

## СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ЗМІСТ МЕДІАЦІЇ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ПІДЛІТКІВ

### SOCIAL AND PEDAGOGICAL CONTENT OF MEDIATION IN CONFLICT SITUATIONS OF TEENAGERS

*У статті здійснено теоретичний аналіз проблеми педагогічних конфліктів з учнями підліткового віку. Окреслено основні першопричини конфліктів на даному віковому етапі. Розкрито зміст соціально-педагогічної медіації як способу врегулювання конфліктів в середовищі школи. Визначені основні принципи та напрями роботи медіаторів. Охарактеризовано методи медіації з позиції соціально-педагогічної діяльності соціального педагога в ЗНЗ.*

**Ключові слова:** колектив, конфлікт, медіація, медіатор, соціально-психологічна служба з розв'язання конфліктів.

*В статье осуществлен теоретический анализ проблемы педагогических конфликтов с учениками подросткового возраста. Определены основные первопричины конфликтов на данном возрастном этапе. Раскрыто содержание социально-педагогической медиации как способа урегулирования конфликтов в среде школы. Определены*

*основные принципы и направления работы медиаторов. Представлены методы медиации с позиции социально-педагогической деятельности социального педагога в ОУЗ.*  
**Ключевые слова:** коллектив, конфликт, медиация, медиатор, социально-психологическая служба по разрешению конфликтов.

*A theoretical analysis of the problem of pedagogical conflicts with teenagers has been carried out in the article. The main root causes of conflicts at this age have been outlined. The content of social and pedagogical mediation as a way of resolving conflicts in the school environment has been revealed. The basic principles and directions of mediators work have been determined. The methods of mediation from the position of social and pedagogical activity of social pedagogue in general secondary school have been described.*

**Key words:** collective, conflict, mediation, mediator, social and psychological service for resolving conflicts.

УДК 316.454.52:377

**Котловий С.А.,**  
канд. пед. наук,  
старший викладач кафедри соціальних технологій  
Житомирського державного  
університету  
імені Івана Франка

#### Постановка проблеми у загальному вигляді.

В останній час особливо гостро постала проблема підліткової агресії, яка, у свою чергу, є однією з основних причин асоціальної поведінки неповнолітніх. Це пов'язано з тим, що, потрапляючи в складні, часто конфліктні ситуації в родині (з батьками або родичами), в школі (з однолітками, з учителями, з адміністрацією), на вулиці, підлітки не можуть знайти конструктивних шляхів виходу з них. Причиною такої поведінки є відсутність у підлітків необхідних соціальних навичок: ефективного вибудовування відносин з іншими людьми, ненасильницького вирішення міжособистісних конфліктів, завоювання авторитету серед однолітків цивілізованими засобами.

Способи реагування педагогів і адміністрації загальноосвітніх навчальних закладів на конфліктні ситуації, що виникають у середовищі учнів, часто мають звинувачуваний і каральний характер. Зазвичай відбувається звинувачення підлітка, навішування ярликів і покарання. Підліток найчастіше не розуміє, що поганого він зробив, і відчуває тільки образ та злість за те, що його покарали. Конфліктна ситуація, пов'язана з правопорушенням, залишається невирішеною, що призводить до вчинення підлітками повторних правопорушень та більш тяжких злочинів. Саме тому актуальною стає допомога соціального педагога ЗНЗ.

Одним із найбільш ефективних способів такої соціально-педагогічної роботи є медіація. У сучасній психолого-педагогічній літературі процедура медіації описана стосовно різних

сфер діяльності і розглядається як діяльність, здійснювана між людиною і соціальними установами, які можуть надати допомогу у вирішенні її проблем (соціальне посередництво), або як діяльність з надання допомоги в прийнятті компромісних рішень у складних ситуаціях, пов'язаних із виробничими, комерційними проблемами (соціальне партнерство). Однак найменш вивченим залишається питання застосування медіації під час вирішення сімейних, шкільних і побутових конфліктів за участю підлітків.

#### Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблема взаємин людей у конфліктних ситуаціях, відкрите зіткнення позицій, принципів зміни діяльності й настановлень особистості – всі ці та інші психолого-педагогічні складові конфлікту вже досить довгий час привертають увагу дослідників. Вивчаються загальні особливості міжособистісних конфліктів (Н.В. Грішина, О.М. Дмитрієв, В.В. Кудрявцев, Б.Д. Паригін, М.М. Обозов та багато інших), розглядаються внутрішньособистісні конфлікти (Ф.Ю. Василюк, О.А. Донченко, Т.М. Титаренко та ін.), досліджуються особливості перебігу, причини виникнення, способи попередження та ліквідації конфліктів (Л.О. Котлова, С.А. Котловий, Н.І. Пов'якель, М.І. Пірен) [2; 3; 4; 5; 6; 7].

