

## МЕДІАТИВНА ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ МОЛОДШИМИ ПІДЛІТКАМИ: ЗМІСТ, СТРУКТУРА

А. Г. Данилюк, О. І. Пилипишин

*Тернопільський національний медичний університет  
імені І. Я. Горбачевського МОЗ України*

У статті описано алгоритм здійснення соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками. Конкретизовано характерні особливості медіаторства як технології вирішення конфліктів між молодшими підлітками. Обґрунтовано структуру медіативної процедури у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в умовах загальноосвітньої школи, розкрито зміст її етапів.

## MEDIATIVE PROCEDURE FOR SOLVING OF CONFLICTS BETWEEN YOUNGER ADOLESCENTS: CONTENT, STRUCTURE

A. G. Danilyuk, O. I. Pylypyshyn

*I. Horbachevsky Ternopil National Medical University*

The article describes the algorithm of implementation of socio-pedagogical technology of mediation in resolving conflicts between younger adolescents. The characteristic features of mediation as a technology for solving conflicts between younger adolescents are specified. The structure of the mediation procedure in solving conflicts between younger adolescents under the conditions of secondary school is substantiated, the content of its stages is revealed.

**Вступ.** Медіація є чітко організованою послідовністю кроків, які обов'язкові для успішності всього процесу. Це означає, що медіація є сукупністю логічно вибудованих структурних частин, які називають фазами, ступенями, етапами чи стадіями. Існують різні підходи щодо їх кількості, назв і змісту.

**Основна частина.** Розглянемо узагальнений варіант процедури медіації, яку застосуємо у вирішенні конфліктів між підлітками. Її розуміємо як ієрархічну структуру, що складається з елементарних етапів і стадій, які послідовно змінюють і доповнюють один одного, перебувають у постійній динаміці й розвитку.

У процесі проведення дослідницької роботи нам імпонує підхід Х. Бессемера [1] для визначення структури медіативної процедури, в якому вона представлена як фазова взаємодія. Отже, структура медіативного процесу вирішення конфліктів передбачає такі послідовні етапи:

– вступ (підготовчий) – ознайомлення з учасниками та характером проблеми, оголошення принципів,

правил та участі посередника, отримання згоди від учасників на участь у медіації (може бути усна чи письмова);

– розповіді опонентів – кожен висловлює власне бачення ситуації, яка призвела до конфлікту, і ставлення до неї. Тут медіатор слідує за часом і дотриманням правил, використовує техніки активного слухання;

– висвітлення причин конфліктної ситуації, усіх учасників, прихованих мотивів, їх обговорення, відзначення спільного й відмінного, визначення ключових позицій для прийняття рішення;

– прийняття рішень – можливо, використовуючи мозковий штурм, озвучення сторонами своїх бачень для вирішення зазначених позицій;

– угода, в якій чітко прописано, яким чином, коли і ким будуть втілені прийняті рішення. Підписують угоду всі учасники медіації.

На підготовчому етапі медіації сторони займаються формулюванням власних цілей, аналізом та систематизацією матеріалу з метою підтвердження своїх позицій, визначаються із тактикою, яку будуть

вести на переговорах, домовляються про залучення посередника до переговорів. У свою чергу посередник на цьому етапі веде переговори, домовляючись про свою участь у процесі примирення, збирає інформацію про конфліктну ситуацію та про опонентів. Потрібно уважно й систематизовано отримувати інформацію від учасників медіації, що дає можливість спрогнозувати первинний діагноз ситуації, визначити, яку роль в цьому відіграє кожна зі сторін та можливі альтернативні способи задоволення їх інтересів. Медіатор визначається із тактикою ведення переговорів та співпраці зі сторонами для досягнення кращого результату.

Під час ведення переговорів визначають: початок переговорів, дослідницький етап переговорів, етап виокремлення загальних критеріїв угоди, етап пошуку шляхів вирішення проблеми, етап узгодження та прийняття рішень.

Взявши до уваги різні підходи для визначення структури процедури медіаторства та використовуючи метод наукової екстраполяції (полягає у поширенні висновків, отриманих зі спостережень за однією частиною явища, на іншу його частину), зосередимо увагу на описі процедури медіаторства, ролі кожного із учасників даного процесу у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками в умовах загальноосвітньої школи.

Метою підготовчого етапу є забезпечення готовності сторін до проведення примирної зустрічі. Тут варто взяти до уваги три можливі варіанти ініціювання першої зустрічі: джерелом надходження інформації були одна зі сторін, обидві сторони або інші особи (соціальний педагог, педагоги, адміністрація, батьки). Варто звернути увагу на те, що перший варіант свідчить про бажання самих підлітків дійти згоди, а два останні характеризуються певною примусовістю до примирення. Як правило, на етапі знайомства виникають труднощі з тим, що підлітки можуть мало знати про роботу служби медіації, в зв'язку з цим присутня природна недовіра. Найголовніше для підлітків-медіаторів – заручитися підтримкою ровесників. Медіатори дають зрозуміти дітям, що вони нейтральні у питаннях конфлікту, їхнє завдання вислухати та допомогти налагодити конструктивну комунікацію [2].

