

Білик Наталія Михайлівна

аспірант, асистент кафедри педагогіки та соціальної роботи
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича,
м. Чернівці, Україна

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ МЕДІАЦІЇ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ ШКІЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

У статті проаналізовано підходи науковців до визначення поняття «соціально-педагогічні технології», окреслено основні риси даних технологій. Акцентується увага на роботі соціального педагога школи, його функціях при роботі із конфліктами, виконанні ролі «конфліктолога». Автор на основі вивчення побудови алгоритму соціально-педагогічної технології пропонує власне бачення соціально-педагогічної технології врегулювання конфліктів у школі між учнями за допомогою медіації.

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

Вступ. Професійна сфера соціального педагога загальноосвітнього навчального закладу характеризується насиченістю функцій і напрямів роботи, спрямованих на створення умов для всебічного розвитку дітей і молоді та сприяння їх успішній соціалізації. Важливими завданнями й відповідно напрямками професійної діяльності шкільного соціального педагога є запобігання конфліктам в учнівських колективах, допомога у їх вирішенні, врегулювання інших проблем міжособистісної взаємодії в структурі школи.

Визначальну роль у реалізації поставлених перед соціальним педагогом завдань відіграє рівень володіння фахівцем комплексом соціально-педагогічних технологій, умінь вибирати найбільш доцільні й ефективні. Однією із таких, що дають реальні результати у розв'язанні різнорівневих конфліктів у шкільному середовищі, є технологія медіації. Традиційно вона розглядається як модель відновного правосуддя. У практиці соціальної педагогіки і соціальної роботи медіація ідентифікується саме як новий і перспективний метод розв'язання міжособистісних і міжгрупових конфліктів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичний аспект порушеної проблеми – медіація як соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі – у сучасній науково-педагогічній літературі не має цілісного висвітлення. Її розглядаємо в розрізі досліджень проблем професійної діяльності шкільного соціального педагога (А. Капська, Г. Вороніна, І. Зверева, Ю. Мельник, Л. Міщик, Р. Овчарова, С. Шаргородська, П. Шептенко, В. Шульга, ін.), педагогічних технологій (А. Алексюк, П. Воловик, М. Гриньова, І. Дичківська, Н. Дудник, В. Євдокименко, Л. Карамущенко, І. Прокопенко, С. Сисоєва, М. Чепіль, ін.); соціально-педагогічних технологій (Т. Алексеєнко, С. Архипова, О. Безпалько, Р. Вайнола, М. Галагузова, Т. Журавель, Н. Заверико, І. Зверева, Н. Зимівець, А. Капська, Л. Краснова, Л. Мардахасєв, Д. Пенішкевич, Л. Тимчук, К. Тищенко, Я. Харченко, З. Шевців).

Останніми роками з'явилися окремі праці (А. Анцупов, Р. Безпальча, А. Гірник, А. Горова, Н. Грішина, Г. Гурп, Л. Дурняк, Н. Заверико, А. Кашина, Р. Коваль, Б. Лєко, Д. Романовська, Г. Чуйко, Л. Шес-

такова, А. Шпилов, ін.), в яких звернена увага на медіацію як засіб врегулювання шкільних конфліктів та обґрунтована потреба в зміні до загальноприйнятих підходів у побудові системи взаємодії при виникненні суперечок. Проте наразі в науковій літературі не висвітлена проблема застосування медіації як соціально-педагогічної технології у розв'язанні конфліктів між учнями в загальноосвітній школі.

Метою статті є узагальнити теоретико-методичні засади використання у роботі шкільного соціального педагога медіації для розв'язання конфліктів між школярами.

Виклад основного матеріалу. Технологія, за визначенням І. Дичківської, – наука про майстерність, що характеризується наявністю мети, точного алгоритму дії, передбачуваного результату, використання необхідного інструментарію, засобів, можливістю ефективного відтворення. Традиційно технології поділяються на промислові й соціальні. У полі нашої уваги перебувають саме соціальні технології, для яких вихідним і кінцевим результатом є людина, завершальним продуктом – людина із заданими якостями [5, с. 56-57].

