

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи

На правах рукопису

БЕЗУШКО НАЗАР ІГОРОВИЧ

**ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК МЕДІАТОРА У МАЙБУТНІХ
СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ**

Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

Освітня програма «Соціальна робота. Соціальна педагогіка»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

БЄЛКІНА-КОВАЛЬЧУК

ОЛЕНА ВІТАЛІЇВНА,

кандидат педагогічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № ____

засідання кафедри соціальної роботи

та педагогіки вищої школи від _____ 2025 р.

Завідувач кафедри

_____ проф. Чернета С.Ю.

ЛУЦЬК – 2025

Анотація

Безушко Н. Формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів. – Рукопис.

Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 231 – Соціальна робота. – Волинський національний університет імені Лесі Українки. – Луцьк, 2025.

У роботі розглядаються теоретичні та практичні аспекти формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів. Визначено особливості конфліктів в закладі освіти; схарактеризовано медіацію як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації та обґрунтовано роль соціального педагога як медіатора в організації безпечного освітнього середовища.

Автором окреслено основні навички соціального педагога як медіатора, проаналізовано стан підготовки майбутніх соціальних педагогів з метою формування у них навичок медіатора та визначено педагогічні умови їх формування.

Ключові слова: конфлікт, конфлікти в закладі освіти, медіація, медіатор, навички медіатора

Summary

Bezushko N. Formation of mediator skills of future social educators. – Manuscript.

Thesis for the Master's degree in specialty 231 – Social Work. – Lesya Ukrainka Volyn National University. – Lutsk, 2025.

The thesis examines theoretical and practical aspects of the formation of mediator skills of future social educators. The features of conflicts in an educational institution have been defined; mediation has been characterized as an alternative method of interaction in a conflict situation and the role of a social educator as a mediator in the organization of a safe educational environment has been substantiated.

The author outlines the main skills of a social educator as a mediator, analyzes the state of training of future social educators with the aim of forming mediator skills in them and determines the pedagogical conditions for their formation.

Keywords: conflict, conflicts in an educational institution, mediation, mediator, mediator skills.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 Теоретичні основи підготовки соціального педагога як медіатора

1.1. Особливості конфліктів в закладі освіти

1.2. Медіація як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації

1.3. Роль соціального педагога як медіатора в організації безпечного освітнього середовища

РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ЯК МЕДІАТОРІВ

2.1. Основні навички соціального педагога як медіатора

2.2. Аналіз стану підготовки майбутніх соціальних педагогів з метою формування у них навичок медіатора

2.3. Педагогічні умови формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів

ВИСНОВКИ

48

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

52

ДОДАТКИ

58

Волинський національний університет імені Лесі Українки

ВСТУП

Актуальність дослідження.

Зростання соціальної значущості особистості, а також актуалізація процесів гуманізації й демократизації суспільного життя зумовлюють потребу у перегляді традиційних підходів до врегулювання конфліктів на різних рівнях соціальної взаємодії. Сьогодні перевага надається практиці мирного розв'язання конфліктних ситуацій, що створює підґрунтя для переходу українського суспільства до нового якісного рівня міжособистісних і суспільних відносин, заснованих на принципах толерантності та взаємної поваги, де провідне місце займають демократичні цінності.

Функціонування сучасного закладу загальної середньої освіти ґрунтується на загальнолюдських, полікультурних і громадянських цінностях та спрямовується на всебічний розвиток дитини як фізично здорової, морально й духовно зрілої, соціально відповідальної та творчої особистості громадянина України.

Тому, завданням вищої освіти є підготовка фахівців, здатних забезпечити безпечне освітнє середовище та налагоджувати конструктивну комунікацію між дітьми, підлітками й дорослими. Реалізація цього завдання потребує впровадження ефективних технологій, які демонструють практичну результативність у врегулюванні конфліктів різного рівня в соціальній роботі. Однією з таких технологій є медіаторство (медіація), що в сучасній соціальній педагогіці та соціальній роботі розглядається як інноваційний і перспективний спосіб роботи з міжособистісними та міжгруповими конфліктами.

Галузеві питання щодо проблематики та особливостей застосування процедури медіації в приватно-правових спорах вивчали О. Шевчук, І. Теслюк, В. Череватюк, К. Сірук, М. Поліщук, І. Переверзев, Ю. Шевченко, О. Терсіна, О. Середа, М. Вікторчук, Т. Подковенко та ін.; соціально-політичні конфлікти досліджували Ю. Білецька, Л. Котлова, Л. Кочубей, І. Федірко, та ін.; психологія конфлікту та конфліктологія стали предметом вивчення

О. Головатого, П. Ложкіна, Н. Пов'якель та ін..

Окрім розгляду медіації у сфері суспільних відносин опубліковано низку публікацій щодо медіації в соціальній роботі (І. Ващенко, Н. Грішина, М. Поліщук), медіації як соціально-педагогічної технології вирішення конфліктів у школі (М. Білик, Л. Дурняк та ін.), медіації як технології врегулювання конфліктів (М. Мамич та ін.) та ін.

Однак, аналіз наукових праць із проблеми, що досліджується, показав, що бракує досліджень медіації як складника соціальних навичок та фахових компетентностей майбутніх соціальних педагогів, що і зумовило вибір теми дослідження: «Формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів».

Об'єкт дослідження: професійна підготовка майбутніх соціальних педагогів.

Предмет дослідження: зміст, форми, методи підготовки майбутніх соціальних педагогів з метою формування навичок медіатора.

Мета дослідження: розробити силабус вибіркового освітнього компонента з метою формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів («Базові навички медіації»).

Завдання дослідження:

1. Схарактеризувати особливості конфліктів в закладі освіти.
2. Розглянути медіацію як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації.
3. Визначити основні навички соціального педагога як медіатора.
4. Дослідити стан підготовки майбутніх соціальних педагогів з метою формування у них навичок медіатора.
5. Проаналізувати змістово-процесуальне забезпечення формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів.

Методи дослідження:

теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація з метою вивчення психолого-педагогічної літератури з досліджуваної теми;

емпіричні: спостереження, анкетування; математична обробка результатів дослідження.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що:

набуло подальшого розвитку уявлення про медіацію як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації; на теоретичному рівні з'ясовано основні навички соціального педагога як медіатора; удосконалено зміст підготовки майбутніх соціальних педагогів до формування у них навичок медіатора.

Практичне значення одержаних результатів. Результати теоретичного та емпіричного дослідження можуть бути використані науково-педагогічними працівниками, здобувачами освіти при підготовці до лекційних та практичних занять з профільних дисциплін, організації освітнього процесу в ЗВО з метою підготовки майбутніх соціальних педагогів до формування у них навичок медіатора.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дослідження виконано у межах комплексних науково-дослідних тем кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи Волинського національного університету імені Лесі Українки «Сучасні моделі і практики соціальної роботи та соціального забезпечення» (державний реєстраційний номер 0124U003595); «Компетентнісна модель професійного розвитку сучасного фахівця» (державний реєстраційний номер 0124U003596)

Апробація отриманих результатів. Основні положення та результати дослідження були оприлюднені на XVI Міжнародній науково-практичній конференції науковців, аспірантів та студентів «Актуальні проблеми педагогіки, соціальної роботи та соціального забезпечення» (14 травня 2025 р.).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (57 джерел) та додатків.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА ЯК МЕДІАТОРА

1. 1 Особливості конфліктів в закладі освіти

Проблематика зростання конфліктів і, як наслідок, різних проявів насильницької поведінки вже тривалий час перебуває в центрі уваги педагогів, психологів та соціологів. Рівень конфліктності між учасниками освітнього процесу вважається одним із ключових індикаторів безпечності освітнього середовища. Будь-яке міжособистісне протистояння створює потенційну основу для виникнення різних форм насильства. Тому аналіз конфліктів у закладі освіти є важливим для пошуку способів зниження напруженості у взаєминах між окремими групами та для підвищення загальної результативності освітнього процесу [34].

Аналіз наукових джерел засвідчив, що вчені по-різному визначають природу конфлікту. Зокрема, його розглядають як:

- зіткнення різноспрямованих сил – цінностей, інтересів, переконань, цілей чи позицій учасників взаємодії (Г. Ложкін; Н. Пов'якель);
- зіткнення протилежних поглядів, намірів, інтересів або цілей сторін комунікації (А. Петровський; М. Ярошевський);
- суперечність, яку людина усвідомлює як важливу життєву проблему, що потребує вирішення та стимулює її до активних дій (Т. Дуткевич);
- зіткнення думок, інтересів чи позицій, тобто глибоку розбіжність або гострий спір між сторонами (Н. Коломінський) та інші інтерпретації.

Л. Карамушка та Т. Дзюба, спираючись на системний підхід, пропонують розуміти конфлікт, по-перше, як зіткнення несумісних, протилежно спрямованих тенденцій, що можуть виникати у свідомості окремої особи або у взаємодії між людьми чи групами; по-друге, як важливу закономірність міжособистісних процесів в освітній організації, яка виступає джерелом розвитку, інновацій та змін [21].

Л. Карамушка, Т. Дзюба зазначають, що у процесі управління педагогічним колективом закладу загальної середньої освіти найчастіше виникають такі типи конфліктів [21]:

– міжгрупові (інтергрупові), які виникають між соціальними групами, як усередині певної організації, так і при її взаємодії з оточенням (наприклад, конфлікт між двома неформальними групами в одній школі або конфлікт між гімназією та «звичайною» школою в мікрорайоні);

– внутрішньогрупові – конфлікти, які виникають всередині групи, зокрема між конкретною особою й групою (наприклад, між новим директором школи та «старим» педагогічним колективом);

– міжособистісні (інтерперсональні), які виникають між двома особами (наприклад, між двома вчителями, між директором та його заступником тощо);

– внутрішньоособистісні (інтраперсональні), які виникають на рівні однієї особистості (наприклад, на рівні безпосередньо директора школи або конкретного вчителя).

На підставі аналізу наукових підходів, М. Трухан доходить висновку, що конфлікти, які виникають у соціально-педагогічному середовищі загальноосвітніх закладів, переважно мають міжособистісний характер.

Узагальнення наукових досліджень дає можливість виокремити специфічні риси міжособистісних конфліктів, які зустрічаються у професійній діяльності соціального педагога:

суперництво між учасниками взаємодії, яке відбувається одночасно в момент зіткнення їхніх мотивів;

одночасний прояв як об'єктивних, так і суб'єктивних причин конфлікту;
своєрідна перевірка темпераменту, особистісних рис, інтелектуальних та індивідуально-психологічних особливостей;

високий рівень емоційності та інформованості усіх сторін щодо конфліктної ситуації;

вплив конфлікту не лише на його учасників, але й на їхнє близьке оточення [50, с. 28].

Узагальнення визначення науковців дозволяє трактувати міжособистісний конфлікт як зіткнення людей, чії цілі, установки, цінності чи моделі поведінки виявилися взаємнесумісними. У соціально-педагогічному процесі таке положення дестабілізують як ділові, так і «рольові» зв'язки, що негативно впливають на якість навчально-виховного процесу. Для профілактики та конструктивного вирішення професійних конфліктів у школі науковці поділили їх на три групи:

- фахові конфлікти, які зумовлені недостатньою компетентністю, незрозумінням педагогом цілей і цінностей професії, відсутністю ініціативи;
- конфлікти очікувань, що забезпечується через порушення рольових норм, що викликає невідповідність між реальною поведінкою особистості та усталеними правилами взаємодії, через нетактовність;
- конфлікти міжособистісної несумісності, які формуються через відмінності характерів і грапляються як у побуті, так і в професійній діяльності.

Серед основних причин конфліктів у соціально-педагогічному середовищі школи О. Грейліх виділяє:

- матеріально-технічні, що виникають через суперечності між умовами праці та вимогами до неї (наприклад, робота із застарілим обладнанням тощо);
- ціннісно-орієнтаційні, пов'язані з розбіжностями між цінностями колективу та окремих його членів;
- фінансово-організаційні, зумовлені дисбалансом між організацією праці та її оплатою;
- управлінсько-особистісні, що виникають через необ'єктивне оцінювання адміністрацією професійних чи моральних якостей учителя;
- соціально-демографічні, які відображають відмінності за віком, статтю, соціальним становищем, національністю;
- соціально-психологічні, пов'язані з моральною чи психологічною несумісністю педагогів [13].

У структурі шкільного середовища виділяють чотири групи суб'єктів

педагогічної діяльності: учні, педагоги (зокрема й соціальний педагог), батьки та адміністрація. Залежно від взаємодії суб'єктів, конфлікти виникають на таких рівнях взаємодії: «педагогічний колектив – учень» («учень – педагог»); «учень – учень»; «педагог – педагог»; «педагог – батьки»; «педагог – адміністрація».

Конфлікти у педагогічному колективі містять загострене протиріччя, яке і є їх психологічним джерелом. Протиріччя між педагогами виявляються там, де наявні розбіжності у знаннях і професійних вміннях; емоційних і психічних процесах; особистісних рисах; цілях і мотивах діяльності; ціннісних орієнтаціях; поглядах і судженнях; інтерпретаціях інформації; очікуваннях; оцінюванні та самооцінюванні.

Конфлікти між учителями та учнями можуть виникати через розбіжності у поглядах на навчання, поведінку, оцінювання знань, прагнення до лідерства чи ігнорування норм моралі. Дослідники виокремлюють три основні групи таких конфліктів:

конфлікти діяльності — пов'язані з виконанням або невиконанням навчальних завдань;

конфлікти поведінки — зумовленим порушенням правил у школі;

конфлікти стосунків — формуються на рівні емоційно-особистісної взаємодії [50, с. 31].

Конфлікти діяльності можуть бути спричинені як об'єктивними (втома, труднощі навчання), так і суб'єктивними чинниками (лідарство, несумлінність). Як слушно зазначає М. Філоненко, конструктивне їх рішення залежить від дотримання педагогом етичних норм. Соціальний педагог відіграє важливу роль у попередженні таких конфліктів.

Конфлікти поведінки (вчинків) виникають через неадекватну поведінку учнів або через необ'єктивне тлумачення дій учня педагогом, не повне з'ясування мотивів поведінки школяра. Адже один і той самий вчинок може бути зумовлений зовсім різними мотивами. Завдання соціального педагога — з'ясувати мотиви, скорегувати поведінку учня, допомогти вчителю поглянути

на ситуацію під іншим кутом з метою прийняття правильного рішення.

Конфлікти стосунків мають тенденцію набувати особистісного характеру та впливати на подальшу взаємодію. Непрофесійне реагування призводить до їх ескалації.

Надзвичайно поширеними є конфлікти на рівні «учень – учень», оскільки шкільна соціалізація є неможливою без конфліктних ситуацій. «Структура сучасної школи створена таким чином, що стимулювання учнівської конфліктності є її невід'ємною складовою, а конфліктні ситуації виникають за принципом підпорядкування та протиставлення» [50, с. 32]. Такі конфлікти супроводжуються емоційною напругою, психологічними травмами, порушенням гармонійного розвитку. Основними їх причинами є індивідуальні особливості дитини та особливості сімейного виховання.

Найважливіші групи чинників конфліктів «учень – учень» – це емоційно-особистісні (зумовлені індивідуальними особливостями дітей); ситуативні (зумовлені певною ситуацією, пов'язані зі шкільними умовами та взаємодією); вікові — впливають із закономірностей розвитку.

Попри різноманітність чинників найбільш поширеними є конфлікти лідерства, які можуть виникати як між групами учнів, так і між окремим учнем та класом. У старших класах вони часто проявляються в протистоянні різних неформальних груп чи «академічних» підгруп (відмінники — неуспішні, музичні вподобання тощо). В сучасних умовах нерідкими є економічні конфлікти, які можуть виражатись вербально або ж невербально.

Серед основних причин конфліктної поведінки учнів М. Трухан виокремлює словесні напади (образливі прізвиська, крики, дражнення, примус замовкнути тощо), проблеми взаємостосунків (непорозуміння, агресія, порушення дисципліни на уроках тощо), проблеми володіння (недбайливе ставлення до майна).

