

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет соціальних наук і соціальних технологій
Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

Кваліфікаційна робота

освітній ступінь - бакалавр

на тему: **«МЕДІАЦІЯ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДАХ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ
ОСВІТИ»**

Виконала: студентка 4-го року навчання,
Спеціальності
231 Соціальна робота

Ванда Мар'яна Андріївна

Керівник Бондаренко Н. Б.,
кандидат психологічних наук,
ст. викладач

Рецензент _____

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____
«_____» _____ 2020 р.

Київ - 2020

ЗМІСТ

	ст.
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО – ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМ З МЕДІАЦІЇ КОНФЛІКТІВ	7
1.1 Підходи до визначення поняття “медіація конфліктів”	7
1.2 Медіація конфліктів у освітніх закладах	11
1.3 Міжнародний досвід з реалізації шкільної медіації.....	14
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	21
2.1 Час та місце проведення дослідження.....	21
2.2 Етапи проведення дослідження.....	21
2.3 Процедура проведення дослідження.....	22
2.4 Методи та інструменти дослідження.....	24
2.5 Характеристики вибірки дослідження.....	25
2.6 Етичні засади та труднощі дослідження.....	29
2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	29
РОЗДІЛ 3 СТАН ТА ПЕРЕШКОДИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОГРАМ З МЕДІАЦІЇ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДАХ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ.....	31
3.1 Особливості виникнення конфліктів у закладах загальної середньої освіти.....	31
3.2 Наявний стан реалізації програм медіації в закладах освіти.....	37
3.3 Бар’єри та можливості в реалізації програм з медіації.....	46
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	67

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ШСП – шкільна служба порозуміння

ГО – громадська організація

ВСТУП

Школа є зменшеною моделлю суспільства та середовищем, де учні отримують не лише освіту, а й можливість будувати соціальні зв'язки, набувати досвід та розвивати навички, які дозволять їм у подальшому житті ефективно взаємодіяти з іншими людьми та функціонувати в соціумі. Зокрема, учні вчаться співіснувати в колективі та вирішувати конфлікти, що виникають внаслідок різних поглядів, інтересів, вірувань тощо. Без відповідних навичок вирішення конфліктів в учнів, у шкільному колективі можуть з'являтися випадки агресії, насильства, а також соціального виключення. Тому насильство в школах постає важливою соціальною проблемою, яка впливає не лише на добробут та навчальні досягнення учнів, але може й підривати демократичні цінності та ставати бар'єром в реалізації права на освіту.

Україна, як один із членів ООН, зобов'язалась сприяти досягненню Цілей сталого розвитку, однією з яких є “Якісна освіта”, а задля її реалізації було виділено таке завдання як: «...забезпечити безпечне, вільне від насильства і соціальних бар'єрів та ефективне середовище навчання для всіх» (ООН, 2015).

На законодавчому рівні в Україні передбачається гарантування права на безпечні умови навчання, а також інклюзивне освітнє середовище, протидію проявам насильства, булінгу, дискримінації, приниження честі та гідності (Про освіту, 2017). Зокрема, у 2018 році було прийнято Закон України №8584 «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо протидії булінгу», який передбачає відповідальність (у вигляді штрафів та громадських робіт) за вчинення та приховування випадків булінгу (Про внесення змін до, 2018).

Разом з тим, результати досліджень показують, що проблема конфліктів та насильства у закладах загальної середньої освіти є актуальною в Україні та світі загалом. Відповідно до звіту до міжнародного дослідження, яке було проведено UNICEF, половина опитаних учнів віком від 13 до 15 років (приблизно 150 мільйонів)

зазнавали насильство від своїх однолітків у шкільному середовищі (UNICEF, 2018). А згідно результатів опитування, що проводилось в Україні серед підлітків 11-17 років, 67% респондентів повідомили, що зіштовхувалися з булінгом за останні 3 місяці, зокрема 24% зазначили, що були постраждалими від булінгу, а 48% з них нікому не повідомляли про дані випадки (UNICEF, 2017).

Одним із ефективних способів запобігання насильства над дітьми та розв'язання конфліктних ситуацій, що виникають у закладах загальної середньої освіти є реалізація програм з шкільної медіації. Медіація конфліктів є формою посередництва, що передбачає залучення нейтральної та неупередженої сторони до конфлікту, задля того, щоб налагодити конструктивну взаємодію між конфліктуючими особами/групами, щоб у подальшому вирішити конфліктну ситуацію із врахуванням потреб та інтересів кожної зі сторін (Karakiozis & Papakitsos, 2018; Morese et al., 2018).

Медіація конфліктів широко досліджувалась науковцями у сфері права, конфліктології, соціальної роботи та психології (Волобуєва, Урусова, 2016; Петришин, 2017; Лопатченко, 2019; Тимчук, Білик, 2016; Тимчук, Білик, 2017; Подковенко, Фігун, 2017). Однією зі сфер застосування та дослідження медіації є медіація конфліктів, учасниками яких є діти, підлітки та молодь, що зазвичай розглядається у контексті права або як частина освітнього процесу.

Серед країн, що впроваджують програми з медіації конфліктів у освітніх закладах існують значні відмінності у підходах до організації даної процедури (Серкевич, Лук'янова, 2019). Відповідно, наявні дослідження розглядають медіацію конфліктів через призму: досвіду впровадження у межах різних шкільних програм (García-Raga, Grau, & López-Martín, 2017; Fronius, Persson, Guckenburg, Hurley, Petrosino, 2016; Connor, Buccahan, 2017; Papakitsos, Karakiozis, 2016; Morese, Defedele, Nervo, 2018; Nylund, 2018; Barruel, Nissanka, 2019), результативності застосування серед учнів та впливу на них (Malizia, Jameson, 2018; Turk, 2018; Hart, Banda, 2018; Norris, 2018; Duckworth, Albano, Munroe, Garver, 2019), соціально-психологічних особливостей застосування медіації серед учнів різних вікових категорій (Волченко,

2018; Davis, McCoy, 2016), а також взаємозв'язок з булінгом, агресією та емпатією (Wong, Cheng, Ngan, Ma, 2011; Morese, Defedele, Nervo, 2018; Ida, Danial, Elly, Dadang, 2019), або ж фокусуються на теоретичному описі феномену медіації у освітньому контексті (Parakitsos, Karakiozis, 2016; Білик, 2016).

Задля того, щоб медіація конфліктів ефективно функціонувала та сприяла протидії виникнення випадків насильства та булінгу в українських закладах загальної середньої освіти, необхідно досліджувати наявний міжнародний досвід впровадження шкільної медіації, а також оцінювати програми, що наразі реалізуються в українських освітніх установах.

З огляду на це, метою даної роботи є охарактеризувати реалізацію програм з медіації конфліктів у закладах загальної середньої освіти, а також виділено такі завдання:

- розкрити теоретико-прикладні засади програм з шкільної медіації
- описати причини виникнення конфліктів у закладах загальної середньої освіти
- виявити бар'єри та можливості в реалізації програм з шкільної медіації

Об'єктом дослідження постає медіація конфліктів у закладах загальної середньої освіти, а предметом - стан та перешкоди реалізації програм з медіації конфліктів у закладах загальної середньої освіти.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО – ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМ З МЕДІАЦІЇ КОНФЛІКТІВ

1.1 Підходи до визначення поняття “медіація конфліктів”

Конфлікт є невід’ємною частиною соціальної взаємодії між людьми, що виникає на різних рівнях всередині будь-якого суспільства та безпосередньо впливає на його учасників. Rahim (2017) розглядає феномен конфлікту як інтерактивний процес, що характеризується несумісністю, відмінностями чи виникненням незгоди у процесі взаємодії між соціальними суб’єктами: індивідами, групами чи організаціями.

З огляду на суб’єкти, конфлікт може розвиватися на особистісному, внутрішньогруповому, міжгруповому, державному чи міждержавному рівнях (Тимчук, Білик, 2016). Незалежно від рівня, виникнення конфлікту у більшості випадків є неминучим, адже кожен індивід має власні цінності, ставлення та інтереси, що часто різняться між собою, протиставляються та провокують розвиток конфліктної ситуації між сторонами (Oni-Ojo, Iyiola, Osibanjo, 2014; Волченко, 2018).

Стосовно результатів та наслідків для сторін, вважається, що конфлікти можуть бути соціально функціональними або дисфункціональними. Залежно від контексту та обраних учасниками стратегій поведінки, конфлікт може набути конструктивного значення: перетворитися на можливість для налагодження кращого взаємопорозуміння та розвитку подальших позитивних відносин між сторонами, або ж деструктивного – стати причиною розладу даних відносин (Coser, 1998; Куниця, 2017).

Згідно Thomas (1992), перебуваючи у конфлікті, сторони можуть притримуватися однієї з п’яти стратегій поведінки: уникнення, пристосування,

компроміс, змагання чи співробітництво. Дані стратегії різняться між собою за рівнем бажання сторони задовольнити свої інтереси, а також готовності йти на співпрацю та враховувати інтереси інших. Відповідно, найбільш продуктивною вважається саме стратегія співробітництва, адже вона допомагає врахувати інтереси кожної зі сторін конфлікту та віднайти рішення, яке було б взаємовигідним, а також дозволило б зберегти стосунки між сторонами. Процес конфлікту може бути керованим, відповідно, коли сторони рівномірно включаються до управління та вирішення конфлікту, вони попереджають його деструктивний розвиток (Лопатченко, 2019).

Одним із ефективних методів розв'язання конфліктів, що базується на співробітництві сторін виступає медіація. У найзагальнішому розумінні медіація розглядається як один із альтернативних способів вирішення конфліктів, який передбачає залучення третьої нейтральної сторони – медіатора, задля конструктивного управління конфліктом (Тимчук, Білик, 2017; Лопатченко, 2019; Макаренко, Гашутіна, 2019). У процесі медіації основний акцент зберігається на зосередженні уваги сторін на їхніх особистих інтересах у конфлікті, замість їхніх позицій (Махова & Махова, 2016; Гарькавець, Волченко, 2019).

Медіатор заохочує сторони до налагодження комунікації, щоб надалі вони змогли спільно прийти до рішення, досягнути чітких домовленостей та їх подальшого виконання (Волченко, 2018; Макаренко, Гашутіна, 2019). У свою чергу, коли сторони активно залучені до пошуку оптимального рішення, яке б влаштовувало кожного, надалі вони більш схильні притримуватися виконання угод в результаті медіації (Махова & Махова, 2016). У процесі проведення медіації конфлікту мають враховуватися ряд принципів, зокрема: неупередженість, рівність сторін, конфіденційність та добровільність (Кузів, 2018; Тимчук, Білик, 2017; Макаренко, Гашутіна, 2019).

Разом із широким колом сфер, в яких виникають конфлікти між соціальними суб'єктами, наразі співіснує ряд підходів до розуміння медіації, а також шляхів її застосування задля вирішення конфліктних ситуацій.

Медіація як форма посередництва була присутньою у багатьох стародавніх культурах, проте інституційно почала закріплюватися в різних країнах наприкінці ХХ століття (Подковенко, Фігун, 2017). Однією з найперших сфер у світовій практиці, в яких медіація почала офіційно застосовуватися була юриспруденція, де вона й наразі постає в ролі технології позасудового врегулювання спорів та інструменту реалізації відновного правосуддя між сторонами кривдника та постраждалого (Тимчук, Білик, 2017; Подковенко, Фігун, 2017). У 60-70-х роках медіація почала застосовуватися як експериментальний проект з позасудового вирішення конфліктів та показала значну ефективність у даній сфері, в результаті чого надалі була включена до американської судової системи на постійну основу (Подковенко, Фігун, 2017; Гарькавець, Волченко, 2019).

Лопатченко (2019) зазначає, що існує умовний поділ на судову та позасудову медіацію, де позасудовою медіацією вважається «спеціалізована сфера проведення переговорів у конфліктах, що стосуються підприємницької діяльності, конфліктної взаємодії органів влади і громадськості», що застосовується задля уникнення довготривалого судового процесу та ефективного врегулювання конфліктних ситуацій, коли є потреба у подальшій співпраці між сторонами.

У свою чергу, Макаренко та Гашутіна (2019), орієнтуючись на роль медіатора у конфлікті, виділяють такі види медіації як: судову, адвокатську, нотаріальну та професійну (здійснюється спеціалізованими державними та приватними службами з медіації).

Волобуєва та Урусова (2016) пропонують розглядати медіацію ширше, ніж у правовому контексті (в якості інструменту альтернативного урегулювання спорів), – як технологію соціальної комунікації, а також міждисциплінарну науку, що запозичила із психології техніки виконання, а з юриспруденції – методику процесу.

Важливе місце у світовому контексті наразі займає політична медіація, що здійснюється як діяльність задля врегулювання конфліктів, що виникають між

державами або ж всередині однієї країни задля відновлення миру (Miall, 2016; Makhashvili, 2018; Kyselova, 2018; Bergmann, Haastrup, Niemann & Whitman, 2018; Assefa, 2019).

Окрім того, що медіацію розглядають як професійну діяльність, міждисциплінарну науку, метод, технологію чи інструмент, деякі автори визначають дане поняття як певну компетенцію з врегулювання конфліктів. Зокрема, приклади подібного розуміння медіації розглядають стосовно діяльності з менеджменту працівників у компаніях, а також у сфері соціальної роботи (Петришин, 2017; Oni-Ojo, Iyiola, Osibanjo, 2014; O'Sullivan, 2017).

Гарькавець та Волченко (2019) зазначають, що важливою передумовою ефективності процесу медіації є компетентність медіатора, зокрема її когнітивний компонент, оскільки медіатор повинен вміти розпізнавати предмет конфлікту, соціально-психологічні особливості учасників конфлікту та, відповідно, допомагати їм віднайти таке рішення, яке б рівноцінно задовольняло кожну сторону.

Однією зі сфер, де застосування медіації показало свою ефективність, є медіація однолітків, що наразі часто використовується для вирішення конфліктів у освітніх закладах. У контексті школи медіація часто реалізовується завдяки діяльності учнів-медіаторів, що проходять навчання та допомагають врегульовувати конфлікти між своїми однолітками мирним шляхом (Куниця, 2017; Гарькавець, Волченко, 2019).

Підсумовуючи вищезазначене, можна помітити, що в даний момент існує широкий перелік підходів до розуміння поняття та процесу медіації, а також сфер її застосування. Зокрема, медіація як феномен виступає у ролі професійної діяльності, міждисциплінарної науки, методу, технології та інструменту врегулювання конфліктів, а також як окрема компетенція. Узагальнюючи, можна свідчити, що зазвичай медіація досліджується або як загальний феномен, або як інструмент, що застосовується в конкретному контексті (сімейна, корпоративна, політична, шкільна медіація тощо). З огляду на те, що конфлікти виникають на різних рівнях

(міжособистісному, внутрішньогруповому, міжгруповому, державному чи міждержавному), існує досить широке коло сфер в яких може застосовуватися медіація.

