

Ляковська А.-Х.І.,
завідувач науково-методичного центру
практичної психології та соціальної роботи
Комунального закладу «Інститут післядипломної
педагогічної освіти Чернівецької області»

Яківчук Т.В.,
методист науково-методичного центру
практичної психології та соціальної роботи
Комунального закладу «Інститут післядипломної
педагогічної освіти Чернівецької області»

НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ МЕДІАЦІЇ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ: АЛГОРИТМИ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ

Сучасний простір української освіти перебуває в стані безперервної трансформації, що зумовлено не лише реформаційними процесами, а й глобальними викликами, з якими стикається суспільство. У цих умовах особливої ваги набуває збереження ментального здоров'я учасників освітнього процесу, мінімізація рівня агресії та створення безпечного, психологічно комфортного середовища. Традиційні директивні та каральні підходи до вирішення конфліктів у школі часто виявляються малоефективними, оскільки вони орієнтовані на пошук і покарання винних, а не на відновлення порушених стосунків та усвідомлення відповідальності.

Саме тому фахівці психологічних служб системи освіти постають перед необхідністю впровадження інноваційних, гуманістично спрямованих технологій взаємодії. Провідне місце серед таких технологій посідає відновний підхід, який розглядає конфлікт не як деструктивну подію, а як точку росту для особистості та можливість для розвитку емпатії, відповідальності й навичок конструктивної комунікації.

Практична реалізація відновної парадигми в закладах освіти покладається на психологів та соціальних педагогів, які виступають координаторами та

менторами цього процесу. Діяльність психологічної служби в цьому напрямі має бути системною і залучати всі ланки шкільного організму: від адміністрації та педагогічного колективу до учнівства та батьківської спільноти [2, с. 65].

Ці методичні рекомендації покликані надати фахівцям орієнтири для створення дієвої системи вирішення конфліктів через розгортання шкільних служб порозуміння, підготовку учнів-медіаторів та використання відновних кіл, що дозволить стабілізувати мікроклімат в учнівських колективах та сформувати культуру мирного співіснування в освітньому просторі.

Шкільна служба порозуміння є добровільним об'єднанням учасників освітнього процесу, метою якого є впровадження принципів відновного правосуддя, профілактика конфліктів та вирішення суперечок за допомогою медіації однолітків. Організація такої служби в закладі освіти вимагає від фахівця психологічної служби чіткого розуміння її структури та філософії. В основі діяльності лежить відмова від адміністративного тиску на користь діалогу, де сторони конфлікту самостійно, за сприяння нейтрального посередника знаходять вихід із ситуації, що склалася [3, с. 10].

Основним інструментом роботи служби є медіація – добровільний і конфіденційний процес, у якому третя нейтральна сторона допомагає учасникам суперечки зрозуміти інтереси одне одного, знизити рівень емоційної напруги та розробити взаємоприйнятну угоду. Для успішного старту служби порозуміння фахівцям психологічної служби варто спиратися на перевірені часом та практикою комплексні програми. Провідну роль у розробці та впровадженні таких програм в Україні відіграє громадська організація «Ла Страда – Україна» [1, 4].

Методичні та навчально-методичні посібники цієї організації містять детальні алгоритми створення служб порозуміння, засади підготовки координаторів та готові тренінгові модулі для навчання підлітків. Спираючись на досвід експертів «Ла Страда – Україна», шкільний психолог отримує чітку та юридично вивірену базу, яка дозволяє інтегрувати медіацію в правове та виховне поле закладу освіти без ризику зашкодити емоційному стану дітей.

Організаційний етап створення служби передбачає широку інформаційну кампанію серед педагогів та учнів, проведення презентаційних занять, аби розвіяти міфи про те, що служба є органом покарання чи альтернативою кабінету директора. Фахівець психологічної служби має позиціонувати посередництво як простір безпеки, де кожен підліток має право бути почутим без оцінювання та осуду.

Ефективність шкільної служби порозуміння тримається на залученні самих учнів до вирішення конфліктів серед однолітків. Підлітки часто неохоче діляться своїми проблемами з дорослими, побоюючись нерозуміння чи санкцій, натомість у своєму середовищі вони спілкуються відкритіше. Саме тому підготовка учнів-медіаторів за принципом «рівний – рівному» є найбільш дієвим механізмом відновного підходу. Дорослий у цьому процесі виконує роль супервізора, наставника та психологічного щита, тоді як самі підлітки стають безпосередніми провідниками культури миру [6].

Програма навчання за принципом «рівний – рівному», розроблена на основі матеріалів «Ла Страда – Україна», охоплює серію практичних інтерактивних занять та тренінгів. Фахівець психологічної служби формує в учнів базові компетентності, серед яких на першому місці стоїть розвиток емпатії та навичок активного слухання. Підлітки вчаться розрізняти позиції сторін (те, чого вони вимагають вголос) та їхні реальні інтереси й потреби (те, що насправді стоїть за конфліктом: потреба в безпеці, визнанні, дружбі чи самоствердженні).