Дослідниця наводить думку І. Юсупова, який пропонує згрупувати причини конфліктів в системі «учень-учень» за типами атмосфери, яка супроводжує конфліктну взаємодію:

- атмосфера суперництва — корисна в помірних межах, але її надлишок руйнує психологічний клімат;
- атмосфера нетерпимості та недовіри — формується через відсутність навичок підтримки, толерантного ставлення один до одного;
- невміння спілкуватися, недостатній розвиток комунікативних умінь;
- неадекватність вираження емоцій, невміння учнів володіти собою;
- відсутність навичок вирішення конфліктів [50, с. 33-34].

Конфлікти між педагогами виникають через виробничі та особистісні протиріччя. Вчителі чутливо реагують на оцінку власних особистісних та професійних якостей. Проте, інтенсивність таких конфліктів нижча, ніж у групах учнів, що пояснюється високим рівнем професійної етики, такту, емпатії та конфліктологічної культури педагогів.

Серед причин конфліктів між педагогами переважають організаційні (непродумані реформи, невідомірний розподіл навантаження, заміни інших вчителів, велика кількість учнів в класі, професійні суперечки тощо) та психологічні (комунікативні непорозуміння, особиста неприязнь, надмірна емоційність) чинники.

Як зазначає М. Трухан, конфлікти між педагогами та батьками виникають через різне ставлення до учня, нерівномірність обов'язків сторін, завищені вимоги однієї зі сторін тощо.

Отже, майбутній соціальний педагог повинен мати обґрунтовані знання щодо природи, видів і специфіки конфліктів, які відбуваються в процесі освітньої діяльності [50, с. 35].

Окрім того, у сучасному світі простежуються дві взаємопов'язані, але протилежні тенденції. З одного боку, користувачі все активніше об'єднуються в онлайн-спільноті, що забезпечує циркуляцію інформації. З іншого — така відкритість створює сприятливі умови для поширення дезінформації, особливо в умовах інформаційних протистоянь.

Тому, майбутні соціальні педагоги мають володіти навичками зниження психологічної напруги, підтримання гармонійних стосунків у колективі та

застосування медіаційних технік у конфліктних ситуаціях. Адже «конфліктологічну компетентність необхідно формувати в процесі підготовки спеціаліста, який у подальшому продовжить її набувати разом із досвідом роботи» [18].

Закон України «Про вищу освіту» визначає, що якість освітнього процесу забезпечується формуванням у здобувачах різних типів компетентностей — поєднання знань, умінь, практичного досвіду, мисленнєвих підходів, професійних, світоглядних та громадянських рис, а також етичних принципів [40]. У документі наголошується, що компетентність — це здатність людини ефективно виконувати професійні завдання й продовжувати навчання, що відображає результат оволодіння відповідним рівнем вищої освіти [18].

Управління конфліктом має два аспекти: внутрішній (контроль власних емоцій і поведінки) та зовнішній (організаційно-технологічні дії суб'єкта управління — керівника, лідера або посередника). Соціальний педагог може виконувати роль посередника в конфліктах «учень – учень», «учень – педагог», «педагог – педагог», «педагог – батьки», «педагог – адміністрація». Методом управління конфліктами є запобігання їх деструктивним формам і сприяння конструктивному вирішенню.

Втручання медіатора має використовуватися обережно, адже воно може породжувати небажані наслідки. Найефективніше залучення третьої сторони тоді, коли сторони самостійно не здатні владнати проблему [50, с. 37].

На переконання М. Трухан, завдання соціального педагога як медіатора полягає у створенні таких умов взаємодії конфліктуючих сторін, які б дали можливість опонентам конфлікту успішно співпрацювати без його допомоги [50, с. 38].

У контексті порушеної проблематики особливого значення надається технологіям запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій. У цьому аспекті важливо розмежувати роботу з профілактики конфліктів та підходи до їх конструктивного розв'язання. Ці питання мають важливе значення для

майбутніх соціальних педагогів, оскільки їх професійна діяльність передбачає компетентне вирішення суперечностей та конфліктів. Для успішного виконання професійних обов'язків майбутнім соціальним педагогам необхідні не лише ґрунтовні знання з теорії та практики соціальної роботи і конфліктології, а й сформовані практичні навички та здатність ефективно вирішувати різні типи конфліктних ситуацій [22, с. 97].

Проаналізуємо складники стандартів вищої освіти для першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота.

Таблиця 1.1

Складники стандартів вищої освіти для першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота (укладено на основі Стандартів, 2019)

Рівень вищої освіти	Результати навчання
Перший (бакалаврський)	<p>Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, запобігання соціальних ризиків та складних життєвих обставин.</p> <p>Визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами із соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.</p> <p>Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.</p> <p>Налагоджувати співпрацю із представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів.</p> <p>Демонструвати вміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей</p>

Рівень вищої освіти
Другий
(магістерський)

Результати навчання

Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин.

Самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини із широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні перемовини, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок.

Таким чином, аналіз змісту результатів навчання в освітніх стандартах за спеціальністю 231 Соціальна робота, показав їх спрямованість на формування в майбутніх фахівців здатності до медіації як сучасної технології регулювання конфліктів.

Серед ключових вимог до соціального педагога як медіатора виділяють наявність таких характеристик як емоційна стабільність, чуйність, високий рівень професійної компетентності, ширість та розвинені комунікативні навички, особистісна зрілість і соціальна відповідальність, орієнтація на продуктивну взаємодію учасників конфлікту.

На основі аналізу перерахованих якостей можна стверджувати, що соціальному педагогу для ефективного управління конфліктами необхідно прагнути зрозуміти цілі, цінності, мотиви поведінки, позиції й інтереси всіх учасників конфлікту, а також проявляти емпатійність у взаємодії з ними. Водночас майбутній фахівець має навчитися утримуватися від оцінювання чи критики дій сторінки, натомість максимально зосереджуючись на забезпеченні ефективного та продуктивного переговорного процесу.

Науковці підкреслюють, що процес управління конфліктами є вкрай багатогранним і потребує високого рівня професійної підготовки. Для компетентного впливу на перебіг конфліктної взаємодії майбутній фахівець має опанувати та дотримуватись основних видів діяльності: прогнозування

конфлікту; попередження або, за певних обставин, цілеспрямоване стимулювання його розвитку; регулювання конфліктної ситуації; вирішення (розв'язання) конфлікту.

Прогнозування конфлікту полягає у виявленні причин, які можуть зумовити конфлікт на ранніх етапах його формування. Для того, щоб здійснити ефективно прогнозування в соціально-педагогічному середовищі закладу загальної середньої освіти, соціальний педагог повинен проаналізувати як об'єктивні, так і суб'єктивні умови взаємодії учасників, а також урахувати їх індивідуально-психологічні характеристики.

Попередження конфлікту — це діяльність, спрямована на недопущення його виникнення. У соціально-педагогічному просторі закладу освіти, як зазначає С. Ходаковський [52, с. 60], цей процес може реалізовуватися у двох основних формах: превентивна форма, що забезпечує створення умов для ефективного управління взаємодією (забезпечення непередбаченості в прийнятих рішеннях; формування у всіх учасників педагогічної комунікації культури спілкування та навичок ведення переговорів тощо); вимушена форма, яка спрямована на нейтралізацію впливу сукупності факторів, що провокують назрівання конфлікту.

Соціальний педагог може забезпечити активний вплив на ситуацію, яка створює негативну загрозу переростання в конфлікт, використовуючи такі підходи: адаптація ситуації під очікування зацікавлених сторін, що дає змогу усунути сам об'єкт можливого протистояння; зміна ставлення учасників конфлікту до проблеми, тобто вплив на зміну їх поведінкових реакцій.

Стимулювання конфлікту розглядається як окремий вид управлінської діяльності, що відбувається у свідомому ініціюванні конфліктної взаємодії. Зазвичай застосовується тоді, коли йдеться про конструктивні конфлікти, які здатні привести до позитивних змін. У соціально-педагогічному просторі закладу освіти такі заходи можуть мати різні форми: від індивідуальних бесід до винесення проблемної ситуації на обговорення під час наради, виховних заходів або загальних зборів. Водночас важливо зауважити, що будь-яке

стимулювання конфлікту можливо тільки тоді, коли педагог готовий професійно забезпечити його конструктивне управління.

На думку С. Калаур [19], регулювання конфлікту є різновидом фахової діяльності, орієнтованої на послаблення конфлікту та створення умов для їхнього поступового розв'язання. Цей процес є досить комплексним і вимагає дотримання певних правил, володіння відповідними знаннями та навичками управління конфліктними ситуаціями. Відповідно до цього [50, с. 39–41], регулювання охоплює кілька наступних кроків:

- усвідомлення наявності конфлікту всіма сторонами;
- досягнення домовленості щодо прийняття й виконання зрозумілих і чітко визначених норм взаємодії;
- створення спеціальних груп для врегулювання конфліктної взаємодії.

У своїй професійній діяльності соціальний педагог може використовувати різноманітні технології регулювання конфліктів (табл. 1.2).

Таблиця 1.1

Сутність основних технологій регулювання конфліктів

Назва технології	Основний зміст технології
Комунікативна	Основний зміст спрямований на організацію безперешкодного спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками; її мета – забезпечення ефективного спілкування між опонентами
Інформаційна	Основний зміст полягає у ліквідації дефіциту інформації в конфлікті; її мета передбачає припинення поширення неправдивих слухів і виключення з інформаційного поля конфлікту неправдивої чи викривленої інформації
Соціально-психологічна	Основний зміст зводиться до здійснення практичної роботи із неформальними лідерами і мікрогрупами; її мета – зниження соціального напруження і закріплення позитивного соціально-психологічного клімату в колективі
Організаційна	Основний зміст полягає у використанні методів заохочення і покарання, спрямована на зміну умов взаємодії у колективі; її мета – вирішення кадрових питань

Вирішення конфлікту розглядають як вид управлінської діяльності, спрямований на повне або часткове припинення протидії між сторонами та

ліквідацію інциденту. Повне розв'язання конфлікту досягається тоді, коли усунуто його першопричини, знято предмет конфлікту та розв'язання існуючої конфліктної ситуації. Натомість часткове розв'язання конфлікту відбувається внаслідок усунення лише окремих факторів чи окремих аспектів конфліктної взаємодії. У таких випадках можливе подальше стимулювання процесу врегулювання, щоб наблизитися до максимально повного та прийняттого для всіх учасників результату.

Управління вирішенням конфлікту може мати різні наслідки: ухвалення швидкого рішення, яке здатне згодом спричинити нове загострення; звернення до посередника чи третьої сторони для вирішення конфлікту; досягнення домовленостей шляхом переговорів та спільних зусиль сторін.

Таким чином, підвищення конфліктності в суспільстві, розширення спектру професійної діяльності соціальних педагогів висувають нові вимоги до змісту сучасної освіти, обґрунтовують впровадження компетентнісного підходу та розвиток у майбутніх фахівців медіаторських компетентностей.

1.2. Медіація як альтернативний метод взаємодії у конфліктній ситуації

Сьогодні дедалі активніше впроваджуються практики альтернативного врегулювання конфліктів. Зростання інтересу до цього напряму пояснюється тим, що велика кількість суперечностей і проблем у сфері соціальної роботи потребує оновлених підходів, методик і механізмів як для подолання конфліктних ситуацій, так і для їх своєчасної профілактики. Саме тому інститути, що забезпечують альтернативні способи розв'язання конфліктів, посідають важливе місце, адже здатні запропонувати оперативний, ефективний та результативний інструментарій врегулювання суперечок між учасниками, які самотійно не можуть дійти порозуміння.

Зважаючи на міждисциплінарний характер наукової проблеми, пов'язаної з пошуком технологій розв'язання конфліктних ситуацій, цілком

природно, що сучасні дослідження охоплюють різні аспекти цього питання. Зокрема, вивчаються соціально-політичні конфлікти (Ю. Білецька, Л. Котлова, Л. Кочубей, І. Федірко), психологічні чинники та теоретичні засади конфліктології (О. Головатий, П. Ложкін, Н. Пов'якель) тощо. У наукових працях детально проаналізовано соціальні, економічні, політичні та особистісні причини виникнення конфліктів, а також висвітлено особливості управління ними та підходи до їх попередження.

Галузеві питання щодо проблематики та особливостей застосування процедури медіації в приватно-правових спорах досліджували О. Шевчук, І. Теслюк, В. Череватюк, К. Сірук, М. Поліщук, Ю. Шевченко та ін.), соціально-політичні конфлікти — Ю. Білецька, Л. Котлова, Л. Кочубей та ін., психологія конфлікту та конфліктологія стали предметом вивчення О. Головатого, П. Ложкіна, Н. Пов'якель та ін..

Окрім розгляду медіації у сфері суспільних відносин опубліковано низку публікацій щодо медіації як соціально-педагогічної технології вирішення конфліктів у школі (М. Білик, І. Дурняк та ін.), медіації як технології врегулювання конфліктів (М. Мамич та ін.) та ін. [23, с. 13].

Різні аспекти медіації як психолого-педагогічної проблематики стали предметом уваги багатьох українських науковців. Так, О. Кірдан дослідила ключові підходи вітчизняних і зарубіжних авторів до визначення терміна «медіація», дослідила етапи її становлення як альтернативного механізму врегулювання конфліктів та обґрунтувала міждисциплінарний характер цього поняття в сучасних наукових студіях [23]. Теоретичні засади використання медіації як соціально-педагогічної технології розв'язання конфліктів у шкільному середовищі розкрила Н. Білик [3].

У роботах О. Чуйко медіація розглядається як одна з функцій соціального педагога; дослідниця виокремила ключові професійні характеристики фахівця, особливо в умовах трансформації освітньої системи, спричиненої запровадженням воєнного стану [53]. Р. Новгородський та Д. Пилипенко зосередили увагу на специфіці застосування медіаційної технології серед

підлітків у закладі освіти, окреслили її основні етапи та підкреслили переваги такої практики для профілактики конфліктності [33].

В. Андрєєнкова, К. Левченко, М. Матвійчук та О. Дацко подали чіткі дефініції понять «медіація» та «шкільна медіація». За їхнім визначенням, медіація — це спосіб розв'язання конфліктів за участю нейтрального медіатора, який організовує структурований процес обговорення, допомагаючи сторонам знайти взаємоприйнятне рішення. Шкільна медіація, у свою чергу, розглядається як соціальний механізм попередження й конструктивного подолання конфліктів, спрямований на створення безпечного освітнього простору. Це комплекс взаємодій між медіатором, адміністрацією, педагогами, учнями та батьками, спрямований на забезпечення миру й врегулювання суперечок (Вирішую конфлікти та будує мир., 2020) [8; 23, с. 15].

Г. Єрьоменко подає одне з найбільш розгорнутих трактувань медіації. На її думку, медіація — це особлива форма переговорного процесу, у якому бере участь нейтральний посередник — медіатор. Він координує перебіг обговорення, вислуховує позиції й аргументи сторін щодо предмета спору та сприяє тому, щоб учасники чіткіше усвідомили власні інтереси, оцінили можливості компромісів і сформулювали рішення, яке б влаштувало всіх залучених до переговорів [16].

Я. Любченко визначає посередництво як метод урегулювання суперечок за участю третьої сторони, яка допомагає опонентам налагодити ефективну комунікацію і проаналізувати конфлікт таким чином, щоб вони самостійно змогли сформулювати та обрати той варіант розв'язання, який відповідав би інтересам і потребам кожного учасника [25].

У працях Н. Бондаренко-Зелінської медіація розглядається як добровільний і конфіденційний переговорний процес за участю нейтрального медіатора, який допомагає сторонам дійти взаємоприйнятної домовленості. Авторка наголошує, що цей метод передбачає повний контроль сторін як над ходом переговорів, так і над їхніми результатами: жодне рішення не ухвалюється без взаємної згоди учасників [5, с. 164].

Ю. Притика у своїй монографії визначає медіацію як спосіб розв'язання спору між сторонами на основі переговорів за посередництва нейтральної особи, спрямований на підготовку обов'язкової для виконання угоди. При цьому медіатор не має права ухвалювати рішення замість сторін; його завдання полягає у забезпеченні комунікації, створенні умов для порозуміння та підтримці учасників у пошуку творчого, нестандартного способу подолання конфлікту [23, с. 17].

