільської областей). Навчання тривало 3 дні (20 годин) та передбачало опанування теоретичними та практичними компетенціями, необхідними для використання соціально-педагогічної технології медіаторства серед молодших підлітків в умовах ЗНЗ та організації шкільних служб медіації.

Підготовлено навчально-методичну літературу: «Інформаційні матеріали для учасників семінару», «Комплекс навчально-методичних матеріалів для координаторів шкільних служб медіації», «Робочий стіл координатора», буклет для батьків «Медіація в нашій школі», буклет для педагогів «Мирні способи вирішення конфліктів у школі».

Нами розроблено програму підготовки координаторів, що передбачала надання знань про конфлікт, підходи до його вирішення у шкільному середовищі з позицій сили, права, інтересів; використання технології медіації в освітньо-виховному середовищі, її переваги: принципи та правила медіації, активне слухання як умову успішної комунікації, фазову модель процедури

медіації, соціально-педагогічні умови впровадження технології медіації у освітнє середовище, створення шкільних служб порозуміння (див.додаток П).

У змісті занять більшу частину часу було відведено на відпрацювання практичних навичок – на основі реальних ситуацій шкільного конфлікту, які запропоновані самими учасниками занять. Зверталася особлива увага на особу медіатора, оскільки при використанні технології медіації в умовах навчального закладу основна роль відводиться дітям, які спеціально до цього підготовлені, позаяк координатори програм медіації також застосовують медіативні техніки в професійній діяльності при вирішенні суперечливих ситуацій. Тому вони мають бути компетентними в етичних аспектах, ролі та функціях медіатора. Також учасникам була запропонована теорія ненасильницької комунікації (NVC) М.Розенберга, яка описує техніки, що використовуються у веденні діалогу для покращення порозуміння [137].

Ураховуючи специфіку ведення переговорного процесу, використовуючи медіацію, акцент було зроблено на емоційно-вольовій сфері людини – роботу з емоціями, переживаннями. Спеціалістам було запропоновано список емоцій (близько 200), які можуть виникати у людини і їм потрібно було пояснити природу їх виникнення.

Загалом навчання для спеціалістів передбачало оволодіння такими компетенціями: вміння вирішувати конфлікт мирним шляхом, застосовуючи медіацію, впроваджувати та організовувати програму медіації однолітків у своїй школі, сформувати у них навички безконфліктного спілкування, активного слухання, ведення процедури медіації.

Практика підтвердила, що запровадження спеціальних програм професійної підготовки фахівців до реалізації технології медіаторства є необхідною і важливою умовою ефективності інтеграції медіації у шкільний простір.

У грудні 2014 р. та листопаді 2015 рр. було проведено супервізію учасників педагогічного експерименту (25 осіб), в ході якої було визначено

основні труднощі, що виникають при створенні та функціонуванні шкільних служб порозуміння, та пропоновані можливості їх вирішення.

Здійснювані у ході навчання заходи спрямовувалися на формування показників готовності спеціалістів (низький, середній, достатній, високий) до здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів.

Усвідомлюючи значущість залучення самих підлітків у процес реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між ними, одним із найважливіших моментів дослідження стало завдання підготовки дітей-медіаторів.

Відбір медіаторів відбувався таким чином. У кожній школі після проведення рекламно-інформаційних заходів координатор оголошував про набір медіаторів до шкільної служби порозуміння серед учнів 5-8 класів. Попередньо обумовлювалася кількість – до 10 осіб. Робота із охочими включала декілька етапів:

1. Розгляд заяв від претендентів.
2. Проведення анкетування та опитування із метою виявлення якостей особистості, необхідних для роботи медіатором.
3. Підготовка медіаторів-однолітків для роботи у шкільній службі медіації.

Для відбору використовувалися анкети на визначення ступеня відповідальності та анкети для визначення поведінки під час конфлікту в класі. Перша анкета включала відкриті питання, у другій анкеті претендент на те, щоб стати медіатором, мав обрати твердження, які є актуальними конкретно для його моделі поведінки у конфліктній ситуації.

Після відбору за результатами анкетування кожен із 10 претендентів пройшов співбесіду із координатором шкільної служби медіації.

У результаті такої роботи було сформовано групу підлітків – майбутніх медіаторів. Сумарна кількість підлітків, відібраних у групи медіаторів по всіх 25 школах становила 170 дітей віком 10-13 років.

Для них було впорядковано навчальну програму формування навичок мирного урегулювання конфлікту. Програма передбачала інформатизацію та проведення тренінгових занять. Зокрема, координатори керувались розробленими Українським центром порозуміння (м.Київ) спільно із науково-методичним центром практичної психології та соціальної роботи МОНУ Рекомендованими стандартами якості функціонування шкільних служб порозуміння (програм медіації однолітків). У Стандартах чітко прописано, якими знаннями, якостями та навичками має володіти медіатор-одноліток [189].

Також учнів готували, використовуючи вправи з тренінгу «Базові навички медіатора шкільної служби розв'язання конфліктів» [252], який розроблений Українським центром порозуміння. Навчання включало матеріали тренінгу «Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах» за авторством Г. Гурп [63]. Дані матеріали включають велике коло практичних завдань, а особливо рольових ігор, під час яких діти вчаться комунікувати без насильства та з користю, а також допомагати іншим та вчити їх цьому.

Конфліктні задачі моделюють дійсність і дають змогу медіаторам-учням пустити в дію знання, отримані в процесі попередньої підготовки, та вміння необхідні для вирішення цих конфліктів. Задачі мають вигляд історій, максимально наближених до дійсності, проблематика яких охоплювала різні сфери шкільного життя та гіпотетичні конфліктогенні ситуації.

Для кращого включення у розв'язання штучної конфліктної ситуації, проникнення у неї задля розуміння почуттів та мотивів кожного з учасників; а також пошуку консенсусу і примирення, медіатори ділять між собою ролі. Завдяки зануренню у штучну конфліктну ситуацію, умови якої прописані у задачі, медіатори-учні краще розуміють ситуацію та знаходять ефективні рішення для того, щоб були всі умови для підписання договору примирення.

Так, наприклад, 8-ми учням 6 класу Нирківської ЗОШ І-ІІІ ст. Заліщицького району, Тернопільської області було запропоновано

об'єднатись у групи по 4 осіб та запропонувати ситуації, суперечки з однолітками, які траплялись із ними в житті та коротко описати їх на папері. Далі групи обмінювались ситуаціями, учні обирали для себе ролі, двоє з них грали роль медіаторів, двоє учасників конфлікту. Одна група отримала конфлікт, який виник між двома сестрами-близнятами, котрі не могли домовитись, як проводити перерви і з якими подругами спілкуватись.

Інша група працювала із конфліктом між учнями паралельних 6-их класів (хлопчик та дівчинка), які посварились на перерві через порваний шалик дівчинки.

Під час рольових ігор вдалось продемонструвати, як відбувається діалог між учасниками суперечки за допомогою медіаторів-однолітків, а також, які варіанти вирішення конфлікту можуть бути. Спостерігаючи за вирішенням суперечки за допомогою процедури медіації, учні мали можливість переоцінити власне ставлення до ситуації, побачити більше конструктивних шляхів її вирішення, почути себе зі сторони.

Після навчання учні інтегрувалися в середовище однолітків як медіатори.

Усього координатором та учнями-медіаторами шкільних служб порозуміння проведено 113 просвітницько-профілактичних та презентаційних заходів (виступи-презентації на батьківських зборах, на педрадах, на семінарах, інші відкриті заходи, бесіди з учнями). З них було проведено 27 заходів з педагогами, 22 – з батьками, 64 – з учнями (зокрема, виховні години на тему «Привіт! Я – конфлікт!», «Конфлікт це – добре!», «Вирішуємо конфлікти разом!»).

Під час проведених заходів учні проявляли власну ініціативу та креативність у навчанні. Так, учні 8-го класу школи №22 м.Чернівці зняли відео на тему «Поради-ключі для виходу з конфлікту», в якому демонстрували мирні підходи до вирішення спірних питань та методи їх врегулювання. Дане відео було показане також на лінійках для учнів середньої та старшої школи та батьківських зборах.

Контрольний етап

На завершальному етапі дослідження ми здійснили перевірку ефективності визначених соціально-педагогічних умов та розробленої соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

Оцінювання результативності технології проводилося за такими критеріями:

1) створення належних соціально-педагогічних умов здійснення технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі:

а) показники: готовність спеціалістів (соціальних педагогів, психологів) до використання технології медіаторства;

б) забезпечення активної участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства;

в) організаційно-методичне забезпечення: застосування інтерактивних методів навчання, відповідність змісту освітніх програм сутнісним та структурним характеристикам конструктивного вирішення конфлікту на засадах порозуміння);

2) динаміка змін у показниках конфліктності в школі (зменшення кількості і частоти агресивних, насильницьких і асоціальних проявів серед молодших підлітків; зниження показників деструктивного вирішення конфліктів, середній показник конфліктності в школі).

Отже, проаналізуємо ефективність проведеної роботи за названими критеріями і показниками.

Створення достатніх соціально-педагогічних умов впровадження технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітній школі оцінювалося шляхом аналізу готовності соціальних педагогів, психологів шкіл до використання технології медіаторства; участю молодших підлітків у реалізації технології медіаторства та шляхом впровадження інтерактивних форм та методів навчання.

Показники: готовність фахівців (соціальних педагогів, психологів); залучення молодших підлітків; організаційно-методичне забезпечення.

Сформованість готовності фахівців до використання технології медіаторства, як зазначалося вище, ми оцінювали за мотиваційним, гносеологічним, операційним і особистісним компонентами.

Контрольні заміри були проведені в кожній з груп – експериментальній і контрольній – окремо.

Важливо зауважити, що на констатувальному етапі ми не диференціювали учасників за двома групами. Але отримані результати контрольних (вхідних) замірів ми використали як базові для порівняння і оцінювання динаміки показників готовності фахівців на завершальному етапі дослідження.

В обох групах фахівців були проведені діагностичні методики, ідентичні до констатувального етапу дослідження. Учасники експериментальної групи (25 осіб соціальних педагогів, практичних психологів), пройшли навчання і працювали за технологією (у 25 школах), а спеціалісти із контрольної групи (23 особи) здійснювали свою професійну діяльність відповідно до загальних традиційних нормативів.

Показники сформованості готовності спеціалістів до впровадження технології медіаторства та їх динаміка від констатувального до завершального етапу дослідження представлені в таблиці 2.4. на вірогідності визначався за критерієм Крамера-Уелча.

Наведені в таблиці 2.4 дані засвідчують позитивну динаміку показників сформованості готовності спеціалістів. Стійкою є тенденція кількісного зростання показників на високому й достатньому рівні, що засвідчує ефективність проведених у ході формувального етапу заходів.

Таблиця 2.4

Динаміка показників сформованості готовності спеціалістів до впровадження технології медіаторства (за результатами констатувального (Вхід) і завершального (Підсумок) етапів), %

Групи	Рівні	Критерії готовності							
		Мотиваційний		Гносеологічний		Операційний		Особистісний	
		Вхід	Підс	Вхід	Підс	Вхід	Підс	Вхід	Підс
КГ (23)	Високий	17,39	17,39	13,04	13,04	13,04	13,04	21,73	26,08
	Достатній	21,73	21,73	21,73	26,08	17,39	26,08	34,78	34,78
	Середній	21,73	30,43	30,43	34,78	26,08	26,08	26,08	30,43
	Низький	39,13	30,43	34,78	26,08	43,47	34,78	17,39	8,69
	Вірогідність змін у КГ	p>0,05		p>0,05		p>0,05		p>0,05	
ЕГ (25)	Високий	16	32	12	36	16	32	24	44
	Достатній	20	44	24	40	20	40	36	36
	Середній	24	20	32	24	24	24	24	20
	Низький	40	4	32	0	40	4	16	0
	Вірогідність змін в ЕГ	p<0,05		p<0,05		p<0,05		p<0,05	

Примітка: p>0,05 – зміни не вірогідні; p<0,05 – зміни вірогідні.

Є певні зрушення у кращу сторону й в учасників КГ, наприклад, показники рівнів особистісної готовності змінилися у бік високого і достатнього рівня; підвищилися й показники мотиваційної готовності. Це, на нашу думку, свідчить про позитивний ефект навчального презентаційного тренінгу, в якому взяли участь усі спеціалісти.

Водночас низька динаміка показників гносеологічної і операційної готовності фахівців КГ підтверджує, що реалізація технології медіаторства можлива за умови ґрунтовної підготовки фахівців. Така робота, відповідно до розробленої технології, була проведена з учасниками ЕГ і отримані результати підтвердили доцільність і продуктивність проведених заходів.

Особливо відзначимо позитивну динаміку сформованості готовності до реалізації технології медіаторства за показниками гносеологічного критерію. Зокрема, підсумковий контроль показав, що фахівців із низьким рівнем готовності після експерименту не було виявлено.

В учасників ЕГ істотно зменшилася кількість тих, кому був притаманний низький рівень готовності за усіма критеріями. Лише в 1 учасника (4%) виявився низький рівень сформованості показників мотиваційного і операційного критеріїв. Проте, у жодного учасника не виявлено низького рівня готовності за гносеологічним і особистісними критеріями.

Очевидним є приріст показників у учасників ЕГ за усіма критеріями. У ході математичних підрахунків чітко видно, що приріст показників високого і достатнього рівнів в учасників ЕГ значно більший, ніж в КГ.

Отже, в учасників ЕГ і КГ були практично однакові результати сформованості готовності до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів. Проведена практична діяльність із учасниками ЕГ у ході формувального експерименту, базувалася на впровадженні розробленої соціально-педагогічної технології медіаторства і мала суттєві позитивні результати.

Робимо висновок, що учасники КГ не змогли на основі традиційної методики професійної діяльності досягнути істотних результатів у формуванні готовності до реалізації технології медіаторства. Натомість учасники ЕГ, які навчалися відповідно до розробленої і впровадженої нами технології, мали суттєві позитивні результати за показниками всіх критеріїв.

Другим показником перевірки доцільності соціально-педагогічних умов здійснення технології медіаторства визначено залучення самих молодших підлітків до застосування соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між ними.

Зважаючи на те, що медіація для школи є абсолютно новою технологією, маловідомою фахівцям і невідомою молодшим підліткам (що підтвердили результати констатувального етапу дослідження), ефективність цього показника ми оцінили на підставі фактичної участі підлітків в експерименті (а це 170 осіб 10-13 років).

Третій показник – організаційно-методичне забезпечення. У ході формувального етапу дослідження було впроваджено в практику різні традиційні та інтерактивні методи навчання.

Ефективність пропонованих форм роботи ми оцінили на основі здійсненого учасниками ранжування. Запропонували оцінити від 0 до 5 балів ефективність (0 – не ефективно, 1 – низька ефективність, 2 – достатня ефективність, 3 – більше ефективно, ніж неефективно, 4 – ефективно, 5 – найбільш ефективно) кожного методу. Результати ранжування наведені в таблиці 2.5

Таблиця 2.5

**Ранжування інтерактивних технологій навчання
учасниками педагогічного експерименту**

Учасники експерименту Форми і методи роботи	Соціальні педагоги/ психологи	Молодші підлітки
Тренінг	5	4
Рольова гра	4	5
Практичні завдання	3	3
Метод ведення випадку	2	2
Лекція-презентація	1	1

Отже, як видно з таблиці 2.5 такі методи навчання як тренінг та рольова гра отримали найбільші бали (в середньому по 4,5 бали), далі однаковою мірою оцінили практичні завдання (3 бали), метод ведення випадку (2 бали) та лекцію-презентацію (1 бал). Робимо висновок, що тренінг та рольова гра є найбільш ефективними технологіями навчання, які забезпечують здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів між ними.

Важливим показником ефективності впровадження соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками ми розглядаємо зміну показників конфліктності між молодшими підлітками, що виявляється у зменшенні кількості конфліктів, зниженні їх деструктивного впливу; зниженні агресивних, насильницьких та асоціальних

проявів серед молодших підлітків; формуванні умов для запобігання неблагополучних траєкторій розвитку молодших підлітків; підвищенні рівня соціальної та конфліктної компетентності всіх учасників навчально-виховного процесу.

Як свідчить практика психологічної служби школи у загальноосвітньому навчальному закладі часто зустрічаються агресивні, насильницькі та асоціальні прояви серед учнів 5-8 класів.

У молодшому підлітковому віці агресивна поведінка характеризується проявами, причиною яких є проблеми переходу від дитячості до дорослості. Збільшується невідповідність між психічним й фізіологічним розвитком, що породжує нейротизм і призводить до частих сутичок із оточенням. Агресивність, як властивість особистості, виражається в готовності до агресивної поведінки, що спрямована на нанесення збитків іншій людині, на її приниження, примушення до будь-яких дій з можливим знищенням об'єкта агресії.

Агресивність у молодших підлітків проявляється у ворожості й в активному прагненні до насильницьких дій, існує у формі як відносно стійкої риси особистості, так і як ситуативної, що виникає як вид психологічного захисту. Високий рівень агресивності особистості полегшує її входження у конфліктні ситуації в процесі комунікативної взаємодії, виражається в дезадаптації особистості, у її нездатності до співпраці. Прояв агресивності і жорстокості у підлітків спричинені їхньою віковою специфікою. Так, прагнення самоствердитись, яке є нормальним в цей період, характеризується викривленим уявленням про мужність, результатом чого є культ грубої сили, жорстокість, фізичне насильство. В деяких випадках, яка є причиною кризового характеру молодшого підліткового віку, агресія і жорстокість можуть бути результатом внутрішніх конфліктів молодшого підлітка, причин яких він сам часом не усвідомлює.

Власні спостереження, які проводились у березні-квітні 2015 р. за учнями 5-8 класів спеціалізованої загальноосвітньої школи I-III ступенів

№ 22 м.Чернівці, підтвердили виникнення ситуацій конфлікту між молодшими підлітками, в яких учні переходять із словесних образ до ударів, спочатку легких, а потім сильніших, поки хтось із них не погодиться із думкою того, хто сильніше кричить або б'є. Наприклад, дівчинка 5-го класу бігла шкільним коридором і перечепилась за учня 6-го класу від чого у неї упав шарф на підлогу, вона його підняла і образила хлопчика, після чого відразу вдарила його, той у свою чергу ударив її. Учениця почала плакати і голосно кричати, жалітись, що її вдарили. Відповідно, хлопчик вибачився і, хоча він не навмисно її штовхнув. В цій ситуації дівчинка спеціально голосно кричала, щоб не дати шансів хлопчику мати слухність.

Окрім цього, психолог ЗОШ № 27 м.Чернівці розповіла, що їй доводиться серед школярів молодшого підліткового віку в середньому двічі на тиждень стикатися із конфліктними ситуаціями, в яких присутні бійки, лайки, образи. Якщо взяти до уваги, що навчальний рік у середній школі (5-8 класи) триває 35 тижнів, то це приблизно 70 випадків на рік.

Агресивні та насильницькі прояви серед дітей молодшого підліткового віку характеризуються жорстокістю, схильністю до насильства як фізичного (побиття, штовхання і т.і.), так і психологічного (образи, лайка, таврування, прізвиська тощо). За твердженням науковців, агресивність в особистісних характеристиках молодших підлітків може проявлятися в основному як протест проти ставлення до них дорослих, що демонструється відповідною поведінкою [298].

На нашу думку такі стратегії поведінки в конфлікті як суперництво, тиск, боротьба авторитетів характеризуються деструктивністю, оскільки, результатом такої поведінки є не вирішення проблемної ситуації, а її загострення, ескалація.

Конфліктність молодших підлітків у загальноосвітньому навчальному закладі може проявлятися у грубості стосовно однолітків, активно негативному ставленні до навчання, педагогів, упертості стосовно позитивних настанов, неввічливості, зневажливого ставленні,

інтолерантності [298]. Досить часто, це все супроводжується поганими оцінками за поведінку та за вивчення шкільних предметів.

У молодшому підлітковому віці спілкування є провідним типом діяльності й виступає основною сферою прояву вікової конфліктності.

Враховуючи вищезначене, можна зауважити, що особистісні властивості агресивності, прояви протистояння у спілкуванні підлітків, схильних до девіантної поведінки, виступають чинниками конфліктності і детермінують конфліктну поведінку в міжособистісній взаємодії.

Позитивну динаміку щодо зменшення проявів конфліктності після використання у школах соціально-педагогічної технології медіаторства підтверджують також дані про кількість конфліктів між учнями, які були зафіксовані фахівцями. Ми, зокрема, проаналізували кількісні показники конфліктів у школі, які фіксуються у щоденних записах шкільного соціального педагога та практичного психолога. Так, у школі №22 м.Чернівці у період з 2012 по 2016 роки за відрізки часу, що відповідають навчальному року, можемо відмітити наступну тенденцію: із впровадженням технології медіаторства загальна кількість конфліктів у 2015-2016 н.р. порівняно з відповідним періодом 2012-2013 н.р. зменшилася вдвічі (з 34 офіційно зафіксованих конфліктів до 16) (рис. 2.5).

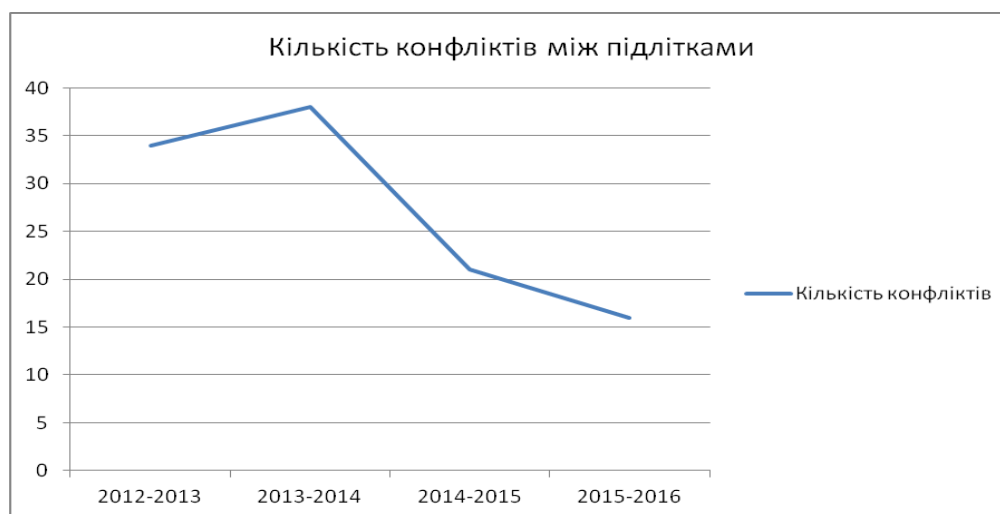


Рис. 2.5. Динаміка конфліктності між молодшими підлітками

З метою оцінки ефективності використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфлікту нами було підготовлено аналітично-статистичний звіт про результати виконання завдань проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах» (див. додаток Р).

На питання до спеціалістів психологічної служби школи (соціальних педагогів, психологів – 25 осіб), чи зменшилась кількість проявів конфлікту серед дітей у школі, 10 осіб (40%) відповіли, що зменшилась кількість сварок, 10 (40%) відповіли, що зменшились звернення до директора, 5 (20%), що зменшились бійки між дітьми, 1 (4%) особа зазначила, що нічого не змінилось (можлива більше як одна відповідь).

На основі порівняння результатів проведення діагностичних методик Д. Джонсона та Ф. Джонсона, К. Томаса (на визначення стилів поведінки у конфлікті) на констатувальному і контрольному етапах експерименту, ми простежили, які зміни відбулися у позиції молодших підлітків щодо стратегії розв'язання конфлікту.

Зауважимо, що опитування виходило за межі експериментальних та контрольних груп. Як вже зазначалося, медіація для школи є абсолютно новою. Тому для оцінювання критерію ефективності здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства ми провели опитування у школах, де працювали підготовлені координатори і підлітки-медіатори. За вихідні дані взяли показники констатувального етапу, під час якого були проведені діагностичні заміри стану конфліктності між підлітками.

Так, у травні 2016 р. проведені контрольні заміри конфліктності, до яких залучено 200 учнів 5-7 класів шкіл Чернівецької та Тернопільської областей. До експериментальної групи ми включили молодших підлітків із шкіл, де впроваджувалась технологія медіаторства (100 учнів із 2-х шкіл – Заставнівська гімназія, Чернівецька СЗОШ І-ІІІ ст. № 22), у контрольну – молодших підлітків, де не здійснювалася експериментальна робота

(аналогічно 100 учнів з 2-х шкіл Чернівецька ЗОШ І-ІІІ ст. № 27 та Нирківська ЗОШ І-ІІІ ст. Заліщицького району, Тернопільської області).

Ми використали методики К.Томаса, Д.Джонсона та Ф.Джонсона на визначення стилів поведінки у конфлікті. Вірогідність різниці даних між КГ та ЕГ визначали за критерієм Пірсона χ^2

Таблиця 2.6

**Показники стилів поведінки у конфлікті дітей 10-13 років
в контрольній та експериментальній групі
(за методиками К.Томаса, Д.Джонсона та Ф.Джонсона)
(%)**

Стиль	КГ	ЕГ
Співробітництво	22	40
Компроміс	28	15
Уникнення	10	15
Пристосування	35	22
Змагання	5	8
Вірогідність різниці між ЕГ та КГ ми визначали за критерієм Пірсона	$\chi^2_{\text{емп.}} = 13,813, \chi^2_{\text{крит.}} = 9,488$ $p < 0,05$	

Результати методики показали, що серед дітей контрольної групи переважає стиль пристосування – 35 дітей (35%), далі йде компроміс – 28 дітей (28%), співробітництво – 22 дітей (22%), уникнення 10 (10%), змагання – 5 (5%).

Серед підлітків з експериментальних шкіл результати методики були наступними: 40 дітей (40%) обрали стиль співробітництва, 15 дітей (15%) – компроміс, 15 дітей (15%) – уникнення, 22 дітей (22%) обрали пристосування; 8 дітей (8%) – змагання.

Отже, наведені в таблиці 2.6 дані засвідчують вірогідну зміну стилів поведінки у конфлікті із деструктивних на конструктивні у ЕГ, що підтверджує ефективність технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітній школі.

Виявлення динаміки у показниках конфліктності в школі здійснювалося через діагностику 200 учнів 6-7 класів шкіл Чернівецької області. До ЕГ ми включили підлітків зі шкіл, де впроваджувалась технологія медіаторства (100 учнів із 4-х шкіл), у КГ – підлітків, де така робота не велася (теж 100 учнів).

Нами було досліджено динаміку змін у показниках конфліктності в школі серед молодших підлітків у ЕГ та КГ за такими показниками: зменшення кількості та частоти агресивних, асоціальних і насильницьких проявів серед молодших підлітків (опитування щодо конфліктних ситуацій, спостереження, бесіда); зниження показників деструктивного вирішення конфліктів (методика К.Томаса, методика Д.Джонсона та Ф.Джонсона на визначення стилів поведінки у конфлікті); середній показник конфліктності в школі (бесіда, спостереження, контент-аналіз документації спеціалістів психологічної служби школи).