Різновидом соціальних технологій є педагогічні. Це поняття, згідно визначень учених (В. Боголюбов, М. Горчакова-Сибірська, В. Гузєєв, І. Зязюн, Т. Назарова, А. Нісімчук, А. Савельєв, Г. Селевко, В. Слєптьонін, І. Смолюк, ін.), містить кілька аспектів – науковий, процесуально-описовий, процесуально-дієвий. У науковому аспекті педагогічні технології визначаються як частина педагогічної науки, яка вивчає, розробляє цілі, зміст і методи навчання і виховання та проектує педагогічні процеси; в процесуально-описовому аспекті трактуються як алгоритм, сукупність цілей, змісту і засобів для досягнення запланованих результатів навчання і виховання; а в процесуально-дієвому аспекті розуміються як технологічний процес, функціонування усіх особистих, інструментальних, методологічних, педагогічних засобів.

Похідною від соціальних технологій також розглядається соціально-педагогічна технологія, яка інтегрує сутність соціальних і педагогічних технологій. Зокрема, в Енциклопедії для фахівців соціальної сфери зазначено, що «соціально-педагогічні технології є частиною соціальної технології та основна їх сутність полягає у взаємодії соціального педагога із

клієнтом. Результатом даної взаємодії має стати соціалізація особистості в звичайних або спеціально створених умовах [6, с. 513].

Більшість дослідників (Р.Вайнола, Н.Заверико, І.Зверева та ін.) розглядають соціально-педагогічні технології як інтегративний різновид соціальних і педагогічних технологій; сукупність форм, методів та прийомів спрямованих на сприяння саморозвитку особистості, реалізації її творчого потенціалу, здібностей, задатків, активізацію зусиль клієнтів (переважно дітей та молоді) на вирішення власних проблем.

Соціально-педагогічна технологія інтегрує в собі якості соціальної та педагогічної технологій і визначається Н.Заверико як спосіб взаємодії соціального педагога чи соціального працівника з клієнтом з метою сприяння успішній його соціалізації у навчальних або спеціально створених умовах. Учена підкреслює, що соціально-педагогічна технологія є певним алгоритмом взаємодії соціального педагога з клієнтом, що забезпечує операціоналізацію процесу надання послуг, соціально-педагогічної допомоги з метою досягнення якісних результатів [6, с.513].

Як систему чітких послідовних дій спеціаліста, націлених на вирішення певної соціально-педагогічної проблеми розглядають технології соціально-педагогічної роботи С. Архипова, Г. Майборода, О. Тютюнник [8, с.42].

Р. Вайнола пропонує бачення технології соціально-педагогічної роботи як сукупності алгоритмізованих операцій з застосуванням форм, методів соціально-педагогічної роботи, спрямованих на встановлення, збереження чи поліпшення соціального функціонування об'єкта (дитини чи молодої людини), сприяння саморозвитку особистості, реалізації її творчого потенціалу, здібностей, задатків [2].

М.Галагузова, Л.Мардахаєв та ін. визначають соціально-педагогічну технологію як цілеспрямовану, найбільш оптимальну соціально-педагогічну діяльність (впорядковану сукупність дій, операцій та процедур) з метою здійснення методів, способів, прийомів, що дозволяють досягти прогнозованої мети в роботі з клієнтом в конкретних умовах [9, с.7-14].

Застосування технологій соціально-педагогічної роботи, за М. Шакуровою, обумовлено: соціально-педагогічною метою; умовами її реалізації; особливостями об'єктів; особливостями місця реалізації; наявними ресурсами; можливостями організаційних форм соціально-педагогічної роботи; особливостями суб'єкта соціально-педагогічної діяльності [13].

Зважаючи на інтегрований, універсальний характер соціально-педагогічної роботи, Р. Вайнола визначила основні групи технологій соціально-педагогічної роботи: соціально-психологічні, соціально-медичні та безпосередньо соціально-педагогічні технології (у вузькому розумінні) [2].

