

УДК 376.54

**Сергій Котловий**, кандидат педагогічних наук  
Житомирського державного університету імені Івана Франка

### ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА З МЕДІАТОРАМИ ЯК ПОСЕРЕДНИКАМИ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ

У статті розкривається процедура створення в навчальному закладі соціальної служби розв'язання конфліктів, визначаються особливості діяльності соціального педагога із медіаторами як посередниками у вирішенні конфліктів. Характеризуються етапи створення соціальної служби та зміст роботи посередників (медіаторів), які допомагають своїм одноліткам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту, сформувати у них досвід конструктивного вирішення конфліктів.

**Ключові слова:** соціальний педагог, конфлікти, соціальна служба розв'язання конфліктів, медіація.

*Лит. 6.*

**Сергей Котловой**, кандидат педагогических наук  
Житомирского государственного университета имени Ивана Франко

### ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА С МЕДИАТОРАМИ КАК ПОСРЕДНИКАМИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ

В статье раскрывается процедура создания в учебном заведении социальной службы разрешения конфликтов, определяются особенности деятельности социального педагога с медиаторами как посредниками в разрешении конфликтов. Характеризуются этапы создания социальной службы и содержание работы посредников (медиаторов), которые помогают своим сверстникам найти взаимоприемлемый вариант решения конфликта, сформировать у них опыт конструктивного разрешения конфликтов.

**Ключевые слова:** социальный педагог, конфликты, социальная служба разрешения конфликтов, медиация.

**Serhiy Kotlovy, Ph.D. (Pedagogy)**  
Zhytomyr State University by I. Franko

### SOCIAL TEACHER ACTIVITIES WITH MEDIATORS IN CONFLICT SOLUTION

The procedure of creating of social services for conflict solution in an educational establishment has been analyzed in the article; the peculiarities of social pedagogue activities with mediators conflicts solution have been defined. The stages of social services creation and the content of mediators work who help their peers to find a mutually acceptable conflict solution and to form a meaningful experience of conflict resolution have been characterized.

**Keywords:** social pedagogue, conflicts, social service conflict solution, mediation.

**П**остановка проблеми. У Законі України “Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю”, Концепції реалізації державної політики у сфері профілактики правопорушень на період до 2015 року, Плані заходів Міністерства освіти та науки щодо профілактики правопорушень серед дітей та учнівської молоді на період до 2015 року підкреслюється необхідність ужиття всіма навчальними закладами заходів, спрямованих на підвищення моральності в суспільстві, правової культури громадян, утвердження здорового способу життя, запобігання проявам екстремізму, расової та релігійної нетерпимості: впровадження нових педагогічних комунікацій між усіма учасниками навчально-виховного процесу та перетворення закладів освіти на зразок демократичного правового простору та позитивного мікроклімату.

Необхідність формування гуманних взаємин визначається тим, що людина, як соціальна істота, не може розвиватися поза суспільством, якому притаманні швидкий темп, ритм, чіткість – провідні критерії нашого часу. Впродовж свого життя людина має стати в міру гнучкою, витривалою, щоб зуміти вижити в цьому насиченому конфліктами світі. Конфлікти, як реальність сьогодення, займають значну частину суспільного життя, а отже, потрібно якомога раніше здобути знання про закони конфліктної взаємодії, навчитися керувати конфліктом, зробити його конструктивним, набути соціального досвіду володіти своїми емоціями, які б перестали руйнувати наш внутрішній і зовнішній світ. Там, де є людина, завжди є конфлікти, тому що вони – постійні супутники буття і суспільного розвитку.

## ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА З МЕДІАТОРАМИ ЯК ПОСЕРЕДНИКАМИ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ

Таким чином, проблема конфлікту та його руйнуючих впливів є однією з актуальних проблем часу, а її вирішення потребує не тільки певних знань, а й бажання самих людей безконфліктно вирішити проблеми, а навчальні заклади, як провідні соціальні інститути, мають вирішити досить важливу місію – сформувати в учнів соціальний досвід безконфліктної поведінки, як основи людських взаємовідносин.