Дослідники вказують на такі основні ланки педагогічної ситуації, які за різних умов можуть бути конфліктогенними: «педагог – учень», «учень – учень», «учень – наставник», «учень – батьки». Між конфліктом і конфліктними формами поведінки існують причинно-мотиваційні зв'язки,

які визначаються взаємодією суб'єктивних і об'єктивних чинників виникнення й розвитку конфліктних форм поведінки.

Як зазначають дослідники (Н.І. Грішина, Л.О. Коберник, Н.І. Пов'якель), найгостріше конфліктні форми поведінки виражені в старшому підлітковому віці. Це спричинено низкою факторів. Перш за все, підлітковий вік – це перехід від фізіологічної зрілості до зрілості соціальної, змістом якої є включення учнів до дорослого життя, засвоєння тих норм та правил, які існують у суспільстві. Особливостями змісту міжособистісних конфліктів в даному віці є [7]: посилення статевої ідентифікації; потреба в рівноправному спілкуванні з дорослими; необґрунтоване вторгнення у світ міжособистісних стосунків дітей; непродумані зауваження з приводу зовнішнього вигляду; суперництво в статусних позиціях; неприйняття лідерських позицій протилежної статі; підлітковий максималізм, прагнення до самоствердження; незгода підлітка з роллю учня і неадекватне засвоєння ролі дорослого.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Збільшення кількості складних педагогічних ситуацій, котрі провокують конфлікти, пояснюється об'єктивними причинами, загостренням протиріччя в кризовий період психічного розвитку підлітка. За своїм змістом конфлікти найчастіше можна віднести до конфліктів чинків, ніж конфліктів стосунків та відносин. Таким чином вирішення даних педагогічних конфліктів у даний віковий період потребує нових методів та підходів, одним із яких є медіація, оскільки дає можливість вирішити конфлікти за допомогою посередника та зберегти стосунки між вчителем і учнем, між учнем і учнем.

**Мета статті** – окреслити особливості використання медіації, розкрити соціально-педагогічний зміст медіації в конфліктних ситуаціях підлітків.

**Виклад основного матеріалу.** У всьому світі медіація є однією з найпопулярніших форм урегулювання конфліктів. Медіація (від лат. Mediation – посередництво) – це приватне та конфіденційне використання посередників для виходу з конфліктної ситуації. Вона дає можливість уникнути втрати часу в судових розглядах та додаткових і непередбачуваних матеріальних витрат.

Медіація – це процес, в якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає вирішити конфлікт, сприяючи виробленню добровільної угоди між конфліктуючими сторонами. Медіатор полегшує процес спілкування між сторонами, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти власної згоди [2].

У багатьох випадках, якщо люди можуть вирішити проблему шляхом обговорення і переговорів, вони досягнуть швидшого і кращого

результату, ніж у протистоянні або судовому розгляді. Проте здебільшого їм це не вдається зробити без допомоги когось третього. Сильні емоції, ворожість, тактика протистояння та нерівність соціального положення можуть стати перепонами на шляху до конструктивних переговорів.

Як стверджує відомий російський конфліктолог О.В. Вишневська, статистика розвинених країн показує, що 83-85% усіх конфліктів з використанням медіаторів успішні. Навіть якщо бажаного результату не досягнуто, то залучення медіаторів сприяє порозумінню між сторонами та позитивно впливає на сприйняття дії протилежної сторони в судовому процесі [1].

Процес медіації буде ефективним лише тоді, коли дотримуватися всіх принципів: 1) неупередженості, 2) конфіденційності, 3) добровільності, 4) рівноправності.

Соціально-педагогічна специфіка медіації в підлітковому конфлікті – це процес його вирішення за допомогою посередника, в ролі якого перебуває соціальний педагог ЗНЗ. Участь соціального педагога в підлітковому конфлікті в якості медіатора можлива як за згодою протиборчих сторін, так і без їх згоди [1, с. 40].