Залежно від змісту діяльності розрізняють також суб'єктні (індивідуальні, групові, масові) та діяльнісні (технології профілактики, терапії, реабілітації тощо) [12, с.549].

Соціально-педагогічні технології також диференціюють як спеціальні й загальні. Спеціальний тип соціально-педагогічної технології характеризується призначенням технології, особливостями суб'єкта, об'єкта й місця застосування, способу реалізації та

іншими специфічними ознаками.

На основі здійсненого вище семантичного аналізу понять «технології», «соціально-педагогічні технології» й підходів до їх класифікації, маємо підстави інтерпретувати медіацію як різновид соціально-педагогічної технології.

У нашому розумінні медіація є спеціальним типом діяльнісної (чи прикладної) соціально-педагогічної технології, що використовується для вирішення конкретних ситуацій, які входять у коло професійних повноважень шкільного соціального педагога.

Як відомо, вагома частка завдань, які покликаний виконувати соціальний педагог як працівник психологічної служби школи, пов'язані саме із реалізацією ним посередницьких функцій, спрямованих на попередження і запобігання виникненню конфліктів у шкільному середовищі, а особливо в учнівських колективах.

Цей напрям регламентований нормативними документами діяльності шкільного соціального педагога (лист МОНУ «Про особливості діяльності практичних психологів (соціальних педагогів) загальноосвітніх навчальних закладів» від 2 серпня 2001 р.).

На обов'язковості участі соціального педагога у вирішенні конфліктів вказує і О. Безпалько, конкретизуючи зміст такої діяльності: соціальний педагог у загальноосвітньому навчальному закладі «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» [10, с.248].

На ролі конфліктолога, яку покликаний виконувати соціальний педагог, наголошує З. Шевців, стверджуючи, що такий фахівець попереджає загострення конфліктів, допомагає вийти зі складної ситуації, пережити посттравматичний синдром. Також він може допомогти всім учасникам навчального процесу (учням, учителям, батькам, адміністрації) конкретними рекомендаціями з подолання протиріч, які виникають у взаємодії [14, с.45].

Практика засвідчує, що соціальний педагог, крім всього іншого, у щоденній реальності виступає посередником у конфліктних ситуаціях, які виникають між учителем та учнем, між самими учнями.

Тому очевидно, що соціальний педагог у межах професійної компетенції повинен володіти практичними вміннями врегулювання конфліктів. Про це, зокрема, стверджує Ю.Василькова, обґрунтовуючи тим, що саме цей фахівець працює в умовах, для яких типовими є прояви різноманітних конфліктів (сімейних, шкільних тощо) [4, с.30].

Виходячи з того, що участь соціального педагога у вирішенні конфліктів входить до його функціональних обов'язків, а однією з технологій роботи з конфліктом є медіація, класифікуємо її як соціально-педагогічну технологію вирішення конфліктів у школі.

За визначенням Енциклопедії для фахівців соціальної сфери, медіація (англ. mediation – посередництво) – це процес, альтернативна технологія урегулювання спорів, метод залагодження конфліктів, вирішення спорів і примирення конфліктуючих сторін, що передбачає організацію та проведення їх переговорів за допомогою незалежного посередника [6].

На нашу думку, технологія медіації найбільше відповідає вимогам сучасної парадигми освіти: гуманізм, особистісно-орієнтований підхід, в 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.

Соціальний педагог школи формує команду з дітей середньої та старшої школи, навчає їх проведенню переговорів, доручає їм роботу із 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, с.23].

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.

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 ті ресурси та навчити користуватись ними у складних ситуаціях [7, 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 помиритись, прагнення до співробітництва).*

Проектуючи запропоновану Р. Вайнолою поетапність соціальних технологій [3, с.9] розглядаємо таку поетапність формування структури соціально-

педагогічних технологій вирішення конфліктів (між дітьми) засобами медіації: *первинне цілепокладання – 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 з 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 бажаних школярів, проведення навчального тренінгу для майбутніх медіаторів, робота із пропагування мирних технік вирішення конфлікту 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 суперницькою 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.

