



### ЛІТЕРАТУРА:

1. Інклюзивна школа: особливості організації та управління : навч.-метод. посіб. / кол. авторів : Колупаєва А.А., Софій Н.З., Найда Ю.М. та ін. ; за заг. ред. Даниленко Л.І. – К. : Всеукр. фонд «Крок за кроком», 2007. – 128 с.
2. Основи інклюзивної освіти : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. Колупаєвої А.А. – К. : «А. С. К.», 2012. – 308 с.
3. Про організацію психологічного і соціального супроводу в умовах інклюзивного навчання : лист М-ва

освіти і науки, молоді та спорту України від 26.07.2012 р. № 1/9–529. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://old.mon.gov.ua/en/about-ministry/normative/1301->

4. Сабат Н.В. Соціально-педагогічний аспект інклюзивного навчання / Н.В. Сабат // Соціальний педагог. – 2008. – № 3. – С. 42–46.
5. Соціально-педагогічна робота з дітьми та молоддю з функціональними обмеженнями // Соціальна педагогіка : підручник / за ред. проф. А.Й. Капської. – 3-тє вид., перероб. і доп. – К. : Центр навч. літератури, 2006. – С. 329–368.

УДК 364-782:[373.5.064:316.485]

## МЕДІАЦІЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ТЕХНОЛОГІЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ШКОЛІ

Білик Н.М., асистент  
кафедри педагогіки та соціальної роботи  
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Автор узагальнила та проаналізувала соціально-педагогічні технології у діяльності соціального педагога, зокрема шкільного. Зроблено акцент на участі соціального педагога у врегулюванні шкільних конфліктів, запропоновано медіацію як технологію врегулювання конфліктів між учнями. Продемонстровано спробу структурування технології вирішення конфліктів у школі засобами медіації.

**Ключові слова:** технології, соціально-педагогічні технології, соціальний педагог школи, соціально-педагогічні технології вирішення конфліктів у школі, медіація.

Автор обобщила и проанализировала социально-педагогические технологии в деятельности социального педагога, в частности школьного. Сделан акцент на участии социального педагога в урегулировании школьных конфликтов, предложено медиацию как технологию урегулирования конфликтов между учениками. Продемонстрировано попытку структурирования технологии разрешения конфликтов в школе средствами медиации.

**Ключевые слова:** технологии, социально-педагогические технологии, социальный педагог школы, социально-педагогические технологии разрешения конфликтов в школе, медиация.

Bilyk N.M. MEDIATION AS SOCIAL-PEDAGOGICAL TECHNOLOGY CONFLICT RESOLUTION IN SCHOOLS

The author summarized and analyzed social-pedagogical technology in activity of social pedagogue of school. Made emphasis on participation of social pedagogue in resolving of school conflicts, offered technology of mediation as conflict resolution among pupils. Demonstrated attempt by structuring of technology to resolve conflicts at school by means of mediation.

**Key words:** technology, social-pedagogical technology, school social pedagogue, social-pedagogical technologies of conflict resolution in school mediation.

**Постановка проблеми.** Як наука, соціальна педагогіка до сьогодні проходить етапи становлення та трансформації. Практична її сфера характеризується різноманітністю підходів до вирішення тієї чи іншої проблеми, спробами ефективного підбору та компонування методів впливу, допомоги. Проблема формування та застосування різноманітних соціально-педагогічних технологій утворилася з початку виникнення соціальної педагогіки як професійної діяльності та наукової галузі в Україні (з початку 90-х років ХХ ст.), що й

до сьогодні не втрачає своєї актуальності та частоти обговорення. Підходи до класифікації соціально-педагогічних технологій різняться і не мають єдиних визначених критеріїв.

Професійна сфера соціального педагога школи характеризується насиченістю функцій, напрямків роботи, метою яких є допомога у вирішенні соціальних проблем, успішній соціалізації учасників навчально-виховного процесу. Допомога у вирішенні різноманітних конфліктів є одним із напрямків роботи шкільного соціального



педагога та передбачає застосування певних методів, технологій.

Прийнято вважати, що соціально-педагогічні технології включають у себе здебільшого соціальні та педагогічні технології. У професійній діяльності шкільного соціального педагога особливо чітко простежується акцент на педагогічних методах роботи.