Н. Єсіна інтерпретує медіацію як різновид інноваційної соціально-педагогічної технології, яка використовується для вирішення конкретних конфліктних ситуацій у соціальній роботі. [17, с. 28].

У соціальній педагогіці та соціальній роботі медіація трактується як комплекс методів і підходів, спрямованих на розв'язання конфліктів як між окремими людьми, так і між групами. М. Поліщук визначає медіацію як альтернативний механізм урегулювання спорів, у межах якого сторони добровільно вступають у переговори та за підтримки незалежного, підготовленого посередника (медіатора) намагаються виробити узгоджене рішення, що відповідає інтересам кожного учасника [39].

На думку І. Ващенко, медіація є соціально-педагогічною технологією, спрямованою на оптимізацію процесу пошуку розв'язання проблеми конфліктуючими сторонами за участю третьої особи, що уможливорює припинення конфлікту [7, с. 354].

Узагальнення різних підходів свідчить, що всі наукові визначення підкреслюють ключову роль медіатора — нейтральної третьої сторони, яка забезпечує організований процес урегулювання суперечностей і створює умови для досягнення взаємоприйняттого рішення [17, с. 28].

Основними принципами медіації вважають гуманність, неупередженість, свободу та відповідальність. Як функціональні (похідні) принципи виокремлюють незалежність і нейтральність медіатора, відсутність влади у медіатора, конфіденційність, довіру та визнання.

Метою медіації є добровільне, конфіденційне й конструктивне сприяння

врегулюванню конфлікту (спору) шляхом переговорів за участю третьої сторони — медіатора. При цьому медіатор виступає нейтральним посередником і виконує функції професійного консультанта. Він забезпечує умови для вироблення взаємоприйняттого рішення, не нав'язує власних оцінок і не ухвалює рішень замість сторін. Завдання медіатора полягає у створенні таких норм та правил взаємодії, які допоможуть сторонам самостійно дійти справедливого розв'язання конфлікту.

Процедура медіації ґрунтується на транзакційній моделі комунікації, що передбачає одночасний обмін повідомленнями, налагодження взаємодії та формування відносин між сторонами. Ефективність медіації можлива лише за умови готовності учасників відкрито й чесно обговорювати ситуацію, конструктивно озвучувати власні інтереси та намагатися зрозуміти позицію іншої сторони.

Таким чином, результатом успішної медіації є формування спільного смислу, досягнення належного рівня комунікативної взаємодії та згоди між учасниками.

Переговори сторін, які перебувають у конфлікті, становлять основу процедури медіації; їх організовує і фасилітує медіатор, який створює умови для конструктивного діалогу та пошуку взаємоприйнятних рішень, не приймаючи жодних рішень на користь тієї чи іншої сторони.

Функції медіатора мають переважно комунікативний характер: організація переговорного процесу, установлення та підтримання правил взаємодії, управління діалогом сторін, забезпечення психологічно комфортних умов і регулювання всіх аспектів комунікації. Відповідно, медіатор має демонструвати високий рівень толерантності, бездоганну професійну репутацію та розвинену комунікативну компетентність.

У Законі України «Про медіацію» визначено основні поняття «медіатор» (спеціально підготовлена нейтральна, незалежна, неупереджена фізична особа, яка проводить медіацію) та «медіація» (позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою

медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (суперечності) шляхом переговорів) [41; 22, с. 97].

В Україні, відповідно до проєкту № 3665 Комітету з питань правової політики та правосуддя Верховної Ради, медіація може застосовуватися у будь-яких видах конфліктів (спорів), зокрема цивільних, сімейних, трудових, господарських, адміністративних, а також у кримінальних провадженнях і справах щодо адміністративних правопорушень. Сторони мають право включити до договору письмове медіаційне застереження, відповідно до якого вони погоджуються передати на медіацію всі або окремі спори, що можуть виникнути між ними у зв'язку з певними правовідносинами — як договірною, так і недоговірною характеру. Водночас наявність такого застереження не обмежує право сторін звертатися до суду чи третейського суду.

Окремо варто зазначити, що фахівці Українського центру порозуміння (УЦП) розробили модель шкільної служби вирішення конфліктів. У межах цієї моделі школярі-медіатори під керівництвом координатора-психолога допомагають своїм одноліткам розв'язувати конфліктні ситуації, використовуючи медіацію та інші відновні практики (наприклад, кола ухвалення рішень). Завдяки діяльності УЦП та партнерських організацій сьогодні у десяти областях України функціонує понад 60 шкільних служб розв'язання конфліктів [28].

Медіація — це передусім не про сам конфлікт, а про людей та їхні взаємини; саме на цьому наголошує М. Тарновецький, підкреслюючи її гуманістичну спрямованість.

Залежно від гостроти конфлікту, значущості розв'язуваної проблеми й особливостей опонентів медіатор може виступити в одній із п'яти іпостасей: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник або спостерігач. Ефективність медіаторства залежить від особистості медіатора, особливостей конфлікту й конфліктуючих сторін, а також від тактик і технік впливу на опонентів, які він обирає.

Перед початком проведення медіації медіатор виконує низку формальних

підготовчих дій.

1) Вступ до медіації. На цьому етапі медіатор представляється сторонам; надає сторонам можливість представитися; укладає зі сторонами договір про проведення медіації, у якому зазначаються умови процедури, у тому числі гонорар медіатора, згода сторін на участь у медіації та інші визначені законодавством і домовленостями положення; перевіряє повноваження сторін щодо можливості ухвалення рішення за результатами медіації; здійснює інші необхідні підготовчі заходи.

2) Вступне слово медіатора. На цьому етапі медіатор пояснює сторонам суть медіації, порядок проведення процедури та свою роль у процесі врегулювання спору. Він організовує ефективну комунікацію, сприяє зниженню емоційної напруженості та допомагає сторонам у пошуку взаємоприйняттого рішення.

Медіатор обов'язково наголошує, що він не є експертом чи консультантом у змісті спору і не пропонує готових рішень. Його завдання полягає виключно у забезпеченні комунікативного процесу, який дає можливість сторонам самостійно виробити оптимальне рішення.

Формат медіації, правила взаємодії, строки та інші організаційні аспекти медіатор погоджує зі сторонами.

Перед початком процедури медіатор має також окреслити основні принципи, яких повинні дотримуватися учасники та медіатор.

Принцип добровільності. Участь у медіації є добровільною. Жодна зі сторін не може бути примушена до участі, і як сторони, так і медіатор можуть відмовитися від участі в будь-який момент. Процедура є гнучкою, неформальною та орієнтованою на досягнення найефективнішого результату.

Принцип конфіденційності. Конфіденційною є вся інформація, що стосується медіації: факти, отримані під час процедури; висловлені пропозиції та судження; зміст угоди за результатами медіації; сама інформація про ініціацію медіації та готовність сторін брати в ній участь.

Жодна сторона, медіатор чи організація, що забезпечує проведення

медіації, не має права розголошувати отриману інформацію без письмової згоди сторін. Якщо медіатор отримує інформацію від однієї сторони, він може передати її іншій стороні лише за згодою того, хто її надав. Розголошення конфіденційної інформації тягне відповідальність, визначену законом або договором про проведення медіації.

Принцип незалежності, нейтральності та неупередженості медіатора.

Медіатор повинен залишатися нейтральним стосовно сторін, неупередженим у процесі розв'язання спору та незалежним від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових осіб, а також інших фізичних чи юридичних осіб. Його діяльність має демонструвати повну відсутність особистої зацікавленості чи упередженості.

Медіатор не має права суміщати функцію медіатора з функціями будь-якого іншого учасника медіації в межах одного конфлікту (спору); надавати сторонам консультації чи рекомендації щодо ухвалення рішення по суті конфлікту (спору); приймати рішення по суті конфлікту (спору) між сторонами; виступати представником або захисником будь-якої зі сторін у досудовому розслідуванні, судовому, третейському чи арбітражному провадженні в конфлікті (спорі), в якому він є або був медіатором.

Таким чином, медіатор не представляє інтереси жодної зі сторін і виконує виключно роль нейтрального посередника.

Медіатор має бути неупередженою особою, яка сприяє встановленню комунікації між сторонами, допомагає їм досягти порозуміння та організовує переговорний процес. Він може консультувати учасників щодо порядку проведення медіації, її етапів та способів фіксації результатів, але не має права вирішувати конфлікт (спір) замість сторін; спонукати сторони до прийняття будь-якого конкретного рішення по суті конфлікту (спору).

Принцип самовизначення та рівності прав сторін медіації. Сторони самостійно обирають медіатора (медіаторів) або організацію, яка забезпечує проведення медіації; визначають перелік питань для обговорення; формують можливі варіанти врегулювання конфлікту (спору); погоджують зміст угоди за

результатами медіації, строки та способи її виконання; визначають інші аспекти, що стосуються перебігу медіації.

Інші учасники можуть надавати консультації та рекомендації, однак остаточні рішення ухвалюють виключно сторони медіації.

Якщо учасником медіації є неповнолітня особа або особа з обмеженою цивільною дієздатністю, рішення ухвалюються відповідно до законодавства, з урахуванням обсягу її дієздатності.

Медіація ґрунтується на принципі рівності сторін: кожна сторона має право на рівне ставлення, однакові можливості для висловлення позиції, а також гарантії того, що обов'язки медіатора виконуються однаково стосовно всіх учасників [1, с. 7-10].

Медіація у школі є інноваційним підходом до вирішення міжособистісних конфліктів, що виникають між учасниками освітнього процесу. Її впровадження спрямоване на формування практики конструктивної й ненасильницької взаємодії у конфліктних ситуаціях.

Медіація у школі може здійснюватися в межах двох програм: «Шкільна медіація» та «Медіація однолітків». Програма «Шкільна медіація» передбачає запровадження процедури медіації та її принципів у діяльність навчального закладу через участь дорослих медіаторів у вирішенні шкільних конфліктів. Такий підхід забезпечує оперативне й ефективне врегулювання суперечок на локальному рівні, без втручання владних структур та адміністративного тиску. Дорослі медіатори також можуть здійснювати аналіз конфліктних ситуацій і надавати конфліктологічні консультації. Ними можуть бути соціальний педагог, практичний психолог, інші педагоги, а також зовнішні фахівці – сертифіковані медіатори.

Програма «Медіація однолітків» передбачає участь у процесі врегулювання конфліктів школярів-медіаторів. Її особливістю є те, що центральна роль у пошуку рішень належить самим дітям, а відповідальність за процес урегулювання конфлікту покладається безпосередньо на учнів. Після відповідного навчання учні-медіатори допомагають своїм одноліткам досягати

домовленостей без участі педагогів, батьків чи адміністрації. Таким чином, школярі набувають уміння мирно вирішувати суперечки, брати відповідальність за власну поведінку та поважати позицію опонента.

Підводячи підсумок вище викладеному, зауважимо, що соціально-педагогічна медіація як інноваційна технологія це досить нове явище у соціальній роботі. Однак, соціально-педагогічна медіація як інноваційна технологія відіграє чималу роль у покращенні якості безконфліктного спілкування, відповідального ставлення до власної поведінки, формування у майбутніх соціальних педагогів умінь розв'язання конфліктних ситуацій [17, с. 28].

Поділяємо позицію Р. Новгородського та Д. Пилипенка, які розглядають шкільну медіацію як ефективний соціальний інструмент профілактики та розв'язання конфліктів, що створює безпечне середовище для всіх учасників освітнього процесу. Це багатосторонній процес взаємодії медіатора, адміністрації закладу освіти, педагогів, учнів та батьків, спрямований на врегулювання конфліктних ситуацій і розвиток культури «миробудування» [33; 2, с. 20-22].

1.3. Роль соціального педагога як медіатора в організації безпечного освітнього середовища

В умовах сьогодення України війна, кризові явища в політичній, соціально-економічній сфері, деморалізація суспільства, призвели до негативних змін у нашому суспільстві, що зумовило зростання конфліктності, агресивності у соціальних та міжособистісних відносинах. Все більшого поширення набуває проблема насильства та агресії у міжособистісних стосунках неповнолітніх. Діти – соціальна група, яка завжди є вразливішою та чутливішою до негативних впливів навколишнього середовища. А оскільки діти проводять багато часу саме в закладах освіти, то саме школи мають відігравати одну з ключових ролей у справі захисту їх від різноманітних

ризиків, організувати надання підтримки та допомоги, формувати відповідальну поведінку учнів. Саме тому, одним із першочергових завдань закладу освіти є створення безпечного освітнього середовища. Його реалізація має забезпечити право здобувачів освіти на безпечні та нешкідливі умови навчання. Виконання даного завдання повинне здійснюватися спільними зусиллями керівників закладів освіти, педагогічних працівників, батьків учнів, громадськістю [2].

7 квітня 2023 року на засіданні Уряду було схвалено Концепцію безпеки закладів освіти [42]. Документ містить стратегічне бачення щодо створення безпечного освітнього середовища в закладах освіти та забезпечення належних умов для навчання й викладання. Реалізація Концепції має на меті сприяти організації очного навчання, забезпечити комфортні умови перебування в захисних спорудах закладів освіти, а також підвищити ефективність превентивних заходів із запобігання правопорушенням в освітньому середовищі. Створення безпечних умов є основним освітнім чинником підтримання психологічного благополуччя всіх учасників процесу. Особлива увага приділяється заходам щодо запобігання фізичному та психологічному насильству, а також дотриманню норми інформаційної та соціальної безпеки кожного учасника освітнього процесу [42].

Зазначені дії Уряду України є своєчасною реакцією на виклики, пов'язані зі змінами безпекової ситуації в освітніх закладах. Війна істотно трансформувала освітній процес, порушила усталені механізми освітньої соціалізації учнів, спричинила появу зони напруження та підвищення конфліктності в середовищі закладів освіти.

У дослідженнях встановлено, що психологічні чинники виникнення напруженого, тривожного та конфліктного середовища різняться залежно від вікових особливостей учнів. У дітей до 12 років такими факторами є агресивна поведінка, протестні реакції, труднощі у встановлених контактах з місцевими однолітками, недостатнє розуміння соціальних норм і правил, а також несформованість соціально-комунікативних навичок. У підлітках віком від 13

до 16 років спостерігаються низька соціальна активність, страх перед майбутнім, недостатня комунікативна компетентність для налагодження адекватних взаємодій, а також відчуття відмінності власного соціального статусу та статусу своєї сім'ї, зумовлене переживання нерівних можливостей і соціальної несправедливості.

Отже, питання створення безпечного освітнього середовища набуло особливої значущості в умовах воєнних дій в Україні. У цьому контексті постає чітке окреслення ролі та змісту професійної діяльності шкільного соціального педагога як фахівця, відповідного за реалізацію політики захисту прав і законних інтересів дитини в умовах порушеної безпеки. Тому, доцільним є звернення до практичної шкільної медіації, основне призначення якої має місце у профілактиці конфліктів у середовищі учнів, підтримці в їх розв'язанні та налагодженні конструктивної взаємодії між учасниками шкільного життя. Ефективна медіація дає змогу забезпечити підтримку прав і потреб дитини, зменшити ризики дискримінації та проявів насильства. Таким чином, функції медіатора — нейтрального та незалежного посередника — логічно узгоджуються з переліком професійних компетентностей соціального педагога.

Безпечність освітнього простору є необхідною умовою повноцінного функціонування закладу освіти, оскільки за її наявності можливий стабільний розвиток усіх суб'єктів навчального процесу. Поняття безпеки освітнього середовища охоплює такий стан організаційних, просторових і його соціальних компонентів, за рахунок якого забезпечується збереження життя і здоров'я всіх учасників освіти, а також створено умови для їх розвитку та особистісного становлення. Воно включає правовий, соціальний, психологічний та інформаційний захист учнів, педагогів і батьків [6].

У науковій літературі існує низка підходів до трактування поняття «безпека освітнього середовища». У загальному розумінні йдеться про такий простір, у якому забезпечуються умови для безпечного навчання й роботи, підтримується конструкція та доброзичливість міжособистісної взаємодії, що

сприяє емоційному комфорту учнів, педагогів і батьків; відсутні будь-які прояви насильства, а також наявні достатні ресурси для запобігання можливим його формам; підтримуються норми фізичної, психологічної, інформаційної та соціальної безпеки кожного учасника освітнього процесу.

У дослідженнях виокремлюють чотири ключові характеристики безпечного освітнього середовища.

