

РОЗДІЛ 5. ТЕОРІЯ І МЕТОДИКА УПРАВЛІННЯ ОСВІТОЮ

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ЗАКЛАДІ ОСВІТИ

PREVENTION OF CONFLICTS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Стаття присвячена актуальній проблемі попередження конфліктів у закладі освіти. Зокрема, розкрито сутність поняття «умова», основні ознаки поняття «педагогічні умови». Обґрунтовано нормативно-правове регулювання служби медіації у закладі освіти. Зазначено, що прямого законодавчого визначення служби медіації у закладі освіти немає, однак її створення та діяльність можуть бути побудовані на засадах загальних принципів, закріплених у законодавстві України та міжнародних документах. На підставі аналізу психолого-педагогічних та управлінських джерел, визначено та схарактеризовано ключову діаду педагогічних умов попередження конфліктів в закладі освіти, а саме: організація роботи медіативної групи, формування та розвиток конфліктологічної компетентності педагогічного персоналу закладу освіти. Поєднання цих умов являє собою динамічну діаду, що охоплює всі сторони процесу попередження конфліктів в закладі освіти та враховує особливості професійно-творчої діяльності сучасного педагога. Виділені умови розглядаються як необхідна вимога, що забезпечує ефективне функціонування системи попередження конфліктів в умовах закладу освіти. Розкрито мету служби медіації закладу освіти, що полягає у формуванні благополучного, гуманного та безпечного середовища для повноцінного особистісного розвитку та соціалізації здобувачів освіти, вихованців, у тому числі при виникненні важких життєвих обставин. Представлено завдання, функції, принципи, що розкривають сутність процесу медіації, її роль у системі освіти, а також доступність цієї послуги під час конфліктної взаємодії. Запропоновано алгоритм організації служби медіації в закладі освіти, визначено зміст її роботи. Розкрито сутність та структуру конфліктологічної компетентності педагога, визначено зміст формування цієї компетентності.

Ключові слова: заклад освіти, управління, конфлікт, попередження конфлікту, умови попередження конфлікту, служба медіації, конфліктологічна компетентність педагога.

The article is devoted to the actual problem of conflict prevention in an educational institution. In particular, the essence of the concept of "condition", the main features of the concept of "pedagogical conditions" are revealed. The normative and legal regulation of the mediation service in an educational institution is substantiated. It is noted that there is no direct legislative definition of the mediation service in an educational institution, but its creation and activity can be built on the basis of general principles enshrined in the legislation of Ukraine and international documents. Based on the analysis of psychological-pedagogical and management sources, the key dyad of pedagogical conditions for preventing conflicts in an educational institution was determined and characterized, namely: the organization of the work of a mediation group, the formation and development of conflict-related competence of the educational staff of the educational institution. The combination of these conditions represents a dynamic dyad that covers all aspects of the process of conflict prevention in an educational institution and takes into account the peculiarities of the professional and creative activity of a modern teacher. The highlighted conditions are considered as a necessary requirement that ensures the effective functioning of the conflict prevention system in the conditions of the educational institution. The purpose of the mediation service of the educational institution is revealed, which consists in the formation of a prosperous, humane and safe environment for full-fledged personal development and socialization of students and pupils, including when difficult life circumstances arise. The tasks, functions, and principles that reveal the essence of the mediation process, its role in the education system, as well as the availability of this service during conflict interaction are presented. An algorithm for the organization of the mediation service in an educational institution is proposed, and the content of its work is determined. The essence and structure of the teacher's conflict-related competence is revealed, the content of the formation of this competence is defined.

Key words: educational institution, management, conflict, conflict prevention, conflict prevention conditions, mediation service, teacher's conflict-related competence.

УДК 371.28

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/74.46>

Постоян Т.Г.,

канд. пед. наук,
доцент кафедри дошкільної педагогіки
Державного закладу
«Південноукраїнський національний
педагогічний університет
імені К.Д. Ушинського»

Управління закладом освіти, як будь-якою організацією, передбачає взаємодією персоналу, що зумовлює необхідність планування та координацію їхньої спільної діяльності, зокрема попередження та профілактику конфліктів [1].

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Попередження конфліктів в закладі освіти є системою, що ефективно функціонує за наявності відповідних педагогічних умов.

Поняття «умова» є загальнонауковим. У філософській науці «умова» трактується як категорія, що виражає ставлення предмета до навколишніх явищ, без яких вона не може існувати. Водночас умови є тим середовищем в якому явище виникає, існує і розвивається [6].