Таблиця 2.7

**Динаміка змін у показниках конфліктності в школі
серед молодших підлітків, %**

Показники	Рівні		Високий рівень				Середній рівень				Низький рівень			
			До експ.		Після експ.		До експ.		Після експ.		До експ.		Після експ.	
	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
Кількість та частота агресивних, насильницьких і асоціальних проявів	58	55	22	53	30	28	40	25	12	17	38	20		
	Вірогідність різниці між КГ після та ЕГ після за критерієм Пірсона: $\chi^2_{\text{емп.}}=21,843, \chi^2_{\text{крит.}}= 5,991, p < 0,05$ Вірогідність різниці між ЕГ до та ЕГ після за критерієм Пірсона: $\chi^2_{\text{емп.}}= 31,148, \chi^2_{\text{крит.}}= 5,991, p < 0,05$													
Деструктивне вирішення конфліктів	49	50	8	45	24	20	37	20	27	30	55	35		
	Вірогідність різниці між КГ після та ЕГ після за критерієм Пірсона: $\chi^2_{\text{емп.}}=35,345, \chi^2_{\text{крит.}}= 5,991, p < 0,05$ Вірогідність різниці між ЕГ до та ЕГ після за критерієм Пірсона: $\chi^2_{\text{емп.}}= 41,823, \chi^2_{\text{крит.}}= 5,991, p < 0,05$													
Конфліктність у школі	43	46	25	40	32	35	30	38	25	19	45	22		
	Вірогідність різниці між КГ після та ЕГ після за критерієм Пірсона: $\chi^2_{\text{емп.}}= 12,298, \chi^2_{\text{крит.}}= 5,991, p < 0,05$ Вірогідність різниці між ЕГ до та ЕГ після за критерієм Пірсона: $\chi^2_{\text{емп.}}= 10,544, \chi^2_{\text{крит.}}= 5,991, p < 0,05$													

Результати діагностики показали, що кількість та частота агресивних, насильницьких і асоціальних проявів серед дітей молодшого підліткового віку до впровадження соціально-педагогічних умов використання технології

медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками характеризувалась високим рівнем, як в ЕГ так і в КГ (58% та 55%). Після експерименту в ЕГ високий рівень зазначеного показника вірогідно зменшився до 22%, а в КГ лише до 53%; в ЕГ низький рівень піднявся з 12% до 38%, а в КГ піднявся з 17% до 20%.

Деструктивний характер вирішення конфліктів серед молодших підлітків до проведення експерименту проявлявся на високому рівні в обох групах: в ЕГ – 49%, КГ – 50%. У результаті проведеної роботи в ЕГ лише у 8% молодших підлітків виявився високий рівень даного показника, а в КГ відбулись незначні зміни (від 50% до 45%). Низький рівень прояву деструктивних шляхів вирішення конфлікту серед молодших підлітків в КГ збільшився на 5%, а в ЕГ – на 28%.

Діагностики показника конфліктності серед молодших підлітків показала, що після експерименту в ЕГ високий рівень зменшився із 43% до 25%, а в КГ із 46% до 40%. Низький рівень конфліктності збільшився в ЕГ з 25% до 45%, в КГ з 19% до 22%.

Отже, представлені в таблиці 2.7 дані дозволяють зробити висновки про вірогідні позитивні зміни у зменшенні частоти агресивних, насильницьких та асоціальних проявів, деструктивних способів вирішення конфлікту та конфліктності в школі в результаті впровадження соціально-педагогічної технології та умов технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

Окрім того, ми мали можливість оцінити ефективність технології за відповідями молодших підлітків, які не входили до КГ та ЕГ, але навчались у школах, де відбувалось впровадження соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками

У таблиці 2.8 наведемо кількісні показники отриманих відповідей (респонденти – 100 учнів 5-8 класів загальноосвітніх шкіл).

Таблиця 2.8

**Результати опитування учнів шкіл,
в яких працює шкільна служба медіації
%**

Запитання	Відповіді	
	Так	Ні
Чи знаєш ти, що таке медіація?	85	15
Чи звертався до шкільної служби порозуміння?	35	65
Чи допомагають тобі ровесники вирішити конфліктну ситуацію?	66	33
Чи звернешся ти до медіатора-однолітка, якщо потрапиш у конфлікт?	54	45
Чи хотів би працювати медіатором у своїй школі?	86	14

Як видно з таблиці 2.8, більшість дітей (85 осіб) знають, що таке медіація, 35 осіб звертались до шкільної служби медіації, а 54 підлітки висловили готовність звернутися за допомогою до медіатора, якщо потраплять у конфлікт. Також досить високий відсоток школярів виявили бажання працювати у службі – 86 осіб зі 100 опитаних.

Результати опитування учнів підтверджують досить високий рівень довіри до шкільної служби медіації та зацікавленість до її діяльності, наявність бажання у молодших підлітків працювати у службі, а значить допомагати одноліткам у складних ситуаціях, опанувати нові навички конструктивного вирішення конфліктів.

Також оцінити ефективність соціально-педагогічної технології медіаторства за шкалою від 0 до 10 балів ми запропонували усім учасникам навчально-виховного процесу шкіл, де тривав експеримент. У результаті підлітки оцінили технологію на 9 балів, соціальні педагоги/практичні психологи – на 8, батьки – на 6, класні керівники – на 7.

Однозначно, є підстави для висновків про ефективність здійснюваних заходів. Різноманітна робота з впровадження шкільної служби медіації сприяє зменшенню конфліктності.

Отже, за результатами проведеної роботи можна стверджувати про високу ефективність застосування соціально-педагогічної технології

медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів при забезпеченні соціально-педагогічних умов її використання.

Висновки до розділу другого

Аналіз соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в загальноосвітньому навчальному закладі, проведення констатувального, формувального експериментів та перевірка результатів експериментальної роботи дає підстави зробити такі висновки.

Соціально-педагогічною технологією медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками вважаємо стандартний комплекс методично описаних і послідовно впроваджених дій і процедур, результатом яких є налагодження ефективної системи врегулювання конфліктів між підлітками шляхом використання конструктивної комунікації й аналізу конфліктної ситуації на засадах порозуміння та задоволення інтересів і потреб усіх учасників конфлікту. Розглядаємо як комплексну, об'єднану єдиною концепцією діяльність різних суб'єктів, спрямовану на досягнення однієї мети.

Алгоритм соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками передбачає наступні складові: діагностика проблеми, пошук рішення, вибір технології, постановка мети і завдань, впровадження технології (оцінювання ресурсів, можливостей використання технології, підготовка спеціалістів до роботи за технологіями медіаторства, робота координатора з підлітками, підготовка медіаторів з охочих підлітків, практична реалізація медіації однолітків, супровід роботи учня-медіатора), оцінка рішення проблеми, оцінювання результативності технології.

На основі здійсненого теоретичного аналізу основних етапів технології медіаторства у вирішенні конфліктів між підлітками для успішного

впровадження медіаторства у навчально-виховний процес загальноосвітнього навчального закладу доречними вважаємо забезпечення таких соціально-педагогічних умов: готовність спеціалістів психологічної служби школи до використання технології медіаторства; забезпечення активної участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства; організаційно-методичне забезпечення реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів.

Згідно з результатами діагностичних процедур, проведених на констатувальному етапі дослідження, маємо підстави стверджувати:

1) школа – місце, де діти найчастіше стикаються з конфліктом (так вважають 90,32% (337 осіб) опитаних дітей);

2) переважна більшість конфліктів в школі – між ровесниками (про це стверджують 83,35% (311) респондентів-учнів і 87,50% (42 особи) опитаних фахівців – соціальних педагогів, практичних психологів);

3) серед багатьох причин конфліктності у підлітковому середовищі – невміння вирішувати конфлікти, переважання деструктивних тенденцій у конфліктних відносинах.

Отримані за результатами констатувального експерименту дані засвідчили недостатній рівень готовності спеціалістів до реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів, а саме: недостатню вмотивованість до діяльності з розв'язання конфліктів між підлітками; несформованість значущих для реалізації технології медіації професійних умінь і навичок, особистісних якостей.

На формувальному етапі експерименту було проведено відбір шкіл (25), спеціалісти психологічних служб яких пройшли навчання та організували шкільні служби медіації. Сумарна кількість підлітків, відібраних у групи медіаторів-однолітків, по всіх 25 школах становила 170 учнів 5-8 класів. У результаті проведеної роботи зі спеціалістами психологічної служби школи (семінар-тренінг «Створення шкільної служби медіації», тренінг формування навичок використання соціально-педагогічної технології медіаторства у

вирішенні конфліктів між молодшими підлітками) вони оволоділи знаннями та вміннями з використання соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками. Підготовка учнів-медіаторів передбачала навчання молодших підлітків у формі тренінгу «Базові навички медіатора шкільної служби порозуміння», шляхом проведення бесід, практичних занять, міні-лекцій, спільної розробки тематичних відеороликів.

Отримані в результаті проведення контрольного етапу експерименту дані засвідчують позитивну динаміку показників сформованості готовності фахівців. Результати діагностики конфліктності серед молодших підлітків у школі показали, що кількість та частота агресивних, насильницьких і асоціальних проявів серед дітей молодшого підліткового віку до впровадження соціально-педагогічних умов використання технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками характеризувалась високим рівнем, а після проведення експерименту він знизився.

Отже, зазначені дані дозволяють зробити висновки про позитивні зміни у зменшенні частоти агресивних, насильницьких та асоціальних проявів, деструктивних способів вирішення конфлікту та конфліктності в школі в результаті впровадження соціально-педагогічної технології та умов технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

ВИСНОВКИ

У дисертації представлено теоретичний аналіз соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодших підлітками, впроваджено й експериментально перевірено соціально-педагогічні умови реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів між ними. Результати проведеного дослідження засвідчили ефективність розв'язання поставлених завдань і дозволили зробити відповідні висновки.

1. Схарактеризовано конфлікти між молодшими підлітками та способи їх розв'язання як соціально-педагогічну проблему. Конфліктність розглянуто як одну з особливостей протікання молодшого підліткового віку, яка зумовлюється комплексною дією психофізіологічних, соціально-психологічних і соціальних чинників (темперамент, характер, рівень самосвідомості та саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення тощо). Конкретизовано причини та типи конфліктів між молодшими підлітками (боротьба за лідерство, увагу, статус у класі, проблеми взаємостосунків, гендерні протистояння, невміння спілкуватися, неадекватне вираження емоцій, відсутність навичок вирішення конфліктів тощо). Встановлено, що переважними стратегіями поведінки молодших підлітків у вирішенні міжособистісних конфліктів є деструктивні (суперництво, пристосування та уникнення). Визначено молодший підлітковий вік (10-13 років) як найбільш сприятливий для включення в роботу за методом «рівний-рівному», оскільки провідним мотивом поведінки молодшого підлітка є прагнення знайти своє місце серед однолітків, спілкуватися з ними. Наголошено на доцільності застосування медіаторства як конструктивної технології створення безпечного і толерантного середовища у загальноосвітній школі для успішної соціалізації молодших підлітків.

2. Обґрунтовано теоретичні засади медіаторства як соціально-педагогічної технології вирішення конфліктів між молодшими підлітками, розкрито її зміст і структуру. *Медіаторство* трактовано як технологію, спрямовану на подолання суперечностей, вирішення конфліктів шляхом співробітництва, толерантності у сприйнятті іншої думки, взаєморозуміння, та яка базується на принципах добровільності, конфіденційності, взаємоповаги, опори на власні сили. *Шкільну медіацію* визначено як технологію роботи з конфліктом, яка передбачає системне включення у вирішення конфліктів підготовленого медіатора; *медіаторство однокласників* розглянуто як програму роботи з конфліктами в школі, яка ґрунтується на принципі «рівний-рівному», коли посередницька допомога учням, залученим до конфлікту, надається медіаторами-ровесниками, що пройшли спеціальну підготовку.

Змістове наповнення соціально-педагогічної технології медіаторства передбачає: створення безпечного й толерантного середовища, сприятливого для розвитку особистості з активною громадянською позицією; виховання культури конструктивної поведінки в конфлікті, що ґрунтується на медіативному світогляді; поліпшення якості життя усіх учасників навчально-виховного процесу з допомогою медіативного підходу. *Структура медіативної процедури* об'єднує низку взаємопов'язаних етапів: підготовчий етап; етап розповіді сторін; етап висвітлення причин конфлікту; етап пошуку та обговорення варіантів вирішення конфлікту; етап підписання домовленості.

3. Реалізацію медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітній школі представлено як *соціально-педагогічну технологію* – стандартний комплекс методично обґрунтованих і послідовно впроваджених дій і процедур, результатом яких є налагодження ефективної системи врегулювання конфліктів між підлітками шляхом використання конструктивної комунікації й аналізу конфліктної ситуації на засадах порозуміння та задоволення інтересів і потреб усіх учасників конфлікту.

Розроблено *алгоритм соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками*, який передбачає реалізацію таких етапів: а) діагностика проблеми; б) пошук рішення та вибір технології; в) постановка мети та завдань; г) впровадження технології, д) оцінка рішення проблеми, оцінювання результативності технології. Визначено *соціально-педагогічні умови* здійснення технології медіаторства у вирішенні конфліктів між підлітками: готовність фахівців до використання технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі, забезпечення активної участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства, організаційно-методичне забезпечення реалізації технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками.

4. Перевірено ефективність соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітньому навчальному закладі. *На констатувальному етапі* експерименту з'ясовано, що здебільшого шкільні конфлікти виникають між ровесниками, переважними стратегіями поведінки молодших підлітків у конфлікті є уникнення та пристосування; виявлено, що соціальні педагоги, психологи мають низький рівень володіння вміннями і навичками у сфері медіації. *На формувальному етапі експерименту*, щоб підвищити готовність фахівців до використання технології медіаторства у загальноосвітньому навчальному закладі, проведено: авторський семінар-тренінг, цикл практичних занять, супервізію та ін. Забезпеченню участі молодших підлітків у реалізації технології медіаторства сприяла: організація тренінгів, використання методу ведення випадку, кейс-методу, проведення тематичних бесід, практичних занять, рольових ігор, міні-лекцій та ін.

Контрольний експеримент засвідчив, що під час впровадження соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в ЕГ простежується позитивна динаміка у зменшенні частки всіх деструктивних показників. Серед школярів ЕГ зменшилася кількість та частота агресивних, насильницьких і асоціальних проявів (на

високому рівні з 58% до 22%); частка, що стосується високого рівня готовності фахівців до використання технології медіаторства, зросла в середньому за трьома компонентами на 15-20%. Серед фахівців та учнів у КГ такі зрушення були в межах 1-5%. Отже, реалізація соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками у загальноосвітній школі є ефективною і результативною.

Проблема вирішення конфліктів між молодшими підлітками не вичерпується проведеним дисертаційним дослідженням. *Перспективними* напрямками наукових пошуків можуть стати: використання технології медіаторства соціальним педагогом у роботі з неповнолітніми правопорушниками; підготовка майбутніх соціальних педагогів до реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства; розробка методичного забезпечення реалізації технології медіаторства у загальноосвітніх навчальних закладах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов Ю.В. Конфликтный процесс и составляющие его понятия // Кентавр. 1994. №4. С. 158-160.
2. Айртсен И. Деятельность в области восстановительного правосудия в Европе // Вестник восстановительной юстиции. Вып.3. М., 2001. С. 3-17.
3. Алексеев Н. Г. Формирование осознанного решения учебной задачи // Педагогика и логика. Москва: Касталь, 1993. С. 378-409.
4. Алексеенко Т.Ф. Мотивація й цінності групування школярів у малі групи // Соціальна педагогіка. Теорія та практика. №2. 2010. С 24-30.
5. Аллахвердова О.В. Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов // Журнал социологии и социальной антропологии. 2006. Том IX. № 4. URL: <http://www.old.jourssa.ru/2006/4/4aAllahverdova.pdf> (дата звернення - 12.05.2016 р.)
6. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе Москва: Гуманит. изд; центр ВЛАДОС, 2003. 208 с.
7. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов / Москва: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
8. Архипова С.П., Майборода Г.Я., Тютюнник О.В. Методи та технології роботи соціального педагога: Навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Слово», 2011. 496 с.
9. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко и др.; под ред. С. В. Лабода. Минск: Медисонт, 2011. 316 с.
10. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособ. Харьков: Фортуна-Пресс, 1997. 355 с.
11. Безпалько О.В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: навч. посіб. [для студентів вищ. навч. закл.] Київ: Центр учбової літератури, 2009. 208 с.
12. Безпальча Р. Шляхи мирного розв'язання конфліктів у школі. Тернопіль, 2001. 91 с.

13. Белинская А. Б. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие Москва: Дашков и К°, 2012. 222 с.
14. Белинская А.Б. Конфликтологическая культура социального педагога // Збірник наук. праць. Випуск 1. Київ, Москва, 2009. URL: http://www.psyh.kiev.ua/Белинская_А._Б.Конфликтологическая_культура_социального_педагога (дата звернення: 05.09.2016 р.)
15. Берковиц Л. Агрессия, причины, последствия и контроль. Санкт-Петербург.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. 512 с.
16. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В.Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004. 176 с.
17. Беспалько В.П. Слагаемые педагогической технологии. Москва: Педагогика, 1989. 192 с.
18. Білик Н.М. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. 208 с. С. 9-16.
19. Білик Н. М. Медіація як технологія професійної діяльності соціального педагога та соціального працівника // Освітній простір. Глобальні, регіональні та інформаційні аспекти. Науково-методичний журнал. Випуск 10. Чернівці, 2012. С. 102-103.
20. Білик Н.М. Впровадження медіації у навчально-виховний процес загальноосвітньої школи // Наукова дискусія: теорія, практика, інновації [Текст]: Матеріали IV Всеукраїнської з міжнародною участю науково-практичної заочної конференції «Наукова дискусія: теорія, практика, інновації» (м. Київ, 29-30 серпня 2014 р.) / Партнерство «Нова освіта» Київ.: 2014. 144 с. С. 61-64.
21. Білик Н.М. Медіація однолітків як технологія вирішення конфліктів у загальноосвітній школі // Педагогіка та психологія: збірник наукових праць / за заг. ред.: акад. І.Ф. Прокопенка, проф. С.Т.Золотухіної. Харків: Вид-во ТОВ «Щедра садиба плюс», 2015. Вип. 49. 352 с. С. 3-12.

22. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі // Збірник наукових праць. Педагогічні науки. Випуск LXIX. Том 3. Херсон, 2016. С. 26-30.

23. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія урегулювання міжособистісних конфліктів школярів // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер.: Педагогіка і психологія. Зб. статей: Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип. 43. Ч. 3. С. 18-24.

24. Білик Н.М. Організаційно-педагогічні умови здійснення посередництва (медіації) однолітків у шкільному середовищі // Science and educational a new dimension. Pedagogy and Psychology, III (33), Issue: 66, 2015. С. 23-27.

25. Білик Н.М. Перспективи впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журнал / голов. ред. А.А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. № 2(46). С. 189-198.

26. Білик Н.М. Уведення технології медіації у роботу соціального педагога // Актуальні дослідження в соціальній сфері: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Одеса, 15 січня 2013 р. / гол. ред. В.В.Корнєщук. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2013. С 213-215.

27. Білик Н.М. Актуальність реалізації технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Соціальна робота як правозахисна професія: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 29 квітня 2015 року. Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці, 2015. С. 16-19.

28. Білик Н.М. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. С 9-16.

29. Білик Н.М. Медіація у школі: зарубіжний та вітчизняний досвід // Четвертий український педагогічний конгрес. Збірник наукових праць конгресу. Львів: Сполом, 2014. С. 604-609.

30. Білик Н.М. Місце і значення навчальної дисципліни «Медіація в соціальній педагогіці» в змісті підготовки соціальних педагогів // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 700. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2014. С. 28-33.

31. Білик Н.М. Теоретико-методичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2016. Випуск 1 (38) С. 41-44.

32. Біцай А.В. Моделі медіації у світі та перспективи для України // Цивілістика. № 6. 2013. С.85-89. URL: http://www.pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2013/6_2013/19.pdf (дата звернення - 11. 11. 2016 р.).

33. Богданова І.М. Соціальна педагогіка: Навч. посіб. Київ: Знання, 2008. 343 с.

34. Боголюбов В.И. Лекции по основам конструирования современных педагогических технологий. [Електронний ресурс] // Пятигорск: Пятиг. гос. лингв. ун-т., 2001. 88 с. – URL: <http://window.edu.ru/resource/276/42276/files/index.html> (дата звернення 15.03.2016 р.).

35. Бодалев А.А. Личность и общение. Москва: Международная педагогическая академия, 1995. 328 с.

36. Божович Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте Санкт-Петербург.: Питер, 2008. 400 с.

37. Большой психологический словарь / Под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. Москва: Прайм- Еврознак, 2003. 672 с.

38. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! Учебное пособие. Новосибирск : Наука, 1989. 189 с.

39. Бочкор Н. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек. Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.

40. Бубнова И.С. Школьна медиация как технология разрешения конфликтов в подростковой среде / Психология в экономике и управлении. 2013. №2. С.90-93.
41. Буш Р. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. Пер. с англ. Киев: Издатель Захарченко В.А., 2007. 264 с.
42. Бьюдженталь Дж. Наука быть живым. Диалоги между терапевтом и пациентами в гуманистической терапии. Москва, 1998. 336 с.
43. Вайнола Р.Х. Класифікаційні підходи до характеристики технологій соціальної та соціально-педагогічної роботи [Електронний ресурс]. // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/7259/1/Vaynola.pdf> (дата звернення - 20.10.2016 р.).
44. Вайнола Р.Х. Курс лекцій із дисципліни «Технології соціально-педагогічної роботи» для студентів спеціальності 6.010105 «Соціальна педагогіка» денної та заочної форми навчання Київ: КМПУ імені Б.Д.Грінченка, 2008. 159 с.
45. Васильев В.Л. Психологические основы организации труда следователя: Учебное пособие. Волгоград: Изд.-во ВСШ МВД СССР, 1976. 56 с.
46. Василькова Ю.В. Методика и опыт работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. Москва: Издательский центр «Академия», 2001. 160 с.
47. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 407 с.
48. Ващенко І.В., Антонова О.Г. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання. Навч. посіб. Київ: Знання, 1998. 289 с.
49. Вікова та педагогічна психологія: Навч. посіб. – [Електронний ресурс] / О.В. Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В. Огороднійчук [та ін.] Київ: Просвіта, 2001. 416 с. URL:

http://pidruchniki.com/15621215/psihologiya/predmet_vikovoyi_pedagogichnoyi_psihologiyi (дата звернення: 16.01.2015 р.).

50. Возрастная и педагогическая психология: хрестоматия: [учеб. пособие] для студ. высш. учеб. заведений / [сост.: И. В. Дубровина, А.М.Прихожан, В. В. Зацепин]. 5-е изд., стер. Москва: Академия, 2008. 368 с.

51. Воронин Г.Л. Конфликты в школе // Социологические исследования. 1994. № 3. С. 94-95.

52. Выготский Л. С. Детская психология // Собрание сочинений: в 6 т. Москва, 1984. Т. 4. 256 с.

53. Выготський Л.С. Психологія розвитку людини. [Електронний ресурс] Москва, Изд-во Смысл; Изд-во Эксмо, 2005. 1336 с. URL: http://yanko.lib.ru/books/psycho/vygotsky=ps_pzv_cheloveka=ann.htm (дата звернення: 06.06.2016 р.).

54. Гайдамашко І.А. Професійна підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактики агресії підлітків: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти». Тернопіль, 2013. 24 с.

55. Гайдук Н. Формування змісту і навчально-методичного забезпечення підготовки посередників / Доповідь на конференції «Формування української моделі відновного правосуддя» (м. Київ, 11 лютого 2005 р.) [Електронний ресурс]. // Відновне правосуддя в Україні. № 3, листопад, 2005. URL: <http://uccg.org.ua/bulletin/Articles/03/06-Vchymosya/030601.pdf> (дата звернення: 10.10.2014 р.).

56. Гайдук Н.М. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади): Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Н.М. Гайдук ; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. Київ, 2005. 23 с.

57. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Києво-Могилянська академія. Київ, 2010. 222 с.

58. Гірник А.М. Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія і практика. Посібник для викладачів. Київ, 2009. 188 с.
59. Горчакова-Сибирская М.П. Педагогическая технология: структура, подходы к проектированию // Профессиональное образование. 2000. №5. С. 17-18.
60. Григорьевская М.Ю. Некоторые вопросы к изучению психологии суицидного поведения несовершеннолетних // Актуальные проблемы подготовки психологов для системы образования. Чебоксары, 1993. С.66-67.
61. Гузеев В.В. Образовательная технология: от приема до философии. Москва: Сентябрь, 1996. 180 с.
62. Гуменюк О.Є. Теорія і методологія інноваційно-психологічного клімату загальноосвітнього закладу. Ялта-Тернопіль: Підручники і посібники, 2008. 340 с.
63. Гурп Г. Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. [Електронний ресурс] / Матеріали тренінгу, 2002. URL: http://www.ahmerov.com/book_1129.html (дата звернення - 18.08.2014 р.).
64. Давыденко Т.М. Рефлексивное управление конфликтом в школе // Симптоматика и этиология конфликтов в системе образования. Белгород, 1995. С.52-57.
65. Дарвиш О.Б. Возрастная психология: учеб. пособие для высш. учеб. заведений. Москва: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. 264 с.
66. Демидович О. М. Професійна підготовка фахівців з медіації в університетах Іспанії: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04. «Теорія і методика професійної освіти». Київ, 2011. 20 с.
67. Джини Г. Скотт. Конфликты. Пути их преодоления. Внешторгиздат. Киев., 1991. 192 с.
68. Джонсон Д.В. Соціальна психологія. Тренінг міжособистісного спілкування. Київ: ВД «Києво-Могилянська академія», 2003. 288 с.

69. Директива №2008/52/ЕС Европейского парламента и Совета о некоторых аспектах посредничества (медиации) в гражданских и коммерческих делах. [Електронний ресурс]. URL: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_a95 (дата звернення - 8.11.2012 р.).

70. Дичківська І.М. Інноваційні педагогічні технології: Навчальний посібник. Київ: Академвидав, 2004. 352 с.

71. Дітківська Н.В. Роль і значення посередницької діяльності у професійній підготовці майбутніх соціальних педагогів [Електронний ресурс] / Соціум. Наука. Культура. URL: <http://intkonf.org/ditkivska-nv-rol-i-znachennya-poserednitskoyi-diyalnosti-u-profesiyuiy-pidgotovtsi-maybutnih-sotsialnih-pedagogiv/> (дата звернення: 21.08.2016 р.).

72. Дмитриев А.В. Конфликт на российском распутье // Социологические исследования. Москва, 1993. Вып. 9. С.2-6.

73. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие Москва: Гардарики, 2000. 320 с.

74. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навч. посібн. Київ: Каравела, 2010. 304 с.

75. Дурняк Л. Шкільна медіація як засіб вирішення конфліктів серед підлітків // Педагогіка і психологія проф. освіти: наук.-метод. журн. 2013. № 5. С. 191-200.