Список використаної літератури

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. Класифікаційні підходи до характеристики технологій соціальної та соціально-педагогічної роботи / Р.Х.Вайнола // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. – Режим доступу: <http://enquir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/7259/1/Vaynola.pdf>
3. Вайнола Р.Х. Курс лекцій із дисципліни «Технології соціально-педагогічної роботи» для студентів спеціальності 6.010105 «Соціальна педагогіка» денної та заочної форми навчання / Вайнола Р.Х., – К.: КМПУ імені Б.Д.Грінченка, 2008. – 159 с.
4. 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.
5. Дичківська І.М. Інноваційні педагогічні технології: Навчальний посібник / І.М. Дичківська. – К.: Академвидав, 2004 – 352 с.
6. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / за заг. ред. проф. І.Д. Звереві – Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. – 536 с.
7. Завацька Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ / Л.М. Завацька. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2008. – 240с.
8. Методи та технології роботи соціального педагога: [Навчальний посібник] / С.П.Архипова, Г.Я.Майборода, О.В.Тютюнник. – К.: Видавничий дім«Слово», 2011. – 496 с.
9. Методика и технологии работы социального педагога: учеб. Пособие для студвысш. учеб. заведений / под ред. М.А.

- Галагузовой, Л.В. Мардахаева. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 192 с.
10. Соціальна педагогіка: навч. посіб. / за ред. О.В.Безпалько. – К.: Академвидав, 2013. – 321 с.
11. Соціальна педагогіка: теорія і технології: Підручник / за заг.ред. Звереві І.Д. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 316 с.
12. Сурмин Ю.П. Теория социальных технологий: Учеб. Пособие/ Ю.П.Сурмин, Н.В.Туленков. –К.: МАУП, 2004. – 608 с.
13. Шакурова М.В. Методика и технология работы социального педагога: Учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений. – 2-е изд., стереотип. – М.: Академия, 2004. – 272 с.
14. Шевців З.М. Основи соціально-педагогічної діяльності: Навч. посібн. / З.М.Шевців. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 248 с.

Стаття надійшла до редакції 29.04.2016 р.
Рецензент: канд.пед.наук, доц. Тимчук Л.І.

Билык Наталья

аспирант, ассистент кафедри педагогіки і соціальної роботи Черновицького національного університету
імени Юрія Федьковича,
Черновці, Україна

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ КАК СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ
ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ШКОЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ**

В статье проанализированы подходы ученых к определению понятия «социально-педагогические технологии», обозначены основные черты данных технологий. Акцентируется внимание на работе социального педагога школы, его функциях при работе с конфликтами, выполнении роли «конфликтолога». Автор на основе изучения построения алгоритма социально-педагогической технологии предлагает свое видение социально-педагогической технологии урегулирования конфликтов в школе между учащимися с помощью медиации.

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

Bilyk Nataliia

Postgraduate Student
Assistant of Department of Pedagogic and Social Work
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, Ukraine

**THEORETICAL AND METHODOLOGICAL BASES OF MEDIATION
AS SOCIAL-PEDAGOGICAL TECHNOLOGY OF SOLVING THE SCHOOL CONFLICTS**

In the article the author has summarized and analyzed the social-pedagogical technology in activity of social pedagogue of school. The emphasis has been made on on the participation of social pedagogue in resolving of school conflicts, offered technology of mediation as conflict resolution among pupils. The attempt for the structuring of technology to resolve conflicts at school by means of mediation has been demonstrated. In the author's view, technology of mediation the best meets the requirements of modern education paradigm: humanity, personality-oriented approach, the focus - pupil with its own characteristics and needs. The use of technology of peace negotiations involving a neutral mediator (which reflects the essence of mediation) is based on the principles of voluntariness, fairness, self-reliance, the desire of the parties to resolve the conflict. Social-pedagogical technologies for resolving conflicts by means of mediation can be defined as the creation by social pedagogue of algorithm of interaction teenagers in resolving conflicts by the principle of peace talks with the participation of a mediator. This technology can be structured as: the primary aim; search for sources of information or the collection, analysis and processing of data, specification of purpose, design, choice of options, and choice of instruments, organizational and procedural work, and expected result.

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