

УДК 316.485.6:005.574

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-9\(55\)-1095-1108](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-9(55)-1095-1108)

Андрійчук Іванна Петрівна кандидат психологічних наук, доцент, завідувач кафедри психології розвитку та консультування, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, <https://orcid.org/0000-0002-8668-0179>

Свідерська Галина Мирославівна кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології розвитку та консультування, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, <https://orcid.org/0000-0001-5654-3512>

МЕДІАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ СТАРШИХ ПІДЛІТКІВ

Анотація. У статті проаналізовано соціально-психологічні особливості конфліктної поведінки підлітків. Розглянуто специфіку поглядів на сутність медіації, як соціально-психологічної технології комунікації спрямовану на організацію конструктивного діалогу, у межах якого сторони отримують можливість усвідомити значущість проблеми, виявити готовність до співпраці та здійснити пошук оптимальних шляхів її подолання. Висвітлено важливі складові професійної діяльності медіатора, серед яких здатність до емпатії, дотримання принципу нейтральності, конфіденційності, розвинені комунікативні навички. Охарактеризовано важливі чинники медіації, а саме зорієнтованість на інтереси та потреби сторін, людиноцентричний підхід, взаєморозуміння та новий рівень взаємодовіри.

Підібрано комплекс діагностичних методик для розкриття проявів конфліктної поведінки серед старших підлітків. Виявлено, що конфліктність особистості підлітка формується під впливом багатьох чинників. Найбільшому відсотку досліджуваних притаманний середній та вище середнього рівень конфліктності, що свідчить про наявність здатності до частково врегульованих конфліктних взаємодій при одночасній готовності відстоювати власні інтереси. Можна констатувати, що більше половини обстежуваних підлітків схильні до активного прояву фізичної агресії та часто застосовують фізичне насильство щодо інших.

Доведено, що для врегулювання конфліктів, що виникають у школярів, ефективним є застосування практики медіації однолітків. Медіація учнівського конфлікту є актуальною тоді, коли емоційні переживання заважають досягненню компромісу. Шкільна медіація виступає ефективним інструментом розвитку та самопізнання особистості в умовах навчально-виховного процесу, охоплюючи

не лише учнів, а й педагогів та батьків. Серед моделей шкільної медіації найбільш ефективною є модель Шкільної служби порозуміння або Центру порозуміння закладу освіти, яка передбачає співпрацю дорослого медіатора та медіаторів-учнів. Завданням служби порозуміння у закладі освіти є системне сприяння врегулюванню конфліктних ситуацій та формуванню навичок конструктивної комунікації серед усіх учасників освітнього процесу.

Ключові слова: медіація, конфліктна поведінка, підліток, медіатор, шкільна служба порозуміння.

Andriychuk Ivanna Petrivna PhD in Psychology, Associate Professor, Head of the Department of Developmental Psychology and Counseling, Ternopil Volodymyr Hnatyuk National Pedagogical University, Ternopil, <https://orcid.org/0000-0002-8668-0179>

Sviderska Halyna Myroslavivna PhD in Psychology, Associate Professor of the Department of Developmental Psychology and Counseling, Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University, Ternopil, <https://orcid.org/0000-0001-5654-3512>

MEDIATION AS A MEANS OF REGULATING CONFLICTUAL BEHAVIOR IN OLDER TEENAGERS

Abstract. The article analyzes the socio-psychological characteristics of conflict behavior in adolescents. It examines the specifics of views on the essence of mediation as a socio-psychological communication technology aimed at organizing constructive dialogue, within which the parties have the opportunity to realize the significance of the problem, demonstrate their willingness to cooperate, and search for optimal ways to overcome it. The important components of a mediator's professional activity are highlighted, including the ability to empathize, adherence to the principles of neutrality and confidentiality, and developed communication skills. Important factors of mediation are characterized, namely, focus on the interests and needs of the parties, a human-centered approach, mutual understanding, and a new level of mutual trust.

A set of diagnostic techniques was selected to reveal manifestations of conflict behavior among older adolescents. It has been found that the conflictual nature of an adolescent's personality is shaped by many factors. The largest percentage of respondents have an average or above-average level of conflictuality, which indicates an ability to partially regulate conflictual interactions while being prepared to defend their own interests. It can be stated that more than half of the adolescents surveyed are prone to active physical aggression and often use physical violence against others.

It has been proven that peer mediation is an effective method for resolving conflicts among schoolchildren. Mediation of student conflicts is relevant when emotional experiences prevent compromise. School mediation is an effective tool for personal development and self-awareness in the educational process, involving not

only students but also teachers and parents. Among the models of school mediation, the most effective is the model of the School Mediation Service or the Mediation Center of the educational institution, which involves the cooperation of an adult mediator and student mediators. The task of the mediation service in an educational institution is to systematically promote the resolution of conflict situations and the formation of constructive communication skills among all participants in the educational process.

Keywords: mediation, conflict behavior, teenager, mediator, school reconciliation service.