Не зважаючи на те, що зустрічаються різні сфери застосування медіації, у більшості джерел зазначається про універсальні принципи медіації (добровільність, самостійність, конфіденційність, неупередженість медіатора, рівність сторін) та процедуру, що дозволяє ефективно та вирішувати різні категорії конфліктів мирним шляхом. Медіація передбачає зменшення рівня конфронтації між учасниками конфлікту, а також спрямована на покращення комунікації між сторонами задля подальшої реалізації їхніх інтересів, а також збереження відносин.

Разом з тим, враховуючи те, що існують певні відмінності у процесі організації та застосування медіації у різних контекстах, актуальним залишається вивчення специфіки різновидів медіації задля подальшого розвитку напрямку та забезпечення ефективності процедури вирішення конфліктів на всіх рівнях мирним шляхом.

1.2 Медіація конфліктів у освітніх закладах

Протягом свого навчання у освітніх закладах учні отримують не лише знання, а й формують ряд навичок для подальшого дорослого життя. Однією з таких важливих навичок постає вміння налагоджувати комунікацію та стосунки з іншими людьми, зокрема вирішувати конфлікти, що виникають у щоденному житті.

Медіація є інструментом, що застосовується задля формування в учнів навичок ведення конструктивного діалогу та мирного вирішення конфліктів, що виникають у шкільному середовищі (Білик, 2016; Куниця, 2017). У контексті освітніх закладів стосовно процесу медіації також вживаються такі терміни як “посередництво”, “відновні практики”, а також найчастіше - “медіація однолітків” (peer mediation), що

проводиться учнями-медіаторами за принципом “рівний-рівному” (Адамчук et al., 2018).

Дослідження показують, що у закладах загальної середньої освіти найчастіше виникають конфлікти саме серед учнів і в даному контексті медіація однолітків вважається більш ефективною та довготривалою, ніж виховна робота, зокрема система покарань чи зустрічі адміністрації з батьками учнів та самими учнями, що перебувають у конфлікті (Білик, 2015; Адамчук et al., 2018; Shanka & Thuo, 2017). Разом з тим, існує ряд досліджень стосовно медіації в освітніх закладах, що стосується регулювання конфліктів між учнями та вчителями та всередині самого педагогічного колективу (Catana, 2016; Адамчук et al., 2018).

Білик (2015) розглядає шкільну медіацію як складову соціально-педагогічної діяльності та пропонує наступні умови реалізації медіації в освітніх закладах: організаційні (створення шкільної служби порозуміння, відбір та навчання потенційних медіаторів), нормативні (розробка нормативного регулювання та механізмів реалізації медіації на рівні шкільних статутів), інформаційні (інформування директорів закладу та учнів щодо базових принципів та механізмів реалізації медіації), процесуальні (тренінги для адміністрації, методичних працівників та педагогічного колективу, а також підготовка учнів).

У свою чергу, Peterson та Skiba (2001) наголошують, що задля досягнення успішності, програми з попередження насильства у школах мають включати три ключових компонента: запобігання, ідентифікацію та втручання для учнів, що мають ризик до виникнення труднощів та ефективна реакція на виникнення небажаної поведінки, зокрема головна увага має виділятися саме на превентивну діяльність.

Наявні на даний момент дослідження відмічають позитивний вплив програм зі шкільної медіації стосовно випадків виникнення конфліктів у шкільному середовищі (як для учнів-медіаторів, так і для учасників процесу медіації), а також на загальну атмосферу у освітніх закладах.

У межах дослідження, що проводилось в грецьких школах, вчителі відмічали, запровадження програм з шкільної медіації дозволяє активізувати учнів, покращити їхню здатність до мирного врегулювання конфліктів та роботи в команді, залучити учнів поведінковими проблемами, а також загалом сформувати у школі атмосферу співпраці (Karakiozis & Papakitsos, 2018).

Серед учнів, що проходили спеціалізоване навчання та на практиці відпрацьовували медіацію конфліктів серед своїх однолітків, було відмічено такі зміни як: покращення комунікативних навичок, навчальної успішності та здатності вирішувати конфлікти (як власні, так і своїх однолітків), підвищення рівня емпатії та самооцінки, розвиток лідерських навичок та вміння організовувати колектив (García-Raga et al., 2017; Malizia & Jameson, 2018; Адамчук et al., 2018; Alarcón, Castillo, Marín, 2018; Ay, Keskin, Akilli, 2019); Raga, Vidal, Torremorell, 2019; Barruel, Nissanka, 2019).

Інші дослідження показали, що існує позитивна кореляція між вирішенням конфліктів та рівнем емпатії у школярів, а також негативна - між рівнем агресії та двома попередніми змінними, зокрема виявлено, що учні з більшими рівнями емпатії більш схильні до просоціальної поведінки, а також здатні добре регулювати власні емоції (Türk & Türnüklü, 2016; Morese et al., 2018).

Адамчук et al. (2018) також відзначають, що застосування відновних практик у освітньому закладі допомагає учням розвинути безоціночне та неупереджене ставлення до своїх однолітків, а також зменшити кількість проявів булінгу, рівень насильства, конфліктності та злочинності у шкільному колективі.

Завдяки використанню медіації учні на практиці вчаться аналізувати конфліктні ситуації, а також переконуються, що конфлікти можуть вирішуватися ненасильницьким шляхом завдяки ідентифікації та спільному обговоренню причин їхнього виникнення (Morese et al., 2018).

Разом з тим, важливим моментом є те, що медіація конфліктів у закладах загальної середньої освіти є лише засобом профілактики насильства та агресивної

поведінки серед учнів, що характеризується добровільністю участі. Якщо наявна конфліктна ситуація має елементи насильства, то застосування медіації є неможливим (Адамчук et al., 2018). Неприпустимість застосування відновних практик в разі вже наявних проявів насильства відображена у статті 48 Конвенції Ради Європи (Стамбульської Конвенції) про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами: «сторони вживають необхідних законодавчих або інших заходів для заборони на обов'язкові альтернативні процеси з вирішення спорів, у тому числі посередництво та примирення, стосовно всіх форм насильства, які підпадають під сферу застосування цієї Конвенції», а також у Державному стандарті соціальної послуги посередництва (медіації), який був затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892 (Про затвердження, 2016; Конвенція Ради Європи, 2011).

Підсумовуючи, можна зазначити, що медіація конфліктів є дієвим інструментом для зменшення соціального напруження у шкільному середовищі, покращення шкільного клімату, формування навичок побудови конструктивної комунікації та ненасильницького вирішення конфліктів серед учнів. Крім цього, в процесі навчання та участі у програмах з медіації, учні мають змогу покращити власні комунікативні навички, навчитися працювати у команді, співіснувати в колективі, проявляти емпатію, а також бути більш толерантними та просоціальними. Як результат, успішна реалізація програм з медіації може впливати на зменшення рівня агресії в освітньому закладі та сприяти підтримці безпечного та інклюзивного шкільного середовища.

1.3 Міжнародний досвід з реалізації шкільної медіації

З моменту виникнення медіація конфліктів значно розширила коло сфер свого застосування. Зокрема, багато країн долучилися до запровадження програм з медіації у освітніх закладах задля забезпечення безконфліктного та інклюзивного освітнього

середовища. Загалом в освітніх закладах запровадження медіації відбувається шляхом застосування таких інструментів як: відновлювальна медіація та Коло (Адамчук et al., 2018). При цьому, відновлювальна медіація є практикою, що власне передбачає залучення нейтрального посередника (медіатора) до конфлікту задля відновлення стосунків між сторонами, а Коло (Peacemaking/Community Circle, Restorative Circle Practice) - це спосіб вирішення конфліктів, що передбачає залучення до вирішення проблеми/конфлікту всіх зацікавлених осіб задля того, щоб кожен міг висловити свою точку зору стосовно бачення ситуації та її вирішення, щоб на рівні з іншими бути активно залученим до прийняття рішень (Адамчук et al., 2018; Little, 2018; Гарькавець, Волченко, 2019).

У школах, практика Кола передбачає фасилітацію вчителями або учнями-медіаторами з метою надання можливості кожному учаснику Кола висловитися, бути почутим та залученим до вирішення конфлікту чи проблеми, що виникли в межах класу чи школи загалом (Адамчук et al., 2018; Little, 2018).

Не зважаючи на те, що програми з медіації зазвичай засновані на одних і тих же принципах та механізмах реалізації, існує ряд організаційних відмінностей у наявних прикладах впровадження медіації конфліктів у освітнє середовище.

Серед зарубіжних авторів шкільна медіація часто розглядається як частина комплексних освітніх програм з врегулювання конфліктів, побудови миру (conflict resolution education, peace education) або з профілактики насильства, зокрема булінгу (Tutty, 2008; Turk, 2018; Norris, 2018; Karakiozis & Papakitsos, 2018; Morese et al., 2018; Duckworth, Albano, Munroe, & Garver, 2019).

Значна кількість таких програм запроваджується в школах США, де проблема насильства в шкільному середовищі є нагальною, зокрема через доступність зброї розповсюджені випадки масових розстрілів у школах (Baird, Roellke, Zeifman, 2017; Bushman et al., 2018; DeAngelis, 2018).

Lee (2013) відзначає, що існує дві основні причини, що призводять до масових розстрілів у школах: булінг та конфлікти (87%), а також побічні ефекти від вживання психотропних препаратів (12%), зокрема виявлено, що більшість людей, що здійснювали стрілянину в школі були учнями, що в довгостроковій перспективі зазнавали булінгу, що згодом спричиняло у них думки про суїцид або розправу.

Американські вчені Peterson та Skiba (2001) зазначають, що багато програм з попередження насильства та виникнення конфліктів орієнтуються на створення позитивного клімату у школі та загальну профілактику небажаних проявів поведінки, а тому можуть додатково запобігати поганій навчальній успішності, випадкам зловживання алкоголю чи наркотичних речовин, а також припиненню навчання серед учнів.

Розглядаючи наявний досвід США впровадження програм із забезпечення безпеки в освітніх закладах, можна виділити такі стратегії як: фізичні (детектори металу, камери відеоспостереження, контрольований вхід на територію), інтеракціоністські (медіація однолітків, наставництво учнів, групове консультування тощо, що фасилітуються фахівцями з психічного здоров'я - шкільними соціальними працівниками чи психологами), правові (шкільна поліція, можливість обшуку учнів та тестування на вживання наркотичних речовин), готовності (прописані та доступні для всього персоналу школи, плани з запобігання загострення несприятливих подій - стрілянини на території, замінування тощо), залучення батьків та громади (зокрема, налагодження комунікації між батьками учнів та персоналом школи) (Peterson, Skiba, 2001; Cuellar, Elswick & Theriot, 2018; Astor, Benbenishty, 2017; Cuellar 2016; DeAngelis, 2018; Lunneblad, 2019). При цьому найбільш поширеним є застосування саме інтеракціоністської стратегії, зокрема: медіації, консультування, програм з формування єдності та включеності серед учнів, а також менторингу учнів (Peterson, Skiba, 2001; Cuellar, Elswick & Theriot, 2018).

У багатьох школах Америки та Європи медіація впроваджується як частина навчальних програм з вирішення конфліктів (conflict resolution curricula), що можуть

охоплювати широке коло тем від технік мирного вирішення конфліктів до питань вираження почуттів, контролю над гнівом, толерантності та проводитися у форматі уроків, зустрічей класу, обговорень, рольових ігор, вправ тощо (Peterson, Skiba, 2001; Nylund, Ervasti, Adrian, 2018).

У Греції навчання учнів медіації та конструктивного вирішення конфліктів відбувається в межах початкової та середньої освіти як частина щорічної позанавчальної програми з охорони здоров'я, що спрямована на підтримання психологічного, фізичного та соціального здоров'я учнів (Papakitsos, Karakiozis, 2016; Karakiozis & Papakitsos, 2018). Дана програма супроводжується застосуванням психологічного консультування, що здійснюється супервізорами Молодіжних консультаційних станцій (Youth Counselling Stations), що здійснюють діагностику наявних психологічних проблем у шкільному колективі та співпрацюють з батьками на навчальним колективом, щоб вирішувати їх (Papakitsos, Karakiozis, 2016).

У фінських школах медіація здійснюється учнями-медіаторами, а також працівниками школи, що пройшли спеціалізоване навчання. При цьому, найбільше використовується саме медіації однолітків, адже вона розглядається як інструмент, що дозволяє активізувати учнів задля вирішення проблемних ситуацій, профілактики булінгу та проявів проблемної поведінки (Nylund, Ervasti, Adrian, 2018).

У Гонконзі медіація конфліктів є частиною глобальних відновних програм, що спрямовані на профілактику булінгу та супроводжуються проведенням тренінгів для учнів та педагогічного колективу, взаємодії з батьками, реалізацією навчальної програми щодо миру (peace education), антибулінговими політиками школи та змаганнями серед учнів, що стосуються побудови гармонії у шкільному середовищі (Wong, Cheng, Ngan, & Ma, 2011).

У Новій Зеландії шкільна медіація запроваджувалась під керівництвом громадської організації The Peace Foundation Aotearoa/New Zealand, а саме через такі програми як: "The Cool Schools Peer Mediation" (в початкових школах) та "Leadership

through Peer Mediation” (LtPM) (для середніх шкіл), що почали реалізовуватися з 1992 року як частина навчальної програми з охорони здоров’я та фізичної культури (Barruel, Nissanka, 2019). Дані програми фокусуються на підвищенні резилієнсу до конфліктів серед учнів шляхом комплексного навчання та відпрацювання практичних навичок побудови мирних відносин, зокрема, моніторинг показав, що імплементація даних програм дозволила підвищити відчуття безпеки серед учнів, покращити їхні навички комунікації, вирішення конфліктів, навчальну успішність та значною мірою зменшити кількість випадків булінгу (Lillard, 2017; Barruel, Nissanka, 2019).

Іншим способом запровадження програм з медіації конфліктів у школах є проведення тренінгів для учнів, які б потім проводили медіацію однолітків (García-Raga, Grau, López-Martín, 2017; Nylund, Ervasti, Adrian, 2018).

В українському ж контексті подібна діяльність зазвичай організовується саме у такому форматі, через спеціалізовані осередки - шкільних служб порозуміння, або ж як частина педагогічної роботи (наприклад, інформування учнів протягом виховних годин) (Білик, 2016; Куниця, 2017; Тимчук, Білик, 2016).