**Ступінь розробленості проблеми.** Дослідження педагогічних технологій можна простежити у працях українських науковців І. Дичківської, Л. Карамущенко, М. Гриньової, М. Чепіль, Н. Дудник, І. Прокопенко, В. Євдокименко, С. Сисоевої, А. Алексюк, П. Воловик та ін.

Вітчизняні науковці із соціальної педагогіки у своїх працях висвітлюють питання побудови соціально-педагогічних технологій, алгоритм їх використання, підбір фахівцями (Я. Харченко, Р. Вайнола, О. Безпалько, Н. Заверико, З. Шевців, Д. Пенішкевич, Л. Тимчук та ін.).

Деякі зарубіжні науковці визначають соціально-педагогічну діяльність, як технологічний процес, який визначається поставленою фахівцем метою (М. Галагузова, Ю. Галагузова, Г. Штинова, К. Тищенко, Б. Дьяконов, Б. Алмазов, Л. Мардахаєв).

Про медіацію, як засіб врегулювання шкільних конфліктів та потребу в зміні до підходів у побудові системи взаємодії при виникненні суперечок, написано декілька робіт вітчизняних та закордонних авторів: Л. Дурняк, Р. Безпальча, Н. Заверико, Р. Коваль, А. Горова, А. Анцупов, Г. Гурп та ін.

Використання шкільним соціальним педагогом методів та технологій врегулювання різного роду конфліктів мало висвітлюється у наукових працях дослідників, що, на нашу думку, є невиправданим, оскільки серед напрямків роботи спеціалістів психологічної служби школи чітко зазначається допомога у вирішенні конфліктів, попередження загострень непорозумінь між учасниками навчально-виховного процесу (діти, вчителі, батьки).

**Постановка завдання.** Мета та завдання статті – узагальнити та проаналізувати теоретико-методологічні засади соціально-педагогічних технологій, виокремити подолання конфліктів у ЗНЗ, як один із напрямів діяльності соціального педагога, визначити методи та технології роботи соціального педагога в цьому напрямі; зробити спробу змоделювати соціально-педагогічні технології вирішення конфліктів із використанням медіації.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Для більш зрозумілого викладу матеріалу проаналізуємо ключові поняття в такій послідовності: технологія – соціаль-

но-педагогічна технологія – соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі – медіація.

Технологія – наука про майстерність, що характеризується наявністю мети, точного алгоритму дії, передбачуваного результату, використання необхідного інструментарію, засобів, можливістю ефективного відтворення. Поділяються технології на промислові та соціальні. Для останніх вихідним та кінцевим результатом є людина, завершальним продуктом є людина із заданими якостями [4, с. 56–57].

В енциклопедії для фахівців соціальної сфери згадуються «технологія соціальна», «технологія соціальної/соціально-педагогічної роботи», зокрема, зазначається, що соціально-педагогічні технології є частиною соціальної технології, та основна їх сутність полягає у взаємодії соціального педагога із клієнтом. Результатом цієї взаємодії має стати соціалізація особистості в звичайних або спеціально створених умовах [5, с. 513].

У підручнику «Соціальна педагогіка: теорія і технології» (за заг. ред. І. Звереві, 2006 р.) зазначається, що соціально-педагогічна технологія може розглядатись як комплексний процес, що об'єднаний єдиною концепцією діяльності різних фахівців і спрямований на досягнення загальної мети; сутність соціально-педагогічної технології полягає в «операціоналізації процесу надання послуг і соціально-педагогічної допомоги, створенні алгоритму взаємодії соціального педагога з клієнтом» [9, с. 150].

На думку вітчизняної вченої Р. Вайноли, соціально-педагогічна технологія соціальної роботи полягає у сприянні саморозвитку особистості, реалізації її творчого потенціалу, здібностей, задатків, активізації зусиль клієнтів (індивідів, груп, спільнот) для вирішення власних проблем [2, с. 16].

Окремі зарубіжні науковці дають визначення соціально-педагогічної технології, як цілеспрямованої, найбільш оптимальної соціально-педагогічної діяльності (впорядкована сукупність дій, операцій та процедур) із метою здійснення методів, способів, прийомів, що дозволяють досягти прогнозованої мети в роботі з клієнтом у конкретних умовах [7, с. 7–14].