Постановка проблеми. Сучасні умови життя, що характеризуються високим рівнем стресогенності, військовими подіями в Україні, інтенсивним потоком негативної інформації з медіа-джерел та інтернет-ресурсів, насичених шокуючими ефектами, проявами насильства й аморальності, деструктивно впливають на психіку дітей. Захист їхнього внутрішнього світу від руйнівних інформаційних та соціальних впливів постає спільним завданням дорослих, які взаємодіють із дітьми, зокрема батьків, психологів та педагогів. Вважаємо, що важливим чинником формування навичок загальної культури в сучасних умовах виступає профілактика девіантної поведінки. З огляду на це, ефективному конструктивному вирішенню конфліктів у мирний спосіб, із урахуванням цілей та інтересів усіх учасників, сприяє участь нейтральної сторони - медіатора.

Особливо важливою є проблема конфліктної поведінки підлітків в умовах війни. Воєнна ситуація має свої специфічні прояви девіантності серед підлітків. Основні причини конфліктної поведінки підлітків у часи війни пов'язані з емоційними та психологічними труднощами, що супроводжують війну, такими як стрес, тривога, страх і депресія. Діти відчують незахищеність, переживають небезпеку та втрату близьких, стикаються з труднощами примусової міграції, змінами у звичайному соціальному середовищі та труднощами у спілкуванні. Все це може призвести до психологічного травмування та відповідних проявів у їх поведінці. Крім того, війна порушує звичні соціальні та економічні умови життя, що сприяє збільшенню ризику конфліктної поведінки серед підлітків та інші негативні прояви.

Конфліктна поведінка підлітків дедалі частіше розглядається як невід'ємний об'єкт соціально-психологічного аналізу. Для ефективного розв'язання проблем, що постають у зв'язку з цим явищем, необхідним є проведення цілеспрямованих досліджень форм соціальних девіацій, які охоплюють поведінкові та особистісні прояви. Важливим завданням постає розроблення науково обґрунтованих психолого-педагогічних підходів до діагностики, профілактики та корекції девіантної поведінки, зокрема в підлітковому середовищі. Комплексний аналіз, що враховує психологічні, соціальні та індивідуально-особистісні чинники, є необхідною умовою для цілісного розуміння специфіки конфліктної поведінки підлітків [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемі медіації, як соціально-психологічній технології комунікації, присвячена низка наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників різних галузей. Значний внесок у дослідження інституту медіації здійснили вітчизняні науковці, зокрема В.М. Баранова, Р.О. Безпальча, Є.О. Борисова, С.В. Васильчак, В.В. Землянська, Г.І. Єрьоменко, праці яких детально висвітлюють різні аспекти цієї проблематики. Напрацювання дослідників у цій сфері мають вагоме теоретичне та практичне значення. Водночас сучасні соціальні умови вимагають зосередження уваги на прикладному вимірі медіації, що виступає важливою передумовою формування гармонійно розвиненої особистості.

У періоди глибоких суспільних трансформацій нерідко виникає розрив між єдністю буття та свідомості, що зумовлює дисбаланс у взаємодії між індивідами та соціальними інститутами, а також виявляє неузгодженість соціальної політики з моральними нормами. Розмитість регулятивних принципів і послаблення механізмів соціального контролю призводять до деформації духовних і культурних основ поведінки. Це, своєю чергою, зумовлює суперечність між прагненням до швидкого матеріального благополуччя та недостатністю механізмів саморегуляції, що базуються на високій культурі й духовності. Саме на цьому ґрунті сформувалося наукове поняття «девіантна поведінка». Цю проблему вивчали та аналізували такі дослідники, як: І. Єрмаков, Л. Сохань, О. Вовченко, В. Тюріна, Л. Солохін, М. Рижков, Є. Павлютенков, В. Крижко, Т. Титаренко, Ю. Фербер, Е. Дюркгейм, Н. Пезешкіан, Ю. Клейберг, Б. Урван, О. Змановська, Е. Берн та інші науковці.

Мета статті – теоретично проаналізувати та емпірично дослідити прояви конфліктної поведінки старших підлітків та розглянути актуальність проблеми впровадження в освітньому середовищі медіації вказавши умови для створення шкільних служб порозуміння.

Виклад основного матеріалу. Аналіз першоджерел доводить, що у сучасному науковому дискурсі переважають публікації, орієнтовані насамперед на юридичні аспекти медіації, тоді як її соціально-психологічні виміри залишаються недостатньо дослідженими. Так, аналіз сучасних наукових досліджень свідчить, що основна увага вчених зосереджена переважно на правових аспектах медіації. Зокрема, у працях А. Біцай, З. Красіловської, К. Муліки, Н. Нестор, Г. Огречук, І. Ясиновського висвітлено питання теоретико-правових засад запровадження медіації в кримінальному процесі України, можливостей її застосування у сфері цивільно-правових спорів, особливостей становлення інституту медіації в системі публічного управління, а також проблеми імплементації медіаційних процедур в українське законодавство. Водночас соціально-психологічні аспекти медіації залишаються недостатньо розробленими, що актуалізує необхідність комплексних міждисциплінарних досліджень, спрямованих на поєднання правового та психолого-педагогічного підходів [2, с.196].