1. Якість взаємодії між учасниками освітнього простору. На характер міжособистісних стосунків впливають як позитивні чинники — довіра, ввічливість, толерантність, прийняття, — так і негативні, серед яких агресивність, конфліктність, ворожість або маніпулятивна поведінка.

2. Захищеність від різних форм насильства. Безпечне середовище забезпечує наявність ефективних механізмів протидії різним видам насильницьких проявів щодо всіх його учасників. Насильство може мати як ситуативний характер, так і проявлятися у сукупності систематичних принижень або цькування (булінгу). Особливо вразливими залишаються діти, які хоч чимось відрізняються від інших: мають особливу зовнішність, поведінку, хвороби, низьку навчальну успішність, недостатні соціальні навички чи обмежений досвід взаємодії в колективі. Попри все, сучасні заклади освіти зберігають важливу роль інституту соціалізації, а тому дорослі, відповідні за їх функціонування, мають забезпечені умови, що гарантують захист гідності, права і безпеки кожної дитини. Це лише можливо за умов узгоджених дій педагогів, батьків і самих учнів.

3. Рівень психологічного комфорту. Цей показник характеризується тими емоціями, настрем та переживаннями, які переважають у процесі взаємодії дорослих і дітей у межах закладу освіти. Високий рівень комфорту досягається через ефективну систему психологічної підтримки, що забезпечує супровід учнів, допомогу педагогам, запобігає професійному вигоранню та сприяє збереженню психічного здоров'я всіх учасників освітнього процесу.

4. Задоволеність освітнім середовищем пов'язана із забезпеченням базових потреб дитини — у підтримці, прийнятті, визнанні, розвитку здібностей

та можливостей. Основою конструктивної взаємодії є довірливе особистісне спілкування. За його відсутності виникають негативні наслідки: емоційний дискомфорт, страх висловлювати власну думку, зниження самооцінки, уникання звернень до допомоги, байдужість до проблем однолітків та дорослих. Уміння толерантно сприймати різні погляди та адекватно використовувати інтереси інших нерідко є недостатньо сформованими, особливо в підлітків, що часто стає причиною конфліктів.

Конфліктність у шкільному середовищі є природним явищем, вони пов'язані із взаємодією великої кількості дітей і дорослих, що неминуче призводить до зіткнення інтересів. Підхід до їх розв'язання, заснований на демократичних принципах — рівності, взаємній повазі, толерантності та довірі, — посилює формування відповідальності, розвитку комунікативних умінь і вмінню усвідомлювати причини та наслідки конфліктів [3].

Таким чином, основними завданнями соціального педагога з метою створення безпечного освітнього середовища у закладі освіти є такі:

1) Виховання в особистості цінностей, важливих у формуванні безпечного освітнього середовища. На думку М. Білозерової, «освіта й культура є провідними чинниками суспільного прогресу й розвитку цивілізації» [4, с. 325]. В умовах освітнього середовища в особистості формуються матеріальні, духовні та культурні цінності. До таких цінностей належать співпраця, наполегливість, креативність, критичне мислення, лідерство, самоконтроль, оптимізм тощо. Тому важливо формувати у молоді відповідальне ставлення до цих цінностей та їх збереження.

2) Сприяння саморозвитку особистості учня.

Тому соціальний педагог повинен сфокусувати свою увагу на особистості учня, враховуючи його внутрішній потенціал, і сприяти особистісному становленню та відкриттю таких його особистісних якостей, як цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, ініціативність, відповідальність тощо. Ці якості та навички є фундаментом для формування безпечного освітнього середовища закладу освіти, адже особистість, яка здатна до

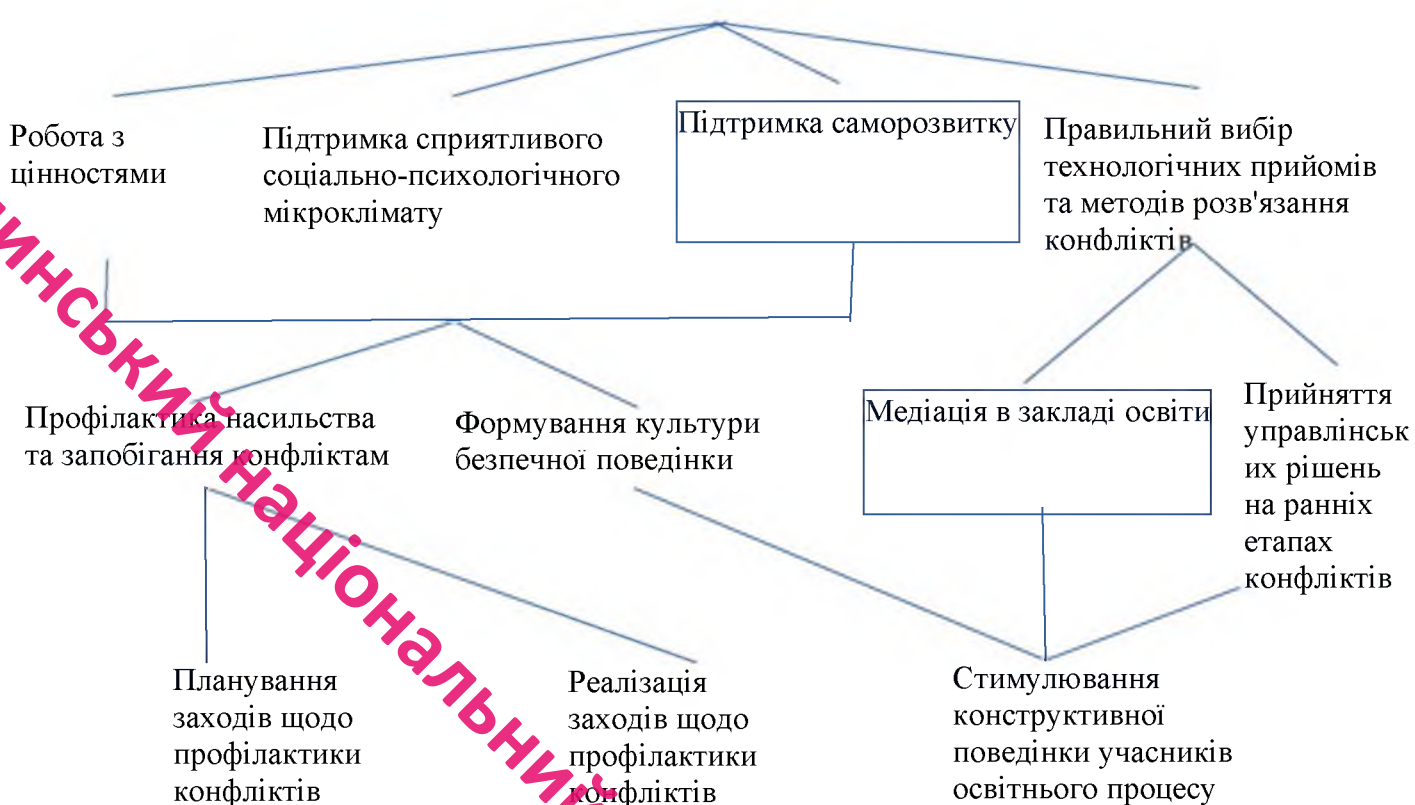
саморозвитку, самовдосконалення, завжди зуміє підібрати інструментарій подолання небезпек в освітньому середовищі.

3) Створення сприятливої соціально-психологічної атмосфери в освітньому середовищі. Г. Васянович наголошує, що «для особистості безпека відчувається в першу чергу як захищеність від дії різного роду небезпек» [6]. Завдання соціального педагога полягає в тому, щоб попередити та унеможливити появу небезпек (прояви насилля, виникнення конфліктів, погроз тощо) в освітньому середовищі закладу або суттєво зменшити їх та формувати сприятливу психологічну атмосферу. Говорячи про сприятливу психологічну атмосферу, багато авторів виділяють теплоту відносин, готовність до спілкування з оточуючими, відсутність психологічних бар'єрів у спілкуванні між індивідами, емоційне єднання [6].

4) Формування в школярів культури безпечної поведінки. Реалізація цього завдання полягає у формуванні вольових якостей учнів, зокрема, самостійності, впевненості у своїх силах, витримки, наполегливості, самоконтролю; формуванні уявлень, умінь і навичок із збереження і зміцнення здоров'я, пожежної й дорожньої безпеки, правил поведінки в побуті, на вулиці з метою запобігання отриманню побутових травм і збереження життя. Соціальний педагог сприяє підготовці учнів до безпечної життєдіяльності, впливає на формування особистості, здатності до самопізнання і самосвідомості.

Таким чином, узагальнивши роль соціального педагога в забезпеченні безпечного освітнього середовища закладу освіти, можна виокремити два основних напрями його забезпечення: профілактика насильства, конфліктів, підтримка сприятливого соціально-психологічного мікроклімату та робота з конфліктами (рис. 1.1).

Створення безпечного освітнього середовища



Запровадження шкільної медіації виступає інструментом реалізації саме такого підходу та є дієвим засобом формування безпечного освітнього середовища [2, с. 18-20]. Однак, це висуває особливі вимоги до професійної підготовки соціальних педагогів та розвитку в них навичок медіатора, зокрема.

РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ЯК МЕДІАТОРІВ

2.1. Основні навички соціального педагога як медіатора

Основні професійні завдання фахівця із соціальної роботи визначають набір його ролей, а їх виконання формує індивідуальний стиль взаємодії з клієнтами та систему професійної діяльності. Саме через реалізацію цих ролей і функцій спеціаліст вибудовує власну модель надання соціальної підтримки. Важливою умовою ефективного становлення професіонала є його особистісна спрямованість, яка охоплює ціннісні орієнтири та мотивацію і безпосередньо впливає на відповідність вимогам практичної соціальної роботи.

Серед домінуючих внутрішніх мотивів діяльності у соціальній сфері окреме місце посідає альтруїстична налаштованість — прагнення допомагати клієнтам і робити внесок у добробут суспільства. Не менш значущими є бажання реалізовувати професійну самостійність, проявляти ініціативу та творчий підхід. До зовнішніх стимулів належать суспільне визнання важливості професії соціального працівника, розуміння її ролі у зміцненні соціального здоров'я населення, а також позитивне ставлення з боку оточення.

Таким чином, стиль професійної поведінки й рівень компетентності соціального педагога залежать від комплексу його професійних умінь, психологічних характеристик, важливих професійних якостей і здібностей. Досягнення високих результатів у роботі значною мірою визначається рівнем самооцінки та пов'язаними з нею процесами самоконтролю, самореалізації, самовдосконалення й самоосвіти [38, с. 3-12].

Соціальний педагог має бути психологічно зрілим, володіти сформованим професійним мисленням, умінням самостійно аналізувати проблемні ситуації, прогнозувати можливі наслідки та брати відповідальність за прийняті рішення, які нерідко стосуються життєво важливих аспектів долі людини [44].

До професійно значущих психологічних характеристик майбутніх соціальних педагогів належать:

Психологічні якості: розвиток базових психічних процесів — пам'яті, мислення, сприймання, відчуттів, а також емоційно-вольової сфери та уяви.

Креативно-інтелектуальні здібності: сформований соціальний інтелект, що дає змогу розуміти емоційні стани інших і прогнозувати їх поведінку; здатність творчо й критично мислити, приймати нестандартні рішення та діяти в умовах невизначеності. Важливими є також уміння аналітично оцінювати ситуації, реалістичність суджень, інтуїція, уміння передбачати розвиток подій, критичність мислення, широкий світогляд та достатній рівень наукової й освітньої підготовки.

Професійна відповідальність і саморефлексія: уміння контролювати власні дії та емоційні реакції, здатність до самокритики, наявність адекватної самооцінки, постійна потреба у професійному зростанні та самоосвіті [51, с. 234-239].

До професійно необхідних морально-етичних та емоційно-вольових якостей належать:

здатність співпереживати, емпатійність — уміння відчувати настрій і внутрішній стан людини;

толерантність, тактовність, коректність та увага до клієнта, зокрема врахування його емоційного стану та дотримання принципу «не нашкодь»;

терпимість як готовність поважати переконання, інтереси, цінності, звички та вибір інших людей, приймати їх такими, якими вони є;

уміння проявляти витримку, стримувати власні негативні емоції у ситуаціях, що провокують роздратування чи агресію;

високий рівень моральної та духовної культури, гуманістична орієнтація, милосердя, чуйність і безкорисливість, спрямованість на захист гідності клієнта та щире бажання допомогти;

чесність — правдивість у поясненні можливостей розв'язання проблем клієнта та потенційних труднощів;

об'єктивність і справедливість — рівне ставлення до всіх клієнтів незалежно від власних уподобань, неупереджене оцінювання їхніх ситуацій;

моральна чистота в професійних діях, дотримання конфіденційності (збереження таємниці, якщо вона не загрожує іншим);

порядність і відповідальність за прийняті рішення та їх наслідки;

позитивне емоційне ставлення до людей — доброзичливість, доброта, оптимізм, уміння бачити у кожній людині цінність і підтримувати в ній віру у позитивні зміни [24, с. 7-8].

До професійно-операційних якостей і здібностей соціальних педагогів належать:

Професійні знання. Це включає як ґрунтовну теоретичну підготовку (у галузі вікової та загальної психології, педагогіки, конфліктології, соціології, медицини, права, акмеології, геронтології тощо), так і практичні вміння, зокрема опанування вітчизняних та зарубіжних технологій соціальної роботи. Важливим є також уміння інтегрувати теоретичні положення у практичну діяльність та навички взаємодії з різними групами клієнтів у різноманітних умовах і життєвих ситуаціях, медіаційні вміння.

Організаторсько-комунікативні здібності. Це здатність швидко налагоджувати контакт із людьми, визначати їхні установки та очікування; уміння уважно слухати співрозмовника і спрямовувати діалог у конструктивне русло. Значущими є також вміння викликати довіру, забезпечувати позитивний психологічний клімат у взаєминах, а також красномовство, що дає можливість переконувати та впливати [10, с. 65-72].

Сукупність особистісних характеристик, що формуються та змінюються в процесі професійного розвитку, утворює систему професійних компетентностей соціального педагога, які виступають інструментами практичного розв'язання проблем клієнтів.

Професіоналізм водночас є і нормою професійної діяльності, і результатом особистісної самореалізації у сфері соціальної роботи. Він визначається стабільним рівнем знань, умінь і навичок, що забезпечує високу

результативність та ефективність діяльності [27, с. 8-11].

О. Пожидаєва до складових професіоналізму соціального педагога відносить:

уміння здійснювати глибокий аналіз ситуації та адекватно її оцінювати;
здатність враховувати наявні альтернативи й робити оптимальний вибір;
навички встановлення продуктивних стосунків із клієнтами та застосування диференційованого підходу;

уміння організувати та координувати роботу соціальної служби;
володіння технологіями проектування, моделювання та іншими професійними методами соціальної роботи [37, с. 133-139].

Серед складників професіоналізму особливо вирізняється його комунікативний аспект, адже багатоманітність форм взаємодії в соціальній роботі реалізується саме через різні прояви соціальної комунікації. Вона охоплює всі елементи професійної діяльності фахівця, забезпечуючи налагодження контакту, формування відносин із клієнтом, здійснення міжособистісного обміну та розуміння сутності його труднощів. Соціальна комунікація трактується як двосторонній процес передачі та сприймання інформації, а також як спосіб соціальної взаємодії, що забезпечує досягнення взаєморозуміння між учасниками комунікативного акту [37, с.133].

У науковій літературі традиційно виділяють три моделі соціальної комунікації:

лінійну, коли комунікант активно надсилає повідомлення, а реципієнт залишається пасивним його отримувачем;

інтерактивну, що передбачає наявність зворотного зв'язку і дозволяє обом сторонам пристосовуватися одна до одної;

транзакційну, у межах якої взаємодія має двосторонній активний характер і супроводжується постійним циркулюванням зворотного зв'язку.

Для роботи соціального педагога як медіатора найбільш релевантними є інтерактивна та транзакційна моделі, оскільки вони відповідають принципу соціального партнерства. Клієнт у цьому контексті виступає не лише об'єктом,

а й активним суб'єктом процесу, залученим до пошуку шляхів розв'язання власної проблеми разом із фахівцем.