Велику роль у розв'язанні даної проблеми відіграє соціальний педагог, який сприяє формуванню соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів завдяки конкретній і своєчасній підтримки їх добрих починань в усіх сферах діяльності, дружня взаємодопомога, товариська підтримка, постійна толерантна взаємодія. Ці умови посилюють енергію учня, породжують його прагнення до суспільно корисної діяльності. При цьому зникає підґрунтя для виникнення конфліктів і зародження пасивності, створюється сприятлива обстановка для одержання позитивного соціально-морального досвіду.

**Аналіз останніх досліджень.** Проблема взаємин людей у конфліктних ситуаціях, відкриті зіткнення позицій, принципів зміни діяльності й настановлень особистості – всі ці та інші соціально-психологічні складові конфлікту вже досить довгий час привертають увагу дослідників. Вивчаються загальні особливості міжособистісних конфліктів (Н. Грішина, О. Дмитрієв, В. Кудрявцев, Б. Паригін, М. Обозов та багато інших), розглядаються внутрішньоособистісні конфлікти (Ф. Василюк, О. Донченко, Т. Титаренко та ін.), досліджуються особливості перебігу, причини виникнення, способи попередження та ліквідації конфліктів тощо.

Теоретичними засадами наукових підходів до формування у молоді моральної поведінки стали праці як вітчизняних, так і зарубіжних вчених: Т. Алексеєнко, Я. Гілінського, В. Гурової, К. Гланзи, А. Капської, В. Корчєнова, І. Ковчиної, Н. Лавриченко, Л. Федотової та ін. Інтенсивною розробкою різних аспектів соціального виховання учнівської та студентської молоді, вивченням питань підготовки соціальних педагогів займаються К. Байша, О. Безпалько, І. Зверєва, Т. Іщенко, Г. Лактіонова, Ж. Петроцько, А. Рижанова, І. Рогальська, С. Савченко, Н. Сейко, С. Харченко та інші.

У той же час, потрібно зазначити, що у цих дослідженнях проблема підготовки й професійної діяльності соціального педагога з медіаторами, як посередниками у вирішенні конфліктів, розглядалася недостатньо.

**Мета статті.** Розкрити особливості професійної діяльності соціального педагога з

медіаторами як посередниками у вирішенні конфліктів у соціальних групах.

**Виклад основного матеріалу.** Досить ефективною формою діяльності соціального педагога, спрямованої на формування гуманних внутрішньо колективних відносин, а відповідно й соціального досвіду безконфліктної поведінки є створення соціальної служби з розв'язання конфліктів.

Як зазначається у розробленому нами Положенні про соціальну службу з розв'язання конфліктів – це команда спеціально підготовлених учнів – посередників (медіаторів), які допомагають своїм одноліткам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту, сформувати у них навички вирішення конфліктів ненасильницьким шляхом [4]. Безпосередню роботу соціальної служби з розв'язання конфліктів організовує і координує, зазвичай, соціальний педагог.

Мабуть, немає особливої потреби у доведенні необхідності такої служби, адже одних зусиль педагогів явно недостатньо, аби на високому рівні забезпечувати соціально-педагогічну взаємодію. Та й результати досліджень свідчать, що вміння уникати та конструктивно вирішувати міжособистісні конфлікти серед учнів знаходиться на ситуативному (24,3%) та поверховому рівнях (50,5%). Серед досліджуваних переважає такий стиль поведінки в конфлікті, як суперництво (35%), а таким стилям поведінки, як співпраця та компроміс надають перевагу менша кількість учнів (10% та 15% відповідно) [5].

Тому в навчальному закладі вихованці самі не в змозі залагодити між собою конфлікт і потребують допомоги нейтральної третьої особи. У зв'язку з цим молодіжній аудиторії соціальний педагог пропонує опанувати методику посередництва у розв'язанні конфліктів. Ця методика ще називається “медіація” (від слова *media* – середина). Потрібно зазначити, що в нашій країні досвід медіації вперше був впроваджений у загальноосвітніх школах м. Києва, зокрема № 254, 255 та інших, під егідою Українського центру порозуміння.

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Досвід вирішення конфліктів за допомогою медіації засвідчив, що учні мають багато переваг перед педагогами і досвідченими соціальними педагогами при вирішенні конфліктів, що виникають між однолітками.

## ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА З МЕДІАТОРАМИ ЯК ПОСЕРЕДНИКАМИ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ

По-перше, коли учні мають можливість допомагати вирішувати конфлікти між своїми однолітками, зменшується ризик виникнення непорозуміння між поколіннями; адже завжди існує проблема того, що старші нав'язуватимуть молодшим своє бачення та способи вирішення певних проблемних ситуацій. У свою чергу, учні-медіатори постійно спілкуються зі своїми ровесниками і знають, що може стати причиною конфлікту, що переживають сторони конфлікту. Крім того, атмосфера стосунків довіри та взаємного розуміння між представниками одного покоління встановлюється набагато швидше, ніж між представниками різних вікових груп.

По-друге, всі люди, залежно від вікових особливостей, мають різне бачення та підходи до вирішення конфліктів. У випадках, коли над розв'язанням конфлікту працюватимуть однолітки, до уваги братиметься думка кожного. На жаль, коли до вирішення проблемної ситуації підходять представники різних вікових когорт, частіше за все, старші нехтують думкою молодих, вважаючи, що їм бракує досвіду.

По-третє, ровесники більше довіряють одне одному, насамперед тому, що не відчують влади у своєму колі. Під час медіації контроль над ситуацією рівноцінно належить як сторонам конфлікту, так і медіатору. Вони працюють за принципом "рівний – рівному", який є дуже ефективним завдяки тому, що стосунки будуються як суб'єктно-суб'єктні.

По-четверте, ровесники в ролі медіаторів викликають у конфліктуючих сторін повагу та шанобливе ставлення. Спостерігаючи за врівноваженою та впевненою поведінкою медіаторів, сторони конфлікту налаштовуються на позитивне сприйняття ситуації та серйозного підходу до її вирішення.

По-п'яте, той факт, що учні у вирішенні конфліктної ситуації не стикаються з авторитетом дорослих, а отримують допомогу від ровесників, налаштовує їх на прийняття таких послуг та надання згоди на співпрацю. Дуже позитивно сприймається той факт, що під час, здається, простої розмови зі своїми ровесниками конфлікт часто знаходить вирішення.

Отже, ці аргументи свідчать на користь впровадження медіації однолітків не тільки у школі, але і у професійно-технічних та вищих закладах освіти. Безумовно, це позитивно впливатиме на загальну атмосферу стосунків у навчальному закладі, формування у вихованців соціального досвіду безконфліктної поведінки.

Під час проведення процедури медіації усі сторони мають пам'ятати про певні правила та обов'язки, яких необхідно дотримуватися – основні принципи медіації:

- добровільність – кожна з сторін добровільно приймає рішення щодо участі у переговорах і усвідомлює, що рішення може бути досягнуте тільки шляхом співробітництва; можливість добровільного припинення процесу на будь-якому етапі;

- розподіл відповідальності – сторони несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, медіатор – за дотримання правил та принципів процедури;

- нейтральність, безпристрасність – під час процесу медіатор не займає позицію однієї з сторін, не оцінює їх, а в рівній мірі допомагає обом. Медіатор є нейтральним по відношенню до конфлікту (не "втягується" у суперечку) і, в той же час, щиро прагне допомогти сторонам знайти найкраще для обох рішення;

- конфіденційність – усе, що відбувається на медіації, не розголошується ні медіатором, ні сторонами. За винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь.

Вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити те, що медіатор не має права вирішувати конфлікт за учасників, натомість він:

- допомагає, щоб кожен учасник висловив своє бачення ситуації;

- слідує, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін;

- визначає, узагальнює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;

- визначає спільні позиції та інтереси сторін [2].

Медіатор не вирішує, яка сторона права, яка винувата. Він не досліджує поведінку сторін в минулому, а пропонує знайти прийнятне рішення, беручи до уваги інтереси сторін та їх плани на майбутнє. За короткий час медіатор має налаштувати сторони на співробітництво, завоювати довіру та повагу з боку сторін. Щоб досягнути успіху він з самого початку повинен докласти максимум зусиль для усунення ворожості між сторонами.