Доцільно підкреслити, що одне з перших і водночас найбільш поширених визначень поняття «медіація» у психологічному вимірі, яке розглядає її передусім як інструмент розв'язання конфліктів, запропоноване у працях О. Брижинського, Н. Гайдук, Л. Паркінсон, П. Рендольфа, В. Самохвалова, Ф. Стрессера. Саме цей підхід вважається однією з ключових відмінностей у розумінні медіації в межах психології порівняно з юриспруденцією. Вітчизняна дослідниця Г. Огречук слушно зазначає, що «під час медіації ми стикаємося одночасно з двома аспектами цієї діяльності: у правовому аспекті вирішується суперечка, у психологічному – розв'язується конфлікт» [3].

У науковій літературі утвердилося положення, згідно з яким медіація (від лат. *mediatio* – посередництво) трактується як добровільний і конфіденційний процес, у межах якого нейтральна третя сторона – медіатор – сприяє сторонам у пошуку взаємоприйняттого способу врегулювання проблемної ситуації. При цьому медіатор виступає спеціально підготовленим посередником, який зберігає нейтральність, однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм досягти взаємоприйняттого рішення [4].

Медіатор виконує ключову функцію посередника у процесі взаємодії сторін, забезпечуючи ефективну комунікацію, поглиблене розуміння позицій та інтересів учасників конфлікту й створюючи умови для досягнення взаємоприйнятних рішень. Його діяльність спрямована на організацію конструктивного діалогу, у межах якого сторони отримують можливість усвідомити значущість проблеми, виявити готовність до співпраці та здійснити пошук оптимальних шляхів її подолання.

Важливою складовою професійної діяльності медіатора виступають психологічні компетентності, серед яких - здатність до емпатії, дотримання принципу нейтральності, розвинені комунікативні навички, уміння знижувати рівень емоційної напруги та підтримувати атмосферу довіри. Завдяки цьому медіатор не лише полегшує процес узгодження інтересів, але й сприяє формуванню у сторін навичок конструктивного розв'язання конфліктів, що має довготривалу позитивну соціально-психологічну цінність.

Медіація в сучасних умовах є ефективним методом врегулювання конфліктів завдяки низці чинників. Вона орієнтована на інтереси та потреби сторін, дозволяє учасникам зберігати контроль над процесом та приймати рішення безпосередньо відповідно до власних інтересів. Основою медіації є людиноцентричний підхід, що сприяє розвитку взаєморозуміння та підвищенню рівня довіри між сторонами, особливо у випадках подальшої взаємодії. Процес комунікації відбувається безпосередньо між учасниками, що забезпечує більший контроль над ситуацією та зменшує витрати часу й ресурсів порівняно з судовими процедурами. Медіація створює безпечне середовище для виявлення прихованих мотивів, страхів і інтересів, а також стимулює розвиток навичок ведення переговорів, корисних для вирішення майбутніх конфліктів [5, с.19].

Дослідження підліткового віку представляє собою одну з найбільш обговорюваних та дискусійних проблем у психології розвитку. Підлітковим прийнято вважати період розвитку дітей від 11-12 до 15-17 років. Р. Павелків зазначав, що у цьому віці відбувається перехід дитини до нової соціальної позиції, який супроводжується пошуком свого місця в суспільстві. Підліток активно починає рефлексувати на себе, інших людей та суспільство, переосмислюючи значення і акценти, які приділяються сім'ї, школі та ровесникам. Порівняння себе з дорослими і молодшими дітьми приводить підлітка до висновку, що він вже не є дитиною, а, швидше, дорослий. Він починає відчувати себе дорослим, прагне до визнання своєї самостійності та значущості з боку оточуючих [1, с.17-20].

Особливістю підліткового віку є формування здатності до рефлексії. Рефлексія розглядається як когнітивний процес, спрямований на аналіз, усвідомлення та осмислення власної особистості, дій, поведінки, мовних проявів, життєвого досвіду та емоційного стану. Основні причини, що впливають на виникнення новоутворень у самосвідомості підлітка, в основному пов'язані з соціальними умовами його життя, які ставлять перед ним нові вимоги щодо поведінки та діяльності в навчанні, взаємин з дорослими та іншими сферами. У підлітковому віці формуються специфічні прояви самосвідомості, до яких належать самоспостереження, самопізнання, оцінка власної особистості та здатність до саморегуляції діяльності й поведінки, які стають необхідними потребами. Результати самоспостереження та самоаналізу, до яких підліток часто звертається, відображаються в його самооцінці.

Важливо в контексті нашого дослідження більш детально проаналізувати і проблему девіантної поведінки підлітка. Згідно з визначенням Н. Максимової, девіантна поведінка охоплює будь-яку поведінку, яка відхиляється від норм і цінностей конкретного суспільства або групи. Вона описує девіантну поведінку як складне соціально-психологічне явище, що проявляється у порушенні норм і правил соціальної взаємодії, які встановлені суспільством або його частинами, і викликає негативну реакцію та оцінку з боку інших людей [6].