На цьому етапі працює координатор служби медіації в школі, зазвичай це соціальний педагог. Він спрямовує свою роботу в таких напрямках, як отримання інформації про конфлікт, оцінка конфлікту з погляду ефективності застосування до нього медіаторства (на

цьому етапі потрібен висновок соціального педагога як координатора служби); установлення довірливих відносин зі сторонами конфлікту, створення уявлення про подію зі слів її учасників, прийняття переживань, оцінок учасників ситуації та їх думок щодо вирішення ситуації; уявлення (припущення) процедури примирення та мотивації сторін на участь у ній; у разі отримання згоди сторін на медіаторство координатор призначає команду з двох медіаторів-однолітків та узгоджує час для зустрічі зі сторонами. Перший етап – розповіді сторін – найчастіше починають спілкуванням медіаторів-однолітків із учасниками конфлікту.

Основним методом роботи підлітків-медіаторів є діалог, в процесі якого вони використовують методи активного слухання (віддзеркалення, перефразування, узагальнення), встановлюють довірливі відносини з конфліктуючими підлітками. Роботу з учасниками конфлікту ведуть за такою схемою:

- підлітки-медіатори, використовуючи активне слухання, прояснюють для себе версію підлітків про конфліктну ситуацію, потім з'ясовують, з яких причин сталося непорозуміння;

- підлітки-медіатори, використовуючи інформацію про конфлікт, створюють умови для пошуку ненавільницьких шляхів виходу з нього. Молодші підлітки – учасники конфлікту самостійно розглядають різні варіанти дій у тій же самій або подібній ситуації, аналізують свій вчинок і його причини. Методом мозкового штурму пропонують якомога більше варіантів вирішення ситуації. Підлітки-медіатори працюють з почуттями учасників, мотивують їх до розкриття та висловлення власних емоцій, які виникли в результаті втягнення в конфлікт.

Саме висловлення своїх переживань та усвідомлення, яких переживань зазнав опонент, сприяють розумінню чужої думки та поведінки. Це також характеризує терапевтичний ефект медіаторства, основним результатом та метою, на яких фокусуються підлітки-медіатори на даному етапі, є прийняття відповідальності за свій вчинок учасниками конфлікту. Це є одним із принципів медіаторства молодших підлітків у вирішенні конфліктів. Коли настає момент взяття відповідальності за свій вчинок, то подальше вирішення ситуації конфлікту стає легшим та зрозумілішим для підлітків – учасників медіації.

У процесі медіації у підлітків формується толерантність, почуття поваги до чужої думки, емпатія. На етапі висвітлення причин конфлікту підлітки-учасни-

ки заглиблюються в конфлікт та відтворюють усі події, пов'язані з ними. Підлітки-медіатори демонструють позиції та інтереси учасників у ситуації конфлікту та методом мозкового штурму виокремлюють найважливіші, на думку опонентів, питання. Медіатори-однолітки працюють із упередженнями сторін, їхніми страхами не бути почутими, негативними емоціями, які виникли в результаті конфлікту.

Прояв емоцій підлітками-учасниками є обов'язковим елементом даного етапу. Це дає змогу краще зрозуміти опонента, причини його поведінки в даній ситуації. Після того як були висловлені всі позиції, підлітки-медіатори узгоджують та узагальнюють ключові питання, по яких потрібно досягти домовленості, та записують їх на папері. Наступним є етап обговорення варіантів вирішення конфлікту. Підлітки-медіатори спонукають сторони називати якомога більше варіантів виходу із конфлікту. Далі з них залишають на обговорення лише ті, які прийняли обидві сторони. Їх записують в домовленість, яка приймається на наступному етапі. Етап підписання домовленості. Щоб угода за результатами примирення була ефективною, необхідно скласти її з точними і конкретними форму-

люваннями – хто, коли і яким чином виконує прийняті сторонами рішення. Це відображають у вигляді таблиці, форма якої підготовлена заздалегідь. Також прописують в угоді варіанти дій у разі, якщо не буде виконано у відповідні терміни певне зобов'язання. Наприклад, учень за умовами домовленості має за місяць виконати якусь роботу, та йому це з певних причин не вдається, то в такому випадку в угоді заздалегідь має бути прописано, що робити далі. Контролювання кожного пункту угоди покладають на учасників медіації. Вони звертаються також за допомогою до медіаторів-однолітків, якщо потрібно повторно обговорити ситуацію [3].

**Висновки.** Вирішення конфлікту в середовищі молодших підлітків є процесом, що включає аналіз і оцінку ситуації, вибір способу вирішення, формування операційного складу дій, реалізацію плану і (або) його корекцію, оцінку ефективності дій. Важливою рисою технології вирішення конфлікту, використовуючи процедуру медіації, є її конструктивний формат, який дає можливість не лише відновити втрачені соціальні зв'язки, а й побудувати нові.

#### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бессемер ; пер. с нем. Н. В. Маловой. – Калуга : Духовное познание, 2004. – 176 с.
2. Білик Н. М. Перспективи впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі / Н. М. Бі-

лик // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – 2015. – № 2 (46). – С. 189–198.

3. Білик Н. М. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Н. М. Білик – Чернівці, 2017. – 288 с.

Отримано 26.02.21