Існує значна кількість методів посередницького врегулювання конфліктів. З точки зору соціально-педагогічної специфіки їх змісту ці методи медіації можна представити у вигляді декількох груп, кожна з яких має свою область застосування:

- 1) внутрішньоособистісні, тобто методи впливу на окрему особистість;
- 2) структурні, тобто методи по усуненню організаційних конфліктів;
- 3) міжособистісні методи або стилі поведінки в конфліктній ситуації;
- 4) перемовини [5].

Внутрішньоособистісні методи полягають в умінні допомогти підліткам правильно організувати свою власну поведінку, висловити свою точку зору, не викликаючи захисної реакції з боку іншої людини. Деякі автори пропонують використовувати спосіб «я-висловлювання», тобто спосіб передачі іншій особі власного ставлення до певного предмету без звинувачень і вимог, але так, щоб інша людина змінила своє ставлення.

Цей спосіб допомагає підліткам утримати позицію, не перетворюючи іншого підлітка в свого ворога. «Я-висловлювання» може бути корисно в будь-якій обстановці, але воно особливо ефективно, коли підліток розсерджений, роздратований, незадоволений. «Я-висловлювання» побудовано таким чином, щоб дозволити висловити особистості свою думку про ситуацію, висловити свої побажання. Воно особливо корисне, коли підліток хоче передати щось іншому, але не хоче, щоб той сприйняв це негативно і перейшов би в «атаку» [3].

Структурні методи медіації, тобто методи впливу переважно на організаційні конфлікти, що виникають через неправильний розподіл повноважень, організації праці, прийнятої системи стимулювання і т.д. До таких методів належать: роз'яснення вимог до роботи, координаційні і інтеграційні механізми, загальноорганізаційні цілі, використання систем винагороди.

Роз'яснення вимог до роботи є одним з ефективних методів врегулювання та запобігання конфліктам. Кожен член групи повинен чітко уявляти, які результати від нього потрібні, в чому полягають його обов'язки, відповідальність, межі повноважень, етапи роботи. Метод реалізується у вигляді розподілу прав і відповідальності за рівнями управління або, наприклад, за методикою колективних творчих справ.

Координаційні механізми – це використання структурних підрозділів у групі, які у разі необхідності можуть втрутитися і вирішити спірні питання між ними [5, с. 213].

Загальноорганізаційний метод передбачає розробку або уточнення загальної мети з тим, щоб зусилля всіх членів групи були об'єднані і спрямовані на їх досягнення.

Система винагород. Стимулювання може бути використано як метод врегулювання конфліктної ситуацією, у випадку грамотного надання впливу на поведінку підлітків можна уникнути конфліктів. Важливо, щоб система винагороди не заохочувала неконструктивну поведінку окремих осіб або груп [5, с. 96].

Міжособистісні методи медіації. Під час створення конфліктної ситуації або початку розгортання самого конфлікту соціальному педагогу як медіатору слід допомогти його учасникам обрати форму, стиль своєї подальшої поведінки з тим, щоб це в найменшій мірі відобразилося на їх інтересах.

Для чіткого розуміння побудови стратегії медіації в підлітковому конфлікті соціальному педагогу необхідно розуміти, який стиль поведінки обрали підлітки-учасники конфлікту. К. Томас і Р. Кілмен виділили п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації: конкуренція, співробітництво, компроміс, ухилення, пристосування. Стиль поведінки в конкретному конфлікті, як вказують вони, визначається тією мірою, в якій ви хочете задовольнити власні інтереси, діючи при цьому пасивно чи активно, і інтереси іншої сторони, діючи спільно чи індивідуально [2].

Досвід вирішення конфліктів за допомогою медіації засвідчив, що учні мають багато переваг перед педагогами і досвідченими соціальними педагогами під час вирішення конфліктів, що виникають між однолітками.

По-перше, коли учні мають можливість допомагати вирішувати конфлікти між своїми одно-

літками, зменшується ризик виникнення непорозуміння між поколіннями; адже завжди існує проблема того, що старші нав'язуватимуть молодшим своє бачення та способи вирішення певних проблемних ситуацій. У свою чергу, учні-медіатори постійно спілкуються зі своїми ровесниками і знають, що може стати причиною конфлікту, що переживають сторони конфлікту. Крім того, атмосфера стосунків довіри та взаємного розуміння між представниками одного покоління встановлюється набагато швидше, ніж між представниками різних вікових груп.