Філософське тлумачення поняття «умова» полягає в тому, що умова – це те, від чого залежить предмет, група предметів, характер їх взаємодії,

з наявності якого впливає можливість існування, функціонування та розвитку цього предмета. Мова йде про середовище в якому відбувається та чи інша діяльність, про існування суб'єктів і об'єктів діяльності. Вплив середовища забезпечує реалізацію функцій, досягнення поставлених цілей та вирішення завдань діяльності. Умови – це обставини, що визначають ті чи інші наслідки, наявність яких перешкоджає одним процесам чи явищам і сприяє іншим. Отже, виділення умов має сенс лише стосовно предмета, явища, процесу, системи та ін. Стосовно освітньої діяльності йдеться про умови виконання діяльності учасників освітнього процесу, спрямованої на вирішення будь-якої освітньої, науково-дослідної проблеми [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Аналіз публікацій українських дослідників з проблеми формування конфліктологічної компетентності (культури), серед яких: О. Дзяна, С. Калаур, Ю. Костюшко, А. Лукашенко, Л. Мухіна, М. Трухан, Н. Чорногор та ін. дозволив виявити основні ознаки поняття «педагогічні умови», а саме:

- сукупність зовнішніх об'єктів освітнього середовища з якими предмет дослідження знаходиться у певних відносинах;
- сукупність внутрішніх особливостей (станів, якостей) предмета дослідження від чого залежить вирішення проблеми;
- сукупність зовнішніх об'єктів та внутрішніх особливостей, що визначають існування, функціонування та розвиток предмета дослідження (ефективне вирішення поставленого завдання).

На підставі вищезазначеного, педагогічні умови визначено як сукупність об'єктивних можливостей, змісту, форм, методів та матеріально-просторового середовища, що спрямовані на розв'язання завдань освітнього процесу, реалізація яких забезпечує найефективніший перебіг цього процесу, основою якого є діяльність.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Система попередження та профілактики конфліктів у закладі освіти існує і розвивається лише за певних умов, серед яких соціальні, економічні, політичні та інші. Як наслідок, розширення групи умов збільшує сукупність об'єктів, що можуть впливати на систему. Однак, у запропонованому дослідженні визначаються і характеризуються педагогічні умови ефективного функціонування та розвитку системи попередження та профілактики конфліктів у закладі освіти як комплекс заходів освітнього процесу.

Мета статті. Визначити, обґрунтувати та схарактеризувати умови попередження та профілактики конфліктів в закладі освіти.

Виклад основного матеріалу. На підставі аналізу психолого-педагогічних та управлінських джерел, визначено ключову діаду педагогічних умов попередження та профілактики конфліктів

в закладі освіти, а саме: організація медіативної групи та підвищення конфліктологічної компетентності педагогічного персоналу закладу освіти.

Поєднання цих умов являє собою динамічну діаду, що охоплює всі сторони процесу попередження та профілактики конфліктів в закладі освіти та враховує особливості професійно-творчої діяльності сучасного педагога. Виділені умови розглядаються як необхідна вимога, що забезпечує ефективне функціонування системи попередження та профілактики конфліктів.

Схарактеризуємо сутність запропонованих умов. Першою умовою успішної реалізації системи попередження та профілактики конфліктів у закладу освіти є організація медіативної групи, що дозволить:

- скоротити кількість конфліктних ситуацій;
- підвищити ефективність профілактичної роботи щодо зниження асоціальної поведінки;
- підвищити кваліфікацію педагогічного складу закладу освіти у сфері регулювання та вирішення конфліктів;
- покращити психологічний клімат закладу освіти [4; 7].

Медіація є альтернативою будь-якому директивному способу вирішення конфліктів, коли сторони, що протистоять, позбавлені можливості впливати на результат спору, а повноваження щодо прийняття рішень делеговані третій особі [4].

Зазначимо, що створення та діяльність служби медіації закладу освіти в Україні регулюється комплексом нормативно-правових актів. Хоча прямого законодавчого визначення служби медіації в закладі освіти немає, її функціонування ґрунтується на засадах таких нормативних документів як: Конституція України: Стаття 3: Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються найвищою соціальною цінністю. Стаття 24: Кожен має право на освіту.

Закони України: «Про освіту»: Закон визначає мету освіти як всебічний розвиток особистості, формування її світогляду, культури, національної свідомості, фізичного здоров'я, підготовку її до життя в суспільстві, до праці. Медіація, як метод мирного врегулювання конфліктів, сприяє досягненню цих цілей.

Закон України «Про загальну середню освіту», в якому наголошується на необхідності створення безпечного освітнього середовища, де кожен учасник освітнього процесу почувається захищеним. Медіація може сприяти розв'язанню конфліктів, що виникають в освітньому середовищі, та створенню такої атмосфери.

Закон України «Про вищу освіту» також наголошує на необхідності створення безпечного освітнього середовища та розвитку навичок мирного врегулювання конфліктів у студентів.

