

Такий підхід може бути цілком виправданою реакцією на конфліктну ситуацію, тому що за цей час вона може розв'язатися сама собою або ви зможете зайнятися нею пізніше, коли будете мати достатню інформацію та бажання розв'язати її.

Стиль пристосування означає, що одна сторона діє разом з іншою стороною, але при цьому не намагається відстоювати власні інтереси з метою згладжування ситуації та відновлення нормальної робочої атмосфери. Цей стиль найбільш ефективний, коли результат справи надзвичайно важливий для іншої сторони та не дуже істотний для вас або коли ви жертвуєте власними інтересами на користь іншої сторони. Стиль пристосування може бути застосований у таких найбільш характерних ситуаціях: найважливіше завдання — відновлення спокою та стабільності, а не розв'язання конфлікту; предмет розбіжності не важливий для вас або вас не особливо хвилює те, що сталося; уважаєте, що краще зберегти добрі стосунки з іншими людьми, ніж відстоювати власну точку зору; усвідомлюєте, що правда на вашому боці; відчуваєте, що у вас недостатньо влади чи шансів перемогти.

Треба пам'ятати, що жоден із розглянутих стилів розв'язання конфлікту не може бути найкращим. Важливо навчитись ефективно використовувати кожний із них і свідомо робити той чи інший вибір з огляду на конкретні обставини.

4.6. Шкільна медіація як технологія розв'язання та попередження конфліктів

Через сто років для мене не матиме жодного значення те, в якому автомобілі я їздив, в якому будинку я жив, скільки грошей було у мене на рахунку в банку чи як виглядав мій одяг. Але, можливо, світ стане хоч трішечки кращим, тому що я був важливим у житті однієї дитини.

Невідомий автор

У зв'язку з проведенням військових дій на сході нашої країни перед українським суспільством постали нові виклики. Ці виклики пронизують наскрізно всі сфери життєдіяльності людей і пов'язані з проблемою внутрішньо переміщених людей, дітей, спілкуючись з якими розумієш, наскільки викривленим є бачення більшістю населення основних потреб людей, що були вимушені переїхати з Донецької, Луганської областей до інших регіонів України. Звичайно, задоволення потреб у житлі, одязі,

харчах — це першочергові завдання, але поряд з тим постають проблеми й потреби виключно соціально-психологічного характеру, наприклад адаптація дітей і дорослих до нових умов проживання, навчання, інтеграція в нові виробничі, учнівські, студентські колективи, налагодження нових дружніх відносин. Під час консультаційних зустрічей переміщені люди вказують на відчуття ізоляваності, відірваності, а нерідко й ворожості зі сторони інших жителів міста, села, членів колективу. Вони говорять про певну стигматизацію за територіальною приналежністю або статусом, а саме: «переселенці», «донецькі», «луганські», «біженці», «сепаратисти» тощо. Діти більш лабільні до зміни зовнішньої ситуації, тому швидше адаптуються до нових умов. Разом з тим навіть в елітних навчальних закладах під час виникнення суперечок підозри падають перш за все на переміщених зі сходу учнів, студентів. Крім того, політичні вподобання дорослих так чи інакше відкладаються у свідомості й пам'яті дитини, тому не дивно, що в місцях компактного проживання внутрішньо переміщених осіб під час занять у школі можна почути фрази, які відображають іншу сторону протистояння (наприклад, «Скоро мій тато повбиває всіх бандерівців і ми повернемося додому»). Такі явища не поодинокі, а тому викликають тривогу щодо виникнення конфліктних ситуацій між дітьми, а інколи між дітьми й педагогами. У свою чергу це призводить до зростання кількості правопорушень, злочинів, які скоєні на підґрунті ненависті, ксенофобії. Профілактика конфліктів, правопорушень, злочинів є пріоритетними для діяльності всього педагогічного колективу, оскільки це основа розбудови безпечного і комфортного освітнього середовища.

У вітчизняній педагогіці розроблено низку моделей профілактики, однак найбільш вдалою на наш погляд, є трирівнева модель, яка була описана в рамках виконання проекту: «Стратегії міліції щодо профілактики підліткової злочинності в Україні», що виконувався консорціумом організацій: БО «Український Центр Порозуміння», ГО «Інститут проблем наркоманії та наркозлочинності» та Київським національним університетом внутрішніх справ.