В результаті аналізу наявних досліджень, що описують міжнародний досвід впровадження різноманітних програм з медіації конфліктів та загалом, профілактики насильства у шкільному середовищі, можна виділити такі фактори забезпечення ефективності програм як: підтримка та залучення адміністрації, педагогічного колективу (Karakiozis, Papakitsos, 2018; Kelly, 2016), регулярність та поширеність принципів медіації на все шкільне середовище, а також системний підхід до проблеми (Peterson, Skiba, 2001; Hornby, 2016), проведення навчання та залучення до медіації всіх учнів, а не окремі групи, зокрема обізнаність всіх учнів про наявність у колективі програм з медіації (Raga, Vidal, Torremorell, 2019), включення медіації до загальної навчальної програми освітнього закладу та поширення відновлювальної культури у школі (Karakiozis, Papakitsos, 2016; Адамчук et al., 2018), а також впровадження шкільної медіації повинно супроводжуватися узгодженістю дій та здійсненням постійного моніторингу процесу (Адамчук et al., 2018).

Підсумовуючи вищевикладене, на даний момент, шкільна медіація конфліктів використовується у багатьох країнах, при цьому існують різноманітні способи її запровадження. В той час як в одних програмах, медіація конфліктів існує як самостійна сфера діяльності, то в інших вона постає як частина більш широких програм з попередження булінгу чи насильства, або ж створення мирного та інклюзивного середовища тощо. При цьому, програми з медіації часто запроваджуються на державному рівні, як складова навчальних програм.

Результати досліджень показують, що найбільш ефективною медіація постає тоді, коли вона здійснюється системно та передбачає залучення всіх учнів, педагогічного колективу та адміністрації. Серед бар'єрів, що наразі виділяються серед результатів діяльності міжнародних програм з шкільної медіації є такі як: нетривалість програм, залучення лише частини учнів до навчання та діяльності з медіації конфліктів, незалученість адміністрації та відсутність підтримки учнів з боку вчителів/спеціалізованих координаторів програм з медіації, неузгодженість дій навчального колективу, недостатній рівень навчання педагогів та учнів-медіаторів, а також відсутність моніторингу програм.

Відповідно, задля того, щоб програми з медіації були ефективними та успішно впроваджувалися в українських освітніх установах необхідно здійснювати моніторинг на предмет виявлення бар'єрів, що були виявлені через дослідження наявного міжнародного досвіду програм з профілактики насильства, булінгу та виникнення конфліктів, а також інших труднощів, що можуть бути характерними для конкретного контексту та програми.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Час та місце проведення дослідження

Дослідження проводилось у місті Києві з жовтня 2019 року по травень 2020 року. У рамках дослідження планувалось вивчення досвіду впровадження програм з медіації конфліктів у різних школах України, відповідно була організована комунікація з представниками громадської організації «Інститут миру і порозуміння», яка сприяє впровадженню та розвитку медіації в освітніх закладах та отримано контакти координаторів шкільних служб порозуміння з шкіл, з якими ГО «Інститут миру і порозуміння» співпрацювала, зокрема з 2019 року у межах проекту «Мирна школа».

Проект «Мирна школа» складається з 4 компонентів, метою яких є побудова співпраці між всіма учасниками освітнього процесу задля створення безпечної та мирної атмосфери у шкільному закладі. Одним з компонентів даного проекту є створення шкільних служб порозумінням на базі освітніх установ. Відповідно, завдяки ГО «Інститут миру і порозуміння» було отримано контакти координаторів з закладів загальної середньої освіти, де на момент проведення дослідження була впроваджена медіація конфліктів. Територіально дані установи були розташовані у Дніпропетровській, Харківській, Чернігівській, Донецькій, Вінницькій та Одеській областях України. У кінцевому варіанті до вибірки дослідження увійшли респонденти, що долучені до медіації конфліктів у школах Київської, Одеської, Харківської, Донецької, Рівненської та Чернігівської областей.

2.2 Етапи проведення дослідження

Дане дослідження проводилось у три етапи: підготовчий, основний та заключний.

Підготовчий етап дослідження тривав з жовтня 2019 року по лютий 2020 року та передбачав огляд літератури щодо теоретико-прикладних засад впровадження та реалізації медіації конфліктів у закладах загальної середньої освіти, зокрема щодо вітчизняного та зарубіжного досвіду впровадження програм у даному напрямку. Також під час першого етапу дослідження було здійснено вибір методів дослідження, а саме – опитування (напівструктуроване інтерв'ю з координаторами шкільних служб порозуміння та фокус-групове дослідження з учнями, що є шкільними медіаторами), а також розроблено необхідних інструментарій.

На другому етапі, що тривав з лютого по березень 2020 року, у зв'язку з ситуацією з пандемією коронавірусу в Україні, а також відсутністю можливості застосування попередньо обраних інструментів дослідження, було здійснено коригування інструментарію дослідження. Протягом основного етапу здійснювався пошук каналів комунікації з цільовими групами та подальше проведення опитування респондентів за допомогою онлайн-інтерв'ю – напівструктурованих інтерв'ю з координаторами ШСП та учнями-медіаторами.

На третьому етапі дослідження (з квітня по травень 2020 року) відбувався процес транскрибування та аналізу отриманих під час інтерв'ю даних, а також узагальнення результатів дослідження щодо наявного стану функціонування медіації у закладах загальної середньої освіти та наявних бар'єрах в реалізації програми.

2.3. Процедура проведення дослідження

За допомогою опрацювання літератури було визначено методологію дослідження, визначено досліджувану групу та створено необхідний інструментарій: гайд для напівструктурованого інтерв'ю з координаторами шкільних служб порозуміння (додаток А) та гайд для учнів, що долучені до реалізації медіації у школах (шкільних медіаторів) (додаток Б).

На початку дослідження пошук респондентів здійснювався за допомогою аналізу доступної в мережі Інтернет інформації щодо наявних закладів загальної середньої освіти, в яких впроваджена медіація конфліктів, а також через попередньо налагоджені знайомства. Таким чином, було знайдено три респондента: координатор шкільної служби порозуміння, а також дві учениці, що долучені до медіації у одній зі шкіл м. Обухова.

Проте, при переході до процесу збору даних респондентка, що є координатором ШСП, відмовилась від участі у дослідженні, аргументуючи тим, що працює над медіацією в школі на волонтерських засадах, а також тим, що досвід їхньої школи не є успішним прикладом впровадження медіації.

Надалі каналом доступу до цільових груп стала ГО «Інститут миру і порозуміння», представники якої погодилися надати контактні дані координаторів шкільних служб порозуміння, що працюють в закладах загальної середньої освіти, де почала впроваджуватися медіація конфліктів. Після отримання контактів відбувалось налагодження комунікації з даними координаторами, а також отримання згоди на участь у дослідженні. У результаті було проведено онлайн-опитування з чотирма респондентами, що погодилися на участь у дослідженні, а саме з координаторами шкільних служб порозуміння, що працюють з медіацією у закладах загальної середньої освіти, які розташовані у таких українських містах як: Одеса, Жмеринка, Мерефа та Маріуполь.

Окрім інтерв'ю з координаторами ШСП на першому етапі дослідження планувалось проведення фокус-групи з учнями-медіаторами, проте через труднощі знаходження достатньої кількості респондентів, що виникли у зв'язку з наявною у країні пандемією коронавірусу та запровадженням через неї карантинном, разом із супутньою неможливістю організувати фокус-групу у онлайн-форматі, було вирішено проводити напівструктуровані інтерв'ю з даною групою респондентів. Запрошення до участі у дослідженні надсилалось респондентам онлайн (через координаторів, що працюють у їхніх школах), а згодом організовувалося онлайн-інтерв'ю з учнями, які погодилися на участь в опитуванні. Очікувалось проведення напівструктурованих інтерв'ю з шести учнями-медіаторами (по 2 з кожної школи), що навчаються у даних навчальних закладах. У результаті всього було проведено 9 інтерв'ю: по два – з учнями з Мереф'янського ліцею №5, Академічного ліцею №4 Обухівської міської ради Київської області, Гімназії № 31 гуманітарно-естетичного профілю Чернігівської міської ради Чернігівської області, а також по одному інтерв'ю з учнями НВК «ЗОШ I-III ст. – гімназія» м. Жмеринка, Маріупольської спеціалізованої школи I-III ступенів №63 та Острозька НВК «Школа I–III ступенів – гімназія». У інших же випадках не було отримано згоди учнів або дозволу від їхніх батьків для проведення опитування.

Тривалість напівструктурованих онлайн - інтерв'ю з координаторами шкільних служб порозуміння в середньому складала 40-50 хвилин. У випадку з онлайн-опитуванням учнів-медіаторів інтерв'ю тривали близько 15-20 хвилин. Надалі відбувалося транскрибування інтерв'ю та аналіз зібраних даних.

2.4. Методи та інструменти дослідження

У результаті попереднього опрацювання літератури для проведення дослідження було обрано якісні методи, а саме опитування координаторів ШСП та учнів-

медіаторів, задля охоплення різних цільових груп, що беруть участь в реалізації медіації конфліктів в закладах загальної середньої освіти та подальшого отримання більш достовірних даних.

Як для координаторів, так і для учнів-медіаторів, метод напівструктурованого інтерв'ю був обраний з метою з'ясування думки респондентів, що безпосередньо залучені до реалізації медіації у школах та вивчення їхнього досвіду у даній сфері.

У процесі проведення онлайн-інтерв'ю з учнями-медіаторами використовувалось конфіденційне опитування респондентів задля уникнення етичних проблем (зокрема, уникнення розголошення особистої інформації) та підвищення достовірності отриманої інформації.

Протягом проведення дослідження застосовувалися 2 гайди для напівструктурованих інтерв'ю: для координаторів ШСП та учнів, що долучені до медіації конфліктів у школі.

Гайд, що використовувався для онлайн-опитування координаторів (Додаток А), складався з п'яти блоків: 1) Соціально-демографічні характеристики (стать, посада, досвід роботи) 2) Зміст поняття «медіація конфліктів; 3) Досвід впровадження медіації конфліктів у школі; 4) Наявний стан впровадження шкільної медіації конфліктів; 5) Бар'єри на шляху впровадження медіації конфліктів.

Задля збору даних серед учнів-медіаторів використовувався інший гайд напівструктурованого інтерв'ю (Додаток Б), що складався з чотирьох блоків, що стосувалися соціально-демографічної інформації (вік, стать, навчальний досвід); обізнаності щодо тематики медіації конфліктів, досвіду залучення до медіації у школі, а також бар'єрів та труднощів щодо реалізації медіації конфліктів.

2.5. Характеристики вибірки дослідження

Для проведення дослідження було залучено 2 групи респондентів, а саме координатори шкільних служб порозуміння та учні, які долучені до реалізації медіації конфліктів у школах, в яких вони навчаються. Формування вибірки досліджуваної групи відбувалось за принципом доступності, а також за виділеними критеріями.

При відборі респондентів до першої групи (координаторів ШСП) враховувалися такі критерії як:

- робота в школі, де впроваджена медіація конфліктів;
- виконання функції координування шкільної служби порозуміння або ж програми з медіації конфліктів у школі.

Соціально-демографічні характеристики даної групи респондентів представлені у таблиці 2.5.1:

Таблиця 2.5.1 Характеристики респондентів

№	Місце роботи	Стать	Посада	Досвід роботи з медіацією
1.1	НВК «ЗОШ I-III ст. – гімназія» м. Жмеринка	жіноча	Заступник з навчально-виховної роботи	13 років
1.2	Комунальний заклад "Мереф'янський ліцей №5 імені В.П. Мірошніченка з дошкільним підрозділом" Мереф'янської міської ради Харківської області	жіноча	Практичний психолог	5 місяців

1.3	Одеська спеціалізована школа №111 I-III ступенів Одеської міської ради Одеської області	жіноча	Практичний психолог	Приблизно пів року
1.4	Маріупольська спеціалізована школа I-III ступенів №63	жіноча	практичний психолог	4 роки
1.5	Гімназія № 31 гуманітарно-естетичного профілю Чернігівської міської ради Чернігівської області	жіноча	Заступник директора з навчально-виховної роботи	Приблизно 2 роки (з жовтня 2018)

Також в ході дослідження були проведені інтерв'ю з іншою групою респондентів – учнями -медіаторами. При відборі респондентів до вибірки даної досліджуваної групи використовувалися такі критерії:

- Вік від 11 до 17 років;
- навчання у школі, де впроваджена медіація конфліктів;
- досвід роботи шкільним медіатором

Соціально-демографічні характеристики групи респондентів надані у таблиці 2.5.2:

№	Навчальний заклад	Стать	Вік	Навчальний клас
2.1	НВК «ЗОШ I-III ст. – гімназія» м. Жмеринка	чоловіча	15	9

2.2	Комунальний заклад "Мереф'янський ліцей №5 імені В.П. Мірошниченка з дошкільним підрозділом" Мереф'янської міської ради Харківської області	чоловіча	15	9
2.3	Комунальний заклад "Мереф'янський ліцей №5 імені В.П. Мірошниченка з дошкільним підрозділом" Мереф'янської міської ради Харківської області	жіноча	15	9
2.4	Маріупольська спеціалізована школа I-III ступенів №63	чоловіча	15	9
2.5	Академічний ліцей №4 Обухівської міської ради Київської області	жіноча	11	5
2.6	Академічний ліцей №4 Обухівської міської ради Київської області	жіноча	11	5
2.7	Гімназія № 31 гуманітарно-естетичного профілю Чернігівської міської ради Чернігівської області	жіноча	16	10
2.8	Гімназія № 31 гуманітарно-естетичного профілю Чернігівської міської ради Чернігівської області	жіноча	16	10
2.9	Острозька НВК «Школа I–III ступенів – гімназія»	жіноча	17	11

2.6.Етичні засади та труднощі дослідження

Протягом проведення дослідження виникли проблеми зі збором даних через наявну пандемію коронавірусу та введення карантинних заходів в Україні. Зокрема, виникла потреба перенести напівструктуровані інтерв'ю з координаторами ШСП та учнями, що долучені до медіації конфліктів у школі у формат онлайн-зустрічей, а також скасувати попередньо заплановані фокус-групову дискусії з учнями-медіаторами.

Разом з тим, виникли проблеми у процесі збору інформації в онлайн-форматі. В першу чергу стосовно налагодження комунікації з респондентами, адже доступ до контактів учнів-медіаторів отримувався через координаторів ШСП, а на етапі запрошення координаторів до участі у дослідженні більшість респондентів не виходили на зв'язок або ж відповідали через значний період часу.

2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять

Медіація конфліктів - це форма посередництва, що передбачає залучення нейтральної та неупередженої сторони до конфлікту, задля того, щоб налагодити конструктивну взаємодію між конфліктуючими особами/групами, щоб у подальшому вирішити конфліктну ситуацію із врахуванням потреб та інтересів кожної зі сторін (Karakiozis & Papakitsos, 2018; Morese et al., 2018).