Говорячи про девіантну поведінку, варто сказати, що серед українських та зарубіжних дослідників існують різні підходи та точки зору щодо цього терміну. Деякі вважають, що девіантна поведінка охоплює всі відхилення від соціальних норм, які прийняті в суспільстві. Інші дослідники пропонують обмежити це поняття тільки порушеннями правових норм. Також існують думки, що включають різні форми соціальної патології, такі як алкоголізм, наркотизм, убивства.

Несумісність між наявними нормами моралі та правом, а також неспроможність або небажання виконувати ці норми, становлять важливу ознаку конфліктної, а згодом і девіантної поведінки. У випадку підлітків, девіантна поведінка часто пов'язана зі специфічними мотивами, які виявляються у задоволенні примітивних та аномальних для їхнього віку потреб, наприклад, в

споживанні алкоголю, тютюну, наркотиків тощо. Ці мотиви можуть виступати в якості засобу досягнення мети, способу психологічного розвантаження або навіть самоціллю, що задовольняє потреби особистості в самореалізації та самоствердженні. Відчуття ризику, бажання бути особливими або прийнятими в певній групі, а також недоліки адаптації до соціального середовища можуть також сприяти виникненню девіантної поведінки серед підлітків [5, с. 15; 6].

Сучасна психологія висвітлює проблему конфліктності підлітків як актуальну та значущу. Розвиток особистості неможливий у повній безконфліктності, оскільки саме через конфлікти відбувається пізнання реальності та трансформація взаємин із соціальним оточенням і самим собою. Водночас у ситуаціях зіткнення інтересів, поглядів і переконань особистість, відстоюючи власну позицію, не завжди готова враховувати думку інших учасників взаємодії. Одним із пріоритетних напрямів дослідження підліткової конфліктності є аналіз причин та специфіки виникнення цього явища. Лише володіючи знанням про чинники конфліктності, можливо не лише усувати її прояви, а й розробляти шляхи ефективного вирішення проблеми. Вивчення психологічних детермінант конфліктної поведінки з урахуванням суб'єкта конфлікту має визначальне значення у цьому контексті.

Конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій у підлітків часто перешкоджають егоцентризм та обмежений життєвий досвід, що звужує їхнє світосприйняття і ускладнює здатність враховувати позиції інших. В умовах деструктивних конфліктів обидва учасники прагнуть «виграти» суперечку, втрачаючи при цьому сенс діалогу, що істотно ускладнює ефективне врегулювання конфліктної ситуації [1].

Конфліктність підліткової особистості формується під впливом багатьох чинників. До психологічних факторів належать темперамент, рівень агресивності, емоційний стан та тривожність. Соціально-психологічні чинники включають соціальні установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії, комунікативну компетентність, інтелект та основні поведінкові тенденції. Соціальні фактори охоплюють умови життя і діяльності, можливості для відпочинку і релаксації, соціальне оточення, загальний культурний рівень та ресурси для задоволення потреб. Комплекс взаємодії цих факторів визначає індивідуальні особливості прояву конфліктності у підлітковому віці [6].

Теоретичний аналіз наукової літератури щодо конфліктності підлітків дозволяє розглядати це явище як складне та актуально значуще, оскільки його виникнення впливає на функціонування особистості та самовідчуття підлітка в соціальному середовищі. Вивчення впливу психологічних чинників на прояви конфліктності підлітків є одним із пріоритетних завдань сучасної психології. Конструктивному врегулюванню конфліктів у підлітковому віці часто перешкоджають егоцентризм та обмежений життєвий досвід, які звужують світосприйняття та ускладнюють здатність враховувати позиції інших. У деструктивних конфліктах обидва учасники прагнуть «виграти» суперечку,

втрачаючи при цьому сенс діалогу, що суттєво ускладнює ефективне вирішення конфліктної ситуації [1].

Вчасна діагностика, яка спрямована на виявлення конфліктної поведінки підлітків є надзвичайно важливою, так як чим своєчасніше проблему виявлено, тим швидше, ефективніше та результативніше проходитиме корекція. Саме тому, з метою виявлення особливостей конфліктної поведінки старших підлітків, нами було проведено дослідження, яке пропонуємо проаналізувати детальніше. Зараз же ми зосередимо нашу увагу на тому, що варто врахувати при діагностиці особливостей конфліктної поведінки підлітків (зокрема, старших підлітків) та які методики можна для цього використовувати.

Ми вважали за потрібне у нашому емпіричному дослідженні використати наступні методики, серед яких: методика для визначення рівня конфліктності осіб підліткового віку «Самооцінка конфліктності» С. М. Ємельянова, методика на визначення схильності до девіантної поведінки (О. Орел), методика «Шкала соціально-ситуативної тривожності» О. Кондаша та методика «Діагностика показників і форм агресії» А. Басса-А. Дарки (адаптація О. К. Осницького).