76. Дуткевич Т.В. Дитяча психологія. Навчальний посібник. Київ. «Центр учбової літератури», 2012. 424 с.

77. Дуткевич Т.В. Психологічний зміст поняття конфліктності // Проблеми сучасної психології. 2013. Випуск 20. С. 192-200.

78. Дэна Д. Преодоление разногласий: как улучшить взаимоотношения на работе и дома. Санкт-Петербург., 1994. 138 с.

79. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-ге видання / за заг. ред. проф. І.Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с.

80. Європейський кодекс поведінки для медіаторів [Електронний ресурс]. URL: <http://bgarf.ru/science/baltic-center-of-mediation-and->

conflictology/normativno-pravovye-dokumenty/evro-kodeks.pdf (дата звернення: 21.12.2012 р.).

81. Єжова О. Обґрунтування організаційно-педагогічних умов формування просоціальної поведінки учнів загальноосвітніх навчальних закладів // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, 2014. №8. С. 125-134.

82. Єжова О.О. Сутність організаційно-педагогічних умов педагогічного процесу // Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Психолого-педагогічні науки. 2014. № 3. С. 39-43.

83. Жигайло Н.І. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. Львів: Новий Світ-2000, 2007. 256 с.

84. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. Москва, Издательство «Российское педагогическое агентство», 1995. 230 с.

85. Завацька Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2008. 240с.

86. Заверико Н.В. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід // Соціальна педагогіка: теорія та практика. №2. 2012. С.28-33.

87. Заверико Н.В. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Слово», 2011. 240 с.

88. Заверико Н.В. Теоретичні засади соціально-педагогічної технології роботи з підлітками // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова: зб.наук. пр. Київ: НПУ імені М. П. Драгоманова, 2004. № 2. Серія 11. Соціологія. Соціальна робота. Управління. С. 80–86.

89. Загурська І.С. Розвиток самооцінки у підлітковому віці // Практична психологія і соціальна робота, 2010. №6. С.14-21

90. Зайцев А.К. Социальный конфликт. Изд. 2-е. Москва: Academia, 2001. 464 с.

91. Збірник нормативно-правових документів психологічної служби системи освіти / упорядкув. В.П. Мушинський, Н.В. Савельєва Дніпропетровськ, 2007 р. 58 с.

92. Зверєва І. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-ге видання. Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с.

93. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002. 324 с.

94. Зигерт В. Руководить без конфликтов. Москва: Экономика, 1990. 335 с.

95. Зязюн І. А. Освітні парадигми та педагогічні технології у вимірах філософії освіти [Електронний ресурс]. // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія: Педагогічні науки. 2011. Вип. 1.33. С. 22-27. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup_2011_1 (дата звернення: 01.11.2016 р.).

96. Иванова В.Ф. Социология и психология конфликтов. Москва: ИНФРА М., 2000, 55с.

97. Иванова Е.Н. Медиация как альтернативный суду способ разрешения конфликтов. Развитие альтернативных форм разрешения правовых конфликтов: учебно-методическое пособие. Часть 1. Саратов: СГАП, 1999; с.33-35.

98. Иллич И. Освобождение от школ. Пропорциональность и современный мир (фрагменты работ разных лет). Москва: Просвещение, 2006. 249 с.

99. Капська А.Й. Соціальна робота: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 238 с.

100. Карнозова Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация // Вестник восстановительной юстиции. 2013. Вып. 10. Вызовы и стратегии. С. 6–18.

101. Карпенко О.Г. Професійна діяльність соціального працівника як творчий процес // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Випуск 22: збірник наукових праць. Київ: Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2016. С. 139-145.
102. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учеб. пособие для вузов. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. 279 с.
103. Кле М. Психология подростка. Москва: Педагогика, 1991.
104. Клішевич Н.А. Соціально-педагогічна робота з підлітками із делінквентною поведінкою (друга половина XX – початок XIX століття): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Київ, 2011. 20 с.
105. Козер Л. Функции социального конфликта. Москва: Идея-Пресс, 2000. 208 с.
106. Козич І.В. Модель формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури // Вісник ЗНУ: Збірник наукових статей. Запоріжжя: ЗНУ, 2008. № 1. С. 110-117.
107. Колесов Д. В., Мягков І. Ф. Психологія підлітка // Завуч. 2001. №22 (серпень). С. 6-9.
108. Кон И.С. Психология старшеклассника. Москва: Просвещение, 1980. 192 с.
109. Конвенція ООН про права дитини [Електронний ресурс] – URL: http://files.unicef.org/ukraine/convention_small_final.pdf (дата звернення: 06.03.2013 р.).
110. Коновалов А.Ю. Модели работы с конфликтами на основе восстановительной медиации в системе образования [Електронний ресурс]. // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2014. №3. – URL: <http://psyedu.ru/journal/2014/3/Konovалov.phtml> (дата звернення: 11.11.2016 р.).

111. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.

112. Конусова В.Т. Стадии медиации [Электронный ресурс] / Роснаука, 2008. URL: http://www.rusnauka.com/10_NPE_2008/Pravo/29716.doc.htm (дата звернення: 11.11.2016 р.).

113. Котловий С. Діяльність соціального педагога з медіаторами як посередниками у розв'язанні конфліктів // Молодь і ринок. №1 (120). 2015. С.82-86.

114. Кох И.А. Конфликтология. Екатеринбург: Изд-во УрО РАН, 1997 г. 160 с.

115. Коэн Р. Практическое руководство для школьного медиатора. Практическое руководство для школьного медиатора (Отрывок). [Электронный ресурс] / Перевод и редактирование МОЦ «Судебная реформа». URL: <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2015/06/Ричард-Коэн.-Медиация-ровесников.-Конфликты-с-большим-числом-участников-и-подростковых-бандах.pdf> (дата звернення: 11. 11. 2016 р.).

116. Креч Д., Кратчфилд Р., Ливсон Н. Фрустрация, конфликт, защита [Электронный ресурс]. // Вопросы психологии. 1991. № 6. Режим доступа - <http://www.vorpsy.ru/issues/1991/916/916069.htm> - Назва з екрану (дата звернення – 10.08.2015 р.).

117. Кристи Н. Конфликты как собственность [Электронный ресурс]. / Нильс Кристи URL: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/Нильс-Кристи.-Конфликты-как-собственность.pdf> (дата звернення: 12.11.2012 р.).

118. Кулагина И.Ю. Возрастная психология (Развитие ребёнка от рождения до 17 лет): Учебное пособие. 4-е изд. Москва: Изд-во Ун-та Российской академии образования, 1998. 175 с.

119. Кулешова О.В. Вікова і педагогічна психологія [Электронный ресурс] URL: http://lubbook.org/book_211.html (дата звернення: 07.05.2016 р.).

120. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольща В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 544 с.
121. Курс цивільного процесу: підручник: / В.В.Комаров, В.А.Бігун, В.В.Баранкова та ін. Харків: Право, 2011. 1352 с.
122. Лактіонова Г.М. Участь дітей у процесі прийняття рішень: сучасні підходи та стратегії // Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді: зб. наук. праць. Київ-Житомир: Вид-во ЖДУ, 2004. С. 324-329.
123. Латынов В. А. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта // Иностранная психология: Том 1. № 2. 1993. С. 87-92
124. Лeko Б., Чуйко Г. Медіація: підручник. Чернівці: Книги. XXI, 2011. 464 с.
125. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Санкт-Петербург: Питер, 2005. – 78с.
126. Леонтьева Н.Н., Маринова К.В. Анатомия и физиология детского организма (Основы учения о клетке и развитии организма, нервная система, опорно-двигательный аппарат): учебник для институтов. Москва: Просвещение, 1986. 288 с.
127. Литвиненко С.А. Основи соціально-педагогічної діяльності: навчальний посібник для студентів вищих пед. навч. закладів. Київ: АПН, 2007. 187 с.
128. Личко А.Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков [Електронний ресурс] URL: <http://drlev.ru/book/lichko2.pdf> (дата звернення: 12.08.2016 р.).
129. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посібн. Київ: Професіонал, 2006. 416 с.
130. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Соціологія. Загальний курс: підручник. Київ: Каравела, 2004. 456 с.

131. Лукашенко А.О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / А.О. Лукашенко; Харк. нац. пед. ун-т ім. Г.С.Сковороди. Харків, 2006. 20 с.
132. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. Москва: Академический Проект; Трикста, 2007. 799с.
133. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта // Справочник заместителя директора школы. №5. 2008. с. 61-67.
134. Лэнгле А. Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности. Генезис; Москва, 2009. 160 с.
135. Лях В.В. Стратегії та моделі профілактики негативних явищ у молодіжному середовищі // Наукові праці Донецького національного технічного університету. Серія: педагогіка, психологія і соціологія. Випуск 3(145). Донецьк, ДонНТУ, 2009. С.279-283.
136. Лях Т.Л., Спіріна Т.П. Медіація як соціальна технологія посередництва у конфліктних ситуаціях // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка: зб. наук. пр. / за ред.: В. С. Курило. Луганськ: ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2015. № 2 (291). Сер. Педагогічні науки. Ч. 1. С. 52-60.
137. Маршал Розенберг. Язык жизни. Ненасильственное общение. София, 2009. 272 с.
138. Маслоу А. Мотивация и личность. Санкт-Петербург.: Питер, 2008. 352 с.
139. Матвійчук М. М. Практикум з основ медіаграмотності фахівців педагогічної та соціальної сфери. Черкаси: ФОП Гордієнко Є. І., 2016. 192 с.
140. Матвійчук М. М. Роль та можливості медіатора як залученого фахівця при вирішенні конфліктів у навчальному закладі // Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. Київ: ФОП Стеценко В.В., 2016. С. 84-85.

141. Матвійчук М. М. Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства: теоретичні та прикладні проблеми / за заг. ред. С.П. Архипової. – Черкаси : ФОП Гордієнко Є.І., 2014. – 234 с. (автор – Медіаосвіта дітей у соціально-педагогічній роботі в умовах загальноосвітнього закладу. – С. 128 – 144).

142. Мета Г., Похмелкина Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями. Москва: VERTE, 2004. 320 с.

143. Методика и технологии работы социального педагога: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. М.А. Галагузовой, Л.В. Мардахаева. Москва: Издательский центр «Академия», 2002. 192 с.

144. Мирончук Н.М. Формування культури міжособистісних взаємин старших підлітків у позаурочній діяльності: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.07 / Н.М. Мирончук ; Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. Київ, 2007. 20 с.

145. Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: посібник. 2-ге вид., доп. / За ред. А. Журавського, Н. Гайдук. – Вінніпег; Львів: Малті-М, 2004. 151 с.

146. Муліка К.М. Шкільні служби порозуміння як шлях до підвищення психологічної культури в учнівському середовищі // Педагогічні технології. Постметодика, № 6 (91). Полтава, 2010. С. 32-37.

147. Навчальна програма підготовки бакалаврів напряму «Соціальна педагогіка» / розробник Білик Н.М. // Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2014.

148. Назарова Т. С. Педагогические технологии: новый этап эволюции? // Педагогика. 1997. № 3. С. 20-27.

149. Никитин В.А. Начала социальной педагогики: Учебное пособие. Москва: Флинта, 1998. 72с.

150. Нікітчук Г. Програма підготовки координаторів шкільних служб розв'язання конфліктів (шкільних служб примирення) у контексті

профілактики підліткової злочинності // Відновне правосуддя в Україні. №2, вересень. 2008. С.56-62.

151. Нісімчук А.С., Падалка О.С., Шпак О.Т. Сучасні педагогічні технології: Навч. посіб. Київ: Вид. центр «Просвіта»: Пошук.-вид. агентство «Книга Пам'яті України», 2000. 365 с.

152. Носко И.В. Психология развития и возрастная психология Владивосток, 2003. 127 с.

153. Носырева Е.И. Альтернативное разрешение гражданско-правовых споров в США: автореферат дисс. на соискание учен. степени доктора юр. наук.: спец. 12.00.15 «Гражданский процесс; арбитражный процесс». Москва, 2001. 24 с.

154. Оборотова С.А. Медиация как современная технология управления конфликтами в образовательной среде // Ценности и смыслы. – Вып. 1(35). 2015. С 116-126.

155. Оборотова С.А. Технология медиации в урегулировании школьных конфликтов и формировании профессиональной культуры современного учителя // Мир науки, культуры, образования. 2014. Вып.№ 6. С.59-62

156. Орлянський В. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.

157. Орос О.Б. Соціальні чинники фізичного насильства серед дітей старшого підліткового віку: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соц. наук: спец. 22.00.04 «Спеціальні та галузеві соціології». Київ, 2013. 20 с.

158. Основи медіації в соціальній роботі: навчально-методичний посібник / укл. Тимчук Л.І., Білик Н.М.. Чернівці: Видавничий дім «РОДОВІД», 2016.132 с.

159. Павелків Р.В. Вікова психологія: підручник. Київ: Кондор, 2011. 468 с.

160. Панина З. А. Возрастная анатомия, физиология и школьная гигиена. Бийск: БПГУ им. В. М. Шукшина, 2007. 133 с.

161. Педагогічні технології: теорія та практика: Навчально-методичний посібник / За ред. проф. М.В. Гриньової. Полт. держ. пед. ун-т ім. В.Г. Короленка. Полтава, АСМІ: 2006. 230 с.

162. Пелин А.В. Медиация как направление социальной работы // Соціум. Інформаційно-методичний бюлетень з питань соціальної роботи. Ужгород, УжНУ, 1999. С.14-15.

163. Пенішкевич Д.І., Тимчук Л.І. Соціальна педагогіка: Модульна технологія навчального курсу. Навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2009. 560 с.

164. Першина Л. А. Возрастная психология. Москва: Альма Матер: Академ, проект, 2005. 255 с.

165. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2003. 360 с.

166. Подковенко Т.О. Медіація як один з альтернативних способів розв'язання юридичних конфліктів // Держава і право. 2009. Вип. 45. С. 31-38.

167. Поєнко О.М. Розуміння вчителем особистості учня підліткового віку як фактор вирішення міжособистісних і педагогічних конфліктів: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / О.М. Поєнко; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. Київ, 2001. 19 с.

168. Поліщук М.Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів // Держава і право. Юридичні і політичні науки. 2014. Вип. 65. С. 134-139.

169. Прайніс К., Стюарт Б., Уэйдж М. Круги примирения: от преступления к сообществу. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. 238 с.

170. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / под ред. Крылова А.А, Маничева С.А. Москва, 2003. 560с.

171. Прибутько П.С. Конфліктологія: Навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Київ: КНТ, 2010. 131 с.

172. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. Москва: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. 624 с.

173. Притика Ю.Д. Зміст та класифікація принципів медіації // Бюлетень Міністерства юстиції України. 2010. № 10. С. 86-92.

174. Про забезпечення навчальних закладів практичними психологами і соціальними педагогами та організацію у 2016-2017 н.р. належного психологічного супроводу учасників навчально-виховного процесу [Електронний ресурс] – Лист Міністерства освіти і науки України №1/9-383 від 20.07.2016. URL: www.академія.com.ua/wp-content/uploads/2016/06/prakt-psyh-2016.doc (дата звернення: 15.05.2016 р.).

175. Про затвердження кваліфікаційних характеристик професій (посад) педагогічних та науково-педагогічних працівників навчальних закладів: Наказ МОН № 665 від 01.06.13 року [Електронний ресурс]. URL: <http://osvita.ua/legislation/other/37302/list/2/> (дата звернення: 10.02.2014 р.).

176. Про затвердження Плану заходів Міністерства освіти і науки, молоді та спорту щодо профілактики правопорушень серед дітей та учнівської молоді на період до 2015 року. Наказ МОНмолодьспорт № 888 від 03.08.2012 [Електронний ресурс]. URL: http://osvita.ua/legislation/pozashk_osv/30818/ (режим доступу: 10.02.2014 р.).

177. Про медіацію. Проект Закону України № 3665 від 17.12.2015. [Електронний ресурс]. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463 (дата звернення: 13.01.2016 р.).

178. Про методичні рекомендації з питань організації виховної роботи у навчальних закладах у 2016-2017 н.р. [Електронний ресурс] - Додаток до листа Інституту модернізації змісту освіти від 25.07.2016. URL: <http://www.imzo.gov.ua/2016/07/25/list-imzo-vid-25-07-2016-2-1-10-1828-pro-metodichni-rekomendatsiyi-z-pitan-organizatsiyi-vihovnoyi-roboti-u-navchalnih-zakladah-u-2016-2017-navchalnomu-rotsi/> (дата звернення: 07.09.2016 р.).

179. Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року. Указ Президента України [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/344/2013>.\ (дата звернення: 07.09.2016 р.).

180. Про освіту – Закон України [Електронний ресурс]. URL: <http://osvita.ua/legislation/law/2231/> (дата звернення: 07.09.2016 р.).

181. Про особливості діяльності практичних психологів (соціальних педагогів) загальноосвітніх навчальних закладів: Лист Міністерства освіти і науки України № 1/9 -272 від 2 серпня 2001 р.

182. Про охорону дитинства - Закон України [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2402-14>. (дата звернення: 07.09.2016 р.).

183. Про удосконалення організації медичної допомоги дітям підліткового віку: Наказ Міністерства охорони здоров'я України № 465 від 12 грудня 2002 р. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.uazakon.com/document/spart02/inx02652.htm> (дата звернення: 07.09.2016 р.).

184. Профилактика патологических форм зависимого поведения в трех томах. / Под общей редакцией О.В. Зыкова. Том II. Реабилитационное пространство: ювенальные технологии (вторичная профилактика). Москва: РБФ НАН, 2010. 436 с.

185. Прядко Н.О. Формування психологічної готовності вчителя до регуляції взаємин між старшокласниками: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Н.О. Прядко ; Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. Київ, 2006. 20 с.

186. Психоконсультування старшокласників, схильних до правопорушень: навч.-метод. посібник / І.М. Зварич, В.Г. Панок, Я.В. Чаплак, Н.В. Гаркавенко, Я.С.Мудрий, І.І. Солійчук. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. 264 с.

187. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В.Гришиной. 2-е изд., доп. Санкт-Петербург.: Питер, 2016. 480 с.

188. Рагозина Л.Д. Педагогический паллиатив как способ разрешения конфликта // Симптоматика и этиология конфликта в системе образования. Белгород, 1995. С.85-90.

189. Рекомендовані стандарти якості функціонування Шкільних Служб Порозуміння (програм медіації однолітків) 2010 р. (Проект) / Український центр порозуміння. Український науково-методичний центр практичної психології та соціальної роботи Міністерства освіти та науки України [Електронний ресурс]. URL: <https://refdb.ru/look/2226921.html> (дата звернення: 12.11.2012 р.).

190. Рогаткин Д.В. службы примирения в системе школьного самоуправления // Вестник восстановительной юстиции. №4. 2002. С 52-60.

191. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. Навч.-метод. посібник. Київ: ФОП Стеценко В.В. 2016. 192 с.

192. Розпорядження щодо профілактичної роботи з запобігання правопорушенням та злочинності серед дітей та учнівської молоді. Електронний ресурс] Лист МОНмолодьспорт №1/9-96 від 11.02.2013 – URL: <http://osvita.ua/legislation/other/34267/> (дата звернення: 18.08.2013 р.).

193. Ролінський В.І. Соціально-педагогічні умови профілактики насильства щодо підлітків: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Київ, 2005. 20 с.

194. Романишина І.М. Медіація як ефективний метод вирішення конфліктів у шкільній практиці // Таврійський вісник освіти. 2014. №3. С.248-255.

195. Романовська Д.Д., Білик Н.М. Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах Чернівецької області (психолого-педагогічний проект кафедри загальної та соціальної педагогіки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича та обласного науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи ІІІПОЧО для впровадження в діяльність психологічної

служби системи освіти Чернівецької області). [Електронний ресурс]. Чернівці, 2014. URL: iprobuk.cv.ua/images/медаця05092014.docx (дата звернення: 12.11.2016 р.).

196. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.

197. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя. Москва: Просвещение, 1991. 128 с.

198. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія. Київ: Академвидав, 2006. 360 с.

199. Садова І.І. Психологічні чинники виникнення конфліктів у системі «вчитель-учні» початкової школи: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / І.І. Садова ; Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. Київ, 2009. 20 с.

200. Сапин М. Р., Брыксина З. Г. Анатомия и физиология детей и подростков: учебное пособие. 4е издание, переработанное и дополненное. Москва: АCADEMIA, 2005. 432 с.

201. Селевко Г.К. Энциклопедия образовательных технологий: в 2 т. Т.1. [Електронний ресурс] Москва: НИИ школьных технологий, 2006. 816 с. URL: http://mspu.by/files/tehnologiya/38_selevko_tom_1.pdf (дата звернення: 10.02.2016 р.).

202. Сергеєнкова О.П., Столярчук О.А., Коханова О.П., Пасєка О.В. Психологія спілкування. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 376 с.

203. Сімейні групові наради як метод розв'язання конфліктних ситуацій: метод. матеріали для тренера / упоряд.: Т. П. Авельцева, Н. В.Зимівець, О. А. Калібаба, В. П. Лютий; за заг. ред. І.Д.Зверєвої. Київ: Наук. світ, 2003. 86 с.

204. Слостенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. Москва: Издательский центр «Академия», 2002. 576 с.

205. Словник української мови: в 11 томах. [Електронний ресурс]. – том 10, 1979. – стор. 441 – URL: /sum.in.ua/s/umova (дата звернення: 23.04.2016 р.).
206. Словник-довідник термінів з конфліктології / уклад. проф. М.І.Пірен, проф. Г.В.Ложкіна. Чернівці-Київ, 1995. 332 с.
207. Служба примирення в Финляндии [Електронний ресурс]. URL: www.sovittelu.fi/index.php/ru (дата звернення: 14.05.2016 р.).
208. Смолюк І.О. Педагогічні технології: дослідження соціально-особистісного аспекту. Луцьк: Вежа, 1999. 293 с.
209. Соснин В.А. Конфликт как естественная форма общения индивида, личности в группе и обществе // Симптоматика и этиология конфликта в системе образования. Белгород, 1995. С.103-108.
210. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: учебник для бакалавров. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 284 с.
211. Социальная педагогика: Курс лекций: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под общ. ред. М.А. Галагузовой. Москва: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2001. 416 с.
212. Соціальна педагогіка: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / за ред. О.В. Безпалько. Київ: Академвидав, 2013. 312 с.
213. Соціальна педагогіка: теорія і технології: Підручник / за заг. ред. Звереві І.Д. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 316 с.
214. Соціальна робота в Україна: перші кроки / Під редакцією В. Полтавця. Київ: Видавничий дім «КМ Academia», 2000. 236 с.
215. Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту: навчально-методичний посібник / упорядники Бочкор Н.П., Лунченко Н.В. Київ: Агентство «Україна», 2015. 176 с.
216. Соціолого-педагогічний словник / Уклад.: С. У. Гончаренко, В. В. Радул, М. М. Дубінка та ін. Київ: «ЕксОб», 2004. 304 с.

217. Стандарты восстановительной медиации [Электронный ресурс]. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. 17 марта 2009 года URL: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/8.pdf> (дата звернення: 18.08.2016 р.).

218. Сурмин Ю.П., Туленков Н.В. Теория социальных технологий: Учеб. пособие. Київ: МАУП, 2004. 608 с.

219. Суховєєва Н.М. Шкільні служби порозуміння як інновація в соціально-педагогічній діяльності // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету: збірник наукових праць. Серія: Педагогічні науки. Вип. 96 / Чернігівський нац. пед. ун-т ім. Т. Г. Шевченка, Чернігів, 2012. С.202-205.

220. Тернопільська В.І. Моральна самосвідомість старшокласника (загальна характеристика та особливості формування) // Освітологічний дискурс, №4 (8), 2014. С. 237-246.

221. Технології соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. проф. А.Й. Капської. Київ, 2000. 372 с.

222. Трухан М.А. Модель формування готовності майбутніх соціальних педагогів до розв'язання професійних конфліктів. // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія «Педагогіка, соціальна робота» / гол. ред. І. В. Козубовська. – Ужгород: Говерла, 2014. – Випуск 30. – С. 170-173.

223. Туранин В.Ю., Кривошеев П.Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных учреждениях // Наука. Искусство. Культура. № 3, 2014. С. 170-174.

224. Уинслед Д. Монк Д. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. 348 с.

225. Участь дітей та молоді в процесах прийняття рішень / А.Купцова, О.Сакович, Т. Кондрашевська, Л.Логінова, С.Мірук. Київ, 2002. 112 с.

226. Фомиченко А.С. Причины проявления агрессии в детском возрасте // Культурно-историческая психология, №2, 2010. С. 83-87.

227. Формування здорового способу життя молоді: активна участь молоді / Н.М. Комарова, А. Г. Зінченко, Д.М. Дикова-Фаворська та ін. Київ: Український ін-т соц. досліджень, 2005. 88 с.,

228. Формування превентивного виховного середовища загальноосвітнього навчального закладу: навч.-метод. посіб. / Єжова О.О., Кириченко В.І., Тарасова Т.В. [та ін.]; За заг. ред. д.п.н., проф. Оржеховської В.М. Кіровоград: Імекс ЛТД, 2014. 172 с.

229. Хазанова М. А. Значение и возможности метода медиации в современной образовательной системе // Медиация и право. 2012. № 4. С. 66–74.

230. Хазанова М. А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. 2008. № 2. С. 18–23.

231. Харченко С. Значення категорії «соціальність» у пошуках методологічної основи розвитку сучасної соціально-педагогічної науки // Соціальна педагогіка: теорія та практика. № 3, Київ, 2012. С. 4-13.

232. Харченко С.Я., Краснова Н.П., Харченко Л.П. Соціальна педагогіка: технологічний аспект: наук.-метод. посіб.: у 2 ч. Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2010. Ч. 1. 383 с.

233. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. Санкт-Петербург, 2003. 250 с.

234. Хёрндлер Х. Конфликты в классе // Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета и Г. Похмелкина; пер. с нем. Г. Похмелкиной. Москва: «VERTE», 2004. С. 127–134

235. Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни: пер. с нем. Санкт-Петербург: Издательство Вернера Регена, 2007. 271 с.

236. Холл С. Дети. Любовь, страх, нравственные недостатки и заблуждения. Очерки по детской психологии и педагогике. Либроком, 2013. 450 с.

237. Холостова Е.И. Практикум по социальной работе. 2-е изд. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. 256 с.

238. Хофер С., Эдер К. Заодно, а не друг против друга // Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета и Г. Похмелкина; пер. с нем. Г. Похмелкиной. Москва: «VERTE», 2004. С. 135–248.

239. Чайковська О. М. Психологічні особливості корекції конфліктності у молодших підлітків, схильних до девіантної поведінки: автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / О. М. Чайковська; Київ. ун-т ім. Б. Грінченка. Київ, 2014. 20 с.

240. Чепіль М. М., Дудник Н. З. Педагогічні технології: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2012. 222 с.

241. Чижевський Б.Г. Організаційно-педагогічні умови становлення ліцеїв в Україні. Київ: Інститут педагогіки АПН України, 1996. 429 с.