Заклад загальної середньої освіти – юридична особа, основним видом діяльності якої є освітня діяльність, що провадиться на певному рівні (рівнях) повної загальної середньої освіти (Про загальну середню освіту, 2020).

Безпечне освітнє середовище – «сукупність умов у закладі освіти, що унеможливають заподіяння учасникам освітнього процесу фізичної, майнової та/або моральної шкоди, зокрема внаслідок недотримання вимог санітарних, протипожежних та/або будівельних норм і правил, законодавства щодо кібербезпеки, захисту персональних даних, безпеки харчових продуктів та/або надання неякісних послуг з харчування, шляхом фізичного та/або психологічного насильства, експлуатації, дискримінації за будь-якою ознакою, приниження честі, гідності, ділової репутації (булінг (цькування), поширення неправдивих відомостей тощо), пропаганди та/або агітації, у тому числі з використанням кіберпростору, а також унеможливають вживання на території закладу освіти алкогольних напоїв, тютюнових виробів, наркотичних засобів, психотропних речовин» (Про загальну середню освіту, 2020).

Медіація однолітків – це “медіації, що проводяться за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» учнями-медіаторами та ученицями-медіаторками” (Адамчук et al., 2018, с.17).

Відновний підхід – це “системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв’язків та відносин у житті його учасників/учасниць та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди” (Адамчук et al., 2018, с.17).

Шкільна служба порозуміння (ШСП) - модель шкільної медіації, в якій співпрацюють дорослий медіатор (виступає куратором усієї системної роботи ШСП, медіаторів-однолітків та проводить медіації, які не входять до компетенції медіаторів-учнів), та медіатори-учні (Гарькавець, Волченко, 2019, с.96).

Булінг – “діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших

учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого.” (Про освіту, 2017).

Коло – відновна практика, що сприяє залученню до вирішення проблеми всіх зацікавлених осіб і забезпечує їхню активну участь в обговоренні ситуації та прийнятті рішень (Гарькавець, Волченко, 2019, с.37).

Поняття «стан реалізації медіації конфліктів» у даному дослідженні включає наступні компоненти:

- забезпеченість умов задля діяльності шкільної служби порозуміння
- ставлення учнів, вчителів та адміністрації до медіації конфліктів та діяльності шкільної служби порозуміння

РОЗДІЛ 3

СТАН ТА ПЕРЕШКОДИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОГРАМ З МЕДІАЦІЇ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДАХ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

3.1 Особливості виникнення конфліктів у закладах загальної середньої освіти

Конфлікти є звичною частиною взаємодії між людьми у соціумі та можуть по різному розвиватися з огляду на ряд чинників, зокрема його учасників, стосунки між ними та контекст ситуації. Конфлікти, що виникають серед учнів у закладах загальної середньої освіти мають ряд характерних особливостей, що виділяють їх серед інших.

В першу чергу, такою особливістю є те, що учні зазвичай не готові залучати до свого конфлікту третіх осіб задля його вирішення, особливо якщо цими особами є дорослі. Респонденти зазначають, що учні переймаються, що про їхній конфлікт можуть дізнатися інші, зокрема, деякі учні не звертаються по допомогу до вчителів через те, що бояться, що про їхній конфлікт можуть дізнатися батьки:

«...як показує практика в нашій школі чи у будь-якій іншій школі, хто стикався з медіацією, вони з впевненістю можуть сказати: «Не все можемо ми, дорослі. Дещо нам потрібно передати і дітям. Де з чим вони можуть справитися краще. Принаймні, ось ці ситуації, в яких вони довіряють більше своїм одноліткам, то краще передати шкільній службі порозуміння...ми ж не все знаємо, що відбувається поміж дітей, вони нам не все розказують» (Респондент 1.1)

“Загалом учасники медіації не дуже хочуть допускати вчителів до конфлікту...якщо вони вже погоджуються на медіацію саму, то вони всі хочуть, переважно, щоб ми проводили медіацію самі...Бояться відкритися вчителям, і що батькам там подзвонять...Вчителі може й вирішували б (конфлікти), але діти не довіряють їм...” (Респондент 2.3)

«У нас також є багато учнів, які кажуть, що медіація, що це щось таке якесь жахливе, негативно ставляться до цього...Напевно, це через те, що вони не хочуть, щоб про їхні конфлікти хтось дізнавався...і мабуть вони ще боялися, що потім про цей конфлікт хтось розповість їхнім батькам і їм буде халепна...» (Респондент 2.5)

«...якщо проходить якийсь конфлікт, діти не завжди хочуть розповідати про це, тим паче, якщо вони вважають, що це дійде до якихось верхів, тобто соціального педагога, і це буде розповсюджено, конфлікт роздується...» (Респондент 2.7)

Кілька респондентів з числа учнів-медіаторів відзначили, що часом зіштовхувалися з недовірою від своїх однолітків, які перебували у конфлікті:

“Были ситуации, лично у меня. Это не в школе, а я лично предлагал людям помощь и они отказывались...” (Респондент 2.2)

“Ми коли вперше зіткнулися з конфліктом, саме як медіатори, то до нас прийшли дівчата, які посварилися, і коли ми запропонували пройти медіацію, вони зразу ж так віднеслися: "Що це таке? Ми не будемо таке проходити! Ви нас обманюєте чи просто жартуєте?"..." (Респондент 2.3)

«...іноді люди думають, що ця вся конфіденційна зустріч буде десь оприлюднена...мені здається, що люди поки цього не розуміють...» (Респондент 2.4)

Разом з тим, респонденти зазначали, що дана проблема вирішувалась тоді, коли учасники конфлікту більше дізнавалися про медіацію, зокрема про принципи добровільності та конфіденційності в межах процедури медіації, що спонукало їх змінювати думку та погоджуватися на отримання допомоги від учнів-медіаторів. Учні, які мали досвід вирішення конфліктів за допомогою медіації, надалі частіше зверталися до шкільної служби порозуміння:

«Конфліктів є дуже багато, і з кожним разом ми вирішуємо їх чим побільше...Здавалось би, що є шкільна служба порозуміння і має бути спад, але ні, діти приходять більше і це говорить про те, що вони нам довіряють більше, і не йдуть десь там за школу битися, один одного ображати...» (Респондент 1.1)

«...если один раз ребёнок попробовал, что это возможно, они потом и дальше обращаются сами...» (Респондент 1.4)

«...але, коли розказали вже трохи полегшало, бо коли послухали, то зрозуміли, що все не так страшно» (Респондент 2.3)

Щодо причин виникнення конфліктів у школі, зокрема серед своїх однолітків, респонденти виділяли причини, що стосувалися виникнення непорозуміння, відмінностей у поглядах, побутових причин, особистої неприязні або вікових особливостей поведінки:

“Зазвичай це підлітковий вік, дуже часто це от не поділили якусь дівчину або хлопця, друге – це щось матеріальне, типу: «От я тобі дав плеєр на час, ти мені його мав вернути, ти мені його не повернув» або на кілька годин пізніше повернув і ось це вже конфлікт....Як правило, все вирішується тим, що просто сторона звинувачує іншу сторону...” (Респондент 2.1)

“В нашей школе не очень много медиаций на данный момент, но в основном это были какие-то между собой недопонимания и просто неприязнь к друг другу...люди не переваривают друг друга, поэтому ссорятся... всё из-за скуки, как по мне. Людям скучно, поэтому они и ссорятся...” (Респондент 2.2)

«...мої однолітки – діти 15-16 років...зараз у них формуються свої думки, вони бачать по-своєму. У когось є свої принципи життя, а хтось з цим не дуже погоджується, і це виникає в деяких моментах, коли треба про свою думку розповісти чи цілі стикаються, і починаються такі от сварки...Нікому не подобається, коли його принижують і кажуть: «Твої принципи – це дурня, живи по моєму»... принципи, думки, цілі ... для підлітків, які формуються, це дуже боляче...» (Респондент 2.4)

«...обсуждают какую-то личность, а потом она обижается на ту маленькую группу людей, які обговорюють її. Вона ображається на них і починається конфлікт. Або

ж коли хтось обізвав іншого, і вони починають тоді обзивати один одного, і казати якісь погані слова і все таке...» (Респондент 2.5)

«...частіше за все, це коли людина щось сказала, а почули, зрозуміли її не так...» (Респондент 2.8)

«...було таких дві ворогуючих сторони: може це пара дітей, і була така от ситуація, коли це ...дві ворогуючих сторони, коли це була одна дитина і проти неї було кілька дітей з класу. Це були такі різноголосся, було неприйняття думки іншого...» (Респондент 2.9)

Зокрема, респонденти зазначають, що конфлікти можуть розвиватися внаслідок піддражнювань та псування майна:

«Був хлопчик у нас в школі, його звали було Антон, і діти його дразнили «Макарон» і казали, що: «Для тебе це ще найкраще прізвисько, яке ми тобі дали, бо ми могли б ще гірше тебе називати...» і вони його так називали. Але він страшно з цим боровся ...і через те, що вони його дразнили: «Антон-макарон, Антон-макарон», він постійно бився, бив всіх за те, що вони його дразнили...» (Респондент 1.1)

«Найчастіше виникають від того, що або хтось когось обізвав, або хтось вирішив над кимось пошутити, зробити такий пранк йому: або щось підложити, або щось вкрати... і це може іншій людині не дуже сподобатися і виходить конфлікт...Або ж хтось когось штовхнув, б так захотілося йому, то та людина йому не подобається і він захотів їх пихнути або зробити якусь їй капость...» (Респондент 2.5)

«Часто діти дуже глузують над речами інших дітей. Вони можуть взяти пенал з портфеля без дозволу і кидатися ним, шапку можу взяти швириятися...Просто без дозволу, а людина стоїть, і може плакати, і дивитися...Чийсь портфель можуть викинути з класу, по ньому потоптатися...» (Респондент 2.6)

Кілька респондентів, описуючи свій досвід роботи з конфліктами у школі, помічали певні відмінності у конфліктах між дітьми різного віку.

Зокрема, учні старшого віку (10-11 клас) більш схильні вирішувати конфлікти без залучення сторонніх осіб (або ж учнями-медіаторами, якщо виник серйозний конфлікт), а діти молодшого віку більше готові звертатися до старших людей для вирішення конфлікту, а саме до старших медіаторів або вчителів:

«...напевно дітям краще поспілкуватися з вчителькою, і можна «поябєднячать» трохи...якось вчитель привичніший їм, а не медіатор особливо твого ж класу...»
(Респондент 2.5)

«...між однолітками я ще не проводила, тому що, частіше за все, звертаються 5, 6, 7, 8 та інколи 9 клас...» (Респондент 2.8)

«...до нас приходили діти саме меншого віку, а от діти старших класів, вони якщо приходили, то там були такі конфлікти, які вже були доволі старими. Це такі різноголосся, які продовжувалися роками через те, що діти вже навчені бути в колективі і якщо там виникає якась така сварка, то вони зазвичай без допомоги класного керівника чи психолога...» (Респондент 2.9)

Також респонденти зазначали, що залежно від віку існує різниця у ставленні учнів до конфліктів, а також їхньої поведінки у даних ситуаціях:

«Ніколи не треба забувати, що конфлікт, який в моєму віці може бути незначний, в 16 років, то дитині в першому, четвертому, навіть п'ятому чи шостому класі, це різний вік...конфлікти для них можуть бути дуже значні, а для нас ні...»
(Респондент 2.7)

«...відрізняється тим, що більш малі діти можуть легше відпустити і швидше пробачити, і знайти якесь рішення. А 8-9 класам потрібен час, щоб подумати і можливо навіть перенести медіацію, щоб якось пробачити всередині себе людину...»
(Респондент 2.8)

Щодо причин виникнення конфліктів, то одна з респондентів, додала, що деякі конфлікти почали виникати у процесі впровадження інклюзивної освіти у навчальний заклад, через те, що часом учні негативно ставилися до дітей, які відрізнялися від загалу, що, у свою чергу, надалі могло призводити до ситуацій булінгу:

«...у нас також засновувалася інклюзивна освіта і були проблеми саме у дітей, які були не такі як всі, трохи відрізнялися. І от зазвичай проблеми були саме у цьому плані, що цих дітей інколи не приймали, вони не знали як себе поводити в колективі...Через те виникали конфлікти і це у подальшому призводило до булінгу, тому що таке от просто нерозуміння від початку, воно далі призводило далі до таких більш серйозних наслідків...» (Респондент 2.9)

Респонденти відмічають, що суперечки та непорозуміння можуть переростати у конфліктні ситуації із застосуванням фізичного насильства: *“Конфлікти зазвичай за дрібниць якихось...Начебто нічого такого не сталося, а потім виникають масштабні конфлікти, бійки, батьків у школу викликають...Були такі от яскраві приклади, коли страшно було навіть щось сказати, сварилися і от наскільки так ось масштабно...”* (Респондент 2.3)

«Іноді бувало таке, що нас збирали кудись, а хлопці щось посварились, а потім як починається драка, той комусь портфеля комусь кинув, взяв його за шкірки, за кофту, кудись викинув...» (Респондент 2.5)

«Частіше за все, коли це тягнеться від якоїсь дрібниці, до якихось серйозних конфліктів. Частіше всього я проводжу, коли хтось когось зачепив і потім пішла якась невеличка бійка...» (Респондент 2.8)

У свою чергу, респондент 2.4 зазначив, що подібна ситуація виникала в його досвіді, коли в його класі навчався учень, який був внутрішньо-переміщеною особою з Донецька, через те, що він виділявся серед інших дітей своєю поведінкою та міг провокувати однокласників на конфлікт:

“... в мене в класі був хлопчик, який був з проблемами з психікою: він був такий крикливий, лаявся при вчителях, кричав, багато чого боявся, був дуже балакучим...цей хлопчик повернувся з Донецьку і він бачив все, що там відбувалось...Він був білою вороною і деяким це дуже не подобалось...він там почав говорити «Ти там такий, я тут такий, ти ніхто» і це не подобалось нашим хлопцям з класу і вони йому сказали, щоб не робив цього...Був такий конфлікт, коли вони вже почали лайкою, а хлопчик не витримав, який з Донецьку, і вдарив нашого однокласника...” (Респондент 2.4)

Підсумовуючи, конфлікти у закладах загальної середньої освіти можуть виникати через ряд причин, зокрема виникнення непорозумінь, особистої неприязні, піддражнювань, соціально-психологічних особливостей поведінки конкретних осіб чи вікової групи загалом, зокрема під час підліткового віку.

Перебуваючи у конфлікті, діти переважно намагаються вирішувати конфлікти самотійно, без залучення дорослих, що інколи обумовлюється недовірою до останніх.