З метою виявлення особливостей конфліктної поведінки старших підлітків, нами було організовано та проведено емпіричне дослідження. Керуючись критеріями вибору учасників дослідження, які визначають мету і предмет дослідження ми обрали учнів 8-9 класів. Вибірку склали 65 респондентів, серед яких 36 дівчат та 29 хлопців, віком 13-15 років.

Проаналізуємо отримані результати проведеного емпіричного дослідження. За результатами дослідження за методикою «Самооцінка конфліктності» С. М. Ємельянова було встановлено, що 21% респондентів характеризуються нижчим за середній рівнем конфліктності, 39% належать до середнього рівня, 26% — до рівня вище середнього, а 14% демонструють високий рівень конфліктності. Вибірка не містила підлітків із низьким рівнем конфліктності. Кількісні показники отриманих даних представлені на рисунку 1.

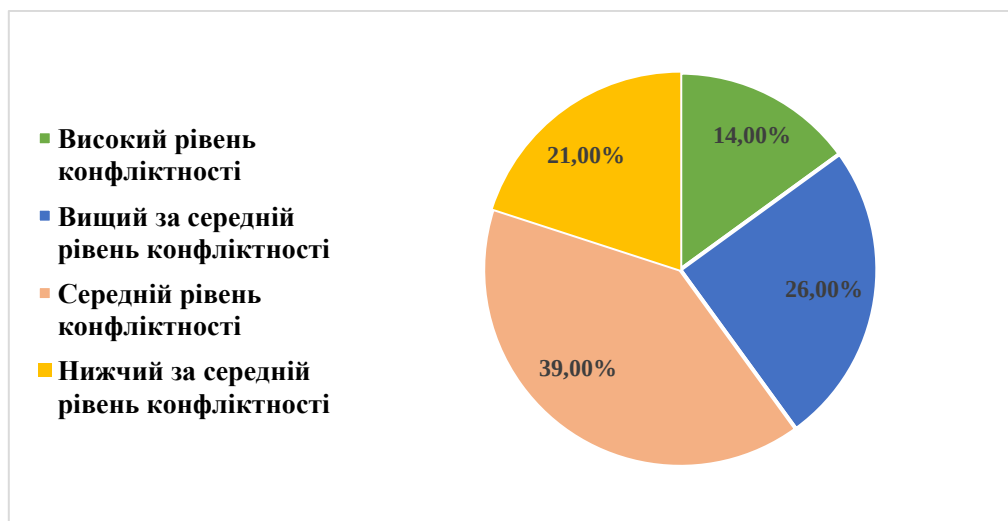


Рис. 1. Відсотковий розподіл рівнів конфліктності підлітків за результатами методики «Самооцінка конфліктності» С. М. Ємельянова

За даними рисунку 1 встановлено, що серед підлітків не зафіксовано низького рівня вираження конфліктності, що свідчить про відсутність схильності до поступок власних інтересів заради уникнення конфліктних ситуацій. При цьому близько п'ятої частини респондентів демонструють рівень конфліктності нижчий за середній, що проявляється в прагненні враховувати вплив конфліктів на міжособистісні стосунки. Більшість підлітків належить до групи зі середнім рівнем конфліктності, що свідчить про наявність здатності до частково врегульованих конфліктних взаємодій при одночасній готовності відстоювати власні інтереси. Приблизно чверть респондентів характеризується рівнем конфліктності вище середнього, що проявляється в послідовному відстоюванні власних поглядів навіть за ризику погіршення взаємин з оточенням. Найменшу частку вибірки становлять особи з високим рівнем конфліктності, які проявляють здатність самостійно ініціювати конфліктні ситуації.

Наступною було проведено *методику визначення схильності до девіантної поведінки (О. Орел)*. Дана методика складається із різних шкал. Проаналізуємо деякі з них. За *шкалою установки на соціальну бажаність*, менше 50 Т-балів отримали 33,9% респондентів, при чому 57,1% з них складають дівчата, а 42,9% - хлопці. Це свідчить про те, що досліджувані не мають схильності приховувати свої норми і цінності, а також не коригують свої відповіді з метою соціальної прийнятності. У 35,5% респондентів спостерігаються показники у діапазоні 50-60 Т-балів, що вказує на помірну тенденцію давати соціально-прийнятні відповіді під час заповнення опитувальника. У 21% досліджуваних було зафіксовано більше 60 Т-балів, що свідчить про тенденцію випробовуваних дотримуватись соціальних норм, навіть у незначних ситуаціях, та про почуття настороженості під час проходження дослідження. Результати в діапазоні 70-89 Т-балів було отримано в 9,7% респондентів, і всі вони були хлопцями. Це свідчить про високий рівень настороженості обстежуваних стосовно психодіагностичної ситуації і ставить під сумнів достовірність результатів за основними шкалами. За *шкалою установки на соціальну бажаність* у 35,5% опитуваних простежується помірна тенденція давати при заповненні опитувальника соціально-бажані відповіді.