242. Чорній М. М. Підготовка майбутніх учителів до формування міжособистісних взаємин в учнівському колективі підлітків: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / М. М. Чорній; Терноп. нац. пед. ун-т ім. В.Гнатюка. Т., 2010. 20 с.

243. Чуприс А.С. Модели медиации в условиях образовательных учреждений // Вестник Балтийского федерального университета им.И.Канта, 2016. Серия.: Филология, педагогика, психология. №2. С.108-113.

244. Шакурова М.В. Методика и технология работы социального педагога: Учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений. 2-е изд., стереотип. Москва: Академия, 2004. 272 с.

245. Шамликашвили Ц. А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей // 30.08.13. ИА «Гарант». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru/ia/opinion/author/shamlikashvili/509291/> (дата звернення: 11.10.2016 р.).

246. Шамликашвили Ц.А. Что такое «Школьная медиация» в теории и на практике? // Медиация и право. 2008. № 2. С. 16–17.

247. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. 2014. №2. С.26-33.

248. Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинэу: Изд-во «ARC», 1997. 320 с.

249. Шаповаленко И.В. Возрастная психология (Психология развития и возрастная психология). Москва: Гардарики. 2005. 349 с.

250. Шевців З.М. Основи соціально-педагогічної діяльності. Навч. посібн. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 248 с.

251. Шептенко П.А., Воронина Г.А. Методика и технология работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 2-е изд., стер. Москва: изд. Центр «Академия», 2007. 208 с.

252. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник / Р. Коваль, А. Горова, А. Нікітчук та ін. Київ: Видавець Захаренко В.О., 2009. 168 с.

253. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід впровадження / упоряд. К.Л. Розумовський. Київ: А.С.К., 2007. 88 с.

254. Шкільний центр медіації. Крок за кроком / упор. Шестакова Л., Кашина А. Кіровоград: Центрально-Українське видавництво, 2012. 48 с.

255. Школьная медиация // Словарь медиатора. Центр медиации и права [Электронный ресурс] - URL: <http://www.mediacia.com/wordmed.htm> (дата звернення: 10.10.2016 р.).

256. Шпак С. Г. Психологічні особливості поведінки молодших школярів у конфліктних ситуаціях : автореф. дис. ... канд. психол. наук :

19.00.07 / С. Г. Шпак; НАПН України, Ін-т психології ім. Г.С. Костюка. - Київ, 2013. - 20 с.

257. Штуцман Л. Амштуц, Джуді Х. Муллет Маленька книжка відновної дисципліни для шкіл. Київ: Видавець Захаренко В.О., 2016. 88 с.

258. Эльконин Д.Б. Детская психология: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 4-е изд., стер. Москва: Издательский центр «Академия», 2007. 384 с.

259. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

260. Яшкова А.Н., Сухарева Н.Ф. Возрастная психология. Саранск, 2009, 88 с.

261. Alexander N. The Mediation Metamodels: understanding practice // Conflict Resolution Quarterly Vol.26 No 1. Fall 2008. P.97-123

262. Besemer C. Mediation – Vermittlung in Konflikten. Werkstatt fur Gewaltfree Aktion., 9. Auflage, Baden, 2002. (P. 47- 48.)

263. Boulle L. Mediator skills and techniques: Triangle of influence. Haywards Heath, England: Bloomsbury Professional. 2010. 811 p.

264. Brooks D., McDonough I. The Differences between Mediation and Restorative Justice\Practice [Електронний ресурс]. URL: http://moj.gov.jm/sites/default/files/rj/Mediation_versus_Restorative_Practice.pdf (дата звернення: 10.10.2016 р.).

265. Bugental J.F.T. The Art of the Psychotherapist. N.Y.: W.C. Norton&Company Inc., 1987. 321 p.

266. Cohen R. Students Resolving Conflict: Peer Mediation in Schools. [Електронний ресурс]. USA: Good Year Books, 2005. - 264 p. URL: <http://www.schoolmediation.com/books/resolvingconflict/index.html> (дата звернення: 10.10.2016 р.).

267. Cohen R. The School mediator's field guide. USA, Massachusetts, 1999. 256 p.

268. Conflict Resolution Unlimited Institute (USA) [Электронный ресурс]. – URL: www.cruinstitute.org (дата звернення: 10.10.2016 р.).
269. Folberg J. Mediation. A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts without Litigation. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1984. 392 p.
270. Hart. R. Children's Participation: From Tokenism to Citizenship, - UNICEF International Child Development Centre, - 1992.
271. Hirvihuhta H., Ahola T., Furman B. Reteaming [Электронный ресурс]. URL: www.reteaming.com. (дата звернення: 10.10.2016 р.).
272. Hopkins B. Just Schools A Whole School Approach to Restorative Justice. London and New York, 2004. 208 p.
273. International Institute for restorative practices [Электронный ресурс]. – URL: www.iirp.edu (дата звернення: 10.10.2016 р.).
274. Keltner, J. W. Mediation: Toward a civilized system of dispute resolution. Annandale, Va.: Speech Communication Association. 1987.
275. Конопаска М. Mediation in closed circles: two examples // Mediator Polskiego Centrum Mediacji. №1/2015 (68). Kwartalnik-Marzec, 2015. P. 15-33.
276. Liebmann M. Mediation in Context / edited by Marian Liebmann. London and Philadelphia, 2000. 256 p.
277. Liebmann M. Restorative Justice How It Works [Электронный ресурс]. Publ. by Jessica Kingsley Publishers. USA, 2007. URL: <http://www.jkp.com/catalogue/book/9781843100744> (дата звернення: 10.10.2016 р.).
278. Moore Ch. The mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict. 3rd ed. Wiley, 2003. 624 p.
279. Recommended Standards for School-Based Peer Mediation Programs. The Association for Conflict Resolution [Электронный ресурс], 2007 URL: <http://www.mediate.com/acreducation/docs/Recommended%20Standards.pdf> (дата звернення: 16.08.2014 р.).
280. Riskin L.L. Understanding mediators' orientations, strategies and techniques: a grid for the perplexed. Harvard Negotiation Law Review, 1996. 51 p.

281. Roger T. and David W. Johnson - AN OVERVIEW OF COOPERATIVE LEARNING [Электронный ресурс]. URL: http://clearspecs.com/joomla15/downloads/ClearSpecs69V01_Overview%20of%20Cooperative%20Learning.pdf (дата звернення: 10.02.2015 р.).

282. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Profile and Interpretive Report [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cpp.com/pdfs/smp248248.pdf> - (дата звернення: 16.08.2014 р.).

ДОДАТКИ

Додаток А
Методика дослідження самооцінки
(С. Будассі)

Інструкція

Спочатку виберіть з перерахованих 20 слів слово, найбільш неприємне для Вас. Поставте навпроти цього слова (у колонці «ідеал») цифру 1.

Далі з решти 19 слів так само виберіть найбільш неприємну якість і поставте навпроти цього слова цифру 2. І так далі.

Потім з цих же слів виберіть якість, найменш характерну для Вас і поставте навпроти цієї якості у колонці «Реальне Я» цифру 1.

Далі з решти 19 слів так само виберіть найменш характерну для Вас якість і поставте навпроти цього слова цифру 2. І так далі

Ідеал	Якість особистості	Я	Рівність	
			d	d ²
	Поступливість			
	Сміливість			
	Гарячковість			
	Настійливість			
	Нервозність			
	Терплячість			
	Затоплюваність			
	Пасивність			
	Холодність			
	Ентузіазм			
	Обережність			
	Примхливість			
	Повільність			
	Нерішучість			
	Енергійність			
	Життєрадісність			
	Недовірливість			
	Впертість			
	Безпечність			
	Сором'язливість			

Обробка результатів

У колонці d записується різницю між даними колонок 1 і 2 (з більшого числа відніміть менше). У колонці d² ця різниця зводиться в квадрат. Після цього числа з колонки d² сумуються. Самооцінка визначається за формулою Спірмена (за коефіцієнтом кореляції рангів):

$$r = 1 - (6 \sum d^2 / (n^3 - n)),$$

де d - різниця номерів рангів, n - число розглянутих властивостей.

Але, враховуючи, що в даному варіанті методики n=20, то легше підрахувати по іншій формулі:

$$R = 1 - 0.00075 \sum d^2$$

Інтерпретація даних:

Значення R будуть знаходитись в межах $[-1;+1]$. Якщо R знаходиться в межах $[-1;0]$, то це свідчить про неприйняття себе, про занижену самооцінку.

Якщо R менше 0,3, то це свідчить про занижену самооцінку; 0,3-0,7 - адекватна самооцінка; 0,8 і більше – патологічно завищена самооцінка. Таким чином, чим ближче коефіцієнт до 1 (від 0,7 до 1), тим вище самооцінка, і навпаки. Про адекватну самооцінку свідчить коефіцієнт від 0,3 до 0,7.

Які способи вирішення конфліктів є найбільш прийнятними для тебе?

Чи відомо тобі, що таке медіація, коло прийняття рішень, шкільна конференція?

а) так б) ні

Чи хотів би ти навчитись примирним технікам, бути більш професійним у вирішенні конфліктів?

а) так б) ні в) не знаю

Додаток В

Анкета для спеціалістів психологічної служби шкіл (розробник Білик Н.М.)

Дайте відповіді на питання анкети з метою визначення стану конфліктності у вашій школі. Дякуємо за відповіді!

1. Які типи конфліктів найчастіше Вам доводилось вирішувати у школі?

а) учень-учень

б) учень-вчитель

в) вчитель-вчитель

г) батьки-вчитель

д) діти-батьки

е) свій варіант _____

2. Яким чином найчастіше відбувається вирішення шкільних конфліктів у Вашій школі?

а) за втручання адміністрації школи

б) мирним шляхом без втручання третіх осіб

в) із обов'язковим залученням третіх осіб (спеціалістів)

3. Яку роль у вирішенні шкільних конфліктів Вам доводилось найчастіше виконувати?

а) пасивний спостерігач

б) активний учасник

в) посередник

г) свій варіант _____

4. Чи існує налагоджений механізм врегулювання конфліктів у вашій школі?

а) так

б) ні

в) на початковому етапі

5. Хто, як Ви вважаєте, сьогодні регулює (вирішує) конфлікти між учнями у школі?

а) самі учні – учасники конфлікту без участі дорослих

б) самі учні – учасники конфлікту за участю дорослих

в) вчителі, без участі учнів

г) вчителі разом із учнями

д) батьки, без участі учнів

е) батьки за участю учнів

є) спеціалісти психологічної служби разом із учнями

- ж) спеціалісти психологічної служби без участі учнів
- з) адміністрація школи без участі учнів
- к) адміністрація школи разом із учнями
- л) свій варіант
(вчителі, адміністрація, психологічна служба разом)

6. Хто, на Вашу думку, повинен врегулювати конфлікти серед учнів?

- а) самі учні – учасники конфлікту без участі дорослих
- б) самі учні – учасники конфлікту за участю дорослих
- в) вчителі, без участі учнів
- г) вчителі разом із учнями
- д) батьки, без участі учнів
- е) батьки за участю учнів
- є) спеціалісти психологічної служби разом із учнями
- ж) спеціалісти психологічної служби без участі учнів
- з) адміністрація школи без участі учнів
- к) адміністрація школи разом із учнями
- л) свій варіант (вчителі, адміністрація, психологічна служба разом)

7. Чи відомо Вам, що таке медіація?

- а) так
- б) ні

8. Чи відомо Вам, що таке Шкільна служба порозуміння?

- а) так
- б) ні

9. Чи хотіли б Ви, щоб діти у вашій школі навчались мирним технікам вирішення конфлікту?

- а) так
- б) ні

Додаток Г

**Результати опитування спеціалістів психологічної служби шкіл
м. Чернівці та області (48 осіб)**

1. Які типи конфліктів найчастіше Вам доводилось вирішувати у школі? (можлива більше як одна відповідь)		
	К-сть відповідей	%
а) учень-учень	42	87,50
б) учень-вчитель	12	25
в) вчитель-вчитель	2	4,16
г) батьки-вчитель	10	20,83
д) діти-батьки	2	4,16
е) свій варіант _____		
2. Яким чином найчастіше відбувається вирішення шкільних конфліктів у Вашій школі? (можлива більше як одна відповідь)		
а) за втручання адміністрації школи	19	39,58
б) мирним шляхом без втручання третіх осіб	27	56,25
в) із обов'язковим залученням третіх осіб (спеціалістів)	6	12,50
3. Яку роль у вирішенні шкільних конфліктів Вам доводилось найчастіше виконувати?		
а) пасивний спостерігач		
б) активний учасник	21	43,75
в) посередник	27	56,25
г) свій варіант _____		
4. Чи існує налагоджений механізм врегулювання конфліктів у вашій школі?		
а) так	19	39,58
б) ні	8	16,66
в) на початковому етапі	21	43,75
5. Хто, як Ви вважаєте, сьогодні регулює (вирішує) конфлікти між учнями у школі? (можлива більше як одна відповідь)		
а) самі учні – учасники конфлікту без участі дорослих	13	27,08
б) самі учні – учасники конфлікту за участю дорослих	7	14,58
в) вчителі, без участі учнів	0	0
г) вчителі разом із учнями	17	35,41
д) батьки, без участі учнів	2	4,16
е) батьки за участю учнів	0	0
є) спеціалісти психологічної служби разом із учнями	31	64,58

ж) спеціалісти психологічної служби без участі учнів	2	4,16
з) адміністрація школи без участі учнів	2	4,16
к) адміністрація школи разом із учнями	19	39,58
л) свій варіант (вчителі, адміністрація, психологічна служба разом)	6	12,5
6. Хто, на Вашу думку, повинен врегулювати конфлікти серед учнів? (можлива більше як одна відповідь)		
а) самі учні – учасники конфлікту без участі дорослих	8	16,66
б) самі учні – учасники конфлікту за участю дорослих	17	35,41
в) вчителі, без участі учнів	0	0
г) вчителі разом із учнями	6	24
д) батьки, без участі учнів	0	0
е) батьки за участю учнів	6	12,50
є) спеціалісти психологічної служби разом із учнями	35	72,91
ж) спеціалісти психологічної служби без участі учнів	2	4,16
з) адміністрація школи без участі учнів	2	4,16
к) адміністрація школи разом із учнями	8	16,66
л) свій варіант (вчителі, адміністрація, психологічна служба разом)	2	4,16
7. Чи відомо Вам, що таке медіація?		
а) так	2	4,16
б) ні	46	95,83
8. Чи відомо Вам, що таке Шкільна служба порозуміння?		
а) так		
б) ні	48	100
9. Чи хотіли б Ви, щоб діти у вашій школі навчались мирним технікам вирішення конфлікту?		
а) так	48	100
б) ні		

Додаток Д

Результати анкетування учнів 5-8 класів (373 особи) загальноосвітніх шкіл Чернівецької та Тернопільської областей щодо виявлення стану конфліктності

Яку позицію ти найчастіше займаєш у ситуації конфлікту?					
	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) провокатор конфлікту;	0,80 (3)	4,82 (18)	10,99 (41)	36,99 (138)	46,38 (173)
б) джерело конфлікту;	0,80 (3)	5,09 (19)	12,60 (47)	30,02 (112)	51,47 (192)
в) жертва;	2,94 (11)	5,89 (22)	24,12 (90)	27,61 (103)	39,41 (147)
г) сторонній спостерігач;	4,82 (18)	16,89 (63)	27,34 (102)	25,73 (96)	25,20 (94)
д) вболівальник за одну із сторін	4,55 (17)	10,18 (38)	18,49 (69)	37,53 (140)	29,22 (109)
є) твій варіант (намагаюся вирішити мирно/допомагаю помириться/особисте /зовсім не знаю про конфлікт/я стараюся уникати конфліктів/пробую примирити/суддя)	1,07 (4)	0,53 (2)	0,26 (1)		
Що ти робиш для зупинки конфліктної ситуації?					
	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) намагаєшся домовитись, обговорити;	25,20 (94)	27,07 (101)	28,95 (108)	12,60 (47)	6,16 (23)
б) звертаєшся по допомогу до ровесників;	4,82 (18)	12,60 (47)	16,08 (60)	38,60 (144)	27,88 (104)
в) звертаєшся до дорослих;	5,09 (19)	9,11 (34)	17,15 (64)	25,20 (94)	43,43 (162)
г) використовуєш свою силу, авторитет і владу;	3,48 (13)	10,45 (39)	13,94 (52)	29,49 (110)	42,62 (159)
д) обзиваєшся, намагаєшся принизити іншу сторону;	2,94 (11)	1,34 (5)	6,70 (25)	21,98 (82)	67,02 (250)
е) використовуєш фізичну розправу.	2,94 (11)	5,09 (19)	10,72 (40)	17,69 (66)	63,53 (237)
Що ти можеш дозволити собі під час конфлікту?					
	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) битись;	6,16	4,82	5,6	24,73	58,71 (219)

	(23)	(18)	(5,63)	(92)	
б) обзиватись;	3,75 (14)	11,26 (42)	11,52 (43)	30,56 (114)	42,89 (160)
в) принизити іншого;	3,75 (14)	4,02 (15)	19,03 (71)	24,66 (92)	48,52 (181)
г) жалітися на іншого;	2,68 (10)	2,41 (9)	20,10 (75)	20,91 (78)	53,88 (201)
д) розказати про іншого неприємні і сороміцькі історії.	2,41 (9)	2,14 (8)	6,97 (26)	29,49 (110)	58,98 (220)

Як ти виходиш з конфліктних ситуацій?

	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) ніяк, конфлікт продовжується, але не так активно;	3,75 (14)	8,31 (31)	7,50 (28)	32,43 (121)	47,98 (179)
б) просто перестаю конфліктувати і через деякий час конфлікт забувається;	16,62 (62)	18,49 (69)	21,44 (80)	27,878 (104)	15,54 (58)
в) перестаю конфліктувати, коли стає зрозуміло, хто перемає;	6,70 (25)	11,52 (43)	17,69 (66)	32,97 (123)	31,09 (116)
г) домовляюсь, коли стихають емоції;	9,91 (37)	21,17 (79)	19,03 (71)	21,71 (81)	28,15 (105)
д) використовую посередника для переговорів з іншою стороною.	3,48 (13)	10,45 (39)	11,79 (44)	19,30 (72)	54,95 (205)

Які прийоми можуть допомогти вийти з конфліктної ситуації?

	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) напад – найкращий захист;	6,16 (23)	8,84 (33)	6,97 (26)	26,27 (98)	51,74 (193)
б) прийоми єдиноборств;	4,02 (15)	3,75 (14)	6,43 (24)	25,46 (95)	60,32 (225)
в) вміння звинувачувати іншого, добре підвішений язик;	3,21 (12)	5,63 (21)	9,11 (34)	26,27 (98)	55,76 (208)
г) вміння слухати;	16,08 (60)	21,91 (78)	16,08 (60)	19 (133)	11,26 (42)
д) вміння говорити про свої почуття;	13,40 (50)	16,89 (63)	24,66 (92)	20,64 (77)	24,12 (90)
е) вміння відстоювати свою позицію;	25,73 (96)	17,69 (66)	17,42 (65)	27,88 (104)	11,26 (42)

Якими якостями потрібно володіти, щоб вміти гідно вийти з конфліктної ситуації?

	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) бути вродженим лідером і мати	14,47	11,52	11,52	34,31	28,15

ораторські здібності;	(54)	(43)	(43)	(128)	(105)
б) бути сильним і спритним;	14,74 (55)	11,79 (44)	19,30 (72)	36,19 (135)	17,96 (67)
в) мати авторитет в чомусь;	15,81 (59)	11,79 (44)	18,49 (69)	38,06 (142)	15,81 (59)
г) вмінням вгадувати бажання інших і відповідати їх очікуванням;	7,50 (28)	13,13 (49)	17,69 (66)	37,53 (140)	24,12 (90)
д) умінням поважати позицію іншого.	34,31 (128)	22,25 (83)	14,20 (53)	17,96 (67)	11,26 (42)

Чи допомагаєш ти іншим виходити з конфліктних ситуацій?					
	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
а) ні, це їх особиста справа;	11,26 (42)	9,65 (36)	13,40 (50)	37,26 (139)	28,41 (106)
б) так, підтримую, заспокоюю і підбадьорюю;	23,86 (89)	24,12 (90)	19,57 (73)	23,32 (87)	9,11 (34)
в) захищаю одну із сторін;	10,99 (41)	13,67 (51)	15,28 (57)	35,12 (131)	24,93 (93)
г) допомагаю порадами;	17,96 (67)	18,49 (69)	22,52 (84)	29,75 (111)	11,26 (42)
д) намагаюсь примирити конфліктуючі сторони.	18,76 (70)	18,76 (70)	17,69 (66)	31,90 (119)	12,86 (48)

	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
Чи хотів би ти навчитись примирним технікам, бути більш професійним у вирішенні конфліктів?	37,80 (141)	14,47 (54)	8,31 (31)	31,90 (119)	7,50 (28)

Додаток Е

Анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К.Томаса, адаптована Н.Гришиною)

Інструкція. У кожній з поданих пар вибери те судження, яке є найбільш типовим для твоєї поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1.	А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
	Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2.	А. Я стараюся знайти компромісне рішення.
	Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3.	А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.
	Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
4.	А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
	Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5.	А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.
	Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
6.	А. Я намагаюся уникнути виникнення прикросців для себе.
	Б. Я намагаюся добитися свого.
7.	А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
	Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8.	А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
	Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9.	А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
	Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
10.	А. Я твердо прагну досягнути свого.
	Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11.	А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
	Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
12.	А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
	Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13.	А. Я пропоную середню позицію.
	Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14.	А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
	Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15.	А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
	Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16.	А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
	Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17.	А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
	Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої

	користі.
18.	А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
	Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19.	А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
	Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
20.	А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
	Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21.	А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
	Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22.	А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
	Б. Я відстоюю свої бажання.
23.	А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
	Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24.	А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
	Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25.	А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
	Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26.	А. Я пропоную середню позицію.
	Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27.	А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
	Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28.	А. Зазвичай я настійно прагну добитися свого.
	Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.
29.	А. Я пропоную середню позицію.
	Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30.	А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
	Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Дякуємо!

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Прийняття
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
П		А			Б

12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обробка даних опитування.

За кожен відповідь А чи Б приписується один бал. Кількість балів, набраних випробуваним по кожній шкалі, що підраховується внизу таблиці-ключа у стовпчиках, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Додаток Ж

Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф. Джонсона

Інструкція: Уважно прочитай вислови і прислів'я.

Користуючись наведеною нижче шкалою, визнач, наскільки кожне прислів'я відповідає твоїм діям під час конфліктів.

	Твердження	відповідає в усіх випадках (5)	відповідає у більшості випадків (4)	деколи відповідає (3)	відповідає, але дуже рідко (2)	ніколи не відповідає (1)
1.	Від суперечки легше утриматися, аніж потім здихатися її.					
2.	Якщо ви не можете примусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.					
3.	Теплі слова розтоплюють холодні серця.					
4.	Послуга за послугу.					
5.	Давай приходь і подумаємо разом.					
6.	Під суперечки заслуговує похвали той, хто перший замовкне.					
7.	Чия сила, того й правда.					
8.	Солодкі слова роблять солодким рух уперед.					
9.	Краще синиця у жмені, аніж журавель у небі.					
10.	Істина знаходиться в знаннях.					
11.	Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви.					
12.	Той перемагає блискуче, хто примушує своїх ворогів тікати врозтіч.					
13.	Убий ворога своєю надмірною добротою.					
14.	Чесний обмін думками не приведе до суперечки.					
15.	Ніхто не може претендувати на істину в останній інстанції, але кожен може зробити свій внесок у неї.					
16.	Триматися подалі від тих, хто незгодний з тобою.					
17.	Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви.					
18.	Добре слово мало коштує, та дорого цінується.					
19.	Зуб за зуб – це чесна гра.					
20.	Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істинну в останній інстанції, збагатиться від істин, які знають інші.					

21.	Уникайте сварливих людей – вони зроблять ваше життя нещасним.					
22.	Людина, яка не тікає сама, змушує тікати інших.					
23.	М'які слова забезпечують гармонію.					
24.	Хочеш мати хорошого друга – зроби йому щось приємне.					
25.	Відкрито говори про свої конфлікти, і йди їм назустріч – тільки це приведе до їх найкращого вирішення.					
26.	Найкращий спосіб улагодження конфліктів – уникати їх зовсім.					
27.	Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше).					
28.	Лагідність перемагає гнів.					
29.	Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш.					
30.	Щирість, чесність і довіра гори звернуть.					
31.	Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися.					
32.	У світі завжди були й будуть переможці і переможені.					
33.	Вони не тебе з каменем, а ти до них з прихильністю.					
34.	Якщо двоє йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.					
35.	Правди можна добитися, воюючи та воюючи.					

Підрахунок кількості набраних балів

<i>Втеча</i>	<i>Примус</i>	<i>Згладжування</i>	<i>Компроміс</i>	<i>Конфронтація</i>
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше ви схильні застосовувати цю стратегію. Чим менша загальна сума, тим рідше ви користуєтесь нею.

Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики:

1. **Черепаша (втеча)** Черепахи втікають і ховаються у свій панцир, щоб обминати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків. Вони тримаються далі від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний. Вони почувають себе

безпомічними. Вони вважають, що намагатися вирішувати конфлікт – справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

2. **Акула (примус)** Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже мале значення. Вони будь-якою ціною готові добитися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують. Їх мало хвилює те, чи вони комусь подобаються, чи конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає другого, який програє. Вони хочуть бути переможцями. Перемога, на їхню думку, дає людям почуття гордості та успіху. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності і невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або загрожуючи їм з позиції сили.

3. **Плюшевий ведмедик (згладжування).** Для ведмедиків – стосунки найважливіші, а власні цілі не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб усі їх любили і цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії, і впевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Вони бояться завдавати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Щоб зберегти стосунки, вони готові пожертвувати особистими цілями.

Плюшеві ведмедики немовби кажуть: «Я пожертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі подобався». Плюшеві ведмедики намагаються згадати конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.

4. **Лисиця (компроміс)** Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компромісу. Вони жертвують частиною своїх домагань під час конфлікту і переконують іншу особу поступитися теж якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали вигоду – «золоту середину», між двома крайніми позиціями. Вони готові пожертвувати заради досягнення згоди для спільного добра частиною своїх домагань, так і стосунків.

5. **Сова (співробітництво)** Соби дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку потрібно розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило як їхні власні цілі, так і цілі супротивної сторони в конфлікті. Вони сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили як їх самих так і іншу особу, сови підтримують стосунки. Соби не заспокоюються доти, доки не знайдено рішення, яке б задовольнило і власні і чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спаде і негативні емоції не будуть повністю зняті.

Додаток 3

Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса

Вам запропоноване 41 питання, на кожне з яких дайте відповідь «так» або «ні».