Якщо медіація є інструментом для вирішення конфлікту між двома чи кількома конкретними особами, то для роботи з великими групами, класами або у випадках, коли деструктивні процеси зачепили весь колектив, застосовується методика **«Коло відновлення»** [5]. Це потужний інструмент стабілізації мікроклімату, який дозволяє відновити почуття безпеки, згуртувати колектив та надати можливість кожному учаснику висловити власні переживання. Фахівець психологічної служби має володіти цією технікою досконало, адже «Коло» є

універсальним інструментом як для реагування на кризу, так і для профілактичної роботи.

Важливо зазначити, що успішна інтеграція відновного підходу в повсякденне життя закладу освіти неможлива за умови, якщо він залишатиметься виключно сферою відповідальності шкільного психолога чи соціального педагога. Будь-яка інновація в освітньому середовищі потребує системного розгортання, де кожен суб'єкт взаємодії чітко розуміє свою роль, межі компетенції та зони відповідальності. Якщо відновна парадигма сприйматиметься лише як додаткове навантаження, вона швидко перетвориться на формальність.

Для запобігання цьому розроблено цільові рекомендації, диференційовані для керівників закладів, педагогічних працівників та безпосередньо фахівців психологічної служби, які в сукупності створюють цілісну рамку підтримки культури порозуміння.

Рекомендації для керівників закладів освіти. Керівник закладу освіти виступає головним гарантом інституціалізації відновних практик. Його управлінська позиція визначає, чи стануть принципи медіації живою філософією школи, чи залишаться лише деклараціями у звітах. Першочерговим кроком для адміністрації є нормативно-правове та організаційне забезпечення діяльності шкільної служби порозуміння. Це передбачає видання офіційного наказу про створення служби, затвердження положення про її діяльність, яке узгоджується з чинним законодавством України та рекомендаціями профільних інституцій, а також інтеграцію відновних практик до річного плану роботи закладу.

Важливим аспектом є створення фізичного простору для безпечної взаємодії. Керівник має подбати про виділення окремого приміщення або затишної зони – «Кімнати порозуміння», де підлітки-медіатори та фахівці психологічної служби зможуть проводити сесії та кола відновлення в атмосфері повної конфіденційності та психологічної безпеки. Цей простір повинен бути ізольованим від транзитних зон і кабінетів адміністративного контролю, аби діти не відчували тиску чи загрози підслуховування [7].

Окрему увагу керівнику закладу варто надати управлінню людськими ресурсами та формуванню лояльності колективу. Адміністрація має всіляко заохочувати вчителів та фахівців психологічної служби, які беруть активну участь у розвитку відновного підходу, використовуючи для цього інструменти морального та матеріального стимулювання, враховуючи цю діяльність під час чергової атестації чи сертифікації педагогів.

Окрім цього, директор та його заступники мають змінити вектор реагування на правопорушення та гострі конфлікти всередині закладу. Замість звичного застосування каральних або суто дисциплінарних санкцій адміністрації рекомендовано першочергово розглядати можливість передачі справи на розгляд до шкільної служби порозуміння. Тільки у випадках, коли медіація є неможливою через законодавчі обмеження або відмову сторін, доцільно вмикати вертикальні адміністративні важелі. Така позиція лідера закладу демонструє колективу реальну довіру до відновних інструментів та підвищує статус учнів-медіаторів.

Рекомендації для педагогічних працівників та класних керівників.

Педагогічний колектив є тією ланкою, яка найчастіше стикається з проявами деструктивної поведінки та конфліктами на рівні щоденної взаємодії в класах. Головне завдання вчителя в контексті розгортання відновного підходу – навчитися вчасно розпізнавати ознаки напруження та здійснювати первинне перенаправлення конфліктів до шкільної служби порозуміння. Педагогам рекомендовано відмовитися від ролі судді, який одноосібно визначає винного та призначає покарання. Така позиція часто лише консервує конфлікт або заганає його в приховану форму.

Натомість учитель має діяти як фасилітатор, пропонуючи учням звернутися до медіаторів-однолітків для конструктивного діалогу. Класним керівникам варто активно впроваджувати практику профілактичних кіл у своїх колективах. Спільно з психологом вони можуть проводити кола цінностей, кола знайомства чи тематичні обговорення, які допомагають підліткам краще пізнати один одного, напрацювати спільні правила життя класу та розвинути емпатію.