Закон України «Про дошкільну освіту». Закон проголошує такі принципи, як забезпечення безпечного освітнього середовища, повага до прав дитини, розвиток комунікативних навичок. Ці принципи співзвучні з ідеологією медіації. Хоча Закон України «Про дошкільну освіту» не зобов'язує заклади дошкільної освіти створювати медіативні служби, він створює сприятливі умови для впровадження медіації як ефективного інструменту вирішення конфліктів в освітньому середовищі.

Медіативна діяльність закладу освіти в Україні регулюється підзаконними нормативно-правовими актами, зокрема Типовим положенням про заклад загальної середньої освіти, Типовим положенням про заклад дошкільної освіти. Ці документи визначають основні напрямки діяльності закладу, в тому числі створення умов для всебічного розвитку особистості. Медіація може бути одним із таких напрямків.

Медіативна діяльність закладу освіти в Україні регулюється й іншими нормативними документами Міністерства освіти і науки України, що регулюють питання організації та функціонування служб медіації в закладах освіти на підставі чинних міжнародних документів, зокрема: Конвенція ООН про права дитини наголошує на праві дитини на захист від усіх форм насильства і на забезпечення її найкращих інтересів. Медіація може бути ефективним інструментом захисту прав дитини в освітньому середовищі.

Таким чином, хоча прямого законодавчого визначення служби медіації у закладі освіти немає, її створення та діяльність можуть бути обґрунтовані на основі загальних принципів, закріплених у законодавстві України та міжнародних документах.

Служба медіації в закладі освіти складається з працівників закладу освіти, які пройшли необхідну підготовку у сфері регулювання та вирішення конфліктних ситуацій.

Основна мета служби медіації полягає у формуванні благополучного, гуманного та безпечного середовища для повноцінного особистісного розвитку та соціалізації здобувачів освіти, вихованців, у тому числі при виникненні важких життєвих ситуацій.

Завданнями служби медіації закладу освіти є:

- попередження та запобігання конфліктів;
- мирне врегулювання конфліктів, що виникають у закладі освіти;
- створення безпечного та сприятливого освітнього середовища;
- розвиток навичок комунікації, співпраці та розв'язання проблем учасників освітнього процесу;
- формування культури діалогу та толерантності;

Основні функції служби медіації полягають у:

- проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи серед учасників освітнього процесу;
- організація та проведення медіаційних процедур;
- консультативна допомога учасникам конфлікту;
- співпраця з адміністрацією закладу, педагогічним колективом, батьками та іншими зацікавленими сторонами.

Важливо зазначити, що створення та функціонування служби медіації в закладі освіти вимагає відповідних ресурсів, зокрема, фінансових, людських та організаційних.

Таким чином, правова основа для створення та діяльності служби медіації в закладі освіти України є достатньою. Однак, для більш ефективного функціонування таких служб необхідне подальше вдосконалення законодавчої бази та розробка відповідних підзаконних нормативних актів.

Медіація у закладі освіти будується за принципами, основними з яких є:

- добровільність участі сторін. Медіація не матиме успіху, якщо сторони не хочуть у ній брати участь. Добровільність проявляється у тому, що сторони та посередник у будь-який момент мають право вийти з медіативного процесу, не пояснюючи причин; рішення приймають самі сторони, посередник лише організує цю зустріч;
 - конфіденційність є необхідною передумовою продуктивного діалогу і досягнення конструктивних результатів, тому що конфіденційність передбачає захист інтересів сторін, не розголошення інформації без дозволу учасників;
 - доступність служб медіації у межах системи освіти, безплатність для учасників. Службам медіації необхідна самостійність та незалежність, щоб діяти гнучко та відповідально;
 - об'єктивність (неупередженість), передбачає нейтральне ставлення до сторін конфлікту (медіатор не зацікавлений у виграші жодної зі сторін). Сторони мають рівні права у переговорах та прийнятті рішень;
 - відповідальність сторін. Медіатор організує сприяння конфліктуючим сторонам, які беруть участь на добровільній основі в процесі самостійного пошуку взаємоприйняттого та життєздатного рішення, що задовольнить їхні інтереси та потреби [4].
- Основні принципи розкривають сутність процесу медіації, її роль у системі освіти, а також доступність цієї послуги у конфліктній взаємодії.
- Зміст медіативної діяльності у закладі освіти полягає у:
- створенні системи захисту, допомоги та забезпеченні гарантій прав та інтересів учасників освітнього процесу;
 - створенні системи профілактичної та корекційної роботи з здобувачів освіти, вихованцями, батьками та педагогами;

- впровадженні нових форм, технологій та методів роботи, у тому числі забезпечення досугового супроводу учасників конфлікту;

- інтеграції методу медіації до освітнього процесу та системи виховання, створення служб медіації в закладах освіти щодо забезпечення доступу до медіації для кожної людини;

- підвищенні ефективності соціальної, психологічної та юридичної допомоги, що надається всім учасникам освітнього процесу;

- підвищенні кваліфікації педагогічних працівників закладу освіти засобом медіативної компетентності;

- розвитку міжнародного співробітництва у сфері застосування медіації.