Виокремлюють риси соціально-педагогічної технології: універсальність, конструктивність, результативність, оперативність, відносна простота, надійність, гнучкість. А також звертається увага на особливості соціально-педагогічних технологій у роботі з дітьми, підлітками та молоддю: способи взаємодії, що спрямовані на досягнення ефективної соціалізації, поетапне здійс-



нення діяльності, що планується заздалегідь, врахування специфіки потреб клієнта, функціонує як проект та як діяльність, розв'язує весь спектр завдань соціальної педагогіки [9, с. 155].

Застосування соціально-педагогічних технологій має базуватися на таких принципах: індивідуально-особистісний підхід до дитини, опора на позитивні сторони особистості, конфіденційність, мультидисциплінарний підхід [9, с. 151].

Підходи до типології соціально-педагогічних технологій є найрізноманітнішими. Від чого також залежить їх структура? Зупинимося на деяких класифікаціях технологій.

За твердженням зарубіжних науковців соціально-педагогічні технології також можуть поділятися на спеціальні та загальні. Спеціальний тип соціально-педагогічної технології характеризується призначенням технології, суб'єкта застосування, об'єкта застосування, місця застосування, способу реалізації та специфічними ознаками.

Соціально-педагогічні прикладні технології спеціального типу використовуються для вирішення конкретних соціально-педагогічних ситуацій. Вони також можуть бути складовою загальної соціально-педагогічної технології.

Структура загальної соціально-педагогічної технології може включати в себе такі компоненти (етапи): діагностико-прогностичний; етап вибору (розробки) оптимальної технології; етап підготовки до реалізації вибраної технології; реалізація технології; експертно-оціночний етап [7, с. 14].

Структура технології роботи соціального педагога може включати такі компоненти: діагностика проблеми, пошук рішення, вибір технології або розробка технології, впровадження певної технології, оцінка результатів вирішення проблеми [9, с. 153].

Р. Вайнола виділяє соціальні технології як напрям дослідження та алгоритм вирішення проблем великої кількості людей. На її думку етапами соціальних технологій можуть бути: первинне цілепокладання; пошук джерел інформації або збирання, аналіз та обробка даних, конкретизація мети, проектування, вибір можливих варіантів дій, вибір інструментарію, організаційно-процедурна робота, очікуваний результат [2, с. 9].

Соціально-педагогічна діяльність у школі здійснюється фахівцем психологічної служби школи та являє собою ефективно взаємодію з усіма учасниками навчально-виховного процесу, мета якої – допомогти у подоланні соціальних проблем, підтримати в кризових ситуаціях, попередити асоціальні прояви поведінки.

Поміж завдань, які ставить Міністерство освіти і науки України перед працівниками психологічної служби школи, є також завдання брати участь у виховній роботі загальноосвітнього навчального закладу, зокрема – запобігати конфліктам в учнівських колективах (соціометрія в класах, визначення структури взаємовідносин, розподіл ролей; консультування класних керівників (кураторів) за результатами дослідження; спеціальні заняття з дітьми з метою розвитку в них конструктивних навичок поведінки).

Окрім цього, соціальний педагог «бере участь у прийнятті ефективних управлінських рішень: вивчення структури комунікацій та інформаційних каналів, допомога адміністрації школи у попередженні та врегулюванні конфліктів та ін.; гуманізація та демократизація навчально-виховного процесу: просвіта педагогів із питань гуманістичної психології: «ситуація очима дитини», комунікативна компетентність, попередження психологічного насильства; методи підтримки дисципліни, навички переговорів; участь у розробці навчальних програм» [9, с. 85].

Серед груп психолого-педагогічних методів (організаційні, соціально-економічні, психолого-педагогічні), які використовує у своїй роботі соціальний педагог школи, Ю. Василькова виділяє методи вирішення конфліктів. Оскільки науковець визнає, що фахівцеві доводиться досить часто зустрічатись із проявами конфлікту (сімейні, шкільні), то йому потрібно володіти певними комунікативними навиками для врегулювання ситуації [3, с. 30].