Процес медіації теоретично легкий, але на практиці виявляється складним. Спочатку медіатор повинен познайомити сторони з процесом медіації, його завданнями та правилами. Потім кожна зі сторін описує своє бачення ситуації, що склалася. Зі сказаного медіатор складає список питань, які потребують розв'язання. Сторони за допомогою медіатора знаходять можливі варіанти розв'язання

## ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА З МЕДІАТОРАМИ ЯК ПОСЕРЕДНИКАМИ У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ

суперечки, у кінці процесу сторони обговорюють варіанти вирішення конфлікту, обирають найбільш прийнятний та укладають угоду.

Медіація відбувається за певними правилами. Вона базується на вивченні всієї теми конфліктології і використовується для допомоги у вирішенні конфліктів між двома конфліктуючими сторонами. Тобто одна людина сідає посередині між двома конфліктуючими сторонами і допомагає їм залагодити свої стосунки і мирно вирішити спірні запитання.

Соціальний педагог має провести відповідну організаторську роботу, а саме:

- встановити контакт з адміністрацією навчального закладу та запевнити її у доцільності використання медіації однолітків для вирішення конфліктів;
- розповсюдити оціночні анкети серед педагогів навчального закладу;
- організувати презентації про медіацію для учнів. Відібрати потенційних медіаторів серед учнів за допомогою анкетування в день проведення презентації;
- провести інтерв'ю з учнями та відібрати з їх числа учасників тренінгу з підготовки медіаторів соціальної служби розв'язання конфліктів;
- провести тренінг на тему "Базові навички медіатора Соціальної служби розв'язання конфліктів";
- видати учням-медіаторам сертифікати, що засвідчують успішне проходження тренінгу.

Після створення соціальної служби цільова аудиторія (учні, адміністрація) одразу ж зацікавляється новим явищем у закладі освіти, тому потрібно проінформувати їх про її діяльність, функції та послуги, тобто провести презентацію та налагодити якісну й систематичну роботу.

Організуючи роботу медіаторів, соціальний педагог має зорієнтувати їх на те, що вирішуючи конфлікт за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор не має права вирішувати конфлікт за учасників, натомість медіатор:

- допомагає, щоб кожен учасник висловив своє бачення ситуації;
- слідує, щоб усі учасники почули версію протилежних сторін;
- визначає, узагальнює і перераховує питання, щодо яких здійснюватимуться переговори;
- визначає спільні позиції та інтереси сторін.

Медіатор не вирішує, яка сторона права, яка винувата. Він не досліджує поведінку сторін в

минулому, а пропонує знайти прийнятне рішення, беручи до уваги інтереси сторін та їх плани на майбутнє. За короткий час медіатор має налаштувати сторони на співробітництво, завоювати довіру та повагу з боку сторін. Щоб досягнути успіху він з самого початку повинен докласти максимум зусиль для усунення ворожості між сторонами.

Під керівництвом соціального педагога медіатори мають оволодіти досвідом проведення медіації. Процес медіації включає в себе кілька етапів. Спочатку медіатор повинен познайомити сторони з процесом медіації, його завданнями та правилами. Потім кожна зі сторін описує своє бачення ситуації, що склалася. Зі сказаного медіатор складає список питань, які потребують розв'язання. Сторони за допомогою медіатора знаходять можливі варіанти розв'язання суперечки, у кінці процесу сторони обговорюють варіанти вирішення конфлікту, обирають найбільш прийнятний та укладають угоду.

Соціальний педагог зосереджує увагу медіаторів на тому, що медіація відбувається за певними вимогами. Вона базується на вивченні основних положень конфліктології і використовується для допомоги у вирішенні конфліктів між двома конфліктуючими сторонами. Тобто одна людина сідає посередині між двома конфліктуючими сторонами і допомагає їм залагодити свої стосунки і мирно вирішити спірні запитання.

**Висновки.** Отже, як показали результати діяльності таких соціальних служб розв'язання конфліктів, це досить ефективний засіб формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів та студентів. Організуючи роботу медіаторів, соціальний педагог має переконати їх у тому, що в процесі вирішення конфлікту за допомогою медіації, сторони повинні налаштуватися на співробітництво, і це є головною задачею медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

**Перспективи подальших досліджень** вбачаємо у визначенні змісту та технологій професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів до посередницької діяльності у соціальній групі.