На основі аналізу шкал, що оцінюють схильність до порушення норм і правил, адиктивної та саморуйнівної поведінки, агресії та насильства, вольового контролю емоційних реакцій і делінквентної поведінки, можна зробити такі висновки. У 43,5% респондентів виявлено вираженість схильностей до порушення соціальних норм, заперечення загальноприйнятих цінностей та зразків поведінки. У 54,8% респондентів є схильність до адиктивної поведінки, яка включає відхід від реальності через зміну психічного стану та ілюзорно-компенсаторні способи вирішення особистих проблем. У 64,5% респондентів відсутня готовність до саморуйнуючої поведінки, соматизація тривоги і реалізація комплексів вини в поведінкових реакціях. У 33,9% респондентів немає виражених агресивних тенденцій. У 54,8% респондентів спостерігається

слабкість вольового контролю емоційної сфери і схильність до вираження негативних емоцій безпосередньо в поведінці. У 43,5% респондентів немає виражених тенденцій делінквентної поведінки, а соціальний контроль є на достатньо високому рівні.

У той же час, за методикою «Діагностики показників і форм агресії» А. Басса-А. Дарки (адаптація О. К. Осницького) нами були отримані дещо протилежні результати, а саме, вищі показники різних форм агресії, що свідчить про необхідність в подальшому провести додаткові дослідження. Так, зокрема, за даними шкали «фізична агресія», 17% респондентів характеризуються дуже високим рівнем фізичної агресії, 23% – високим, 15% – вищим за середній, 34% – середнім, і 11% – низьким рівнем. Аналіз показників вербальної агресії виявив, що 16% підлітків мають дуже високий рівень, 33% – високий, 26% – вищий за середній, 5% – середній, а 20% – низький рівень вербальної агресії. Таким чином, можна констатувати, що більше половини обстежуваних схильні до активного прояву фізичної агресії, здатні вступати у бійку та нерідко застосовують фізичне насильство щодо інших. Водночас лише приблизно десята частина респондентів демонструє стійку відсутність схильності до подібних агресивних проявів.

Щодо вербальної агресії слід зазначити, що близько двох третин респондентів схильні проявляти негативні емоції через образливі висловлювання, сарказм та інші негативні словесні реакції. Водночас приблизно п'ята частина підлітків не демонструє яскраво вираженої схильності до подібних проявів. Виражений негативізм спостерігається лише у шостої частини респондентів, тоді як більшості властива опозиційна поведінка, пасивне неприйняття, тоді як активний опір або протидія не є постійними та проявляються лише в окремих ситуаціях. Загалом, більшість респондентів не виявляють сильних проявів девіантної поведінки, але у меншості все ж такі прояви є достатньо високими, щоб звернути на них увагу і надати вчасну допомогу. Тому профілактика конфліктної поведінки серед старших підлітків є важливим аспектом роботи психолога.

У контексті нашого дослідження спробуємо проаналізувати мотиви конфліктної поведінки. Мотивація конфліктної поведінки є результатом складної взаємодії несприятливого соціального середовища (макро- та мікросередовища) та особистості. На формування мотивів конфліктної поведінки у підлітковому віці суттєво впливають порушення балансу між різними видами потреб, актуалізація другорядних потреб, а також спотворене або недостатнє оцінювання конкретної життєвої ситуації (Е.В. Змановська, В.Т. Кондрашенко, Л.Е. Орбан-Лембрик, В.О. Рибалко).

Динаміка мотивації девіантної поведінки корелює з віковими змінами: у підлітків, на відміну від дорослих, переважають імпульсивні та ситуативні мотиви, мотиви помилкового самоствердження, групової поведінки, а також мотиви, обумовлені навіюванням і наслідуванням (В.Т. Кондрашенко,

В.М. Кудрявцев та ін.). Для врегулювання конфліктів, що виникають у школярів, ефективним є застосування практики медіації однолітків. Щоб уникнути силових методів вирішення конфліктів, необхідно навчати дітей вести переговори та заохочувати їх звертатися за допомогою до однолітків у разі потреби.

Медіація учнівського конфлікту є актуальною тоді, коли емоційні переживання заважають досягненню компромісу, а також у випадках непорозумінь між близькими друзями, коли важливо зберегти дружні стосунки. Однією з основних переваг медіації є те, що вона надає кожному учаснику можливість висловитися, бути почутим і усвідомити власну значущість у процесі врегулювання конфлікту. При цьому медіація спрямована на подолання непорозуміння, а не на перевиховання учасників конфлікту. Інформація, отримана під час процесу медіації, залишається конфіденційною та доступною лише для сторін конфлікту й медіатора [3; 7].

Головним завданням медіації є формування навичок ведення діалогу та конструктивного виходу з конфліктних ситуацій за принципом «виграш–виграш», що включає одночасне відстоювання власних інтересів та повагу до прав іншого учасника. Шкільна медіація виступає ефективним інструментом розвитку та самопізнання особистості в умовах навчально-виховного процесу, охоплюючи не лише учнів, а й педагогів та батьків. Використання медіації сприяє формуванню комунікативної компетентності, розвитку емпатії та відповідальності за власні дії, а також створює умови для безпечної та підтримуючої взаємодії у шкільному середовищі.