Існують певні відмінності у процесі виникнення конфліктів між учнями різного віку: учні старших класів намагаються вирішувати свої конфлікти без залучення сторонніх осіб, в той час як, деякі учні більш молодшого віку, більш схильні звертатися за допомогою саме до дорослих та більш авторитетних осіб – старших медіаторів або вчителів.

Отримуючи пропозиції щодо допомоги у розв'язанні конфлікту від своїх однолітків, учні більш схильні погоджуватися на участь у медіації конфліктів, за умови, якщо протягом процедури дотримуються принципи добровільності та конфіденційності.

3.2 Наявний стан реалізації програм медіації в закладах освіти

Медіація конфліктів імплементується в Україні вже близько 20 років у різних сферах суспільного життя, зокрема у освітніх закладах. До вибірки даного дослідження увійшли респонденти, що мають різний досвід роботи з медіацією, що варіюється тривалістю від пів року до 13 років.

Переважає більшість шкіл, що увійшли до вибірки, а саме 6 з 7 вивчених кейсів, запроваджували медіацію конфліктів в межах проектів або ж за підтримки громадських організацій, зокрема таких як: «Інститут миру і порозуміння» та «Ла Страда - Україна».

Через те, що в даних школах, в більшості випадків, медіація впроваджувалась в межах однієї чи кількох подібних програм, то в наявних кейсах спостерігалися схожі патерни запровадження медіації у шкільний процес.

Зокрема, у 6 з 7 випадків на початковому етапі навчання з медіації відбувалось у тренінговій формі і проводилося для учнів старших класів, переважно восьмого та дев'ятого класів. Винятком, стала одна зі шкіл - Академічний ліцей №4 Обухівської міської ради Київської області, де медіація з'явилась як ініціатива з боку батьків одного класу, що існувала спочатку в межах початкової коли (з першого по четвертий клас), а згодом почала застосовуватися лише в межах одного (п'ятого) класу:

«... того року ми працювали по менших класах: перших, других, третіх і в нашому класі, а цього року нас вирішили залишити лише в п'ятому нашому класі...Просто в інших класах вже немає так багато конфліктів, а в нашому класі було багатенько конфліктів, які потрібно розв'язувати...» (Респондент 2.5)

Окрім учнів-медіаторів та координаторів ШСП, у деяких школах навчання з медіації додатково проходили вчителі. Як діти, так і вчителі, що бажали стати медіаторами, повинні були пройти відбір - у школах, де медіація запроваджувалась через всеукраїнський проект від ГО «Інститут миру і порозуміння», учні повинні були заповнювати опитувальник, на основі якого потім відбирали потенційних медіаторів.

Зокрема, дана анкета включала питання, де учні могли вписати імена однолітків, до яких би вони могли звернутися а допомогою у вирішенні конфлікту, відповідно учні-медіатори відбиралися за ознакою авторитетності та впізнаваності серед однолітків:

«...нам видали бланки, на яких було кілька питань, але наприкінці там було питання: «Якщо у тебе стався конфлікт, то кому б ти розповів?», і там треба було вписати три людини, яким би ти міг звернутися. Якщо тебе відмітило багато людей, то ти по рейтингу проходиш вперед. Мене та мої колег відмітили багато разів і ми пройшли далі...Основними видами діяльності шкільної служби порозуміння респонденти називали медіацію однолітків та проведення техніки кола» (Респондент 2.7)

Також, у деяких школах медіаторами ставали учні, яких попередньо відбирали саме працівники школи (соціальний педагог, практичний психолог тощо):

«Коли я був у 8 класі, то у нас було коло довіри і я там дуже відверто відповідав, мене всі слухали, я дуже сподобався, і моя кандидатура...психолог мене знала давно, і вона сказала: «Ми відкриваємо медіаторство в школі - шкільна служба порозуміння, хочеш?»...» (Респондент 2.4)

«...за нами спершу, якби дивилися вчителі. Дивилися в нашому класі, з ким найменше конфліктів...з ким взагалі немає конфліктів, хто такий добрий, спокійний, врівноважений...вибрали п'ятьох людей таких і вибирали тих, хто хоче цьому навчитися...» (Респондент 2.5)

«... вчителька по медіації вибрала тих дітей, які інколи могли розв'язати конфлікт без досвіду медіатора. Вона дивилась, що я можу допомогти іншій людині, коли вона плаче. Вона вибрала тих людей, які можуть надати допомогу за можливості» (Респондент 2.6)

Серед основних різновидів діяльності в межах шкільної служби порозуміння респонденти називали проведення медіацій та застосування техніки Кола:

«...коло, як відновна практика, вона є дуже важлива для нашого закладу і ми намагаємось проводити якомога більше кіл для класів. Ми зараз ввели такі ранішні кола, де діти навчаються ще з першого класу формам роботи...ці кола дозволяють попередити більшість конфліктів... коло порозуміння – це коло, коли виник якийсь конфлікт у класі чи в групі людей. Якщо ми виявляємо при колі цінностей такий клас, то ми обов'язково плануємо проведення ряду кіл, поки діти в цьому класі не знайдуть порозуміння між собою...» (Респондент 1.1)

«...була ще одна «сімейна нарада», медіація – це коли дві сторони, а у нас була така «сімейна нарада» - це коли був наш класний керівник. Приходять батьки, класний керівник – вона теж має право висловлювати свої думки і почуття...була конкретна проблема, конфлікт, коли хлопчик з Донецька вдарив нашого однокласника...» (Респондент 2.4)

«У нас є ще така техніка коло, і ось коли приходять п'яті класи, і вони ще сформовані тільки, і потрібно, щоб клас здружився якось. Ми тоді проводимо коло, щоб вони почули один одного, знайшли якісь спільні проблеми, ситуації...Вчителі дуже вдячні, коли ми таке проводимо і самі іноді просять...» (Респондент 2.8)

Також межах реалізації медіації учні та координатори ШСП проводили різноманітні супутні заходи, що були спрямовані на популяризацію ініціативи та проведення інформування щодо даного інструменту, задля того, щоб встановити контакт із цільовою аудиторією, а також здобути довіру для подальшого залучення до участі в медіації. Серед подібних заходів респондентами згадувалися такі як: проведення класних годин, батьківських зборів, уроків та акцій, присвячених темам медіації та мирного вирішення конфліктів:

«...ми вже розробили кілька роликів на попередження і конфліктних ситуацій, і булінгу...В школі працює факультатив, я його проводжу, факультатив «Вмію вирішувати конфлікти та будує мир навколо себе» - це для учнів 6х класів, де діти починають спілкуватися і дізнаватися про такі терміни як «конфлікт», «булінг»...

Ми робимо такі невеличкі соціальні вистави, які показуємо на великих перервах... Це конфліктні ситуації, це навіть конфлікти з нашого шкільного життя. Це вішовані сценки, які діти самі придумують і потім їх показують як театральні вистави.» (Респондент 1.1)

«...я начала выходить на родительские собрания, дети начали проводить классные часы. Они не акцентировали внимание на том, что мы проводим именно медиацию, «Садитесь двое поруганных, мы сейчас вас всех помирим», потому что бы это сразу вызвало отторжение. Они начали говорить о том, как дружить, и вот с таким посылом они пошли по классам. И вот с таким же посылом, только понятно, что немного в другом ключе, вышла я на родительские собрания там, где были родители и дети-подростки, совместные...» (Респондент 1.3)

«...занятия для детей, типа там на «Я-высказывания» или умение выстраивать какие-то взаимоотношения, слышать друг друга... в течение одного урока, это обучение конкретным навыкам каким-то... вывеска есть всегда, медиаторы там такие плакаты делали, чтобы привлечь внимание... У нас были «Кроки порозуміння» - такая просветительская акция: каждому классу я дала такую ножку, чтобы каждый класс написал своё виденье, что нужно для того, чтобы взаимопонимание между детьми было... И потом вот, я на стене все эти ноги развесила и такие вышли шаги, они потом увидели результат и подумали над этим...» (Респондент 1.4)

«...ми вже колись розповідали вчителям, хто ми такі, ми робили там рекламу про себе, розповідали там і проводили презентації, і щоб вчителі не боялися говорити нам про проблеми з учнями...» (Респондент 2.4)

«...якісь відкриті уроки, якісь заняття, які стосуються того, щоб конфліктів у шкільному середовищі не виникало. Для прикладу, в нас нещодавно проводилися саме для дітей вправи з тімбілдіngu - для учнів 5-го класу... ще влаштовували захід, де показували дітям мультфільми, які навчають толерантності...короткі мультики стосовно інклюзивної освіти, стосовно протидії булінгу...ще проводилося заняття

щодо розвитку в дітей емоційного інтелекту для більш старших класів... на тиждень протидії булінгу...провели антибулінговий урок для декількох класів. Ми там розглядали різні практичні кейси, грали з дітьми у всілякі ігри...» (Респондент 2.9)

Окрім цього, респондент 2.9 зазначила, що у її школі на базі шкільної служби порозуміння було додатково створену «гарячу лінію»: *«...ми зробили свій номер телефону, щоб до нас могли діти телефонувати у разі чого...ми розмістили це як нашу власну гарячу лінію...»*.

За результатами збору інформації, були отримані різні дані щодо організації проведення медіації. Більшість респондентів зазначали, що в їхній школі медіації здійснюються в парі учнями-медіаторами, проте інші також зазначали про випадки, коли медіації могли проводитися одним учнем/ученицею або ж із залученням координатора шкільної служби порозуміння. Деякі респонденти повідомляли, що для покращення взаємодії між медіаторами в їхній школі планувалось чергування медіаторів, а також створювалися спільні чати в соціальних мережах, щоб підтримувати комунікацію всередині команди:

«До карантину у нас був графік чергувань медіаторів і медіатори знали, що в цей день їх можуть запросити, і може бути запит. У нас є створена група в Телеграмі, в якій ми обмінюємося інформацією, вітаємо учнів з проведенням першої медіації або з тим, що вони щось провели і мають певні результати...У нас це за участі всіх, тобто інформуються учні всі про те, що відбулася медіація, хто там буде, хто бажає...Іноді буває, що за графіком діти не можуть прийти, то є бажуючі, які завжди підхватять...» (Респондент 1.5)

«...переважно, це такий от тандем, де двоє медіаторів має бути, бо одній людині все ж дуже тяжко...» (Респондент 2.1)

«...медіації, які я проводив, вони завжди були в парі. Наприклад, перші дві медіації, був я, два медіатора, ще один медіатор – психолог, і дві сторони...А потім

в мене були інші медіації, то були: я, дві сторони та психолог. Поки що, може я ще не досвідчений, медіації проходять з психологом...» (Респондент 2.4)

«...у нас така команда маленька медіаторів, які ніби то магазин – вибирай любого медіатора, з ким хочеш посидіти - можеш двох, можеш одного..» (Респондент 2.5)

«...зазвичай це два або один медіатор: два – це на початковому рівні, коли тільки пройшли тренінг, а коли вже працюєте один – це вже більше...нас залишилось таких троє, які досить старанно працюють в нашій ШСП, ми вже є тренерами і ми вже можемо проводити медіацію самі...» (Респондент 2.7)

«...медіації, частіше за все, проводимо в парі: один, котрий слідує, а інший, котрий вирішує конфлікт. І якщо я щось неправильно перефразовую чи кажу не по правилам, то мені каже інший медіатор, що тут було б краще сказати так та каже потім зворотній зв'язок по медіації...» (Респондент 2.8)

«...у нас шляхом чергування, є три пари медіаторів, стараємося, щоб це були хлопчик-дівчинка, щоб у дітей рівень довіри не знижувався - якщо це хлопці і вони говорять з дівчиною. У нас три пари, наприклад, і ми в кабінеті нашого самоврядування чергуємо для того, щоб якщо діти приходять, вони зазвичай приходять на шкільних перервах, щоб вони могли прийти і нас не шукати - щоб це було доступно...» (Респондент 2.9)

Залежно від навчального закладу відрізняються канали комунікації та способи налагодження взаємодії медіаторів та конфліктних сторін. Аналіз отриманих даних показав, що наявні три основних патерни, з яких починається співпраця учнів-медіаторів та сторін, що знаходяться у конфлікті:

1. Медіатори помічають конфлікт та пропонують свою допомогу
2. Класні керівники, вчителі чи адміністрація повідомляють медіаторів про конфлікт

3. Учні самостійно звертаються до знайомих медіаторів або ж приходять до кімнати, де закріплена за ШСП та наявні чергові медіатори

Перший та другий випадок найбільш характерні на початкових стадіях впровадження медіації у заклад освіти. При цьому, другий з них, використовується тоді, коли організовано співпрацю між ШСП та іншими учасниками навчального процесу (вчителями, адміністрацією, класними керівниками), а останній варіант переважно використовується на тому етапі впровадження медіації, коли в навчальному закладі досягнуто значний рівень поінформованості про наявну шкільну службу порозуміння та її послуги, а також довіри до неї серед учнів:

«...якщо сторони погодилися, то мені дзвонить завуч або директор, і говорить мені, що от: «Якщо ти зараз можеш, то підійди в медіаторську». Якщо хтось не може, то дзвонять іншому...» (Респондент 2.1)

«...до нас зверталися поки класні керівники, директор...Ті, у кого є проблеми, проблемні діти, то вони розповідають нам про це...» (Респондент 2.4)

«...взагалі останнім часом з'явилась дуже велика кількість вчителів, які звертаються до нас і говорять, що ... це зазвичай вчителі з 5 по 7 клас, вони кажуть «Допоможіть розібратися» або «Проведіть коло» ...» Респондент 2.7)

«...інколи ще може класні керівники підходили...Я добре вчуся, знаю кожного вчителя, і кожен вчитель знає мене, я підходжу і у нас нормальний діалог. Але, якщо підійде інший медіатор, який не такий хороший і відповідальний учень, якби цього хотілося б вчителеві, то діалог у них йшов не дуже...» (Респондент 2.8)

Щодо взаємодії всередині ШСП, то більшість респондентів відзначали, що в їхньому навчальному закладі відбувається комунікація між координатором та учнями-медіаторами, зокрема у форматі індивідуальної чи групової супервізії, або ж зустрічей задля планування подальшої діяльності:

«...дуже часто ми зустрічаємось або плануємо свою роботу, складаємо графік чергування. Або спілкуємося про саму процедуру медіації, що вдалося і що не вдалося, не називаючи, звичайно, імен, просто такий самоаналіз...і також плануємо проведення технік, наприклад, коло. Можемо в форматі кола провести також зустріч з самими медіаторами для вирішення певних поставлених задач...» (Респондент 1.5)

«...у нас раз в неделю мы собираемся с медиаторами в кабинете психологии. Там диванчик, всё удобно, и мы сидим и обговариваем у кого что. Мы обсуждаем у кого какие проблемы, у кого что не получилось, какую-то важную тему...Делимся опытом и впечатлениями... Ну и, соответственно, мы ж группами меняемся...мы меняемся, чтобы более опытных ставить с другими, с теми у кого хуже получается. Мы ходим «черговыми» группами и меняемся...» (Респондент 2.2)

«Мені допомагає мій ко-медіатор, з котрим я працюю. Також після цього дуже гарно провести рецензію, тобто роботу над помилками. Ти вже розумієш як треба робити, як не треба і далі стає вже легше. Після закінчення медіації ми сідаємо з Наталею Миколаївною (координатором ШСП) або з медіатором, яким я працювала і ми проговорюємо: «Ось на такому-то етапі ти намагалась дати пораду, на такому-то етапі трапилося таке і таке...». Кожен обговорює те, що він почув і те, що він бажає покращити в своєму колезі...» (Респондент 2.7)

На даний момент, медіація конфліктів у закладах загальної середньої освіти перебуває на різних рівнях, що зумовлюється не лише періодом, який медіація існує на базі навчальної установи, а й активністю шкільної служби порозуміння. Відповідно, аналіз отриманих даних показав, що проведення супутніх заходів (уроків, виховних годин, акцій тощо) спрямованих на інформування учасників освітнього процесу щодо питань медіації, вирішення конфліктів та булінгу, сприяло зростанню обізнаності щодо даних тем, а також подальшому збільшенню звернень до ШСП.

