

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**

Факультет соціології і права

Кафедра соціології

«На правах рукопису»
УДК _____

До захисту допущено:

Завідувач кафедри

_____ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУЄВ

« » грудня 2024р.

Магістерська дисертація

на здобуття ступеня магістра

за освітньо-професійною програмою «Врегулювання конфліктів та медіація»

зі спеціальності 054 «Соціологія»

**на тему: «Медіація підліткових конфліктів: якісний підхід до аналізу та
врегулювання»**

Виконала:

Студентка V курсу, групи СЛ-з31мп

Тищенко Таїса Леонідівна _____

Керівник:

Кандидат політичних наук,

старший викладач кафедри соціології

Якубін Олексій Леонідович _____

Рецензент:

Кандидат історичних наук,

доцент, доцент кафедри історії

Чолій Сергій Васильович _____

Засвідчую, що у цій магістерській дисертації
немає запозичень з праць інших авторів без
відповідних посилань.

Студентка _____

Київ – 2024 року

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
Факультет соціології і права
Кафедра соціології

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Спеціальність – 054 «Соціологія»

Освітньо-професійна програма «Врегулювання конфліктів та медіація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

___ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУЄВ

«___» грудня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
на магістерську дисертацію студенту
Тищенко Таіси Леонідівни

1. Тема дисертації «Медіація підліткових конфліктів: якісний підхід до аналізу та врегулювання», науковий керівник дисертації Якубін Олексій Леонідович, кандидат політичних наук, старший викладач кафедри соціології, затверджені наказом по університету 11 листопада 2024р. № 5044-с)
2. Термін подання студентом дисертації: 10.12.2024
3. Об'єкт дослідження
4. Предмет дослідження
5. Перелік завдань, які потрібно розробити
6. Орієнтовний перелік графічного (ілюстративного) матеріалу
7. Орієнтовний перелік публікацій
8. Дата видачі завдання: вересень 2024

Календарний план

№ з/п	Назва етапів виконання магістерської дисертації	Термін виконання етапів роботи	Примітка
	Визначення напрямку дослідження	Вересень-жовтень 2023	Виконано
	Формування джерельної бази дослідження	Листопад-грудень 2023	Виконано
	Складання розгорнутого плану	Січень 2024	Виконано
	Написання вступу до роботи (визначення об'єкту, предмету, мети та завдань)	Лютий-березень 2024	Виконано
	Підготовка і написання I розділу дипломної роботи «Медіація підліткових конфліктів: якісний підхід до аналізу та врегулювання»	Квітень-травень 2024	Виконано
	Написання II розділу дипломної роботи «Медіація підліткових конфліктів: якісний підхід до аналізу та врегулювання»	Червень-липень 2024	Виконано
	Написання III розділу «Медіація підліткових конфліктів: якісний підхід до аналізу та врегулювання», висновків та коригування списку літератури.	Вересень-грудень 2024	Виконано
	Передача магістерської дисертації на кафедру	10.12.2024	Виконано

Студент

Таїса Леонідівна Тищенко

Науковий керівник

Олексій Леонідович Якубін

АНОТАЦІЯ

Тищенко Т.Л. **«Медіація підліткових конфліктів: якісний підхід до аналізу та врегулювання»**. На правах рукопису. Магістерська робота за спеціальністю 054 Соціологія. – Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра соціології. – Київ, 2024. – 106 с., список джерел з 84 найменувань.

Магістерська робота присвячена розкриттю теоретичних, нормативно-правових, інституціональних та методичних аспектів медіації підліткових конфліктів, яка здійснюється на основі якісного підходу. У роботі показано причини та соціально-психологічні особливості підліткових конфліктів, виявлено їх основні риси. Дана характеристика конкретизована через опис стилів, структури та динаміки конфліктної поведінки підлітків. Показано, що медіація підліткових конфліктів спирається на нормативно-правову базу, яка створює системну основу для здійснення цього процесу в межах всієї України. У зв'язку з цим висвітлені труднощі інституціоналізації медіації підліткових конфліктів в Україні, показано позитивний досвід інституціонального забезпечення медіації в зарубіжних країнах. Надано розгорнуті характеристики етапів та методів якісного підходу, який використовується у медіації підліткових конфліктів. До основних методів медіації віднесено фасилітаційну, оціночну, трансформативну, наративну, рефлексивну, інтегративну медіації, а також медіацію на основі потреб. Показано, що методи якісного підходу на відміну від методики мають більш універсальний характер, у той час як остання завжди прив'язана до вивчення конкретного предмета. Для наочної демонстрації ефективності якісного підходу у медіації підліткових конфліктів, наведено американський досвід подібних медіаційних практик.

Ключові слова: медіація, конфлікт, підлітковий конфлікт, конфліктна поведінка підлітків, стиль, структура, динаміка конфліктної поведінки підлітків, медіація підліткових конфліктів, інституціоналізація медіації підліткових конфліктів.

ABSTRACT

Tyshchenko T.L. “**Mediation of adolescent conflicts: a qualitative approach to analysis and resolution**”. In the rights of the manuscript. Master's thesis in the specialty 054 Sociology. – National Technical University of Ukraine “Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute”, Department of Sociology. – Kyiv, 2024. – 106 p., list of sources from 84 items.

The master's thesis is devoted to the disclosure of theoretical, regulatory, institutional and methodological aspects of mediation of adolescent conflicts, which is carried out on the basis of a qualitative approach. The work shows the causes and socio-psychological aspects of adolescent conflicts, and reveals their main features. This characteristic is specified through a description of the styles, structure and dynamics of conflict behavior of adolescents. It is shown that mediation of adolescent conflicts is supported by an existing regulatory and legal framework, which creates a systemic basis for the implementation of this process throughout Ukraine. In this regard, the difficulties of institutionalizing mediation of adolescent conflicts in Ukraine are highlighted, and positive experience of institutional support of mediation in foreign countries is shown. Detailed characteristics of the stages and methods of the qualitative approach used in the mediation of adolescent conflicts are provided. The main methods of mediation include facilitative, evaluative, transformative, narrative, reflective, integrative mediation, as well as needs-based mediation. It is shown that the methods of the qualitative approach, unlike the methodology, are more universal in nature, while the latter is always tied to the study of a specific subject. To clearly demonstrate the effectiveness of the qualitative approach in the mediation of adolescent conflicts, the American experience of similar mediation practices is presented.

Keywords: mediation, conflict, adolescent conflict, adolescent conflict behavior, style, structure, dynamics of adolescent conflict behavior, mediation of adolescent conflicts, institutionalization of mediation of adolescent conflicts.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПІДЛІТКОВИХ КОНФЛІКТІВ, ЇХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ТА ІНСТИТУЦІОНАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	13
1.1 Особливості, соціально-психологічні причини та риси підліткового конфлікту.....	13
1.2. Стилi, структура та динаміка конфліктної поведінки підлітків.....	25
1.3. Нормативно-правове регулювання підліткових конфліктів.....	36
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ЯКІСНОГО ПІДХОДУ МЕДІАЦІЇ ПІДЛІТКОВИХ КОНФЛІКТІВ.....	42
2.1. Інституціональне забезпечення медіації в зарубіжних країнах та в Україні у сфері вирішення підліткових конфліктів.....	42
2.2. Основні характеристики якісного підходу до медіації підліткових конфліктів.....	51
2.3. Основні методи та методичний інструментарій вирішення підліткового конфлікту на основі якісного підходу.....	55
РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ ВТОРИННИХ ДАНИХ ЩОДО МЕДІАЦІЇ ПІДЛІТКОВИХ КОНФЛІКТІВ.....	67
3.1. Вторинний аналіз дослідження (на основі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.).....	67

3.2 Метод кейс-стаді якісного підходу та фреймовий аналізу у вторинному дослідженні (на основі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.).....	80
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	92
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	95
Додаток 1.....	106

ВСТУП

Актуальність вирішення підліткових конфліктів полягає в їхньому значному впливі на розвиток особистості, соціалізацію підлітків та майбутнє суспільства в цілому. Підлітковий вік є важливим етапом формування цінностей, навичок комунікації та емоційної зрілості, тому правильне розв'язання конфліктів на цьому етапі має низку важливих аспектів. У першу чергу це впливає на успішне формування особистості та її психологічне благополуччя. Конфлікти в цей період можуть призводити до стресу, зниження самооцінки, тривожності, депресії або агресивної поведінки. Ефективне вирішення конфліктів допомагає підліткам розвивати емоційну стійкість, самоконтроль і конструктивні стратегії для подолання труднощів, що сприяє формуванню психологічно здорової особистості. Це впливає на покращення взаємин у сім'ї, оскільки більшість підліткових конфліктів відбувається у стосунках з батьками, де виникає протистояння між бажанням незалежності та необхідністю дотримуватись певних правил і норм. Вчасне і грамотне вирішення таких конфліктів допомагає створити довірливіші стосунки, що знижує рівень напруги між поколіннями.

Нерозв'язані конфлікти можуть спонукати підлітків до небезпечної або девіантної поведінки. Ефективне управління конфліктами, зокрема медіація підліткових конфліктів, зменшує подібні ризики, вчить конструктивному спілкуванню, висловлювати емоції та знаходити взаємовигідні рішення, формувати важливі соціальні навички, які необхідні для подальшого успішного життя в дорослому житті.

Таким чином, актуальність вирішення підліткових конфліктів полягає в їхньому впливі на всі аспекти розвитку молодого особистості та соціальних взаємин. Конфлікти є природним етапом дорослішання, але їх конструктивне вирішення є

критично важливим для формування емоційно здорових, відповідальних і соціально адаптованих громадян.

Інформаційну та наукову базу дослідження склали нормативно-правові акти України, що регулюють процес регулювання та медіації підліткових конфліктів, наукові роботи вітчизняних та зарубіжних вчених з психології конфлікту, науково-методична література з питань медіації підліткових конфліктів, інформація з мережі Інтернет. Різноманітна проблематика медіації підліткових конфліктів досліджена у багатьох наукових та науково-методичних джерелах з психології, зокрема в частині з'ясування суті підліткового конфлікту, причин його виникнення та шляхів вирішення. Такі вчені як А. Апішева [12], О.Берлінський [13], О.Резнікова [46], Н.Токарева [50-52] здійснили пошук взаємозв'язку особистісних особливостей та конфліктної поведінки підлітків. Л.Долинська та Матяш-Заяц [26] розглянули різні типи конфліктів, включаючи підліткові конфлікти. Вони проаналізували психологічні причини виникнення конфліктів у підлітковому віці, особливості їх розвитку та можливі методи вирішення. При розгляді інституціональних проблем підліткової медіації важливе значення для нашого дослідження відіграли такі джерела як науково-практичний коментар до Закону України «Про медіацію» [8], й також роботи І. Ясиновського [54-55] та Т.Кисельової [77], де розглянуто правове регулювання медіації та моделі медіації у зарубіжних країнах. Для надання характеристики якісного підходу та методики його реалізації у роботі з підлітковими конфліктами, ми опиралися на роботи М.Білик [15-17], Л.Гуменюк [23], А. Мирошниченка [34], М.Поліщук та О.Беляєвої [44], колективні розробки навчальної літератури [44]. Дане дослідження також спирається на науково-методичну літературу, де, поряд з теорією конфлікту, викладено методичний інструментарій проведення медіації [15,25,48].

Незважаючи на наявність значної кількості робіт за означеною тематикою, проблема виявлення особливостей конфліктної поведінки підлітків на основі

медіації не знайшла достатньо широкого висвітлення й потребує подальших досліджень. На відміну від європейських країн в Україні процес впровадження інституту медіації підліткових конфліктів ще на етапі розвитку. Тому потрібні додаткові зусилля для наукової розробки проблем медіації та поширення її результатів серед громадян та професійної спільноти. Це стосується також практичного впровадження якісного підходу, який вважається невід'ємною складовою медіації підліткових конфліктів. Важливість цього підходу пояснюється його акцентуацією на індивідуальних особливостях, емоційній підтримці та розвитку комунікативних навичок учасників конфліктної ситуації. Якісний підхід базується на спостереженнях, інтерв'ю та аналізі взаємодії підлітків у різних соціальних середовищах. У ньому основна увага акцентується на описі та інтерпретації поведінкових моделей, що формують вплив однолітків на конфлікт у контексті групової динаміки. Якісний підхід, в тому числі, реалізується через методи кейс–стаді та фреймовий аналіз. Ці питання досліджуються у підрозділах 2.2, 3.1, 3.2 магістерської дисертації.

Мета та завдання дослідження. Метою дослідження є узагальнення теоретичних, нормативно-правових, інституціональних та методичних аспектів медіації підліткових конфліктів на основі якісного підходу.

З огляду на поставлену мету визначені такі завдання:

- розкрити особливості, соціально-психологічні причини та риси підліткового конфлікту.
- описати стилі, структуру та динаміку конфліктної поведінки підлітків;
- висвітлити питання нормативно-правового регулювання підліткових конфліктів та інституціонального забезпечення медіації в зарубіжних країнах та в Україні у даній сфері;
- надати характеристики якісного підходу до медіації підліткових конфліктів;

— розкрити основні етапи, методи та методику медіації підліткового конфлікту на основі якісного підходу;

— показати практичну актуальність аналізу вторинних даних щодо використання методів «кейс-стаді» та «фреймового аналізу» для медіації підліткових конфліктів на основі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.).

Об’єктом дослідження є підлітковий конфлікт як соціально-психологічне явище.

Предметом дослідження є медіація підліткових конфліктів на основі якісного підходу соціологічного дослідження.

Методи дослідження. У дослідженні використана методологія загальнонаукових та спеціальних підходів пізнання. На основі загальнонаукової методології проведено комплексний аналіз та систематизація знань щодо соціально-психологічних та інституціональних аспектів вирішення підліткових конфліктів на основі медіації, сформулювати наукові позиції та висновки дослідження. У якості спеціального підходу застосовано метод порівняльного аналізу для дослідження зарубіжного досвіду інституціонального забезпечення, здійснено порівняння та виокремлено позитивний досвід для розвитку вітчизняної практики застосування медіації підліткових конфліктів. При дослідженні вторинних даних було використано якісний дослідницький метод тематичного аналізу для виявлення та інтерпретації основних тем, що міститься у вторинному аналізі дослідження на прикладі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.).[49] Цей метод дав змогу визначати ключові ідеї цієї роботи, що полягають у практичному застосуванні якісного підходу на основі реалізації методів кейс-стаді та фреймового аналізу.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в узагальненні матеріалів щодо теоретико-методологічних засад дослідження підліткових конфліктів, методів та методики щодо їх вирішення на основі медіації, узагальненні результатів вторинного аналізу даних щодо практичної значимості методів «кейс-стаді» та «фреймового аналізу».

Практичне значення одержаних результатів полягає у формулюванні висновків та рекомендацій які можуть бути використані у навчальному процесі при підготовці студентів за спеціальністю 054 «Соціологія». Отримані у роботі результати можуть бути використані також психологами у якості матеріалу, який розширює знання з регулювання міжособистісних відносин та формування адекватної конфліктної поведінки підлітків на основі медіації.

Апробація результатів дисертації. Після захисту дипломної роботи заплановано розробити методичний семінар-тренінг «Медіація – шлях до вирішення конфліктів», у якому апробувати діагностичний інструментарій соціально-педагогічної технології медіаторства з метою оцінки ефективності реалізації соціально-педагогічної технології медіаторства у вирішенні підліткових конфліктів на основі методів «кейс-стаді» та «фреймового аналізу».

Структура магістерської роботи. Структура роботи зумовлена її метою та завданнями. Вона складається зі вступу, двох розділів, кожний з яких містить по три підрозділи, висновків та списку використаних джерел (83 найменувань). Загальний обсяг роботи становить – 106 сторінок, з яких 84 – основного тексту.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА ПІДЛІТКОВИХ КОНФЛІКТІВ ТА ЇХ СОЦІАЛЬНЕ ЗНАЧЕННЯ

1.1 Особливості, соціально-психологічні причини та риси підліткового конфлікту

Підлітковий вік — це період складних змін і розвитку, який вимагає розуміння та підтримки як з боку батьків, так і суспільства. Важливість цього етапу полягає в формуванні ідентичності, моральних цінностей та соціальних зв'язків, що матимуть вплив на всю подальшу дорослу особистість. Психологія підліткового віку є однією з ключових галузей розвитку особистості. Підлітковий період (від 11–12 до 17–18 років) вважається важливим етапом у формуванні ідентичності, соціальних навичок і самосвідомості.

Як відмічають С. Гарькавець та Л.Волченко «Джерела конфліктів — це суперечності, а вони виникають там, де є непорозуміння або негаразди:

- у знаннях, уміннях, здібностях (когнітивній сфері свідомості);
- функціях управління;
- емоційних і психічних станах (афективна сфера свідомості);
- технологічних, економічних та інших процесах;
- цілях, засобах, методах діяльності;
- мотивах і потребах (мотиваційно-вольова сфера);
- поглядах, переконаннях, ціннісних орієнтаціях (світоглядні інтенції);
- розумінні, інтерпретації інформації;
- очікуваннях, позиціях;
- оцінках і самооцінках» [21,с. 14]

Підлітковий період життя характеризується значними змінами на всіх аспектах життя підлітка – на фізіологічному, емоційному, когнітивному та соціальному, які є взаємопов'язаними й тією чи іншою мірою впливають на його поведінку. Розглянемо детальніше основні фактори, які сприяють виникненню конфліктних ситуацій у підлітковому віці.

Фізіологічний розвиток підлітків є складним процесом. Як стверджують Н. Токарева, А. Шамне «Анатомо-фізіологічна перебудова організму є одним з найважливіших чинників, що обумовлює процес формування особистості у підлітково-юнацькому віці» [50,ст. 189]. У цей період відбуваються значні зміни в органах та системах організму, які визначають фізичні, гормональні та психічні зміни. На психіку підлітка впливають гормональні зміни, пов'язані із статевим дозріванням (тестостерон у хлопців, естроген і прогестерон у дівчат) відбувається активація статевих залоз. Виникають вторинні статеві ознаки — ріст волосся на тілі (лобок, пахви), розвиток грудних залоз у дівчат, поява більш грубого голосу у хлопців, зміна форми тіла (наприклад, формування м'язової маси у хлопців та збільшення жирових відкладень у дівчат).

У підлітковому віці відбувається стрибок росту. Підлітки можуть переживати інтенсивний період росту, коли їхній зріст збільшується на 8-12 см. протягом року. Це пов'язано зі змінами в гормональній системі та з активністю гормону росту, в ході якого змінюються пропорції тіла. Інколи руки та ноги можуть зростати швидше, ніж тулуб, через що іноді підлітки виглядають непропорційно. Змінюється скелетна система. Хрящі поступово замінюються на кісткову тканину, особливо в зонах росту кісток. Кістки стають міцнішими, але одночасно можуть бути крихкими через активне розширення. Тому підлітки більш схильні до переломів.

Стрибок у рості супроводжується збільшенням м'язової маси. У хлопців особливо активно розвивається м'язова система під впливом тестостерону. Це проявляється не тільки у збільшенні м'язової маси, але й сили. Збільшується потреба

в активному русі, що сприяє формуванню м'язового апарату. Змінюється серцево-судинна система, що виражається в тому, що серце підлітка активно збільшується у розмірах. Підвищується артеріальний тиск через активний ріст і розвиток організму, що також пов'язано з адаптацією серцево-судинної системи до змін. Зростає об'єм легень що підвищує загальну дихальну продуктивність. Підлітки можуть переживати моменти нестачі повітря або частого дихання під час фізичної активності через швидкий ріст тіла.

У підлітків на тлі фізіологічних змін відбувається самооцінка. Стрімкий ріст і розвиток вторинних статевих ознак можуть стати причиною занепокоєння щодо зовнішнього вигляду. Підлітки часто порівнюють себе з однолітками, що може спричинити невпевненість у собі або незадоволеність своєю зовнішністю. Вони все більше турбуються про зовнішність, що може проявлятися в бажанні відповідати певним соціальним стандартам або моді. Зростає інтерес до сексуальних стосунків. Це може супроводжуватися емоційною нестабільністю, змінами в поведінці та труднощами в побудові соціальних відносин. Наприклад, виникає сором'язливість або навпаки — демонстративність. Деякі підлітки можуть відчувати сильну сором'язливість через зміни у власному тілі або сексуальних відчуттях, інші — проявляти надмірну демонстративність у поведінці, намагаючись привернути увагу однолітків.

Підлітки відчують потребу в самоутвердженні. При цьому може бути продемонстрована ризикована поведінка (порушення правил, небезпечні експерименти), намагаючись проявити незалежність або підтвердити свою «дорослість». Це може включати вживання алкоголю, наркотиків або інші небезпечні дії. Фізіологічні зміни можуть викликати підвищену дратівливість або агресію. Це може бути причиною конфліктів як із батьками, так і з однолітками. З цього приводу у посібнику «Психологія розвитку особистості у підлітковому та ранньому юнацькому віці» зазначається: «Позитивний смисл підліткової кризи

полягає в тому, що через боротьбу за незалежність, боротьбу, що відбувається у відносно безпечних умовах і не приймає межових форм, підліток задовольняє потреби в самопізнанні й самоствердженні, в нього не просто виникає відчуття впевненості в собі й спроможність покладатися на себе, але формуються способи поведінки, що дозволяють йому і в подальшому впоратися з життєвими труднощами» [45, с.10].

Когнітивний розвиток у підлітковому віці виражається у формуванні більш абстрактного мислення. Підлітки шукають більш глибокі сенси і ставлять під сумнів старі уявлення та правила. Це може спричинити критичне ставлення до суспільних норм, особистих цінностей чи, навіть, релігійних переконань. У підлітка починає формуватися здатність до більш глибокої саморефлексії: Підлітки часто задаються питанням «Хто я?», аналізують свої вчинки та думки. Це може стати причиною внутрішніх конфліктів і емоційних переживань, які впливають на їхню поведінку. Формується самосвідомість. Підлітки починають глибше розуміти себе як окремі особистості, вивчаючи власні інтереси, цілі та переконання. Вони розмірковують над своїм місцем у світі, що сприяє пошуку ідентичності.