Питання:

1. Якщо між двома варіантами є вибір, його краще зробити швидше, ніж відкласти на потім.
2. Якщо помічаю, що не можу на всі 100% виконати завдання, я легко дратуюся.
3. Коли я працюю, це виглядає так, ніби ставлю на карту все.
4. Якщо виникає проблемна ситуація, найчастіше я приймаю рішення одним з останніх.
5. Якщо два дні поспіль у мене немає справи, втрачаю спокій.
6. У деякі дні мої успіхи нижче середніх.
7. Я більш вимогливий до себе, ніж до інших.
8. Я доброзичливіший за інших.
9. Якщо я відмовляюся від складного завдання, згодом суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому домігся б успіху.
10. У процесі роботи я потребую невеликих перерв для відпочинку.
11. Старанність – це не основна моя риса.
12. Мої досягнення в роботі не завжди однакові.
13. Інша робота приваблює мене більше ніж та, якою я зайнятий.
14. Осуд стимулює мене сильніше за похвалу.
15. Знаю, що колеги вважають мене діловою людиною.
16. Подолання перешкод сприяє тому, що мої рішення стають більш категоричними.
17. На моєму честолюбстві легко зіграти.
18. Якщо я працюю без натхнення, це зазвичай помітно.
19. Виконуючи роботу, я не розраховую на допомогу інших.
20. Іноді я відкладаю на завтра те, що повинен зробити сьогодні.
21. Потрібно покладатися тільки на самого себе.
22. У житті небагато речей, які важливіші за гроші.
23. Якщо мені треба буде виконати важливе завдання, я не думаю про щось інше.
24. Я менш честолюбний, ніж багато інших.
25. Наприкінці відпустки я зазвичай радію, що скоро вийду на роботу.
26. Якщо я налаштований на роботу, то роблю її краще і більш кваліфіковано, ніж інші.
27. Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, здатними наполегливо працювати.
28. Коли у мене немає роботи, мені не по собі.
29. Відповідальну роботу мені доводиться виконувати частіше за інших.

30. Якщо мені доводиться приймати рішення, намагаюся робити це якомога краще.
31. Іноді друзі вважають мене ледачим.
32. Мої успіхи в якійсь мірі залежать від колег.
33. Протидіяти волі керівника безглуздо.
34. Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати.
35. Якщо у мене щось не виходить, то я стаю нетерплячим.
36. Зазвичай я звертаю мало уваги на свої досягнення.
37. Якщо я працюю разом з іншими, то моя робота більш результативна, ніж у інших.
38. Не доводжу до кінця багато, за що беруся.
39. Заздрю людям, які не завантажені роботою.
40. Не заздрю тим, хто прагне до влади і статусу.
41. Якщо я впевнений, що стою на правильному шляху, для доведення своєї правоти піду на крайні заходи.

Ключ опитувальника Т. Елерса.

По 1 балу нараховується за відповідь «так» на питання: 2-5, 7-10, 14-17, 21, 22, 25-30, 32, 37, 41; «ні» – 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38 і 39.

Відповіді на питання 1, 11, 12, 19, 23, 33-35 і 40 не враховуються. Підраховується загальна сума балів.

Інтерпретація методики мотивації до успіху:

Чим більша сума балів, тим вище рівень мотивації до досягнення успіху.

Від 1 до 10 балів – низька мотивація до успіху;

від 11 до 16 балів – середній рівень мотивації;

від 17 до 20 балів – помірно високий рівень мотивації;

більше 21 бала – дуже високий рівень мотивації до успіху.

Додаток К
Мотивація успіху і боязнь невдачі
(опитувальник А.Реана)

Інструкція: Відповідаючи на нижченаведені питання, необхідно вибрати відповідь «так» чи «ні». Якщо вам важко з відповіддю, то згадайте, що «так» об'єднує як явне «так», так і «скоріше так, ніж ні». Те ж відноситься і до відповіді «ні»: вона об'єднує явне «ні» і «скоріше ні, ніж так».

Відповідати на запитання слід швидко, не замислюючись надовго. Відповідь, яку перший приходить в голову, як правило, є і найбільш точним. Текст опитувальника

1. Включаючись в роботу, як правило, оптимістично сподіваюся на успіх.
2. У діяльності активний.
3. Схильний до прояву ініціативності.
4. При виконанні відповідальних завдань намагаюся по можливості знайти причини відмови від них.
5. Часто вибираю крайності: або занижено легкі завдання, або нереалістично високі труднощі.
6. При зустрічі з перешкодами, як правило, не відступаю, а шукаю способи їх подолання.
7. При чергуванні успіхів і невдач схильний до переоцінки своїх успіхів.
8. Продуктивність діяльності в основному залежить від моєї власної цілеспрямованості, а не від зовнішнього контролю.
9. При виконанні досить важких завдань, в умовах обмеженого часу, результативність діяльності погіршується.
10. Схильний проявляти наполегливість у досягненні мети.
11. Схильний планувати своє майбутнє на досить віддалену перспективу.
12. Якщо ризикую, то, швидше, з розумом, а не безвідповідально.
13. Не дуже наполегливий у досягненні мети, особливо якщо відсутній зовнішній контроль.
14. Віддаю перевагу ставити перед собою середні по важкості або ледь завищені, але досяжні цілі, ніж нереально високі.
15. У разі невдачі при виконанні якого-небудь завдання його привабливість, як правило, знижується.
16. При чергуванні успіхів і невдач схильний до переоцінки своїх невдач.
17. Віддаю перевагу плануванню свого майбутнього лише на найближчий час.
18. При роботі в умовах обмеженого часу результативність діяльності поліпшується, навіть якщо завдання досить важке.
19. У разі невдачі при виконанні чого-небудь від поставленої мети, як правило, не відмовляюся.

20. Якщо завдання вибрав собі сам, то у випадку невдачі його привабливість ще більше зростає.

Ключ до опитувальника. «Правильними» вважаються: - відповідь «так»: 1, 2, 3, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 19, 20; - відповідь «ні»: 4, 5, 7, 9, 13, 15, 17. Обробка результатів і критерії оцінки.

За кожен збіг відповіді з ключем випробуваному дається 1 бал. Підраховується загальна кількість набраних балів.

Якщо кількість набраних балів від 1 до 7, то діагностується мотивація на невдачу, тобто боязнь невдачі.

Якщо кількість набраних балів від 14 до 20, то діагностується мотивація на успіх, тобто надія на успіх.

Якщо кількість набраних балів від 8 до 13, то слід вважати, що мотиваційний полюс яскраво не виражений. При цьому потрібно мати на увазі, що, якщо кількість балів 8-9, є певна тенденція мотивації на невдачу, а якщо кількість балів 12-13, є певна тенденція мотивації на успіх.

Мотивація на успіх відноситься до позитивної мотивації. При такій мотивації людина, починаючи справу, має на меті досягнення чогось конструктивного, позитивного. В основі активності людини лежить надія на успіх і потреба в досягненні успіху. Такі люди зазвичай впевнені в собі, у своїх силах, відповідальні, ініціативні й активні. Їх відрізняє наполегливість у досягненні мети, цілеспрямованість.

Мотивація на невдачу відноситься до негативної мотивації. При даному типі мотивації активність людини пов'язана з потребою уникнути зриву, осуду, покарання, невдачі. Взагалі, в основі цієї мотивації лежить ідея уникнення та ідея негативних очікувань. Починаючи справу, людина вже заздалегідь боїться можливої невдачі, думає про шляхи уникнення цієї гіпотетичної невдачі, а не про способи досягнення успіху.

Люди, мотивовані на невдачу, відрізняються підвищеною тривожністю, низькою впевненістю у своїх силах. Намагаються уникати відповідальних завдань, а при необхідності вирішення надміру відповідальних завдань можуть впадати в стан, близький до панічного. Принаймні, ситуативна тривожність у них в цих випадках стає надзвичайно високою. Все це може поєднуватися з досить відповідальним ставленням до справи.

Додаток Л

Теоретичні завдання для спеціалістів психологічної служби школи (укладач Н.Білик)

I. Термінологічний диктант:

1. Конфлікт – це ...
2. Ескалація конфлікту – це ...
3. Упередження у конфлікті – це...
4. Медіаторство – це...
5. Посередництво – це...

II. Тестові завдання

1. Оберіть правильне визначення поняття «відновні практики»:

- a. Відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення суперечливих та проблемних питань шляхом співробітницького підходу та базуються на принципах відновного підходу.
- b. Спеціально організована форма спілкування двох конфлікуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.
- c. Підвищення продуктивності та темпів діяльності індивіда внаслідок актуалізації в його свідомості.
- d. Процес надання допомоги групі у виконанні завдань, розв'язанні проблем або досягненні згоди за взаємною домовленістю учасників.

2. Оберіть правильне визначення поняття «ескалація конфлікту»:

- a. Інтенсифікація боротьби, наростання руйнівних дій сторін одна проти одної, створення нових передумов для негативного результату конфлікту.
- b. Діяльність, спрямована на мінімізацію причин конфліктів і їхню ліквідацію; на корекцію поведінки учасників конфлікту; на підтримку необхідного рівня конфліктності, не виходячи за контрольні межі.
- c. Вид угод, заснованих на взаємному коректуванні позицій обох сторін з обговорюваних проблем, пошук взаємоприйнятої позиції зі спірних питань.
- d. Індивідуальна психологічна особливість, схильність людини до частих та інтенсивних переживань стану тривоги, показник проблем розвитку особистості.

3. Оберіть правильне визначення поняття «посередництво у конфліктах»:

- a. Спеціально організована форма спілкування двох конфлікуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої нейтральної сторони

(посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.

b. Відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення суперечливих та проблемних питань шляхом співробітницького підходу та базуються на принципах відновного підходу.

c. Сукупність методів, прийомів та впливів, що застосовуються для досягнення мети соціального розвитку.

d. Засіб передачі достовірної, соціально значущої інформації під час неформального або особливим способом організованого спілкування в соціальній групі людей, рівних за якоюсь певною ознакою.

4. Оберіть правильне визначення поняття «медіація»:

a. Процес, альтернативна технологія урегулювання спорів, метод залагодження конфліктів, вирішення спорів і примирення конфліктуючих сторін, що передбачає організацію та проведення їх переговорів за допомогою незалежного посередника.

b. Відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення суперечливих та проблемних питань шляхом співробітницького підходу та базуються на принципах відновного підходу.

c. Спеціально організована форма спілкування двох конфліктуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.

d. Процес спостереження за виконанням запланованих дій і заходів з метою їх коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуацій.

5. Оберіть правильне визначення поняття «відновне правосуддя»:

a. Процес, під час якого всі сторони — учасники конкретного правопорушення зустрічаються для колективного вирішення питання: що робити з наслідками правопорушення та їх впливом на майбутнє.

b. Один з альтернативних способів розв'язання спору його сторонами за участю третьої особи — медіатора, який, здійснюючи загальне керівництво процедурою, допомагає сторонам досягти максимально ефективного рішення самостійно.

c. Відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення суперечливих та проблемних питань шляхом співробітницького підходу та базуються на принципах відновного підходу.

d. Спеціально організована форма спілкування двох конфліктуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.

Додаток М

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКА РІВНЯ ЕМПАТІЇ» (І. Юсупов)

Інструкція. Для виявлення рівня емпатійних тенденцій Вам необхідно, відповідаючи на кожне з 36 тверджень, оцінювати відповіді наступним чином: при відповіді: «не знаю» - 0 балів, «ні, ніколи» - 1, «іноді» - 2, «часто» - 3, «майже завжди» - 4 і при відповіді: «так, завжди» - 5 балів. Відповідати потрібно на всі пункти.

Текст опитувальника.

1. Мені більше подобаються книги про подорожі, ніж книги із серії «Життя чудових людей».
2. Дорослих дітей дратує турбота батьків.
3. Мені подобається роздумувати про причини успіхів і невдач інших людей.
4. Серед всіх музичних телепередач віддаю перевагу передачі «Сучасні ритми».
5. Надмірну дратівливість і несправедливі докори хворого треба терпіти, навіть якщо вони тривають роками.
6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.
7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.
8. Старі люди, як правило, образливі без причин.
9. Коли я в дитинстві слухав сумну історію, на мої очі самі по собі наверталися сльози.
10. Роздратований стан моїх батьків впливає на мій настрій.
11. Я байдужий до критики на мою адресу.
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.
13. Я завжди прощав все батькам, навіть якщо вони були неправі.
14. Якщо кінь погано тягне, його треба шмагати.
15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, ніби це відбувається зі мною.
16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.
17. Бачачи підлітків або дорослих, які сваряться, я втручаюся.
18. Я не звертаю уваги на поганий настрій своїх батьків.
19. Я довго спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.
20. Фільми і книги можуть викликати сльози тільки у несерйозних людей.
21. Мені подобається спостерігати за виразом обличчя і поведінкою незнайомих людей.
22. У дитинстві я приводив додому бездомних кішок і собак.
23. Всі люди необгрунтовано озлоблені.
24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться її життя.
25. У дитинстві молодші за віком ходили за мною по п'ятах.
26. При вигляді покаліченої тварини я намагаюся їй чим-небудь допомогти.
27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати її скарги.

28. Побачивши вуличну пригоду, я намагаюся не потрапляти в число свідків.
29. Молодшим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу або розвагу.
30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрій свого господаря.
31. Зі скрутної конфліктної ситуації людина повинна виходити самотійно.
32. Якщо дитина плаче, на те є свої причини.
33. Молодь повинна завжди задовольняти будь-які прохання і дивацтва батьків.
34. Мені хотілося розібратися, чому деякі мої однокласники були такі задумані.
35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати і знищувати.
36. Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.

Обробка результатів.

Підраховується сума балів. Але потрібно перевірити ступінь відвертості обстежуваного. Якщо він відповів «не знаю» на затвердження під номерами 3, 9,11,13, 28, 36 і «так, завжди» на затвердження 11,13,15 і 27, то це свідчить про його бажання виглядати краще і про недостатню ступінь відвертості. Результатам тестування можна довіряти, якщо опитуваний дав не більш трьох нещирих відповідей.

Висновки.

При сумі від 82 до 90 балів у людини дуже високий рівень емпатійності, від 63 до 81 бали – високий рівень, від 37 до 62 балів – середній рівень, від 12 до 36 балів – низький рівень, 11 балів і менше – дуже низький рівень емпатійності.

Від 82 до 90 балів – дуже високий рівень емпатійності. У вас болісно розвинене співпереживання. У спілкуванні ви, як барометр, тонко реагуєте на настрій співрозмовника, який ще не встиг сказати ні слова. Вам важко від того, що оточуючі використовують вас як громовідвід, обрушуючи на вас свій емоційний стан. Дорослі та діти охоче довіряють вам свої таємниці і йдуть за порадою. Нерідко ви відчуваєте комплекс провини, побоюючись заподіяти людям клопоту; не тільки словом, але навіть поглядом боїтеся зачепити їх. Вас не покидає занепокоєння за рідних і близьких. Ви дуже вразливі, можете страждати при вигляді покаліченої тварини або не знаходити собі місця від випадкового холодного привітання начальника. Ваша вразливість часом не дасть вам заснути. Будучи засмученим, ви потребуєте емоційної підтримки збоку. При такому ставленні до життя ви близькі до невротичних зривів. Подбайте про своє психічне здоров'я.

Від 63 до 81 бали-висока емпатійність. Ви чутливі до потреб і проблем оточуючих, великодушні, схильні багато чого їм прощати; з непідробним інтересом ставитеся до людей, вам подобається «читати» їхні обличчя і заглядати в їхнє майбутнє. Ви емоційно чуйні, товариські, швидко встановлюєте контакти і знаходите спільну мову, мабуть, діти тягнуться до вас. Навколишні цінують вас за душевність. Ви намагаєтесь не допускати

конфліктів і знаходити компромісні рішення, добре переносите критику на свою адресу. В оцінці подій ви більше довіряєте своїм почуттям та інтуїції, ніж аналітичним висновкам; віддаєте перевагу працювати з людьми, ніж на одинці; постійно потребуєте соціального схвалення своїх дій. При всіх перерахованих якостях ви не завжди акуратні в точній і кропіткій роботі. Вас дуже легко вивести з рівноваги.

Від 37 до 62 бал – нормальний рівень емпатійності, властивий переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати вас «товстошкірим», однак ви не належите до числа особливо чутливих осіб. У міжособистісному спілкуванні ви більш схильні судити про інших за їхніми вчинками, ніж довіряти своїм особистим враженням. Вам не чужі емоційні прояви, але в більшості своїй вони знаходяться під самоконтролем. Ви уважні в спілкуванні, намагаєтеся зрозуміти більше, ніж сказано співрозмовником, але при зайвому з вашої точки зору нападу почуттів втрачаєте терпіння; віддаєте перевагу делікатно не висловлювати свою точку зору, не будучи впевнені в тому, що вона буде прийнята. При читанні художніх творів і перегляді кінофільмів ви частіше стежите за дією, ніж за переживаннями героїв; важко прогнозуєте розвиток відносин між людьми, тому, трапляється, що їхні вчинки виявляються для вас несподіваними. У вас немає розкутості почуттів, і це заважає вашому повноцінному сприйняттю людей.

12-36 балів – низький рівень емпатійності. У вас є труднощі у встановленні контактів з людьми, незатишно почуваєтеся в галасливій компанії; емоційні прояви у вчинках оточуючих часом здаються вам незрозумілими і позбавленими сенсу. Ви віддаєте перевагу відокремленим заняттям конкретною справою, а не роботі з людьми. Ви – прихильник точних формулювань і раціональних рішень. Ймовірно, у вас мало друзів, а тих, хто є, ви більше цінуєте за ділові якості і ясний розум, ніж за чуйність. Люди відплачують вам тим же. Бувають моменти, коли ви відчуваєте свою відчуженість, оточуючі не надто шанують вас своєю увагою. Але це можна виправити: потрібно лише спробувати розкрити свій «панцир», пильніше дивлятися в поведінку близьких і приймати їх потреби як свої.

11 балів і менше – дуже низький рівень. Емпатійні тенденції особистості не розвинені. Вам важко першим почати розмову, тримаєтесь окремо серед товаришів по службі. Особливо важкі контакти з дітьми та особами, які набагато старші за вас. У міжособистісних стосунках ви нерідко опиняєтеся в незручному становищі, не знаходите взаєморозуміння з оточуючими. Ви любите гострі відчуття. У діяльності ви занадто зосереджені на собі. Ви можете бути дуже продуктивні в індивідуальній роботі, але взаємодія з іншими людьми – не ваш коник. Ви з іронією ставитеся до сентиментальних проявів; болісно переносите критику на свою адресу, хоча в змозі бурхливо не реагувати на неї.

Додаток Н

Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»

(Г. Ложкін, Н. Пов`якель)

Інструкція для учасників опитування.

Приготуйте, будь ласка, бланк для методики (перелік цифр від 1 до 14). На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

Текст опитувальника

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А Ні.

Б Іноді.

В Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять?

А Так.

Б Важко відповісти.

В Ні.

3. Хто Ви в більшій мірі?

А Миротворець.

Б Принциповий.

В Енергійний, діловий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А Часто.

Б Періодично.

В Рідко.

5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом?

А Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження.

Б Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами.

В Частіше б радився з колективом.

6. У випадку невдач який стан для Вас найбільш характерний?

А Песимізм.

Б Поганий настрій.

В Образа на самого себе.

7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу?

А Так.

Б Швидше, що так.

В Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі?

А Так.

Б Швидше, що так.

В Ні.

9. Які якості Ви намагаєтеся викоринити в собі?

А Дратівливість.

Б Образливість.

В Нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви з професійної точки зору?

А Незалежний.

Б Лідер.

В Генератор ідей.

11. На думку Ваших друзів Ви людина?

А Екстравагантна.

Б Оптиміст.

В Наполеглива.

12. З чим Вам найчастіше доводиться боротися?

А З несправедливістю.

Б Бюрократизмом.

В Егоїзмом.

13. Що для Вас найбільше притаманне?

А Недооцінка власних здібностей.

Б Об'єктивна оцінка власних здібностей.

В Переоцінка власних здібностей.

14. Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми?

А Надмірна ініціативність.

Б Надмірна критичність.

В Надмірна пряmolinійність.

Обробка та інтерпретація результатів опитування.

У бланку для відповідей (ключ-таблиця) наведена кількість балів за кожен варіант відповіді. Обведіть, будь ласка, кружечком відповідні бали біля Ваших відповідей і підсумуйте загальний результат. Зробіть висновок про Ваш рівень конфліктності за даною методикою та надайте його інтерпретацію.

Номер запитання	Оціночний бал за варіант відповіді		
	A1	B2	B3
1.	A1	B2	B3
2.	A3	B2	B1
3.	A1	B3	B2
4.	A3	B2	B1
5.	A3	B2	B1

6.	A2	Б3	В1
7.	A3	Б2	В1
8.	A3	Б2	В1
9.	A2	Б1	В3
10.	A3	Б1	В2
11.	A2	Б1	В3
12.	A3	Б2	В1
13.	A2	Б1	В3
14.	A1	Б2	В3

При аналізі результатів тестування варто враховувати, що загальний підсумковий показник може знаходитися в діапазоні від 14 до 42. При цьому чим вищий підсумковий показник, тим вищим є рівень конфліктності особистості, для якого характерно наявність характеру, що обумовлює продукування конфліктів, використання конфліктогенів спілкування й, безумовно, підвищення конфліктогенності стосунків у колективі.

При інтерпретації показників можна використати наступні орієнтовні оцінки конфліктності:

14-20 балів – низький рівень конфліктності.

21-24 бали – рівень конфліктності нижчий за середній.

25-29 бали – середній рівень конфліктності.

30-34 бали – рівень конфліктності вищий за середній.

35-42 бали – високий рівень конфліктності.

Характеристика рівнів конфліктності особистості 14-20 балів. Ви тактовні й миротворчі, вміло уникаєте суперечок, конфліктів та критичних ситуацій. Вислів: «Платон мені друг, та істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом, саме тому Вас іноді називають конформістом. Про людей як відсутніх, так і присутніх Ви говорите по-доброму, схильні їх захищати, аніж звинувачувати. Негативні емоції швидко зникають і Ви спокійно, без образи встановлюєте контакт з людиною, яка Вас образила. Знайдіть у собі сміливість і, якщо вимагатимуть обставини, принципово висловіть свою думку.

21-34 бали. Ви людина конфліктна. Але насправді конфліктуєте лише в тому випадку, якщо немає іншого виходу, а інші засоби вичерпані. Ви досить гнучка людина у взаємовідносинах, але важко змінюєте думку про людину. Перш ніж перейти до дружніх стосунків, Ви деякий час вивчаєте людину, тому Ви схильні змінювати думку про людину в кращий бік, аніж в гірший. Ви відкриті до компромісних рішень, Ви твердо відстоюєте свою думку, не думаючи про те, яким чином це позначиться на Вашій професійній кар'єрі

або приятельських стосунках. Та це не дозволяє Вам виходити за межі коректності й принижуватись. Навпаки, це викликає повагу до Вас з боку оточення, через це конфліктні стосунки для Вас є швидше тактикою, чим образом життя.

35-42 бали. Суперечки та конфлікти – це повітря, без якого Ви не можете існувати. Ви завжди готові до боротьби, живете в очікуванні конфлікту й тим самим провокуєте його. Вам відомі прийоми «супротивників», вмієте управляти оточуючими, досягати власної мети за допомогою психології людей і погано орієнтуєтесь в знаннях їх особливостей, не приймаєте до уваги внутрішній світ людини, коли вступаєте з нею в ділові стосунки. Полюбляєте критикувати інших, для особистої вигоди. Якщо чуєте зауваження на Вашу адресу, можете «з'їсти живцем» людину, котра Вас критикує. Ваша критика – заради критики, а не для користі справи. Дуже важко тим, хто поряд із Вами на роботі чи вдома. Ваша нестриманість, грубість, нетактовність відштовхує людей. Чи не через це у Вас немає друзів? Спробуйте змінити Ваш складний характер.

Додаток П

**Навчально-методичний комплект матеріалів
семінару-тренінгу для спеціалістів психологічної служби школи
«СТВОРЕННЯ ШКІЛЬНОЇ СЛУЖБИ МЕДІАЦІЇ»
(укладач Н.Білик)**

Передмова

Дані матеріали упорядковано з метою навчання спеціалістів шкільних служб психології та соціальної роботи, яке проводиться в рамках психолого-педагогічного проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах Чернівецької області». Проект створено педагогами кафедри загальної та соціальної педагогіки (Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича) та науковцями обласного науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи (Інститут післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області).

Кінцевим результатом навчання є створення Шкільних служб порозуміння та впровадження в навчально-виховний процес ЗНЗ медіаторства як альтернативної технології вирішення міжучнівських конфліктів.

При укладанні навчальних матеріалів використовувались надбання та досвід Українського центру порозуміння, а особливо їхній посібник «Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження» (автори: Коваль Роман, Горова Альона та ін.); відео Українського центру медіації (м. Київ); навчальний підручник «Медіація» (автори: Б.Леко, Г.Чуйко); Рекомендовані стандарти якості функціонування Шкільних Служб Порозуміння (програм медіації однолітків).

Сподіваємось, добра воля, бажання зробити внесок у виховання дітей та впровадити популярну у світі технологію медіації у навчально-виховний процес школи принесе нам бажаний результат.

Актуальність. Постановка проблеми.

Соціальне середовище школи нагадує нам живий організм, що росте, розвивається і вдосконалюється. Будь-який розвиток дуже часто відбувається в процесі зіткнення суперечностей і не може бути безконфліктним. Прояви конфліктів ми щодня спостерігаємо як у побутовому, так і професійному середовищі. Питання їх вирішення в школі залишається і сьогодні дуже актуальним.

На нашу думку, саме діти молодшого підліткового віку (10-13 років) гостро відчують потребу у допомозі при вирішенні суперечливих питань, однак ця допомога має бути не нав'язливою, а природною, враховуючи специфіку такого віку, оскільки все, що пропонується дорослими сприймається як «вороже» і не обов'язкове. Вважаємо, що цій категорії учнів потрібно більше уваги приділяти формуванню навичок стратегії залагодження конфліктів шляхом співробітництва, тобто конструктивним шляхом. Це сприятиме створенню якісно нових стосунків, нового бачення і підходу до вирішення конфлікту не з позиції сили, а з позиції врахування інтересів обох сторін. Адже, як відомо, у виникненні суперечностей задіяна не лише одна сторона, інакше конфлікту б не було.

Відновний підхід у вирішенні будь-яких суперечностей, зазвичай, демонструє позитивний результат. Поєднання такого підходу і позиції «рівний-рівному» складає основу медіації однолітків.

Нині у загальноосвітній школі до вирішення питання міжучнівського конфлікту найчастіше звертаються лише тоді, коли відбувається його ескалація і здебільшого така ситуація вирішується дорослими практично без участі головних учасників конфлікту – дітей. І що ми маємо? Який приклад поведінки показуємо учням? – хіба те, що вони самі нічого не вирішують, що їхня думка не є важливою. І лише дорослі добре знають, як вийти з такої ситуації. Це формує у дітей безвідповідальність за свою поведінку: або ти понесеш покарання за зроблений вчинок або взагалі не відповідаєш, якщо батьки мають вплив на адміністрацію школи. Таким чином, замість вирішення наявного конфлікту, з'являється прихований конфлікт, який може перерости у т. зв. «образу на весь світ». Тож відновний підхід у вирішенні конфліктних питань передбачає врахування інтересів усіх сторін-учасників, посилення відповідальності за зроблений вчинок та відшкодування нанесених збитків. Це один із способів розв'язання конфліктів.