3.3 Бар'єри та можливості в реалізації програм з медіації

Попри різний досвід та тривалість функціонування медіації конфліктів у закладах освіти, більшість учасників дослідження мали подібний досвід стосовно бар'єрів та труднощів реалізації медіації, що супроводжували їх в процесі забезпечення діяльності шкільних служб порозуміння.

Згідно результатів, що були отримані з огляду літератури та даних респондентів, задля успішного впровадження програм з медіації конфліктів, необхідно, щоб дана ініціатива підтримувалась на рівні всього навчального закладу. Одним із бар'єрів, що найбільш часто виділявся респондентами, була відсутність підтримки ініціативи від адміністрації, а також вчителів даної освітньої установи:

«...якщо не донести інформацію до адміністрації школи і почати впроваджувати ШСП, то без підтримки адміністрації нічого не буде діяти... А вчителі, вони вже долучаються за прикладами: коли є успішні приклади, вчителі звичайно долучаються...Вчителі тільки «за», принаймні у моїй школі. В деяких школах, коли я їздила по Україні, я стикалась з таким зверхнім ставленням до цього: «Що ви там розказуєте? Ми самі це все вмієм порешати»...» (Респондент 1.1)

«...администрация, она должна понимать, что это нужно и важно, и тогда она, естественно, поддерживает, принимает и создает все условия, а не «ставит палки в колёса»...Однозначно учителя должны быть готовы заново учиться, получают знания и потом их на практике применяют...администрацию, если сразу не заинтересовали, то я думаю, что не пойдет это или будет большое сопротивление...» (Респондент 1.2)

«...наверное, какая-то поддержка коллектива, администрации...чтобы было желание всего коллектива, чтобы как бы у нас было такое бесконфликтное пространство...Потому что, педагоги немного сложно идут...у нас конфликты между самими педагогами есть и когда я им предлагаю, то они не готовы идти,

слушают друг друга и так далее...Вот, просто, если бы они на своём примере обратились, вот сама директор, у неё есть там конфликты с учителями, сама показала, что это возможно... «Нет, спасибо. Не надо, я сама всё знаю»» (Респондент 1.4)

Однією з причин, що зумовлює існування даного бар'єру є недостатня вмотивованість працівників навчальних закладів, зокрема через необізнаність щодо потенційної результативності застосування медіації, недовіру, а також відсутність оплати за роботу над даним напрямком у навчальному закладі.

«Администрация поддерживает, учителя - да, в принципе, но, я ещё раз возвращаюсь к тому, что: «если это делает кто-кто, то это очень хорошо, но я это сегодня делать не буду». Да, они поддерживают, но на это нужно время...и если человек, мы все сейчас в ситуации, когда нам нужно кормить свои семьи, поэтому своему совершенствованию мы будем уделять то время, которое, мы определили и там, где мы для себя это определили...Должна быть личная заинтересованность людей, которые это внедряют...» (Респондент 1.3)

«...не завжди ще вчителі розуміють суть, вони вважають, що це просто розмова і який там результат може з неї бути...Коли є така певна недовіра з боку вчителів, то тоді й діти можуть не дуже серйозно до цього поставитись...» (Респондент 1.5)

Також, в окремих випадках, подібна проблема може існувати через відсутність співпраці між адміністрацією та вчителями у сфері протидії конфліктам, що виникають у закладі, зокрема, якщо конфлікти в класі розглядаються як потенційна загроза репутації викладача/класного керівника, що може мати наслідки у вигляді певних санкцій від адміністрації закладу:

« Вчителі спочатку поставилися доволі негативно до цього. На прикладі свого класного керівника скажу, от коли я побачила, що в мене в класі є така проблема, і що її потрібно якось вирішити, і щоб не я була медіатором, а щоб якась інша дитина,

яка не з мого класу і на пряму там не знайома з моїми однокласниками, то вчителька поставилася до цього негативно, вона сказала: «Нащо виносити сміття за межі нашого класу? А раптом про це дізнається завуч чи директор?»...» (Респондент 2.9)

Задля уникнення даного бар'єру респондентами було запропоновано здійснення заходів, що спрямовані на інформування та залучення (зокрема, у вигляді презентацій та тренінгів) адміністрації та інших працівників закладу освіти, а також організація фінансової підтримки викладачів, що долучені до функціонування шкільної служби порозуміння:

«...правильно доносити інформацію, ні в якому уразі не принижуючи вчителів чи адміністрацію школи, даючи їм зрозуміти, що тільки діти можуть все зробити. Тут дуже важливу роль грає презентація...І звичайно, якби була підтримка фінансова...можливості пошуку фінансування на ось ці факультативи, щоб вони були платні, щоб координатор ШСП мала хоча б малу фінансову підтримку...» (Респондент 1.1)

«Объяснить важность и полезность, нужность ...обучить людей, обучить заинтересованных людей, чтобы они потом это как-бы «впроваджували» в своей школе, на сколько это возможно...» (Респондент 1.2)

«...лично меня бы стимулило, если бы, это был факультатив за который я могу получать зарплату...» (Респондент 1.3)

«...Можливо більше інформації давати вчителям або навчити самих вчителів...Провести можливо саме заняття по медіаціям з самими вчителями, щоб вони зрозуміли наскільки важливий цей процес. Те що ми робимо з учнями і класами окремими, ми могли б зробити з вчителями, щоб вони подивилися, що це за процес...» (Респондент 1.5)

Наступним бар'єром, що був виділений серед респондентів – нестача ресурсів для забезпечення діяльності ШСП. В першу чергу - відсутність окремого кабінету (для збереження конфіденційності процесу та організації простору, де учні-медіатори можуть збиратися):

«...в минусах – это помещение, помещение у нас не готово. Фактически у нас нету места, на котором можно написать «Кабинет медиации» или что-то вроде этого... Нам нужно место встречи, как для психологов и социальных педагогов, эта штука называется «заземление» - мы должны где-то физически существовать. Пока мы существуем из разряда «на бумаге» и фактически, на каких-то встречах у меня в кабинете, а это не должно так быть...» (Респондент 1.3)

«Для медіації потрібно, щоб все було конфіденційно і проводилось у якійсь кімнаті, щоб обидві сторони могли поділитися своїми почуттями, емоціями та відкрили свій конфлікт для медіатора... У нас є кабінет, нам зараз його виділили і ми завжди проводимо все в одному і тому ж кабінеті...» (Респондент 2.8)

Також деякі респонденти зазначали про нестачу людських (учні-координатори) та матеріальних ресурсів, що необхідні для проведення тренінгів та занять в межах діяльності ШСП:

«...якби була підтримка фінансова, бо неприємно, коли діти приходять на тренінг, а ми вимагаємо від них: «Ой, принесіть нам паперу, маркерів, фломастери і те, і се»... Це не уроки, це тренінг, який дійсно мотивує, якщо коли вони приходять і у них вже лежать якісь бейджики, якісь зошити, ручки і це вже все їхнє...» (Респондент 1.1)

«Для того, чтобы провести среди детей обучающий семинар, мне для этого, опять же, нужен ресурс... Я могу его в родительском бюджете попросить, но родительский бюджет так же планируется, и пока я могу использовать его только по остаточному принципу. Мне всё равно надо будет какая-то бумага, какие-то карандаши, какие-то липучки, скотч и такое... Не буду ж я покупать за свои деньги...» (Респондент 1.3)

Значною передумовою успішної реалізації медіації є оптимальна кількість учнів, які залучені до діяльності ШСП. Кілька респондентів зазначили, що в учнів не вистачає можливостей, щоб виділяти час на здійснення медіацій, а тому існує потреба

в наявності достатньої кількості вмотивованих учнів-медіаторів, які б могли замінити один одного:

«...у меня, допустим, есть ребята, которые они прямо отличники до мозга костей, они все эти олимпиады, какие-то «Что? Где? Когда?», они везде...и я понимаю, что ещё и я с этой «Мирной школой», и им это тяжело... Если бы это было 30 детей наученных, то может это было бы иначе, а так как их восемь, то надо расширять...» (Респондент 1.3)

«...вот изначально мы когда отбирали детей, то там анкета есть для того, чтобы понять авторитетных детей. Но, в конце концов, мы ориентировались на тех, кто хочет этим заниматься, потому что, если ребёнок не очень хочет, то как ты его...при всей его авторитетности и так далее...должен быть интерес и желание...И тогда дети хорошо работают и готовы тратить своё время на это ...» (Респондент 1.4)

«...зайнятість дітей медіаторів, тому що все ж таки навантаження: у них є і уроки, і якась позашкільна діяльність. Можливо вони б хотіли трохи більше часу приділяти саме медіаціям, але іноді не вистачає часу, щоб більше поглибитися у ці знання...» (Респондент 1.5)

Зі слів респондентів, що брали участь у тренінгах з медіації від ГО «Інститут миру і порозуміння», для навчання і подальшої реалізації відбиралось по від 8 до 10 учнів, при цьому, координатор, що мала найбільший досвід роботи з шкільною медіацією (13 років), зазначає, що оптимальна кількість учнів-медіаторів складає 15 людей:

«У мене бувало і по 35 чоловік, але практика показала, що найкращий варіант – це 15 дітей, які можуть дійсно активно працювати для шкільної служби порозуміння. Коли їх багато, то вони теж починають одягати на себе корони і всі хочуть займати якесь таке дуже активне місце в шкільній службі порозуміння...» (Респондент 1.1)

Окрім глобальних бар'єрів, респонденти зазначали, що існують певні труднощі й на мікро-рівні, що постають під час реалізації медіації перед людьми, які залучені до діяльності шкільної служби порозуміння. Серед основних сфер, в яких у учнів-медіаторів виникають труднощі, є такі як: нестача практики, етичні дилеми та дотримання принципів медіації, організація процесу медіації та взаємодія з ко-медіаторами.

Опитування респондентів показало, що учні та працівники освітніх закладів, які проходили тренінги з медіації від громадських організацій, зазначали, мали достатній рівень знань для проведення медіацій, проте деякі з респондентів-учнів повідомляли про нестачу практичної діяльності та досвіду:

«...те, которые подготовленные медиаторы, у них достаточно знаний, у них может быть в старшей школе количество медиаций немножечко уменьшилось, и у них немного не хватает практики, иногда получается, либо там оно... На данный момент, знаний достаточно, но они недавно прошли обучение, и у них маловато практики...» (Респондент 1.4)

«...скорее всего, чаще всего не хватает практики...Знаний достаточно, уверенности в себе не хватает и опыта. (Респондент 2.2)

«Іноді людям не вистачає не вмінь, а впевненості в тому, що справді вони зможуть вирішити конфлікт...Є медіатори, які бояться, що вони не впораються...» (Респондент 2.3)

«... у мене не те, що навіть знань нема, я думаю, що поки у мене навіть деяких проблем не було, які можна вирішувати, бо проблеми бувають різні...і я б дуже хотів, щоб у майбутньому медіації були частіше і конфлікти не замовчувалися, а вирішувалися, і щоб люди не боялися третьої сторони - медіатора, який може допомогти...» (Респондент 2.4)

«...ми проходили навчання, то у нас були такі робочі зошити і цей робочий зошит був моєю шпаргалкою, і у разі чого, якщо я там не розуміла куди йти далі або забувала

про основні принципи, таке також буває, то тримала собі там цей зошит як таку шпаргалку, яка мені от була таким нагадуванням, що зараз треба діяти по-іншому...» (Респондент 2.9)

Одна з респондентів, яка навчалась медіації протягом тренінгів від шкільного психолога, зазначала, що їй не вистачало знань та навичок задля проведення медіації з підлітками, що мали проблемну поведінку:

«...коли ми вже працювали зі старшими класами, то там справді тих компетенцій, які ми здобули...нам не дадуть всього того спектру і об'єму знань, який потрібен для того, щоб працювати з такими проблемними підлітками. Вони справді бувають проблемні і взагалі не хочуть іти на якийсь відкритий діалог, і тому в цьому разі ми все-таки зверталися до психолога...» (Респондент 2.9)

Зокрема, респондент 1.3 припустила, що у зв'язку з ситуацією, що склалась у зв'язку з введенням карантинних заходів через епідемію коронавірусу в Україні, учні можуть втратити набуті навички з проведення медіації через відсутність можливості практикувати вирішення конфліктів й існуватиме необхідність у повторенні:

«Уже за время, фактически декабря, января и по сегодняшний день, я понимаю, что как-бы утерян вот этот навык, который мы учили на тренинге. То есть сейчас, когда мы выйдем нам нудно будем ещё раз проигрывать и прощупывать все эти упражнения, учиться говорить, вспоминать эти шаги...восстанавливать это в голове нужно будет...» (Респондент 1.3)

Також переважна більшість учнів-респондентів зазначали про етичні дилеми, а також труднощі з дотриманням принципів медіації, особливо стосовно добровільності та неупередженості.