Діяльність служби медіації в закладі освіти передбачає:

- вирішення конфліктів, що виникають в закладі освіти, проведення просвітницької роботи серед педагогів, батьків та співробітників;

- попередження виникнення конфліктів, недопущення їх ескалації;

- використання медіативного підходу у формуванні конструктивної поведінки у конфліктній ситуації, створення умов для вибору ненасильницьких стратегій поведінки у ситуаціях напруги та стресу [4; 5].

Організація служби медіації в закладі освіти передбачає певний алгоритм, а саме:

- інформування колектив закладу освіти, батьків про службу медіації;

- обговорення мети, завдань діяльності служби медіації серед працівників закладу та батьків здобувачів освіти, вихованців (законних представників);

- підбір персоналу служби медіації закладу освіти;

- встановлення співпраці з відповідними органами та установами для повноцінного функціонування служби медіації закладу освіти [4].

Виконання функцій медіатора передбачає конфліктологічну компетентність педагога, сформованість особистісних якостей потенційного медіатора, що є другою педагогічною умовою профілактики конфліктів в закладі освіти.

Конфліктологічна компетентність – це здатність особистості у реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних проявів конфлікту. Конфліктологічна компетентність являє собою рівень розвитку обізнаності щодо можливих стратегій поведінки конфліктуючих сторін, вміння сприяти реалізації конструктивної взаємодії у певній конфліктній ситуації [2; 3; 7].

Структуру конфліктологічної компетентності складають теоретичний та практичний компонент. Теоретичний компонент включає знання про причини виникнення, закономірності, етапи розвитку

та перебігу конфлікту; особливості поведінки, взаємодію опонентів, психоемоційні стани, тактики конфліктного протистояння, психологічні характеристики конфліктних особистостей. Практичний компонент передбачає вміння впливати на опонентів, на їхнє оцінювання, мотиви протистояння, здатність управляти конфліктною взаємодією, вміння формувати громадську думку щодо опонентів, організовувати роботу у постконфліктній ситуації [2].

Формування конфліктологічної компетентності передбачає:

- опанування теоретичних знань у галузі конфліктології (політологічної, юридичної психологічної, соціологічної тощо);

- володіння технологіями управління конфліктами: профілактика, прогнозування, регулювання, вирішення та мінімізації деструктивних проявів конфлікту;

- формування професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, саногенність, креативність;

- володіння технологіями психогієни та стресостійкості у конфліктах [2; 3; 7].

Висновки. Актуальність проблеми організації системи профілактики конфліктів у закладі освіти обумовлена випадками дитячої агресивності, виробничими конфліктами, що почастишали, і як наслідок, підвищенням вимог до сформованості конфліктологічної компетентності педагогів закладу освіти та недостатність розроблення цієї проблеми у практиці управління закладом освіти.

У дослідженні визначено та теоретично обґрунтовано педагогічні умови ефективного функціонування системи профілактики конфліктів у закладі освіти, що передбачає організацію роботи медіативної групи, формування та розвиток конфліктологічної компетентності педагогів закладу освіти.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Біловодська О. А., Кириченко Т. В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. 2017. №10. С. 177–182.
2. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу : дис. ...канд. пед. наук : 13.00.04. Харків, 2006. 238 с.
3. Мухіна Л. М., Степанюк Л. С. Теоретико-методологічні підходи до формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів. *Зб. наук. праць студентів, аспірантів та молодих вчених*. Херсон: ПП Вишемирський В. С., 2017. Вип. 14. С. 164–167.
4. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посіб. / Андрєєнкова В. Л. та ін. Київ : Стеценко В. В., 2017. 191 с.
5. Постоян Т. Г., Киселюк Т. М. Формування та розвиток медіативної компетентності дітей стар-

шого дошкільного віку. *Педагогічний альманах «Актуальні проблеми дошкільної освіти: теорія та практика»*: збірник матеріалів III Всеукраїнської конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених (3 листопада 2023 року). Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2023. Вип. III. С. 51–59.

6. Словник-довідник з професійної педагогіки / ред.-упоряд. А. В. Семенова. Одеса : Пальміра, 2006. 272 с.

7. Торба Н. Г. Запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в роботі педагога ЗП(ПТ)О: електронний навчальний курс. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 42 с. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/10_ukr/33.pdf