Соціальний розвиток базується на пошук ідентичності. Підліток намагається визначити, хто він такий в соціальному середовищі, і формує власні життєві орієнтири. Це може виявлятися через зміни у зовнішності, інтересах, політичних або релігійних поглядах. Соціальні групи однолітків відіграють велику роль у житті підлітка. Часто підлітки шукають визнання серед друзів і можуть стати чутливими до тиску з боку колективу. Дружба набуває емоційної глибини, і стосунки з ровесниками стають важливими для розвитку особистості. Підлітки прагнуть також більшої незалежності від батьків і можуть ставати конфліктними у своїх стосунках з ними. Часто це супроводжується бунтом проти батьківських правил і авторитету.

У підлітковому віці активно формуються моральні цінності. Підлітки починають свідомо оцінювати питання моралі, справедливості та етики. Вони

розвивають власні цінності, які можуть відрізнятися від тих, що були засвоєні в дитинстві. Це є частиною процесу самовизначення.

Прагнення до справедливості: у цей період часто з'являється бажання змінювати світ, підлітки можуть бути активними в суспільних рухах, відстоюючи свої переконання про правильне й неправильне.

У згаданому посібнику відзначають такі значимі характеристики підлітка [45, с.14]:

- підлітку важливо, щоб його дорослість була помічена людьми, що його оточують;
- для підлітка важливо, щоб форма його поведінки була не дитячою;
- цінність для підлітка деякої роботи визначається її «дорослістю»;
- схильність до мрійництва і фантазування у поєднанні з схильністю розповідати про свої реальні (або вигадані) якості;
- виникнення різноманітних «кодексів» (наприклад, товаришування);
- уявлення про норми поведінки провокують на обговорення поведінки дорослих;
- улюблений герой підлітка – людина активна, яка прагне до мети, долає серйозні, майже непереборні перешкоди і яка виходить з них переможцем.

Описані вище особливості фізіологічного, когнітивного та соціального розвитку у підлітковому віці впливають на емоційну сферу. Підлітки часто відчують перепади настрою, оскільки гормони впливають на психоемоційний стан. Формуються більш тісні зв'язки між відділами мозока, що відповідають за складне мислення, емоційну регуляцію та соціальну поведінку. Це часто провокує емоційну нестабільність, перепади настрою, імпульсивну поведінку та труднощі з контролем емоцій. Посилена емоційна реакція робить підлітків більш вразливими до стресу, критики або проблем у соціальній сфері. Це може проявлятися у формі емоційних зривів або надмірної реакції на незначні події. Таким чином, період

підліткового розвитку — це складний процес фізіологічної перебудови, який охоплює всі системи організму. Розуміння цих змін допомагає правильно адаптувати підлітків до фізичного навантаження, забезпечувати адекватне харчування та психологічну підтримку, робити профілактику та вирішувати підліткові конфлікти.

Термін «конфлікт» походить від латинського слова «conflictus», що означає «зіткнення», «суперечка». Конфлікт як соціально-психологічне явище є багатостороннім явищем, тому є предметом вивчення багатьох наук. У науковій літературі поняття «конфлікт» трактується неоднозначно, існує значна кількість визначень цього терміну. Багатозначність конфлікту розглянута у багатьох працях []. Ми будемо дотримуватись загального підходу до розуміння конфлікту як певного виду соціальної взаємодії, у якій конфлікт характеризує якість взаємодії між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протистоянні сторін заради досягнення своїх інтересів і цілей. Конфлікт – це протистояння між двома або більше сторонами, що мають різні або взаємовиключні інтереси, погляди, цілі чи позиції.

У широкому сенсі, конфлікт виникає у ситуації, коли індивідууми, групи чи організації взаємодіють у контексті суперечностей або незгод, що може призвести до напруження, конфронтації чи навіть активних дій. Отже, конфлікт, з погляду загального підходу – це зіткнення протилежних цілей, позицій, поглядів суб'єктів соціальної взаємодії, які усвідомлюють суперечливість своїх інтересів.

Конфлікт має соціальну природу, оскільки учасниками конфлікту завжди є люди, або певні соціальні групи та спільноти. В свою чергу, соціальна природа конфлікту зумовлює включення його у коло проблем, які становлять безпосередній інтерес для соціології та окреслюють її предмет. Враховуючи, що безконфліктного розвитку соціальних систем (від суспільства до особистості) не існує і не може існувати, проблематика конфлікту є однією з найбільш актуальних у соціології і

досліджується у соціології конфлікту – конфліктології, яка представляє собою систему знань про закономірності, механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також принципи і технології їх управління [30, с.13].

Соціальна природа підліткового конфлікту виявляється через складну взаємодію між підлітком і соціальним середовищем, в якому відбувається формування його особистості, цінностей та норм поведінки. Більша частина науковців авторів використовує таку періодизацію: молодший підліток 10-11 – 12-13 років, другий підлітковий перехідний період 12 – 13 років, старший підліток 12-13 – 15-16 [13].

Підліткові конфлікти виникають не тільки через індивідуальні психологічні особливості, але й через соціальні фактори, такі як сімейні відносини, взаємодія з однолітками, вплив культурних і суспільних норм.

Ось основні аспекти, що пояснюють соціальну природу підліткових конфліктів:

Соціальна природа підліткових конфліктів, у першу чергу, пов'язана з процесом соціалізації та зміни статусу підлітка. Підлітковий період – це важливий етап соціалізації, коли він переходить від статусу дитини до статусу дорослого члена суспільства. Підлітки прагнуть самостійності, нових ролей і прав, що часто суперечить соціальним очікуванням і обмеженням, встановленим батьками, вчителями чи іншими авторитетними фігурами. Цей процес зміни статусу викликає напруження та конфлікти з соціальними інститутами, що намагаються зберегти традиційний контроль над поведінкою підлітків.

Соціальна природа конфліктної поведінки виявляється у взаємодії з однолітками. Конфлікти можуть виникати через потребу підлітків вписатися в групу однолітків або, навпаки, стати об'єктом знущань. Бажання бути прийнятим може спонукати підлітків до вчинків, які викликають конфлікти з родиною або іншими соціальними групами. Соціальна природа конфліктів у цьому контексті

полягає в боротьбі за лідерство, визнання, набуття статусу в групі та належність до певних соціальних чи культурних субгруп. У цій взаємодії міжособистісна конкуренція з однолітками може бути виражена у формі булінга як одного із негативних соціальних механізмів формування власного місця підлітка у взаємовідносинах з однолітками.

Соціальна природа конфліктної поведінки підлітків виявляється у взаємодії в межах сім'ї, яка відіграє ключову роль у соціалізації підлітка. Конфлікти в родині відображають соціальні та культурні протиріччя між поколіннями. Підлітки намагаються звільнитися від контролю дорослих і встановити власні правила поведінки, що може вступати у конфлікт із традиційними сімейними цінностями, нормами та вимогами. Батьки, у свою чергу, намагаються підтримати свою авторитетність, що загострює конфлікт.

Соціальна природа проявляє себе через культурні і соціальні норми. Підлітки часто піддаються впливу різних субкультур, медіа та соціальних мереж, які можуть пропонувати нові або альтернативні норми поведінки та цінності, що відрізняються від традиційних суспільних стандартів. Це створює конфлікт між бажанням підлітка слідувати новим культурним трендам та очікуваннями дорослих і суспільства. Такий конфлікт може проявлятися у вигляді протесту, виклику соціальним нормам чи навіть радикальних форм поведінки.

Соціальна природа проявляє себе у соціальній ієрархії. У школі або інших соціальних інститутах підлітки стикаються з авторитарною ієрархією, яка не завжди відповідає їхньому прагненню до свободи і самостійності. Конфлікти між підлітками та вчителями, адміністрацією шкіл або іншими представниками влади можуть бути результатом соціальних відносин, де підлітки відчують нерівність і прагнуть до більшої рівноправності та визнання.

Соціальна природа проявляє себе через соціальне середовище, в якому виховується підліток, і економічні умови, у яких знаходиться сім'я [12].

Підлітки з неблагополучних або малозабезпечених сімей можуть стикатися з соціальними бар'єрами, дискримінацією або почуттям соціальної несправедливості, що провокує конфлікт із системою та суспільством. Водночас, підлітки з більш забезпечених сімей можуть конфліктувати через високі очікування або тиск щодо успіхів у навчанні чи кар'єрі.

Актуальне значення мають також гендерні та соціальні ролі. Підлітковий період часто супроводжується формуванням гендерної ідентичності та пошуком соціальних ролей, що відповідають статі. Конфлікти можуть виникати через суперечливі очікування щодо поведінки хлопців і дівчат, а також через соціальні стереотипи та дискримінацію, пов'язану з гендером.

Соціальна природа підліткових конфліктів може виявлятися через вплив соціальних медіа, які можуть стати платформою для конфліктів, оскільки вони впливають на самовідчуття підлітків і можуть сприяти розповсюдженню чуток, цькуванню або агресії. Інтернет надає можливість для анонімності, що може підвищувати рівень агресії та конфліктності у взаєминах.

Таким чином, соціальна природа підліткових конфліктів полягає в їхній взаємозалежності з процесом соціалізації, взаємодією з соціальними інститутами, культурними нормами та груповими відносинами. Підліткові конфлікти відображають боротьбу підлітка за власну ідентичність та місце у суспільстві, і тому їхнє вирішення має ключове значення для успішної адаптації та інтеграції підлітків у соціум.

Соціальні фактори підліткового конфлікту корелюють з психологічними факторами. Психологічна природа підліткового конфлікту визначається поєднанням емоційних, соціальних та особистісних чинників. Вона є складною і багатогранною, оскільки проявляє себе в контексті розвитку особистості, формування соціальних навичок та взаємин з оточенням. Підлітковий вік є

критичним етапом у житті, коли молоді люди стикаються з багатьма психологічними змінами та викликами.

До ключових аспектів психологічної природи підліткових конфліктів ми відносимо:

Емоційну нестабільність та емоційна чутливість, коливання настрою. Це психологічний фактор, який може призвести до конфліктів, оскільки підлітки можуть швидко переходити від радості до гніву чи смутку. Невміння контролювати свої емоції і адекватно виражати їх може стати причиною напружених взаємин і непорозумінь.

Невміння вирішувати конфлікти. Підлітки часто не мають достатньо розвитку соціальних навичок, необхідних для конструктивного вирішення конфліктів. Це може призводити до ескалації суперечок, агресивних реакцій або втечі від проблем. Брак досвіду в спілкуванні може заважати молодим людям знаходити компроміси або шукати мирні рішення.

Схильність до агресії та опозиції. Підлітки можуть проявляти агресивну поведінку в конфліктах, що часто є наслідком їхнього емоційного стану або невміння виражати свої почуття. Це може бути реакцією на відчуття безсилля, образи або непорозуміння. Опозиційна поведінка також може виникати через прагнення до самоствердження і боротьби за свої права.

Прояв егоїзму. Егоїзм – ціннісна орієнтація людини, яка характеризується переважанням особистих корисливих потреб безвідносно до інтересів інших людей, які і стають об'єктом і засобом досягнення таких цілей.

Психологічні травми та проблеми, які пережили підлітки, можуть їх зробити більш схильними до конфліктів. Це може включати наслідки травм, пов'язаних із насильством, сімейними кризами або соціальною ізоляцією [27].

Основні ознаки конфлікту допомагають ідентифікувати конфліктну ситуацію та визначити її характер. Вони відображають природу взаємодії між сторонами,

ступінь напруги та протиріччя. Конфлікт визначають по його ключовим ознакам, які також характеризують підліткову конфліктну ситуацію:

Наявність протиріччя. Конфлікт завжди виникає там, де є суперечність між інтересами, цілями, поглядами чи цінностями сторін. Ці протиріччя можуть бути як явними, так і прихованими, але їх існування є основою конфліктної ситуації.

Протистояння сторін. У конфлікті завжди беруть участь щонайменше дві сторони, які займають різні, часто взаємовиключні позиції. Це може бути протистояння між індивідами, групами чи організаціями, де кожна сторона захищає свої інтереси та намагається досягти власних цілей.

Емоційна напруга. Конфлікт супроводжується підвищеним емоційним фоном. Це може бути гнів, роздратування, страх або почуття несправедливості. Емоційна складова є важливою ознакою конфлікту, оскільки вона підсилює взаємне непорозуміння і робить ситуацію напруженою.

Взаємодія сторін. Сторони в конфлікті взаємодіють, але ця взаємодія носить суперечливий характер. Вони намагаються досягти своїх цілей, часто перешкоджаючи одна одній, що загострює ситуацію. Взаємодія може бути як відкритою (прямі конфронтації, суперечки), так і прихованою (пасивна агресія, саботаж).

Намір вплинути на результат. Учасники конфлікту прагнуть змінити ситуацію на свою користь. Це може включати спроби переконати іншу сторону, домогтися переваги або нав'язати власні умови. Важливо, що кожна сторона намагається вплинути на результат конфлікту, щоб захистити свої інтереси.

Загроза для інтересів або цінностей. Конфліктна ситуація виникає тоді, коли одна або кілька сторін відчують, що їхні інтереси, права або цінності перебувають під загрозою. Це може бути як загроза матеріальним ресурсам, так і соціальному статусу, репутації, або ж принциповим життєвим позиціям.

Динамічність. Конфлікт — це динамічний процес, який має тенденцію до розвитку й ескалації. Спочатку конфлікт може бути незначним, але з часом, якщо не знаходиться рішення, він може загострюватися і переростати у більші зіткнення.

Відсутність згоди. Конфлікт характеризується неможливістю досягнення згоди між сторонами на початковому етапі. Саме відсутність компромісу або спільного рішення підсилює конфліктну ситуацію і робить її тривалою.

Активні дії. Конфлікт передбачає не тільки протиріччя, але й активні дії з боку учасників, спрямовані на подолання суперечностей. Це можуть бути як вербальні (суперечки, аргументи), так і фізичні дії (демонстрації, страйки, бойові дії в екстремальних випадках).

Негативні наслідки. Як правило, конфлікти несуть потенційну загрозу для стабільності ситуації або стосунків між сторонами. Негативні наслідки можуть бути як емоційними (стрес, напруження), так і матеріальними (втрата ресурсів, руйнування взаємодії), хоча іноді конструктивний конфлікт може мати позитивні наслідки, сприяючи змінам і поліпшенню взаємин.

Отже, підлітковий період життя характеризується складнощами розвитку, який вимагає розуміння джерел конфліктів. Вони виникають в різних аспектах життя – фізіологічному, емоційному, когнітивному та соціальному, які є взаємопов'язаними й тією чи іншою мірою впливають на поведінку підлітка. Вони впливають на емоційну сферу підлітка, провокуючи той чи інший конфлікт. Останній має низку ознак, за якими можна його ідентифікувати та аналізувати. Основні ознаки включають наявність протиріч, протистояння сторін, емоційну напругу, динамічність процесу та активні дії з боку учасників конфлікту.

1.2 Стилi, структура та динамiка конфлiктної поведiнки пiдлiткiв

Конфлiктна поведiнка виникає як наслiдок протирiччя пiдлiткового вiку. Цi протирiччя вiдображають складний перiод переходу вiд дитинства до дорослостi, коли молода людина стикається з багатьма внутрiшнiми та зовнiшнiми змiнами. Цi протирiччя пов'язанi з розвитком особистостi, пошуком iдентичностi, соцiалiзацiєю та прагненням самостiйностi.

Розглянемо основнi типи протирiччя, характернi для пiдлiткового вiку:

Протирiччя мiж потребою в самостiйностi та залежностю вiд дорослих. Пiдлiтки прагнуть до незалежностi, бажаючи самостiйно приймати рiшення, визначати свiй життєвий шлях та бути вiдповiдальними за свої дiї. Однак, на практицi вони ще залежать вiд батькiв, як у матерiальному, так i в емоцiйному планi. Це призводить до конфлiктiв, оскiльки дорослi часто продовжують контролювати пiдлiткiв, що викликає у них почуття обмеження свободи.

Протирiччя мiж бажанням бути унiкальним i потребою в належностi до групи. Пiдлiтки прагнуть самоствердження i хочуть бути унiкальними, видiлятися серед iнших, шукають свiй власний стиль та iдентичнiсть. Водночас вони вiдчувають сильну потребу належати до групи однолiткiв, бути прийнятими i пiдтримуваними. Це може викликати внутрiшнiй конфлiкт, коли прагнення до iндивiдуальностi суперечить необхідностi вписатися в соцiальнi або культурнi норми групи.

Протирiччя мiж емоцiйною нестабiльностю та необхідностю контролю над емоцiями. Пiдлiтковий вiк характеризується частими змiнами настрою, сильними емоцiйними сплесками i нестабiльностю. Однак, пiдлiтки водночас стикаються з соцiальним тиском, що вимагає вiд них зрiлостi та здатностi контролювати свої емоцiї. Ця невiдповiднiсть мiж внутрiшнiми емоцiйними переживаннями та очiкуваннями оточення викликає серйознi внутрiшнi протирiччя.

Протиріччя, що виникають як наслідок бажання слідувати соціальним нормам і прагненням до протесту. У підлітків часто з'являється бажання протестувати проти встановлених правил, норм і авторитетів, що є природною частиною процесу пошуку власного «Я». Водночас, вони все ще залежать від соціальних норм і прагнуть визнання та схвалення від оточуючих. Це створює конфлікт між прагненням до свободи і необхідністю відповідати очікуванням суспільства.

Протиріччя між дорослими фізіологічними змінами і психологічною незрілістю. Підлітковий вік супроводжується швидкими фізіологічними змінами: статеве дозрівання, зміни у зовнішньому вигляді та тілобудові. Проте психологічна та емоційна зрілість часто відстає від цих фізичних змін, що призводить до внутрішніх протиріч. Підліток може виглядати як дорослий, але не завжди відчуває себе готовим до прийняття дорослих відповідальностей або до тих нових соціальних ролей, які очікуються від нього.

Протиріччя між потребою в самоствердженні і страхом невдачі. Підлітки активно прагнуть до самоствердження, хочуть показати свою здатність досягати успіху в різних сферах життя (навчання, спорт, соціальна активність). Однак, водночас вони бояться невдачі та осуду з боку однолітків або дорослих. Цей страх невдачі може стримувати їхні спроби діяти впевнено і брати на себе відповідальність, що викликає внутрішній конфлікт.

Протиріччя між дитячими звичками і вимогами дорослості. У підлітків часто залишаються дитячі звички та форми поведінки, такі як залежність від батьків чи відсутність відповідальності за свої дії. Але водночас від них очікується, що вони будуть поводитися як дорослі, виявляючи самодисципліну і зрілість. Це створює протиріччя між тим, що вже було засвоєно в дитинстві, і новими вимогами дорослого світу.

Протиріччя між ідеалами і реальністю. Підлітки часто мають високі ідеали і мрії про майбутнє, однак реальність може не відповідати їхнім очікуванням. Вони можуть стикатися з труднощами в досягненні своїх цілей, що викликає фрустрацію та внутрішній конфлікт між ідеальним уявленням про життя і реальними обмеженнями, з якими вони стикаються.

Протиріччя між особистими бажаннями і соціальними обов'язками. У підлітковому віці з'являється сильне бажання задовольнити власні потреби та реалізувати свої особисті цілі. Проте вони все ще стикаються з вимогами виконання соціальних обов'язків — успіх у навчанні, допомога вдома, дотримання соціальних норм. Це протиріччя може викликати стрес і напруження, оскільки підліток часто не може поєднати ці два аспекти.

Таким чином, підліткові протиріччя виникають через поєднання фізіологічних, психологічних і соціальних змін, які відбуваються в цей період життя. Важливість розуміння цих протиріч полягає в тому, щоб допомогти підліткам розвинути навички адаптації, навчитися вирішувати конфлікти та інтегрувати свої прагнення з реальністю дорослого життя.

Конфліктна поведінка виникає на основі описаних вище протиріч. Під конфліктною поведінкою ми розуміємо поведінку опонентів, дії яких протилежно спрямовані. Кожна сторона прагне реалізувати власні інтереси за рахунок опонента. Процеси в розумовій, емоційній і вольовій сферах, що були приховані, втілюються і стають очевидними [24, с.10].

Кеннет Томас і Ральф Кілмен відомі своїм внеском у розробку моделі стилів вирішення конфліктів, яка отримала назву «Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument» (ТКІ). Ця модель виділяє п'ять основних стилів, які люди можуть використовувати для вирішення конфліктів. Вони базуються на двох головних вимірах: ступінь асертивності (спрямованість на власні інтереси) та ступінь кооперативності (спрямованість на інтереси іншої сторони). Ми виходимо з того,

що дані стилі конфліктної поведінки характерні також для підліткового віку. Нижче ми даємо стислий опис цих стилів [додаток 1, 78]:

Конкуренція (Competition). Асертивність – висока, кооперативність – низька. Людина, яка обирає цей стиль, діє рішуче та зосереджується на задоволенні своїх власних інтересів, навіть на шкоду іншій стороні. Вона прагне виграти конфлікт за будь-яку ціну. Цей стиль корисний у ситуаціях, де потрібне швидке рішення або коли необхідно захищати важливі інтереси.

Уникнення (Avoidance). Асертивність – низька, кооперативність – низька. Людина уникає конфлікту, не займає жорстку позицію і не прагне до задоволення своїх або чужих інтересів. Вона може переносити розв'язання конфлікту на пізніший час або ігнорувати проблему. Такий підхід може бути ефективним, якщо проблема незначна або не варта витрат часу і ресурсів.

Пристосування (Accommodation). Асертивність – низька, кооперативність – висока. Цей стиль передбачає готовність людини поступитися своїми інтересами заради іншої сторони. Вона може йти на компроміси, жертвуючи своїми бажаннями для збереження гармонії у відносинах. Такий підхід корисний, коли питання для вас не критично важливе, але для іншої сторони має значення.

Співробітництво (Collaboration). Асертивність: висока, кооперативність – висока. Цей стиль передбачає прагнення обох сторін до пошуку рішення, яке задовольнить інтереси всіх учасників конфлікту. Співробітництво часто вимагає більше часу і зусиль, оскільки потребує відвертої комунікації і креативних рішень. Він є оптимальним для вирішення складних проблем, де важливо зберегти довготривалі відносини.