Медіаторство (англ. mediation – посередництво) — вид альтернативного врегулювання суперечностей, метод їх вирішення із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант вирішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх задіяних учасників.

На відміну від формального судового чи господарського процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі — медіатор не приймає рішення за них.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головним завданням медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити те, що медіатор не має права вирішувати конфлікт за його учасників. Натомість медіатор:

- допомагає кожному учаснику висловити своє бачення ситуації;
- стежить за тим, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін;
- визначає, узагальнює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;
- визначає спільні позиції та інтереси сторін.

У сучасному суспільстві все більше українських шкіл впроваджують технологію медіаторства у освітній процес. Це Одеська, Київська, Вінницька, Харківська, Волинська та ін. області. За, порівняно, недовгий термін діяльності шкільні служби порозуміння (ШСП) (перша почала діяти з 2001 року) мають певні результати та позитивні відгуки.

По-перше, діти, які зорганізовані у таку службу, змінюють ставлення до ситуації конфлікту, набувають навичок конструктивного вирішення конфлікту. По-друге, моральний, психологічний клімат середньої та старшої школи покращується, діти не бояться ситуацій конфлікту і знають як вирішити його з найменшими втратами. По-третє, зменшуються кількість випадків насильства, бійок серед дітей. І найголовніше – учні об'єднуються заради мирного врегулювання конфлікту, показують приклад для однолітків, стають авторитетом, пропагуючи високі людські цінності – чесність, відповідальність, взаємодопомогу, взаєморозуміння, вихованість.

Шкільна служба порозуміння (ШСП) (інша назва – «Шкільна служба розв'язання конфліктів» (ШСРК) – це команда підготовлених старшокласників-посередників (медіаторів), які допомагають своїм одноліткам розв'язувати конфлікти мирним шляхом, використовуючи в роботі відновні практики – медіацію однолітків, коло прийняття рішень – працюють над формуванням безпечної атмосфери в навчальному закладі. Роботу ШСП організовує координатор, зазвичай – практичний психолог чи соціальний педагог, який пройшов підготовку і володіє знаннями та навичками з організації та керування ШСП.

Медіація як процес проходить за наступним алгоритмом:

- Тебе уважно вислухають
- Поставлять запитання, щоб краще зрозуміти ситуацію
- Поважатимуть твою позицію
- Не шукатимуть винуватців у конфлікті
- Не даватимуть зайвих порад
- Однаково сприятимуть обом сторонам конфлікту
- Допоможуть сторонам самостійно прийняти справедливе вирішення.

Організація ШСП у школах Чернівецької області також є важливим та доцільним кроком, щоб створити психологічно безпечне середовище для усіх учасників навчально-виховного процесу та формувати в учнівської молоді стратегії конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Спеціалісти шкільних служб психології та соціальної

роботи, виконуючи професійні обов'язки, вирішують конфлікти різних видів. Для ефективного вирішення конфлікту рівня «учень-учень» доцільно впроваджувати у навчально-виховний процес відновний підхід – медіацію однолітків та коло прийняття рішень, які діють за методом «рівний-рівному».

Мета проекту – впровадження технології медіаторства у ЗНЗ області та формування у дітей молодшого підліткового віку (10-13 років) конструктивного підходу до вирішення конфлікту через залучення їх до шкільної служби порозуміння.

Завдання проекту:

- 1) підготовка координаторів ШСП з охочих спеціалістів шкільної служби психології та соціальної роботи ЗНЗ області;
- 2) відбір та формування команди учнів-медіаторів для забезпечення функціонування шкільних служб порозуміння;
- 3) створення шкільних служб порозуміння;
- 4) моніторинг якості організації та функціонування ШСП;
- 5) діагностика ефективності діяльності ШСП в ЗНЗ Чернівецької області.

Опис проекту.

Шляхом навчання, координації дій та супервізії діяльності організаторів ШСП впроваджується технологія медіації в освітній процес загальноосвітньої школи в Чернівецькій області.

Етапи реалізації проекту:

I етап – організаційний.

II етап – навчально-теоретичний.

III етап – діагностичний.

IV етап – створення ШСП.

V етап – діяльність ШСП.

VI етап – моніторинг та оцінка.

Термін реалізації проекту: вересень 2014 р. – лютий 2016 р.

Очікувані результати: створені шкільні служби порозуміння, підготовлена команда учнів-медіаторів, запроваджена технологія «медіаторства» в систему діяльності школи, перевага стратегії співробітництва під час вирішення конфлікту серед дітей віком 10-13 років, які взяли участь у проекті, зменшення проявів девіантної поведінки. Формування конструктивного підходу до вирішення конфлікту, що дасть змогу виховати покоління учнів з навиками толерантної поведінки. Впровадження технології відновного підходу у навчально-виховний процес після закінчення проекту. Тотальне запровадження технології медіації на постійній основі в освітній процес загальноосвітніх шкіл, спеціалісти яких взяли участь у проекті.

Проект є спільним творчим надбанням кафедри загальної та соціальної педагогіки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича та обласного науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи Інституту післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області.

Кількість учасників: 25 фахівців шкільних психологічних служб (практичні психологи, соціальні педагоги) базових навчальних закладів міста та області, близько 200 підготовлених учнів-медіаторів, що будуть утворювати шкільну службу порозуміння.

Календарний план роботи

№ етапу	Назва етапу	Кількість учасників	Короткий опис	Термін виконання	Відповідальні	Задіяні ресурси
I	Організаційний		Визначення базових навчальних закладів, відбір учасників проекту	Серпень 2014	Обласний науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи (Романовська Д.Д.)	
II	Навчально-теоретичний	25 осіб	Навчання потенційних координаторів шкільної служби розв'язання конфліктів; моделювання шкільної служби для конкретної школи, спеціаліст якої бере участь у проекті.	Вересень 2014 року	Білик Н.М., Романовська Д.Д.	Приміщення Інституту післядипломної педагогічної освіти, роздаткові матеріали, методичні рекомендації, фліп-чарти, мультимедійні засоби.
III	Діагностичний	25 осіб	Дослідження стану вирішення конфліктів спеціалістами шкільних служб психології та соціальної роботи, їхню активну участь у цьому процесі шляхом опитування	Вересень 2014 року	Білик Н.М.	Опитувальник (укладач Білик Н.М.)
		200 дітей	Визначення стилів поведінки у конфлікті серед учнів 10-13 років з	Вересень 2014 року	Білик Н.М., спеціалісти служб практичної психології	Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса

			допомогою методики К.Томаса.		та соціальної роботи школи, які взяли участь у проєкті.	(адаптація Н.В.Гришиної)
		200 дітей	Аналіз виникнення конфліктних ситуацій серед дітей молодшого підліткового віку (10-13 років) за допомогою анкети;	Вересень 2014 року	Білик Н.М., спеціалісти служб практичної психології та соціальної роботи школи, які взяли участь у проєкті.	Опитувальник (укладач Білик Н.М.)
IV	Створення шкільних служб порозуміння, підготовка команди (групи) медіаторів	25 спеціалістів, 30-40 дітей для інформаційної кампанії, 200 дітей для навчання	Інформаційна презентація для адміністрації школи, спеціалісти якої беруть участь у проєкті. Інформаційна кампанія для пропагування діяльності шкільної служби розв'язання конфліктів, відбір та навчання медіаторів-однолітків (діти віком 13-15 років) для організації служби.	Жовтень 2014 року, перед канікулами та під час канікул	Обласний науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи (Романовська Д.Д.) Спеціаліст і шкільних служб практичної психології та соціальної роботи Чернівецької області, які беруть участь у проєкті.	Приміщення для проведення інформаційної кампанії та навчальних тренінгів, фліп-чарти, мультимедійні засоби, роздатковий матеріал, анкети.
V	Діяльність шкільних служб порозуміння	25 спеціалістів, 200 дітей	Планування та функціонування шкільної служби розв'язання конфліктів, підготовка та розробка	Жовтень 2014 р. - грудень 2015 року	Спеціаліст і шкільних служб психології та соціальної роботи Чернівецьк	Приміщення для шкільної служби розв'язання конфліктів, канцелярські приладдя

			документації служби; моніторинг якості впровадження, визначення причин, які ускладнюють роботу служби, робота над помилками.		ої області, які беруть участь у проекті.	– ручки, маркери, кольорові олівці, папір А-4, всі необхідні засоби. Анкети, опитувальники.
VI	Моніторинг та оцінка діяльності шкільних служб порозуміння, команди учнів-медіаторів	15-20 спеціалістів, 200 дітей	Діагностика та аналіз результатів діяльності шкільної служби розв'язання конфліктів в кожній окремій школі Чернівецької області, спеціаліст якої взяв участь у проекті.	Січень - лютий 2016 року	Білик Н.М., Романовська Д.Д.	Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (адаптація Н.В.Гришиної)

(термін реалізації – вересень 2014 р. – червень 2016р.)

ПЛАН РОБОТИ СЕМІНАРУ-ТРЕНІНГУ

Тривалість – 3 дні (з 3 по 5 вересня 2014 року)

Місце проведення: актова зала Чернівецького інституту післядипломної педагогічної освіти

Хто проводить: кандидат психологічних наук, завідувач науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи ІППОЧО Романовська Діана Дорімедонтівна, аспірант Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, асистент кафедри загальної та соціальної педагогіки Білик Наталія Михайлівна.

Учасники: спеціалісти шкільних служб психології та соціальної роботи міста Чернівців та області.

І день 3 вересня 2014 р.	Інформаційний	<i>Вступ</i> <i>Знайомство</i>		10.00- 10.20	
		<i>Розглядаємо:</i> Відновний підхід Конфлікт через призму медіації Принципи медіації Фазова модель	<i>Форма роботи:</i> презентація	10.20- 10.50	
		<i>Завдання:</i> Вирішити конфлікт з 3-ох позицій: сили, права та інтересів.	<i>Форма роботи:</i> практична робота в групах	10.50- 11.50	
		<i>Кава-брейк – 11.50-12.10</i>			
		<i>Розглядаємо:</i> Активне слухання	<i>Форма роботи:</i> презентація	12.10- 12.20	
		<i>Завдання:</i> Відпрацювати вправ активного слухання.	<i>Форма роботи:</i> практична робота в групах	12.20- 13.00	
		<i>Обідня перерва – 13.00-14.00</i>			
		<i>Розглядаємо:</i> Медіація у школі – яка користь? Коло цінностей Зарубіжний досвід впровадження медіації у школі Впровадження медіації в Україні	<i>Форма роботи:</i> презентація	14.00- 14.30	
		<i>Переглядаємо:</i> Медіаційна сесія. Відео створено Українським центром медіації (м. Київ).	<i>Форма роботи:</i> перегляд та обговорення відео	14.30- 15.15	
		<i>Час запитань та відповідей – 15.15-15.30</i> <i>Рефлексія – 15.30-16.00</i>			
<i>Домашнє завдання: принести опис шкільного конфлікту (реального або уявного) між учнями своєї школи.</i>					
		<i>Вступ, привітання – 10.00-10.10</i>			

II день 4 вересня 2014 р.	Програвання ситуацій вирішення міжучнівського конфлікту (рольові ігри)	<i>Переглядаємо:</i> Програвання ситуації вирішення міжучнівського конфлікту (студенти спеціальності «Соціальна педагогіка»)	<i>Форма роботи:</i> демонстрація <i>Обговорення</i>	10.10-11.00	
		<i>Кава-брейк – 11.00-11.20</i>			
		<i>Завдання:</i> Програвання ситуацій вирішення конфлікту між учнями за допомогою медіації однолітків	<i>Форма роботи:</i> робота в групах, рольові ігри, демонстрація результатів <i>Обговорення</i>	11.20-13.00	
		<i>Обідня перерва – 13.00-14.00</i>			
		<i>Завдання:</i> Програвання ситуацій вирішення конфлікту між учнями за допомогою медіації однолітків	<i>Форма роботи:</i> практична робота в групах, демонстрація результатів <i>Обговорення</i>	14.00-15.00	
		<i>Розглядаємо:</i> Рекомендовані стандарти якості функціонування ШСП	<i>Форма роботи:</i> презентація	15.00-15.30	
		<i>Час запитань та відповідей – 15.30-15.45</i> <i>Рефлексія – 15.45-16.00</i>			
<i>Домашнє завдання: підготувати одну із вправ тренінгу «Базові навички медіатора ШСП»</i>					
III день 5 вересня 2014 р.	Практика: тренінг, моделювання ШСП	<i>Вступ, привітання – 10.00-10.10</i>			
		<i>Завдання:</i> Продемонструвати кожну вправу тренінгу «Базові навички медіатора ШСП»	<i>Форма роботи:</i> тренінг	10.10-11.30	
		<i>Кава-брейк – 11.30-11.50</i>			
		<i>Розглядаємо:</i> Документація ШСП	<i>Форма роботи:</i> презентація	11.50-12.00	
		<i>Завдання:</i> Скласти робочий стіл координатора ШСП	<i>Форма роботи:</i> робота в групах <i>Презентація результатів на фліп-чарті</i>	12.00-13.00	
		<i>Обідня перерва – 13.00-14.00</i>			
		<i>Розглядаємо:</i> Створення ШСП крок за кроком	<i>Форма роботи:</i> презентація	14.00-14.20	
<i>Завдання:</i> Змоделювати модель ШСП та презентувати її	<i>Форма роботи:</i> робота в групах <i>Презентація результатів на</i>	14.20-15.30			

			<i>флін-чарті</i>	
<i>Час запитань та відповідей – 15.15-15.30</i>				
<i>Рефлексія – 15.30-16.00</i>				

Відновний підхід

Відновні практики – відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення суперечливих та проблемних питань шляхом співробітницького підходу та базуються на принципах відновного підходу: включення та врахування інтересів усіх зацікавлених сторін, добровільності та самовизначення учасників, розуміння, поваги і відповідальності.

Медіація (англ. mediation – посередництво) — вид альтернативного врегулювання суперечностей, метод їх вирішення із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант вирішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту.

На відміну від формального судового чи господарського процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі — медіатор не приймає рішення за них.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Як соціальний і юридичний інститут медіація виникла в 30-х роках ХХ століття в часи великої депресії. У 1947 році був створений спеціальний федеральний орган – Федеральна служба США з медіації та примирливих процедур, який діє і нині.

Залучення авторитетних людей до виконання ролі посередника відоме з давніх часів. У Стародавньому Китаї, Стародавній Греції, Персії, в арабських країнах існувала традиція звернення до авторитету, щоб подолати розбіжності, вирішити конфлікт. Світські володарі, які здійснювали правосуддя в своїх володіннях, вважали вирішення суперечок між своїми васалами в певних випадках кращим, аніж винесення вироку.

У середні віки посередниками у міжнародних і внутрішніх чварах були папи, імператори, папські легати, єпископи. У конфліктах між і всередині родин часто посередниками були священники. Наприклад, знаменитий проповідник-домініканець Вінсенте Феррер (бл. 1350/57-1419) – припиняв суперечки і примиряв ворогів, а нотаріуси, які його супроводжували, оформляли акти про припинення спорів.

У зв'язку з розвитком робітничого руху в США у 1888 р. прийнято Акт про арбітрацію (за яким трудові спори мали вирішуватися шляхом звернення до третьої сторони).

У США в 1973 р. було зареєстровано перше професійне об'єднання медіаторів. У цій країні, де медіація вперше оформилась у самостійний вид професійної діяльності, більшість медіаторів має юридичну освіту. Початок поширення альтернативних процедур у судовій системі США пов'язують із прийняттям у 1990 р. Акта про реформу цивільного судочинства (Civil Justice Reform Act). Він передбачав створення у кожному федеральному судовому окрузі спеціальних рекомендаційних комітетів (Advisory Committees) щодо розробки заходів, пов'язаних з альтернативним розв'язанням спорів. У 1996 р. затверджено Акт, за яким усі урядові організації США запровадили програму "альтернативного вирішення конфліктів" для службовців. Відповідно в американських державних агенціях (аналог наших міністерств) було створено відділи із запобігання конфліктам та розв'язання їх. У 2002 р. в США прийнято Акт про медіацію, що впорядкував низку питань щодо статусу медіатора, зокрема встановив, що він працює без ліцензування. Сьогодні докладаються подальші зусилля до поширення медіації в США. У деяких штатах (наприклад, у Техасі), адвокат зобов'язаний інформувати особу, яка звернулася до нього, про можливість вдатися до послуг медіатора.

Треба відзначити, що Україна має традиції регулювання конфліктів, зокрема у структурі Центральної Ради існував "відділ конфліктів", що надавав допомогу в залагодженні конфліктів між працівниками і працедавцем. Архівні документи свідчать, що відділ брав участь у залагодженні колективних і індивідуальних трудових спорів, а одним із дієвих методів залагодження конфліктів були так звані "примирні камери", де зводилися сторони конфлікту.

Конфлікт через призму медіації

Люди відстоюють свої інтереси в різний спосіб. Існує три загальновідомі методи розв'язання конфліктів:

1. **Застосування сили** — використання підходу з позиції сили означає примус сторони до дій, яких ви хочете від неї домогтись.
2. **Підхід із позиції права** — звернення до закону чи адміністративних процедур.
3. **Обговорення інтересів** — можливість сфокусуватися на проблемі, з урахуванням прихованих потреб сторін.

Використання останнього способу і передбачає медіація. Дана технологія трактує конфлікт як потенціал для змін, появи якісно нової ситуації, яка задовольняє учасників суперечки.

Принципи медіації:

- **добровільність** – сторони вступають у процес медіації добровільно, а медіатор вільно обирається. За загальним правилом, сторони не можна примусити до участі в примирливій процедурі. При цьому всі рішення ухвалюються тільки за взаємною згодою сторін, і кожна зі сторін у будь-який момент може відмовитися від медіації та припинити переговори. Винятком є випадки, коли угодою сторін або законом передбачена обов'язкова спроба примирливої процедури. Однак, участь не припускає зобов'язання примиритися, а потрібно тільки сумлінно розглянути варіанти примирення й утриматися від судового розгляду даної справи протягом певного строку. Перш ніж починати медіацію, медіатор обов'язково обговорює питання добровільності з кожною зі сторін;

- **рівноправність сторін** – жодна з них не має ніяких особливих переваг. Усім учасникам переговорів при медіації надається однакове право висловлювати свої думки, визначати порядок денний переговорів, оцінювати прийнятність пропозицій та умов угоди і т.ін.;

- **конфіденційність** – і сторони, і медіатор зобов'язуються не розповсюджувати, не цитувати, не переказувати третім особам чи використовувати іншим чином інформацію (письмову, усну, пряму чи опосередковану), яка стала відома в процесі медіації. У більшості західних країн конфіденційність медіації захищена законом, який також визначає допустимі винятки (наприклад, у випадку, коли медіатору стало відомо про факти насилля над дітьми чи про підготовку злочину). Приховування медіатором здійснених злочинів чи таких, що готуються і стали відомі йому в ході процесу, неприпустимо. За загальним правилом, примирливі процедури від початку та до кінця конфіденційні. Сам факт проведення примирливої процедури під час відсутності згоди сторін про інше повинен бути невідомий особам, що не беруть участь у процедурі. Зміст мирової угоди може бути відкрито тільки у випадках, установлених законом, зокрема, для мети її виконання. Під час відсутності положень закону про конфіденційність примирливих процедур сторонам потрібно передбачати відповідну умову в своєму договорі. Дотримання конфіденційності медіаційного процесу – безумовне. Медіатор не має права повідомляти одній зі сторін інформацію, яку він одержав від іншої сторони в процесі індивідуальної бесіди, без спеціального дозволу. Медіатор не може виступати в якості свідка, якщо справа, все-таки, буде передана в суд;

- **щирість намірів сторін** щодо вирішення суперечки – сторони прагнуть взаємовигідного вирішення непорозумінь, а не «перемоги за будь-яку ціну», помсти чи якихось маніпуляцій з фактами, інформацією, тощо;

- **сумлінність, нейтральність і неупередженість посередника** – медіатор діє однаково в інтересах обох сторін і не повинен мати особистої зацікавленості в певному варіанті вирішення конфлікту. Він не може бути особою, залежною від якої-небудь зі сторін або такою, що має різний ступінь впливу на сторони. Найкраще, коли функції посередника виконує нейтральна, незацікавлена у результатах переговорів, сторона, яка користується найбільшою довірою в обох учасників переговорів. Нейтральність посередника полягає в забезпеченні збалансованості власної поведінки (наприклад, крісло медіатора повинне перебувати на рівній відстані від кожної зі сторін), у дотриманні черговості постановки сторонам питань, у рівності часу роботи зі сторонами; у дотриманні принципу не засудження. Це не виключає, що посередник може взяти на себе частину відповідальності за успіх або провал переговорів. Медіатор повинен зберігати безстороннє ставлення до кожної сторони та забезпечувати їм рівне право на участь у переговорах. Посередник не має права ні словом, ні жестом, ні яким-небудь знаком показувати переваги жодної зі сторін. Посередник не повинен критикувати дії однієї зі сторін у присутності іншої сторони. Хоча медіатор, як будь-яка жива людина, може мати свої почуття й оцінки із приводу правильності або справедливості поведінки кожної зі сторін, симпатії або упередження по відношенню до якоїсь із них, усі ці моменти він зобов'язаний залишати за межами процесу медіації. Посередник повинен бути впевнений, що сторони не покладаються сліпо на його твердження. Він не має права оцінювати позицію сторін, не має права інтерпретувати документи. Якщо медіатор відчуває, що йому важко зберегти нейтральність і що йому не вдається позбутися виникаючих у нього емоційних оцінок, він має відмовитися від ведення процесу;

- **правомочність** – на переговорах присутні тільки ті особи, які уповноважені приймати рішення з питання, що розглядається;

- **повний контроль сторін за результатами процедури** – ніхто не може нав'язати сторонам суперечки своє рішення в ході примирливої процедури;

- **неконфронтаційний характер переговорів**, атмосфера довіри та взаємоповаги, підтримувана посередником. Одним із найважливіших завдань посередника є підтримка конструктивного характеру переговорів зі збереженням емоційно-психологічного благополуччя залучених у суперечку сторін. Саме тому посередник має право вимагати від сторін надати йому право керування ходом процесу й установлення «правил гри»;

- **відсутність зацікавленості в конфлікті** – медіатори не проявляють зацікавленість у конфлікті: як під час, так і після медіації. Це гарантоване тим, що без згоди всіх сторін, вони в результаті не встановлюють професійні стосунки з однією зі сторін у справах за умови, якщо це може порушити законні питання цілісності процесу медіації;

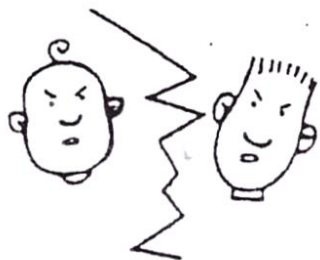
- **велике коло можливих взаємоприйнятних вирішень суперечки** – головною перевагою примирливих процедур перед судовим або третейським розглядом виступає той факт, що сторони можуть погодити будь-яке законне рішення суперечки, що відповідає їхнім інтересам. Саме тому примирливі процедури бажаніші у випадку, якщо в даній правовій системі судова система працює ефективно;

- **гнучкість процесу** – медіатори дотримуються основної структури процесу медіації, але не відповідають їй у деталях;

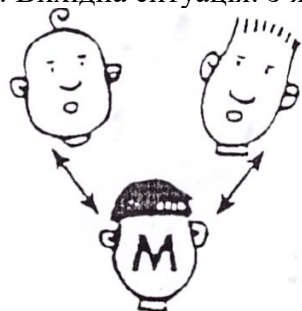
- **доступність** – медіація в різних, у тому числі кримінальних справах, має бути доступним заходом.

Реалізувати ці принципи в реальному процесі медіації аж ніяк не просто, тому що кожна зі сторін може спробувати залучити на свою сторону медіатора, зробивши його об'єктом маніпулювання; залякати, щоб схилити його на свою сторону та використовувати цю перевагу в своїх корисливих цілях; зняти із себе відповідальність за ухвалені рішення, переклавши її на медіатора, і залишити за собою право в майбутньому порушити його. Тому медіатор повинен добре володіти технікою посередництва й безумовно виключати можливість усякого роду маніпуляцій собою.

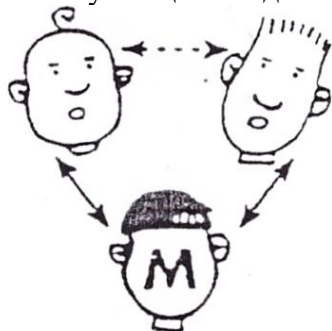
Схема процедури медіаторства



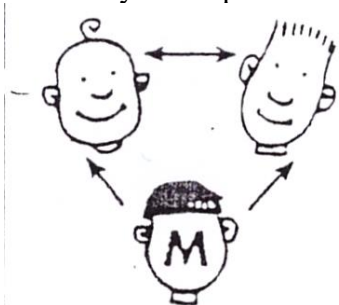
I. Вихідна ситуація: з'ясування завдання, вступ



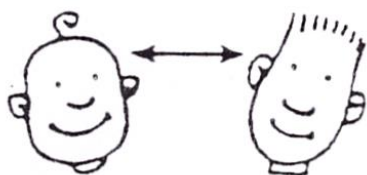
II. Комунікація з медіатором: сторони конфлікту висловлюють свої позиції



III. Поступова пряма комунікація: висвітлення глибинних причин конфлікту



IV. Пошук рішення за спільною згодою: обговорення вирішень, які влаштовують усі сторони (стратегія «виграш-виграш»)



V. Комунікація без сторонньої допомоги: укладання домовленості

Структура медіативного процесу

Процес медіації складається з етапів, кожен з яких має свою мету і зміст. Для успішного проведення медіації необхідно, щоб перехід до наступного етапу відбувався після того, як буде досягнуто мети на попередньому.

Етап 1. Підготовка до медіації

Підготовка є вирішальним етапом у процесі медіації. Часто учасники медіації відразу перестрибують до розв'язання проблеми: «Я не хочу витратити час на формальності. Я просто хочу сісти разом з іншою стороною і поставити крапки над «і». Я не думаю, що вся ця справа забере більше години». Медіатор має вистояти перед спокусою погодитися на такий підхід. На відміну від інших форм розв'язання суперечок, успішні результати медіації більшою мірою залежать від поетапного слідування процесу.

На цьому етапі медіатор має можливість закласти міцний фундамент для успішної медіації. Етап підготовки до спільної зустрічі передбачає роботу з двома важливими компонентами: налагодження контактів зі сторонами та організації простору для проведення медіації.

Медіатор попередньо розмовляє з кожним учасником конфлікту окремо. Така розмова проводиться з тим щоб: проінформувати учасників про процедуру медіації, роль медіатора і учасників в ній та отримати згоду на участь у медіації; пояснити принципи і правила медіації та отримати згоду сторін дотримуватися цих правил; упевнитися, що час, призначений для зустрічі, зручний для всіх; відповісти на питання учасників конфлікту.

Перед проведенням медіації необхідно підготувати приміщення до спільної зустрічі: розставити стільці (найкраще – колом), принести всі необхідні для роботи документи та письмове приладдя тощо.