Серед моделей шкільної медіації найбільш ефективною є *модель Шкільної служби порозуміння* (ШСП) або Центру порозуміння навчального закладу, яка передбачає співпрацю дорослого медіатора та медіаторів-учнів. Дорослий медіатор виступає куратором усієї системної роботи служби, координує діяльність учнів-медіаторів та проводить медіації, які виходять за межі компетенції підлітків. Така модель дозволяє забезпечити системне вирішення конфліктів на всіх рівнях освітнього процесу. Використання лише медіатора-педагога обмежує можливості охоплення всіх потенційних конфліктних ситуацій і може зменшувати рівень довіри з боку учнів, які при конфліктах на рівні «учень–учень» частіше віддають перевагу колегам-медіаторам.

Діяльність служби порозуміння у закладі освіти має реалізовувати два стратегічні завдання: по-перше, зменшення соціальної напруженості у міжособистісних стосунках колективу шляхом медіації; по-друге, формування у всіх учасників освітнього процесу навичок безконфліктного спілкування та ефективного виходу з конфліктних ситуацій.

Метою діяльності служби порозуміння є сприяння мирному врегулюванню конфліктів, розбудові атмосфери взаємоповаги та миру, протидії насильству та жорстокому поводженню з дітьми, формуванню поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до дискримінації, принижень честі та гідності. Крім того, впровадження такої системи сприяє розвитку у школярів соціальної

відповідальності, навичок емпатії та саморегуляції поведінки, що підвищує загальну ефективність навчально-виховного процесу та створює безпечне середовище для навчання і розвитку особистості.

Завданням служби порозуміння у закладі освіти є системне сприяння врегулюванню конфліктних ситуацій та формуванню навичок конструктивної комунікації серед усіх учасників освітнього процесу. Серед ключових завдань служби можна виділити: допомогу сторонам конфлікту у пошуку взаємоприйнятних рішень шляхом застосування відновних практик; розвиток у учасників освітнього процесу умінь і навичок вирішення конфліктів мирним, ненасильницьким шляхом; профілактику насильства та жорстокого поводження в освітньому середовищі; сприяння налагодженню позитивних взаємин між учасниками колективу; зменшення рівня конфліктності та правопорушень у закладі; формування культури миру у шкільному середовищі; а також інформування учнів, педагогів та батьків про принципи та цінності відновних практик [7, с.23].

Діяльність медіатора у рамках служби порозуміння регламентується низкою правил і стандартів. Медіатор повинен уважно слухати учасників конфлікту, не перебивати їх, чітко формулювати власні запитання, що сприяють глибшому розумінню ситуації, та ставитися до кожного учасника з повагою. Він має дотримуватися нейтралітету, утримуватися від висловлення власної думки, порад або оцінок, а також не звинувачувати жодну зі сторін. Основне завдання медіатора полягає у тому, щоб допомогти учасникам конфлікту знайти справедливе і взаємоприйнятне рішення, яке дозволяє зберегти взаємоповагу та відновити нормальні взаємини між сторонами [7].

Служба порозуміння виступає ефективним інструментом формування у школярів соціальної компетентності, вміння конструктивно вирішувати конфлікти та підтримувати мирне середовище в освітньому закладі. Водночас діяльність медіатора сприяє розвитку емпатії, відповідальності за власні дії та вміння враховувати інтереси інших, що є важливим компонентом соціалізації підлітків. При вирішенні конфліктів за допомогою медіації сторони повинні бути налаштовані на співпрацю та пошук взаємоприйнятного рішення. Основним завданням медіатора, як спеціально підготовленого посередника, є забезпечення рівної підтримки обом сторонам, створення безпечної атмосфери для діалогу та сприяння конструктивному вирішенню конфліктної ситуації. Такий підхід не лише дозволяє ефективно врегулювати конкретний конфлікт, але й формує у підлітків навички мирного вирішення суперечок, емпатії та взаємоповаги, що є важливим елементом соціального розвитку особистості.

Слід підкреслити, що медіація як процедура спрямована на врегулювання конфліктів із урахуванням інтересів та позицій усіх сторін (індивідуальних осіб або груп), а не на встановлення винних. Таким чином, робота з конфліктом через медіацію має перспективний характер, орієнтуючись на майбутнє взаємин, а не на їхнє минуле. У шкільному контексті медіація та діяльність служб порозуміння

передбачають вирішення конфліктів ненасильницьким шляхом, через переговори за посередництва нейтрального та неупередженого медіатора. Особливе місце у цьому процесі займає медіація однолітків, коли медіаторами у конфліктах між учнями виступають інші учні. Практика демонструє, що такий підхід є ефективним, оскільки учні частіше довіряють своїм ровесникам і відчують себе більш вільними у висловленні власної думки.