По-друге, всі люди, залежно від вікових особливостей, мають різне бачення та підходи до вирішення конфліктів. У випадках, коли над розв'язанням конфлікту працюватимуть однолітки, до уваги братиметься думка кожного. На жаль, коли до вирішення проблемної ситуації підходять представники різних вікових когорт, частіше за все, старші нехтують думкою молодих, вважаючи, що їм бракує досвіду.

По-третє, ровесники більше довіряють одне одному, насамперед тому, що не відчують влади у своєму колі. Під час медіації контроль над ситуацією рівноцінно належить як сторонам конфлікту, так і медіатору. Вони працюють за принципом «рівний – рівному», який є дуже ефективним завдяки тому, що стосунки будуються як суб'єктно-суб'єктні.

По-четверте, ровесники в ролі медіаторів викликають у конфлікуючих сторін повагу та шанобливе ставлення. Спостерігаючи за врівноваженою та впевненою поведінкою медіаторів, сторони конфлікту налаштовуються на позитивне сприйняття ситуації та серйозного підходу до її вирішення.

По-п'яте, той факт, що учні у вирішенні конфліктної ситуації не стикаються з авторитетом дорослих, а отримують допомогу від ровесників, налаштовує їх на прийняття таких послуг та надання згоди на співпрацю. Дуже позитивно сприймається той факт, що під час, здається, простої розмови зі своїми ровесниками конфлікт часто знаходить вирішення.

Отже, ці аргументи свідчать на користь впровадження медіації однолітків, це позитивно впливає на загальну атмосферу стосунків у школі, формування в учнів соціального досвіду безконфліктної поведінки.

Враховуючи результати емпіричного дослідження та соціально-психологічні особливості підліткового віку, нами була розроблена програма розвитку позитивного соціального досвіду підлітків як майбутніх медіаторів у конфліктних ситуаціях, яка реалізується у формі тренінгового курсу «Медіація у конфліктах однолітків».

Тренінгова програма розрахована на 9 годин (3 заняття по 3 години). Цілями тренінгової про-

грами є: формування групи школярів (підліткового віку) – потенційних медіаторів у конфліктах однолітків; навчання учасників методам ефективної взаємодії і навичкам врегулювання конфліктів у ролі посередника. Тренінгова група формується з учнів 6-8 класів.

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити те, що медіатор не має права вирішувати конфлікт за учасників, натомість він: допомагає, щоб кожен учасник висловив своє бачення ситуації; слідує, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін; визначає, узгаляює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори; визначає спільні позиції та інтереси сторін.

**Висновки.** Медіатор не вирішує, яка сторона права, яка винувата. Він не досліджує поведінку сторін в минулому, а пропонує знайти прийнятне рішення, беручи до уваги інтереси сторін та їх плани на майбутнє. За короткий час медіатор має налаштувати сторони на співробітництво, завоювати довіру та повагу з боку сторін. Щоб досягнути успіху, він із самого початку повинен докласти максимум зусиль для усунення ворожості між сторонами.

Процес медіації теоретично легкий, але на практиці є складним. Спочатку медіатор повинен познайомити сторони з процесом медіації, його завданнями та правилами. Потім кожна зі сторін описує своє бачення ситуації, що склалася. Зі ска-

заного медіатор складає список питань, які потребують розв'язання. Сторони за допомогою медіатора знаходять можливі варіанти розв'язання суперечки, в кінці процесу сторони обговорюють варіанти вирішення конфлікту, обирають найбільш прийнятний та укладають угоду.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аллахвердова О.В. Медиация как метод разрешения конфликтов. Социальный конфликт. 1999. № 2. С. 78–83.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: «Питер», 2005. 464 с.
3. Коберник Л.О. Конфликтні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці // Актуальні проблеми психології Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Ч. 1-22 / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, 2008. С. 173–177.
4. Котловий С.А. Конструктивне спілкування як засіб безконфліктної взаємодії учнів професійного ліцею // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини / [гол. ред. Мартинюк М.Т.]. Умань: ПП Жовтий, 2010. Ч. 4. С. 122–128.
5. Кулецьки М. Самоуправление и медиация в конфликте. Социс. 1999. № 4. С. 62–64.
6. Лебедева М. Урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. М.: Аспект Пресс, 1997. 288 с.
7. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2007. 416 с.
8. Орбан Л.Е. Психологія професійної діяльності і спілкування. К.: Преса України, 1997. 197 с.