Більшість з учнів-медіаторів, що брали участь у дослідженні, мали досвід труднощів з принципом неупередженості:

«...ми проводили в школі, особисто я з колегою медіатором, проводили одну медіацію і це було дуже важко морально...послухавши одну і другу сторону, нібито вже знаєш, хто винний насправді, а хто ні, але не можеш сказати, тому що кожен щось зробив, щоб цей конфлікт виник і це дуже, побувши медіатором, змінило ставлення до конфлікту, до його вирішення...» (Респондент 2.3)

«...дуже складно, щоб не сказати що хтось правий і вони самі вирішили ...бува таке, що бачиш, що йому було б гарно вибачитися, тобто якби я була в такій ситуації, я ставлю себе на місце одного з людей, які прийшли... Було таке, що я розумію, що я просто стаю на сторону однієї людини і кажу, щоб медіації проводила інша людина, тому що я не можу...» (Респондент 2.8)

«...одразу коли приходили діти, я от приймала сторону, я от бачила ось: «Мені здається, що цей винний, мені здається, що той винен» і от просто не озвучувати ці думки було важко, а ще важче було, коли ти ось такий от стереотип собі в голові вже вибудував, працювати з цими дітьми, особливо з тими, кого я вважаю винним вже одразу...от якось його питати, активно слухати і намагатися стати на його сторону...» (Респондент 2.9)

Зокрема, це зумовлювалося тим, що багато з них відбиралися за принципом авторитетності та пізнаваності серед однолітків, і надалі повинні були проводити медіації зі своїми знайомими, через що зіштовхувалися з труднощами дотримання нейтралітету під час процесу медіації:

«...ще от є така проблема у школярів, що є багато там знайомих учнів...І коли там от приходила моя хороша знайома і ще якась невідома дитина, то у мене, звісно, був рівень довіри до цієї знайомої вищий...Але от переступати через себе і намагатися бути справжнім медіатором, це складало труднощі...Я потім говорила про це з нашим психологом і іншими медіаторами, і вони казали, що от у них такі проблеми також виникають...» (Респондент 2.9)

Деякі респонденти також мали труднощі з дотриманням принципу добровільності, адже учні відмовлялися від допомоги медіаторів або не дотримувалися правил проведення медіації:

«Швидше коли люди друг друга не чують і ти ж не можеш підвищати голос, і ти розумієш, що вони тебе не чують, але хочеш, щоб тебе все ж почули...»
(Респондент 2.1)

«В мене таке деякий час було, що мені просто було складно трохи вирішувати конфлікт між якимись людьми...просто можливо ці люди іноді були якісь агресивні...не сиділося їм на місці, їм хотілося щось робити, кудись тікати. Казали, що якось їм хотілось пошвидше втікти, щось там: «Мені треба подзвонити мамі, мені треба щось поїсти, мені потрібно те то...»...» (Респондент 2.5)

«Іноді буває таке. Не вистачає доброти, бо буває таке, що виривається злість на цих дітей, в яких конфлікт...просто вони можуть тебе зовсім не слухатися і ні до кого не можна звернутися за допомогою, там у вчительки урок, а у нас зараз перерва...просто важко самим, виривається злість і хочеться: «Так, сидіть тихо, я зараз все вирішу» ...» (Респондент 2.6)

Також деякі з учнів зіштовхувалися з труднощами, які були пов'язані із взаємодією з партнерами по медіації, через те, що не могли розподілити обов'язки або порушували правила процедури медіації:

«...было, по началу недопонимание...Ну, как-бы, медиация ж когда проводится, там два медиатора должно быть и недопонимание друг друга. Не было вот этой командной работы, мы не понимали, кто должен быть главнее, не знаю...Кто задаёт вопросы, а кто просто поддерживает... Недопонимание у нас, вот и всё...»
(Респондент 2.2)

«...деякі діти з наших команд, вони робили все по-своєму: вони щось там натискали на цю людину, вони кричали...було неприємно...Це я про самих медіаторів...В цьому році їх вже з нами нема, їх виключили з медіаторів...Хотіли

розрішити конфлікт зі своєю напарницею, вона змушувала людину з якою ми говоримо сміятися...вона напевно думала, що це іграшка і вона просто з тою людиною, балакала...і я більш не вела з нею розмову, її виключили, тому що вона просто сперечається, говорить, що та людина не права і просто сміється з іншою людиною...» (Респондент 2.5)

Разом з тим, незважаючи на ряд перерахованих бар'єрів та труднощів, респонденти відмічали позитивний вплив, що був спричинений впровадженням медіації у навчальні установи.

Серед позитивних змін на рівні закладу освіти, респонденти повідомляли про такі як: зацікавленість учнів стосовно медіації та ненасильницького вирішення конфліктів, покращення обізнаності у них з даних питань, а також зменшення кількості випадків конфліктів у навчальному закладі:

«...в 2015 році я останній раз моніторила, то як мінімум, на 60% конфліктність у школі знизилась. Якщо говорити про розгруженість вчителів, то напевно вам кожен другий вчитель скаже, що вони стали трошки розгруженіші, бо є конфлікти, які вони не вирішують. Звичайно, не всі конфлікти йдуть в шкільну службу порозуміння, тільки ті, які є доволі складними, тож вчителі можуть сказати, що вони стали більш розгруженими...» (Респондент 1.1)

«Резко стало меньше конфликтов...По началу дети ходили просто и хотели узнать, что же это такое и с чем его едят и как это вообще делается, и они просто придумывали конфликты и хотели узнать, как мы его будем решать...Сейчас когда уже знают, то, честно, стало меньше конфликтов...» (Респондент 1.2)

«...Якщо взяти конфлікти з учнями, то вони напевно вже самі...іноді бувають такі ситуації, що ніби створили конфліктну ситуацію, потім ми починаємо говорити: «Давайте може звернемося до медіаторів», а вони кажуть: «Ми вже знаємо як це вирішити» і самотійно вже починають, використовуючи якісь навички, починають їх вирішувати – це більше ті діти, які вже були на медіаціях,

вони бачили ці принципи роботи ...там, де були техніки кола класи більш дружніші стали.» (Респондент 1.5)

«...наприклад, у нас в класі більшість знає, що таке медіація і хто такі медіатори...вже розуміють, що можна не просто бійкою обійтися, а піти порозмовляти, домовитися, мирно вирішити конфлікт. Також ходили і розповідали про це у старшій школі, в молодшій і це дійсно зацікавило деяких учнів...» (Респондент 2.3)

«...ті класи, що підростають, ми їх долучаємо і вони вже знають, що є медіація, і що вони можуть звернутися. Набагато менше конфліктів. Якщо що, то вони все питають і це дуже приємно. Дуже рідко звертаються про те, що хтось побив когось. Частіше за все, це коли образи якісь на словах...» (Респондент 2.8)

Одна з респондентів, додає, що реалізація медіація дозволила зменшити кількість випадків суїцидальних намірів серед учнів, адже в даному навчальному закладі шкільна служба порозуміння існує як осередок підтримки для учнів:

«...діти зацікавлюються цим... вони приходять і шукають якусь групу підтримки. Зараз, наприклад, знизилися випадки ось таких суїцидальних помислів у дітей, тому що діти знають, що якщо ти в своєму класі і оточенні не можеш знайти якомось друзів, то ти завжди можеш прийти в ШСП і завжди там знайти собі друзів, підтримку і співрозмовників...» (Респондент 1.1)

Респондент 1.3 зазначає, що медіація в їхньому навчальному закладі знаходиться на етапі запровадження, проте відмічає, що застосування принципів та технік, що характерні для медіації, дозволяє здійснювати превентивну діяльність та уникати виникнення конфліктів:

«...в плане проведения настоящих медиаций, с подписыванием, зачитыванием...до этого не дошло... были моменты, когда учителя, которые прошли курс, они не допускали разбирания конфликтов. Они путём задавания вопросов, вопросы, которые там были нам даны, вопросы, которые там...эмпатия,

«Я – высказывания», которые в этом случае хорошо сработали, и не допустили конфликт...» (Респондент 1.3)

Згідно даних респондентів наявний позитивний вплив і окремо на учнів, що долучені до діяльності шкільної служби порозуміння в якості медіаторів, зокрема, змінити ставлення до конфлікту, а також набуті знань та навички задля вирішення конфліктів у навчальному закладі та поза ним.

«...почав розуміти, що конфлікти виникають у всіх людей. Не може бути взагалі без конфліктів, комусь не подобається чиясь думка, його позиції, цілі, і через може виникати конфлікт...конфлікти вони можуть бути не лише матеріальні чи фізичні, вони можуть бути набагато складнішими...» (Респондент 2.4)

«Весь мій активізм почався з медіації, так як це був мій перший тренінг...У мене до мого ознайомлення з медіацією виникали деякі конфлікти...як правило все це закінчувалося дракою десь за гаражами... після того, як я пройшов курс, я подумав: «А чому ми завжди все вирішуємо кулаками, з розбитими лицами, і тому подібним? Якщо я вже медіатор, то чому не спробувати якимось, щоб цих конфліктів взагалі не виникало?». Після того у мене не було ні однієї «стрелки»...ну, тобто, бійки...» (Респондент 2.1)

«...змінити ставлення до конфлікту, до його вирішення...В плані того, що не обов'язково зразу кидати образами, а ми просто можемо поговорити, розібратися в чому справа, може хтось щось не так зрозумів чи недоговорив...» (Респондент 2.3)

«Ми почали більше розуміти дітей і самі почали вже більше дивитися зі сторони на конфлікти...Ми навчилися більше розуміти іншу людину і правильно з нею говорити, що не потрібно на неї кричати, казати «Та ти не правий, а ти правий», а правильно казати все і розуміти людину...» (Респондент 2.5)

«...після кожного уроку медіації я навчалась чогось нового і те, чого я навчалась я випробувала, коли я з кимось розмовляла. Я ці знання вкладала, і кожного разу ці знання були нові й нові, і кожного разу їх було більше і й більше...»
(Респондент 2.6)

Окрім цього, учасники опитування зазначали про вплив на особистість учнів-медіаторів, підвищення їхньої самооцінки, а також підвищення авторитету серед однолітків:

«Он боялся...сейчас он ходит с ровной головой, на носу держит гордость, которая есть, потому что ему есть чем гордиться. Он делает то, чего не мог никогда. Он индивидуально говорит со взрослыми на равных абсолютно, но не мог говорить на одноклассников, одноклассников и тех, кто младше. Теперь он это умеет, он сейчас это делает...» (Респондент 1.3)

«...раніше я була такою закомплексованою дівчинкою, яка гарно навчалась і от через це саме вважала, що однокласники мене не поважають і не цінують, бо я от просто заучка та і все. А от, власне, після цього вже, я змогла спілкуватися з більшою кількістю дітей, зрозуміти їхні проблеми...медіація дозволила мені стати «лідером думок» у своєму закладі...» (Респондент 2.9)

З огляду на вищезазначене, респонденти, що брали участь у дослідженні протягом реалізації медіації зіштовхувались з рядом подібним бар'єрів та труднощів, що ускладнюють реалізації діяльності шкільної служби порозуміння.

Серед глобальних бар'єрів, що існують на рівні навчального закладу респонденти називали такі як: відсутність підтримки адміністрації та вчителів, нестача людських (вмотивованих вчителів та учнів, що долучені до медіації) та матеріальних (окреме приміщення, матеріали для проведення тренінгів) ресурсів.

На мікро-рівні, при проведенні медіації учні зіштовхуються з такими труднощами, що пов'язані з нестачею досвіду, а також дотриманням принципів та

правил реалізації медіації. Деякі з учнів також мають проблеми, які стосуються взаємодії з ко-медіаторами, зокрема розподілу відповідальності.

У свою чергу, більшість респондентів зазначали, що мали позитивний досвід впровадження медіації конфліктів у навчальний заклад, адже це сприяло ряду змін та впливу як на установу загалом, так і на самих учнів-медіаторів. Зокрема, зазначалося, що діяльність ШСП спричиняла такі позитивні наслідки як: зменшення кількості конфліктів, зацікавленість та покращення обізнаності учнів у сфері медіації та ненасильницького вирішення конфліктів, зменшення кількості випадків конфліктів із застосуванням фізичної сили, а також суїцидальних намірів серед учнів.

Зокрема, зазначалося про вплив на учнів, які долучені до медіації, а саме: зміна ставлення до конфліктів, набуття навичок та знань задля ефективного вирішення конфліктів, покращення комунікативних навичок, підвищення самооцінки та авторитету серед однолітків.

ВИСНОВКИ

1. Медіація конфліктів є дієвим інструментом для зменшення соціального напруження у шкільному середовищі, покращення шкільного клімату, зменшення кількості конфліктів, формування навичок побудови конструктивної комунікації та ненасильницького вирішення конфліктів серед учнів.
2. Шкільна медіація конфліктів має різноманітні способи запровадження: як самостійна сфера діяльності і як частина більш широких програм, що спрямовані на попередження булінгу чи насильства, або ж створення мирного та інклюзивного середовища.
3. В Україні медіація конфліктів у закладах загальної середньої освіти зазвичай запроваджується за сприяння громадських організацій, реалізовується стихійно та переважно здійснюється у форматі шкільних служб порозуміння.
4. Ефективність медіації залежить від системності застосування та цілісної залученості всього колективу учнів, педагогічного складу та адміністрації.
5. Такі феномени як непорозуміння, особиста неприязнь, піддражнювання, побутові причини, а також особливості поведінки конкретних осіб чи вікової групи виступають як основні причини виникнення конфліктів у закладах загальної середньої освіти.
6. Серед бар'єрів, що наразі виділяються серед досвіду імплементації програм з шкільної медіації в українських закладах освіти є такі як: незалученість адміністрації та відсутність підтримки учнів з боку вчителів, неузгодженість дій навчального колективу, а також нестача ресурсів (матеріальних та людських).
7. Залученість до програм з медіації може сприяти покращенню комунікативних навичок, здатності працювати у команді, аналізувати конфліктні ситуації, проявляти емпатію, вирішувати конфлікти мирним шляхом, а також бути більш толерантними та просоціальними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Alarcón, J. P. A., Castillo, L., & Marín, T. D. (2018). Mediation Techniques in Secondary Education Should Take into Account Gender Differences for Enhanced Effectiveness: Evidence from Secondary Schools in Catalonia. *Athens Journal of Education*, 5(3), 247-259.
2. Assefa, H. (2019). *Mediation of Civil Wars: Approaches and Strategies--the Sudan Conflict*. Routledge.
3. Astor, R., & Benbenishty, R. (2017). *Mapping and monitoring bullying and violence: Building a safe school climate*. Oxford University Press.
4. Ay, S. Ç., Keskin, H. K., & Akilli, M. (2019). Examining the Effects of Negotiation and Peer Mediation on Students' Conflict Resolution and Problem-Solving Skills. *International Journal of Instruction*, 12(3), 717-730.
5. Baird, A. A., Roellke, E. V., & Zeifman, D. M. (2017). Alone and adrift: The association between mass school shootings, school size, and student support. *The Social Science Journal*, 54(3), 261-270.
6. Barruel, C. A., & Nissanka, M. (2019). Examining the Drivers of Success in the Peace Foundation Aotearoa/New Zealand Peer-Mediation Programs. In *Handbook of Research on Promoting Peace Through Practice, Academia, and the Arts* (pp. 99-120). IGI Global.
7. Bergmann, J., Haastrup, T., Niemann, A., & Whitman, R. (2018). Introduction: The EU as International Mediator—Theoretical and Empirical Perspectives. *International Negotiation*, 23(2), 157-176.