З. Шевців також звертає увагу на роль конфліктолога, яку в залежності від ситуації може виконувати соціальний педагог. На думку вченої, виконуючи дану роль, соціальний педагог попереджає загострення конфліктів, допомагає вийти зі складної ситуації, пережити посттравматичний синдром. Також він може допомогти учневі рекомендаціями (під час консультації) з подолання протиріч при взаємодії з батьками, вчителями [10, с. 45].

У навчальному посібнику за редакцією О. Безпалько зазначається, що соціальний педагог у ЗНЗ проводить свою професійну діяльність у багатьох напрямках, зокрема, «попереджає конфлікти, допомагає у подоланні конфліктних ситуацій на ранніх стадіях та запобігає розвитку складніших проблем у формуванні навичок позбавлення від кризових станів, навчає соціальних навичок» [8, с. 248].

Попередження конфліктів в учнівських колективах є одним із функціональних



обов'язків соціального педагога згідно з листом МОНУ «Про особливості діяльності практичних психологів (соціальних педагогів) загальноосвітніх навчальних закладів» від 02 серпня 2001 р.

У школі соціальний педагог, крім всього іншого, може допомогти вчителю вирішити конфлікт між учителем та учнем. Учням за допомогою консультацій допомагає врегулювати або запобігти конфліктам у класі, з учителем, з батьками.

Соціальний педагог має можливість брати участь в управлінні школою, зокрема, через консультування адміністрації з питань врегулювання різноманітних конфліктів серед учасників навчально-виховного процесу. Бере участь у виховному процесі, проводячи внутрішньо шкільний моніторинг, спостерігаючи загальну ситуацію в школі, класних колективах, групах дітей, взаємовідносини вчителів, учнів і т. д.

Таким чином, соціальний педагог у школі попереджає конфлікти, які з різних причин виникають у дитячому колективі, допомагає вирішити конфліктну ситуацію на ранній стадії, попередити розвиток більш серйозних проблем, допомагає учням у формуванні навиків вирішення проблем, управління стресом, навчає їх соціальним навичкам.

Та, на жаль, мало конкретизується сама технологія вирішення конфліктів у школі. Природно, виникає питання застосування соціальним педагогом спеціальних технологій з метою вирішення конфліктів серед учасників навчально-виховного процесу загальноосвітнього навчального закладу.

На нашу думку, технологія медіації найбільше відповідає вимогам сучасної парадигми освіти: гуманізм, особистісно-орієнтований підхід, у центрі уваги – учень зі своїми особливостями та потребами. Застосування техніки мирних переговорів за участю нейтрального посередника (що і відображає сутність медіації) базується на принципах добровільності, неупередженості, опори на власні сили, бажанні сторін вирішити конфлікт.

Процес навчання дітей медіаторства, а пізніше їхня взаємодія при вирішенні конфліктів, відбувається за методом «рівний – рівному». Мета соціального навчання в даному випадку – сформувати навички безконфліктного спілкування, відповідального ставлення до власної поведінки, пропагувати мирні шляхи виходу з конфлікту, толерантне ставлення до думки іншого.

Соціальний педагог школи формує команду з дітей середньої та старшої школи, навчає їх проведенню переговорів, доручає їм роботу з конфліктними ситуаціями,

які виникають між дітьми в школі, разом із ними створює службу медіації, де працюють діти-медіатори. Таким чином, у школі будується система вирішення міжучнівських конфліктів силами самих учнів [1].

Людина, як об'єкт та суб'єкт соціально-педагогічного впливу, є тим інструментом, який володіє ресурсами, здібностями, можливостями, що також використовуються для досягнення соціально значимої мети. Завдання соціального педагога – виявити ці ресурси та навчити користуватися ними у складних ситуаціях [6, с. 7].

Узагальнивши підходи до сутності, класифікації та структурування соціально-педагогічних технологій можемо припустити, що соціально-педагогічні технології вирішення конфліктів засобами медіації можна визначити, як створення соціальним педагогом алгоритму взаємодії підлітків у врегулюванні конфліктних ситуацій за принципом дії мирних переговорів (за участю посередника), медіації (повага до думки іншого, опора на власні сили, бажання помиритися, прагнення до співробітництва).