1. Андреев В.И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов: хрестоматия по социальной психологии / В.И. Андреев. – М.: Международная педагогическая академия, 1994. – С. 76 – 87.

2. Безпальча Р.Ф. Шляхи мирного розв'язання

## СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ У ВІРТУАЛЬНОМУ ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

конфліктів у школі / Р.Ф. Безпальча. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2001. – 96 с.

3. Євдокимов В.І. Нові виховні технології як шлях запобігання і подолання конфліктів у студентському середовищі / В.І. Євдокимов // Збірник наукових праць. Педагогічні науки / Херсон. держ. ун-т. – Херсон, 2003. – Вип. 35: Виховання дітей та молоді в контексті розвитку громадянського суспільства. – С. 194 – 197.

4. Котловий С.А. Розв'язання конфліктів в освітньому середовищі професійного ліцею: методичний посібник / С.А. Котловий. – Умань: ПП Жовтий, 2012. – 71 с.

5. Котловий С.А. Соціальні причини виникнення конфліктів в учнів професійних навчальних закладів / С.А. Котловий // Основные парадигмы педагогики и психологии: материалы Международ. научно-практической конференции (г. Харьков, 11 – 12 ноября 2011 г.). – Харьков: Восточнотрадиційна організація “Центр педагогических исследований”. – 2011. – С. 28 – 30.

6. Савченко С.В. Сучасні виховні технології в контексті соціалізаційної педагогіки / С.В. Савченко // Наук.-метод. зб. / ред. кол.: В.О. Зайчук, О.Я. Савченко, М.Ф. Дмитриченко. – К., 2003. – Ч. 11. – Спец. вип. – С. 126 – 129.

Стаття надійшла до редакції 16.01.2015

УДК 378.147

**Лариса Волошко**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри безпеки життєдіяльності  
Полтавської державної аграрної академії

## СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ У ВІРТУАЛЬНОМУ ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

У статті висвітлено наукові підходи до організації самостійної роботи студентів, запропоновано педагогічну технологію організації самостійної роботи студентів з використанням ресурсів платформи Moodle, здійснено її компонентний аналіз, визначено основні методичні та технологічні умови реалізації.

**Ключові слова:** самостійна робота, віртуальне освітнє середовище, дистанційне навчання.

**Табл. 1. Рис. 1. Літ. 6.**

**Лариса Волошко**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры безопасности жизнедеятельности  
Полтавской государственной аграрной академии

## СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ В ВИРТУАЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ СРЕДЕ

В статье освещены научные подходы к организации самостоятельной работы студентов; представлена педагогическая технология организации самостоятельной работы студентов ВУЗов с использованием платформы Moodle, осуществлен ее компонентный анализ, определены основные методические и технологические условия реализации.

**Ключевые слова:** самостоятельная работа, виртуальная учебная среда, дистанционное образование.

**Larysa Voloshko, Ph.D. (Pedagogy), Docent, Poltava State Agrarian Academy**

## THE SYSTEM OF ORGANIZATION OF STUDENTS' INDEPENDENT WORK IN VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENT

The article deals with the problem of the organization of students' independent work; the educational technology of organization of students' independent work of higher educational institutions with the help of Moodle platform is represented; made its component analysis; the main methodological and technological conditions of implementation are defined.

**Keywords:** independent work, virtual learning environment, distance education.

**Постановка проблеми.** Поступово українські вищі навчальні заклади все активніше впроваджують дистанційне навчання. Для розробки та організації систем дистанційного навчання застосовуються різноманітні програмні системи, як комерційні (BlackBoard, Lotus Learning Space та ін.), так і системи, які розповсюджуються за відкритим

ліцензіями (Moodle, ILIAS, Sakai). Платформа Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), що розроблена для створення освітніх веб-сайтів та онлайн-курсів, найчастіше використовується для організації дистанційного навчання студентів. Показовим прикладом її використання є досвід інших країн світу. Зокрема, у Великобританії понад 50 навчальних закладів