Ефективність взаємодії з клієнтом залежить від оптимального рівня професійного спілкування, яке ґрунтується на комплексі спеціальних компетентностей. Ідеться про організаційно-управлінський компонент (здатність регулювати перебіг та результат комунікації); когнітивний компонент (уміння використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування як професійний інструментарій); емоційно-особистісний компонент (здатність до емпатії та емоційного включення у процес взаємодії) [44, с.112-128].

Тому, майбутній соціальний педагог повинен володіти здатністю уважно слухати й розуміти співрозмовника, чітко й доступно пояснювати інформацію, формулювати запитання та відповідати на них, аргументувати власну позицію, а також створювати довірливу атмосферу під час консультування. До його професійних умінь належать також пошук індивідуального психологічного підходу до клієнта, уміння знімати емоційну напругу та конструктивно вирішувати конфлікти. Основою такої діяльності виступає комунікативна техніка спілкування, опанування якої є необхідною ознакою професійної готовності фахівця соціальної сфери. Сукупність характеристик, що описують рівень володіння цією технікою, формує так звану комунікативну професіограму фахівця [36, с.14-17].

Майбутній соціальний педагог має володіти такими здібностями та навичками:

знати норми мовленнєвого етикету та вміти застосовувати їх у практиці;
грамотно визначати цілі та завдання професійного спілкування;
організувати комунікативний процес і ефективно керувати його перебігом;

здійснювати аналіз змісту спілкування, розглядати звернення й скарги, ставити доречні запитання та давати змістовні відповіді;

користуватися різними прийомами активного й пасивного слухання,

володіти тактикою й стратегією взаємодії;

проводити різні види розмов: індивідуальну бесіду, співбесіду, ділову дискусію, диспут, полеміку, діалог, дебати, засідання, круглий стіл чи ділову гру;

вміти аргументувати, переконувати, обґрунтовувати позицію, висловлювати зауваження, спростовувати твердження, досягати компромісних рішень і напрацьовувати спільні домовленості;

володіти технікою публічного мовлення, риторичними прийомами, логікою побудови виступів;

застосовувати слово як інструмент психологічної підтримки: допомагати зняти стрес і страх, сприяти адаптації клієнта до нових умов, здійснювати корекцію поведінки та оцінних суджень.

Оволодіння комунікативними навичками на високому рівні в роботі соціального педагога закладу освіти є важливим аспектом у досягненні розуміння та вирішенні конфліктів в освітньому середовищі.

2.2. Аналіз стану підготовки майбутніх соціальних педагогів з метою формування у них навичок медіатора

Як зазначає О. Кірдан, медіація як механізм вирішення конфліктів може використовуватися у закладах освіти, однак за умови набуття майбутніми вчителями, керівниками закладів освіти відповідної конфліктологічної та медіативної компетентності. Тому вважаємо доцільним ознайомлення з технологією медіації під час професійної підготовки та підвищення кваліфікації педагогічних, науково-педагогічних працівників, керівників закладів освіти [23, с. 17].

Хочемо нагадати, що ще у 2015 р. у звіті про майбутнє професій на Давоському економічному форумі було визначено 10-ТОП навичок, які слід сформувати у випускників/випускниць ЗВО. Це:

- 1) вирішення складних проблем (Complex Problem Solving);

- 2) взаємодія з людьми (Coordinating with Others);
- 3) управління персоналом (People Management);
- 4) критичне мислення (Critical Thinking);
- 5) перемовини (Negotiation);
- 6) контроль якості (Quality Control);
- 7) клієнтоорієнтованість, клієнтоцентрованість (Service Orientation);
- 8) винесення суджень та прийняття рішень (Judgment and Decision Making);
- 9) активне слухання (Active Listening);
- 10) креативність (Creativity).

Як бачимо, під №5 – одна з найважливіших навичок – перемовини.

З метою аналізу стану підготовки майбутніх соціальних педагогів та формування у них навичок медіатора, нами було проаналізовано освітньо-професійні програми «Соціальна робота. Соціальна педагогіка» I (бакалаврського) та II (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Під час навчання на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти майбутні соціальні педагоги вивчають ряд освітніх компонентів, які сприяють їх професійній підготовці для впровадження медіації в закладах освіти. Зокрема:

Метою вивчення ОК «Критичне мислення в соціальній сфері» є формування знань здобувачів вищої освіти про сутність критичного мислення та розвиток у них умінь критично працювати з різними типами інформаційних джерел.

Основними завданнями вивчення даного ОК є формування важливих соціальних умінь (думати та читати критично, працювати з різними джерелами інформації, ставити різні типи запитань, конструювати аргументовані висловлювання, брати участь у дискусіях), які є надзвичайно важливими у роботі медіатора.

Критичне мислення для медіатора — це ключовий інструмент для об'єктивного аналізу конфлікту, розуміння мотивів сторін, виявлення прихованих інтересів та пошуку нестандартних рішень, що дозволяє тримати нейтралітет, не піддаватись емоціям та вести процес до конструктивного врегулювання, допомагаючи учасникам бачити ширшу картину та знаходити спільну мову.

Навички критичного мислення в роботі медіатора:

Аналіз інформації: розрізняти факти від думок, оцінювати достовірність джерел та перевіряти аргументи сторін.

Нейтральна оцінка: не приймати жодну зі сторін, а бачити конфлікт з різних точок зору, розглядаючи альтернативні сценарії.

Активне слухання: чути не лише слова, а й те, що стоїть за ними (емоції, потреби, страхи).

Постановка запитань: ставити відкриті та провокативні запитання, що спонукають сторін до рефлексії та глибшого розуміння.

Виявлення упереджень: розуміти та контролювати власні упередження, щоб не впливати на процес.

Генерація рішень: використовувати аналіз для знаходження інноваційних та взаємовигідних рішень, а не лише компромісів.

Медіатор, що володіє критичним мисленням, може ефективно деескалувати конфлікт, допомогти сторонам вийти за рамки «чорно-білого» бачення та знайти креативні виходи, які були б неможливі без об'єктивного та глибокого аналізу.

Вивчення навчальної курсу «Вступ до соціальної роботи» сприятиме формуванню у майбутніх соціальних педагогів вміння розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері, соціальному житті; у процесі навчання здобути навички, що передбачають застосування певних теорій та методів соціальної роботи; підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх фахівців із соціальної роботи, соціальних педагогів, їх готовності кваліфіковано і майстерно виконувати свої професійні обов'язки.

Аналіз силябусу даного ОК показав, що конкретних тем щодо роботи фахівця соціальної сфери як медіатора немає. Однак, окремі теми є базовими для практичної роботи соціального педагога як медіатора в закладі освіти. Зокрема,

Тема «Модель соціального працівника/педагога/ як особистості та фахівця», «Сфери діяльності соціального працівника/педагога», «Деонтологія та професійна етика соціального працівника/педагога».

Варто наголосити, що професійна етика соціального педагога тісно переплітається з медіацією, оскільки його роль як нейтрального посередника у вирішенні конфліктів є ключовою, що вимагає дотримання принципів конфіденційності, неупередженості, поваги до гідності дитини та захисту її прав, аби сприяти досягненню взаємовигідного рішення та запобігати насильству чи дискримінації.

Соціальний педагог застосовує етичні принципи для забезпечення безпечного та справедливого процесу медіації.

Дотримується конфіденційності та неупередженості, що є основою довіри.

Наголошує на правах дитини, щоб її інтереси були враховані при будь-якому врегулюванні конфлікту.

Його професійна етика робить його важливою та цінною фігурою для виконання ролі медіатора, особливо в освітніх та сімейних контекстах.

ОК «Загальна, вікова та соціальна психологія» спрямований на формування у здобувачів освіти базової системи наукових знань з загальної, вікової, соціальної психології. Основне завдання освітнього компонента – сприяти психологічній підготовленості майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності.

Знання психології для медіатора є критично важливими, охоплюючи розуміння динаміки конфлікту, людських емоцій, комунікативних процесів та потреб сторін; вони допомагають медіатору бути неупередженим, ефективно керувати емоціями, застосовувати активне слухання та техніки переговорів (як-от відкриті питання), щоб сприяти досягненню взаємовигідного рішення, а не

просто виявити винуватця, що робить ці знання фундаментом для успішної роботи з людьми в стресових ситуаціях.

Знання психології дозволяють медіатору не просто «розділити спір», а зрозуміти глибинні мотиви, потреби та інтереси учасників, що є запорукою пошуку стійких та прийнятних для всіх рішень, а не просто тимчасових компромісів, роблячи його ефективним фахівцем.

Мета ОК «Соціально-педагогічна профілактика девіантної поведінки дітей та молоді» – засвоєння здобувачами освіти теоретичних засад девіантних відхилень у поведінці особистості, формування основних умінь і навичок здійснення соціально-педагогічної профілактики девіантної поведінки дітей та молоді; формування готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи, соціальних педагогів до профілактичної роботи у процесі професійної діяльності.

Серед тем, які будуть корисними майбутнім соціальним педагогам як медіаторам, такі: «Агресивна поведінка. Соціально-педагогічна профілактика агресивної поведінки дітей та молоді», «Профілактика булінгу/кібербулінгу в закладах освіти», «Формування навичок безпечної поведінки дітей. Профілактика насилля в закладах освіти», ««Будуємо майбутнє разом» програма профілактики конфліктів та правопорушень серед учнівської молоді».

Знання з соціально-педагогічної профілактики девіантної поведінки є важливими для медіатора, оскільки вони дають змогу глибше розуміти причини та особливості проблемної поведінки дітей і молоді, прогнозувати їхні реакції та запобігати ескалації конфлікту. Такі знання допомагають медіатору створити безпечний простір взаємодії, добирати адекватні комунікаційні техніки, формувати у сторін навички конструктивної поведінки й ненасильницького спілкування. Вони також сприяють ефективній співпраці з батьками, педагогами й іншими фахівцями та запобігають повторним конфліктам. Таким чином, профілактичні знання підсилюють професійну компетентність медіатора та підвищують результативність шкільної медіації.

Формуванню у здобувачів освіти цілісного уявлення про соціальну роботу як теорію, практику, навчальну дисципліну та сферу професійної діяльності; ознайомлення майбутніх соціальних працівників/фахівців із соціальної роботи/соціальних педагогів з основними характеристиками загальних, міждисциплінарних та прикладних соціальних технологій та технологій соціальної роботи й формування готовності до їх використання на практиці в роботі з різними групами населення та в різних сферах життєдіяльності суспільства присвячений ОК «Теорія та технології соціальної роботи».

Серед тем майбутні соціальні педагоги вивчають «Загальна характеристика провідних методів та форм соціальної роботи. Стратегії втручання (інтервенції) в соціальній роботі», «Технології профілактичної роботи соціального працівника/ ФСР/ соціального педагога», «Технології соціального та соціально-психологічного консультування, представництва інтересів та посередництва», «Особливості використання технологій соціально-педагогічної роботи в освітньо-виховних закладах».

Таким чином, підготовка майбутніх соціальних педагогів на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти спрямована на формування професійної компетентності бакалаврів з соціальної роботи, здатних ефективно розв'язувати професійні завдання, однак має загальний характер. Така підготовка закладає основу професійної компетентності, однак зміст підготовки майбутніх соціальних педагогів як медіаторів не висвітлюється. Окремі навчальні дисципліни дають фрагментарні знання щодо природи конфліктів та міжособистісної взаємодії.

Аналіз освітньо-професійної програми «Соціальна робота. Соціальна педагогіка» другого (магістерського) рівня показав, що загальною метою ОПП є підготовка висококваліфікованих, компетентних, конкурентоздатних фахівців, здатних незалежно мислити і відповідально діяти згідно з принципами відкритого і демократичного суспільства, орієнтуватися на національні і європейські пріоритети освітньо-наукового простору, специфіку

розвитку регіону та забезпечення соціального добробуту населення, готових до соціальних змін, неперервного професійного самовдосконалення, розв'язання складних задач і проблем в галузі соціальної роботи і соціально-педагогічної діяльності, впровадження інновацій та проведення наукових досліджень за невизначеності умов і вимог, сучасного стану соціальної сфери.

Серед освітніх компонентів, які сприяють підготовці майбутніх соціальних педагогів до медіаційної діяльності виділяємо ОК «Соціальна конфліктологія».

Його вивчення сприятиме підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх соціальних працівників/соціальних педагогів, їх готовності кваліфіковано і майстерно виконувати свої професійні обов'язки, на основі узагальненого сучасного розуміння сутності конфлікту та конфліктної взаємодії й особливостей протікання соціальних конфліктів у цілому й зокрема конфліктів у соціальній сфері та закладах освіти.

Мета освітнього компонента: ґрунтовне засвоєння здобувачами освіти цілісної системи конфліктологічних знань; формування умінь діагностування конфлікту, його попередження та конструктивного вирішення; формування готовності майбутніх соціальних працівників/соціальних педагогів до міжособистісної безконфліктної взаємодії у професійній діяльності.

Метою вивчення освітнього компонента «Професійна іміджологія» є формування знань із галузі іміджології в усіх її історичних та сучасних варіантах як форми соціальної комунікації, усвідомлення ними ключових понять і процесів у цій комунікативній сфері, вироблення практичних умінь і навичок усебічного аналізу та створення іміджевої продукції різних типів.

Знання з професійної іміджології соціального працівника відіграють важливу роль у медіації, оскільки допомагають медіатору формувати позитивний, надійний та компетентний образ у очах учасників конфлікту. Професійний імідж підвищує рівень довіри, сприяє відкритості сторін, знижує напруження та полегшує встановлення конструктивної комунікації. Володіння іміджологічними знаннями дозволяє медіатору контролювати вербальні й

невербальні прояви, дотримуватися етичних норм, демонструвати нейтральність та професіоналізм. Такий імідж робить процес медіації більш ефективним і сприяє досягненню взаємоприйняттого рішення.

Вивчення освітнього компонента «Соціальна робота в освіті» спрямоване на формування знань щодо сутності, змісту, форм, методів соціальної роботи в освітній сфері та вироблення умінь і навичок застосовувати професійні знання в практичній діяльності.

Ряд тем будуть корисними з точки зору підготовки майбутніх соціальних педагогів до медіаційної роботи. Зокрема: «Основні підходи, форми та методи роботи соціального педагога», «Консультативна діяльність», «Просвітницько-профілактична робота соціального педагога», «Професійна майстерність фахівців психологічної служби».

Таким чином, підготовка майбутніх соціальних педагогів на другому (магістерському) рівні також не спрямована на формування у них необхідних умінь для здійснення медіації.

Аналіз запропонованих вибіркового освітніх компонентів дозволив виокремити кілька ВОК, важливих для підготовки майбутніх соціальних педагогів як медіаторів. ВОК «Міжособистісна взаємодія в закладах освіти», спрямований на вміння встановлювати та підтримувати міжособистісні взаємини з учасниками процесу на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, налагоджувати співпрацю з учасниками освітнього процесу.

ВОК «Шкільна медіація» розглядає шкільну медіацію як технологію розв'язання конфліктів. Запропонований курс сприятиме формуванню навичок безконфліктного спілкування, ефективної комунікації, конструктивного вирішення суперечливих ситуацій, толерантного ставлення до думки іншого тощо.

Однак, дані предмети входять до вибіркового циклу навчальних дисциплін і не є обов'язковими для вивчення майбутніми фахівцями.

Наступним кроком дослідження було визначення стану підготовки

майбутніх соціальних педагогів до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації. Для цього було використано такі методики:

1. Методика «Оцінювання рівня особистісної конфліктності» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель) (додаток А). Цей діагностичний інструмент спрямований на визначення ступеня конфліктності як складової психологічної структури особистості. На підставі сумарного показника балів виокремлюються різні рівні конфліктності: що вищим є отриманий результат, то більш вираженою є схильність особи до конфліктної поведінки. Підвищений рівень конфліктності відображає наявність характерних особливостей, які провокують часто виникнення міжособистісних конфліктів, активізують низку чинників та можуть зумовлювати загострення конфліктних процесів у групах або колективах.

2. Методика «Оцінювання рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) (додаток Б). Зазначена методика застосовується для визначення рівня конфліктологічної компетентності особистості та оцінювання сформованості ключових характеристик ефективного розв'язання конфліктів. Опитувальник складається з 18 тверджень, які респонденти оцінюють за чотирибальною шкалою: 4 бали – «повністю відповідає дійсності», 3 бали – «переважно вірно», 2 бали – «частково невірно», 1 бал – «невірно». Дана методика дозволяє визначити рівень конфліктологічної компетентності, поділяючи її на 3 рівні.

3. Методика «Домінантний тип поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман в адаптації Н. В. Гришиної) (додаток В) спрямована на виявлення індивідуальних тенденцій до певних форм поведінки в умовах конфлікту та визначення провідних стилів його розв'язання. Вона також дає змогу проаналізувати особливості міжособистісної взаємодії респондентів. За допомогою цього опитувальника можна встановити типові реакції особистості в конфліктних ситуаціях, оцінити їх ефективність та окреслити альтернативні способи конструктивного вирішення конфліктів.

В опитуванні взяли участь 23 здобувачі освіти ОПП Соціальна робота.

Соціальна педагогіка.

Проведення методики «Оцінка рівня конфліктності особистості» Г. Ложкіна, Н. Пов'якель мало на меті визначити відсоткове значення респондентів за кожним рівнем схильності особистості до конфліктної поведінки (рис. 2.1.).

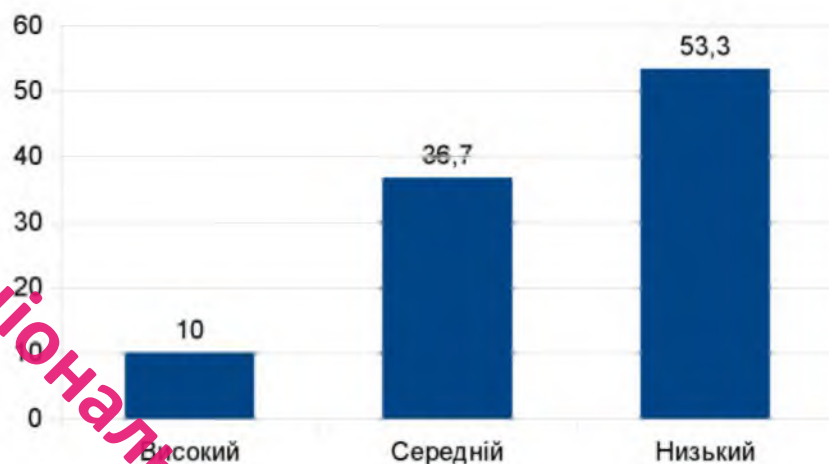


Рисунок 2.1. Рівні особистісної конфліктності (у %)

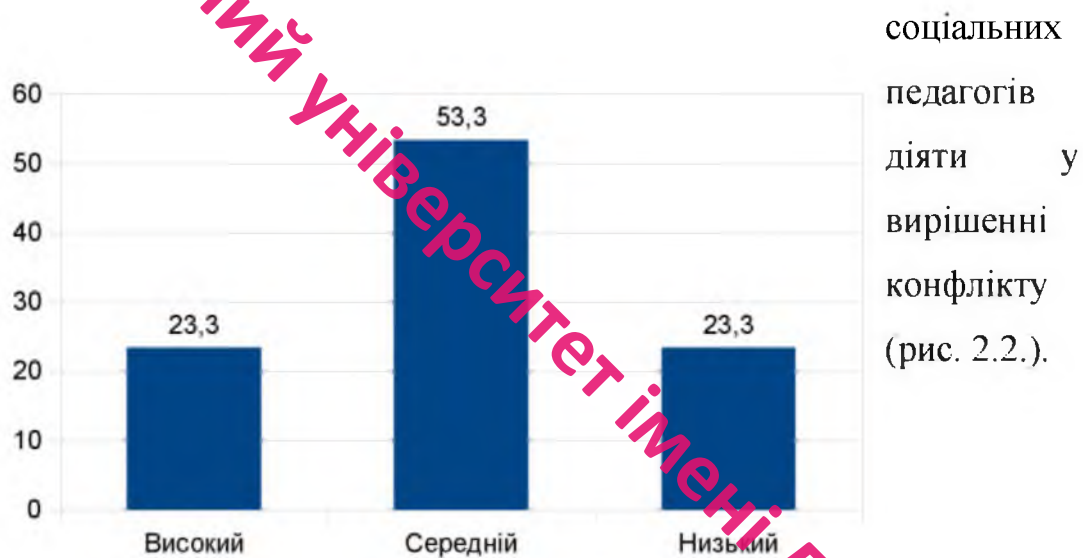
Результати дослідження свідчать, що низький рівень конфліктності притаманний 53,3% опитаних. Для цих осіб характерна орієнтація на спокійні, збалансовані міжособистісні стосунки. Вони здатні конструктивно долати розбіжності та непорозуміння, уникаючи ескалації напруження та ворожих моделей поведінки. Такі респонденти відкриті до співпраці, поважають різні точки зору, прагнуть до пошуку компромісних рішень і досягнення спільних цілей. Їм притаманний розвинений емоційний інтелект, уміння слухати, враховувати потреби інших та ефективно вибудовувати комунікацію. У процесі взаємодії вони демонструють толерантність, гнучкість, готовність до взаєморозуміння.

Середній рівень конфліктності визначено у 36,7% досліджуваних. Такі особистості можуть стикатися з конфліктними ситуаціями, зумовленими розбіжностями у поглядах, інтересах або ціннісних орієнтаціях. Вони загалом здатні регулювати конфлікти, однак у процесі взаємодії можуть відчувати напруження та труднощі в досягненні згоди. Особистості із середнім рівнем конфліктності можуть шукати компромісні варіанти розв'язання конфліктів,

використовуючи такі стратегії, як обговорення, переговори або компроміси, хоча не завжди досягають повної згоди.

Високий рівень конфліктності зафіксовано у 10% респондентів. Ця група респондентів характеризується вираженою схильністю до конфліктної поведінки у міжособистісній взаємодії. Такі особи часто стикаються з глибокими протиріччями у стосунках з іншими, проявляють ворожість та неприйняття альтернативних поглядів і позицій. У їхній поведінці можуть спостерігатися підвищена емоційність, агресивність і низька спрямованість на співробітництво. Особистостям з високим рівнем конфліктності часто важко конструктивно вирішувати конфлікти, вони намагаються наполягати на власній позиції та демонструють недостатню гнучкість у взаємодії з оточенням.

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хеппнера, Х. Петерсена мала на меті визначити рівень навичок майбутніх



соціальних педагогів діяти у вирішенні конфлікту (рис. 2.2.).

Рисунок 2.2. Показники рівнів компетентності у конфліктах

Низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів (23,3% опитаних) продукує недостатню сформованість умінь ефективно й конструктивно

регулювати конфліктну ситуацію. Це може виявлятися в слабкому розумінні стратегії регулювання конфліктів, неефективній комунікації, а також у складності з усвідомленням інтересів і потреб усіх сторін. Особи з таким рівнем компетентності можуть демонструвати обмежену емпатійність, відмовлятися визнавати інші точки зору або використовувати агресивні методи реагування. Крім того, для них характерні страх і невпевненість у конфліктних ситуаціях, що зумовлює уникання їх розв'язання.

Середній рівень компетентності у вирішенні конфліктів (53,3% респондентів) означає наявність в опитуваних базових знань і навичок управління конфліктами, які, однак, не завжди є достатніми у складних або емоційно напружених ситуаціях. Такі особи здатні успішно вирішувати деякі конфлікти, проте можуть виявити нестабільність та недостатню впевненість у виборі ефективних стратегій. Вони використовують різні способи врегулювання конфліктів — переговори, компроміс чи уникнення, визнають відмінності у поглядах і намагаються досягти згоди через спілкування. Водночас їм може бракувати глибокого розуміння внутрішніх механізмів конфлікту та навичок регуляції власних емоцій у складних умовах.

Високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів (23,3% опитаних) характеризується добре розвиненими навичками та ефективним використанням різноманітних стратегій управління конфліктними ситуаціями. Особи з таким рівнем компетентності демонструють високий рівень емоційної інтелігентності, глибоке усвідомлення причин і динаміки конфліктів, а також здатність адекватно вибирати інструменти їх розв'язання залежно від конкретних умов. Вони вміють активно слухати, визначати інтереси всіх учасників, проявляти емпатію та вибудовувати конструктивний діалог. Такі особистості володіють розвиненими навичками переговорів і прийняття рішень, орієнтуючись на досягнення взаємовигідних результатів.

Проведення методики «Провідний тип поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса і Р. Кілмана, в адаптації Н. В. Гришиної мало на меті визначити домінуючі стратегії поведінки опитуваних у конфліктних ситуаціях (рис. 2.3).

Провідною моделлю поведінки в конфліктних ситуаціях є стратегія компромісу (36,7% опитаних), яка ґрунтується на взаємних поступках і пошуку прийняттого для обох сторін варіанту розв'язання проблеми. Респонденти, які обирають компроміс, готові частково відмовлятися від власних вимог для досягнення згоди.

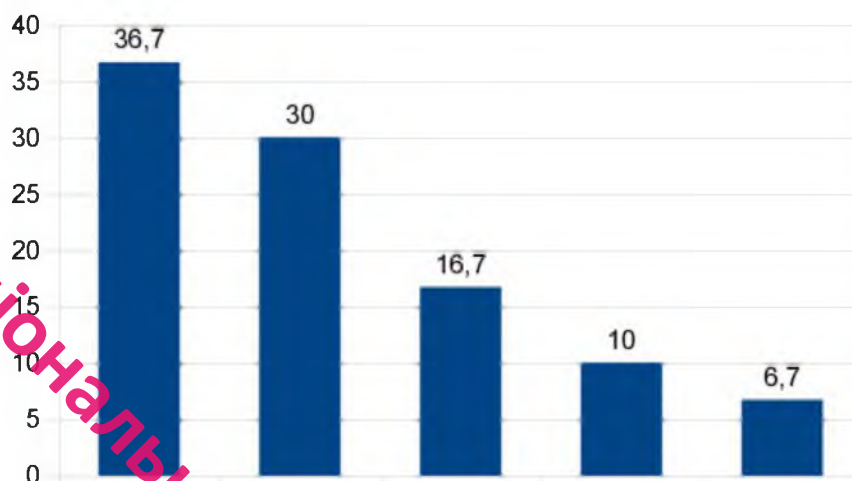


Рисунок 2.3. Домінуючі стратегії поведінки в конфлікті

Другою за поширеністю є суперництво (30%), що характеризується зосередженістю на досягненні власних цілей та результатів, часто без урахування позицій інших учасників взаємодії. Особи, яким притаманна така стратегія, надають перевагу особистим інтересам, контролю та домінуванню в конфліктній ситуації.

Співпрацю обрали 16,7% респондентів. Ця стратегія передбачає орієнтування на спільну діяльність та досягнення узгоджених результатів шляхом відкритого діалогу. Особи, які працюють у співпраці, прагнуть взаєморозуміння, враховують позиції всіх сторінок і намагаються знайти рішення, що задовольняють спільні інтереси.

Стратегію уникнення обрало 10% респондентів, а пристосування – 6,7% опитаних. Стратегія уникнення проявляється у прагненні мінімізувати або відкласти конфлікт, уникати відкритого протистояння та напружених ситуацій. Пристосування, у свою чергу, полягає в орієнтації на інтереси іншої сторони з метою збереження стабільності міжособистісних відносин і зниження рівня напруги.

Таким чином, майбутні соціальні педагоги характеризуються переважно низьким рівнем особистісної конфліктності, у конфліктах проявляють середній рівень компетентності їх вирішення, а поширеними стратегіями вирішення конфліктів є компроміс та суперництво. Це, в свою чергу, зумовлює необхідність посилення теоретичної та практичної підготовки щодо вирішення конфліктних ситуацій, особливо використовуючи медіацію, як метод вирішення конфліктів.

2.3. Педагогічні умови формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів

Практичні питання запровадження медіації в шкільному освітньому просторі обґрунтовано висвітлено в низці методичних видань. Так, у посібнику «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» [43] подано широкий спектр теоретичних положень, практичних матеріалів і методичних рекомендацій, спрямованих на запобігання конфліктам та їх урегулювання ненасильницькими способами, а також на впровадження медіації та відновних практик в закладі освіти.

Видання «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків» [8] орієнтоване на подальше розширення відновного підходу в освітньому середовищі та містить практичний інструментарій для підготовки учнів-медіаторів до навчання своїх однолітків основам медіації за принципом «рівний — рівному».

Окремої уваги заслуговує посібник «Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження» [55], в якому розкрито особливості функціонування шкільних служб розв'язання конфліктів, що застосовують відновні підходи та модель «рівний — рівному» в роботі з учнівськими конфліктами. Автори також надають практичні рекомендації щодо використання медіації як ефективного способу врегулювання конфліктних

ситуацій у шкільному середовищі.

Однак, підготовка майбутніх соціальних педагогів до впровадження медіації, формування у них навичок медіатора повинна здійснюватися протягом усього навчання у ЗВО та потребує обґрунтування основних педагогічних умов, які будуть цьому сприяти.

Аналіз психолого-педагогічних наукових джерел дає підстави стверджувати, що педагогічні умови доцільно розглядати як сукупність факторів і потреб, від яких залежить та в межах яких реалізується цільовий і результативний процес професійної підготовки майбутніх фахівців. Цей процес зумовлюється не лише організацією освітньої діяльності, а й активною позицією самої особистості. Ми погоджуємось із розумінням поняття «педагогічні умови» М. Трухан, яка визначає їх як комплекс об'єктивних можливостей, пов'язаних з організацією освітнього процесу в закладі вищої освіти, змістовим наповненням, формами та методами навчання, а також із моніторингом і оцінюванням індивідуально-психологічних особливостей майбутніх соціальних педагогів, що в сукупності підвищує ефективність формування їхньої готовності до конструктивного розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти [50, с. 73].

До ключових педагогічних умов формування базових навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів належать:

стимулювання розвитку внутрішньої мотивації майбутніх соціальних педагогів до ненасильницького, конструктивного врегулювання конфліктів;

поетапне оволодіння конфліктологічними знаннями та формування відповідних умінь і практичних навичок медіатора;

збагачення змісту практичної підготовки спеціалізованими знаннями щодо сутності, структури, функцій медіації як механізму розв'язання конфліктів.

Перша педагогічна умова — стимулювання розвитку внутрішньої мотивації майбутніх соціальних педагогів до ненасильницького, конструктивного врегулювання конфліктів — має ключове значення для

розвитку навичок медіатора та їх готовності до здійснення професійної діяльності з розв'язання конфліктів у закладах освіти. Вибір саме цієї умови зумовлений тим, що мотивація займає центральне місце в структурі особистості та передбачає спрямованість її діяльності [50, с. 74].

Обґрунтовуючи значущість виділеної педагогічної умови, слід ураховувати той факт, що мотиваційні утворення сприяють трансформації майбутніх соціальних педагогів із пасивних об'єктів в активних суб'єктів освітнього процесу. Перехід від зовнішньо зумовленої мотивації до внутрішньої забезпечує здатність студентів усвідомлено й самостійно організувати навчально-пізнавальну діяльність, планувати власний професійний розвиток та вибудовувати індивідуальну траєкторію фахового зростання.

Мотивація насамперед визначає поведінку, вчинки і подальшу діяльність особистості, істотно впливаючи на професійне самовизначення та самовдосконалення майбутнього фахівця. Розвиток внутрішньої мотивації у майбутніх соціальних педагогів може бути забезпечений шляхом збагачення змісту навчального матеріалу особистісно орієнтованими завданнями, індивідуалізованими вправами та ігровими формами роботи. Такий підхід сприяє формуванню пізнавальної активності, інтересу до професійних знань, адекватної самооцінки власних можливостей, а також утверджує прагнення до саморозвитку й самовдосконалення у сфері управління конфліктами у закладах загальної середньої освіти.

У психологічних дослідженнях виокремлюються різні групи мотивів навчальної діяльності. Так, Л. Божович наголошує, що мотиви відрізняються за силою спонукального впливу: одні з них є провідними й визначальними, тоді як інші мають другорядний, допоміжний характер і підпорядковуються основним. У ролі домінуючого мотиву можуть виступати прагнення до високого статусу в навчальному колективі, бажання отримати вищу освіту чи інтерес до самого процесу пізнання й опанування знань [50, с. 76].