Указана трирівнева модель профілактики підліткової злочинності забезпечує зниження рівня злочинності серед неповнолітніх і захист інтересів громади в такий спосіб:

- запобігає правопорушенням, усуваючи причини та обставини, що можуть спонукати підлітків чинити протиправні дії (проактивний підхід);
- передбачає активну участь громади в процесі реабілітації дітей та молоді, що перебувають у конфлікті із законом або виявляють девіантну поведінку, зокрема надання підтримки та допомоги в її ресоціалізації та реінтеграції (включення в громаду);
- створює умови для того, щоб правопорушники взяли на себе належну відповідальність за свої вчинки: усвідомили наслідки

скоєного й спрямували свої дії на їх виправлення та відновлення стосунків і миру в громаді (відновний підхід) [1; 6–12].

Запропоновані три рівні профілактики відповідають рівням щодо суспільної небезпеки скоєного правопорушення: 1) правопорушення в навчальному закладі чи громаді без правових наслідків; 2) адміністративне правопорушення (з фіксуванням у кримінальній міліції у справах дітей); 3) правопорушення або злочин, який має юридичні наслідки й відповідне покарання.

У розрізі вказаної проблематики у фокусі діяльності спеціалістів психологічної служби конкретного навчального закладу перебувають діти, які систематично порушують правила кодексу поведінки (шкільні правила) чи створюють проблеми в сім'ї. Первинна профілактика полягає переважно в тому, щоб сприяти налагодженню конструктивної соціальної взаємодії підлітків (соціально-прийнятної, законослухняної поведінки). Основними суб'єктами профілактичної діяльності на цьому рівні є система освіти та шкільна служба розв'язання конфліктів. Остання створюється під керівництвом психолога, соціального педагога чи класного керівника, які пройшли відповідне навчання і мають повноваження щодо навчання дітей відновним практикам. На базі такої служби впроваджуються програми примирення: медіація серед однолітків і кола (цінностей/примирення). Результати досліджень указують на те, що чим більше проводилося навчань, медіацій у межах навчального закладу, тим менше виникало конфліктів, правопорушень. Яскравим прикладом є навчальні заклади міст Жмеринка Вінницької області, Пирятин Полтавської області, на базі яких діють шкільні служби (центри) порозуміння. Системне навчання медіаторів з числа учнів 7–9 класів призвело до різкого зниження кількості конфліктів, оскільки діти можуть розпізнати ознаки конфліктів, співставити позиції й інтереси сторін, примирити їх і відновити справедливість. Керівники навчальних закладів, розуміючи високу ефективність вказаної роботи, усіляко сприяють системному впровадженню програм примирення – медіації серед однолітків. Для цього щорічно організовуються навчання з підготовки медіаторів, навчання керівників Шкільних служб (центрів) порозуміння, проводяться міські, обласні конкурси, фестивалі, зльоти медіаторів. Звичайно така робота потребує матеріальних ресурсів, тому важливим аспектом є виділення приміщення під центр примирення. Один з директорів школи сказав: «Краще я буду сидіти в коридорі, але в моїй школі буде діяти служба порозуміння» – позиція, яка вказує на далекоглядність керівника в плані профілактики негативних явищ у дитячому колективі. Однак непоодинокі випадки, коли психолог, соціальний педагог чи класний керівник, які пройшли навчання з впровадження програм примирення і не знайшли підтримки зі сторони керівництва навчального закладу, відкладають такий ефективний інструмент в шафу. Саме в цьому ми вбачаємо головну

проблему того, що впровадження програм примирення не набуло системного характеру в закладах освіти і застосовується мозаїчно.

До ефективних технологій профілактики правопорушень відносять так звані «кола» для розв'язання певної проблеми, ухвалення рішення, підтримання одного з учасників тощо, **програми розвитку життєвих навичок**, які сприяють соціальній реабілітації девіантних підлітків, **сімейні групові наради** для розв'язання певних проблем чи усунення кризи в родині [2,3].

Практичний психолог, соціальний педагог чи класний керівник отримують унікальну технологію ефективної профілактичної роботи — медіацію серед ровесників [3]. Медіація відноситься до програм примирення і являє собою структуровану зустріч між сторонами конфлікту, яку проводить спеціально навчена людина — медіатор (посередник). Медіація відрізняється від звичайної зустрічі сторін тим, що акцент робиться не на тому, що сталося, а на тому, як це вплинуло на життя сторін конфлікту і як можна виправити нанесену шкоду. Зустрічі сторін конфлікту передують зустрічі, під час яких медіатор проговорює правила, можливі запитання, пояснює мету зустрічі. У разі успішної медіації сторони підписують угоду про примирення, у якій вказується предмет конфлікту, домовленості щодо вирішення, компенсації нанесеної шкоди і терміни виконання домовленостей. Головною перевагою медіації є те, що в ході зустрічі «жертва» і «правопорушник» озвучують свої мотиви, почуття і переживання, оскільки в традиційному підході позиція «жертви» ніколи не враховується. За даними досліджень, правопорушники також мають специфічні потреби, пов'язані переважно з відновленням позитивної самооцінки та зруйнованих стосунків. Так, багато з них висловлюють потребу в тому, щоб запевнити жертву, що лише вона несе відповідальність за те, що трапилось: «Не потрібно залишати телефон без нагляду!». Більшість правопорушників відчують гостру потребу бути прощеними, вони прагнуть, щоб потерпілі та оточення сприймали їх «як людей».

Конфлікти в учнівських колективах — проблема не нова, але в умовах збройного конфлікту набула нових барв, ознак, особливостей. Ставлення дітей одне до одного — складний, запутаний, закритий для дорослих світ, куди дозволяють увійти найбільш чуйним і добрим дорослим, які не лише знають психологію підлітка, а і вміють перетворити руйнівний конфлікт на конструктивний. Недарма поведінку дитини порівнюють з вершиною айсберга, яка лише на 9–11% видніється над поверхнею води. Помилка дорослих у тому, що вони своїми специфічними методами намагаються вплинути на поведінку з метою її виправлення. Насправді необхідно дивитися набагато глибше, «під воду»: що є цінним для цієї дитини, які в неї погляди і переконання, урешті — світогляд. І якщо ми хочемо відкорегувати поведінку дитини, ми повинні змінити (сформувати) в неї систему цінностей. Варто зауважити, що більшість конфліктів

у школах, де є шкільна служба порозуміння, розв'язують без втручання дорослих або застосування дисциплінарних заходів реагування. Але найбільша перевага цього способу реагування полягає в тому, що завдяки участі в процедурах розв'язання конфліктів учні приймають для себе інший спосіб побудови стосунків з однолітками. Звичайно ефективність у такій роботі підвищується, тому що процес взаємодії і спілкуванні відбувається за принципом «рівний рівному». Тому ми рекомендуємо впроваджувати саме медіацію серед ровесників, а не медіацію, яку проводять дорослі в умовах навчального закладу. Звичайно є певні вимоги до людини, яка організовує зустріч сторін. Діяльність посередника в конфліктній ситуації полягає в тому, щоб зблизити учасників, розвинути та зміцнити конструктивні елементи в їхньому спілкуванні та взаємодії, полегшити залагодження конфлікту. Дотримуючись позиції посередництва, медіатор залишається нейтральним щодо об'єкта конфлікту. Це ні в якому разі не означає байдужість до сторін і до даної ситуації, а перш за все — однакове бажання допомогти кожній стороні. Необхідним є усвідомлення того, що конфлікт — це зіткнення протилежних, але рівних за своєю значимістю потреб, інтересів, цінностей, життєвих планів людей, яке, як правило, супроводжується негативними емоційними реакціями. Завдання медіатора в тому, щоб допомогти обом сторонам у кращому розумінні та прийнятті окремих інтересів і потреб один одного. Величезна цінність процедури медіації в тому, що учасники конфліктної ситуації мають можливість самостійно розібратися в ситуації, знайти в собі сили обговорити ті противіччя, що виникли, і якщо не розв'язати ситуацію, то хоча б визначити наступні кроки.

Вивчивши досвід діяльності Шкільних служб/центрів порозуміння (Шкільних служб примирення/Шкільних служб розв'язання конфліктів), Міністерство освіти і науки України ініціює і активно підтримує впровадження медіації серед однолітків у межах конкретного навчального закладу, вважає дану програму ефективним інструментом для зниження ризиків учинення правопорушень, насильства, агресивних дій, конфліктів. З метою належного рівня організації профілактичної роботи в навчальних закладах відповідними наказами: від 03.08.2012 № 888 «Про затвердження Плану заходів МОН Молодьспорту щодо профілактики правопорушень серед дітей та молоді на період до 2015 року» та від 30.12.2010 № 1312 «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Національної кампанії “Стоп насильству!” на період до 2015 року» рекомендовано створення і підтримка діяльності Шкільних служб порозуміння на базі навчальних закладів. Обговорюючи подальші кроки розбудови мережі шкільних служб порозуміння і навчання дітей медіації серед однолітків, працівниками МОН указано на необхідність розробки Типового положення про діяльність Шкільної служби/центру порозуміння, «дорожньої карти» діяльності такої служби в умовах навчального закладу.

Класні керівники можуть використати кращий досвід щодо організації навчання медіаторів з числа учнів школи під час літніх/зимових канікул. Так у Вінницькій, Сумській, Київській областях на базі пришкільних таборів було зорганізовано навчання учнів, які виявили бажання стати медіатором (посередником) у своєму навчальному закладі. Таким чином було вдало поєднано літній відпочинок і навчання, за результатами якого у Білій Церкві (Київська область) понад 150 дітей отримали сертифікат медіатора і забезпечили проведення медіацій у кожній школі міста. Однак, як показує практика, існує великий ризик перерви в організації навчання – діти виростають і полишають навчальний заклад, тому таке навчання повинно стати системним.

Психологічні потреби і проблеми дітей з внутрішньо переміщених сімей вимагають підвищеної уваги практичного психолога, соціального педагога, класного керівника. Програми примирення, а саме медіація, кола є ефективним інструментом їх інтеграції в учнівські колективи, попередження конфліктів, правопорушень у навчальному закладі. Це не тільки надійний, ефективний спосіб організації освітнього простору, а й захоплююча, цікава, інноваційна практика як для учнів, так і для дітей. Більш детально про відновні практики та програми примирення можна дізнатися за посиланням: http://www.commonground.org.ua/lib_print.shtml. Алгоритм створення шкільної служби/центру порозуміння/примирення детально відпрацьовано на базі пілотних навчальних закладів і описано в літературних джерелах [3,4].

Література до розділу

1. Агеев В.С. Междугрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. — М. :Наука, 1990. — 236 с.
2. Андреева Г.Н. Социальная психология / Г.Н.Андреева. — М. : Просвещение, 1999. — 325 с.
3. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я.Анцупов. — М. : МГУ, 2003. — 214 с.
4. Байард Д. Ваш беспокойный подросток / Д. Байард, Р. Байард. — М. :Мир, 1991. — 428 с.
5. Беженар Г. Булінг: підліткове насильство в школі/ Г. Беженар // Школа. — 2012. — № 2.
6. Божович Л.И. Личность и её формирование в детском возрасте / Л.И. Божович. — М., 1968.
7. Гришина Н.В. Психология социального конфликта / Н.В.Гришина. — СПб. : СПбГУ, 2000. — 286 с.
8. Дольто Ф. На стороне подростка / Ф. Дольто ; пер. с фр. А.К.Борисовой. — Екатеринбург : У-Фактория. — 2006. — 368 с.
9. Донцов А.И. Психология коллектива / А.И. Донцов. — М. : Изд-во Моск. Ун-та, 1984.