Особливо актуальним це стає в періоди адаптації, наприклад, під час переходу дітей до середньої чи старшої школи, прийому нових учнів або при виникненні тривалого міжособистісного напруження між групами в класі. Педагогам важливо пам'ятати, що створення безпечного мікроклімату – це процес, який вимагає від них зміни власного стилю спілкування. Рекомендується мінімізувати використання оціночних суджень, ярликів та публічного осуду учнів. Говорячи про деструктивну поведінку дитини, учителю варто застосовувати техніку розділення особистості та вчинку: сам підліток залишається цінністю, проте його конкретна дія потребує аналізу та виправлення завданої шкоди [8].

Рекомендації для фахівців психологічної служби. Фахівці психологічної служби є безпосередніми координаторами та супервізорами всього процесу відновного правосуддя в школі. На їхні плечі лягає найбільш наукомістка та практико-орієнтована робота. Психологам та соціальним педагогам рекомендовано здійснювати безперервний психологічний супровід діяльності учнів-медіаторів. Оскільки підлітки, які беруть на себе роль посередників у конфліктах, стикаються з високим рівнем чужих емоцій, образ та агресії, вони перебувають у зоні підвищеного ризику емоційного вигорання та вторинної травматизації.

Фахівець служби зобов'язаний проводити регулярні інтервізійні та супервізійні зустрічі з юними медіаторами після кожної проведеної ними сесії. На цих зустрічах аналізуються не особисті дані сторін конфлікту, а внутрішній стан самого медіатора: які почуття у нього виникли, чи вдалося зберегти нейтральність, які техніки спрацювали, а які – викликали труднощі. Психолог має вчасно допомогти підлітку «вийти з ролі» та залишити чужий конфлікт поза межами своєї особистості [7].

Важливим вектором роботи є ведення чіткої, але конфіденційної внутрішньої документації служби порозуміння. Соціальному педагогу чи психологу рекомендовано розробити та вести журнал обліку звернень, картки конфліктів та бланки медіаційних угод. При цьому в публічних звітах для

адміністрації чи педагогічної ради має відображатися виключно кількісна та узагальнена статистика (кількість звернень, відсоток успішно укладених та виконаних угод, типологія конфліктів без зазначення прізвищ). Це дозволить зберегти довіру учнівського середовища до служби.

Впровадження відновного підходу в діяльність закладів загальної середньої освіти є об'єктивною вимогою часу, що дозволяє змінити каральну виховну матрицю на простір діалогу та відповідальності. Системний розвиток шкільних служб порозуміння на основі програм ГО «Ла Страда – Україна» доводить, що залучення нейтральних посередників забезпечує не лише розв'язання конфлікту, а й усунення його глибинних причин та реальне відновлення порушених стосунків.

Ефективність цієї моделі тримається на принципі «рівний – рівному», де підготовлені учні-медіатори стають провідниками культури миру в підлітковому середовищі. Використання кіл відновлення дозволяє оперативно стабілізувати мікроклімат у великих групах і класах, трансформуючи конфлікт у точку особистісного зростання учасників.

Успішна інституціалізація відновних практик можлива лише за умови синергії всіх ланок освітнього процесу. Адміністрація забезпечує нормативну базу та безпечний простір «Кімнати порозуміння», педагоги вчасно перенаправляють конфлікти до служби, а фахівці психологічної служби здійснюють професійну супервізію медіаторів та координують увесь процес. У підсумку створення такої системи дозволяє закладам освіти сформувати культуру взаємоповаги та закласти підґрунтя для безпечного освітнього середовища.

Список використаних джерел та літератури

1. Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М. Шкільна служба порозуміння: від ідеї до реалізації : навчально-методичний посібник. Київ : ГО «Ла Страда – Україна», 2021. 148 с.

2. Дьоміна Н.В. Освітня медіація як інструмент забезпечення безпечного освітнього середовища. *Права та правові системи*. 2025. №2. С. 63-74.

3. Корекція мікроклімату в дитячих колективах засобами відновних практик: теорія та технології / уклад. І.В. Марінушкіна. Харків : Друкарня Мадрид, 2022. 92 с.

4. Медіація однолітків у закладах освіти: практичний інструментарій для координаторів служб порозуміння / за заг. ред. В.Л. Андрєєнкової. Київ : ФОП Климченко, 2022. 120 с.

5. Методика організації та проведення Кіл відновлення в учнівських колективах : методичні рекомендації для практичних психологів та соціальних педагогів / уклад. О.М. Войтенко, Т.В. Ковальчук. Чернівці : Технодрук, 2023. 84 с.

6. Організація діяльності Шкільних служб порозуміння: міжнародний досвід та українські реалії / за заг. ред. К.Б. Левченко. Київ : Агентство «Україна», 2021. 160 с.

7. Психологічний супровід відновного підходу в освітньому просторі : науково-методичний посібник / за ред. Н.В. Лунченко. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2024. 196 с.

8. Теорія та практика вирішення конфліктів за принципом «рівний-рівному» в умовах освітніх трансформацій : збірник методичних матеріалів / за ред. С.О. Пономаренка. Дніпро : Інновація, 2025. 112 с.