Проектуючи запропоновану Р. Вайнолою поетапність соціальних технологій [2, с. 9], припустимо, що формування структури соціально-педагогічних технологій вирішення конфліктів (між дітьми) засобами медіації може мати таку поетапність:

- первинне ціле покладання. Мета – профілактика конфліктів серед підлітків в умовах ЗНЗ, формування мирних технік виходу з конфлікту між підлітками у шкільному середовищі;

- пошук джерел інформації або збирання, аналіз та обробка даних, конкретизація мети – опитування педагогів, дітей із метою визначення стану конфліктності у школі; дослідження стилів поведінки у конфлікті, які переважають серед підлітків; навчальна мета – сформувати у школярів навички ведення мирних переговорів, запровадження програм медіації у школах;

- проектування, вибір можливих варіантів дій, вибір інструментарію – використання стандартів створення та функціонування шкільних служб порозуміння, навчання, тренінги, моделювання служби для кожної школи;

- організаційно-процедурна робота – створення служби медіації у школі (відбір кандидатів із бажаючих школярів, проведення навчального тренінгу для майбутніх медіаторів, робота із пропагування мирних технік вирішення конфліктів серед дітей, вирішення конфліктів серед дітей за участі учнів-медіаторів); зміни у статуті школи, в яких передбачено процедуру передачі вчителями шкільних конфліктів у службу;



– очікуваний результат – зменшення конфліктів серед дітей у ЗНЗ, профілактика протиправної поведінки серед підлітків, створення соціально-педагогічної концепції медіаторства у вирішенні конфліктів між учнями у школі, формування моделі шкільної служби медіації, зміна стилів поведінки у конфлікті зі суперницької на співробітницьку.

Звичайно, наші уявлення стосовно структури технологій вирішення конфліктів із використанням медіації мають рекомендаційний характер та потребують більш детального дослідження та уточнення. Та не викликає сумніву важливість та цінність даних технологій у роботі соціального педагога школи.

**Висновки.** Соціально-педагогічна технологія передбачає створення алгоритму роботи спеціаліста із клієнтом. Метою такої роботи має стати людина із певними новоствореними якостями, що допоможуть їй вирішити конкретну проблемну ситуацію. Із таких міркувань ми зробили спробу у формуванні соціально-педагогічних технологій вирішення конфліктів у шкільному середовищі із використанням медіації.

Подальших розвідок потребує питання застосування медіації при вирішенні управлінських конфліктів у школі, між батьками та педагогами та ін., тобто залучення до програм медіації всіх учасників навчально-виховного процесу.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Білик Н.М. Організаційно-педагогічні умови здійснення посередництва (медіації) однолітків у шкільному середовищі / Н.М. Білик // *Science and educational a new dimension. Pedagogy and Psychology*, III (33), Issue: 66, 2015. – С. 23–27.
2. Вайнола Р.Х. Курс лекцій із дисципліни «Технології соціально-педагогічної роботи» для студентів спеціальності 6.010105 «Соціальна педагогіка» денної та заочної форм навчання / Р.Х. Вайнола, – К.: КМПУ імені Б.Д. Грінченка, 2008. – 159 с.
3. Василькова Ю.В. Методика и опыт работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Ю.В. Василькова – М., Издательский центр «Академия», 2001. – 160 с.
4. Дичківська І.М. Інноваційні педагогічні технології: навчальний посібник / І.М. Дичківська. – К.: Академвидав, 2004. – 352 с.
5. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / за заг. ред. проф. І.Д. Звереві. – Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. – 536 с.
6. Завацька Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ / Л.М. Завацька. – К.: Видавничий дім «Слово», 2008. – 240 с.
7. Методика и технологии работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. М.А. Галагузовой, Л.В. Мардахаева. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 192 с.
8. Соціальна педагогіка: навч. посіб. / за ред. О.В. Безпалько. – К.: Академвидав, 2013. – 321 с.
9. Соціальна педагогіка: теорія і технології: підручник / за заг. ред. Звереві І.Д. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 316 с.
10. Шевців З.М. Основи соціально-педагогічної діяльності. Навч. посібн. / З.М. Шевців. – К.: Центр учбової літератури. – 2012. – 248 с.