Компроміс (Compromise). Асертивність – середня, кооперативність – середня. Обидві сторони конфлікту готові частково поступитися своїми інтересами для досягнення часткового задоволення. Компроміс підходить у ситуаціях, коли обидві сторони мають рівні інтереси і час на розв'язання конфлікту обмежений.

Моделювання цих стилів дають змогу оцінити конфлікту поведінку підлітків та обрати найбільш відповідний підхід для ефективного їх вирішення.

Зазначені моделі конфліктної поведінки є основою для вироблення кожним індивідом стратегії і тактики досягнення мети конфлікту.

Стратегії вирішення конфлікту – це основні напрями дії опонентів щодо виходу з конфлікту, в які закладені загальні установки й орієнтації на результат конфлікту. Формально-логічний зміст таких орієнтацій зводиться до чотирьох основних варіантів: односторонній виграш; односторонній програш; взаємний програш; взаємний виграш. Варіанти конкретизують у формулах: виграш–програш; програш–виграш; програш–програш; виграш–виграш [23, ст.87].

Стратегії і тактики розрізняються за ступенем узагальнення. Якщо стратегія – це набір глобальних цілей, то тактика – засоби досягнення цієї мети. Одна і та ж тактика може застосовуватися в межах різних стратегій. Так, наприклад, загроза, що звичайно розглядається як деструктивна і недоброзичлива тактика, може бути використана у разі неготовності або нездатності однієї із сторін поступатися далі певних меж [23, с.92].

В українській психологічній літературі акцентується увага на тому, що вибір тактик залежить від типу конфліктної поведінки, особистісних характеристик учасників конфлікту та цілей. Такі дослідники, як М. Пірен [43], Л.Карамушка [21]. та інші. пропонують широке бачення ефективних тактик для вирішення різних типів конфліктів, підкреслюючи, що конструктивні тактики співробітництва та компромісу є більш ефективними для досягнення довгострокових позитивних результатів.

У конфліктології стратегія конфлікту — це загальний напрямок дій, вибір якого залежить від цілей сторін, особливостей конфлікту та інших чинників. Під тактикою розуміються конкретні дії, які використовуються для реалізації стратегії поведінки в конфлікті. В українській науковій літературі представлено кілька

підходів до тактик у конфлікті. Зазвичай тактики поділяються на конструктивні та деструктивні, залежно від того, спрямовані вони на вирішення конфлікту або на його загострення. Зокрема, можна виділити такі тактики, які відповідають основним стратегіям конфліктної поведінки, згаданим раніше.

Тактика конкуренції (атаки). Ці тактики використовуються стороною конфлікту для реалізації стратегії конкуренції, коли вона прагне максимально відстояти свої інтереси. Вони спрямовані на те, щоб домінувати в конфлікті або досягти перемоги шляхом протидії опоненту. Прикладом такої тактики є: пряма агресія чи психологічний тиск на іншу сторону, включаючи критичні зауваження, звинувачення або образи; загроза, яка може виявлятися у демонстрації можливості завдати шкоди, якщо опонент не погодиться на умови; пряма конкуренція: спрямування дій на здобуття ресурсів чи переваги шляхом перемоги в конфлікті. Тактики конкуренції, зокрема, описані у підручнику з конфліктології М.І. Пірен [43] де розглядається динаміка конкуренції та агресії в міжособистісних конфліктах.

Тактика уникнення. Ці тактики використовуються для реалізації стратегії, коли сторона прагне уникнути конфліктної ситуації, не беручи активної участі у її вирішенні. Прикладами подібної тактики є: фізичний або психологічний відхід від обговорення проблеми, що унеможливорює подальший розвиток конфлікту; затягування часу для відкладання вирішення конфлікту на невизначений термін, з метою уникнення негайної ескалації. Уникнення часто застосовується у випадках, коли інтереси незначні, але сама ситуація вимагає обережного підходу.

Тактика пристосування. Ці тактики застосовуються в ситуації, коли одна зі сторін свідомо поступається своїми інтересами для збереження гармонії або відносин. Така тактика може бути реалізована через такі дії: узгодження – свідоме прийняття вимог опонента без висунення своїх умов; жертвування своїми інтересами – поступка в обмін на збереження стосунків або мирне вирішення

ситуації. Дослідник психології конфлікту Л.Карамушка підкреслює, що тактика пристосування часто використовується для збереження добрих відносин між сторонами в організаційних конфліктах[21]. Така сама тактика може використовуватись також у міжособистісних підліткових стосунках.

Тактика співробітництва використовуються для реалізації стратегії співробітництва, коли сторони прагнуть знайти рішення, яке задовольнить інтереси обох сторін. Така тактика передбачає: конструктивний діалог між сторонами для пошуку взаємовигідного рішення; залучення посередників: використання третіх сторін (медіаторів) для полегшення процесу переговорів і пошуку рішення; відкритий обмін інформацією, думками та пропозиціями для досягнення прозорого рішення.

Тактика компромісу є частиною стратегії компромісу, де сторони частково поступаються своїми вимогами, щоб досягти взаємоприйняттого рішення. Прикладами такої тактики є: взаємні поступки, коли обидві сторони йдуть на поступки, відмовляючись від частини своїх вимог; встановлення справедливих умов: знаходження умов, які в рівній мірі задовольняють обидві сторони.

Таким чином, знання стилів конфліктної поведінки, стратегії та тактики конфліктуючих сторін дає змогу глибше розуміти ситуацію, психологію учасників конфлікту та їхні потреби. Це впливає на вибір плану дій, який ґрунтується на розумінні контексту і прагнень усіх сторін. Відповідно, тактичні рішення повинні бути гнучкими та пристосованими до розвитку конфлікту, що дозволяє досягти кінцевої мети ефективніше.

Будь-який підлітковий конфлікт має структуру. Він включає елементи, які визначають його динаміку та розвиток. Оскільки конфлікти в підлітковому віці часто супроводжуються емоційними сплесками, дуже важливо розуміти їхню внутрішню структуру для його успішного вирішення.

Структура підліткового конфлікту

<p>Суб'єкти конфлікту (учасники)</p>	<p>Підліток і батьки: Найпоширеніший тип конфлікту, обумовлений суперечностями між бажанням підлітка до самостійності та контролем з боку батьків.</p> <p>Підліток і вчителі: Конфлікти через різницю в підходах до навчання, очікувань і дисципліни.</p> <p>Підліток і однолітки: Конфлікти між однолітками через конкуренцію, статусні питання, взаєморозуміння або соціальні норми в колективі.</p>
<p>Причини конфлікту</p>	<p>Психологічні: Стрес, емоційна нестабільність, бажання відстояти свою індивідуальність або захистити особисті кордони.</p> <p>Соціальні: Вплив соціального оточення, конфлікт між очікуваннями суспільства і бажаннями підлітка.</p> <p>Когнітивні: Невідповідність між власними переконаннями, нормами та установками і тими, що нав'язуються іншими.</p> <p>Фізіологічні: Пубертатні зміни, які впливають на гормональний фон і, відповідно, на поведінку.</p>

<p>Об'єкт конфлікту</p>	<p>Права та свободи (бажання самостійності, вибір стилю життя);</p> <p>Контроль і дисципліна (порушення встановлених правил);</p> <p>Соціальні взаємини (роль у групі, сприйняття однолітків, дружба).</p>
<p>Предмет конфлікту</p>	<p>Конкретні питання або ситуації, що призвели до суперечки. Це може бути, наприклад, контроль часу, проведеного в інтернеті, оцінки в школі, заборони на зустрічі з певними людьми.</p>
<p>Емоційний компонент</p>	<p>Підліткові конфлікти часто супроводжуються сильними емоційними реакціями, такими як гнів, образа, відчуженість або депресія. Емоції можуть ускладнювати раціональне вирішення конфлікту.</p>

Джерело: Складено автором на основі узагальнення матеріалів [17; 21].

Динаміка конфліктної поведінки значною мірою залежить від структури конфлікту. Динаміка конфлікту — це процес його розвитку від моменту виникнення протиріч до його розв'язання або ескалації. Вона описує зміну стану конфлікту у часі, різні його етапи, реакції учасників та потенційні наслідки. Вивчення динаміки конфліктів допомагає зрозуміти, як вони розвиваються і які фактори можуть впливати на їх перебіг. Коулман П. Т., Дойч М., Маркуз М. детально дослідили динаміку конфліктів у різних сферах, включаючи підлітковий

вік. Це джерело надає як теоретичний, так і практичний погляд на природу конфліктів і способи їх вирішення [79].

Базуючись на цьому джерелі, дамо стисло характеристику основним етапам динаміки підліткового конфлікту.

Передконфліктна стадія (латентний етап). На цьому етапі виникають перші ознаки невдоволення, протиріч або напруги. Сторони можуть ще не усвідомлювати існування конфлікту або не проявляти його відкрито. Підлітки можуть переживати емоційну напругу, яка накопичується через зовнішні або внутрішні чинники (наприклад, прагнення незалежності або незадоволення стосунками з дорослими чи однолітками).

Виникнення конфлікту (маніфестація). Невдоволення або напруга починають виражатися відкрито, наприклад, у вигляді суперечок, словесних перепалок або вираження емоцій. Цей етап характеризується різкими реакціями та сильними емоціями, що супроводжують конфлікт (гнів, образа, роздратування). Підлітки часто схильні до різких дій і слів, оскільки вони ще не навчилися повністю контролювати свої емоції та реагувати у конструктивний спосіб.

Ескалація конфлікту. Конфлікт набирає інтенсивності. Сторони можуть почати активно захищати свої інтереси, не враховуючи думку іншої сторони. Підлітки можуть вдаватися до різних форм агресивної поведінки, включно з вербальними атаками, пасивною агресією, ізоляцією або навіть фізичними проявами агресії. Це може бути критичним етапом, коли конфлікт переростає в конфронтацію, і ситуація стає некерованою чи важко керованою.

Кульмінація конфлікту. Це найвища точка емоційного та поведінкового напруження, коли конфлікт досягає піку. Якщо сторони не знаходять способу впоратися з конфліктом, це може призвести до розриву стосунків або серйозних емоційних травм. Часто на цьому етапі втручаються дорослі (батьки, вчителі, психологи) для стабілізації ситуації.

Розв'язання конфлікту (деескалація). Після кульмінації конфлікт може поступово згасати. Обидві сторони починають шукати рішення, компроміс або уникати подальших зіткнень. У деяких випадках виділяють ще **постконфліктну ситуацію**, коли суб'єкти конфліктної взаємодії відчують та усвідомлюють задоволення або невдоволення від наслідків вирішення конфлікту [21, с.18].

Таким чином, можливі різні варіанти динаміки конфлікту, які залежать від стилів, стратегій й тактик конфліктної поведінки, як вже розглянуто вище. Важливо розуміти, що наслідками конфлікту можуть бути як позитивні так й негативні результати. Позитивні включають зростання рівня самосвідомості, розуміння себе і своїх потреб, розвиток навичок вирішення проблем, покращення взаємин. Негативні наслідки можуть включати емоційні травми, погіршення стосунків із батьками або ровесниками, зниження самооцінки, розвиток агресії або соціальної ізоляції. З детальним переліком негативних та позитивних функцій конфлікту можна ознайомитись у навчально-методичному посібнику [21, с.16–17].

Резюмуючи цей підрозділ, зазначимо, що розуміння стилів, стратегій, структури та динаміки підліткового конфлікту має ключове значення для медіатора, оскільки підліткові конфлікти мають свої особливості, зумовлені фізіологічними, психологічними та соціальними змінами, які відбуваються у цьому віці. Це знання допомагає медіатору ефективно вирішувати конфліктні ситуації, враховуючи емоційний та когнітивний стан підлітків.

1.3 Нормативно-правове регулювання підліткових конфліктів

Законодавче регулювання підліткових конфліктів в Україні спрямоване на забезпечення захисту прав дітей та неповнолітніх, їхню соціальну реабілітацію та запобігання криміналізації. Важливою складовою є впровадження відновного правосуддя, медіації та профілактичних заходів, спрямованих на вирішення конфліктів без ескалації.

Надамо стисло характеристику основних нормативно-правових актів, окремі норми яких стосуються регулювання конфліктів:

У першу чергу слід звернути увагу на Основний закон України, який гарантує права дитини та встановлює принципи рівності, захисту честі та гідності, а також права на захист у разі конфлікту чи загрози дискримінації. Так Стаття 51 Конституції України (1996 р.) встановлює, що сім'я, дитинство, материнство і батьківство охороняються державою, підкреслюючи особливу увагу до захисту прав дитини. Так, у ній говориться про те, що «Батьки зобов'язані утримувати дітей до їх повноліття. Повнолітні діти зобов'язані піклуватися про своїх непрацездатних батьків. Сім'я, дитинство, материнство і батьківство охороняються державою».

У статті 52 стверджується: «Діти рівні у своїх правах незалежно від походження, а також від того, народжені вони у шлюбі чи поза ним. Будь-яке насильство над дитиною та її експлуатація переслідуються за законом. Утримання та виховання дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, покладається на державу. Держава заохочує і підтримує благодійницьку діяльність щодо дітей» [1].

Ці конституційні норми забезпечують фундаментальні права дитини, спрямовані на захист її гідності, рівності та недискримінації.

Зазначені норми Конституції України відповідають Конвенції ООН про права дитини, ратифікованої в Україні. У ній визначені права дитини на захист від будь-

яких форм насильства, експлуатації та дискримінації. Також особлива увага приділяється забезпеченню права на участь у вирішенні конфліктів, що стосуються дитини, відповідно до її віку та зрілості [2].

Закон України «Про охорону дитинства» (2001 р.) передбачає захист прав дитини, забезпечення її фізичного, інтелектуального, культурного та духовного розвитку. Одним із ключових аспектів є заборона будь-яких форм насильства щодо дітей, а також обов'язок державних органів забезпечувати допомогу та захист дітям у випадках конфліктів чи загрози насильств [3].

Закон України «Про освіту» (2017 р.) регламентує питання конфліктів у шкільному середовищі. У статті 53 Закону йдеться про право кожного учасника освітнього процесу на безпечне та здорове освітнє середовище. Це означає, що держава та заклади освіти зобов'язані створювати умови для запобігання конфліктам, булінгу (цькуванню) та іншим формам насильства. Відповідальність за дотримання прав учнів покладається на освітні установи, які зобов'язані запобігати конфліктам і вирішувати їх у рамках правового поля. Закон передбачає заходи для його попередження та протидії. Заклади освіти зобов'язані впроваджувати програми з запобігання булінгу, розробляти чіткі процедури розгляду скарг та конфліктних ситуацій, а також співпрацювати з правоохоронними органами. Закон містить заборону на будь-які форми дискримінації (стаття 3), що важливо в контексті підліткових конфліктів. Дискримінація за будь-якою ознакою є однією з причин конфліктів, тому законодавство встановлює рівні права для всіх учасників освітнього процесу [4].

Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» (2018 рік) регулює питання захисту дітей від насильства в сім'ї та передбачає механізми втручання у випадках конфліктів у родині. Закон визнає, що діти є вразливою категорією осіб, які потребують особливого захисту. Він передбачає, що дитина, яка стала жертвою або свідком домашнього насильства, має право на захист,

соціальні послуги та спеціальні заходи підтримки. Важливою складовою закону є механізм профілактики домашнього насильства. Закон передбачає роботу з потенційними агресорами для запобігання насильницьким діям. Державні та місцеві органи влади, соціальні служби, освітні заклади та правоохоронні органи зобов'язані працювати над запобіганням домашнього насильства щодо дітей. В законі передбачено чіткий порядок повідомлення про випадки домашнього насильства, у тому числі щодо неповнолітніх, та систему підтримки постраждалих [5].

Він передбачає надання дітям, які постраждали від домашнього насильства, безкоштовної психологічної, соціальної та правової допомоги. Це включає медичну допомогу, психологічну підтримку та соціальну адаптацію.

Кодекс України про адміністративні правопорушення. Цей закон регулює питання відповідальності за правопорушення, включаючи ті, що стосуються підлітків та конфліктів між ними. Хоча підліткові конфлікти самі по собі не регулюються окремо, у Кодексі є статті, які охоплюють випадки, коли такі конфлікти призводять до правопорушень. У контексті нашої проблеми важливою є Стаття 184: Невиконання батьками або особами, що їх замінюють, обов'язків щодо виховання дітей. У випадках, коли підлітковий конфлікт пов'язаний з систематичними правопорушеннями, батьки або опікуни можуть бути притягнуті до відповідальності за невиконання обов'язків щодо виховання дітей. Ця стаття передбачає відповідальність за неналежне виконання батьками своїх обов'язків, якщо це призвело до правопорушень з боку дітей [11].

Кримінальний кодекс України (2001р.) передбачає відповідальність за злочини, вчинені неповнолітніми, але акцентує увагу на особливих умовах їхнього покарання. До цих умов відноситься те, що неповнолітні мають право на спеціальне поводження під час слідства і судового розгляду, з урахуванням їхнього віку та психоемоційного стану [10]. Особливі умови передбачають також можливість

застосування відновного правосуддя. Відновне правосуддя відносно підлітків — це підхід у системі правосуддя, основна ідея якого полягає в тому, щоб не лише покарати підлітка за злочин, але й допомогти йому усвідомити наслідки своїх дій, виправити завдану шкоду, а також сприяти його реінтеграції в суспільство. Ключові принципи відновного правосуддя полягають у наступному:

— Надання переваги почуттю відповідальності правопорушника. Підліток має усвідомити наслідки свого вчинку і нести відповідальність за заподіяну шкоду.

— Активна участь постраждалих. Жертва злочину бере участь у процесі, може висловити свої почуття та запропонувати шляхи відшкодування.

— Залучення громади. Мета — повернути порушника в суспільство та попередити повторні злочини. Суспільство бере участь у процесі відновлення, допомагає підліткові повернутися до нормального життя.

— Відшкодування шкоди. Головний акцент робиться на виправленні наслідків злочину, а не на покаранні. Підліток може відшкодувати шкоду матеріально, виконати громадські роботи або іншим чином. Наприклад, замість традиційного судового покарання (наприклад, ув'язнення), підлітка можуть залучити до медіації, де він зустрінеться з жертвою, обговорить наслідки злочину та погодить способи виправлення ситуації.

Україна впроваджує практики відновного правосуддя, коли в конфліктах чи правопорушеннях за участі неповнолітніх сторін можуть домовлятися за допомогою медіатора. Метою такої практики є примирення сторін, відшкодування шкоди і соціальна реінтеграція неповнолітнього правопорушника без залучення жорстких покарань, як це було б у традиційному правосудді. Деякі програми відновного правосуддя діють у співпраці з міжнародними організаціями та громадськими ініціативами, які підтримують розвиток медіації у справах неповнолітніх. Загалом відновне правосуддя відносно підлітків допомагає

зменшити рівень рецидивів (повторення злочинів), розвиває у підлітків почуття відповідальності та співчуття до інших.

Закон України «Про медіацію» (2022) надає правову основу для проведення медіації як альтернативного способу вирішення спорів, включаючи конфлікти за участю підлітків. Хоча в законі немає окремих положень, що стосуються виключно підліткових конфліктів, медіація може бути ефективним інструментом для врегулювання підліткових конфліктів у рамках загального підходу до вирішення спорів. Підлітки можуть брати участь у медіації за згодою батьків або законних представників, якщо це відповідає інтересам дитини (стаття 4). Участь підлітків у медіації дозволяє їм активно брати участь у вирішенні своїх проблем, що є важливим аспектом їхнього соціального виховання [7].

Так само закон «Про медіацію» прямо не стосується медіації в школах. Але практика показує, що вона може бути ефективно використана для врегулювання конфліктів у навчальних закладах. Наприклад, в багатьох країнах медіація використовується для запобігання булінгу, вирішення суперечок між учнями або між учнями та вчителями. Українські школи можуть впроваджувати такі практики на підставі Закону «Про освіту», який заохочує безконфліктні методи вирішення спорів, включно з медіацією.

У деяких випадках медіація може бути використана як альтернатива судовому або адміністративному розгляду (стаття 5). Це особливо актуально для неповнолітніх, оскільки дозволяє уникнути формальних правових наслідків та спрямувати зусилля на відновлення стосунків між сторонами.

У контексті підліткових конфліктів медіація часто використовується як частина відновного правосуддя, коли акцент робиться не на покаранні, а на відновленні відносин та вирішенні конфліктів шляхом діалогу. У школах або громадах медіація може допомогти у випадках булінгу, агресії або інших форм конфліктної поведінки.

Таким чином Закон України «Про медіацію» (2022 р.) надає правові рамки для впровадження медіації в різних сферах, включно з врегулюванням конфліктів серед підлітків. Медіація пропонує можливість вирішення конфліктів мирним шляхом, що важливо для зниження рівня агресії в підлітковому середовищі та сприяння розвитку навичок діалогу серед молоді. Школи та інші освітні установи можуть використовувати медіацію для запобігання та вирішення конфліктів у шкільному середовищі. [7]

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДИЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ЯКІСНОГО ПІДХОДУ МЕДІАЦІЇ ПІДЛІТКОВИХ КОНФЛІКТІВ

2.1 Інституціональне забезпечення медіації в зарубіжних країнах та в Україні у сфері вирішення підліткових конфліктів

Інститут медіації є широко поширеним у багатьох зарубіжних країнах і активно розвивається в Україні. Його застосування допомагає вирішувати конфлікти в різних сферах – від сімейних суперечок до ділових конфліктів і навіть кримінальних справ. Основна мета медіації полягає у сприянні мирному вирішенню конфліктів за допомогою нейтрального посередника (медіатора), який допомагає сторонам досягти взаємоприйняттого рішення.

У США медіація є однією з найпоширеніших форм альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution, ADR). Вона використовується у сімейних, трудових, комерційних і навіть кримінальних справах (у рамках відновного правосуддя). Судові системи активно заохочують медіацію як спосіб розвантаження судів і зменшення витрат на розгляд справ. Наприклад, сімейна медіація є дуже популярною у справах про розлучення, опіку над дітьми або розподіл майна. У комерційних спорах медіація застосовується для вирішення корпоративних конфліктів та контрактних суперечок. Відновне правосуддя включає медіацію для вирішення кримінальних конфліктів, зокрема, за участі неповнолітніх правопорушників [55].