Етап 2. Вступна частина медіації (вступне слово медіатора)

Перший контакт.

Медіатор використовує перший особистий контакт із сторонами для встановлення довіри та атмосфери безпеки. З цією метою можна зустріти учасників біля дверей та запропонувати їм місця за столом переговорів. Варто звернути увагу на те, щоб сторони не сиділи строго одна напроти іншої – це спонукатиме їх продовжувати суперечку.

Після цього медіатору доречно представитися, уточнити, як краще звертатися до кожного з учасників конфлікту та занотувати їх імена.

Опис процедури медіації та її принципів.

Опис процедури повинен починатися з визначення мети зустрічі, а саме: допомогти учасникам віднайти взаємоприйнятне розв'язання їхньої суперечки чи проблеми.

Крім цього, необхідно представити послідовність зустрічі, що допоможе учасникам зорієнтуватися у процесі і дозволить зняти зайву напругу, пов'язану із незрозумінням процедури медіації. Таким чином, учасникам необхідно сказати, що: кожен з учасників матиме можливість описати своє бачення конфліктної ситуації; кожен зможе висловитися стосовно того, як можна розв'язати конфліктну ситуацію; усі варіанти рішення будуть детально обговорені й учасники оберуть тільки той варіант розв'язання конфлікту, який влаштовуватиме їх обох; за результатами зустрічі буде підписано угоду про домовленість учасників.

Крім того, можна зазначити, що медіатор може поспілкуватися зі сторонами тет-а-тет (кожному учасникові має бути приділено однакову кількість часу). Ініціатива індивідуальних розмов може бути запропонована як медіатором, так і учасниками.





Особливість процедури медіації визначається її принципами – добровільність, розподіл відповідальності, нейтральність та безпристрасність, конфіденційність.

Важливим на початку зустрічі є чітке окреслення ролі медіатора та самих учасників. Зокрема, необхідно наголосити, що завдання ведучого – допомагати сторонам вести переговори, а не вирішувати, хто з них правий, а хто винуватий, і не радити, що треба зробити, щоб вирішити їхні проблеми. Медіатор слідує за процедурою зустрічі, сприяє створенню і збереженню безпечного, передбачуваного і продуктивного перебігу перемов.

Натомість учасники самі визначають ключову проблему, спільно пропонують і обговорюють варіанти вирішення ситуації та є відповідальними за розв'язання свого конфлікту.

Правила медіації

Успіх медіації багато в чому залежить від стилю спілкування, який обирають учасники конфлікту. Тому доречно звернути увагу сторін на той факт, що взаємні образи і погрози не дозволяють спілкуватися продуктивно. Натомість дотримання правил поваги один до одного та співпраця є запорукою розв'язання конфлікту з урахуванням інтересів учасників. Тому у вступному слові варто запропонувати сторонам деякі правила спілкування, які дозволять провести переговори конструктивно, наприклад:

-  Коли один говорить, інші його слухають.
-  Кожна зі сторін поводить себе ввічливо.
-  Учасники не перебивають один одного.
-  Учасники не ображають один одного.

Для зручності, правила можна записати на дошку та звертатися до них у разі потреби.

Питання сторін, підписання Згоди на участь у процедурі медіації.

Перш ніж безпосередньо перейти до обговорення змісту конфліктної ситуації, необхідно переконатися, що сторони розуміють суть процедури, її принципи та погоджуються дотримуватися правил і брати участь у медіації. Для цього медіатор запитує учасників, чи все, з того що він сказав про медіацію, їм зрозуміло і чи є у них питання стосовно перебігу спільної зустрічі. Якщо учасники мають питання, медіатор пояснює незрозумілі моменти ще раз, якщо ні – пропонує сторонам підписати Згоду на участь у медіації.

Форма угоди може варіюватись, однак вона завжди переслідує три важливі завдання. По-перше, сторони, підписуючи угоду, досягають першого порозуміння між собою. По-друге, здійснюючи ритуал підписання форми, кожна сторона реально підтверджує намір продовжувати медіацію. Зрештою, сторони також визнають конкретні вимоги, зазначені в документі.

Етап 3. Розповіді сторін

Цей етап починається з прохання медіатора описати конфліктну ситуацію, пояснити, що сталося. Медіатор може звернутися до одного з учасників або запропонувати сторонам визначитися, хто розпочинатиме розповідь. Завдання цього етапу є надати сторонам можливість висловитися стосовно конфліктної ситуації і їх ставлення до неї. Важливо, перш ніж перейти до вирішення конфлікту, детально визначити і узгодити між сторонами суть проблеми та ключові моменти, що потребують розв'язання. Якщо даний етап буде пропущено або не буде сформульовано основних питань для обговорення, існує ризик, що подальший процес переговорів затягнеться у часі або, у гіршому випадку, конфлікт не матиме перспективи бути врегульованим.

Значну увагу на даному етапі необхідно приділяти роботі із емоціями та переживаннями сторін стосовно конфліктної ситуації та тих наслідків, до яких вона призвела.

Важливість цього етапу також полягає у тому, що він є базовим у побудові діалогу між сторонами, оскільки вони є основними суб'єктами комунікації, а роль медіатора полягає виключно у полегшенні процесу спілкування між учасниками. Для ефективної роботи медіатора в нагоді стануть навички активного слухання.

Етап «Розповіді сторін» закінчується лише тоді, коли повністю визначені всі проблеми та інтереси, зазначені сторонами, і сторони повністю задоволені цими результатами.

Етап 4. Розв'язання проблеми

Завдання цього етапу – визначити шляхи розв'язання проблеми та знайти варіант, який задовольнить обидві сторони конфлікту. Для цього медіатор повинен допомогти

сторонам: визначити, які питання потрібно розв'язати в першу чергу, щоб створити основу для наступних рішень; розглянути питання від найважливіших до менш суттєвих, коли атмосфера не надто напружена. Коли напруженість значна, обирати першими до опрацювання найлегші пункти.

Важливим елементом етапу розв'язання проблеми є визначення переліку проблем. Варто пам'ятати, що сторони повинні спочатку дійти порозуміння у визначенні проблем, а потім намагатися розробити рішення. Не варто одразу «зациклюватись» на якомусь одному варіанті розв'язання. Перед прийняттям рішення напрацюйте різноманітні можливості – для цього можна використати метод «мозкового штурму». Оцінювати можливі варіанти вирішення ситуації доречно тільки тоді, коли було запропоновано декілька. Обговорення шляхів розв'язання конфлікту передбачає визначення переваг і недоліків кожного із запропонованих варіантів. Крім того, доречно визначити реалістичність виконання зазначених способів виходу з конфліктної ситуації для обох учасників, адже від цього залежить майбутній успіх «відновлення» стосунків. Також варто обговорити до яких наслідків приведе виконання того чи іншого плану для сторін. Наслідки можуть торкатися фінансових справ, часу, стосунків із друзями, родиною, самооцінки тощо. Наприкінці доречно допомогти сторонам визначити справедливі критерії, якими вони керуватимуться у прийнятті рішень.

Оскільки етап розв'язання проблеми, зазвичай, передбачає більшу самостійність сторін щодо прямого спілкування, медіатори слідкують за дотриманням принципів медіації, з цією метою вони: нагадують сторонам про правило не перебивати один одного; заохочують пряму дискусію між сторонами, якщо відчують готовність сторін; використовують перефразування для полегшення спілкування між сторонами та спрямування процесу обговорення.

Етап 5. Укладання та підписання угоди

Останній етап процедури медіації присвячено підписанню документа, який офіційно закріплює досягнуте протягом попереднього етапу порозуміння. Порозуміння саме по собі – це завжди добре, однак, допоки воно залишається словесною декларацією, немає впевненості, що сторони дійсно порозумілися як конкретно (до деталей) вони будуть виконувати спільний план виходу з конфліктної ситуації. Хоча, треба сказати, в практичній діяльності не бракує випадків укладання між сторонами усної угоди, яка, однак, завжди має значно нижчий статус (особливо для школярів) ніж письмова угода.

Медіатор на етапі укладання угоди допомагає сторонам: детально визначити рішення (шлях розв'язання) кожної із зазначених сторонами проблем, які виникли у результаті конфлікту; перевірити домовленості на реалістичність (спроможність сторін виконати зазначений обсяг робіт у визначені терміни); підготувати учасників суперечки презентувати досягнуту ними угоду третім сторонам (батькам, завучу, психологу та іншим), у випадку, якщо є така потреба; визначити майбутні відносини (взаємодію, комунікацію) учасників суперечки.

За результатами обговорення медіатор може підготувати текст угоди, постійно уточнюючи зміст формулювань у його учасників. Важливо пам'ятати, що медіатор не може наполягати на внесенні якихось пунктів, його завдання – допомогти сторонам сформулювати власні домовленості у такий спосіб, щоб угода була реалістичною. Після узгодження усіх пунктів угоди, учасники ознайомлюються з її текстом та підписують. Зазвичай, угоду підписують у двох примірниках – по одному для кожної із сторін.

Таким чином, угода повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з вказаними часовими рамками та розподілом відповідальності між учасниками конфлікту. Формулювання угоди повинні бути чіткими та зрозумілими учасникам, а також мати стверджувальну, позитивну форму викладу.

**Цикл лекцій-презентацій:
«Шкільна медіація закордоном»**

У 80-х роках ХХ століття у США тривали перші експерименти з упровадження медіації у школі за програмами, розробленими конфліктологом Р.Коеном (засновник американської Асоціації шкільної медіації). Результати дослідів показали, що:

- школярі можуть розв'язувати конфлікти за допомогою інших школярів більш ефективно, ніж з допомогою дорослих;
- розв'язання причин конфлікту шляхом співпраці сприяє більш вдалому запобіганню майбутнім конфліктам між школярами, ніж адміністративні покарання;
- школярі-медіатори краще розуміють своїх ровесників;
- школярі-медіатори сприяють нормалізації ставлення своїх однолітків до конфлікту й конструктивних способів його розв'язання.

Аналогічні спроби впровадити медіацію у практику роботи школи були зроблені в різних країнах світу. Внаслідок цього в педагогічну лексику ввійшли нові поняття й терміни, зокрема, «медіативний підхід» і «шкільна медіація». Медіативний підхід, за визначенням російського Науково-методичного центру медіації і права, є способом осмисленої, усвідомленої позитивної взаємодії в будь-якій ситуації повсякденного, професійного і побутового життя, який дозволяє попереджувати виникнення і ескалацію конфліктів, регулювати розбіжності там, де проведення процедури неможливе чи недоцільне.

Шкільна медіація існує в багатьох країнах світу: Австралії, Канаді, Новій Зеландії, США, Великобританії, Шотландії, Північній Ірландії, Італії, Румунії, Польщі, Іспанії, Туреччині, Німеччині, Південної Африки, Україні, Фінляндії, Норвегії, Данії, Швеції та інших. Аналіз опрацьованої нами значної кількості науково-популярної, довідкової, описово-емпіричної інформації дає змогу визначити широкий спектр моделей і програм медіації, які впроваджуються в освітній сфері різних країн.

Дослідження Ю.Коновалова засвідчують, що в США з «сусідської» медіації створилося багато моделей «общинної» шкільної медіації. Цей напрям підтримує існуюча з 1984 р. американська Асоціація шкільної медіації. За переконанням одного із її керівників Р.Коена, медіація «є більш ефективним процесом для вирішення широкого кола конфліктів, ніж судовий розгляд, особливо якщо сторони до цього підтримували тривалі відносини один з одним».

Різновидом медіації в США є різні конфліктологічні практики, які використовуються як регулятор міжгрупових, міжнаціональних чи інших стосунків. Зокрема, в передмісті Бостона, Массачусетс діє Центр «Рока» (в перекладі з іспанської - «скеля»), який здійснює медіацію для вирішення проблем між різними групами молоді. Співробітники Центру використовують Кола примирення в тих випадках, коли підлітки, бездомні молоді люди і учасники молодіжних банд звертаються до них за допомогою.

Подібні «конфліктні» Кола займаються різноманітними проблемами, з якими стикаються молоді люди, починаючи від бійок серед молоді і напружених відносин підлітків з батьками до постійних ворожих сутичок між молодіжними бандами. Кола організовує і проводить Хранитель Круга разом з командою волонтерів. «Кращими хранителями є ті, чия робота майже не помітна. Вони створюють можливість для прийняття повноважень іншими, включаючи їх у виконання різних функцій Кола. ... Справедливість, чесність, володіння навичками управління емоційно насиченими діалогами, знання громади, співчуття, увага до іншого і терпіння - всі ці якості необхідні. Але, перш за все, хранителі повинні розуміти цінності, принципи та методи роботи Кіла примирення.

У США Асоціацією з вирішення конфліктів розроблено Стандарти вимог до дорослого професійного медіатора в проекті медіації однолітків у школах США. Зокрема, практик-професіонал повинен:

- «1) володіти всіма знаннями і навичками координатора програми;

- 2) пройти загальний підготовчий курс медіації для дорослих;
- 3) спостерігати або брати участь в якості медіатора не менше ніж в п'яти випадках вирішення конфліктів дорослих людей за допомогою медіації;
- 4) мати не менше двох років досвіду в якості ефективного тренера і працювати з програмами медіації ровесників не менше п'яти років;
- 5) продовжувати отримувати додаткову підготовку в сфері медіації однолітків, вирішення конфліктів або медіації дорослих;
- 6) взаємодіяти з іншими тренерами програм по вирішенню конфліктів і професіоналами;
- 7) забезпечити тренерам і координаторам програми доступ до додаткової інформації та ресурсів з таких проблем, як: запобігання знущань; освіту в сфері вирішення конфліктів; теорія вирішення конфліктів; динаміка управління класом; збір коштів; ведення переговорів і фасилітація; вирішення спорів через Інтернет; миролюбна освіта; методика і навички вирішення проблем;
- 8) володіти глибокими експертними знаннями в сфері медіації, медіації ровесників, вирішення конфліктів, моделей професійного зростання і / або спеціальної міжкультурної освіти;
- 9) володіти власними методичними матеріалами, презентаціями, підготовленими для різних конференцій, і програмами практичних занять, пов'язаними з підготовкою ефективних програм медіації однолітків і координацією програм шкільної медіації;
- 10) демонструвати розуміння систематичного процесу підготовки та оцінки медіаторів-ровесників, координаторів програми і наставників тренерів;
- 11) вміти здійснювати поточні моніторинг і оцінку програм шкільної медіації».

Як бачимо, вимоги до професійного медіатора, який розвиває медіацію однолітків в школі досить високі. Однак звернемо увагу, що вони відносяться саме до діяльності медіатора, і не включають в себе юридичні, педагогічні, психологічні та інші знання і навички.

Деякі медіатори Австралії і Нової Зеландії велику увагу приділяють розвитку відновлювальної культури і роботі з спільнотою школи. Праці деяких авторів, наприклад К.Кронін-Лемп та Р.Кронін-Лемп, акцентують увагу на точках дотику медіації і релігії, представляючи діяльність дорослого медіатора як продовження його релігійного становлення на «шляху паломництва».

Громадські форми медіації більш розвинені в тих країнах, де збереглися традиції корінних народів (індіанців в Америці, племен Маорі в Новій Зеландії). Ці традиції полягають в участі громад у вирішенні проблем, що виникають у кожного з їхніх членів. На противагу цьому Європейські країни більшою мірою звертаються за розв'язанням конфліктів до фахівців (адвокатів, суддів, психологів), що формує відповідну орієнтацію їх медіації.

У відновній медіації (відновлювальних практиках) основний акцент робиться на усвідомленні і виправленні кривдником заподіяної жертві шкоди, на припинення ворожнечі, відновленні взаєморозуміння і зруйнованих відносин.

У шкільній медіації Великобританії використовують різні моделі. Частина з них приділяє велику увагу освоєнню комунікативних навичок і використовує класичну модель медіації. Наприклад, у збірнику «Медіація працює!» за редакцією М.Лейбманн наводяться вісім тригодинних тренінгових сесій зі школярами, спрямованих на розуміння ними причин конфліктів і способів їх врегулювання.

Інші моделі ґрунтуються на ідеях відновного правосуддя, зокрема викладених у книзі Б.Хопкінз. З Інтернет-джерел відомо, що відновна модель шкільної медіації, починаючи з 2006-2007 рр., активно впроваджується у Латвії, Білорусії, Молдові, Росії.

Програма медіації як регіональна програма для школярів була запропонована Інститутом «Відкрите суспільство» для використання в школах Центральної та Східної Європи і яку впроваджували спеціально підготовлені вчителі.

У Білорусі створення шкільних служб медіації розпочалося в 2006-2007 рр. у межах проекту «Освіта проти насильства», який здійснювало громадське об'єднання «Освітній центр «ПОСТ».

Пракуються в країнах Європи також моделі шкільної медіації, в яких робиться акцент на вирішенні різних конфліктів. У цих моделях школярі залучаються до участі у вирішенні конфліктів в меншій мірі (в навчальному закладі працює дорослий медіатор-фахівець у вирішенні складних конфліктів). Прикладом такої моделі є робота з булінгом, як в Conflict Resolution Unlimited Institute.

У ФРН, як підтверджують німецькі дослідники К.Каппахер, З.Хьорндлер, С.Хофер та К.Едер, участь школярів у якості медіаторів намагаються обмежити (хоча повністю не виключають).

В інших моделях важливим є виховний аспект, а конфлікт і медіація використовуються скоріше як засіб для виховання учнів.

У Фінляндії у школах медіація включена в виховну роботу у вигляді програм підвищення відповідальності в школярів і розглядається більше як виховна робота [200]. Прикладом може служити шести крокова програма «Сходинки відповідальності». Основна думка, що міститься в «Сходинках відповідальності»: відповідальність за себе та інших стає частиною самосвідомості, яке дає можливість просування в спільній роботі. Дитячий проступок можна розглядати як можливість навчання дитини брати відповідальність на себе. Програма «Сходинки відповідальності» пропонує альтернативу покаранням, які можуть лише викликати негативну реакцію, роз'єднати дітей, виховати у них почуття помилкового геройства.

Ще більш цікавою видається програма «Інституту відновних практик» (Вифлеєм, Пенсільванія, США), в ході якої практично всі педагоги, учні та адміністрація навчаються різним відновним практикам - не тільки медіації, а й верстви суспільства, відновним формам комунікації, роботою з почуттям сорому і т. ін.

Освітня програма складається з одинадцяти «блоків» (елементів): комунікативна грамотність; спеціально складені питання; шкільні відновлювальні конференції - зустріч всіх учасників інциденту, часто включаючи друзів і сім'ї усіх сторін, разом з навченим посередником, який не був залучений в інцидент, з дотриманням структурованого протоколу зустрічі; Кола примирення; медіація; сімейні відновлювальні конференції, робота з почуттям сорому у кривдника і т.ін.

Для впровадження в педагогічному колективі адміністратор організує команди педагогів, які регулярно використовують відновлювальні практики. Зазвичай це групи по 8-12 осіб, які збираються на 40 хв. один раз на місяць. Попередньо Інститутом проводиться двох-триденне навчання, а також супервізії та консультування (в тому числі через Інтернет) на щомісячних зустрічах. Але більша частина зустрічей проводиться силами самої школи, коли кожен співробітник займається одним з блоків, розвиває його і доповідає про нього. Також школа отримує комплект книг і методичних матеріалів. Освітня програма охоплює два роки. В ході неї весь колектив школи здобуває освіту і освоює відновлювальні практики. При цьому Інститут відновних практик є одночасно і академічним вузом, що дає можливість отримати науковий ступінь в галузі відновних практик.

Узагальнивши зарубіжний досвід використання медіації в шкільних колективах ми можемо виокремити такі моменти:

2. медіація у школі використовується як технологія та механізм врегулювання різного роду шкільних конфліктів;
3. акцентується увага на психологічних механізмах формування відповідальності у школярів через використання медіації;
4. шкільна медіація в школі реалізується через навчання учасників навчально-виховного процесу а організацію служби, в якій працює педагог (соціальний педагог) та діти;

5. існують розроблені стандарти організації шкільних служб медіації;
6. організація та діяльність роботи шкільної служби медіації залежить від особливостей школи;
7. моделі шкільних служб медіації є профілактичними, сервісними та виховними, в залежності від мети створення.

Історія виникнення медіаторства в Україні

Передумови впровадження медіації в Україні:

- Підписання Угоди про партнерство та співробітництво між Європейським Союзом і Україною (ст. 89, 96, 97)
 - Рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи “Про медіацію в цивільних справах” та “Про сімейну медіацію”
 - Статут організації ООН (гл.6): Мирне вирішення спірних питань
 - Рішення Ради Європейського Союзу “Про місце жертв злочинів у кримінальному судочинстві” (2001/220/ЖНА)
 - Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2008 р. “Про деякі аспекти медіації у цивільних та господарських правовідносинах”
 - Європейський кодекс поведінки медіаторів.
- Законодавчий рівень
- ЗУ “Про порядок рішення колективних трудових суперечок (конфліктів)”
 - Кодекс адміністративного судочинства України (ст.157 п.3) (однак, чинне карне законодавство не закріплює інститут медіації)
 - Указ Президента України “Про утворення національної служби посередництва і примирення”
 - Проект ЗУ “Про медіацію”
 - Проект “Підтримка реформи системи кримінальної юстиції України: впровадження прийомів медіації в діяльність органів прокуратури”

Український центр медіації

Започаткований 2008 р. при Києво-Могилянській Бізнес-Школі з метою створення інституції, яка б стала рушійною силою для розвитку альтернативних способів вирішення спорів в Україні шляхом проведення навчання та надання послуг дійсно незалежних медіаторів.

Національна служба посередництва та примирення

Створена у 1998 році.

Завдання:

- сприяти встановленню контактів між сторонами колективної трудової суперечки (конфлікту);
- формувати списки незалежних посередників й арбітрів;
- пропонувати кандидатури незалежних посередників і членів трудового арбітражу для залучення до примирних процедур;
- Координувати вирішення сторонами колективної трудової суперечки (конфлікту).

Український центр порозуміння

Розпочав свою роботу в 1994 р. як представництво міжнародної організації Search for Common Ground («Пошук порозуміння») в Україні. У березні 2002 р. управлінням юстиції м. Києва зареєстровано як благодійну організацію.

УЦП є ініціатором розвитку програм відновного правосуддя в Україні.

Відновні практики:

- медіація та фасилітація;
- програми примирення потерпілих і правопорушників; школа правосуддя/примирення;
- сімейні конференції; відкритий простір;

- інші практики побудови консенсусу.

Впровадження практик

1) Робота в громадах для зміцнення безпеки:

- 2003 р. створення спеціальних служб, що надають послуги з проведення програм примирення для учасників конфліктів, зокрема кримінальних;
- 2006 р. проект зі створення центрів відновного правосуддя в громаді;
- центри відновного правосуддя працюють у 13-ти регіонах України, координуючи свою діяльність з місцевою владою, соціальними службами, судами, прокуратурою і міліцією.

2) Відновні практики в школах

(започатковані у 2006 р.)

- діє модель шкільної служби розв'язання конфліктів;
 - трирівнева модель профілактики правопорушень серед дітей (започаткована у 2005 р.)
 - координування зусиль місцевої влади, правоохоронних органів, соціальних служб і громадськості з метою попередження правопорушень.
 - Ключовими компонентами моделі є шкільні служби розв'язання конфліктів і центри відновного правосуддя в громадах.
 - використання програм примирення (медіація, кола правосуддя, сімейні конференції) в роботі з неповнолітніми правопорушниками.
- Альтернативні способи розв'язання конфліктів (АРК) у системі правосуддя
- з 1999 по 2001 р. розвиток практики АРК у цивільних справах.
 - Робота з суддівським корпусом Академії суддів України – навчання суддів регіональних судів основам медіації й альтернативних способів розв'язання конфліктів.
- Упровадження відновного правосуддя в систему кримінальної юстиції (з 2003 р.)
- тісна співпраця з органами правової системи – судами, прокуратурою, міліцією;
 - підготовлено проект Закону «Про медіацію», відповідні поправки до КК та КПК України, підписано лист Генпрокурора України «Щодо використання процедур примирення у кримінальному провадженні та розширення альтернативи кримінальному переслідуванню»,
 - розроблено проект Державної програми впровадження відновного правосуддя в систему кримінальної юстиції України та розділи Національної програми розвитку ювенальної юстиції.

Цикл практичних занять «Медіація – шлях до порозуміння»

Роз'яснення до практичних завдань

I завдання: запропонувати вирішення конфлікту з *позиції права, сили та інтересів*. Об'єднуємось по групах за кольорами – сині, жовті, зелені, помаранчеві, голубі, червоні, білі. 7 підгруп по 4 особи отримують ситуації конфлікту, які потрібно вирішити.

Обговорення: представник підгрупи описує вирішення конфлікту з трьох позицій. Яке вирішення найбільше сподобалось учасникам підгрупи?

II завдання: відпрацьовуємо *техніки активного слухання*. Об'єднуємось по 2 людей у підгрупі. Один одному розповідають реальну чи уявну конфліктну ситуацію. В цей час співрозмовник слухає, використовуючи техніки активного слухання. Обмін ролями, таким чином, щоб кожен був у ролі слухача. **Обговорення:** які техніки активного слухання були використані? Хто почував себе некомфортно слухаючи? Чому? Що потрібно зробити, щоб слухати легко?

III завдання: об'єднуємось у групки по 4 людини і розігруємо *ситуації шкільних конфліктів*, які принесли учасники. Ролі: Медіатор, Медіатор (Спостерігач), Сторона 1, Сторона 2. Час: 30 хв. на розігрування сценки. Обмін ролями, зміна ситуацій.

Обговорення: чи вдалось медіатору(ам) дотримуватись етапів процесу медіації? Які труднощі виникали у спілкуванні із сторонами конфлікту? Чи допомогло у спілкуванні використанні технік активного слухання? Чи дотримувались медіатори принципів медіації? Як оцінюють учасники конфлікту роботу медіатора(ів)? Чи можна назвати медіацію ефективним методом у вирішенні шкільних конфліктів?

IV завдання: після ознайомлення із вправами *базового тренінгу підготовки шкільних медіаторів* кожен учасник докладно розказує про процедуру проведення тренінгу. Попередньо учасники готують по одній вправі. Кожну вправу аналізуємо окремо.

Обговорення: чи зрозуміли спеціалісти, які готували вправи тренінгу, яким чином потрібно проводити підготовку медіаторів-однолітків? Які труднощі можуть виникнути при навчанні дітей?

V завдання: скласти і презентувати *робочий стіл координатора ШСП*. Об'єднуємось у підгрупи по 4 особи і на основі презентації формуємо список папок, документів, бланків, які потрібні для роботи координатору ШСП у довільній формі на ватмані.

Обговорення: чи всі документи, бланки, папки складено правильно? Як має правильно і зручно виглядати робочий стіл координатора ШСП?

VI завдання: зобразити на листі (ватмані) модель ШСП та презентувати її. Об'єднуємось по 4 особи у 7 підгруп, зображуємо модель служби для реклами у своїй школі. Представники підгрупи проводять інформаційну презентацію.