10. Збірник нормативно-правових документів психологічної служби та ПМПК системи освіти України / [Упоряд. В.Г.Панок, І.І.Цушко, А.Г.Обухівська] — К.: Ніка-Центр, 2005. — 436 с.
11. Збірник нормативно-правових документів психологічної служби та ПМПК системи освіти України / [Упоряд. В.Г.Панок, І.І.Цушко, А.Г.Обухівська] — К.: Шк. світ, 2008. — 256 с.
12. Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах [із досвіду роботи ПБО «Надія і житло» в Україні]. / Мороз О.М., Постолук Г.І., Семигіна Т.В., Шипиленко О.С.]. — К.: ЕКМО, 2008. — 160 с.
13. Зверева І.Д. Соціальна робота в Україні: [навч. посібник] / Зверева І.Д., Безпалько О.В., Марченко С.Я. — К.: Наук. світ, 2003. — 233 с.
14. Зміна об'єктиву: новий погляд на злочин та правосуддя / Пер. з англ. М.Яковлева. — К.: Унів.вид-во "Пульсари", 2004. — 224 с.
15. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навчально-методичний комплекс [авт.-упоряд. О. В. Безпалько [та ін.]; ред. І. Д. Зверева, Ж. В. Петрочко]; Програма Європейського Союзу для України, Представництво благодійної організації «Кожній дитині» в Україні. — К.: Фенікс, 2007. — 528 с.
16. Кон И. С. Что такое буллинг и как с ним бороться? / И.С. Кон // Семья и школа. — 2006. — № 11.
17. Кравцова М.М. Дети-изгои / М. М. Кравцова. — М.: Генезис, 2005. — 111 с.
18. Ольшанская Н., "Техника педагогического общения" / Освіта. ua. — Режим доступу: <http://ru.osvita.ua/school/method/psychology/675/>
19. Ольвеус Д. Буллинг в школе: что мы знаем и что мы можем сделать? / Д. Ольвеус, 1993.
20. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики : в 2 ч. Ч.2. [Практичні форми для реєстрації звернень клієнтів, документування процесу оцінки, форми індивідуального плану, додаткові інструменти для оцінки характеристик сім'ї] : навчальний посібник для вузів / І.Д. Зверева, З.П. Кияниця, В.О.Кузьмінський, Ж.В.Петрочко. — Київ: За друга, 2011. — 223 с.
21. Оцінка ризиків потрапляння в ситуацію торгівлі людьми внутрішньо переміщених осіб в Україні. Режим доступу: http://la-strada.org.ua/ucsp_mod_library_view_307.html
22. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика. Електронний режим доступу: http://pidruchniki.ws/18000102/politologiya/informatsiyni_viyuni
23. Правила безпеки та можливості отримання допомоги у період конфлікту в Україні: метод. рек. — К.: Агенство «Україна», — 2014. — 48 с.
24. Про стан та особливості діяльності працівників психологічної служби системи освіти у 2014–2015 навчальному році [інструктивно-методичний лист]: Стан та особливості діяльності психологічної служби системи освіти у 2014–2015 навчальному році від 25.07.2014 № 1/9-374: лист Міністерства освіти і науки України.

25. Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту від 08.07.2011 № 3671-VI: Закон України: редакція від 30.05.2014 // Відомості Верховної Ради України. — 2012. — № 16. — С.146.
26. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб від 22.11.2014 № 4490а-1 // Голос України. — 2014. — 21 листопада.
27. Протидія булінгу [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bullying.org/>
28. Протидія булінгу [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.stopbullying.gov/>
29. Реан А.А. Социально-педагогическая психология / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. — Серия «Мастера психологии». — СПб: Питер, 2000. — 212 с.
30. Регіональна модель профілактики підліткової злочинності: досвід упровадження — К: УЦП, 2008. — С. 6–12
31. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек./ Н.П. Бочкор, Є.В. Дубровська, О.В. Залеська та ін. — К.: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. — 84 с.
32. Третиннікова Л.А. «Організаційні засади побудови педагогічної діяльності з дітьми, сім'ї яких опинилися у складних життєвих обставинах» // Педагогічні обрії. — 2011. — №3. — С.48–51.
33. Трубавіна І. М. Соціально-педагогічна робота з сім'єю в Україні: теорія і методика : [монографія] / Ірина Миколаївна Трубавіна. — Х. : Нове слово, 2007. — 395 с.
34. . Трубавіна І. М. Новий Сімейний кодекс України: соціальна робота з сім'єю / І. М. Трубавіна // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 1. — С. 29–33.
35. Трубавіна І. М. Концепція допомоги для самопомогі в соціальній роботі в Україні / І. М. Трубавіна // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 2. — С. 44–51.
36. Трубавіна І. М. Поняття кризового втручання в соціальній роботі / І. М. Трубавіна // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2003. — № 4. — С.76–87.
37. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід впровадження — К., 2007 — 88 с.
38. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід впровадження — Жмеринка, 2008 — 95 с.
39. Щодо взаємодії педагогічних працівників у навчальних закладах та взаємодії з іншими органами і службами щодо захисту прав дітей від 28.10.14 № 1/9-557 [методичні рекомендації]: лист Міністерства освіти і науки України.