Друга педагогічна умова — поетапне оволодіння конфліктологічними

знаннями та формування відповідних умінь і практичних навичок медіатора— спрямована на підвищення готовності майбутніх соціальних педагогів до розв'язання конфліктів в освітньому середовищі шляхом медіації.

Передусім ідеться про засвоєння знань як науково-теоретичного, так і прикладного характеру, зокрема з психології, соціальної педагогіки, філософії, а також про осмислення студентами власного досвіду взаємодії в конфліктних ситуаціях. Для ефективного використання навичок медіатора з метою розв'язання конфліктів, соціальний педагог має володіти цілісним уявленням про феномен конфлікту: розуміти його сутність, основні види й типи, причини виникнення (як об'єктивні, так і суб'єктивні), а також умови його перебігу.

Крім того, іншим складником професійної підготовки є знання засад управління конфліктними ситуаціями, а також оволодіння методами й методиками їх конструктивного регулювання, базовими навичками медіатора. Саме системне й поетапне формування такого комплексу знань і практичних умінь забезпечує рівень готовності майбутніх соціальних педагогів до ефективної діяльності у сфері розв'язання конфліктів у закладах освіти шляхом медіації.

Третя педагогічна умова – збагачення змісту практичної підготовки спеціалізованими знаннями щодо сутності, структури, функцій медіації як механізму розв'язання конфліктів.

Враховуючи сказане вище вважаємо, що формування у майбутніх соціальних педагогів навичок медіатора ми вбачаємо не лише під час вивчення дисциплін конфліктологічного циклу, а й у рамках навчальних занять з «Соціальної педагогіки», «Психології» та «Соціології» та інших освітніх компонентів.

Таким чином, розуміння причин, мотивів, процесуальних сторін конфлікту, його типів, функцій дозволяє майбутнім соціальним педагогам цілеспрямовано і послідовно здійснювати професійну діяльність з метою оптимізації спілкування, використовуючи при цьому раціональні прийоми розв'язання конфліктних ситуацій у закладах загальної середньої освіти.

З метою формування навичок медіатора, вважаємо за доцільне впровадження у підготовку майбутніх соціальних педагогів вибіркового освітнього компонента «Базові навички медіації».

Проведений вище аналіз підготовки студентів за освітньо-професійними програмами «Соціальна робота. Соціальна педагогіка» показав наявність вибіркового освітнього компонента «Шкільна медіація».

Метою вивчення освітнього компонента є формування знань здобувачів вищої освіти про сутність відновного підходу та розвиток у них базових навичок медіації однолітків.

Основними завданнями вивчення освітнього компонента «Шкільна медіація» є: формувати навички вирішення конфліктів мирним шляхом; ознайомити з цінностями та принципами медіації як інструменту вирішення конфліктів, що базується на врахуванні інтересів сторін конфлікту; закріпити на практиці етичні вимоги до медіатора та медіаторки однолітків; відпрацювати навички ведення процедури медіації; ознайомити з механізмом діяльності служби порозуміння закладу освіти.

Під час вивчення ОК, майбутні соціальні педагоги ознайомлюються із шкільною медіацією як технологією розв'язання конфліктів. Розглядаються ряд тем, зокрема: «Конфлікти в житті людини», «Комунікативні навички медіатора», «Відновні практики», «Практика медіації», «Служба порозуміння в закладі освіти».

Частково даний курс спрямований на формування у майбутніх соціальних педагогів навичок медіатора.

Пропонуємо, взявши за основу зміст навчального курсу «Шкільна медіація», доповнити його темами, які знайомлять майбутніх соціальних педагогів із особливістю конфліктів в закладі освіти, особливістю спілкування в конфліктних ситуаціях, суттю медіації та допоможуть детальніше практично відпрацювати основні навички медіатора.

Метою вивчення освітнього компонента є формування у здобувачів вищої освіти базових навичок медіатора.

Основними завданнями вивчення освітнього компонента «Базові навички медіатора» є розвиток умінь і навичок: вирішення конфліктів мирним шляхом; ведення конструктивного діалогу; відбору конфліктних ситуацій для проведення медіації; ведення процедури медіації; побудови вступного слова медіатора; проведення відновної практики «Коло»; відновлювальної комунікації.

Освітній компонент спрямований на формування таких компетентностей, зокрема:

ІНТ. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної і соціально-педагогічної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 10. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 11. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 12. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 13. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Очікувані програмні результати навчання:

ПРН 1. Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел для розв'язування професійних завдань і встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між соціальними подіями та явищами.

ПРН 3. Ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері

соціальної роботи і соціальної педагогіки, інтегрувати теоретичні знання та практичний досвід.

ПРН 4. Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної, соціально-педагогічної проблеми.

ПРН 21. Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень.

ПРН 22. Демонструвати вміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.

Soft skills: вміння налагоджувати міжособистісні контакти; вміння працювати в команді; креативність; вміння прогнозувати, гнучкість, швидка адаптація до змін та ін.

Розгляд тем щодо формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів рекомендуємо здійснювати при вивченні змістового модуля «Теорія та практика медіації».

Пропонуємо доповнити зміст курсу темами «Конфлікти в закладі освіти», «Спілкування в конфлікті», «Поняття та сутність медіації», «Практика медіації», «Впровадження медіації», «Робота в «Колі»», «Практикум з відпрацювання відповідних тем та питань відновних практик», «Практикум з опрацювання складних випадків і аналізу відповідності практики стандартам медіації».

Під час опрацювання тем надати практичні поради та рекомендації щодо здійснення медіації. Наприклад, у контексті розгляду питань, пов'язаних із процесом медіації, необхідно звернути увагу на низку практичних методик та технік, які реально застосовуються фахівцями у цій сфері та які необхідно опанувати майбутнім соціальним педагогам. Інструменти, якими послуговується медіатор, відіграють вирішальну роль у сприянні взаємному розумінню між учасниками. Хоча деякі з цих підходів здаються простими, їхня ефективність є значною. М. Гарновецький наводить п'ять найбільш

універсальних та результативних навичок медіатора, які є корисними у будь-якій життєвій ситуації [48].

1. Резюмування ключових моментів. Хоча це може здатися тривіальним, систематичне підбиття підсумків під час переговорного процесу часто стає визначальним кроком для подальшої розбудови стосунків. Функція медіатора передбачає постійну перевірку ступеня вирішеності питань та рівня взаєморозуміння сторін. Він обов'язково підсумовує викладене щодо кожного обговорюваного пункту і фіксує головні тези.

Важливо взяти до уваги, що нерідко учасники спілкування помилково вважають, що досягли взаєморозуміння, проте їхнє сприйняття ситуації залишається суб'єктивним, а справжнього спільного бачення проблеми немає. Часто фінальні підсумки не формулюють, посилаючись на те, що сторони вже виснажені і не бажають повторно обговорювати вже пройдене. Однак, це критично важливо. Згідно з психологічними дослідженнями, чим більше ми резюмуємо і просимо підтвердити правильність нашого розуміння, тим вища ймовірність дотримання досягнутих домовленостей.

Прийом «Хибного висновку» є цікавим психологічним прийомом озвучення свідомо неточного чи перебільшеного висновку. Таким чином, незалежно від місця, часу та суб'єкта перемогли, підсумкове резюмування та повторне узгодження всіх домовленостей допомагає заощадити ресурси (час, кошти, нерви), мінімізуючи ризик виникнення майбутніх суперечок, непорозумінь та конфліктів.

2. Управління емоціями. Необхідно розуміти, що емоції є невід'ємною частиною будь-яких переговорів. Завдання медіатора полягає в регулюванні поведінки та емоційного стану учасників, щоб запобігти виникненню будь-яких чинників, здатних знизити конструктивність сесії. Багато фахівців вважають цю роль арбітра, що контролює емоції, ключовою функцією всієї медіаційної діяльності.

Один із ефективних способів зниження емоційної напруги – це проведення «кокусу» (coccus), тобто приватної (конфіденційної) бесіди з

кожною зі сторін окремо. Цього ж ефекту можна досягти, застосовуючи такі спеціальні методики, які доцільно використовувати і в повсякденному житті:

- створення атмосфери довіри та безпеки. Посередники несуть відповідальність за створення такого середовища, де сторони почуваються абсолютно захищено та комфортно. Вони підтримують цю атмосферу, відкрито заявляючи про свою прихильність до збереження конфіденційності переговорів і суворого дотримання нейтралітету. Створення умов, сфери утворених на потребах учасників, стимулює їх виражати свої почуття більш доречно та конструктивно.

Можливість вільно спілкуватися з нейтральною третьою стороною на умовах конфіденційності може послабити внутрішню настороженість і сприяти більш відвертому емоційному вираженню. Це дає змогу всім суб'єктам конфлікту краще усвідомити не лише власні потреби та тривоги, а й інтереси одне одного.

Навіть за відсутності нейтрального медіатора, одна зі сторін може самостійно налагодити подібний клімат. Наприклад, на початку зустрічі можна запропонувати напої, обговорити сторонні теми, згадати цікаві життєві історії, а потім повідомити про намір говорити відкрито задля досягнення взаєморозуміння. Коли співрозмовник відчуває невимушеність та щирість у розмові, він стає більш розслабленим і охочіше розкриває інформацію для її подальшого детального обговорення.

- визнання та валідація емоцій опонента. Сильні емоційні реакції вказують на те, що люди глибоко занепокоєні проблемою, з якою зіткнулися. Дозвольте іншій стороні повністю висловити свої почуття. Уважно вислухайте співрозмовника, не перериваючи. За необхідності, виразіть співпереживання. Саме цим займається медіатор під час приватних сесій з кожним учасником.

Якщо ви помічаєте, що опонент/співрозмовник вагається або має труднощі з вираженням своїх емоцій, але шукає спосіб це зробити, ви можете йому допомогти. Нижче наведено приклади фраз, які застосовують медіатори.

Визнання емоцій: «Я чую, що ви засмучені. Я цілком розумію ваші

почуття». Заклик до відвертості та занурення в інтереси: «Я бачу, що ця тема викликає у вас сильне засмучення. Не могли б ви, будь ласка, детальніше розповісти, у чому справжня причина?». Перефразування та підтвердження емоцій: «Отже, коли це сталося, ви відчули себе надзвичайно розлюченим».

Такі формулювання є особливо ефективними у випадках втрати довіри або емоційного загострення. Співчуття та лояльне ставлення до емоцій, переживань і тривог інших людей сприятиме максимальній результативності у спілкуванні не лише з діловими партнерами та конкурентами, а й із колегами, друзями, рідними та будь-якими громадянами.

3. Планування розмов. Перед початком будь-якої переговорної сесії медіатор обов'язково пропонує сторонам визначити детальний план обговорення. Цей підхід є критично важливим для того, щоб запобігти хаотичності діалогу, уникнути розгубленості учасників і мінімізувати відволікання від першочергових питань.

На завершення зустрічі медіатор проводить перевірку: Чи були досягнуті домовленості по всіх пунктах попередньо встановленого плану?

Чи відсутні непорозуміння між сторонами?

Чи справді вирішено всі поставлені питання?

Такі послідовні дії забезпечують структурованість розмови і значно підвищують її ефективність.

Якщо ж один із учасників порушує встановлений порядок – наприклад, у суперечці починає звинувачувати опонента – можна запропонувати включити це нове питання як окремий пункт, щоб обговорити його пізніше. Це дозволить не порушувати попередньо узгоджену послідовність зустрічі.

Таким чином, завдяки такому простому, але ретельному кроку, як підготовка плану зустрічі, можна убезпечити себе та співрозмовників від потенційної дезорієнтації та зберегти фокус на ключових питаннях.

4. Пошук нестандартних та креативних рішень. Медіацію часто обирають саме тому, що вона надає учасникам можливість віднайти більш креативні, ефективні та ретельно продумані варіанти врегулювання конфліктів. Це

досягається завдяки правильній постановці питань медіатором усім зацікавленим сторонам.

Ці питання можуть бути дуже різноманітними і залежать від конкретної ситуації, але їхня мета – відійти від початкової позиції, а можливо, навіть "підірвати" певні усталені переконання та шаблони мислення.

Креативний підхід здатний допомогти у вирішенні спорів навіть у суто юридичних питаннях, які зазвичай не асоціюються з такими творчими переговорами. Якщо досягнення «безпрограшного» (win-win) результату видається неможливим, використання творчого потенціалу може значно полегшити переговорний процес.

Креативність покращує загальну атмосферу перемовин, налагоджує комунікацію між учасниками і, як наслідок, збільшує ймовірність успішного врегулювання.

5. Акцентування на спільних точках дотику. Однією з технік, яку медіатор використовує для досягнення результативних переговорів, є постійне нагадування учасникам про спільні елементи, які їх об'єднують. Це можуть бути перспективи майбутньої співпраці, спільна мета або усвідомлення важливості розв'язання поточної проблеми, навіть незначні спільні деталі (наприклад, однаковий елемент одягу чи схоже взуття).

У контексті звичайних перемовин переконання співрозмовника у тому, що ви обоє цінуєте та вважаєте важливими одні й ті самі речі, миттєво формує приязний настрій та невимушену атмосферу. Такий підхід, безумовно, підвищує ефективність та результативність будь-якої зустрічі чи діалогу.

М. Трухан [50, с. 50-51] надає такі практичні рекомендації майбутнім соціальним педагогам щодо поведінки в конфліктних ситуаціях (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Практичні рекомендації майбутнім соціальним педагогам щодо поведінки в конфліктних ситуаціях (за М. Трухан)

Практичні рекомендації	Шляхи досягнення
------------------------	------------------

Зберігати внутрішній спокій	реагувати на найменші відтінки подій і проблем, не втрачаючи при цьому самовладання навіть у критичні моменти
Відрізнити головне від другорядного	аналізувати конфліктні ситуації, мотиви своєї поведінки, відкидати несуттєве. Діяти за порадою Д. Карнегі: «Не дозволяйте собі засмучуватися через дрібниці, які слід зневажати і забути. Пам'ятайте, що життя занадто коротке, щоб витратити його на дурниці»
Підходити до проблеми з різних точок зору	розглядати конфлікт не лише з позиції свого «Я», а й з позиції свого опонента, важливо вміти оцінювати, порівнювати, поєднувати різні позиції
Сприймати дійсність такою, яка вона є (бути готовим до будь-яких несподіванок)	відсутність (або стримування) упередженої лінії поведінки дозволяють швидше перебудуватися, вчасно і адекватно реагувати на зміну ситуації
Виходити за рамки проблемної ситуації	пам'ятати, що всі «нерозв'язні» ситуації в кінцевому рахунку можна розв'язати, безвихідних ситуацій не буває
Бути далекоглядним	не тільки розуміти внутрішню логіку подій, а й бачити перспективу їхнього розвитку. Знання «що до чого приведе» оберігає від помилок і неправильної лінії поведінки, запобігає формуванню конфліктної ситуації

На практичних заняттях, практикумах одним із основних етапів є підсумковий етап та етап рефлексії, на якому майбутні соціальні педагоги здійснюють аналіз змін і вивчення шляхів збагачення власного професійного й індивідуального досвіду. На цьому етапі студенти мають змогу здійснити самоаналіз результатів, досягнутих у міжособистісній взаємодії; виявити переваги і недоліки конкретних практик; сформулювати методичні рекомендації щодо відпрацювання навичок медіатора у процесі навчання.

Таким чином, впровадження спецкурсу «Базові навички медіатора» у процес підготовки майбутніх соціальних педагогів сприятиме їх формуванню, подальшому удосконаленню професійної майстерності, поглибленню досвіду самостійного і безперервного набуття знань, всебічному і гармонійному розвитку особистості фахівця.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження дали можливість сформулювати такі висновки:

1. Конфлікт — це зіткнення несумісних, протилежно спрямованих тенденцій, що можуть виникати у свідомості окремої особи або у взаємодії між людьми чи групами.

Конфлікти, що виникають у соціально-педагогічному середовищі загальноосвітніх закладів, переважно мають міжособистісний характер. Вони є закономірними міжособистісними процесами в закладі освіти та можуть виступати джерелом розвитку, інновацій та змін.

Залежно від взаємодії суб'єктів, конфлікти виникають на таких рівнях взаємодії: «педагогічний колектив – учень» («учень – педагог»); «учень – учень»; «педагог – педагог»; «педагог – батьки»; «педагог – адміністрація».

Управління конфліктом має два аспекти: внутрішній (контроль власних емоцій і поведінки) та зовнішній (організаційно-технологічні дії суб'єкта управління — керівника, лідера або посередника). Соціальний педагог може виконувати роль посередника в конфліктах «учень – учень», «учень – педагог», «педагог – педагог», «педагог – батьки», «педагог – адміністрація».

Соціальному педагогу для ефективного управління конфліктами необхідно прагнути зрозуміти цілі, цінності, мотиви поведінки, позиції й інтереси всіх учасників конфлікту, а також проявляти емпатійність у взаємодії з ними. Водночас майбутній фахівець має навчитися утримуватися від оцінювання чи критики дій сторінки, натомість максимально зосереджуючись на забезпеченні ефективного та продуктивного переговорного процесу. Це потребує формування у майбутніх соціальних педагогів навичок медіації.

2. Медіація — це спосіб розв'язання конфліктів за участю нейтрального медіатора, який організовує структурований процес обговорення, допомагаючи сторонам знайти взаємоприйнятне рішення. Шкільна медіація — це соціальний механізм попередження й конструктивного подолання конфліктів,

спрямований на створення безпечного освітнього простору. Це комплекс взаємодій між медіатором, адміністрацією, педагогами, учнями та батьками, спрямований на забезпечення миру й врегулювання суперечок.

Основними принципами медіації вважають гуманність, неупередженість, свободу та відповідальність. Як функціональні (похідні) принципи виокремлюють незалежність і нейтральність медіатора, відсутність влади у медіатора, конфіденційність, довіру та визнання.

Медіація у школі може здійснюватися в межах двох програм: «Шкільна медіація» та «Медіація однолітків».

3. Функції медіатора мають переважно комунікативний характер: організація переговорного процесу, установлення та підтримання правил взаємодії, управління діалогом сторін, забезпечення психологічно комфортних умов і регулювання всіх аспектів комунікації. Відповідно, медіатор має демонструвати високий рівень толерантності, бездоганну професійну репутацію та розвинену комунікативну компетентність.

До професійно значущих психологічних характеристик майбутніх соціальних педагогів належать: психологічні якості (розвиток базових психічних процесів, емоційно-вольової сфери та уяви); креативно-інтелектуальні здібності (сформований соціальний інтелект, здатність приймати нестандартні рішення та діяти в умовах невизначеності, уміння аналітично оцінювати ситуації, інтуїція, уміння передбачати розвиток подій, критичність мислення, широкий світогляд та достатній рівень наукової й освітньої підготовки); професійна відповідальність і саморефлексія (уміння контролювати власні дії та емоційні реакції, здатність до самокритики, наявність адекватної самооцінки, постійна потреба у професійному зростанні та самоосвіті).

До професійно необхідних морально-етичних та емоційно-вольових якостей належать здатність співпереживати, емпатійність, толерантність, тактовність, коректність та увага до клієнта, уміння проявляти витримку, стримувати власні негативні емоції у ситуаціях, що провокують роздратування

чи агресію; високий рівень моральної та духовної культури, гуманістична орієнтація, спрямованість на захист гідності клієнта та щире бажання допомогти; чесність, об'єктивність і справедливість, порядність і відповідальність за прийняті рішення та їх наслідки.

До професійно-операційних якостей і здібностей соціальних педагогів належать професійні знання та вміння, здатність інтегрувати теоретичні положення у практичну діяльність та навички взаємодії з різними групами клієнтів у різноманітних умовах і життєвих ситуаціях, медіаційні вміння; організаторсько-комунікативні здібності (здатність налагоджувати контакт із людьми, визначати їхні установки та очікування; уміння уважно слухати співрозмовника і спрямовувати діалог у конструктивне русло; вміння викликати довіру, забезпечувати позитивний психологічний клімат у взаєминах, красномовство).

Оволодіння комунікативними навичками на високому рівні в роботі соціального педагога закладу освіти є важливим аспектом у досягненні розуміння та вирішенні конфліктів в освітньому середовищі.

4. Аналіз освітньо-професійних програм першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів підготовки майбутніх соціальних педагогів показав відсутність змістовної підготовки майбутніх соціальних педагогів як медіаторів. Окремі навчальні дисципліни дають фрагментарні знання щодо природи конфліктів та міжособистісної взаємодії.

Визначення підготовки майбутніх соціальних педагогів до вирішення конфліктних ситуацій методами медіації показало, що майбутні соціальні педагоги характеризуються переважно низьким рівнем особистісної конфліктності, у конфліктах проявляють середній рівень компетентності їх вирішення, а поширеними стратегіями вирішення конфліктів є компроміс та суперництво. Це, в свою чергу, зумовлює необхідність посилення теоретичної та практичної підготовки щодо вирішення конфліктних ситуацій, особливо використовуючи медіацію, як метод вирішення конфліктів.

5. До ключових педагогічних умов формування базових навичок

медіатора у майбутніх соціальних педагогів належать:

стимулювання розвитку внутрішньої мотивації майбутніх соціальних педагогів до ненасильницького, конструктивного врегулювання конфліктів;

поетапне оволодіння конфліктологічними знаннями та формування відповідних умінь і практичних навичок;

збагачення змісту практичної підготовки спеціалізованими знаннями щодо сутності, структури, функцій медіації як механізму розв'язання конфліктів.

З метою формування навичок медіатора, вважаємо за доцільне впровадження у підготовку майбутніх соціальних педагогів вибіркового освітнього компонента «Базові навички медіації», метою вивчення якого є формування у здобувачів вищої освіти базових навичок медіатора.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування навичок медіатора у майбутніх соціальних педагогів. Подальші наукові пошуки вбачаємо у запровадженні системного підходу у професійну підготовку майбутніх соціальних педагогів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адвокат та медіація / Г. Гаро, А. Зернова, Г. Єременко, Р. Коваль, С. Погоріла, В. Поліщук, О. Помазановська, Л. Романадзе, М. Саєнко, В. Ситюк. Х. : ФАКТОР-МЕДІА, 2022. 112 с.
2. Белкіна-Ковальчук О. Шкільна медіація як засіб формування безпечного освітнього середовища. *Innovative projects and paradigms of international education. A collection of theses: materials of I International multidisciplinary scientific and practical Internet conference «Innovative projects and paradigms of international education» (Georgia, Tbilisi, Ukraine, Kyiv, February 28 - March 1, 2023), Georgian Aviation University, 2023, С. 18-22.*
3. Білик Н. М. Теоретико-методичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Педагогіка. Соціальна робота».* № 1 (38). 2016. С. 41-44.
4. Білозерова М. В. Аналіз європейських систем вищої освіти в контексті інтеграції в європейський освітній простір. *Теорія та практика державного управління.* 2013. Вип. 2. С. 325-333. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpdu_2013_2_47
5. Бондаренко-Зелінська Н. Л. Запровадження альтернативних способів врегулювання спорів: європейський досвід для України. *Приватне право і підприємництво.* 2009. Вип. 8. С. 162-165.
6. Васянович Г. Роль педагога у формуванні безпечного освітнього середовища у вищому навчальному закладі. URL : <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/6794/1/%D1%80%D0%BE%D0%BB%D1%8C%20%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B0.pdf>
7. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 407 с.
8. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички

медіації однолітків. Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В. Л., Левченко К. Б., Матвійчук М. М., Дацко О. В. К. : ФОП Нічога С. О. 2020. 200 с.

9. Волкова Н. П. Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля*. 2019. №1(17). С. 113-123.

10. Гайдук Н. П. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади): дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2015. 264 с.

11. Гарькавець С. О., Волченко Л. П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.

12. Гладишко Є. Роль соціального педагога як медіатора в організації безпечного освітнього середовища (німецький досвід). *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота*. №1(9). 2023. С. 11-17.

13. Грейліх О. О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі. *Проблеми сучасної психології* : Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету ім. І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 15. Кам'янець Подільський : Аксіома, 2012. С. 56-65.

14. Дурняк Л. Шкільна медіація як засіб вирішення конфліктів серед підлітків. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2013. № 5. С. 191-200. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2013_5_22

15. Єнін М. Н., Макаренко Д. В., Северинчик О. П. Медіація в освітньому просторі закладів вищої освіти: у пошуках моделі та способів організації. *Вісник НТУУ "КПІ" Політологія. Соціологія. Право*. Випуск 3 (43). 2019. С. 59-64.

16. Єрмоєнко Г. Медіація як спосіб вирішення спорів. URL :

<http://innovations.com.ua>

17. Єсіна Н. О. Соціально-педагогічна медіація як інноваційна технологія в соціальній роботі. // *Інновації в підготовці та професійній діяльності фахівців соціальної галузі* : матеріали всеукр., наук.-практичної конференції, м. Харків, 24 листопада 2017 р. / за ред. М. П. Васильєвої. Харків : ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2017. 108 с., С. 27-29.

18. Жарук І., Голубєва М. Професійна підготовка медіаторів у ЗВО України. URL : <https://ezp.ukma.edu.ua/bitstreams/e5b14548-b064-47d3-b31c-dbd6464c56da/download>

19. Калаур С. М., Трухан М. А. Теоретичні та практичні основи підготовки соціальних педагогів до розв'язання конфліктів в освітніх закладах. Тернопіль : Вектор, 2015. 148 с.

20. Каменщук Т. Д. Конфліктологічна компетентність керівника закладу освіти як психологічний чинник професійного становлення. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2020. Том 31(70). №4. С. 110-115.

21. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій) : монографія. К.-Полтава, 2009. 268 с.

22. Кірдан О. П. Медіація як складник соціальних навичок та фахових компетентностей майбутніх соціальних працівників. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. Випуск 3 (144). Одеса, 2023. С. 96-100. <https://doi.org/10.24195/2617-6688-2023-3-15>

23. Кірдан О. Поняття «медіація» та підходи до його трактування у сучасному науковому дискурсі. *Педагогічний часопис Волині*. № 13. 2019. С. 12-20. DOI: <https://doi.org/10.29038/2415-8143-2019-02-12-20>

24. Конончук А. І. Соціально-педагогічна робота з різними групами населення : навчальна програма. Ніжин : Видавництво НДПУ ім. М. Гоголя, 2014. 11 с. С.7-8.

25. Любченко Я. П. Медіація як альтернативний спосіб вирішення

правових спорів. *Альманах права. Право і прогрес: складові забезпечення в сучасних умовах*. Київ: Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, 2016. Вип. 7. С. 333-337.

26. Максименко М. В. Конфлікти в закладі освіти: роль керівника в їх вирішенні. August 18, 2023; Cambridge, UK: V International Scientific and Practical Conference «Education and science of today: intersectoral issues and development of sciences». *Pedagogy and Education*. р. 217-219. DOI <https://doi.org/10.36074/logos-18.08.2023.60>

27. Мацкевич Ю. Р. Технології соціально-педагогічної роботи: навчальна програма курсу. Запоріжжя. 2017. 16 с.

28. Медіація. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>

29. Медіація – виклик сучасності. URL: <https://ki.arbitr.gov.ua/userfiles/media/nedry/present/gorec.pdf>

30. Медіація та Університети 1.0: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (15 листопада 2024р., Чернівці) / редкол.: Амелічева Л., Гаврилюк Р., Горецька Х., Романадзе Л. та ін. Чернівці, 2024. 520 с.

31. Муліка К. М. Конфлікти у новій українській школі: від боротьби з булінгом до розв'язання протиріч розвитку. *Психологія і особистість*. 2021. № 2, 181-199. <https://doi.org/10.33989/2226-4078.2021.2.239982>

32. Несправа Н. В. Конфлікти в освітніх організаціях: актуальні сценарії попередження та вирішення. *The scientific heritage*. No 73. 2021. С. 56-61.

33. Новгородський Р. Г., Пилипенко Д. В. Шкільна медіація як технологія розв'язання конфліктів у закладах середньої освіти. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. № 1. 2022. С. 61-68. DOI: <https://doi.org/10.31654/2663-4902-2022-PP-1-61-68>

34. Панок В. Г. Оцінка рівня конфліктності у закладі освіти. Scientific collection «Interconf». *Current issues and prospects for the development of scientific research*. № 90. С. 202-209. DOI 10.51582/interconf.7-8.12.2021.023

35. Пастух Л. В. Роль керівника закладу освіти у попередженні конфліктів у педагогічному колективі. *Актуальні проблеми психології*. Том I.

Випуск 50. С. 33-39. URL : <http://appsychology.org.ua/data/jrn/v1/i50/7.pdf>

36. Песоцька О. П. Основи соціально-правового захисту особистості : навчальна програма курсу. Луганськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2017. 34 с.

37. Пожидаєва О. В. Педагогічні умови підготовки майбутніх соціальних педагогів до консультативної діяльності. *Наукові записки* : зб. ст. 2012. № 6. Сер. Психолого-педагогічні науки. С.133-139.

38. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти : автореф. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти”.Тернопіль, 2016. 44 с. С. 3-12.

39. Поліщук М. Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів. *Держава і право. Юридичні і політичні науки*. 2014. Вип. 65. С. 134-139.

40. Про вищу освіту : Закон України № 1556-VII від 01.07.2014. Редакція від 22.09.2025. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text>

41. Про медіацію : Закон України 1875-IX, від 16.11.2021. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>

42. Про схвалення концепції безпеки закладів освіти : Розпорядження Міністерства освіти і науки України № 301-р від 07 квітня 2023 р. URL : <https://mon.gov.ua/ua/news/uryad-uhvaliv-konceptsiyu-bezpeki-zakladiv-osviti>

43. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціальнопедагогічний аспект. :навч.-метод. посібник. К. : ФОП Стеценко В. В., 2016. 192 с.

44. Сайтбагіна Л. А. Розвиток досліджуваної діяльності студентів ЗВО в умовах проблемно-концентрованого навчання. Київ. 2022. 207с. С.112-128.

45. Соціальна робота з сім'ями: теорії моделі, ефективні практики: колективна монографія. Волинський національний університет імені Лесі Українки / за загальною редакцією В. Петровича, С. Чернети. Луцьк: ФОП Гадяк Ж.В., друкарня «Волиньполіграф», 2021, 323 с. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/19749>

46. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота для другого (магістерського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2019/05/06/231-sotsialna-robota-magistr.pdf>

47. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 231 Соціальна робота для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2019/04/25/231-Sotsial.robota-bakalavr-VO.18.01.pdf>

48. Тарновецький М. Медіація в Нідерландах: прагнення до досконалості. URL: <https://law.chnu.edu.ua/mediatsiia-v-niderlandakh-prahnennia-dodoskonalosti/>

49. Техніки медіації: які з них є must have в реальному житті. URL: <https://www.integrites.com/uk/publications/texniki-mediacii-yaki-z-nix-ye-must-have-vrealnomu-zhitti/>

50. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти: дис. ... к.п.н. : 13.00.04. Хмельницький, 2016. 286 с.

51. Фірсов М. В. Теорія соціальної роботи : навчальний посібник. Миргород : ВЛАДОС, 2021. 432 с. С.234-239.

52. Ходаківський С. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. К. : Центр учбової літератури, 2011. 664 с.

53. Чуйко О. В. Соціальний педагог у контексті організації та підтримки безпечного освітнього середовища у закладі освіти. VIII Міжнародна науково-практична конференція *“Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології”*. 2023. С. 138-141. Видавництво КНУ імені Т. Г. Шевченка

54. Шкільна медіація. Посібник для шкільних служб медіації. URL: https://www.schools-for-democracy.org/images/documents/358/shkilna_mediaciya_posibnyk_dlya_shkilnyh

[sluzhb_mediacyi_ua.pdf](#)

55. Шкільна служба розв'язання конфліктів : досвід упровадження. Посібник / Коваль Р., Горова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. 168 с.

56. Юрійчук І. Медіація в Польщі: коротко про головне. URL: <https://law.chnu.edu.ua/mediatsiia-v-polshchi/>

57. Isenhard, M. W. & Spangle, M. (2000). Collaborative approaches to resolving conflict. London: Sage Publishers, Inc