Обговорення: яка особливість Вашої служби? Яке повідомлення Ви відправляєте дітям через представлення служби?

Ситуації шкільного конфлікту

Завдання: Вирішити запропоновані ситуації шкільного конфлікту з 3-ох позицій: сили, права та інтересів. Робота відбувається в парах. Обговорення результатів.

Час – 50-60 хв.

Ситуація 1

Учениці Оля та Юля (обом по 10 років) навчаються в одному класі. Батьки Ольги працюють підприємцями і мають можливість придбати дорогі речі. Батьки Юлі працюють на фабриці і отримують доволі малі кошти, при цьому допомагають старшій сестрі Юлі, яка навчається у університеті. Одного дня Ольга погано відізналася про одяг Юлі, та не стримала себе і вдарила книгою Олю. Дівчата розпочали бійку, на яку збіглися учні та вчителька.

Ситуація 2

Дітям доручили організувати шкільну виставку своїх робіт. Коли розпочалася підготовка до цієї виставки учні 11-го класу не змогли поділити обов'язки та організаційні питання між собою. Розгорівся конфлікт за лідерство у підготовці до виставки. Вчитель шукає вихід із становища.

Ситуація 3

Близнючки Анна та Марія вчать в одному класі. Під час уроку фізкультури одна із сестер Марія, яка була кращою у навчанні за Анну, пробігла нормативний контроль не зовсім вдало. Тому під час виставлення оцінки сказала ім'я сестри. Згодом Анна, коли

дізналася про це, почала налаштовувати однокласників проти сестри та перестала сидіти з нею за партою. Класний керівник шукає вихід із ситуації.

Ситуація 4

У молодшій школі чергували учні Петро та Олег. Проте вони недбало поставилися до своїх обов'язків. Під час перерви троє учнів 2-го класу збили дівчинку 1-го класу і вона зламала руку. Чергових викликали до завуча, де вони почали перекладати відповідальність один на одного, почали сваритись, а згодом побилися. Завуч шукає вихід із становища.

Ситуація 5

У 9-му класі проводилась підсумкова контрольна робота з алгебри. Оксана не знала розв'язання задачі, тому запитала поради у Аліни, яка писала аналогічний варіант. Аліна допомогла однокласниці, проте результати були різні, у Оксани – 7 балів, у Аліни – 11. Виявилось, що Аліна спеціально сказала неправильну відповідь. Оксана розпочала скандал, свідком якого був весь клас і вчителька. Вчителька шукає вихід із ситуації.

Ситуація 6

Дівчата 8-го класу завжди організовували виховні заходи, пропонували цікаві творчі ідеї, були лідерами в організаційних питаннях декілька років. Результат їхньої роботи був хорошим – визнання класу у школі, призові місця у конкурсах. Для участі у новорічній програмі школи їм доручили підготувати жартівливий танець за 12 днів. На першу репетицію половина групи дівчат з тих чи інших причин не прийшли, але було обрано тему, музику, рухи танцю. Наступного дня відсутня група дівчат висміяла все, що було запропоновано і в грубій формі висловлювалися про ідею. Зав'язалась гостра суперечка між двома групами дівчат, на що прийшов вчитель, який має знайти вихід із ситуації.

Ситуація 7

У 6-Б і 6-А класах є неформальні лідери – 2 дівчат в кожному класі. 6-А – Мар'яна і Оксана, а в 6-Б – Таня і Наталя. Відколи дівчата приїхали рік назад із табору між ними загострилися стосунки. Вони постійно насміхалися одні над одними і були конкурентками, підговорювали однокласників одні проти одних. Вчителі помічали цей «напівконфлікт» (на їхню думку), але не надавали цьому великого значення, оскільки вважали, що немає причин для хвилювання. Таня і Наталя двічі на тиждень ввечері відвідували шкільний гурток. Одного вечора Таня вийшла із класу після гурткового заняття і побачила, що під класом її чекає група дітей на чолі із Мар'яною та Оксаною. В той день Наталя захворіла і не прийшла на гурток. Діти не дали Тані вийти з приміщення школи і почали залякувати, вимагаючи то просити вибачення, то ставати на коліна, то говорити те, що вони скажуть. На це все повернувся вчитель, який проводив гурток. Йому потрібно знайти вихід із ситуації.

Вправи на відпрацювання прийомів активного слухання

Завдання: Відпрацювати прийоми активного слухання, використовуючи діалог. Робота в парах. Час: 40 хв.

Учасникам потрібно використовувати наступні прийоми:

1. Заохочення – *Приклад використання прийому: «Не могли б Ви розповісти мені про це більше»*

2. Прояснення - *«Коли це трапилося?»*.

3. Перепитування - *«Тобто, Ви хотіли б, щоб Ваші батьки Вам більше довіряли. Чи не так?»*

4. Емпатія - «Ви, здається, дуже засмучені?»
5. Підбиття підсумків - «Здається, це — ключова ідея Вашого висловлювання?»
6. Вираження співпереживання - «Я розумію, як це для вас важливо»

Трикутник успіху медіації



Зміст: Чого я досяг? До яких відповідей, варіантів рішень ми прийшли? Кожен хоче чогось домогтися і вважає, що інша сторона перешкоджає йому.

Що необхідно:

- ◆ Визначити причини конфлікту.
- ◆ Перейти в обговоренні від початкових вимог, **позицій**, до реальних **інтересів** і **потреб**.
- ◆ Визначити мету, задачі переговорів, щоб ухвалене рішення відповідало загальним інтересам.

Емоції: Чи був/була я почутий/почута? Чи ставилися до мене з повагою?

Кожен потребує поваги, хоче бути почутим, почуватися в безпеці. Якщо сторони в процесі медіації відчувають загрозу чи неповагу, навряд чи вони погодяться з рішенням.

Що необхідно:

- ◆ Встановити правила дискусії, наприклад, жодних персональних випадів; уважно слухати; поважати думку іншого; бути чесним.
 - ◆ Поважати конфіденційність.
- У людей є емоції. Задля успішного вирішення конфлікту необхідно надати можливість сторонам виразити себе і бути почутим.

Процедура: Як були прийняті рішення?

Навіть якщо сторона не повністю задовольнила свої потреби, знання того, як було досягнуто згоди, впевненість у тому, що це було справедливо і чесно сприяє абсолютному задоволенню сторони щодо отриманими результатами.

Що необхідно:

- ◆ Будьте якомога більш зрозуміліші й конкретніші в тому, **яким чином** приймаються рішення, і **хто** їх прийняв.
- ◆ Підготуйте процедури, техніки і стратегії для роботи з конфліктом.
- ◆ Забезпечте можливість, що підводять до угоди, і дайте знати сторонам, коли і як буде використана ця інформація.

Додаток Р

Аналітично-статистичний звіт про результати виконання завдань проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах» (01.09.2014 - 23.05.2016 рр.)

Всього проведено 22 заходи (нарада директорів загальноосвітніх навчальних закладів, семінар заступників директорів з виховної роботи та працівників психологічної служби району/міста), на яких заслуховували інформацію/звіт/презентацію про хід реалізації проекту.

Всього 170 учнів пройшли відбір на медіаторів та пройшли тренінг

Всього проведено 40 заходів, з них 23 тренінги, 3 зустрічі, 1 Коло, 12 виховних заходів, 1 бесіда.

Всього проведено координатором та учнями-медіаторами ШСП просвітницько-профілактичних та презентаційних заходів (виступи-презентації на батьківських зборах, на педрадах, на семінарах, інші відкриті заходи, з учнями) 113.

Всього заходів з педагогами 27

Всього заходів з батьками 22

Всього заходів з учнями 64

Всього проведено 34 розгляди конфліктів, використовуючи медіацію. Позитивний результат у 30 розглядах – 88%.

Учасники Проекту (психологи, соціальні педагоги) оцінили **ефективність використання соціально-педагогічної технології медіаторства** однолітків у ЗОШ за шкалою від 1 до 10 балів (1 – дуже низька, 10 – дуже висока) на 8 балів, підлітки – 9 балів, батьки – на 6, класні керівники – на 7.

Чи зменшилась кількість проявів конфлікту у вашій школі? Поставте відмітку (можлива більше як одна відповідь):

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. менше сварок між дітьми - 10 (40%) | 3. менше звернень до директора – 10 (40%) |
| 2. менше бійок між дітьми – 5 (20%) | 4. нічого не змінилось – 1 (4%) |

Серед труднощів, які виникали у роботі ШСП спеціалісти психологічної служби школи назвали наступні:

Зайнятість учнів, відсутність медіабельних конфліктів у школі, недовіра до медіаторів-однолітків, невміння проводити медіації дітьми.

На 2016/2017 н.р. спеціалісти психологічної служби школи запланували щодо діяльності ШСП набір нової групи, включення тренінгових занять у години психолога, вдосконалення набутих навичок.

Відомості про апробацію результатів дисертації

№ з/п	Назви конференції, конгресу, симпозиуму, семінару, школи	Місце та дата проведення	Форма участі
1.	Scientific and Professional Conference Pedagogy and Psychology in the age of globalization	Будапешт, 22.12.2015 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
2.	Соціальна робота як правозахисна професія	Чернівці, 29.04.2015 р.	очна із публікацією матеріалів у віснику
3.	Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії	Переяслав-Хмельницький, 29-30.11.2016 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
4.	Психологія і педагогіка на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії та практики	Одеса, 16-17.12.2016 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
5.	Інноваційні наукові дослідження у сфері педагогіки та соціальної роботи	Словацька республіка, Сладковічево, 10-11.03.2017 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
6.	Актуальні дослідження в соціальній сфері	Одеса, 15.01.2013 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
7.	Наукова дискусія: теорія, практика, інновації	Київ, 29-30.08.2014 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
8.	Четвертий український педагогічний конгрес	Львів, 15-16.10.2014 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
9.	Освіта і наука в Україні: шляхи розвитку та напрямки взаємодії	Харків, 31.10-01.11.2016 р.	заочна із публікацією матеріалів у віснику
10.	Сприяння процесам демократизації у суспільних інституціях України через використання медіації	Німеччина, Фрайбург, 01-10.11.2012 р.; Україна, Чернівці, 21-27.04.2013 р.	Очна із публікацією матеріалів семінару

Наукові праці автора

Наукові праці, в яких опубліковані основні результати дисертації

18. Основи медіації в соціальній роботі: навч.-метод. посібник / укл. Тимчук Л.І., Білик Н.М. Чернівці: Видавничий дім «РОДОВІД», 2016. 132 с.
19. Білик Н. Медіація як технологія професійної діяльності соціального педагога та соціального працівника // Освітній простір. Глобальні, регіональні та інформаційні аспекти: наук.-метод. журнал. Випуск 10. Чернівці, 2012. С. 102-103.
20. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія урегулювання міжособистісних конфліктів школярів // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер.: Педагогіка і психологія. Зб. статей. Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип. 43. Ч. 3. С. 18-24.
21. Білик Наталія. Місце і значення навчальної дисципліни «Медіація в соціальній педагогіці» в змісті підготовки соціальних педагогів // Науковий вісник Чернівецького університету: зб. наук. праць. Вип. 700. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2014. С. 28-33.
22. Білик Н.М. Перспективи впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журнал / голов. ред. А.А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. № 2(46). С. 189-198.
23. Білик Н.М. Медіація однолітків як технологія вирішення конфліктів у загальноосвітній школі // Педагогіка та психологія: зб. наук. праць / за заг. ред.: акад. І.Ф. Прокопенка, проф. С.Т.Золотухіної. Харків: Вид-во ТОВ «Щедра садиба плюс», 2015. Вип. 49. С. 3-12.
24. Білик Наталія. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення // Науковий вісник Чернівецького університету: зб. наук. праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. С. 9-16.
25. Білик Н.М. Організаційно-педагогічні умови здійснення посередництва (медіації) однолітків у шкільному середовищі // Science and

educational a new dimension. *Pedagogy and Psychology*, III (33), Issue: 66, 2015. С. 23-27.

26. Білик Наталія. Теоретико-методичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів // *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2016. Випуск 1 (38). С. 41-44.

27. Білик Н.М. Медіація як соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі // *Збірник наукових праць. Педагогічні науки*. Випуск LXIX. Том 3. Херсон, 2016. С. 26-30.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

28. Білик Н.М. Уведення технології медіації у роботу соціального педагога // *Актуальні дослідження в соціальній сфері: матеріали міжнар. наук.-практ. конф.*, Одеса, 15 січня 2013 р. / гол. ред. В.В.Корнешук. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2013. С. 213-215.

29. Білик Н.М. Впровадження медіації у навчально-виховний процес загальноосвітньої школи // *Наукова дискусія: теорія, практика, інновації: матеріали IV Всеукр. з міжнар. участю наук.-практ. заочної конф. «Наукова дискусія: теорія, практика, інновації»* (м. Київ, 29-30 серпня 2014 р.) / Партнерство «Нова освіта». Київ, 2014. С. 61-64.

30. Білик Наталія. Медіація у школі: зарубіжний та вітчизняний досвід / Білик Наталія // *Четвертий український педагогічний конгрес. Зб. наук. праць конгресу*. Львів: Сполом, 2014. С. 604-609.

31. Білик Наталія. Актуальність реалізації технології медіації однолітків у загальноосвітній школі // *Соціальна робота як правозахисна професія: матеріали міжнар. наук.-практ. конф.*, 29 квітня 2015 року, Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці, 2015. С. 16-19.

32. Білик Н. Шкільна медіація як технологія соціальної профілактики проявів конфлікту серед підлітків в умовах ЗНЗ // *Матеріали XXXII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. «Проблеми та перспективи розвитку науки на*

початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії», 29-30 листоп. 2016 р. Переяслав-Хмельницький, 2016. С. 58-61.

33. Білик Н.М. Соціальна профілактика конфліктів серед підлітків засобами медіації у загальноосвітньому навчальному закладі // Матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. «Вітчизняна наука: теорія і практика» (31 жовтня-01 листопада 2016 р.). Харків, 2016. С. 47-51.

34. Білик Н.М. Медіація в умовах загальноосвітнього навчального закладу: теоретичний аспект // Психологія і педагогіка на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії і практики: зб. наук. робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції (16-17 грудня 2016 р. м.Одеса). Одеса: ГО «Південна фундація педагогіки», 2016. С. 84-86.



УКРАЇНА

**Чернівецька обласна державна адміністрація
ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ**

вул. Грушевського, 1; м. Чернівці, 58010; тел. (0380372) 55-29-66, факс (0380372) 57-32-84;
e-mail: uprosn.cv@ukrpost.ua Код ЄДРПОУ 39301337

27.09.2016 № 01-42/2489 На № _____ від _____

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження
Білик Наталії Михайлівни на тему:

«Соціально-педагогічні технології медіаторства підлітків у вирішенні конфліктів»
у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів м. Чернівці та області

Упродовж 2014-2016 років результати дисертаційного дослідження Білик Н.М. впроваджувались у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів м. Чернівці (ЗНЗ №22, 27, 30) та області (Вижницька ЗОШ I-III ст., Банилівська ЗОШ I-III ст., Старововчинецький ліцей, Карапчівський ліцей, Заставнівська гімназія, Ставчанський ЗНЗ I-III ст., Зеленівська ЗОШ I-III ст., Ленковецький НВК, Топорівська ЗОШ I-III ст., Динівецький НВК, Мариничівський НВК, Новобросковецька ЗОШ I-III ст., Грубнівська ЗОШ I-III ст., Коболчинська ЗОШ I-III ст., Білоусівський НВК, Шиловецька ЗОШ I-III ст., Новодністровська ЗОШ II-III ст., Буковинський ліцей-інтернат з посиленою військово-фізичною підготовкою).

На основі розроблених Білик Н.М. науково-методичних матеріалів було організовано реалізацію Проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах Чернівецької області» терміном на вересень 2014 р. – червень 2016 р. Мета проекту – впровадження соціально-педагогічних технологій медіаторства підлітків (13-15 років) у вирішенні конфліктів через залучення їх до шкільної служби порозуміння в умовах ЗНЗ області.

Завдання проекту: підготовка координаторів ШСП з числа спеціалістів психологічної служби ЗНЗ області; відбір та формування команди учнів-медіаторів для забезпечення функціонування шкільних служб порозуміння; створення шкільних служб порозуміння; моніторинг якості організації та функціонування ШСП; діагностика ефективності діяльності ШСП в ЗНЗ Чернівецької області.

Робота проводилася у таких напрямках: через безпосередню взаємодію з дітьми та співпрацю зі спеціалістами (соціальними педагогами, практичними психологами) психологічної служби школи з метою навчання технології медіації у врегулюванні конфліктів, впровадженні системи мирного вирішення суперечок між підлітками (13-15 р.), використовуючи групове обговорення (Коло), процедуру медіації, методи ненасильницького спілкування. З метою дослідження стилів поведінки підлітків у конфлікті була використана методика Т. Кілмана (адаптація Н. Гришиної), а також діагностика Д. Джонсона, Ф. Джонсона для визначення стратегій вирішення конфліктних ситуацій підлітками.

Отримані результати засвідчують доцільність їх використання у навчально-виховному процесі загальноосвітніх шкіл.

Директор Департаменту освіти і науки
обласної державної адміністрації



О.М. Палійчук



УКРАЇНА
ЗАЛІЩИЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ВІДДІЛ З ПИТАНЬ ОСВІТИ, МОЛОДІ І СПОРТУ
ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

48600 м. Заліщики вул. С.Бандери, 15 б, тел.(03554) 2-16-93, факс (03554) 2-16-93, rayvozal@gmail.com

від 10 березня 2017 р.

N63

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження
Білик Наталії Михайлівни на тему:
**«Соціально-педагогічні технології медіаторства у вирішенні
 конфліктів між молодшими підлітками»**
 у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів
 Заліщицького району Тернопільської області

Упродовж 2014-2016 років результати дисертаційного дослідження Білик Н.М. впроваджувались у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів м. Заліщички та району, а саме Заліщицької державної гімназії, спеціалізованої школи I-III ст. ім. О.Маковея (м. Заліщички) та ЗОШ I-III ст. с. Нирків Заліщицького району, Тернопільської області.

На основі розроблених Білик Н.М. науково-методичних матеріалів було організовано реалізацію Проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах» терміном на вересень 2014 р. – червень 2016 р. Мета проекту – впровадження соціально-педагогічних технологій медіаторства підлітків (10-15 років) у вирішенні конфліктів через залучення їх до шкільної служби порозуміння в умовах ЗНЗ.

Завдання проекту: підготовка координаторів ШСП з числа спеціалістів психологічної служби ЗНЗ; відбір та формування команди учнів-медіаторів для забезпечення функціонування шкільних служб порозуміння; створення шкільних служб порозуміння; моніторинг якості організації та функціонування ШСП; діагностика ефективності діяльності ШСП в ЗНЗ.

Робота проводилася у таких напрямках: через безпосередню взаємодію з дітьми та співпрацю зі спеціалістами (соціальними педагогами, практичними психологами) психологічної служби школи з метою навчання технології медіації у врегулюванні конфліктів, впровадженні системи мирного вирішення суперечок між підлітками (10-15 р.), використовуючи групове обговорення (Коло), процедуру медіації, методи ненасильницького спілкування. Дослідження стилів поведінки підлітків у конфлікті.

Отримані результати засвідчують доцільність їх використання у навчально-виховному процесі загальноосвітніх шкіл.

Начальник відділу з питань освіти,
 молоді та спорту Заліщицької РДА



N.M. Pidgryba

Н.М. Підгреба

015898



УКРАЇНА
 МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

58002, м.Чернівці, вул. М.Кошобинського, 2, тел. (0372) 584810, 584811, факс (0372) 552914, e-mail: rector@chnu.edu.ua

12.09.2016 № 17/15-2466

На № _____

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Білик Наталії Михайлівни
 на тему: «Соціально-педагогічні технології медіаторства підлітків
 у вирішенні конфліктів»

Упровадження результатів дисертаційного дослідження Білик Н.М у навчально-виховному процесі Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича відбувалось упродовж 2014-2016 років.

Для студентів напряму підготовки «Соціальна педагогіка» та «Соціальна робота» проведено цикл навчальних занять з дисциплін «Основи медіації в соціальній роботі», «Технології соціальної роботи», «Конфліктологія», «Спецкурс педагогічного циклу», «Соціальна робота на підприємстві», «Соціально-педагогічна профілактика провапорушників», «Соціально-педагогічна робота в закладах освіти», «Основи комунікації в соціальній роботі».

За матеріалами дисертації Білик Н.М. розробила серію лекційних і практичних занять на такі теми: «Теоретичні основи медіації», «Технологія проведення медіації», «Український та зарубіжний досвід використання медіації», «Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ», «Соціально-педагогічні технології медіаторства серед підлітків в умовах ЗОШ», «Організація роботи шкільної служби розв'язання конфліктів», «Відновні програми для неповнолітніх провапорушників».

Студенти засвоїли знання про особливості роботи соціального працівника/педагога з різними категоріями клієнтів при врегулюванні конфліктів, зокрема учасниками навчально-виховного процесу ЗНЗ; використання медіативних технологій на підприємстві; специфіку відновного правосуддя серед неповнолітніх; про використання медіації як соціально-педагогічної технології медіаторства молодших підлітків; специфіку організації та функціонування шкільної служби порозуміння.

Основні положення та висновки дослідження обговорено на засіданні науково-методологічного семінару кафедри педагогіки та соціальної роботи. Зроблено висновки про актуальність дослідження, його наукову новизну, очевидну практичну значущість отриманих результатів і доцільність їх впровадження у навчально-виховний процес закладів освіти різних рівнів.

Проректор з наукової роботи



П.М.Фочук

Український
Католицький
Університет

вул. Іл. Свенціцького, 17,
м. Львів, 79011
тел.: (38/032) 240-99-40
факс: (38/032) 240-99-50



Ukrainian
Catholic
University

вул. Svientsitskoho, 17
Lviv, 79011, Ukraine
email: info@ucu.edu.ua
www.ucu.edu.ua

20. 09. 2016 № 303/16

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження
«Соціально-педагогічні технології медіаторства підлітків у вирішенні конфліктів»

здобувача наукового ступеня кандидата педагогічних наук

Білик Наталії Михайлівни

Упродовж 2015-2016 навчального року у навчально-виховний процес вищого навчального закладу «Український католицький університет» впроваджувались результати дисертаційного дослідження Білик Н.М. Зокрема, теоретико-практичні матеріали дослідження використовувались викладачами кафедри загальної та соціальної педагогіки для студентів гуманітарного факультету напряму/спеціальності «Соціальна педагогіка» при викладанні дисциплін «Технології соціально-педагогічної роботи», «Технології роботи соціального гувернера», «Соціально-педагогічна робота у закладах освіти», «Соціально-педагогічна профілактика делінквентної поведінки».

Тематика проведених занять: «Теоретичні основи медіації», «Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у загальноосвітніх навчальних закладах», «Відновні програми для неповнолітніх правопорушників», «Соціально-педагогічні технології медіаторства серед підлітків в умовах загальноосвітніх навчальних закладів», «Етичний кодекс медіатора», «Український та закордонний досвід використання медіації».

Апробація розробленого циклу навчальних занять засвідчила, що їх вивчення сприяє поглибленню знань студентів щодо особливостей роботи соціального педагога при врегулюванні конфліктів серед дітей та підлітків, організації медіативного процесу, використання технологій медіації в умовах загальноосвітніх навчальних закладів.

Результати апробації матеріалів дослідження Білик Н.М. викладачами обговорено на засіданні науково-методологічного семінару кафедри загальної та соціальної педагогіки (14 червня 2016 р.). Отримані результати заслуговують на увагу в теоретичному та методичному аспектах й засвідчують доцільність їх використання у навчально-виховному процесі вищої школи.

Проректор з наукової роботи



Скочилас І.Я.

проф. Скочилас І.Я.

Завідувач кафедри загальної та соціальної педагогіки

С.Я. Когут

доц. Когут С.Я.



Міністерство освіти і науки України
Державний вищий навчальний заклад
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ, 76018, тел. (0342) 75-23-51, факс: (0342) 53-15-74
e-mail inst@pu.if.ua Код ЄДРПОУ 02125266

26.09.2016 № 01-15/03/20322
на № _____ від _____

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження
Білик Наталії Михайлівни тему: «Соціально-педагогічні технології
медіаторства підлітків у вирішенні конфліктів»

Результати дисертаційного дослідження Білик Н. М. впроваджувались у навчально-виховний процес Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника впродовж 2015–2016 років. Для студентів напрямів підготовки «Соціальна педагогіка» та «Соціальна робота» проведено цикл навчальних занять з дисциплін «Конфліктологія», «Технології соціально-педагогічної профілактики правопорушень», «Технології соціальної роботи».

У ході апробації результатів дисертаційного дослідження зроблено висновки щодо їх ефективності. Вивчення основ медіації та знання медіативних практик сприяє поглибленню знань студентів з особливостей роботи соціальних працівників та педагогів при врегулюванні конфліктів серед різних категорій клієнтів, допомагає організації шкільної служби порозуміння.

Основні положення та висновки дослідження обговорено на засіданні кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи (протокол № 1 від 30 серпня 2016 р.)

Завідувач кафедри соціальної педагогіки
та соціальної роботи, кандидат
педагогічних наук, професор

Проректор з наукової роботи,
професор



Ковбас Б. І.

Загороднюк А. В.



**ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ПЕДАГОГІЧНОЇ ОСВІТИ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

58000, м. Чернівці, вул. І. Франка, 20 ; тел./ факс (0372) 52-73-36 E-mail: cv_ipo@ukr.net

11.10.2016 *№2/4-854*

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження

Білик Наталії Михайлівни на тему:

**«Соціально-педагогічні технології медіаторства підлітків
у вирішенні конфліктів»**

у діяльність Інституту післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області

Упродовж 2014-2016 років у діяльність науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи Інституту післядипломної педагогічної освіти Чернівецької області впроваджувались результати дисертаційного дослідження Білик Н.М.

За матеріалами дисертації Білик Н.М. розробила науково-методичне забезпечення для реалізації Проекту «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах Чернівецької області» терміном на вересень 2014 р. – червень 2016 р. Мета проекту – впровадження соціально-педагогічних технологій медіаторства підлітків (13-15 років) у вирішенні конфліктів через залучення їх до шкільної служби порозуміння в умовах ЗНЗ області.

У 2015 році Білик Н.М. взяла участь у черговому засіданні методичної студії працівників психологічної служби закладів інтернатного типу; провела серію практичних занять з фахівцями закладів з використання медіації у освітньо-виховному середовищі школи.

Протягом 2014-2016 рр. Білик Н.М. виступала на інструктивно-методичних нарадах, семінарах працівників шкільних психологічних служб Чернівецької області та на Вченій раді ППОЧО з навчальною інформацією про технологію медіації та особливості її використання в роботі соціальних педагогів, практичних психологів загальноосвітніх навчальних закладів.

Отримані результати засвідчують доцільність їх використання у навчально-виховному процесі загальноосвітніх шкіл.

Завідувач науково-методичного центру

практичної психології і соціальної роботи

Д.Д. Романовська

**Директор Інституту післядипломної
педагогічної освіти Чернівецької області**

Г.І. Білянін