У Великій Британії медіація також активно розвивається у рамках судової системи, особливо в цивільних та комерційних спорах. Існують спеціальні програми медіації при судах, які заохочують сторони звертатися до медіатора до

початку судового розгляду або під час процесу. Якщо сторони відмовляються від медіації без обґрунтованих причин, суд може накласти на них додаткові витрати.

У Канаді медіація є важливою частиною судової системи, особливо у провінціях Онтаріо та Британська Колумбія. Наприклад, в Онтаріо медіація є обов'язковою для певних цивільних справ. Крім того, Канада має розвинену систему відновного правосуддя, де медіація використовується для вирішення кримінальних справ за участі неповнолітніх правопорушників, що допомагає знизити рівень рецидивів.

У Німеччині медіація застосовується як у приватному секторі, так і в державних установах. Вона активно використовується для вирішення трудових і сімейних спорів. З 2012 року медіація в Німеччині регулюється Законом про медіацію, що визначає правовий статус медіатора та принципи його діяльності. Це допомогло зробити медіацію більш доступною і популярною серед населення.

У Франції також активно впроваджується медіація в судову практику, особливо в сфері сімейного права. Медіація також є обов'язковою перед подачею деяких цивільних позовів до суду. Для регулювання цього процесу у Франції діє Закон про медіацію (1995 р.), який визначає основні принципи проведення медіації.

У Польщі медіація застосовується у цивільних, сімейних і кримінальних справах. З 2005 року медіація регулюється на законодавчому рівні, і вона особливо активно використовується у кримінальних справах для вирішення конфліктів за участю неповнолітніх. Польські суди часто направляють справи на медіацію, намагаючись зменшити навантаження на судову систему.

У Норвегії досить розвинений інститут медіації. Він є важливою частиною правової системи країни, яка спрямована на вирішення конфліктів і суперечок мирним шляхом, за допомогою переговорів і діалогу, без необхідності звертатися до суду. Медіація є офіційно визнаною процедурою в Норвегії і регулюється

законодавством. Угоди, досягнуті під час медіації, можуть мати юридичну силу, якщо їх затверджено судом або нотаріусом.

Медіація в Норвегії діє як ефективний альтернативний спосіб вирішення спорів у різних сферах життя – від сімейних і робочих конфліктів до комерційних і правових суперечок. Основні особливості медіації в Норвегії полягають: а) в обов'язковій сімейній медіації. Вона є обов'язковою перед тим, як справа потрапляє до суду. Ця процедура спрямована на захист інтересів дітей і досягнення мирної угоди між батьками; б) у Норвегії діє державна установа – форум сімейної медіації (Familievernkontoret), яка надає безкоштовні медіаційні послуги у випадках сімейних суперечок, допомагаючи подружжям домовитися про спільну опіку над дітьми або вирішити інші сімейні конфлікти. Норвегія підтримує розвиток медіації як способу сприяння мирним процесам і вирішенню конфліктів, не тільки на внутрішньому рівні, але й у міжнародних ініціативах. У цілому, скандинавська традиція мирного співіснування та консенсусу створює сприятливе середовище для медіації [77].

Загалом рівень впровадження інституту медіації у зарубіжних країнах медіація є досить високим. Він повністю інтегрований в судову систему і користується великою популярністю серед населення. В Україні цей процес ще на етапі розвитку, і потрібні додаткові зусилля для популяризації медіації серед громадян та професійної спільноти.

Медіація в Україні почала активно розвиватися з 2010-х років, але її застосування ще не є настільки поширеним, як у багатьох західних країнах. Проте з прийняттям Закону України «Про медіацію» в 2022 році, цей інститут отримав чітку законодавчу основу (його призначення розкрито у підрозділі 2.3). У той же час у більшості розвинених країн (США, Німеччина, Франція, Норвегія) медіація регулюється законами вже протягом багатьох років. Ці країни мають значно більш розвинені системи медіації, в тому числі у сфері вирішення підліткових конфліктів.

Детально особливі інституціональні умови медіації в Україні розкрито у науковому коментарі до закону «Про медіацію». Вони, зокрема полягають у наступному [8]:

Закон України «Про медіацію» закріплює добровільний характер медіації та гарантує, що вся інформація, отримана під час процесу, залишається конфіденційною. Він передбачає, що медіація може бути використана для вирішення сімейних, трудових, комерційних, адміністративних, цивільних спорів, а також у кримінальних провадженнях, коли йдеться про неповнолітніх або при відновному правосудді. Мета медіації у таких випадках — відновити стосунки між сторонами та допомогти правопорушникові чи стороні конфлікту зрозуміти наслідки своїх дій.

В Україні розвивається інфраструктура медіації. З'являються центри медіації, організовуються тренінги для медіаторів, створюються асоціації медіаторів, які працюють над розвитком і популяризацією цього методу вирішення конфліктів. Розвиток інституту медіації має свої проблеми, зокрема:

Медіація як спосіб вирішення конфліктів ще не набув достатньої популярності популярність. Хоча законодавча база вже створена, медіація поки що не стала масово використовуватися через недостатню обізнаність населення та професійної спільноти.

І.Ясиновський, який досліджував проблеми впровадження в Україні ще у 2015 році, розкрив основні проблеми, які заважають поширювати медіацію. Деякі з них залишаються актуальними на сьогодні [55]. Серед них:

Низька правова культура населення. Без правової культури неможливе здійснення правової реформи, забезпечення нормальної життєдіяльності суспільства, особистості. Саме завдяки вдосконаленню правової культури повинен відбуватися певний прогрес у суспільстві. Складовими цього прогресу є створення та охорона правових цінностей, що забезпечують безконфліктне існування

суспільства. Тому в цьому аспекті важливим є розвиток інституту медіації. Однак сьогодні Україна характеризується далеко не високим рівнем правової культури, що суттєво заважає впровадженню нових прогресивних інститутів.

Низький рівень довіри до даної послуги. Неготовність широких верств населення сприймати медіацію як альтернативу державному судочинству викликана насамперед відсутністю об'єктивної інформації про можливості та переваги медіації. Основою всіх існуючих сумнівів щодо обґрунтованості та правомірності функціонування відновного правосуддя є загальні глобальні питання ставлення до права як феномену та соціального явища. Однак ламання стереотипів є вкрай важливим для сприйняття нетрадиційних, нестандартних підходів до вирішення соціальних конфліктів.

Недостатня поінформованість суспільства в цілому, і громадян зокрема, про медіацію, її переваги як альтернативного судовому розгляду. Широкий загал в Україні не має достатньої інформації про різні способи розв'язання конфліктів, включно з медіацією. Внаслідок цього громадяни й далі звертаються в суди із приводу виниклих суперечок, у той час як їхні проблеми можна було б простіше врегулювати шляхом медіації.

Позиції сторін, які не бажають йти на компроміс. Медіація, одним із базових принципів якої є добровільність виконання учасниками примирної угоди, розрахована на свідомих та добросовісних учасників врегулювання конфлікту, які психологічно готові до компромісу. Основними критеріями при цьому мають бути вміння особи домовлятися, налагоджувати взаємини з іншими особами, комунікабельність.

Недостатня кількість фахівців, оскільки інститут медіації тільки розвивається, і потрібні додаткові зусилля для підготовки кваліфікованих медіаторів. В Україні існує проблема недостатнього забезпечення кількості професійних медіаторів, які б могли надавати послуги клієнту на якісному рівні. На

жаль, в нашій державі склалася така ситуація, в якій медіацією займалися в основному психологи, соціологи, соціальні працівники, які проходили спеціальні навчальні курси з конфліктології. Слід зазначити, що станом на 2024 рік активно діє Національна асоціація медіаторів України, яка пропонує навчальні курси з проведення медіації, в тому числі в умовах воєнного часу [38].

Відсутність обов'язковості медіації як способу вирішення конфлікту. На відміну від деяких країн (наприклад, Канади, Великої Британії, Норвегії), в Україні медіація не є обов'язковою перед судовим розглядом, тому багато сторін конфліктів ще не розглядають її як реальну альтернативу.

Таким чином, інститут медіації в зарубіжних країнах вже має тривалу історію та активно застосовується в різних сферах життя. В Україні медіація тільки починає набирати обертів після прийняття Закону «Про медіацію» у 2022 році. Основний виклик для України полягає у популяризації цього інструменту як ефективного засобу вирішення конфліктів, підготовці кваліфікованих медіаторів і інтеграції медіації в різні сфери правозастосування та суспільного життя.

Медіація — це альтернативний спосіб вирішення конфліктів, який полягає в залученні нейтральної третьої сторони (медіатора) для сприяння діалогу між сторонами конфлікту з метою досягнення взаємоприйняттого рішення. Це добровільна, конфіденційна та неформальна процедура, яка використовується для уникнення або вирішення спорів без звернення до суду. Національною асоціацією медіаторів України розроблено брошуру, де розкрито основні принципи медіації та основні функції медіатора [додаток 1, 39].

У підрозділі 1.3 ми відмічали, що хоча в законі «Про медіацію» відсутні положення виключно щодо підліткових конфліктів, медіація може бути застосована для врегулювання підліткових конфліктів у рамках загального підходу до вирішення спорів. У першу чергу медіація може бути ефективним інструментом

врегулювання конфліктів у шкільних навчальних закладах, як альтернатива судовому або адміністративному розгляду та як частина відновного правосуддя.

В рамках загального підходу розкрито універсальні принципи медіації та процедуру, що дає змогу ефективно та вирішувати різні категорії конфліктів мирним шляхом. 8, с. 21-96] До основних принципів медіації відносяться такі:

Добровільність. Обидві сторони повинні погодитися на участь у медіації. Жодна зі сторін не може бути змушена приймати участь у процедурі або погоджуватися з рішенням.

Нейтральність медіатора. Медіатор не підтримує жодну зі сторін і не надає юридичних порад. Його роль полягає в тому, щоб допомогти сторонам краще зрозуміти одне одного та знайти компроміс.

Конфіденційність медіатора. Всі обговорення під час медіації є конфіденційними і не можуть бути використані в суді, якщо сторони не дійшли згоди.

Гнучкість медіатора. Процедура медіації менш формальна, ніж судове провадження. Сторони мають більше свободи у виборі, які питання обговорювати і як їх вирішувати.

Контроль сторін: рішення приймаються тільки за згодою обох сторін. Медіатор не виносить рішення, а лише допомагає сторонам досягти домовленості.

У законі «Про медіацію» унормовано питання щодо статусу медіатора та вимог до нього [8, с.112-170].

Медіатором може бути фізична особа, яка має повну цивільну дієздатність, вищу освіту та пройшла спеціальну підготовку з медіації за спеціальними програмами медіації, які відповідають вимогам закону та стандартам навчання медіаторів. Для медіатора не потрібна спеціальна освіта. Закон не передбачає обов'язкової вимоги про наявність юридичної освіти. Це означає, що медіатором

може бути будь-яка особа, яка має відповідні навички та пройшла навчання, незалежно від основної професійної підготовки.

Медіатор має бути незалежним і неупередженим щодо учасників медіації. Він не представляє інтереси жодної зі сторін, а також не може надавати юридичну або іншу консультативну допомогу щодо суті спору, оскільки він зобов'язаний діяти неупереджено та справедливо до обох сторін, незалежно від їхньої соціальної чи економічної ситуації. Медіатор не може брати участь у медіації, якщо в нього є особистий або професійний інтерес до результатів конфлікту.

Права медіатора полягають у наступному. Перше, він може відмовитись від проведення медіації, якщо вважає, що не може залишатися нейтральним або неупередженим. Друге, він може зупинити процес медіації у разі порушення принципів добровільності, конфіденційності або інших норм, передбачених законом. Третє, він має право вимагати дотримання сторонами правил проведення медіації.

Обов'язки медіатора. Перше, він має дотримуватись конфіденційності щодо інформації, яка стала йому відомою під час медіації, крім випадків, передбачених законом. Друге, він має сприяти сторонам у досягненні взаємоприйняттого рішення, не нав'язуючи власних рішень або підходів. Він повинен діяти добросовісно та у відповідності до етичних стандартів медіації. Третє, він має дотримуватись принципу конфіденційності діяльності медіатора та зберігати конфіденційність усієї інформації, яка була отримана в ході медіації, якщо сторони не погодились на її розкриття або якщо це не є необхідним за законом (наприклад, у випадку загрози життю або здоров'ю осіб). Продовженням принципу конфіденційності є захист від свідчення. Тобто медіатор не може бути викликаний як свідок у суді або в інших процесах щодо інформації, отриманої під час медіації, якщо тільки сторони не дадуть на це згоду.

Л. Бондаренко, С. Прокодяничик звертають увагу на такі важливі функції медіатора [19]:

1) оцінювача конфліктів - у цій ролі медіатор повинен зібрати інформацію про учасників конфлікту, зважено та ретельно вивчити обставини, в яких вони опинилися;

2) активного слухача - медіатор повинен все уважно вислухати для того, щоб зрозуміти як змістовну, так і емоційну складові конфлікту;

3) неупередженого організатора процесу вирішення конфлікту;

4) генератора альтернативних пропозицій – виконуючи цю роль, медіатор зобов'язаний допомогти протидіючим сторонам знайти рішення конфлікту;

5) джерела інформації - медіатор повинен забезпечувати учасників конфлікту інформацією або надавати їм допомогу у процесі її пошуку;

6) помічника у виробленні сторонами остаточних домовленостей;

7) коуча сторін щодо правил ведення партнерських переговорів.

Статус медіатора не передбачає того, щоб він був суддею чи арбітром. Медіатор не має повноважень приймати рішення у спорі або виносити судові рішення. Його роль полягає виключно у сприянні діалогу між сторонами для досягнення взаємоприйняттого вирішення конфлікту. Тим не менш він може бути притягнутий до юридичної відповідальності у випадку порушення конфіденційності або етичних норм, встановлених законом. Водночас медіатор не несе відповідальності за результати медіації чи за рішення сторін, якщо вони досягли компромісу.

Юристи та адвокати можуть бути медіаторами, оскільки Закон дозволяє юристам та адвокатам виступати в ролі медіаторів, якщо вони пройшли відповідну підготовку. Проте вони повинні уникати конфлікту інтересів між своєю роллю медіатора і попередніми або теперішніми професійними відносинами з будь-якою із сторін спору.

Закон «Про медіацію» не встановлює обов'язкової вимоги щодо офіційної державної реєстрації медіаторів, але медіатори можуть об'єднуватися в професійні організації або асоціації. Це допомагає створювати стандарти та контролювати якість надання послуг медіації. Сьогодні цією діяльністю займається Національна асоціація медіаторів України [40].

Таким чином, медіатор за українським законом має чітко окреслений статус незалежної, нейтральної та спеціально підготовленої особи, яка допомагає сторонам досягти взаємної згоди. Його діяльність регулюється етичними нормами та принципами, що забезпечують добровільність, конфіденційність і рівноправність учасників медіації.

2.2 Основні характеристики якісного підходу до медіації підліткових конфліктів

Питання медіації підліткових конфліктів в контексті якісного підходу є важливою темою дослідження, яка відображена в українській науковій літературі в роботах, присвячених педагогіці, психології та праву. У цілому, дослідження медіації підліткових конфліктів має міцну основу. Якісний підхід розглядається як важлива складова роботи з підлітками, акцентуючи на індивідуальних особливостях, емоційній підтримці та розвитку комунікативних навичок. У цій частині дослідження ми скористались такими науковими джерелами [17,20,23,34,41,42].

Як відмічають автори [45, с. 39] одним з актуальних завдань конфліктології є пошук підходів щодо наукового аналізу конфліктів. Труднощі цього етапу зумовлені рядом особливостей такого соціального явища, як конфлікт. По-перше, конфлікти належать до числа соціальних явищ, межі яких є розпливчастими й чітко не проглядаються. По-друге, будь-який конфлікт має безліч сторін, аспектів, що

вимагає комплексного підходу до його вивчення. По-третє, на результати аналізу конфліктних ситуацій накладають суттєвий відбиток практично непереборні ідеологічні й ціннісні орієнтації або навіть упередженість дослідника, зумовлена його науковими інтересами.

Методологія конфліктології зорієнтована на вивчення конфліктів і причин, що сприяють їх виникненню, на розкриття закономірностей цієї сфери суспільних явищ і процесів, на пошук шляхів розв'язання конфліктів. Для цього використовуються як кількісні так й якісні методи дослідження. «Якісне дослідження розглядає питання «що?». Знання того, що є щось, тягне за собою концептуалізацію досліджуваного предмета в цілому та в його різних частинах, того, як ці частини пов'язані та організовані як ціле, і чим воно схоже та відрізняється від інших речей. Знання того, що є щось, може також включати концептуалізацію його «як» його процесу та його тимчасового розгортання в часі. Якісне знання може також включати розуміння контексту, наслідків — результатів і навіть значущості того, що досліджується у ширшому світі. Побудова теорій, передбачуваних та пояснювальних гіпотез та вимірювання предмета передбачає якісне знання, знання основних характеристик предмета. Знання «що» може бути неявним чи явним, некритично прийнятим чи ретельно встановленим та неформально чи формально набути» [18].

Якісні методи дослідження акцентують увагу на суб'єктивних особистісних аспектах, тобто на персональних очікуваннях, уявленнях та цінностях, як згадані вище. Вони дають змогу врахувати унікальність, оригінальність ситуацій та за допомогою певних технік інтерпретувати, типологізувати результати отриманих досліджень. У якісному дослідженні результати отримуються не шляхом статистичних процедур чи іншими методами математичного підрахунку, а шляхом розкриття змісту і інтерпретації відповідей, що виражають суб'єктивну цінність

даного предмета з точки зору самого суб'єкта. Цілі такого дослідження полягають в розумінні та інтерпретації суб'єктивного аспекту соціальних процесів.

В.Бондар відносно особливостей якісних методів відмічає, що « ... опис методу не припускає жорсткого інструктивного *стилю*, який *передбачає неухильне дотримання* нормативно-методичних вказівок. Тут йдеться радше про поради, загальні рекомендації, опис універсальних компонентів процедури дослідження, таких як етапи дослідження (вхід у поле, що говорити і що робити в полі, рутинна польової роботи, завершення роботи), які аспекти досліджуваної ситуації можливо спостерігати (фізичні і соціальні умови, формальні і неформальні взаємодії тощо)» [18, с. 33].

Виходячи з цього, відносно медіації підліткового конфлікту в руслі загального якісного підходу ми можемо поставити такі акценти:

Фокусування на процесі, а не тільки на результаті. Якісний підхід до медіації підліткового конфлікту передбачає не просто досягнення угоди, а створення конструктивного діалогу, в ході якого підлітки самі навчаються вирішувати конфлікти та краще розуміти свої почуття і потреби. Медіатор допомагає сторонам не тільки вирішити поточну проблему, а й зрозуміти причини конфлікту та вчить справлятися з подібними ситуаціями в майбутньому.

Акцентування уваги на індивідуальному підході. Кожен підліток унікальний, тому якісний підхід передбачає врахування вікових, психологічних, емоційних та соціальних особливостей учасників конфлікту. Медіатор адаптує процес медіації до потреб і рівня зрілості підлітків.

Здійснення емоційної підтримки. У підлітковому віці конфлікти можуть бути пов'язані з сильними емоціями та переживаннями. Якісний підхід має забезпечити підтримку та безпечне середовище, в якому підлітки можуть відкрито висловлювати свої почуття, не остерігаючись осуду.

Навчання навичкам комунікації та саморефлексії. Медіація підліткових конфліктів має на меті не тільки вирішення конкретного спору, але й розвиток комунікативних навичок у підлітків, зокрема здатності до активного слухання, конструктивного висловлення своїх думок та емоцій, а також навчання навичок співпереживання. «Мета соціального навчання в даному випадку – сформувати навички безконфліктного спілкування, відповідального ставлення до власної поведінки, пропагувати мирні шляхи виходу з конфлікту, толерантне ставлення до думки іншого» [17, с.43]

Врахування соціокультурного контексту. Якісний підхід враховує середовище, в якому розвиваються підлітки: родинні, шкільні та соціальні обставини. Соціальні норми, культурні впливи та динаміка стосунків можуть відігравати важливу роль у розвитку конфліктів і їх вирішенні.

Орієнтація на довгострокові результати. Медіація спрямована не лише на миттєве вирішення конфлікту, але й на покращення стосунків між підлітками в довгостроковій перспективі. Важливо, щоб сторони могли уникати повторення подібних конфліктів у майбутньому.

Приклади застосування якісного підходу в медіації підліткових конфліктів:

Сімейні конфлікти. Медіація може бути використана для вирішення непорозумінь між підлітками та їх батьками. Медіатор допомагає сторонам краще зрозуміти один одного, знайти спільні цінності та відновити довіру у стосунках.

Шкільні конфлікти. В школах медіація може допомогти вирішити суперечки між учнями, що виникають через булінг, непорозуміння або соціальну ізоляцію. Медіатор працює з обома сторонами, щоб зрозуміти причини конфлікту та знайти спільні рішення.

Конфлікти з однолітками. Підлітки часто переживають труднощі у взаємодії з однолітками, що можуть призвести до конфліктів у групах або компаніях. Медіація може допомогти підліткам навчитись вирішувати ці конфлікти мирно.

Отже, якісний підхід до медіації підліткових конфліктів означає не просто формальне вирішення проблеми, а глибокий аналіз причин і обставин конфлікту з метою створення умов для розвитку емоційного інтелекту та взаємоповаги у підлітків.

Звичайно, що найбільше поширення медіації відбувається у сфері вирішення шкільних конфліктів. Як справедливо вважає Н.Білик «технологія медіації найбільше відповідає вимогам сучасної парадигми освіти: гуманізм, особистісно-орієнтований підхід, в центрі уваги – учень зі своїми особливостями та потребами. Застосування техніки мирних переговорів за участю нейтрального посередника (що і відображає сутність медіації) базується на принципах добровільності, неупередженості, опори на власні сили, бажанні сторін вирішити конфлікт» [17 с. 43].

2.3 Основні етапи, методи та методика медіації підліткового конфлікту на основі якісного підходу

У теоретико-методологічному плані слід розрізняти поняття «методи», «методики» й «техніки» діагностування конфлікту. «Під методом слід розуміти один з універсальних способів осягнення, пізнання, опису явищ дійсності, в основі яких лежить якийсь один принцип. Під методикою доцільно розуміти сукупність методичних, технічних прийомів, що модифікують даний метод своєрідністю, послідовністю й взаємозв'язком цих прийомів. Методики на відміну від методу, що носить більш універсальний характер, завжди прив'язані до вивчення конкретного предмета. Під технікою діагностування прийнято розуміти сукупність спеціальних прийомів для ефективного використання того чи іншого методу»[17, с. 336].

Універсальна понятійна схема опису конфліктів містить одинадцять поняттєво-категоріальних груп у такій послідовності: 1) сутність конфліктів; 2)

їхню класифікацію; 3) структуру; 4) функції; 5) генезу; 6) еволюцію; 7) динаміку; 8) системно-інформаційний опис конфліктів; 9) попередження; 10) завершення; 11) дослідження й діагностику конфліктів. Такий опис конфліктів спирається на результати діагностування конфлікту – процесу аналізу та виявлення основних причин, сторін, динаміки й наслідків конфлікту для розуміння його природи та подальшого вирішення. Цей процес дозволяє глибше зрозуміти сутність конфлікту та його контекст, допомагає визначити можливі способи управління конфліктом або його врегулювання.

Основними цілями діагностування конфлікту є:

Визначення природи підліткового конфлікту. Визначення природи конфлікту є одним із ключових етапів аналізу будь-якої конфліктної ситуації. Воно передбачає глибоке дослідження факторів, причин, динаміки й наслідків конфлікту для того, щоб краще зрозуміти його суть, характер, тип і можливі шляхи вирішення. Основна мета визначення природи конфлікту полягає в тому, щоб виявити, чи є конфлікт поверховим (наприклад, конфлікт інтересів) чи більш глибоким і структурним (наприклад, культурні чи соціальні відмінності).

Виявлення учасників підліткового конфлікту є важливим етапом у вирішенні та попередженні подібних ситуацій. Це допомагає точно зрозуміти, хто задіяний, які ролі виконують підлітки та як краще втрутитися, щоб далі не було ескалації конфлікту (структура підліткового конфлікту розглянута у підрозділі 1.2).

Встановлення причин підліткового конфлікту. Ідентифікація факторів, які викликали конфлікт, наприклад, конкуренція за ресурси, різниця в цілях, цінностях, поглядах або поведінці.

Оцінка динаміки конфлікту передбачає з'ясування того, як конфлікт розвивається, які стадії пройдено (напруження, ескалація, стабілізація або деескалація – розглянуто у підрозділі 1.2).

Аналіз наслідків необхідно робити для визначення потенційних чи фактичних наслідків конфлікту для сторін, які беруть у ньому участь, і для ширшого соціального чи організаційного середовища.

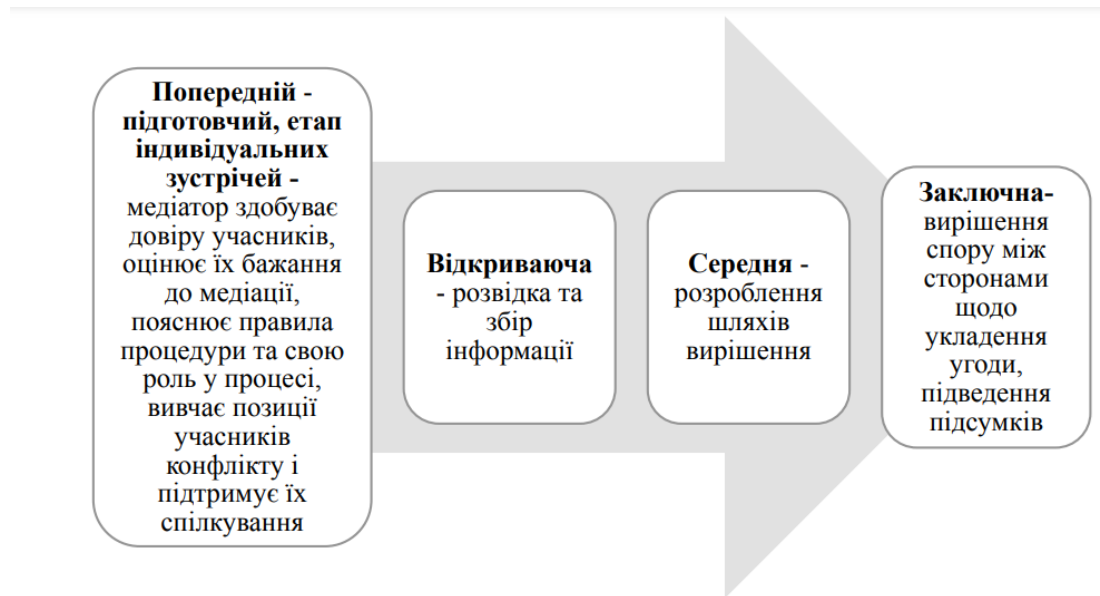


Рис. 2.3.1. Досягнення поставлених медіатором потребує реалізації етапів діагностування конфлікту [37 с.35]

Зазначені етапи можна описати більш детально. Вони передбачає такі дії:

Перший етап – збір інформації. На цьому етапі дослідник збирає дані про конфлікт. Існує дуже багато методів збору інформації. Тому ми звернемо увагу лише на ті, які є основними: спостереження, інтерв'ю або опитування учасників конфлікту, аналіз документів, соціометричні методи.

Спостереження: медіатор спостерігає за взаємодією сторін у конфлікті, щоб зібрати дані про їхню поведінку та реакції. Неформальне спостереження за поведінкою підлітків може виявити ті чи інші ознаки конфлікту. Це можуть бути зміни в поведінці (агресія, замкненість), зміни у взаємодії між групами або окремими особами. Необхідно звернути увагу на соціальну динаміку в колективі: хто найчастіше залучений до конфліктів, хто стає ізольованим або навпаки — чинить тиск на інших.

Інтерв'ю, групові та індивідуальні бесіди. особисті або групові інтерв'ю з учасниками конфлікту допомагають з'ясувати їхні позиції та точки зору. Корисно також проводити індивідуальні бесіди з учасниками можуть допомогти дізнатися більше про конфлікт. Підлітки часто готові розповісти про ситуацію, якщо відчують довіру. Важливо бути обережними і не звинувачувати жодну сторону на перших етапах. Це допоможе знизити рівень напруження та відкрити більше інформації. Джерелом інформації може стати розмова зі свідками. Свідки конфлікту (однокласники, друзі, вчителі, вихователі) можуть надати об'єктивну інформацію щодо того, як розпочався конфлікт і хто в ньому задіяний. Важливо пам'ятати, що свідки можуть бути упередженими або не завжди готові говорити правду через страх наслідків. Батьки підлітків також можуть бути цінним джерелом інформації про конфлікти. Важливо, щоб взаємодія з ними була обережною і конфіденційною, оскільки втручання батьків може як допомогти, так і загострити ситуацію.

Аналіз документів щодо підліткового конфлікту. Це документи широкого плану. Наприклад: психологічні характеристики учнів, які надаються шкільними психологами та можуть містити важливу інформацію про психологічні особливості учасників конфлікту, їхні емоційні стани, поведінкові реакції та можливі причини конфліктних дій; записи класних керівників, які можуть вести щоденники, у яких фіксують поведінку учнів, відносини між ними, потенційні конфліктні ситуації та їх розвиток; записи спостережень шкільного психолога або соціального педагога, які проводять спостереження за дітьми, можуть залишати звіти про їхні взаємовідносини в колективі, настрій, агресивну поведінку або конфліктні взаємодії; звіти про роботу з батьками, у яких може бути корисна інформація про консультації з батьками, рекомендації, поведінку підлітка в сім'ї та його реакцію на сімейні обставини; шкільні правила та положення про дисципліну, які регламентують поведінку учнів та можливі дисциплінарні заходи, допомагає зрозуміти, наскільки конфлікт відповідає прийнятним нормам і чи були дотримані

всі процедури; протоколи зібрань педагогічної ради або комісії з питань дисципліни, у яких може міститися інформація про прийняті рішення, запропоновані заходи та причини, що вплинули на остаточний вердикт.

Соціометричні методи. Соціометричні методи є потужним інструментом для вивчення міжособистісних відносин у групі, зокрема для діагностики підліткових конфліктів. Вони дозволяють виявити структуру соціальних зв'язків між учасниками групи, їхні симпатії, антипатії та статус у колективі, що може дати ключ до розуміння причин конфліктів. Класичний соціометричним методом є метод Дж. Л. Морено, який дає змогу оцінити симпатії та антипатії в групі. Учням пропонують відповісти на запитання, пов'язані з вибором партнерів для різних дій (наприклад, «З ким би ти хотів сидіти поруч на уроці?» або «З ким би ти пішов у кіно?»). На основі їхніх відповідей будується соціограма — графічне відображення соціальних зв'язків [35].

Важливим джерелом міжособистісних відносин є в сучасних умовах аналіз соціальних мереж. Моніторинг соціальних мереж (Facebook, Instagram, TikTok тощо) може показати, як розвивається конфлікт і хто є його учасниками. Однак медіатору слід бути обережними, щоб не порушувати приватність підлітків і дотримуватися законодавства про захист даних.

Другий етап – аналіз причин та мотивів підліткового конфлікту. Виявлення основних факторів, що призвели до виникнення конфлікту (економічні, соціальні, психологічні, політичні та інші аспекти) (розглянуто у підрозділі 1.1).

Третій етап – оцінка конфліктних стилів і стратегій підліткового конфлікту (розглянуто у підрозділі 1.2). Як було показано раніше, кожен підліток може обирати різні стилі вирішення конфліктів, залежно від свого характеру, соціального оточення, виховання та особистого досвіду.

Четвертий етап – оцінка сили та емоційної складової підліткового конфлікту. Визначення інтенсивності конфлікту, рівня емоційної залученості

учасників та можливості ескалації. Результати цієї оцінки дадуть змогу зрозуміти, наскільки серйозним є конфлікт, виявити його емоційний вплив на учасників. Оцінка сили конфлікту допомагає визначити, наскільки глибоким є конфлікт і які ресурси або зусилля потрібні для його вирішення. Оцінка емоційної складової дозволяє краще зрозуміти внутрішні переживання учасників і як вони впливають на хід конфлікту. Сила конфлікту — це ступінь напруження, гостроти і серйозності конфлікту. Вона залежить від різних факторів, зокрема від кількості учасників, залучених ресурсів, часу, який триває конфлікт, та інтенсивності протистояння.

П'ятий етап – оцінка можливих варіантів вирішення підліткового конфлікту. Вона передбачає аналіз різних стратегій, які можуть бути ефективними залежно від природи конфлікту, характеру його учасників та соціального контексту. Вибір оптимальної стратегії важливий, оскільки він визначає не тільки результати вирішення конфлікту, але й майбутню динаміку взаємовідносин між підлітками. Важливо також враховувати, що підлітки знаходяться на етапі розвитку навичок самоконтролю та емоційної регуляції, тому вирішення конфліктів може бути викликом для них. Пошук потенційних шляхів вирішення конфлікту, зокрема медіацію або інші методи управління конфліктами.

Таким чином, діагностування конфлікту є критично важливим етапом для ефективного управління та вирішення конфліктних ситуацій, оскільки дозволяє всебічно оцінити проблематику і знайти адекватні шляхи її врегулювання. Вибір якісних методів залежить від мети дослідження, контексту та характеру даних. Кожен з цих методів підходить для різних дослідницьких цілей і потребує відповідних навичок для збору та інтерпретації якісних даних. Результати діагностування конфлікту мають бути реалізовані у процесі медіації, у якій використовуються різні методи, які сприяють ефективній комунікації та вирішенню конфліктів. Зазначені методи розглянуто у ряді праць [28,51,54].

Зауважимо, що в літературі наукового, методологічного та прикладного спрямування, яка присвячено проблемам медіації, досить часто поряд із терміном «моделі медіації», використовуються як взаємозамінні також і такі терміни, як «види медіації», «медіаційні стилі», «типи медіатора», «підходи до медіації». Ми вважаємо більш коректним застосування терміну «метод». При цьому ми стисло охарактеризуємо тільки ті методи медіації, які можна використати для вирішення підліткових конфліктів. Оскільки є такі, що не прийнято використовувати для цієї сфери, наприклад, онлайн медіація (ODR — Online Dispute Resolution) — використовується для міжнародних конфліктів, або в умовах пандемії, коли фізична зустріч є проблематичною [47].

Фасилітаційна медіація є найбільш поширеним методом медіації, де медіатор виступає фасилітатор переговорів між сторонами. Медіатор у ролі фасилітатора допомагає сторонам визначити свої потреби та інтереси, сприяє обміну інформацією і надає структуру для продуктивного діалогу. До ключових характеристик цього методу відноситься позиція медіатора щодо пошуку компромісу для сторін конфлікту, зосередженість на встановленні відкритої комунікації, фокусуванні уваги на потребах і інтересах сторін, а не лише на їхніх позиціях [додаток 1, 28]

Оціночна медіація передбачає більш активну роль медіатора, який дає оцінку сильних і слабких сторін позиції кожної із сторін Він може пропонувати можливі варіанти вирішення або прогнозувати, яке рішення може ухвалити суд чи, наприклад адміністрація школи у разі продовження конфлікту. Він може надавати експертні рекомендації, впливати на процес, але рішення залишається за сторонами.

Трансформативна медіація має на меті не тільки вирішення конкретного спору, але й трансформацію відносин між сторонами. Ця модель спрямована на надання допомоги сторонам конфлікту зрозуміти один одного, визнати потреби та інтереси іншої сторони, і таким чином відновити або покращити їхні відносини.

Трансформативна медіація часто застосовується у сімейних конфліктах, де важливі емоційні та моральні аспекти взаємодії. Цей метод медіації передбачає фокусування на особистісному розвитку і зміні. Сторони самі приймають рішення і визначають процес, який має вирішити їхній конфлікт. Роль медіатора полягає у підтримці конструктивного діалогу, спрямованого на зміцнення здатності сторін до самоврядування.

Наративна медіація. Цей метод базується на ідеї, що конфлікти виникають через різні «наративи» або історії, які сторони розповідають про ситуацію. Медіатор допомагає сторонам переосмислити свої наративи і створити нову, спільну історію, що сприяє вирішенню конфлікту. Медіатор фокусує увагу на мовних та психологічних аспектах конфлікту, допомагаючи сторонам змінити сприйняття один одного та самої конфліктної ситуації. Кінцева мета цього методу – створити новий спільний наратив.

Інтегративна медіація. Реалізуючи цей метод, медіатор намагається знайти рішення, яке б максимально задовольнило інтереси всіх сторін. Мета — досягти «взаємної вигоди», коли жодний із учасників не почуває себе стороною, яка програє у конфлікті. Для цього медіатор має інтегрувати різні аспекти конфлікту для пошуку креативних рішень, які вигідні для всіх, фокусуючи увагу на спільних інтересах та цінностях.

Медіація на основі потреб (needs-based mediation). Цей метод зосереджується на визначенні та задоволенні глибинних потреб сторін конфлікту. Медіатор допомагає виявити, що саме лежить в основі суперечки (страхи, інтереси, потреби), і побудувати рішення навколо цих потреб. Медіатор фокусує увагу на виявленні потреб сторін. Використовується у глибоких або тривалих конфліктах.

Рефлексивна медіація. У цьому методі медіатор акцентує увагу на саморефлексії учасників процесу. Метою є підвищення їхньої обізнаності щодо власних емоцій, реакцій і внеску у конфлікт, що дозволяє більш ефективно

вирішувати суперечки. Медіатор має застосовувати методи активного слухання та рефлексії, розвиваючи емоційну та соціальну обізнаність. Такий метод медіації підходить для міжособистісних та емоційно складних конфліктів.

Широкий набір методів медіації дає змогу медіатору використовувати процес медіації у якості ефективного інструмента для вирішення підліткових конфліктів завдяки своїй гнучкості та орієнтації на пошук взаємоприйняттого рішення, яке відповідає інтересам усіх сторін. Медіатори мають поєднувати різні методи, адаптуючи їх до конкретних потреб і обставин. Таке поєднання спирається, у свою чергу, на використання різних методик (методичного інструментарію), які за своїм призначенням є менш універсальними й завжди прив'язані до конкретного конфлікту. На сьогоднішній день вже існує науково-методична література, де, поряд з теорією конфлікту, викладено довгий ряд методик [15,25,48].

Ми звернемо увагу на методіку, яка отримала поширення й знайшла використання в медіації на основі якісних досліджень. Таким методичним інструментом, який дає змогу реалізувати якісні методи дослідження, є Сітка Леоніда Ріскіна. Він згрупував усі існуючі практики та стилі роботи медіаторів залежно від двох критеріїв: ролі медіатора в процедурі та способу визначення проблемного поля медіації. У результаті застосування вказаних критеріїв з'явилась відома серед медіаторів сітка медіаційних технік Л.Ріскін [25, с.141].



Рис. 2.2 Сітка Л. Ріскіна. Джерело: [25, с.141].

Медіатори використовують сітку Л. Ріскіна як аналітичний інструмент, для оцінки та аналізу ймовірностей і ризиків у складних конфліктах. Вона використовується для моделювання та візуалізації різних сценаріїв розвитку конфлікту з метою прийняття обґрунтованих рішень в умовах невизначеності. За її допомогою можна зробити такі дії:

- проаналізувати можливі варіанти розвитку подій і оцінити ймовірність виникнення ризикових ситуацій;
- змодельовати можливі шляхи розвитку подій, допомагаючи зрозуміти, як різні рішення впливають на кінцевий результат;
- прогнозувати можливі наслідки певних рішень та їх вплив на загальну ситуацію;

- порівняти різні стратегії з точки зору ризиків та ймовірностей, що дозволяє вибрати найбільш оптимальний шлях;
- краще зрозуміти ризики в певних процесах, що дозволяє ухвалювати рішення, зменшуючи невизначеність та мінімізуючи можливі втрати.

Важливо пам'ятати, що будь-яка методика повинна по можливості підсилити позитивні сторони тісного контактування з респондентом і обмежити негативний ефект надмірної особистої залученості дослідника в ситуацію інтерв'ю чи спостереження. Мистецтво бути водночас залученим і відстороненим від об'єкта дослідження досягається, з одного боку, досвідом роботи, а з іншого — постійним усвідомленням та аналізом причин зміни власних позицій під час дослідження [18, с. 33].

Медіатор, виконуючи свою посередницьку місію, повинен демонструвати певні ключові риси поведінки та професійні навички, щоб успішно сприяти вирішенню конфліктів. Його роль полягає в тому, щоб допомогти сторонам досягти згоди, зберігаючи нейтральність і забезпечуючи конструктивний діалог. Виконуючи свою посередницьку місію має демонструвати таку поведінку:

- уважно слухає та не перебиває опонентів;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці ситуації з повагою;
- дотримується нейтралітету та не займає позиції жодної зі сторін;
- не надає порад і не висловлює власної точки зору;
- не вирішує, хто правий, а хто винен;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, що спричинила конфлікт;
- не ухвалює рішень щодо дій сторін [21, с. 41]:

Медіатор повинен дотримуватися ряду професійних і етичних принципів, таких як нейтральність, емпатія, конфіденційність, ефективна комунікація та фокус на інтересах сторін. Ці риси допомагають створити атмосферу довіри, забезпечити конструктивний діалог та сприяти успішному вирішенню конфліктів.

Підводячи підсумки щодо методів медіації та методики підліткових конфліктів на основі якісного підходу, зазначимо, що вони передбачають акцентування уваги на глибокому розумінні емоцій, потреб і цінностей учасників конфлікту. Методи якісного підходу дають змогу зануритися в контекст і суб'єктивний досвід сторін, забезпечуючи ефективне розв'язання конфліктних ситуацій у підлітковому середовищі. Методи медіації описує етапи цього процесу, а методика медіації охоплює практичні інструменти, які використовує медіатор для сприйняття вирішенню конфлікту.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ ВТОРИННИХ ДАНИХ ЩОДО МЕДІАЦІЇ ПІДЛІТКОВИХ КОНФЛІКТІВ

3.1 Вторинний аналіз дослідження (на основі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.).

Вторинний аналіз дослідження у соціології — це метод дослідження, який полягає у повторному аналізі даних, отриманих в ході попередніх соціологічних досліджень, з метою вирішення нових наукових або практичних завдань. Цей підхід передбачає використання наявних даних, зібраних іншими дослідниками для дослідження питань, які є предметом нашої уваги. У даному разі ми спираємось на статтю Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» [49], який у своїй статті демонструє приклад медіації підліткових конфліктів шляхом якісного дослідження, що було проведено у відповідь на гостру проблему насильства серед американської молоді. Його дослідження базується на спостереженнях, інтерв'ю та аналізі взаємодії підлітків у різних соціальних середовищах, тобто на якісному дослідженні, у якому основний акцент зроблено на описі та інтерпретації поведінкових моделей, що формують вплив однолітків у контексті групової динаміки.

У статті відстоюється ідея, що посередництво однолітків відіграє центральну роль у формуванні стійких міжособистісних стосунків серед однолітків. Юнаки та дівчата можуть виступати посередниками (медіаторами), допомагаючи врегулювати конфлікти між друзями, однокласниками або іншими однолітками. Така посередницька діяльність підвищує рівень довіри між однолітками та зменшує потребу в зовнішньому втручанні дорослих, наприклад, учителів чи

батьків. Головною метою програми посередництва однолітків у школах полягало у тому, щоб «навчити учнів, як конструктивно справлятися з гнівом, як виражати почуття та занепокоєння без використання насильства та образливої лексики, як критично мислити та приймати альтернативні рішення, і як погодитися на рішення, в яких виграють усі сторони. У різних школах ця програма передбачає навчання дітей мирному врегулюванню конфліктів, які виникають у школі» [49].

Програма, яка описана у статті Річарда М. Хесслер та його колег викликала велику зацікавленість. Одночасно вона була піддана критиці, оскільки, на думку критиків, «обходить корінні причини насильства серед молоді, наприклад, відсутність позитивних зразків для наслідування серед дорослих, відсутність рекреаційних закладів під наглядом, неспроможність шкіл підтримувати безпечне середовище навчання, дух гетто, необхідності зберігати обличчя, посилення несправедливості через вирішення конфліктів та відсутність систематичних соціологічних та якісних досліджень світогляду однолітків-медіаторів» [48, розділ «Theoretical Framework»]. Однак, на думку авторів, більшість існуючих досліджень посередництва однолітків були кількісними та оціночними. Оскільки дослідження медіації знаходиться на початковій стадії, автори статті вважають, що якісне дослідження було б більш доречним для вивчення вимірів програми та постановки питань для майбутніх досліджень.

Під час дослідження ставилися такі питання:

- Чи надали діти власного змісту медіації серед однолітків чи прийняли дорослі ідеї та змісти, закладені у програму?
- Якими шляхами діти прийшли до медіації серед однолітків, і як вплинув процес на їхнє життя?
- Чи відчували однолітки-медіатори якийсь соціальний чи фізичний ризик, пов'язаний із їхньою участю у програмі?

— Чому, на думку однолітків-медіаторів, вони навчилися під час програми?

— Як вони розуміли насильство та конфлікт?

— Які етичні принципи та цінності привнесли медіатори до програми молоді?

Дослідження проведено у трьох американських школах, котрі розташовані на середньому заході Америки. Одна школа, була розташована у великому місті (умовно названа як Єлисейські поля – Elysian Fields (EF). В ній навчалось 350 студентів, приблизно половина з яких їхали автобусами з району з низьким рівнем доходів і високим рівнем злочинності. Друга школа, була розташована в заможному районі невеликого міста. Умовно названа Midtown (M). У ньому навчалось 745 учнів і не було програми автобусного сполучення з класами. Третя школа була у великому місті та мала 39 учнів, і автобусів також не було. (Quaker (Q) Студенти, за якими спостерігали та проводили інтерв'ю, були учнями 5-х та 6-х класів. У першій школі було 38 медіаторів-однолітків, 20 з яких були юнаками, 18 афроамериканцями та 20 білими. На момент проведення польових робіт, програма тривала 6-й рік. На 4-му році програми було 120 медіаторів, приблизно половина з яких були жінками, 13% медіаторів були афроамериканцями.

У школі Q інтегрували медіацію в основну навчальну програму. У певному сенсі кожен учень в школі пройшов підготовку як медіатор однолітків. Таким чином, EF і M школи мали приблизно 10% і 16% своїх студентів, підготовлених як однолітків-медіаторів. Обидві програми використовували дві загальношкільні збори на рік, щоб представити програму посередництва однолітків усім учням. Цілеспрямовані інтерв'ю були проведені з п'ятдесятьма медіаторами-однолітками, тринадцятьма студентами, які зазнали медіації через конфлікт, який вони мали з іншими студентами, і шістьма адміністраторами-вчителями.

Теми, які розглядалися під час інтерв'ю, включали:

- Шляхи до медіації однолітків.
- Статусні групи.
- Зміни в статусних групах через участь у медіації однолітків.
- Перенесення медіації однолітків на сімейні та сусідські конфлікти.
- Етичні проблеми.
- Особиста філософія життя.
- Усвідомлені стандарти для оцінювання справ.
- Концепції насильства та конфлікту.
- Уявна ефективність медіації однолітків.
- Демографічні характеристики сімей медіаторів.

Для досягнення цілей цього якісного дослідження учасники програми зосередилися на шляхах, поглядах медіаторів, концепції конфлікту, насильства та філософії життя. Для цього було необхідно з'ясувати роль влади у підлітковому середовищі, яка не завжди є формальною, оскільки вплив базується на таких рисах особистості як: харизма – здатність привертати до себе увагу та викликати довіру; соціальний статус у групі – популярність або авторитет серед однолітків; довіра — здатність викликати впевненість у неупередженості своїх дій. Посередники, які володіють цими характеристиками, мають більше шансів досягти успішного вирішення конфлікту у процесі медіації. Однак якісне дослідження показало також, що вплив посередників на конфлікт може бути не тільки позитивним, але й негативним. Неформальні правила поведінки та очікування групи задають тон для вирішення конфліктів, і посередник повинен враховувати ці рамки, щоб бути ефективним.

У ЕФ школі вчителі рекомендували студентам стати посередниками однолітків. Але вибір зробили фактично шкільний радник та адміністративний керівник програми. У школі М учні подавали заявки, як правило, за наполяганням своїх учителів, а директор обирав фіналістів. Майже всі обрані медіатори

ззначили, що на шляху до медіаторства відчували лише підтримку вчителів чи батьків. За словами однієї дівчини з другої школи: «Моя мама сказала, що це нормально, і що це добре, щоб потрапити в нього». (Якби мама цього не сказала?) «Я б все одно це зробив». Інша дівчина з першої школи сказала: «Моя мама просила мене, але я мав вибір». Лише один медіатор описав рішення стати медіатором і фактичний вибір як виклик статусу. Решта оформляли свої шляхи як звичайні події, які не викликають особливої увагу до себе. Деякі навіть сказали, що не можуть згадати подробиць свого вибору. Інші перераховували звичайні причини для звернення. Хлопець з EF сказав: «Я отримав записку, коли був у третьому класі. Моя сестра (посередник). Ніякої конкретної інформації про це вона мені не повідомила. Я отримав записку від консультанта із запрошенням стати посередником. Ми провели невеликий тест, подивилися картинку, потім вийшли в зал, повернулися і розповіли, що бачили». Він не міг пригадати більше нічого про три дні навчання, і коли його запитали, чому він приєднався, він відповів: «Я не знаю. Тепер мені це подобається, тому що це весело. Мені подобається займатися медіацією. Ви можете спілкуватися з іншими людьми». Хлопець з EF школи сказав: «Я просто хотів допомогти людям, і вони просто вибрали мене» [48, розділ «Pathways to Peer Mediation»].

В статті наводиться приклад альтернативної оцінки, щодо відбору та реакції на провадження програми. Так, наприклад, педагогічний колектив, був у повній опозиції до програми на її початку, тому що вони боялися втратити контроль над дисципліною. За результатами спостереження було виявлено, що одноліткі-медіатори дотримувалися суворої конфіденційності, навіть вчитель правопорушника не знав, що відбувалася медіація або яким був її результат. За її словами, «діти вважають себе відповідальними людьми, які виконують роль, щоб забезпечити роботу школи. Ми нагороджуємо їх спеціальними нагородами, коли

вони закінчують навчання школи, також, раз на рік ми організуємо гарні зустрічі, де ми вручаємо їм нагороди, піцу та цукерки».

В статті сказано, що одна з медіаторів-однолітків, сказала в інтерв'ю, що вона розрізняла те, що називається «безглуздим насильством» і «необхідним конфліктом». Вона визначила конфлікт як «міжособистісні розбіжності/напругу між двома чи більше людьми, можливо, насильство. Люди цінують або потребують конкуренції, і це має бути проблема, яку бачать окремі особи, група чи суспільство. Ви можете стати посередником у безглуздох наслідках насильства, але ви не можете стати посередником у безглуздому насильстві як такому. Медіація – це не викорінення конфлікту. Для того, щоб відбулися зміни, іноді потрібен конфлікт. Також, метою не повинно бути викорінення фізичного насильства як такого. Іноді це потрібно, щоб захиститися, щоб завдати удару у відповідь».

Аналізуючи дану логіку, виникають питання та роздуми : «чи є межі, котрі гарантують, що допущення насильства в конфлікті призведе до майбутнього захисту? Чи може людина контролювати конфлікт настільки, що допущене насильство не призведе до фатальних наслідків і чи може свідоме допущення насильства не стати провокацією конфлікту?» [48, розділ «Frames of Conflict and Violence»]. Ці питання варто дослідити у майбутньому, адже, на мою думку, такий патерн спостерігається у підходах до вирішення більш глобальних конфліктів.

Директор школи М визначив насильство як «шкідливу дію, коли людина відчуває загрозу та небезпеку». Вона применшила здатність медіатора виявляти та працювати з дітьми, схильними до насильства. Вона вважала, що передумови, такі як низький соціально-економічний статус, відчуженість від школи, жорстоке поводження з боку батьків, розлади поведінки та расизм, роблять насильство надто складним для медіаторів, щоб думати чи виступати посередником. За її словами, «медіатори не навчені боротися з насильством з боку студентів». Незважаючи на скептичну оцінку, медіатори змогли впоратися з насильством за допомогою

медіації. Одна з учасниць програми вважала, що конфлікт і насильство можуть бути корисними, якщо «це допоможе людям зрозуміти, що вони потребують допомоги». Інший, хлопець з першої школи, визначив конфлікт як «сварки, коли люди зляться і починають штовхати або погрожувати, кажучи, що збираються вдарити після школи або підуть за своїм старшим братом. Цей конфлікт є корисним, коли хтось перебуває в сварці, майже в бійці, а потім йде до посередництва, щоб вирішити проблему». – У статті висвітлено, як культурні та соціальні контексти визначають прийнятні методи впливу серед молоді. Один з медіаторів на запитання «Чи завжди конфлікти погані?» відповів: «Так, з тих, які я бачив. Якщо ви сваритеся через баскетбол або щось інше. Боротьба за законопроект в уряді важлива й необхідна, щоб побачити, чи варто його ухвалювати. Добре чи погано насправді залежить від вашого погляду. Якщо людині боляче, це погано. Політика буває різна. Це різні погляди. Не можна сказати, що це погано чи добре. Фізичний конфлікт гірше душевного. Різні расові групи повинні мати можливість дозволити расовим образам поширюватися».

Дослідження показує, що у деяких групах цінуються повага до інших і справедливість, що сприяє конструктивному посередництву. В інших домінують агресивні чи ієрархічні моделі, які можуть обмежувати ефективність медіації. Так, наприклад, медіатори третьої школи (Q) не змогли дати визначення конфлікту та насильству. Проте вони вважали, що «сварки» та «випадкове заподіяння болю чийось почуттям» є негативними і їх слід уникати. Коли його запитали, що означає слово конфлікт, один відповів: «Я навіть ніколи не шукав це слово в своєму словнику». З іншого боку, усі опитані студенти третьої школи розуміли «мир» однаково. Серед їхніх відповідей були такі твердження, як «мир означає «любити своїх сусідів і піклуватися про них», «не мати війни, ворогів чи боїв» і «мир — це коли ніхто не воює, і це справді приємно . . . тихо, начебто» [48, розділ «Frames of Conflict and»].

Це відображає феномен відчуття дітьми безпеки. Вони приділяли більшу увагу діям та рішенням для «підтримки миру», ніж фокусуванню питанню з вирішення конфліктів. Вважаю, що це дає підставу для подальшого дослідження поведінки та ролі у суспільстві дітей, котрі набули навичок вирішувати конфлікти, та дітей, котрі удосконалили навички з підтримки мирного співіснування. Таким чином, на нашу думку, можна висунути гіпотезу, що позитивне проживання досвіду посередництва (чи то через конфлікт, чи то через підтримку миру) створює на макрорівні конструктивне суспільство, здатне як на подолання криз, так і на проживання стабільного розвитку.

Перша школа була школою з расовим різноманіттям. Дорослі, які брали участь у програмі, описували її як напружене місце, зважаючи на близькість школи до расово відокремленого району, де напади та наркотики були звичайною подією. У школі EF було багато можливостей для посередників думати стереотипно про афроамериканців, які спричиняють насильство, але вони цього не зробили. Дівчина з першої школи назвала студентів із поганими оцінками ймовірними кандидатами на насильство. У школі M, де учні, представники расових меншин, були дуже помітні через їх невелику кількість. Очікувалося, що ці групи будуть приймати участь у конфліктах, але цього не сталося. Коментар однієї дівчини щодо цього був таким: «це (посередництво) не обов'язково для поганих людей. Це для людей, які сперечаються та воюють. Усі люди так роблять». Спостерігаючи за дітьми-медіаторами програми, дослідники звернули увагу, що діти-медіатори розглядали словесний вимір як конфлікт, а фізичний – як насильство, тоді як інші не робили цієї різниці. На наш погляд, важливо дослідити даний феномен стереотипного мислення, зрозуміти що впливає на формування таких паттернів, адже він впливає на ставлення та формування майбутньої ситуації.

Майже всі медіатори вважали, що засоби масової інформації, зокрема телебачення, були занадто жорстокими. Більшість також вважали, що телебачення

має великий вплив на мислення та поведінку дітей. Декілька посередників та діти, чий конфлікт були врегульовані, дійшли висновку, що побачене насильство було засвоєним насильством. Вони виступали за обмеження перегляду телевізора та зняття з ефіру особливо жорстоких програм. Хлопчик з ЕФ, який брав участь у кількох бійках, перш ніж стати посередником, заявив, що дивився телевізор чотири години на день, але не дивився жорстокі програми. Він вважав, що по телевізору було надто багато насильства, і що молодь стає агресивною, «навчаючись» на телевізійному насильстві.

Ще одна стратегія медіаторів щодо уникнення насильства полягала в тому, щоб припиняти словесні конфлікти у зародку. Дівчина зі школи М сказала: «Світ полягає в тому, щоб припиняти конфлікти, перш ніж вони перейдуть у фізичний стан. Це дуже важливо, тому що як тільки ви переходите у фізичний стан, воно губиться, і вам доводиться починати все наново. Робити все, щоб не допустити, щоб люди постраждали фізично та морально. Це не те, чого ви навчаєтесь, а те, що ви думаєте. Якби була профілактика, не було б війн».

Ще один кейс, що дав позитивний досвід серед дітей, котрі є брали участь у фізичних конфліктах. Як зазначали керівники проекту, два роки тому вони не дочекалися б і одного дня посередництва, але тепер це для них це звичайна справа. Це вихід із ситуації без втрати обличчя, а значить є формування позитивного досвіду у конфліктах, де мотивація відстоювання своєї позиції пов'язана із захистом свого статусу. У суспільстві, де альтернатива вирішенню спору є стрілянина та бійки, де є нормально бути жорстким і, при цьому хочеться бути розумним, досвід медіаторства дали суттєві позитивні відгуки. «Мені подобається бути тут, тому що мені не потрібно битися», зазначає один із представників конфлікту. Під час посередництва, яке спостерігали дослідники, учасникам бійок було потрібно менше п'яти хвилин, щоб досягти згоди триматися подалі один від одного, укласти договір і піти. Коли учасник бійки розмістив своє ім'я в контракті

та підвівся, щоб піти, він прокоментував: «Перший раз я його не бив і я обіцяю, що більше не буду його бити» [49, розділ «Views of Mediators and Mediation»].

Важливо відмітити, що посередники не вважали себе особливими людьми зі статусом і владою. Такої ж думки були і спостерігачі конфліктів. Вони взагалі не розглядали себе як членів групи, а натомість описували медіаторів як різноманітну групу осіб, які не приймають рішень. Ця антистатусна структура стала найбільш очевидною в школі Q. Її директор описав, що медіація пронизує всю навчальну програму: «Ми надаємо високу цінність кожному окремому життю. Ми наголошуємо на повазі до особистості. Це свобода досліджувати, ким є кожна дитина як особистість, релігійна чи академічна. Це цінність окремої людини. Школа створена для того, щоб показати цю цінність, дозволити їй проявитися» [49. Розділ «Views of Mediators and Mediation»]. З огляду на ці обставини, виникає необхідність дослідити питання статусу у всіх трьох школах, що впливає на формування та підтримку цього феномену. Хоча, вже очевидно, що школа Q має більш безпечний осередок, тому більшою мірою сфокусована на цінностях особистості. Тому, на нашу думку, було б доречно порівняти фокусування на цінностях у безпечному середовищі. Знайти відповідь на питання : чи можливе формування найвищої цінності, як «збереження життя» у небезпечних умовах і чи може це прискорити знаходження вирішення конфліктів за допомогою медіаторів?

Одним із важливим моментом посередництва є те, що медіатори були дітьми-однолітками. Чи медіатори-рівні? «Начебто. Всі вони повинні працювати разом, інакше не вийде. Якщо вони не працюють разом, люди побачать це і скажуть, що вони навіть не можуть бути друзями разом. . . . Коли тебе обирають, ти маєш бути хорошим прикладом для наслідування, хорошим учнем і вміти не лепетати перед іншими учнями, тримати це при собі». Лише двоє дітей критикували посередників за зловживання владою. Один із них, хлопець зі школи EF, який був у конфлікті та пройшов медіацію, сказав: «Вони мають над нами владу. (Вони) стають на чийсь

бік» [49, розділ «Views of Mediators and Mediation»]. Інша, дівчина, яка була медіатором у школі EF, сказала, що спостерігала один випадок, коли медіатор допомагав другові, тому що «вони можуть впливати на медіацію». На протилежність поодиноким випадків «зловживання владою» більшість дітей-медіаторів відчували особисту відповідальність і допомагали знаходити рішення з позиції дорослого: «Це було досить дивно, коли діти допомагали тобі вирішувати проблеми. Зазвичай, коли ви думаєте про когось, хто вам допомагає, ви думаєте про дорослого або когось старшого за вас» [49 розділ «Views of Mediators and Mediation»].

На наш погляд, таке бачення є стереотипним і непоодиноким. Вважаю, що феномен, коли люди очікують допомоги тільки від дорослого, привчає підлітків до оціночного судження і залежного, орієнтованого на «чийось» правду, особистість на кшталт «мені може допомогти той, хто старший, або той, хто сильніший, або той, хто кращий за мене». Досвід розуміння, що допомогти вирішити конфлікт або допомогти знайти шлях до міжособистої взаємодії можливо з одноліткою, або з тим, хто рівний за якимось іншими якостями, призводить до формуванню внутрішньої опори на себе, а ті хто зовні (не важливо якого віку) мають пропозиції, і що вони можуть надати допомогу, але вони не мають влади, тобто іншими словами «влада знаходиться у мене всередині». Данна гіпотеза може стати предметом подальшого дослідницького спостереження і пошуку причин, які впливають на формування особистості.

В цілому діти вважали, що медіація ефективно запобігає насильству та вирішує конфлікти. За словами однієї дівчини зі школи M: «Вона (медіація) може допомогти утримати людей від надмірної агресії на інших. Так, вона безперечно запобігає. У деяких випадках вона вирішує проблему насильства. Медіатори визначили вимоги для ефективної медіації як об'єктивність («Медіатори не можуть

приймати бік людей»), прийняття ролі іншого («помінятися ролями»), «навички слухання» та «співпраця».

Щоб з'ясувати питання етики посередництва учасники програми дослідили цінності, які, на їхню думку, керують їх життям.

1. Служіння сім'ї та спільноті;
2. Цінність уникнення насильства;
3. Цінність особистого служіння.

Медіатори, які висловили ці цінності, орієнтувалися на сім'ю та спільноту. За словами афроамериканського хлопчика зі школи EF, «Я хочу вступити до Гарварду чи Єль...». Я хочу взяти свою сім'ю з собою, щоб вони теж могли досліджувати, бо це була їхня мрія». Дівчинка зі школи EF сказала: «Я думаю, що допомога – це найважливіше...» Якщо щось потрібно зробити, я буду рада це зробити...». Дівчинка зі школи M сказала дослідникам, що вона цінує роль захисника. За її словами, «Я відчуваю, що маю захищати свого молодшого брата, своїх друзів, я вважаю, щоб спробувати не дати їм постраждати якимось чином» [49, розділ «Views of Mediators and Mediation»].

Також, слід звернути увагу на прояв релігійної віри як індивідуальної цінності. Релігійна віра є невід'ємною цінністю кожної людини і була очевидною у відповідях медіаторів загалом, але найбільш чітко сформульована в школі Q, хоча релігійна освіта в школі Q була невеликою. У школі Q були спеціальні уроки для розвитку своїх здібностей та закріплення навиків медіаторства. Дітей заохочували обговорювати причини рішень різноманітних проблем. За висновками авторів статті, виникли два формати медіації однолітків, один більш прагматичний, а інший більш ідеалістичний, який базується на релігійній вірі.

Дорослі розробники та користувачі програми зосередилися на розширенні прав та можливостей, соціальній інтеграції та статусі програми. Проживаючи роль медіаторів, студенти включали прийняття ролі іншого та прояв об'єктивності,

конфіденційності, нерасового мислення та терпимості до різноманітності. Медіатори представляли насильство як засвоєну поведінку і різко критикували засоби масової інформації, особливо телебачення, через те, що вони вчили дітей бути жорстокими

Підсумовуючи, результати дослідження відмітимо такі основні моменти. По-перше, стало зрозуміло, що ефективність посередництва залежить від здатності медіатора-однолітка залишатися нейтральним і зберігати баланс між конфліктуючими сторонами. По-друге, програми медіації, які використовуються в школах, можуть бути значно вдосконалені, якщо вони враховуватимуть: важливість соціального статусу та довіри до посередника. По-третє, є необхідність навчати юнаків та дівчат методам справедливого вирішення конфліктів. Дорослі мають навчати однолітків-медіаторів вирішувати конфлікти згідно з правилами та умовами програми, яка вже довела свою ефективність. При цьому медіатори-однолітки мають можливість адаптувати підхід дорослих, зберігаючи свій особистий стиль. На практичному рівні міжособистісні стосунки підлітків дозволяють дітям з різними стилями та здібностями брати на себе роль інших, що сприяє ефективному спілкуванню. Ці підліткові аспекти посередництва є основою даного аналізу. Й головний висновок полягає в тому, що посередництво може не лише зменшити кількість конфліктів, але й навчити підлітків важливим соціальним навикам, таким як емпатія, комунікація та вирішення проблем.

3.2 Метод кейс-стаді якісного підходу та фреймовий аналіз у вторинному дослідженні (на основі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.).

Сьогодні метод кейс-стаді якісного підходу є дослідженням, що використовується для глибокого аналізу конкретної ситуації, пов'язаної з будь-яким об'єктом, в тому числі підлітковим конфліктом. Цей підхід, як ми раніше говорили, базується на якісних методах дослідження, зокрема на інтерв'ю, спостереженнях, аналізі документів тощо. Мета – зрозуміти контекст, мотиви, досвід і вплив досліджуваного об'єкта, що дає змогу замість поверхового збору даних, отримати розуміння прихованих аспектів проблеми. Історія виникнення та еволюція методу кейс-стаді бере свій початок ще у 1920-х роках. Професори Гарвардської юридичної школи запропонували вивчати матеріал на основі реальних ситуацій. Згодом вони вирішили розробити та проєкспериментувати з інноваційними та унікальними методами бізнес-навчання. Ідея полягала в тому, щоб через прямий контакт із реальними випадками учні самостійно обмірковували факти, обговорювали і порівнювали свої погляди та самостійно формували нові погляди, концепції та рішення.

Основним у кейс-стаді є ідея, що студентам не надають вже готові відповіді чи рішення з розв'язання проблеми, студент змушений аналізувати ситуацію та знаходити свій варіант рішення без повного знання всіх методів і фактів. Не включаючи традиційних аспектів, таких як взаємодія з викладачами або пошук відповідей у підручнику, кейс-стаді дає можливість думати та діяти як менеджери. Переваги якісного кейс-стаді полягають у можливостях досягти глибокого розуміння проблеми, дослідити складні процеси людської поведінки. Тому з 1924 року кейс-стаді став одним з найпопулярніших і успішних навчальних

інструментів. Й сьогодні він вдало використовується у різних сферах, включаючи соціологію, політологію, психологію, економіку, освіту, медицину, антропологію тощо [64].

Важливо розуміти, що кейс-стаді як навчальний метод та як дослідження відрізняються у своїх підходах. Навчальний метод зазвичай представляють організаційну проблему, з обговоренням багатьох питань з метою розвинення критичного мислення у студентів та стимулювати дискусії. Натомість дослідницький метод «передбачає застосування певного наукового апарату для надання пояснень досліджуваного феномену» [42 р. 45]

Методи мають бути адекватними меті. Дослідницька мета залежить від кінцевого, очікуваного результату. Іншими словами, знаходячи відповіді на питання : як це було зроблено і чи це дійсно працює? Стратегія досягнення результатів у методі кейс-стаді, що передбачають емпіричне дослідження конкретного феномену у реальному житті використовується для створення побудови теорій [42,]. Феномен – це рідкісне, незвичайне, виняткове явище, що існує у винятковому, унікальному контексті [63]. Відносно нього застосовується позитивістський підхід, який дає змогу дослідникам будувати раціональні гіпотези.

Досліджуючи феномени за допомогою кейс-стаді, дослідники можуть охопити широке коло змістовних даних. Успішне використання даного методу на пряму залежить від аналітичних здібностей дослідників, їх професійної майстерності, розвинутого кругозору та вміння формулювати дослідницькі питання. Методичні підручники пояснюють, що якісні (тобто «хороші») дослідницькі питання закріплені в існуючій літературі та теоретичних підходах, в основі яких є деякі плідні ідеї, котрі розвинуті в сукупність принципів і описані у конкретних методиках. Зрозуміло, що якісно поставлені дослідницькі питання впливають на подальші дослідницькі висновки [63].

Досліджуючи поставлені проблеми методом кейс-стаді виникає можливість зосередити увагу в межах простору та часу на конкретній справі, зібрати різні види даних (інтерв'ю, документи, спостереження, опитування). Це дає можливість отримати глибокий погляд на організацію чи індивіда, а також внутрішньої роботи та взаємодії цієї організації та особи. Цінним досягненням методу кейс-стаді є також можливість іншим застосувати принципи та уроки, засвоєні в одній справі до інших випадків або ситуацій [46,63,80].

Повернемось до вже згадуваної вище статті Річарда М. Хесслера та його колег «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу». Вище ми описали, як автори використовували якісний підхід до аналізу механізмів впливу та ролей влади серед підлітків через участь у програмах посередництва однолітків (підрозділ 3.1). Нагадаємо, що дослідження проводилося у двох публічних школах та одній квакерській школі у США. Спираючись на метод кейс-стаді автори зробили збір даних. Для цього вони провели сфокусовані інтерв'ю з п'ятдесятьма учнями, залученими до посередницьких програм. Інтерв'ю дозволили отримати глибокі знання щодо їхнього сприйняття конфлікту, насильства, впливу та авторитету. При цьому метод кейс-стаді надав можливість сфокусувати увагу на індивідуальному досвіді учасників програми. Вони описували те, як програми посередництва вплинули на їхні уявлення про взаємодію, вирішення конфліктів та лідерство. Особливу увагу було приділено розумінню того, як вони сприймають та відтворюють «рамки влади» у цих процесах.

Вивчаючи кейси, аналізуючи дослідницькі питання та цілі, що ставили перед собою автори програми, вони дійшли висновку, що є необхідність розкрити такі феномени як відповідальність та цінності, які дають можливість припинити конфлікт, котрий мав фізичне насильство. Такий феномен як спостереження дітей, що ЗМІ впливають на вибір вирішувати конфлікти насильницьким чи іншим

шляхом тощо. При цьому автори враховували специфічні соціальні та освітні умови, у яких діти взаємодіяли. Це дозволило дослідити різницю в підходах до конфліктів між школами з різними соціально-культурними нормами.

Для аналізу конфліктних ситуацій автори використовували теорію Ірвіна Гоффмана, яка допомогла зрозуміти, як учні інтерпретують та створюють свої ролі в конкретних ситуаціях посередництва.

I. Гофман працював на стику різних наукових дисциплін і тому його називають не лише соціологом, але й представником психології, філософії, психіатрії та багатьох суміжних галузей, близьких до різних наук. Очевидно він був знайомий з поняттям «фрейм», яке, як зазначено у [69], було введено в 1974 році М. Мінським, відомим дослідником в галузі штучного інтелекту. Концепція фреймів формувалася у контексті відомого Стенфордського Проекту створення інтегрального робота «око-рука», де фрейм мислився як знаряддя для моделювання процесу сцен з дійовими особами, супутніми предметами, фоном тощо. Фрейми означали стереотипні, еталонні сцени, добре відомі людині з життєвого досвіду або спеціальних знань, під які можна було підводити нові, близькі до них сцени, щоб у такий спосіб розпізнавати структуру нових сцен та ситуацій. Фрейм, за визначенням М. Мінського, є ієрархічно впорядкованою репрезентацією певної стандартної ситуації дійсності. Вважається, що у довгостроковій пам'яті людини зберігається великий набір різноманітних фреймів, що актуалізуються під час пред'явлення нових сцен. Для розпізнавання сцен в пам'яті людини має актуалізуватися саме той фрейм, що якнайбільше відповідає гіпотезі про об'єкт, який сприймається. У такий спосіб здійснюється ідентифікація об'єкта у свідомості людини [69]

Модель фрейму виявилась достатньо універсальною, оскільки вона дозволяє відобразити все різноманіття знань через фрейми-структури, які використовуються для позначень об'єктів та понять. Ірвін Гоффман розробив соціологічну концепцію «фреймового аналізу» (frame analysis) (1974 р.). Його соціологічний підхід був спрямований на досягнення розуміння того, як люди структурують своє сприйняття соціальної реальності через певні «рамки» чи «фрейми». Фрейми за І.Гоффманом – це когнітивні схеми або структури, які люди використовують для організації та інтерпретації інформації. Вони допомагають людям зрозуміти, що відбувається в конкретній ситуації, і визначити, як ми маємо поводитися. Сьогодні цей підхід використовується для аналізу взаємодії між людьми, структурування досвіду та інтерпретації подій.

У такому розумінні фрейми виступають основою соціальної взаємодії. Люди взаємодіють у межах певних рамок (фреймів), які задають правила гри, тобто визначають, які ролі, очікування та дії є доречними. Наприклад, фрейм «урок у школі» передбачає, що вчитель викладає, учні слухають, а взаємодія між вчителем та учнями організована відповідно до правил класу. Фрейми як когнітивна схема залежить від контексту, який має вирішальне значення для визначення того, який фрейм використовується. Одні й ті самі дії можуть бути інтерпретовані по-різному залежно від рамок, в яких вони відбуваються. Таким чином, фреймовий аналіз І. Гоффмана є потужним інструментом для вивчення того, як люди сприймають і організовують свою реальність. Його теорія вплинула на багато дисциплін, включаючи соціальну психологію, комунікацію, антропологію та навіть політологію, дозволяючи краще зрозуміти динаміку соціального життя та механізми конструювання реальності.

Кейс-стаді та фреймовий аналіз І. Гоффмана перебувають у співвідношенні доповнення, оскільки обидва підходи є інструментами дослідження соціально-психологічних явищ, коли стоїть завдання зрозуміти як люди структурують і

розуміють свої дії в певному контексті. Ці методи взаємодіють на різних рівнях вивчення реальності – на емпіричному та теоретичному. Кейс-стаді – це метод емпіричного дослідження, що фокусується на конкретному об’єкті (індивіді, групі, організації) та його унікальних особливостях у реальному життєвому контексті. Фреймовий аналіз – це теоретичний і методологічний підхід для дослідження того, як люди інтерпретують ситуації через «рамки» – когнітивні моделі, які структурують їхнє розуміння світу. Кейс-стаді надає конкретний матеріал (наприклад, дані інтерв’ю чи спостережень), на основі якого можна виявити рамки, які учасники використовують для інтерпретації своїх дій. Таким чином кейс-стаді виступає основою (матеріалом) для фреймового аналізу. [62,63,80]

У прикладі дослідження Р. Хесслера та його колег, інтерв’ю з учнями стало базою для аналізу того, як вони розуміють і використовують рамки влади у своїх соціальних ролях. Фреймовий аналіз як концептуальний інструмент допомагає структурувати інтерпретацію даних, виявляючи основні когнітивні моделі, що впливають на дії та взаємодії учасників кейсу. Поєднання цих інструментів дає певні переваги для дослідника, зокрема дає змогу більш глибокого розуміння: фреймовий аналіз додає теоретичну вагу даним, отриманим у межах кейс-стаді.

Кейс-стаді і фреймовий аналіз працюють разом для дослідження складних соціальних феноменів. Кейс-стаді забезпечує дані, а фреймовий аналіз допомагає зрозуміти, як ці дані організовані через людське сприйняття та інтерпретацію. Така інтеграція особливо корисна в соціологічних та педагогічних дослідженнях, де важливо враховувати як емпіричні дані, так і їхнє когнітивне структурування. Аналіз фреймів надає концептуальну основу для побудови спільних реальностей [71]. Різні фрейми можуть змінювати сприйняття, створюючи нові реальності, маючи одну і туж основу. Фрейм, як когнітивний інструмент, дає змогу людям визначати та пояснювати соціальні дії.

Слід відмітити, що у вищевказаній статті Річарда М. Хесслера та його колеґ чітко визначені ролі та описана поведінка безпосередніх учасників, але вплив на спостеріґачів, наприклад інших школярів та їх ставлення не висвітлено. Варто зазначити, що усі учасники досліду створюють значущу та передбачувану реальність, яка забезпечує стабільність і порядок у певних ситуаціях. Цей порядок та основні цінності передаються всім, хто спостеріґає за дією. Тому, на мою особисту думку, проводячи досліди з учасниками варто звертати увагу на спостеріґачів, наприклад на інших школярів, адже вони є представниками соціуму, котрий так чи інакше має вплив на безпосередніх учасників процесу. Відмітимо також, що автори даної статті самі стверджують, що саме завдяки фреймам, правилам та контролю «медіатори-однолітки трансформували дорослу модель, щоб сформувати власні цінності, припущення та навички особистих стосунків». Іншими словами, «діти не грали в іґри влади, статусу і раси, такі популярні серед дорослих, таким чином, підлітки-медіатори здобули впевненість і повагу, які відображалися в їхніх стосунках з однолітками» [49].

Авторами виділено декілька ключових рамок (фреймів), які описують моделі поведінки та сприйняття влади у підлітковому середовищі:

— *Рамка особистісної харизми* – вплив на однолітків базується на особистісних якостях, таких як впевненість, привабливість чи авторитет. Підліток у цих рамках акцентує увагу на своєму статусі або соціальній популярності.

— *Рамка підтримки та емпатії* – вплив на однолітків передбачає орієнтацію на взаєморозуміння, співчуття та здатність до слухання. Вона пов'язана з емоційною підтримкою та створенням довірливих стосунків.

— *Рамка раціональної аргументації* – вплив на однолітків здійснюється через логіку, факти та переконливі аргументи. Акцент робиться на поясненні та переконанні через доводи.

- *Рамка групового тиску* – базується на соціальному впливі групи, яка встановлює стандарти та очікування. Ця рамка передбачає використання соціальних норм для тиску на індивіда.
- *Рамка маніпуляції* – характеризується прихованими методами впливу, коли влада досягається через обман або непрямий тиск.

Коротко охарактеризуємо дані ключові рамки (фрейми).

Рамка особистісної харизми, як описано у статті, є однією з ключових стратегій, які використовують підлітки для здійснення впливу на своїх однолітків. Основою цієї рамки є особисті якості, які дозволяють індивіду вирізнятися в соціальній групі та привертати до себе увагу. У контексті посередництва однолітків ця рамка проявляється через такі якості: а) впевненість підлітка у собі. Він часто демонструє високу самооцінку, вміння впевнено висловлюватися та приймати самостійні рішення. Поведінка підлітка демонструє надійність і стабільність, що переконує інших покладатися на нього; б) особистісна привабливість підлітка, яка може проявлятися як через фізичну зовнішність, так й через манеру спілкування, харизматичну поведінку. Він легко встановлює контакт з людьми. Ці привабливі риси створюють позитивний відгук та викликає симпатії; в) авторитет і соціальний статус у своїй групі дає змогу бути лідерами команди, активістами чи просто популярними серед однолітків; г) ефект наслідування, коли підліток стає прикладом для інших. Його поведінку, манери чи стиль можуть наслідувати, що збільшує силу його впливу.

У посередництві даний фрейм проявляється у медіації конфлікту за рахунок природного впливу харизматичного підлітка на прийняття певного рішення чи примирення. Їх слова мають вагу переконання, а не примусу. Але цей фрейм може нести також потенційні ризики, оскільки харизматична особистість може зловживати своїм статусом (владою). Така ситуація загрожує маніпуляціями чи ігноруванням думок інших членів групи. Таким чином, рамка особистісної харизми

є ефективним інструментом для формування соціально-психологічних відносин та впливу на групу, особливо у підлітковому середовищі. Але є потреба контролю за тим, щоб вплив таких підлітків не був надмірним, коли інші однолітки автоматично погоджуються з ними, не ставлячи під сумнів їхню думку.

Рамка підтримки та емпатії є іншою ефективною стратегією впливу серед підлітків. Вона базується на створенні емоційного зв'язку, співпереживанні та глибокій емпатії іншого підлітка. Ця рамка є особливо ефективною у медіації в тих випадках, коли конфлікт в підлітковому середовищі потребує емоційної розрядки та налагодження довірливих стосунків. Медіатор, що схильний до такої рамки характеризується: а) орієнтацією на емоції та розуміння та розуміння внутрішніх переживань іншої людини, демонстрацію співчуття та готовності вислухати та допомогти; б) намаганням забезпечити комфортне і довірливе середовище для спілкування, уникаючи критику чи осуд; демонстрації позиції, орієнтованої на спільне вирішення проблеми. Сильні сторони цієї рамки полягають у формуванні довіри для відкритого обговорення проблем, вирівняти емоційного фону для налагодження конструктивного діалогу та глибокого розуміння.

Рамка раціональної аргументації є впливом на однолітків, що базується на логічних доводах, фактах та обґрунтованих думках. Підлітки, що використовують цю рамку в ролі медіатора, прагнуть вирішити конфлікт або переконати інших, апелюючи до раціональності, об'єктивності та здорового глузду. Ця рамка спрямована на пошук справедливого та практичного рішення через переконливі пояснення. Основні позиції раціональної аргументації проявляються у посиленні підлітка на перевірену інформацію або конкретні факти, на спілкування з логічно побудованим діалогом, апеляцією до логіки, а не емоцій. Раціональна аргументація часто допомагає знайти компроміс чи рішення, яке задовольняє обидві сторони. Для реалізації цієї рамки також є деякі обмеження. По перше, підліток може повністю ігнорувати емоційний аспект конфлікту, може маніпулювати сторонами

конфлікту, якщо володіє більшою кількістю інформації або кращими навичками аргументації. У цілому дана рамка підлітка у ролі медіатора може сприяти розвитку критичного мислення, прийняттю зважених рішень.

Рамка групового тиску базується на впливі групи на окремого індивіда, змушуючи його приймати певні рішення, дотримуватися норм або змінювати свою поведінку. У контексті підліткового посередництва ця рамка використовується для підтримки позитивних колективних правил і спрямування дій однолітків відповідно до групових очікувань. До основних характеристик рамки групового тиску слід віднести такі фактори: а) соціальну конформність окремих індивідів, які відчують потребу відповідати очікуванням групи та уникнути ізоляції чи засудження; б) підтримку групових цінностей та апеляцію до авторитету групи, яка очікує від усіх своїх членів прийнятної поведінки. У конфліктній ситуації рамка групового тиску у процесі медіації може використовуватися для переконання сторін конфлікту змінити свою позицію на користь колективного рішення, підтримки соціальної згуртованості. Рамка групового тиску може бути корисною, якщо використовується на етичних засадах і спрямована на об'єднання групи навколо позитивних рішень. Наприклад, коли група захочує одного з членів вибачитися або проявити емпатію до іншого для вирішення конфлікту. Це, як правило, має позитивний ефект. Проте важливо уникати примушення або тиску, який ігнорує потреби окремих осіб.

Рамка маніпуляції — це стратегія впливу на конфлікт, яка передбачає використання прямих чи прихованих психологічних прийомів, спрямованих на досягнення бажаного результату. У підлітковому середовищі вона може проявлятися у спробах медіаторів чи учасників конфлікту вплинути на думки, почуття або поведінку інших людей, часто з метою досягнення власної вигоди або зміни ситуації на свою власну користь. Приховані наміри маскуються начебто доброзичливими емоціями, вибіркоким поданням часто спотвореної інформації,

приховуванням частини фактів тощо. У конфлікті маніпулятор намагається застосувати різні способи маніпуляції, наприклад, викликати у однолітка чи у всієї групи потребу його допомоги чи підтримки, викликати відчуття провини у іншої сторони тощо. За думкою дослідників, рамка маніпуляції може бути застосована у вирішенні підліткового конфлікту під контролем у випадках, коли можна дотримуватись етичних обмежень, підтримки групової етики, де встановлені чіткі правила поведінки, де чесність є основною цінністю. У цілому рамка маніпуляції є важливим інструментом для посередництва. Своєчасне виявлення маніпуляції дозволяє уникати негативного маніпулятивного впливу з боку учасників конфлікту. Етичні посередники можуть спрямувати дискусію в більш конструктивне русло, підкреслюючи важливість прозорості, чесності та відкритого діалогу.

Дослідники також наголошують, що юнаки та дівчата можуть комбінувати описані вище рамки залежно від ситуації та контекстуальних чинників, своєї мети, динаміки групи та власних особистісних якостей. Важливо контролювати, щоб гнучкість у використанні різних рамок дотримувались етичних обмежень. Такий підхід дозволяє процес медіації адаптувати до конкретної ситуації (кейс-стаді), знаходити ефективні способи взаємодії з однолітками та досягати потрібних результатів. У конфліктах підлітки можуть спершу застосувати рамку раціональної аргументації, щоб спробувати знайти спільну мову. Якщо це не має позитивного ефекту, вони можуть переключитися на рамку групового тиску або особистісної харизми, щоб досягти згуртованості навколо певного рішення. У випадку емоційної кризи підлітки можуть звернутися до рамки підтримки та емпатії. Однак, щоб переконати когось прийняти допомогу, можуть використати елементи рамки маніпуляції.

Таким чином, дослідження підкреслює складність та різноманітність способів реалізації влади та впливу серед молоді у посередницьких ролях.

Застосування рамок із позитивними цінностями допомагає не тільки досягати цілей, але й зберігати довіру та здорову динаміку в стосунках з однолітками. Ефективне комбінування рамок передбачає такі цінності як відкритість і чесність, повага до інших учасників конфлікту, орієнтацію на конструктивні рішення.

Підводячи підсумок, спираючись на висновки дослідників, варто зазначити, особисте ставлення дітей до даної програми, їх висновки та подальші плани. Діти визнали, що проживаючи досвід посередництва, вони відчували вплив цінностей. Ці цінності дали можливість дітям об'єднатися, щоб допомагати іншим, школі, суспільству, уникати дорослих рамок, не очікувати особливої уваги з боку вчителів та адміністраторів. Учні, які брали участь у бійках і пройшли досвід медіації, визнали медіаторів як однолітків оцінкою вище середнього рівня як в академічному, так й в соціальному плані.

Завдяки проходженню досвіду посередництва, діти зрозуміли, що повага і довіра є основою будь-якої ефективної програми медіації у середовищі однолітків. Просуваючись вперед і виступаючи посередниками у більш жорстоких конфліктах, а також у дрібних сварках, медіатори добре послужили школам. Медіатори вклали свій унікальний фрейм, який допоміг вчителям та адміністраторам позбавитися обтяжливої дисциплінарної діяльності, яка потребує багато часу та зусиль.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Розкрито особливості, соціально-психологічні причини та риси підліткового конфлікту. Показано, що підлітковий період життя характеризується складнощами розвитку, який вимагає розуміння джерел конфліктів. Вони виникають в різних аспектах життя – фізіологічному, емоційному, когнітивному та соціальному, які є взаємопов'язаними й різною мірою впливають на поведінку підлітка. Вони впливають на емоційну сферу підлітка, провокуючи той чи інший конфлікт. Останній має низку ознак, за якими можна його ідентифікувати та аналізувати. Основні ознаки включають наявність протиріч, протистояння сторін, емоційну напругу, динамічність процесу та активні дії з боку учасників конфлікту.

2. Описано стилі, стратегії, структура та динаміка підліткового конфлікту має ключове значення для медіатора допомагає медіатору ефективно вирішувати конфліктні ситуації, враховуючи фізіологічний, емоційний та когнітивний стан підлітків. Різні варіанти динаміки конфлікту залежать від стилів, стратегій й тактик конфліктної поведінки. Для медіатора, спираючись на ці знання, важливо прогнозувати наслідки конфлікту, які можуть бути як позитивними, так й негативними. Позитивні включають зростання рівня самосвідомості, розуміння себе і своїх потреб, розвиток навичок вирішення проблем, покращення взаємин. Негативні наслідки можуть включати емоційні травми, погіршення стосунків із батьками або ровесниками, зниження самооцінки, розвиток агресії або соціальної ізоляції.

3. Висвітлено питання нормативно-правового регулювання підліткових конфліктів та інституціонального забезпечення медіації в зарубіжних країнах та в Україні у даній сфері. Показано, що це питання слід розуміти в широкому контексті забезпечення захисту прав дітей та неповнолітніх, їх соціальної реабілітації та запобігання криміналізації. При такому підході до нормативно-правової бази

віднесено: Конституція України; Закон України «Про охорону дитинства», Закон України «Про освіту», Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству», Кодекс України про адміністративні правопорушення, Кримінальний кодекс України, Закон України «Про медіацію». Норми останнього закону узгоджені з усією нормативно-правовою базою. Вони прямо не стосується медіації підлітків, але медіативна практика може бути ефективно використана для врегулювання конфліктів у навчальних закладах та в інших сферах для запобігання чи вирішення різного роду підліткових конфліктів. Показано, що впровадження інституту медіації в Україні є рухом країни в європейський правовий та соціальний простір. Рівень впровадження інституту медіації у зарубіжних країнах є досить високим. Він повністю інтегрований в судову систему і користується великою популярністю серед населення. В Україні цей процес ще на етапі розвитку, і потрібні додаткові зусилля для розроблення теорії та методики медіації підліткових конфліктів, популяризації медіації серед громадян та професійної спільноти. Розкрито універсальні принципи медіації та процедуру, які регулюються Законом України «Про медіацію». Показано, що ці принципи, нормативний статус, права та обов'язки медіатора дають змогу ефективно вирішувати різні категорії конфліктів на основі медіації.

4. Надано характеристики якісного підходу як важливої складової роботи з медіації підліткового конфлікту. Ці особливості полягають у застосуванні якісних методів для виявлення мотиваційних аспектів поведінки респондентів, персональних очікувань, уявлень, цінностей і т. ін. На відміну від кількісних методів, що ґрунтуються на статистичних процедурах, якісні дослідження направлені на вивчення широкого спектра проявів об'єкта і відстежують не його кількісні закономірності, а орієнтуються на розкриття причинно-наслідкових зв'язків. Розставлені такі акценти у якісному підході: фокусування на процесі, а не тільки на результаті; акцентування уваги на індивідуальному підході; здійснення

емоційної підтримки; навчання навичкам комунікації та саморефлексії; врахування соціокультурного контексту; орієнтація на довгострокові результати медіації.

5. Надана характеристика основних етапів, методів та методики якісного підходу до медіації підліткового конфлікту. Показано, що на першому етапі діагностування конфлікту доцільно використовувати такі методи як спостереження, інтерв'ю, групові та індивідуальні бесіди, аналіз документів щодо підліткового конфлікту, соціометричні методи. На наступних етапах слід аналізувати причини, мотиви, стилі та стратегії підліткового конфлікту, оцінювати його емоційну складову та можливі методи медіації. До основних з них віднесені методи: фасилітаційної, оціночної, трансформативної, наративної, рефлексивної та інтегративної медіації, а також медіації на основі потреб. Розкрито один із основних методичних інструментів, який дає змогу реалізувати якісні методи дослідження – Сітка Леоніда Ріскіна. Цей інструмент використовується для моделювання та візуалізації різних сценаріїв розвитку конфлікту з метою прийняття обґрунтованих рішень в умовах невизначеності.

6. Показано практичну актуальність аналізу вторинних даних щодо використання методів «кейс-стаді» та «фреймового аналізу» для медіації підліткових конфліктів на основі статті Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998 р.). На основі цього аналізу отримано такі результати. Перше, ефективність дослідження на основі поєднання таких методів як «кейс-стаді» та «фреймовий аналіз». Авторами статті ці методи пристосовані для дослідження процесу медіації у підлітковому середовищі. Кейс-стаді забезпечує емпіричні дані, а фреймовий аналіз їх когнітивне структурування, що допомагає зрозуміти, як ці дані організовані через певні рамки впливу через підліткове сприйняття та інтерпретацію конфліктної ситуації. Аналіз фреймів надає концептуальну основу

для побудови спільних реальностей. Різні фрейми можуть змінювати сприйняття, створюючи нові реальності, маючи одну і ту ж саму основу.

7. На основі вторинного аналізу дослідження також показана складність та різноманітність способів реалізації влади та впливу серед підлітків у посередницьких ролях. Вони реалізуються в ході медіації через такі рамки (фрейми): рамку особистісної харизми; рамку підтримки та емпатії; рамку раціональної аргументації; рамку групового тиску; рамку маніпуляції. Кожний з підлітків-медіаторів вклав свій унікальний фрейм у програму медіації. Застосування рамок впливу із позитивними цінностями допомагає не тільки досягати цілей, але й зберігати довіру та здорову динаміку в стосунках з однолітками. Ефективне комбінування рамок передбачає такі цінності як відкритість і чесність, повага до інших учасників конфлікту, орієнтацію на конструктивні рішення. Завдяки участі у програмі посередництва підлітки-медіатори вклали свій унікальний фрейм у вирішення конфліктних ситуацій, який допоміг вчителям та адміністраторам позбавитися обтяжливої дисциплінарної діяльності, яка потребує багато часу та зусиль. Досвід, описаний у статті, позитивно вплинув на розвиток медіації серед підлітків та відкрив перспективи для подальшого розповсюдження типових програм медіації в американських школах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України: Конституція України Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 14. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Закон України: Конвенція про права дитини. Конвенцію ратифіковано Постановою ВР № 789-ХІІ від 27.02.91. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text
3. Закон України: Про охорону дитинства» від 26.04.2001 № 2402-ІІІ: URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text>
4. Закон України: Про освіту. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 38-39, ст.380. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>
5. Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 5, ст.35. Про запобігання та протидію домашньому насильству: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>
6. Закон України: Кримінальний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 25-26, ст.131.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>
7. Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст.51. Про медіацію:
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
8. Закон України «Про медіацію». Науково-практичний коментар. Станом на 1 квітня 2023 р. / За заг. ред. д.ю.н. проф. Кармази О. О., к.ю.н., доцента Федоренко Т. В., к.ю.н. доцента Ізуїти П. О. К. : Талком, 2023. 241 с
9. Конституція України // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 14. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
10. Кримінальний кодекс України // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2001, № 25-26, ст.131. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>

11. Кодекс України про адміністративні правопорушення // Відомості Верховної Ради Української РСР (ВВР) 1984, додаток до № 51, ст.1122. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>
12. Апішева А. Ш. Проблема конфліктних стосунків сучасних підлітків та юнаків з батьками / А. Ш. Апішева // Вісник НТУУ«КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць. – 2012. – № 2(35). – С. 117-125.
13. Бедлінський О. І. Проблема періодизації підліткового віку в сучасному суспільстві / О. І. Бедлінський // Практична психологія та соціальна робота. – 2011 – № 2. – С. 49 – 54.
14. Берлач А. І. Конфліктологія: навч. посіб. / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова. – Київ : Університет «Україна», 2007. – 204 с.
15. Білик Т., Гаврилюк Р., Городиський І. [та ін.] Медіація у професійній діяльності юриста : підручник ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. — Одеса : Екологія, 2019.—456с.
URL:https://newjustice.org.ua/wpcontent/uploads/2020/02/Textbook_on_Mediation_for_Law_Schools.pdf
16. Білик. Н.М. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук (доктора філософії) за спеціальністю 13.00.05 «Соціальна педагогіка» (231 – Соціальна робота). Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича; Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, МОН України, Київ, 2017. URL: 274 с.
https://npu.edu.ua/images/file/vidil_aspirant/dicer/K_26.053.09/Bilyk.pdf
17. Білик Н.М. Теоретико-методичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2016. Випуск 1 (38). С. 41–44. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/13083>

18. Бондар В. С. Методологічні особливості якісних методів. Наукові записки. 2000. Том 18. Соціологічні науки. С. 32–34. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/275843e1-ce30-402b-9693-495743716638/content>
19. Бондаренко, Л. О. Психологічні засади медіації як посередництва у вирішенні конфліктів / Лілія Олексіївна Бондаренко, Святослав Сергійович Прокодянич // Особистість, суспільство, війна : тези доп. учасників міжнар. психолог. форуму (м. Харків, Україна, 26 квіт. 2024 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ ; Нац. акад. правових наук України. – Харків : ХНУВС, 2024. – С. 50-53.
20. Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти. Навчально-методичний посібник. Київ, 2023. URL: https://la-strada.org.ua/wp-content/uploads/2023/10/posibnyk_vidnovnyj-pidhid_lastrada.pdf
21. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
22. Гірник А. М. Конфлікти : структура, ескалація, залагодження / А. М. Гірник, А. Ю. Бобро. – Київ : Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. – 172 с.
23. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 564 с. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/Гуменюк%20соціальна%20конфліктологія%202015.pdf>
24. Дараган. А.А. Психологічні чинники конфліктної поведінки у підлітків. – Дипломна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра спеціальності «Психологія». – Національний авіаційний університет. – Київ, 2022. – 44 с. URL: <https://dspace.nau.edu.ua/handle/NAU/55632>

25. Дацько О., Боченкова В., Якименко В. Шкільна медіація. Посібник для шкільних служб медіації. Черкаси 2019. 24 с.
26. Долинська Л.В. Психологія конфлікту / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – Київ : Каравела, 2010. – 424 с.
27. Живоглядюв Ю.О. Травма і життєва криза: екзистенціальний погляд / Ю. О. Живоглядюв // Психотерапевт і війна: зустріч на межі реальностей: матеріали XXVIII науково-практичної конференції УСП (18-19 червня 2022 р.). Київ, 2022. <https://usp.community/news/596-18-19-cherwnia-2022-xxviii-naukovo-praktychna-konferentsiia-usp-psykhoterapevt-i-viyna-zustrich-na-mezhi-realnostei>
28. Захарченко Д. М. Фасилітація як альтернативний спосіб вирішення спорів. Науковемислення.2024.URL:<https://naukam.triada.in.ua/index.php/konferentsiji/53-dvadtsyat-tretya-vseukrajinska-praktichno-piznavalna-internet-konferentsiya/576-fasilitatsiya-yak-alternativnij-sposib-virishennya-sporiv>
29. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. Стр. 186-226.
30. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021.с.153
URL:http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/Конфліктологія_Кавиліной.pdf
31. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. Посібник для вузів. К.: Міленіум, 2003 – 421с. URL: <http://uaorpp.com.ua/read/41/>
32. Костенко Н., Сколкової Л.: Якісні дослідження в соціологічних практиках: Навчальний посібник -К.:Інститут соціології НАНУ, 2009.-400с.
33. Конвенція про права дитини. Конвенцію ратифіковано Постановою ВР № 789-ХІІ від 27.02.91. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text
34. Крестовської Н., Романадзе Л. Медіація у професійній діяльності юриста, ГС «Українська академія медіації», 2019

- https://newjustice.org.ua/wpcontent/uploads/2020/02/Textbook_on_Mediation_for_Law_Schools.pdf
33. Любчук В., Опейда Л. Соціологія конфлікту Методичні рекомендації для здобувачів освіти спеціальності «Соціологія». Луцьк-2023
34. Мирошніченко А.М. Вирішення шкільних конфліктів. Полтава 2017.
URL: <https://naurok.com.ua/metodichniy-material-virishennya-shkilnih-konfliktiv-61398.html>
35. Музика О.О. Особливості роботи над професійно-орієнтованим завданням з курсу «Загальна психологія» // Професійно-орієнтовані завдання з психології: Навчальний посібник / За ред. О.Л. Музики. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка,2010.С.24-51.
URL:https://www.researchgate.net/publication/343126606_METHOD_SOCIOMETRII_AL_MORENO
36. Ньюман Л. Анализ качественных данных // Социологические исследования. 1998. № 12.
37. Островська О.А. , Фінько О.Л. Медіація як альтернативний спосіб урегулювання конфліктів та консалтингова послуга // Глобальні та національні проблеми економіки. Випуск 21. 2018. С. 34–39. URL: <http://global-national.in.ua/archive/21-2018/8.pdf>
38. Офіційний сайт Національної асоціації медіаторів України. URL: <https://namu.com.ua/ua/info/namu/services/>
39. Офіційний сайт Національної асоціації медіаторів України. URL:<https://namu.com.ua/ua/downloads/promomaterials/DODATOK%204%20BROSHURA%20MEDIACIA.pdf>
40. Офіційний сайт Національної асоціації медіаторів України. URL: <https://namu.com.ua/ua/info/members/>

41. Орлов В.Ф., Отич О.М., Фурса О.О. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання – К.: ДЕТУТ, 2008. – 422 с.
42. Основи наукових досліджень: лекції. к.б.н., доц. Ситник Наталія Іванівна. <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/f10a9df3-af35-40cd-86fd-10be403795ed/content>
43. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. К.: МАУП, 2007. 360 с.
44. Поліщук М., Беляєва О. Конфлікти: розв'язання та профілактика. Ділова гра для вчителів (без року видання) URL: <https://vseosvita.ua/library/embed/000y53-55ea.docx.html>
45. Психологія розвитку особистості у підлітковому та ранньому юнацькому віці: Навчальний посібник. Полтава, 2018. 342. URL:<http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/10344/1/Чайкіна%20Н.%20Навч.%20посібник-кафедральний.pdf>
46. Резнікова О.А. Психологічні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях / О.А. Резнікова, О.В. Солодка // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 168 – 173.
47. Рекомендації для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації (в редакції РГ “ODR в Україні” ГО “НАМУ” від 02.11.2021р.). URL:http://namu.com.ua/ua/downloads/onlinemediation/Рекомендації%20для%20медіаторів%20_%20онлайн-медіація.pdf
48. Сергєєва Аліна, Савченко Віктор, Нескородєва Інна та ін. Медіаційні навички : навчальний посібник для працівників закладів соціальної сфери та сфери охорони здоров'я . Харків : Друкарня Мадрид, 2022. 192 с.
49. Стаття Річарда М. Хесслера, Стівена Холліса та Шері Кроу «Посередництво однолітків: якісне дослідження юнацьких рамок влади та впливу» (1998

p.).https://www.researchgate.net/publication/230323084_Peer_Mediation_A_Qualitative_Study_of_Youthful_Frames_of_Power_and_Influence

50. Токарева Н. М. Сучасний підліток у системі психолого-педагогічного супроводу : монографія / Н. М. Токарева, А. В. Шамне, Н. М. Макаренко. – Кривий Ріг, 2014 – 312 с.

51. Токарева Н. М. Шамне А. В. Вікова та педагогічна психологія : навчальний посібник [для студентів вищих навчальних закладів] / Н. М. Токарева, А. В. Шамне. – Київ, 2017 – 548 с.

52. Токарева К.С. Моделі медіації та перспективи їх впровадження в Україні. Наукові записки. Серія: право. 2019. Випуск 6. Спецвипуск. Том 2. С. 32–38.

URL: https://cusu.edu.ua/images/nauk_zapiski/pravo/6_spec_II_2019/32_38.pdf

53. Штейнберг И., Шанин Т., Ковалев Е., Левинсон А. Качественные методы. Полевые исследования. М., 2009.

54. Ясиновський І. Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. 2014. № 4. С. 94-98. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnau_2014_4_19

55. Ясиновський І. Г. Проблеми впровадження та проведення медіації в Україні / І. Г. Ясиновський // Актуальні проблеми політики. 2015. Вип. 55. С. 260-267. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/appol_2015_55_33

56. Ядов В. А. Стратегия социологического исследования : описание, объяснение, понимание социальной реальности / В. А. Ядов, в сотрудничестве с В. В. Семеновой. Москва : Добросвет, 2003.

57. Ядов В. А. Стратегии и методы качественного анализа данных // Социология: 4М. 1991. N 1. <http://ecsocman.edu.ru:8100/db/msg/1584>

58. Edwards, D. I. A. (1998) Types of case study work: A conceptual framework for case-based research, *Journal of Humanistic Psychology*, 38(3), pp. 36-70.

59. Ervin Goffman *Frame Analysis*, New York Harper and Row, 1974

<http://thowe.pbworks.com/w/file/51478347/Goffman.Frame.Analysis.pdf>

60. European Labor Authority <https://www.ela.europa.eu/en/mediation>

61. Gest, T. and Guttman, M. "The Fourth R Resolution?" *America's Agenda*, 1994, Winter, 25-29

62. Gerring, John (2007) *Case Study Research*. Cambridge: Cambridge University Press

63. Graham R Gibbs at the University of Huddersfield. <https://www.researchgate.net/profile/Graham-Gibbs>

64. Harvard Business Review Business school online. <https://online.hbs.edu/blog/post/the-history-of-the-case-study-at-harvard-business-school>

65. *Journal of Health Science and Medical Therapy*, 2(01), 70–76. <https://doi.org/10.59653/jhsmt.v2i01.462>

66. Jean piaget *The moral judgment of the child* Simultaneously published in the USA and Canada by Routledge 711 Third Avenue, New York, NY 10017

67. Jan Eritchie and Jan Elewis *qualitative research practice A Guide for Social Science Students and Researchers*, SAGE Publications Ltd 6 Bonhill Street London EC2A4PU https://mthoyibi.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/10/qualitative-research-practice_a-guide-for-social-science-students-and-researchers_jane-ritchie-and-jane-lewis-eds_20031.pdf

68. Kriesberg L. (2008) *Conflict Transformation*. Encyclopedia of Violence, Peace and Conflict. San Diego The mediation process and dispute resolution. Harvard law school. Retrieved from <https://www.pon.harvard.edu/daily/mediation/dispute-resolution>

69. Kaufman, S. "Conflict in Schools: Can Ohio's Youth Be Taught Better Ways of Resolving Problems?" National Association for Mediation in Education, Ohio Department of Education, Columbus, Ohio, 1991

70. Missouri Steve Hollis Columbia public schools Columbia, Missouri. "Peer mediation: a qualitative study of youthful frames of power and influence"

71. Maynard, D. W. (1985). How children start arguments. *Language in Society*, 14, 1–29. <https://www.cambridge.org/core/journals/language-isociety/article/abs/how-children-start-arguments/5EB7DA8FBD54B3166301BC062986A2DF>
72. Schrumpf, F., Crawford, D., and Usadel, H. C. *Peer Mediation: Conflict Resolution in Schools*. Champaign, IL.: Research Press, 1991
73. Studfiles. URL: <https://studfile.net/preview/9880669/>
74. Studfiles. URL: <https://studfile.net/preview/9880669/>
75. Smetana, J. G. (2011). Adolescents, families, and social development: how teens construct their worlds. Wiley-Blackwell <https://psycnet.apa.org/record/2013-04984-000>
76. Umbreit M. S. (1997) *Humanistic Mediation. A Transformative Journey of Peacemaking*. *Mediation Quarterly*. UN Guidance for Effective Mediation. Retrieved from <https://resources/guidance-effective-mediation>
77. Tatiana Kyselova. *Legal Regulation of Mediation Services: Comparative Overview*. 2011. URL: https://www.academia.edu/3371569/Legal_Regulation_of_Mediation_Services_Comparative_Overview [Правове регулювання відносин із надання послуг медіації у зарубіжних країнах](https://www.academia.edu/3371569/Legal_Regulation_of_Mediation_Services_Comparative_Overview_Правове_регулювання_відносин_із_надання_послуг_медіації_у_зарубіжних_країнах_)
78. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). Thomas-Kilmann conflict MODE instrument. January 1976. DOI: 10.1037/t02326-000
79. *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. Second Edition. Morton Deutsch Peter T. Coleman Eric C. Marcus Editors. 2006 by John Wiley & Sons, Inc. URL: <https://inclassreadings.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/07/handbook-of-conflict-resolution.pdf>
80. David J. A. Edwards. Rhodes University, Grahamstown, South Africa: *Types of Case Study Work: A Conceptual Framework for Case-Based Research*

81. Wang, J., Liu, L., Wu, H., Yang, X., Wang, Y., & Wang, L. (2014). Agreement between parents and adolescents on emotional and behavioral problems and its associated factors among Chinese school adolescents : a cross-sectional study.
82. Wati, D. F., Dewi, R., & Permatasari, D. (2023). Overview of Parental Bonding with Adolescent Mental Health in Bukittinggi 2023.
83. Wertz, Charmaz, McMullen. «Five Ways of Doing Qualitative Analysis: Phenomenological Psychology, Grounded Theory, Discourse Analysis, Narrative Research, and Intuitive Inquiry». 16-18. The Guilford Press: March 30, 2011. 1st ed. Print.https://www.researchgate.net/publication/281562724_Five_Ways_of_Doing_Qualitative_Analysis_Phenomenological_Psychology_Grounded_Theory_Discourse_Analysis_Narrative_Research_and_Intuitive_Inquiry
84. WHO. (2023). Adolescent health

Додаток 1. Перелік термінів.

Асертивність — це комплексна характеристика людини, яка передбачає баланс між правами та відповідальністю; між повагою до себе, своїх бажань та особистих меж, а також аналогічною повагою до інших. Це «здорова» впевненість у собі, позбавлена агресії у бік інших людей.

Асертивна поведінка (з англ. assert — наполягати на своєму, відстоювати власні права) — спосіб дії, за якого людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, водночас поважаючи інтереси оточення; уважно слухає, розуміє інших, намагається досягти розумного компромісу в ситуації конфлікту.

Медіаторство – технологія, спрямована на подолання суперечностей, вирішення конфліктів шляхом співробітництва, толерантності у сприйнятті іншої думки, взаєморозуміння, та яка базується на принципах добровільності, конфіденційності, взаємоповаги, опори на власні сили.

Процедура медіаторства – ієрархічна структура, що складається з елементарних етапів і стадій, які послідовно змінюють і доповнюють один одного, перебувають у постійній динаміці й розвитку.

Фасилітація (від англ. Facilitation) — допомога, полегшення, сприяння. Це організація процесу колективного розв'язання проблем у групі, який керується фасилітатором (ведучим, керівником). Це одночасно процес та сукупність навичок, які дозволяють ефективно організувати обговорення складної проблеми без втрат часу та за короткий термін виконати усі заплановані дії із максимальним залученням учасників процесу.

Фрейм (за Е. Гофманом) — це когнітивна схема або структура, яку люди використовують для організації та інтерпретації інформації. Вони допомагають людям зрозуміти, що відбувається в конкретній ситуації, і визначити, як ми маємо поводитися.