Висновки. Отже, проведений аналіз теоретичних та практичних аспектів конфліктності підлітків демонструє, що її прояви визначаються складним комплексом психологічних, соціально-психологічних та соціальних факторів, серед яких темперамент, емоційний стан, соціальні цінності, компетентність у спілкуванні та умови життєдіяльності. Підлітки демонструють різні рівні конфліктності та агресивної поведінки, що включає як фізичну, так і вербальну агресію, з переважанням імпульсивних та ситуативних мотивів дій. Виявлено, що більшість підлітків здатні частково врегульовувати конфліктні ситуації, проте значна частина демонструє схильність до активного відстоювання власних інтересів, що підвищує ризик деструктивних взаємодій.

Ефективним засобом запобігання та врегулювання конфліктів у навчальному середовищі є шкільна медіація та діяльність служб порозуміння, зокрема медіація однолітків. Вона спрямована на конструктивне вирішення конфліктів шляхом переговорів, врахування інтересів усіх сторін та формування навичок безконфліктного спілкування, емпатії і соціальної відповідальності. Основними завданнями служби порозуміння є профілактика насильства, налагодження позитивних взаємин між учасниками освітнього процесу, зниження конфліктності та формування культури миру в учнівських колективах. Інтеграція підходів шкільної медіації у систему виховної роботи навчального закладу дозволяє не лише вирішувати окремі конфліктні ситуації, а й формувати у підлітків компетентності, необхідні для соціалізації, ефективної комунікації та гармонійного розвитку особистості. Перспективами подальших наукових розвідок є розробка та апробація програми діяльності шкільної служби порозуміння з метою створення умов для безпечної та підтримуючої взаємодії у шкільному середовищі.

Література:

1. Кузьменко В. Психологія девіантної поведінки : навч. посіб. / за ред. О.В. Диса, В.В. Кузьменко, І.О. Шинкаренко. Дніпро: видав. Біла К.О., 2019. 68 с.
2. Муліка К. Соціально-психологічні можливості запровадження медіації у закладах освіти з розвитку конфліктологічної компетентності особистості. *Науковий журнал ІНСАЙТ*. 2019. Випуск 1 (16). С. 196-198.
3. Андрійчук І. Медіація та освіта: соціально-психологічний вимір. *Communication as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimensions* : monograph. Елк. 2022. Р. 183–193.
4. Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX «Про медіацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>

5. Савченко Г., Маслюк А., Фарафоновна А. Методичні матеріали до тренінгу «Психологічні особливості спілкування з малолітніми / неповнолітніми учасниками судового процесу». Київ : ТОВ «Абріс Прінт», 2020. 40 с.

6. Максимова Н. Психологія девіантної поведінки: навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Київ: «Либідь», 2011. 520 с.

7. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти: навчально-методичний посібник. Київ, 2018. 174 с.

References:

1. Kuzmenko, V. (2019). *Psykhologhiia deviantnoi povedinky* [Psychology of deviant behavior] (O. V. Dys, V. V. Kuzmenko, & I. O. Shynkarenko, Eds.; navch. posib.; 68 p.). Dnipro: Vydav. Bila K. O. [in Ukrainian].

2. Mulika, K. (2019). Sotsialno-psykhologichni mozhlyvosti zaprovadzhennia mediatsii u zakladykh osvity z rozvytku konfliktologichnoi kompetentnosti osobystosti [Socio-psychological opportunities for introducing mediation in educational institutions for the development of conflictological competence of personality]. *Naukovyi zhurnal INSAIT*, 1(16), 196–198 [in Ukrainian].

3. Andriychuk, I. (2022). Mediatsiia ta osvita: sotsialno-psykhologichnyi vymir [Mediation and education: Socio-psychological dimension]. In *Communication as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimensions: monograph* (pp. 183–193). Elk [in Poland].

4. Zakon Ukrainy “Pro mediatsiiu” № 1875-IX vid 16.11.2021 [Law of Ukraine “On Mediation” No. 1875-IX of 16.11.2021]. (2021). *Verkhovna Rada Ukrainy*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian].

5. Savchenko, H., Masliuk, A., & Farafonova, A. (2020). Metodychni materialy do treninhu «Psykhologichni osoblyvosti spilkuvannia z malolitnymi / nepovnolitnymi uchasykamy sudovoho protsesu» [Methodical materials for the training “Psychological features of communication with minor/underage participants of the judicial process”] (40 p.). Kyiv: TOV «Abriss Print» [in Ukrainian].

6. Maksymova, N. (2011). *Psykhologhiia deviantnoi povedinky: navch. posib. dlia studentiv vyshchikh navchalnykh zakladiv* [Psychology of deviant behavior: Textbook for university students] (520 p.). Kyiv: Lybid [in Ukrainian].

7. Stvorennia systemy sluzhb porozuminnia dlia vprovadzhennia mediatsii za pryntsyptom «rivnyi-rivnomu/rivna-rivnii» ta vyrishennia konfliktiv myrnym shliakhom u zakladykh osvity: navchalno-metodychnyi posibnyk [Creating a system of reconciliation services for the introduction of mediation based on the principle “peer-to-peer” and peaceful conflict resolution in educational institutions: Educational-methodical manual]. (2018). Kyiv (174 p.) [in Ukrainian].