8. Bushman, B. J., Coyne, S. M., Anderson, C. A., Björkqvist, K., Boxer, P., Dodge, K. A., ... & Lansford, J. E. (2018). Risk factors for youth violence: youth violence commission, International Society for Research on Aggression (ISRA).
9. Catana, L. (2016). Conflicts between teachers: causes and effects. *New Approaches in Social and Humanistic Sciences*, 89-93. Coser, L. A. (1998). The functions of social conflict (Vol. 9). Routledge.
10. Cuellar, M. J. (2016). School Safety Strategies and Their Effects on the Occurrence of School-Based Violence in U.S. High Schools: An Exploratory Study. *Journal of School Violence*, 17(1), 28–45. doi:10.1080/15388220.2016.1193742
11. Cuellar, M., Elswick, S., Theriot, M. (2017). School Social Workers' Perceptions of School Safety and Security in Today's Schools: A Survey of Practitioners Across the United States. *Journal of School Violence*. 17. 10.1080/15388220.2017.1315308.
12. DeAngelis, F. (2018). Mass shootings in America: Understanding the debates, causes, and responses. ABC-CLIO.
13. Duckworth, C., Albano, T., Munroe, D., & Garver, M. (2019). "Students can change a school": Understanding the role of youth leadership in building a school culture of peace. *Conflict Resolution Quarterly*, 36(3), 235-249.
14. García-Raga, L., Grau, R., & López-Martín, R. (2017). Mediation as a process for the management of conflict and the improvement of coexistence in educational centres. A study based on the perceptions of secondary school students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 465-470.
15. Karakiozis, K., & Papakitsos, E. C. (2018). Attitudes of Teachers Who Implement School Mediation Programmes. *International Educational Research*, 1(2), p16-p16.

16. Kelly, R. H. (2016). Nurturing social and ecological relationships: The contribution of conflict resolution education.
17. Kyselova, T. (2018). Professional peacemakers in Ukraine: mediators and dialogue facilitators before and after 2014.
18. Little, S. M. (2018). Diverse students' perceptions of the proactive circle process in a restorative practice intervention.
19. Makhashvili, L. (2018). Conflict Management, International Mediation and the European Union. Вісник КНУ Міжнародні відносини, (44-45).
20. Miall, H. (2016). The peacemakers: Peaceful settlement of disputes since 1945. Springer.
21. Morese, R., Defedele, M., & Nervo, J. (2018). I teach you to quarrel—Empathy and mediation: Tools for preventing bullying. Socialization—A Multidimensional Perspective. Rijeka: InTech, 99-116.
22. Norris H. The impact of restorative approaches on well-being: An evaluation of happiness and engagement in schools. Conflict Resolution Quarterly. 2018;1–14. <https://doi.org/10.1002/crq.21242>
23. Nylund, A., Ervasti, K., & Adrian, L. (Eds.). (2018). Nordic Mediation Research. Springer International Publishing.
24. Oni-Ojo, E. E., Iyiola, O. O., Osibanjo, A. O., & IGBINOBA, E. E. (2014). Managing Workplace Conflicts in Business Environment: The role of alternative dispute resolution (ADR). European Journal of Business and Management, 6(36), 74-82.
25. O'Sullivan, M. (2017). The Structural Causes of Workplace Conflict: Understanding the Implications for the Mediation of Workplace Disputes. Bond L. Rev., 29, 87.

26. Papakitsos, E. C., & Karakiozis, K. (2016). Conflict management via systemically planned peer mediation. *European Journal of Alternative Education Studies*.
27. Raga, L. G., Vidal, R. G., & Torremorell, M. C. B. (2019). School Mediation under the Spotlight: What Spanish Secondary Students Think of Mediation. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, (19), 41-60.
28. Rahim, M. A. (2017). *Managing conflict in organizations*. Routledge.
29. Shanka, E. B., & Thuo, M. (2017). Conflict Management and Resolution Strategies between Teachers and School Leaders in Primary Schools of Wolaita Zone, Ethiopia. *Journal of Education and Practice*, 8(4), 63-74.
30. Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of organizational behavior*, 13(3), 265-274.
31. Turk, F. (2018). Evaluation of the Effects of Conflict Resolution, Peace Education and Peer Mediation: A Meta-Analysis Study. *International Education Studies*, 11(1), 25-43.
32. Türk, F., & Törnüklü, A. (2016). An analysis of the effect of peer mediation training on high school students' conflict resolutions, empathic tendency and aggression levels Akran arabuluculuk eğitiminin lise öğrencilerinin çatışma çözme becerileri, empatik eğilim ve saldırganlık düzeyleri üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Journal of Human Sciences*, 13(1), 1589-1606.
33. Tutty, L. M. (2008). Best practices in school-based bullying prevention programs: What works. *Addressing bullying through partnerships: An international perspective*.
34. Wong, D. S. W., Cheng, C. H. K., Ngan, R. M. H., & Ma, S. K. (2011). Program Effectiveness of a Restorative Whole-School Approach for Tackling School Bullying

in Hong Kong. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 55(6), 846–862. <https://doi.org/10.1177/0306624X10374638>

35. Адамчук, Л. Л., Андрєєнкова, В. Л., Волченко, Л. П., Войцях, Т. В., Дацко, О. В., Демчук, С. В., ... & Марухина, І. В. (2018). Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти.

36. Білик, Н. М. (2016). Медіація як соціально-педагогічна технологія вирішення конфліктів у школі. Збірник наукових праць [Херсонського державного університету]. Педагогічні науки, (69 (3)), 26-30.

37. Волобуєва, О., & Урусова, О. (2016). Психологічний контекст визначення медіації як міждисциплінарної науки. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологічні науки, (1), 53-65.

38. Волченко, Л. П. (2018). Соціально-психологічні особливості подолання конфліктних ситуацій в середовищі старшокласників—досвід шкільної медіації. Теоретичні і прикладні проблеми психології, (1), 88-98.

39. Гарькавець, С. О., & Волченко, Л. П. (2019). Практика медіації. Словник-довідник.

40. Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами. гл. V ст. 48 (2011)

41. Кузів, М. З. (2018). Застосування медіації для врегулювання конфліктів. Наукові записки. Серія "Психолого-педагогічні науки"(Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя), (3), 117-121.

42. Куниця, Т. Ю. (2017). Проблеми конфліктів у шкільному колективі.

43. Лопатченко, І. М. (2019). СИСТЕМА МЕДІАЦІЇ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ І ГРОМАДСЬКОСТІ.
44. Макаренко, М. В., and О. Е. Гашутіна. "Медіація як інноваційний метод врегулювання конфліктів." (2019).
45. Махова, Л. О., & Махова, Л. А. (2016). Межі застосування медіації в Україні.
46. Петришин, Л. (2017). Роль СоЦіальНого ПРаЦіВНИКа Як МеДіаТоРа У ВРегУлЮВаННІ КоНФліКтІВ tHe roLe of a SoCiaL Worker aS a medIator IN SoLVING CoNfLIcTs. Педагогічна освіта, 164.
47. Подковенко, Т., & Фігун, Н. (2017). Інститут медіації у механізмі вирішення правових спорів: основні ідеї та принципи. Актуальні проблеми правознавства, (3), 36-40.
48. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) № 892 § розд. І (2016)
49. Про повну загальну середню освіту № 463-ІХ (2020)
50. Тимчук, Л. І., Білик, Н. М. (2016) Основи медіації в соціальній роботі: навч.-метод. посібник / Чернівці: Видавничий дім «РОДОВІД», 132 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Гайд напівструктурованого інтерв'ю

Респонденти: координатори шкільних служб порозуміння, психологи, соціальні педагоги, що залучені до реалізації медіації конфліктів у школах

Вступне слово до респондента:

Доброго дня!

Мене звати _____, я студентка Національного університету «Києво-Могилянська академія» за спеціальністю «Соціальна робота». Я проводжу дослідження на тему «Медіація конфліктів у молодіжному середовищі». Це дослідження дозволить з'ясувати наявний стан та перешкоди реалізації програм з медіації конфліктів серед молоді у шкільних закладах.

Ви потрапили у вибірку дослідження, адже є координатором шкільної служби порозуміння або ж берете участь у реалізації медіації конфліктів серед учнів. Ваша участь є важливою для даного дослідження, адже воно має на меті дізнатись думку фахівців, що безпосередньо залучені до реалізації медіації у школах та їхній досвід.

Прохання відповідати на запитання відверто, оскільки це допоможе отримати достовірну інформацію. Орієнтовна тривалість опитування - 30 хв.

З Вашого дозволу, під час опитування, буде використовуватися диктофон, для того, щоб зафіксувати інформацію максимально повно. У будь-який момент, Ви можете відмовитися від участі у дослідженні.

Якщо Ви маєте бажання ознайомитись з результатами, по завершенню інтерв'ю я залишу Вам контакти, за якими Ви зможете звернутись для їх отримання.

Дякую!

Опитування координаторів шкільних служб порозуміння (ШСП)

I. Соціально – демографічні характеристики:

Посада:

Досвід роботи:

Навчальний заклад:

II. Зміст поняття «медіація конфліктів»

2.1 Яке б визначення Ви дали поняттю «медіація конфліктів»?

2.2 Які знання та навички повинні мати особи, що залучені до медіації конфліктів у школі (учні, вчителі) ?

2.3 Які види діяльності входять до процесу реалізації медіації конфліктів у вашій школі?

III. Досвід впровадження медіації конфліктів у школі

3.1 Яким чином медіація конфліктів почала застосовуватися у вашій школі? Що сприяло виникненню цієї ініціативи?

3.2 Які заходи були здійсненні задля впровадження медіації конфліктів? Чи проводилось якесь навчання (наприклад, тренінги) для учнів/викладачів тощо?

3.3 Чи помітили Ви якісь зміни у школі після впровадження медіації конфліктів (на поведінку учнів, загальну атмосферу в школі тощо)?

3.4 Як вплинуло впровадження медіації на виникнення конфліктів серед учнів?

IV. Наявний стан впровадження шкільної медіації конфліктів

4.1 Яким чином наразі здійснюється медіація конфліктів у вашій школі? В якій формі існує ініціатива (гурток /шкільна служба порозуміння / інше)?

4.2 Які умови для впровадження медіації конфліктів вже забезпечено в школі, а які ні? Що може сказати про забезпечення умов?

4.3 Які учні долучаються до медіації у вашій школі? Чи існує відбір або ж характеристики, що враховуються (наприклад, навчальний клас/вік)?

4.4 Чи мають учні та вчителі достатньо знань та навичок для використання медіації?

4.5 Чи підтримують учні, вчителі, адміністрація школи ініціативу з впровадження медіації конфліктів?

V. Бар'єри на шляху впровадження медіації конфліктів

5.1 Які найголовніші бар'єри для реалізації медіації конфліктів у школах?

а) Що треба робити задля того, щоб подолати дані перешкоди у навчальному закладі?

б) Що на Вашу думку, можна вдосконалити у наявній процедурі реалізації шкільної медіації?

в) Які заходи мають бути здійсненні додатково для успішного впровадження та реалізації медіації конфліктів в школах?

Дата інтерв'ю:

Час інтерв'ю:

Інтерв'юер:

Додаток Б

Гайд напівструктурованого інтерв'ю

Респонденти: учні, що залучені до медіації конфліктів у школі (шкільні медіатори)

Вступне слово до респондентів:

Доброго дня!

Мене звати Мар'яна, я студентка Національного університету «Києво-Могилянська Академія» та проводжу дослідження на тему «Медіація конфліктів у закладах загальної середньої освіти». Це дослідження дозволить з'ясувати наявний стан та перешкоди реалізації програм з медіації конфліктів у шкільних закладах. Ваша участь є важливою для даного дослідження, адже воно має на меті дізнатись думку учнів, що залучені до медіації конфліктів у школах.

Якщо ви погодитеся на участь у дослідженні, то я поставлю вам ряд запитань, які стосуються конфліктів у школі, а також вашого досвіду у ролі медіатора конфліктів. Ваші відповіді будуть записуватися на диктофон, щоб полегшити подальший аналіз отриманої інформації. Орієнтовна тривалість інтерв'ю - 30 хвилин.

Прохання відповідати на запитання відверто, оскільки це допоможе отримати достовірну інформацію. Протягом дослідження зберігатиметься конфіденційність, тому ваші відповіді та особисті дані будуть використовуватися лише в узагальненій формі та не підлягають розголошенню.

Заздалегідь дякую Вам за згоду взяти участь у цьому дослідженні!

Якщо Ви маєте бажання ознайомитись з результатами, по завершенню інтерв'ю я залишу Вам контакти, за якими Ви зможете звернутись для їх отримання.

I. Соціально-демографічний блок

1. Вік
2. Стать
3. Навчальний клас
4. Навчальний заклад

II. Зміст поняття «медіація конфліктів»

1. Як ви розумієте, що таке медіація?
2. Коли медіація застосовується? Наведіть приклади
3. Як проводиться медіація? Що для неї потрібно?

III. Досвід залучення учнів до програм з медіації конфліктів

1. Які конфлікти зазвичай виникають вашій школі? Чому вони виникають? Наведіть кілька прикладів
2. Як ви реагуєте на ситуації виникнення конфліктів у школі? Як вирішуєте такі ситуації?
3. Як ви стали медіатором/-кою в школі? Як давно ви займаєтесь медіацією?
4. Як медіація вплинула на вас та на конфлікти у вашій школі? Чи

змінилось щось в школі після того, як з'явилася медіація ?

IV. Бар'єри та труднощі щодо реалізації медіації конфліктів

1. Чи виникали у вас труднощі під час роботи медіатором/-кою? Наведіть кілька прикладів
2. Як ви справлялися/справляєтеся, коли у вас виникають подібні труднощі?
3. Чи достатньо вам знань та умінь для проведення медіації у школі?
4. Як ставляться інші учні та вчителі до медіації у вашій школі?
5. Чи підтримують вас вчителі чи інші працівники школи (наприклад, шкільний психолог) у медіації конфліктів? Чи допомагають вони вам, якщо виникають якісь труднощі?

Заповнюється інтерв'юером після проведення інтерв'ю:

1. Дата: «___» _____ 2020 р.
2. Час проведення інтерв'ю: _____
3. Інтерв'юєр: