

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Психолого-педагогічний факультет
Кафедра соціології та соціальної роботи

**СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ДЛЯ ПІДТРИМКИ
ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ**

кваліфікаційна робота
студентки групи ЗСПм-24
ступінь вищої освіти «магістр»
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітня програма «Соціально-педагогічна
робота з дітьми та молоддю»
Христенко Карини Сергіївни

Науковий керівник: доктор філософії з
освітніх, педагогічних наук
Лисоконь Ілля Олександрович

ЗАПЕВНЕННЯ

Я, Христенко Карина Сергіївна, розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело. Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГІКИ У КОНФЛІКТАХ	7
1.1. Конфлікти як науково-теоретична категорія	7
1.2. Конфліктні ситуації в підлітковому середовищі: типи, причини та наслідки	11
Висновки до першого розділу	17
РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОБОТИ З ПІДЛІТКАМИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ	18
2.1. Технологія медіації як засіб розв’язання конфліктів серед підлітків	18
2.2. Тренінгові технології формування навичок конструктивного спілкування	22
2.3. Роль соціального педагога у профілактиці конфліктів та створенні безпечного освітнього середовища	27
Висновки до другого розділу	32
ВИСНОВКИ	34
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	36

ВСТУП

Актуальність обраної теми дослідження визначено зростанням рівня соціальної напруги, агресивності та конфліктності у підлітковому середовищі, що посилюються в умовах воєнного стану, втрати почуття безпеки та руйнування усталених соціальних зв'язків. У сучасному освітньому просторі конфлікти стають не лише наслідком психологічних чи соціальних протиріч, а й показником ефективності взаємодії між учасниками освітнього процесу. Потреба у формуванні культури ненасильницького спілкування, розвитку емоційного інтелекту та соціальної компетентності підлітків визначає необхідність упровадження нових соціально-педагогічних технологій роботи з конфліктами.

Дослідження є актуальним і з огляду на потребу модернізації системи освіти України відповідно до європейських гуманістичних стандартів. Використання технологій медіації, тренінгових форм та профілактичних програм сприяє створенню безпечного освітнього середовища, забезпечує соціально-психологічну підтримку дітей у кризових умовах та формує основи мирної взаємодії, що є стратегічним завданням сучасної соціальної педагогіки й освітньої політики держави.

Крім того, актуальність теми зумовлена необхідністю пошуку ефективних механізмів соціальної адаптації та підтримки підлітків, які пережили травматичні події, втрати або вимушене переселення. У цих умовах соціально-педагогічна діяльність набуває особливої значущості як засіб відновлення емоційної рівноваги, формування стійкості до стресу та розвитку навичок конструктивного розв'язання конфліктів. Розроблення та впровадження інноваційних технологій підтримки підлітків сприятиме зміцненню психосоціального здоров'я молодого покоління, зниженню ризиків девіантної поведінки та формуванню культури толерантності, що має важливе суспільне й державне значення у процесі післявоєнного відновлення України.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дослідження виконано в межах комплексної науково-технічної теми, яка розробляється у Криворізькому державному педагогічному університеті «Соціально-педагогічні засади формування професійно орієнтованої особистості в умовах державної освітньої політики» (державний реєстраційний номер 0120U104338).

Мета дослідження – проаналізувати науково-теоретичні аспекти розвитку соціальної відповідальності у структурі закладу вищої освіти крізь призму освітніх, педагогічних наук та дослідно перевірити вплив соціальної відповідальності на випускників педагогічних закладів вищої освіти у формуванні соціальної компетентності.

Відповідно до мети дослідження сформульовано **наступні завдання:**

1. Здійснити аналіз науково-теоретичних аспектів конфлікту;
2. Визначити типи, причини та наслідки конфліктних ситуацій в підлітковому середовищі;
3. Описати декілька технологій роботи з підлітками у конфліктних ситуаціях;
4. Дослідити Роль соціального педагога у профілактиці конфліктів та створенні безпечного освітнього простору.

Об'єктом дослідження є конфлікти в освітньому середовищі.

Предметом дослідження є соціально-педагогічні технології для підтримки підлітків у конфліктних ситуаціях.

Для досягнення поставленої мети і розв'язання визначених завдань у процесі дослідження було використано **наукові методи**, а саме:

- теоретичні: аналіз і синтез; системного аналізу, узагальнення, аналізу ситуацій; абстрагування, моделювання, прогнозування; узагальнення і систематизації, прогнозування;
- емпіричні: спостереження, методи незалежних характеристик.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості застосування соціально-педагогічних технологій для підвищення рівня

ефективності роботи соціальних педагогів, створення безпечного освітнього середовища, розвитку комунікативних і соціальних навичок підлітків, зниження рівня конфліктності та агресії.

Апробацію результатів дослідження представлено тезами в збірнику «Сучасна освіта в реаліях та перспективах: соціально-педагогічний аспект» (Сучасна освіта в реаліях та перспективах: соціально-педагогічний аспект : матеріали І Всеукраїнської науково-практичної конференції з нагоди 95-річниці Криворізького державного педагогічного університету (02 травня 2025 року, м. Кривий Ріг). Кривий Ріг : КДПУ, 2025. С. 158-160)

Структура роботи. Кваліфікаційна (магістерська) робота складається з вступу, двох розділів, п'яти підрозділів, висновків до розділів, загальних висновків та списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 38 сторінки, з них 32 сторінки основного тексту. Робота містить 1 рисунок і 4 таблиці.

РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГІКИ У КОНФЛІКТАХ

1.1. Конфлікти як науково-теоретична категорія

Зауважимо, що кількість наукових пошуків з питань конфліктів у різних наукових галузях різна, відсутній рівномірний та системний характер вивчення проблематики конфліктів. У країнах заходу більше уваги приділяється питанням закономірності появи та вирішення можливих конфліктів на відміну від держав пострадянського простору. В колишніх країнах СРСР переважно досліджуються загальні питання конфліктів в царині етики, історії, культурології, політології, правознавства, психології, соціальної роботи та соціології. Визначити більш правильний підхід до вивчення дуже важко, оскільки конфлікт узагальнено можна вважати поняттям міжгалузевим у суспільних науках.

Конфлікт є однією із основних категорій суспільних наук, оскільки здійснює опис, аналіз та динаміку протиріч у системі взаємодій. Важливо зауважити, що проблеми взаємодії можуть бути не лише в призмі людина-людина, а й в площині окремих груп, верств, інституцій чи навіть держав. Здебільшого у науковій літературі конфлікт розглядається як форма соціальної взаємодії, яка проявляє різноманітні суперечності між зацікавленими сторонами. Актуальність вивчення конфлікту зумовлена універсальністю його проявів – від глобального до персоналізованого.

На думку Л. Козера конфлікт одночасно є явищем руйнування соціальних зв'язків та важливим механізмом соціальних змін [1]. Не можемо не погодити з думкою дослідника оскільки, конфлікт є маркером рівнів розвитку соціальних комунікацій. З одного боку він руйнує наявні соціальні зв'язки через наявність протиріч між сторонами, а з іншого він продукує соціальні трансформації задля реалізації нагальних проблем. Тому, позитивна роль конфліктів за науковцем полягає суто технічно у забезпеченні

стабільного функціонування системи соціальних інституцій, які забезпечують досягнення соціальної справедливості. Провідна його ідея полягає в неминучості конфліктів в суспільстві, оскільки будь-яка сфера суспільного життя передбачає поєднання та протиріччя різних інтересів.

Водночас, на думку М. Дойча конфлікт можна визначити як процес зіткнення суб'єктів, які мають несумісні інтереси, потреби або цінності [2]. У широкому розумінні, насправді, конфлікт можна вважати аналітичною категорією, яка описує процес боротьби протилежностей у певному соціальному просторі.

Не можна оминати увагою позицію Р. Даренфорда, який вважає, що конфлікт – це «вираз структурної напруги у суспільстві, спричиненої нерівним розподілом влади та ресурсів» [3]. На нашу думку позиція науковця є більш реалістичною з погляду соціально-політичних студій, оскільки він визначає конфлікт як структуру або структурований процес, який виникає на тлі соціальної несправедливості між різними прошарками суспільства. З одного боку дане потрактування є дещо політизованим і має яскраво виражені економічні прояви, а з іншого боку найкраще інтерпретує реалії суспільного життя.

На думку вітчизняних науковців, таких як Ложкін Г., Пов'якель Н. конфлікт є «зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії» [4, с. 19]. Погляд цих науковців є дуже нейтральним і максимально виражає загальну характеристику феномену конфлікту, як і позиція А. Анцупова та А. Шипілова. Вони вважають, що конфлікт є загальними закономірностями протиріч, які досліджують філософією [5, с. 98-99].

Як вважає О. Даниленко конфлікт є комплексним, міждисциплінарним поняттям, яке передбачає ґрунтовне дослідження «лінгвоконфліктології, лінгвосоціології та соціолінгвістики» [6, с. 91]. Така думка науковця відображає потребу у комплексному вивченні конфлікту враховуючи соціологічний, соціальний та лінгвістичний аспекти. За таких умов підхід

міждисциплінарності дозволяє всеосяжно вивчати різноманітні конфлікти та їх природу походження.

На думку Ю. Сапліна конфлікти поділяються на різні рівні (мегарівень, мікрорівень, мезорівень, інтрорівень) та однією з їх причин є мовний аспект [7, с. 108]. Можемо стверджувати, що комунікативна компетентність та поведінка людини є однією із провідних причин появи міжособистісних конфліктів незалежно від сфери людської життєдіяльності.

За твердженням Ю. Мацієвського конфлікт можна поділяється на три основні аспекти:

- ворожий стан між різними соціальними групами;
- дії спрямовані на дискредитацію особи або її ролі в суспільстві, події;
- несумісність інтернів через обмежену кількість ресурсів або можливості доступу до них [8, с. 116]

«Певні суперечності, що пов'язані з перетином інтересів, тобто поглядів, прагнень, норм і принципів життя окремих людей чи їх груп» на думку Г. Жекало і є конфліктом. Разом із тим вона вважає, що сам по собі конфлікт може перерости у фазу «реального конфлікту», яка передбачає застосування різними сторонами конфлікту всіх доступних методів задля захисту власних інтересів, зокрема суперечливого характеру [10, с. 63].

Цікавим є погляд Л. Білоконенко, яка вважає, що конфлікт – «стан (або ситуація) зіткнення сторін (учасників конфлікту), які мають несумісні інтереси, цілі, погляди, через що кожна з них діє на шкоду іншій, послуговуючись мовними та / або позамовними засобами» [9, с. 20].

Не можна оминати увагою визначення елементів сутності конфлікту:

- явище, подія або факт як привід до ворожнечі;
- наявність протиріччя на первинному рівні (несумісні погляди, цінності, ідеї);
- наявність двох і більше сторін конфлікту
- різне представлення сторін конфлікту (індивід, групи, колектив);

- бажання кожного суб'єкта досягнути бажано результату;
- застосування різноманітних методів, засобів досягнення цілей.

Візуалізуємо представлення конфліктів у різних суспільно-гуманітарних науках у Рис. 1.1.

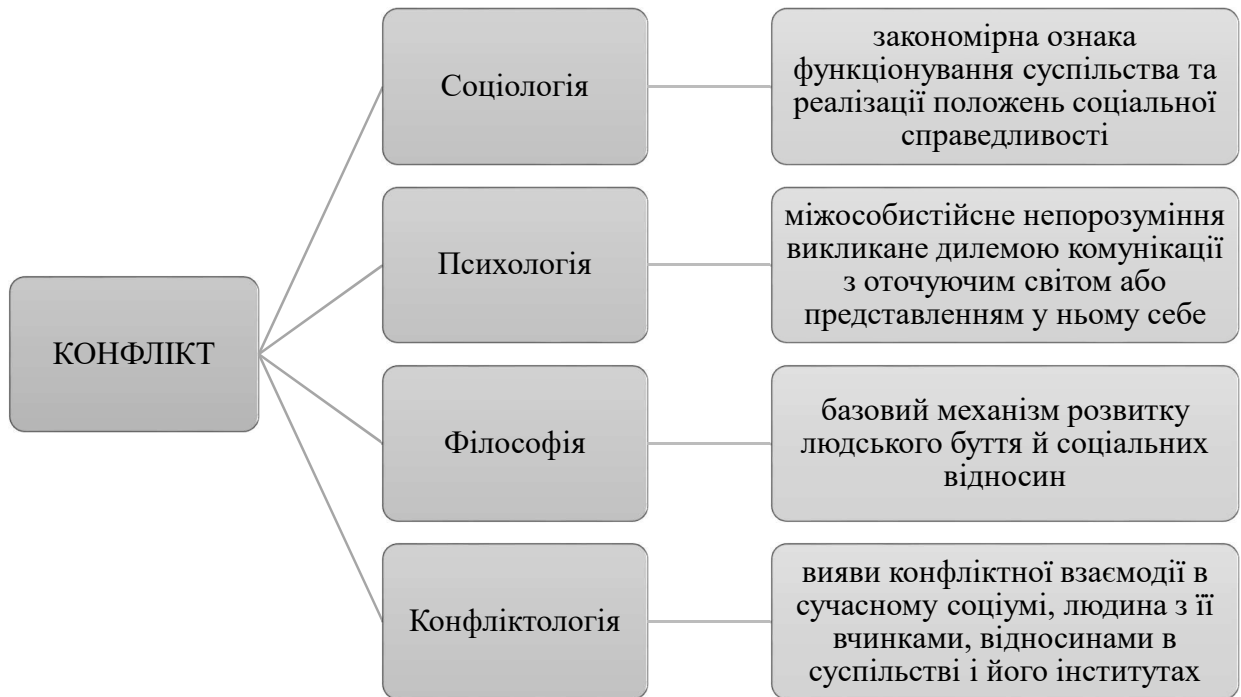


Рис. 1.1. Представлення конфліктів у різних суспільно-гуманітарних науках

Джерело: складено автором.

Зупинімось додатково на визначенні конфлікту у соціально-педагогічному розумінні. Так, В. Корещук, вважає, що конфлікт у соціально-педагогічній системі частіше всього представлено моделлю «студент-викладач», де відбувається зіткнення людей, чиї інтереси, норми поведінки або методи комунікації є недопустимі для педагогічної ситуації [11, с. 115]. Дослідниця вважає, що першочерговою причиною конфліктів у соціально-педагогічній системі є порушення усталених професійних або рольових взаємозв'язків у процесі взаємодії.

Однак, вважаємо, що така позиція дослідниці виключає конфліктні ситуації, які можуть траплятися не лише між педагогічним працівників та

здобувачем освіти, а взагалі серед учасників освітнього процесу або інших зацікавлених сторін. Дещо буденним є виникнення конфліктних ситуацій між батьками або офіційними представниками здобувачів освіти та педагогічним персоналом, між здобувачами освіти в середині освітнього простору закладу освіти, між педагогічними працівниками та адміністративно-допоміжним персоналом тощо. Водночас, ми погоджуємось з її позицією, що конфлікт в соціально-педагогічній сфері виникає як правило з двох причин: плутанина у соціальних ролях або складні життєві обставини одного із суб'єктів конфлікту, що негативно впливає на його психоемоційний стан.

Окремо звернемо увагу, що до зацікавлених сторін в закладів освіти можна віднести випускників, громадські організації, засоби масової інформації, здобувачів освіти та їх батьків, керівництво закладу, органи управління освітою персонал закладу освіти (адміністративно-допоміжний, педагогічний) тощо [12, с. 109].

На підставі вище викладеного можемо стверджувати, що конфлікт за своєї природою є протиріччям, яке покликано реалізувати потреби або ідеї однієї зі сторін задля встановлення певної справедливості, зокрема соціальної, незалежно від сфери людського життя. Конфлікт розглядається в різних наукових галузях через багатогранність його проявів, але спільним для всіх суспільних наук залишається акцент саме на суперечці в соціальній площині. Надалі зупинімо свою увагу на власному «Я» в системі конфліктів.

1.2. Конфліктні ситуації в підлітковому середовищі: типи, причини та наслідки

Перш за все варто зауважити, що саме підлітковий вік відіграє важливу роль у формуванні особистості людини. Це спричинено рядом інтенсивних фізіологічних, психологічних та соціальних змін, що дозволяють підлітку набуту або усвідомити свою нову роль. Після отримання нової соціальної ролі, як правило, виникає прагнення до самостійності та пошуку нових життєвих

орієнтирів, становлення власного «Я». У комплексі ці процеси супроводжуються підвищеною емоційністю, дратівливістю, суперечностями у поведінці. Тому, вважаємо цілком закономірним, що в цей період загострюються конфліктні ситуації, які є важливим елементом формування особистості та закономірним процесом, який виконує одразу декілька важливих функцій – адаптаційну, регуляторну, контролюючу.

Зупинімось детальніше на описі, цих функцій (Табл. 1.1):

Таблиця 1.1

Функції конфліктних ситуацій в підлітковому середовищі

№	Назва функції	Опис
1	Адаптаційна	здатність підлітка абстрагуватись або звикнути до конфліктної ситуації задля формування системи дій протистояння йому
2	Регуляторна	здатність підлітка впливати на хід конфлікту, регулювати його стадії, типи та підтримувати стабільний перебіг
3	Контролююча	здатність підлітка контролювати конфліктну ситуацію та середовище в якому вона відбувається, зокрема контролювати власні емоції та напрацьовувати алгоритм дій задля мінімізації наслідків конфліктів

Джерело: складено автором.

На підставі вище викладеного можемо зробити висновок, що конфлікт у підлітковому середовищі, як і будь-яке інше соціально-педагогічне явище має власні функції. З одного боку ці функції формують у підлітка певну рольову модель поведінки, а з іншого – здатність керувати собою та конфліктом. Надалі необхідно конкретизувати типологію конфліктів.

Так, наприклад, група науковців [13] пропонує наступні типи конфліктів: внутрішньоособові, діадний, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікти [13, с. 32-33]. Водночас, К. Бохан визначає, що конфлікти в закладах освіти можна розподілити на три групи «фахові

конфлікти, конфлікти сподівань (очікувань), конфлікти особистісної несумісності» [14, с. 105-106].

Також у журналі «Шкільний світ» було запропоновано наступні чотири типи конфліктів (Табл. 1.2):

Таблиця 1.2

Типи конфліктів за журналом «Шкільний світ»

Назва	Опис
Внутрішньо-особистісний	основними сторонами конфлікту виступає одна особистість та її різні складові
Міжособистісний	виникає між декількома особами та характеризується загостренням потреб, мотивів, цінностей
Особистісно-груповий	спричинений невідповідністю поведінки одного члена колективну прийнятим на рівні групи нормами або сподіванням
Міжгруповий конфлікт	виникає між різними групами через зіткнення цінностей, стереотипів у поведінці

Джерело: складено автором на основі [15, с. 3].

Надалі пропонуємо власні типи конфліктів, які можуть виникати в підлітковому середовищі враховуючи власний досвід та вище зазначені дані:

1. Внутрішні конфлікти:

- бажання соціального визнання як дорослої людини;
- дисбаланс між «хочу» й «можу»;
- не готовність брати відповідальність за реальні дії;
- переживання щодо зовнішності;
- проблеми вибору;
- психоемоційна нестабільність через гормональну перебудову;
- формування власного «Я»;

2. Конфлікти «батьки-діти»:

- бажання збільшення самостійності та відповідальності;
- втручання у процес навчання, розвитку та/або виховання підлітка сторонніми родичами;

- критика та агресія на дисциплінарні обмеження;
- перерозподіл сімейних обов'язків;
- прагнення до фінансової автономії;
- причинно-наслідкові зв'язки між вихованням батьків та вихованням підлітка;

3. Конфлікти в освітньому середовищі:

- відчуття несправедливого ставлення з боку педагогів;
- конфлікти з педагогами як засіб отримати лідерство та визнання серед однокласників;

- низька мотивація до навчання, здобуття освіти;
- прагнення до самовираження в супереч шкільним правилам;
- протидія контролю та обмеженням в освітньому середовищі;

4. Міжособистісні конфлікти:

- боротьба за лідерство в колективі;
- булінг, кібербулінг;
- вплив різноманітних інтернет ресурсів на формування особистості;
- непорозуміння з друзями;
- розбіжності у поглядах, зокрема зміна ціннісних орієнтацій;
- суперечки через перші романтичні почуття;

5. Рольові конфлікти:

- збільшення відповідальності без усвідомлення важливості;
- отримання нових соціальних ролей без попередньої психологічної підготовки;
- протистояння соціальних мікрогруп;
- субкультурні протиріччя;
- формування групової ідентичності за принципом «ти або з нами або проти нас» або «разом проти всіх»;

Запропоновані вище автором типи конфліктів не є вичерпними, оскільки конфлікт як складне соціальне явище трансформується і може видозмінюватися

в залежності від умов в яких він виник чи продовжує розвиватись. На нашу думку конфлікти серед підлітків виникають через протиріччя, що формуються суспільними нормами та підвищення рівня відповідальності підлітка. Водночас, зростає внутрішня потреба підлітка до самоствердження та автономії в умовах формування нового власного «Я».

З одного боку саме завдяки конфліктним ситуаціям, зокрема в підліткову середовищі, підліток навчається відстоювати власні позиції, набувати нових ролей та досвіду, а з іншого – підвищений гормональний рівень та відчуття пришвидшеного дорослішання створюють комунікативні проблеми, які можуть загострити конфлікт та перевести його в девіантну поведінку. Тому, в підлітковому віці конфлікт варто розглядати одночасно як міжособистісну проблему і комплексний феномен, який відображає перебіг внутрішніх та формування нових зовнішніх процесів до яких пристосовується підліток.

Варто зауважити, що конфліктні ситуації в підлітковому віці в будь-якому випадку мають одночасно два наслідки – позитивні і негативні. Спробуємо їх визначити:

1. Негативні наслідки:

- деструктивна поведінка як наслідок;
- зневіра в людях;
- зниження рівня навчання;
- постійні сварки з членами родини, друзями;
- потрапляння до групи ризику (суїцидальна поведінка, дисперсія);
- психоемоційні порушення (агресія, закритість);
- руйнування самооцінки;

2. Позитивні наслідки:

- здатність до ведення переговорів та пошуку компромісів;
- набуття нових соціальних ролей;
- отримання нового соціального досвіду;
- розвиток відчуття відповідальності;

- розвиток навичок соціальної взаємодії;
- становлення асертивності;
- уміння контролювати емоції та йти від загострення конфлікту;
- формування гнучких навичок (комунікація, критичне мислення).

Однак конфліктна ситуація завжди окрім наслідків має й причини, які не менш важливі, оскільки характеризують обставини за яких виникла проблема в підлітковому середовищі. Визначимо ці причини (Таблиця 1.3)

Таблиця 1.3

Причини конфліктних ситуацій в підлітковому середовищі

№	Група причин	Опис	Тип
1	Біологічні	Гормональні зміни внаслідок дорослішання, пубертатний період	Внутрішні
2	Психологічні	Формування власного «Я» та особистої ідентичності, потреба в самореалізації та визнанні, брак досвіду соціальної комунікації та підвищена вразливість	Внутрішні
3	Соціально-педагогічні	тоталітарний тип виховання, булінг серед однолітків, нестача уваги з боку батьків та педагогів, відсутність досвіду саморегулювання та обмежений соціальний досвід	Внутрішні, зовнішні
4	Соціокультурні	вплив мас-медіа й соціальних мереж, соціально-побутові труднощі, участь у девіантних групах, негативне мікросередовище в школі, вплив глобальних проблем (військових стан, пандемія, катастрофи)	Зовнішні

Джерело: складено автором.

Окремо варто зауважити, що сучасні перетворення, які відбуваються у світі, зокрема зростання соціальної напруги, цифровізація, ускладнені міжкультурні соціальні комунікації посилюють потенційно конфліктність підлітків. З'являються нові форми конфліктів, як-от кібербулінг, що додатково негативно впливає на психоемоційний стан дитини і його взаємовідносини з навколишнім світом.

Висновки до першого розділу

На підставі вище викладеного можемо зробити висновок, що конфлікт у соціально-педагогічному середовищі переважно розглядається як багатовимірне соціальне явище, що відображає наявність певних протиріч між різними суб'єктами взаємодії в межах освітнього простору. Вважаємо, що конфлікт міждисциплінарною проблемою, яка включає в себе лінгвістичний, педагогічний, психологічний, соціологічний та філософський аспекти. Конфлікт за своєю природою одночасно може виступати як деструктивним, так і конструктивним чинником розвитку особистості підлітка. Адже, з одного боку він може руйнувати наявні соціальні зв'язки, а з іншого – сприяти появі нових і набуттю нового соціального досвіду. Загалом у системі освіти конфлікти мають особливе значення, оскільки відображають якість взаємодії між учасниками освітнього процесу та необхідністю побудови нових механізмів соціальної комунікації, саморегуляції та самовиховання.

Підліткове середовище є одним із найчутливіших до появи і проявів конфліктів, оскільки у цей період відбуваються важливі процеси становлення особистості – дорослішання (емоційне та фізіологічне), посилення прагнення до автономії й формування власної системи переконань. Конфлікти у підлітковому середовищі мають різні типи і як правило зумовлені рядом чинників, які мають як внутрішні, так і зовнішні прояви своєї появи. Здебільшого конфлікти серед підлітків виконують адаптаційну, регуляторну та контролюючу функції, сприяючи формуванню самоконтролю, критичного мислення та навичок конструктивної взаємодії.

Надалі необхідно проаналізувати технологію медіації як засіб розв'язання конфліктів серед підлітків, тренінгові технології формування навичок конструктивного спілкування та роль соціального педагога у профілактиці конфліктів та створенні безпечного освітнього середовища.

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОБОТИ З ПІДЛІТКАМИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Технологія медіації як засіб розв'язання конфліктів серед підлітків

Повномасштабна війна в Україні суттєво змінила соціально-психологічний контекст розвитку підлітків, посиливши чинники, що провокують міжособистісні та внутрішньоособистісні конфлікти. Військові дії, вимушене переміщення, втрата близьких, розрив соціальних зв'язків, інформаційна напруга та загальний стан невизначеності призводять до зростання емоційної нестабільності, тривожності, агресивності та соціальної дезадаптації у підлітковому середовищі.

Згідно з дослідженнями українських психологів і соціальних педагогів (І. Зверева, Н. Опольська, О. Безпалько, Л. Шобей), діти й підлітки, які проживають у прифронтових або евакуйованих громадах, часто мають високий рівень стресу, прояви посттравматичних реакцій, знижену здатність до саморегуляції та труднощі у конструктивному спілкуванні. Такі стани підсилюють імпульсивні реакції, вербальну агресію, замкнутість або навпаки – прагнення домінувати у групових стосунках, що створює конфліктогенне середовище у школах, гуртках, громадських просторах.

Крім того, війна зруйнувала звичні системи соціального контролю та підтримки: багато сімей втратили стабільність, діти опинилися під опікою одного з батьків або родичів, а частина підлітків – у нових школах чи громадах, де їм доводиться адаптуватися до чужого колективу. Ці процеси неминуче породжують міжособистісні конфлікти, булінг, відчуття відторгнення. Особливо гостро це проявляється серед внутрішньо переміщених осіб, дітей військовослужбовців, тих, хто пережив окупацію або втрату дому.

У такій ситуації технологія медіації набуває особливої актуальності, оскільки забезпечує ненасильницький формат взаємодії, сприяє відновленню

почуття безпеки, формуванню довіри та розвитку емоційного інтелекту у дітей. Через діалог, фасилітацію взаєморозуміння та навчання саморегуляції медіація допомагає підліткам не лише вирішувати конфлікти, а й переживати наслідки війни у більш конструктивний спосіб – шляхом комунікації, підтримки та усвідомлення власних почуттів.

Поняття «медіація» (від лат. *Mediare* – бути посередником) у широкому розумінні означає процес урегулювання конфлікту за участю нейтральної третьої сторони – медіатора, який допомагає сторонам досягти взаємоприйнятної рішення. У науковій літературі медіація розглядається як форма альтернативного врегулювання спорів (*Alternative Dispute Resolution – ADR*), що ґрунтується на принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності посередника, рівності сторін та орієнтації на інтереси, а не на позиції учасників.

Як зазначає Н. Заверико, медіація є важливим елементом соціально-педагогічної роботи, оскільки спрямована не лише на розв'язання конфлікту, а й на формування у його учасників соціально прийнятних моделей поведінки [16, с. 28-33].

Р. Новгородський розуміє медіацію як певний підхід до розв'язання конфлікту, в якому нейтральна третя сторона (медіатор) забезпечує структурований процес для того, щоб допомогти конфліктуючим сторонам прийти до взаємно прийнятної вирішення спірних питань [17, с. 61-68].

На думку дослідників Н. Білик, А. Біцай, Р. Безпальчої, Н. Бочкар, Р. Вайноли та інших, технологія медіації передбачає обговорення, усвідомлення й конструктивне опрацювання конфліктної ситуації з метою пошуку оптимального виходу з неї. Процес медіації ґрунтується на принципах діалогу, відкритості до різних, навіть суперечливих точок зору та прийнятті різноманітних інтерпретацій подій чи шляхів їх розв'язання. Головним результатом ефективної медіації є досягнення взаємоприйнятної угоди, виробленої під час спільного обговорення, причому будь-яке рішення набуває

чинності лише за умови добровільного визнання його кожною зі сторін конфлікту.

Як підкреслюють автори, ключовими передумовами успішної медіації є прагнення учасників до мирного врегулювання та їх добровільна участь у процесі. Для того щоб знайти конструктивний вихід зі складної ситуації, сторони мають переосмислити своє сприйняття одне одного – не як опонентів, а як партнерів у пошуку взаєморозуміння. Такий підхід базується на ідеї консенсусу, тобто співробітництва, що передбачає взаємну згоду. Саме на шляху досягнення консенсусу сторони можуть прийти до спільного рішення, яке створює підґрунтя для подальшого конструктивного спілкування й налагодження стосунків.

З позицій педагогіки та соціальної роботи, технологія трактується як упорядкована система дій, прийомів і засобів, що забезпечують досягнення визначеної мети з урахуванням закономірностей розвитку особистості та соціального середовища. Отже, технологія медіації – це цілеспрямований соціально-педагогічний процес, який передбачає послідовне використання методів діалогу, комунікативного тренінгу, емоційної підтримки та фасилітації взаєморозуміння між сторонами конфлікту. У цьому контексті медіація виступає не лише як метод розв’язання суперечностей, а як виховна технологія, що сприяє розвитку соціальної компетентності, емпатії, рефлексії, навичок саморегуляції та відповідальної поведінки підлітків.

Процес упровадження технології медіації в роботі з підлітками має чітку структурну послідовність, що забезпечує поступовий перехід від діагностики конфлікту до його конструктивного розв’язання та рефлексії. Кожен етап виконує свою педагогічну, психологічну й комунікативну функцію, спрямовану на досягнення гармонійної взаємодії між учасниками освітнього процесу.

Перший етап – підготовчий (діагностичний) – передбачає визначення сторін конфлікту, з’ясування його причин, ступеня емоційного напруження та готовності підлітків до співпраці. На цьому етапі медіатор формує довіру між

учасниками, створює атмосферу безпеки та доброзичливості. Для соціального педагога важливо забезпечити психологічний комфорт, адже лише за умови внутрішньої готовності сторони здатні перейти до відкритого діалогу.

Другий етап – інформаційно-комунікативний – охоплює ознайомлення учасників із принципами медіації, такими як добровільність, нейтральність, конфіденційність та рівність сторін. Медіатор допомагає підліткам окреслити власні позиції, сформулювати потреби й очікування, що сприяє розвитку навичок активного слухання, толерантності та вмінню розрізняти позиції від справжніх інтересів.

Третій етап – діалогічний (пошук рішень) – є центральним у технології медіації, адже саме на цьому етапі відбувається організація конструктивного діалогу між сторонами конфлікту. Медіатор стимулює емпатію, допомагає знайти спільні точки дотику та ініціює спільний пошук взаємоприйнятних варіантів розв’язання суперечності. Цей етап сприяє формуванню в підлітків культури ненасильницького спілкування, розвитку аргументаційних навичок та відповідальності за власні рішення.

Четвертий етап – договірний – полягає у досягненні домовленостей і формалізації спільних рішень, які можуть бути зафіксовані вербально або письмово. Медіатор разом із учасниками визначає механізми контролю за виконанням домовленостей. У результаті підлітки усвідомлюють спільну відповідальність за наслідки своїх дій, набувають досвіду соціальної взаємодії та розуміння цінності компромісу.

П’ятий етап – рефлексивно-аналітичний – передбачає аналіз досягнутих результатів, обговорення емоційних переживань, оцінку ефективності прийнятих рішень. Це важливий педагогічний компонент, спрямований на розвиток саморефлексії, емоційної грамотності та здатності до саморегуляції. Саме на цьому етапі відбувається закріплення позитивних моделей мирного врегулювання конфліктів і усвідомлення власного досвіду як ресурсу для майбутньої поведінки.

Отже, технологія медіації в системі соціально-педагогічної підтримки виступає інноваційним інструментом розвитку соціальної зрілості підлітків. Її ефективність зумовлена поєднанням психологічних, педагогічних і комунікативних механізмів впливу, що сприяють конструктивному подоланню конфліктів та формуванню гуманістичної культури взаємин. Саме тому впровадження технології медіації у практику соціально-педагогічної роботи із дітьми та молоддю є важливим напрямом сучасної освітньої політики, зорієнтованої на створення безпечного, толерантного й інклюзивного освітнього простору.

Технологія медіації у роботі з підлітками є не лише процедурою примирення сторін, а комплексною педагогічною системою, що сприяє гармонізації міжособистісних стосунків, формуванню соціальної зрілості та відповідальності за власну поведінку в соціумі. Медіація ґрунтується на принципах діалогу, добровільності, партнерства та взаємної відповідальності сторін. Її застосування сприяє формуванню у молоді культури ненасильницького спілкування, розвитку емоційного інтелекту, толерантності та здатності до рефлексії.

В умовах воєнного стану в Україні технологія медіації набуває особливої значущості, оскільки допомагає долати наслідки емоційних травм, підвищеної тривожності та соціальної дезадаптації, створюючи безпечне середовище для самовираження й взаємопідтримки.

Таким чином, упровадження технології медіації у практику соціально-педагогічної роботи із підлітками є необхідною умовою формування гуманістичних взаємин у шкільному та позашкільному середовищі, профілактики агресивної поведінки й забезпечення соціально-психологічного благополуччя дітей у кризових умовах сучасного українського суспільства.

2.2. Тренінгові технології формування навичок конструктивного спілкування

Технологія медіації виявляється не лише ефективним інструментом розв'язання конфліктів серед підлітків, а й важливою формою соціально-педагогічного впливу, що сприяє формуванню навичок ненасильницької взаємодії, емоційної стійкості та соціальної компетентності. Проте успішне застосування медіаційних підходів передбачає попередню підготовку учнів до конструктивного спілкування, розвитку комунікативних умінь і вмінь саморегуляції.

Саме тому важливим напрямом соціально-педагогічної підтримки є використання тренінгових технологій, спрямованих на формування в підлітків навичок ефективної комунікації, уміння висловлювати власну позицію без агресії, слухати інших і знаходити спільні рішення у складних соціальних ситуаціях. Ці технології не лише поглиблюють результати медіації, а й виконують профілактичну функцію, запобігаючи виникненню конфліктів у шкільному та позашкільному середовищі.

Проблема ефективного спілкування в підлітковому віці має надзвичайну актуальність, оскільки саме в цей період інтенсивно формуються соціальні навички, відбувається становлення особистісної ідентичності, розширюється коло міжособистісних контактів. Недостатній розвиток комунікативних умінь, емоційна нестабільність, імпульсивність та вплив соціального середовища нерідко призводять до виникнення конфліктів, непорозумінь і проявів агресивної поведінки. У зв'язку з цим важливою складовою соціально-педагогічної роботи є застосування тренінгових технологій, які спрямовані на розвиток навичок конструктивного спілкування та формування позитивного соціального досвіду підлітків.

У контексті соціально-педагогічної діяльності тренінгові технології виступають як інструмент розвитку комунікативної компетентності, що включає вміння слухати, вести діалог, аргументовано відстоювати власну позицію, співпереживати іншому, адекватно реагувати на емоційні прояви співрозмовників. На відміну від традиційних методів навчання, тренінгова технологія орієнтована не лише на засвоєння знань, а передусім – на зміну

поведінкових установок і розвиток практичних умінь, які допомагають підліткам успішно взаємодіяти з оточенням.

Як зазначає Т. Семигіна, тренінгові форми роботи у соціально-педагогічній сфері створюють можливість для емоційного залучення учасників, сприяють формуванню довіри в групі, розвитку впевненості у власних силах і вмінню брати відповідальність за свої дії [18, с. 327–336]. Таким чином, тренінг стає не просто методом передачі знань, а психолого-педагогічним механізмом соціалізації.

Тренінгові технології формування навичок конструктивного спілкування включають низку взаємопов'язаних компонентів: мотиваційний, когнітивний, емоційно-ціннісний та поведінковий.

Мотиваційний компонент передбачає створення умов для усвідомлення підлітками важливості ефективного спілкування та зацікавлення у власному розвитку. Використовуються інтерактивні вправи, спрямовані на формування позитивного ставлення до групової роботи, зниження рівня тривожності та опору новому досвіду.

Когнітивний компонент полягає у засвоєнні базових знань про комунікацію: поняття «Я-повідомлення», активне слухання, бар'єри спілкування, емпатійне розуміння, невербальні засоби комунікації. На цьому етапі застосовуються міні-лекції, обговорення, рольові ігри, перегляд відеофрагментів.

Емоційно-ціннісний компонент спрямований на розвиток емпатії, самоприйняття, уміння розуміти почуття інших. Через групові обговорення, творчі завдання та рефлексивні вправи підлітки навчаються усвідомлювати власні емоції та регулювати їх у процесі взаємодії.

Поведінковий компонент реалізується через моделювання конкретних ситуацій конфліктної взаємодії та пошук оптимальних стратегій поведінки. Тут важливими є вправи типу «активне слухання», «пошук компромісу», «заміни агресію на аргумент».

У практиці соціально-педагогічної підтримки підлітків ефективними формами є тренінги комунікативної компетентності, тренінги розвитку емоційного інтелекту, антибулінгові програми та тренінги ненасильницького спілкування. Їх застосування дозволяє знизити рівень конфліктності у групах, покращити психологічний клімат, підвищити самооцінку та соціальну активність підлітків.

Нижче унаочнимо всі етапи тренінгових технологій.

Таблиця 2.2

Етапи тренінгової технології формування навичок конструктивного спілкування підлітків

Етап тренінгу	Зміст діяльності соціального педагога (тренера)	Психолого-педагогічні завдання та очікувані результати
1. Організаційно-мотиваційний (вступний)	Ознайомлення учасників із метою, правилами та принципами тренінгу. Створення атмосфери довіри, доброзичливості, психологічної безпеки. Використання знайомств, «криголамів», ігор на згуртування групи.	Формування позитивної мотивації до участі, зниження напруження, налагодження емоційного контакту, формування групової єдності.
2. Інформаційно-пізнавальний	Надання теоретичних знань про особливості спілкування, бар'єри комунікації, поняття активного слухання, емпатії, асертивності. Обговорення життєвих прикладів, відеоматеріалів.	Розширення знань про конструктивну комунікацію, усвідомлення власних особливостей спілкування, формування адекватного ставлення до різних точок зору.
3. Практично-діяльнісний	Моделювання соціальних ситуацій, рольові ігри, обговорення конфліктів і способів їх вирішення. Використання вправ «Я-повідомлення», «Активне слухання», «Заміни агресію	Формування навичок ефективної взаємодії, вміння аргументовано висловлювати позицію, слухати та чути співрозмовника, зниження рівня агресивності.

	на аргумент», «Позиція іншого».	
4. Рефлексивно-оцінювальний	Обговорення вражень від тренінгу, аналіз власної поведінки, самооцінка змін у комунікативних навичках. Проведення вправ на усвідомлення особистого досвіду та емоційних станів.	Розвиток саморефлексії, підвищення впевненості у собі, формування готовності застосовувати набуті навички у реальних життєвих ситуаціях.
5. Підсумково-прогностичний	Узагальнення результатів групової роботи, спільне вироблення правил конструктивного спілкування в повсякденному житті. Планування подальших дій (створення «Кодексу ефективного спілкування»).	Закріплення нових моделей поведінки, формування внутрішньої мотивації до позитивної взаємодії, перенесення тренінгового досвіду у реальне середовище.

Джерело: складено автором.

У післявоєнному контексті тренінги набувають терапевтичного й ресоціалізуючого характеру, адже сприяють відновленню почуття безпеки, формуванню довіри до оточення, розвитку внутрішніх ресурсів подолання стресу. За спостереженнями українських практиків (О. Безпалько, Л. Шобей, І. Корж), саме інтерактивні групові форми роботи допомагають дітям і підліткам, які пережили травматичний досвід війни, навчитися комунікувати без страху, конструктивно висловлювати емоції й відновлювати соціальні зв'язки.

Соціальний педагог у цьому процесі виконує функції фасилітатора, модератора та наставника. Його завдання полягає у створенні безпечного простору для вільного самовираження, стимулюванні групової активності, наданні емоційної підтримки й забезпеченні позитивного зворотного зв'язку. Важливо, щоб тренінг мав чітко визначену мету, структуру та етапність, а зміст відповідав віковим особливостям учасників.

Отже, тренінгові технології формування навичок конструктивного спілкування є ефективним засобом соціально-педагогічного впливу, спрямованим на розвиток комунікативної культури, емоційної грамотності та відповідальної поведінки підлітків. Їх використання сприяє попередженню конфліктів, формуванню позитивного досвіду співпраці та створенню сприятливого психологічного клімату в дитячому колективі. В умовах воєнного стану в Україні такі технології набувають особливої ваги, оскільки забезпечують психоемоційну стабілізацію молоді, відновлення довіри й солідарності, що є необхідними передумовами мирного розвитку суспільства.

2.3. Роль соціального педагога у профілактиці конфліктів та створенні безпечного освітнього середовища

В умовах зростання соціальної напруженості, воєнних викликів і психологічної нестабільності питання створення безпечного освітнього середовища для дітей та підлітків набуває особливої ваги. Саме у шкільному просторі формуються базові соціальні навички, норми спілкування та поведінкові моделі, які визначають подальший життєвий шлях молоді особистості.

У сучасній психолого-педагогічній науці соціальні навички розглядаються як сукупність засвоєних способів поведінки, комунікативних умінь і соціально прийнятних моделей взаємодії, які забезпечують ефективну участь особистості в житті суспільства. Це такі навички, які дозволяють людині будувати конструктивні стосунки, адаптуватися до соціального середовища, вирішувати конфлікти, брати на себе відповідальність і дотримуватися соціальних норм. До базових соціальних навичок підлітка науковці (І. Зверєва, С. Харченко, Т. Семигіна, Г. Слезанська) відносять:

- асертивні навички (здатність захищати власні права без агресії, поважаючи права інших);

- емоційно-регуляційні навички (контроль емоцій, саморегуляція, уміння знімати напруження);
- комунікативні навички (уміння слухати, висловлювати думку, вести діалог, аргументувати позицію);
- кооперативні навички (уміння працювати в команді, досягати компромісу, приймати спільні рішення);
- соціально-перцептивні навички (емпатія, розуміння почуттів і мотивів інших людей) [19].

У цьому контексті провідна роль належить соціальному педагогу, діяльність якого спрямована на забезпечення психологічного комфорту, запобігання конфліктам і розвиток культури взаємоповаги в дитячих колективах.

Під безпечним освітнім середовищем сучасна педагогічна наука розуміє такий простір взаємодії всіх суб'єктів освітнього процесу, який гарантує фізичний, психологічний та соціальний захист дитини, повагу до її прав і свобод, можливість самореалізації та позитивного розвитку. Безпечне середовище є не лише умовою навчання, а й важливим чинником соціального становлення, профілактики девіантної поведінки та формування емоційної стійкості учнів.

Роль соціального педагога у створенні такого середовища полягає у координації соціально-педагогічних впливів, посередництві між учасниками освітнього процесу, а також у формуванні партнерських взаємин між школою, сім'єю та громадою. Згідно з концепцією гуманістичної освіти, соціальний педагог є фасилітатором позитивних змін, який допомагає дитині усвідомити власну цінність, навчитися безпечно висловлювати емоції, будувати довірливі стосунки з ровесниками та дорослими.

Одним із ключових напрямів роботи соціального педагога є профілактика конфліктів. Вона передбачає не лише реагування на вже наявні суперечності, але й систематичну діяльність із попередження агресивних проявів, розвитку навичок мирного співіснування, підвищення комунікативної

культури. До основних профілактичних функцій соціального педагога належать:

- діагностична – виявлення потенційно конфліктних ситуацій, аналіз міжособистісних відносин у класних колективах;
- просвітницька – проведення занять, тренінгів, бесід щодо конструктивного спілкування, толерантності, ненасильницьких способів розв'язання суперечностей;
- психолого-педагогічна підтримка – допомога учням, які переживають емоційні труднощі, страх, ізоляцію чи проявляють агресію;
- медіативна – посередництво у вирішенні конфліктів між учнями, між учнем і педагогом чи батьками;
- організаційна – створення умов для партнерської співпраці всіх суб'єктів освітнього процесу.

Соціальний педагог виступає ключовою фігурою у розвитку шкільної культури порозуміння. Він сприяє формуванню системи цінностей, заснованих на взаємоповазі, довірі, прийнятті відмінностей і колективній відповідальності за безпеку кожного. Особливо важливою є профілактична робота серед дітей, які пережили наслідки війни – евакуацію, втрату близьких, травматичний досвід. Для таких учнів соціальний педагог є не лише наставником, а й медіатором між дитиною та світом, який допомагає відновити віру в безпечність соціального простору.

Ефективність діяльності соціального педагога у створенні безпечного середовища залежить від його професійної компетентності, емпатійності, здатності до міжвідомчої взаємодії. Успішна реалізація профілактичних заходів передбачає співпрацю з психологом, класними керівниками, адміністрацією школи, батьками, а також громадськими та міжнародними організаціями (зокрема, ЮНІСЕФ, Save the Children, Червоний Хрест), які впроваджують програми соціально-емоційного навчання та психологічної підтримки дітей у кризових ситуаціях.

У практичній діяльності соціального педагога профілактика конфліктів реалізується через інтерактивні заходи: круглі столи, рольові ігри, тренінги, медіаційні практики у закладах освіти. Вони сприяють розвитку у школярів емоційного інтелекту, навичок асертивної поведінки та відповідального ставлення до власних дій.

Варто зауважити, що розв'язання конфліктів у підлітковому середовищі є одним із найскладніших напрямів діяльності соціального педагога, оскільки вимагає високого рівня професійної компетентності, емоційної зрілості та комунікативної гнучкості. Сучасна шкільна практика засвідчує, що фахівець стикається з низкою проблем, які ускладнюють процес налагодження взаєморозуміння між учнями та створення гармонійного мікроклімату в освітньому середовищі.

Однією з провідних труднощів є психологічна нестабільність підліткового віку, що виявляється у підвищеній емоційності, імпульсивності, суперечливості поведінки та прагненні до самоствердження. Підлітки часто реагують на педагогічний вплив опором, агресією або демонстративною байдужістю, що перешкоджає конструктивному діалогу та уповільнює процес примирення. Вони мають потребу у визнанні власної значущості, тому пряме моральне повчання чи авторитарні підходи нерідко лише поглиблюють конфлікт.

Вагомим чинником є також недостатній розвиток комунікативних і емоційних навичок. Багато підлітків не володіють уміннями активно слухати, висловлювати почуття без агресії, розпізнавати емоції інших або адекватно реагувати на стресові ситуації. Низький рівень емоційної компетентності стає підґрунтям для непорозумінь, підвищеної дратівливості й конфліктогенності у стосунках із ровесниками.

Суттєвими залишаються і труднощі у встановленні довірчих взаємин між соціальним педагогом і підлітками. Молоді люди часто скептично сприймають спроби дорослих втрутитися у їхні конфлікти, сумніваються в об'єктивності фахівця чи не вірять у конфіденційність спілкування.

Відсутність довіри унеможливлює ефективне посередництво, знижує мотивацію до участі у спільному пошуку вирішення проблеми.

До серйозних проблем належить і недостатня взаємодія між учасниками освітнього процесу. У багатьох закладах освіти профілактика конфліктів здійснюється епізодично, без системного підходу, а співпраця соціального педагога з класними керівниками, практичними психологами, адміністрацією школи та батьками залишається фрагментарною. Це призводить до дублювання функцій, відсутності узгоджених дій і невчасного реагування на кризові ситуації.

Невід'ємним чинником складності роботи є перевантаженість соціальних педагогів та обмежені ресурси освітніх закладів. У сучасних умовах воєнного стану, зростання кількості дітей, які потребують психологічної підтримки, і дефіциту кадрів фахівці часто змушені працювати у режимі перевантаження, що спричиняє емоційне вигорання та знижує ефективність превентивної діяльності.

Окремої уваги заслуговує вплив соціально-травматичних чинників, пов'язаних із війною. Значна частина учнів пережила вимушене переселення, втрату близьких або тривале перебування у стані стресу. Такі діти нерідко демонструють агресивність, недовіру, підвищену тривожність, емоційну вразливість або замкнутість, що ускладнює процес комунікації й вимагає від соціального педагога спеціальної підготовки у сфері кризової психології.

Отже, основні проблеми у роботі соціального педагога при розв'язанні конфліктів серед підлітків пов'язані з поєднанням вікових особливостей учнів, дефіцитом комунікативної культури, нестачею міжпрофесійної взаємодії та високим рівнем соціально-психологічної напруги у суспільстві. Подолання цих викликів потребує комплексного підходу – розвитку медіаційних і комунікативних компетентностей педагогів, запровадження програм емоційної підтримки учнів та створення в школах сталих механізмів профілактики конфліктів, зокрема шкільних служб порозуміння.

Таким чином, роль соціального педагога у профілактиці конфліктів полягає не лише у їх своєчасному виявленні та врегулюванні, а й у формуванні цілісної системи превентивного виховання, що базується на принципах партнерства, поваги, толерантності та гуманізму. Його діяльність забезпечує створення безпечного освітнього простору, в якому кожна дитина відчуває підтримку, довіру й можливість для розвитку – що є необхідною умовою стабільності та відновлення українського суспільства в умовах воєнних викликів.

Висновки до другого розділу

У ході аналізу соціально-педагогічних технологій підтримки підлітків у конфліктних ситуаціях з'ясовано, що сучасна система освіти в Україні потребує інтеграції інноваційних методів роботи, спрямованих на формування в молоді навичок конструктивного спілкування, емоційної саморегуляції та відповідальної соціальної поведінки. Особливої актуальності ці процеси набувають у період воєнного стану, коли психологічна нестабільність, втрата почуття безпеки та порушення соціальних зв'язків значно підвищують рівень конфліктності серед дітей і підлітків.

Доведено, що технологія медіації є ефективним засобом врегулювання суперечностей у підлітковому середовищі, оскільки поєднує педагогічні, психологічні та комунікативні механізми впливу. Вона сприяє розвитку культури ненасильницької взаємодії, формуванню емпатії, толерантності й здатності до діалогу. Застосування медіації в освітньому середовищі допомагає не лише зменшити прояви конфліктності, а й створює умови для становлення особистісної зрілості підлітків.

Важливою складовою соціально-педагогічної підтримки визначено тренінгові технології формування навичок конструктивного спілкування, які реалізуються через інтерактивні форми групової роботи. Тренінг забезпечує розвиток комунікативної компетентності, вчить підлітків ефективно

взаємодіяти, аргументовано висловлювати позицію, слухати інших і шукати компроміс. У післявоєнному контексті тренінгові програми виконують також терапевтичну функцію – сприяють відновленню емоційного балансу, подоланню наслідків травматичного досвіду й формуванню довіри до соціального середовища.

Особливе місце у профілактиці конфліктів належить соціальному педагогу, який виконує координуючу, консультативну, посередницьку та виховну функції. Його діяльність спрямована на створення безпечного освітнього простору, забезпечення соціально-психологічної підтримки учнів, розвиток партнерських взаємин між школою, сім'єю та громадою. Саме соціальний педагог виступає провідником гуманістичних цінностей, сприяючи формуванню культури порозуміння, взаємоповаги та мирного співіснування у дитячих колективах.

Отже, ефективне використання соціально-педагогічних технологій – медіації, тренінгових методів, профілактичних програм – забезпечує гармонійний розвиток підлітків, знижує рівень агресії та сприяє формуванню безпечного освітнього середовища. Вони створюють підґрунтя для впровадження системного підходу до підтримки дітей і молоді, що є стратегічно важливим завданням сучасної соціальної роботи та освіти України в умовах війни і повоєнного відновлення.

ВИСНОВКИ

Під час дослідження було отримано наступні висновки:

1. Під час дослідження було з'ясовано, що конфлікт як науково-теоретична проблема має ґрунтовне теоретичне та практичне осмислення у соціально-педагогічному середовищі, зокрема у підлітковому віці. Конфлікт реалізується як міждисциплінарний підхід, розглядаючись як складне соціальне, психологічне, педагогічне й соціокультурне явище, що водночас виконує дві функції – деструктивну (негативну) та конструктивну (позитивну). Також аналіз поняття конфлікт засвідчує, що він є невід'ємним елементом суспільних відносин, маркером соціальних трансформацій та одним із ключових механізмів розвитку особистості.

2. Особливу увагу сучасні вітчизняні науковці приділяють соціально-педагогічному виміру конфлікту, що виникає в системі «людина – людина» або «учасник освітнього процесу – соціальне середовище школи». Під час дослідження було окреслено, що конфлікт є своєрідним та закономірним результатом взаємодії учасників освітнього процесу, який може бути спрямований як на деструкцію, так і на розвиток. Тому, конфліктність у підлітковому середовищі розглядається як етап соціалізації, що формує ряд компетентностей особистості (критичне мислення, саморегулювання).

3. Технологія медіації розглянута як соціально-педагогічна інновація, що спрямована на формування культури мирного врегулювання суперечностей. Так, в умовах воєнного стану в Україні медіація набуває особливої ваги, оскільки сприяє подоланню наслідків психологічної травматизації, відновленню довіри, формуванню емоційного інтелекту та навичок ненасильницької комунікації. У роботі зазначено, що ефективність цієї технології визначається добровільністю участі, нейтральністю медіатора та рівністю сторін, що формує в підлітків досвід відповідальної соціальної поведінки.

4. Особливу увагу приділено ролі соціального педагога у профілактиці конфліктів. Вважаємо, що соціальний педагог є ключовою фігурою у системі превентивного соціального виховання, координатором між учнями, педагогами, батьками та громадою. Під час дослідження було визначено його основні функції – діагностичну, просвітницьку, підтримувальну, медіативну та організаційну. Зазначено, що сучасний соціальний педагог має володіти компетентностями у сфері кризової психології, комунікативної культури та міжвідомчої взаємодії. В умовах війни його діяльність спрямована на зниження рівня агресії, формування довіри, розвиток емоційної стабільності дітей, які пережили втрати або вимушене переміщення.

Поставлені завдання дослідження виконано.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Coser L. The functions of social conflict. London: Routledge and Kegan Paul. 1956. ISBN 0-02-906810-X. URL: https://books.google.com.ua/books?id=8roSUUrL_-8C&pg=PA13&hl=ru&source=gb_s_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
2. Deutsch M. The Resolution of Conflict, Constructive and Destructive Processes. Yale University Press, New Haven. 1973. DOI: <https://doi.org/10.1177/000276427301700206>
3. Dahrendorf R. Class and Class Conflict in Industrial Society. Stanford, CA: Stanford University Press. 1959.
4. Ложкін Г., Пов'якель Н. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. К. : ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
5. Пономарьов О. Онтологія конфлікту. Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти: зб. наук. пр. Харків: НТУ «ХП». 2012. С. 97-106.
6. Даниленко О. Язык конфликта как объект лингвосоциологии. Социологические исследования. 2006. № 4. С. 89-98.
7. Саплін Ю. Мовний конфлікт як взаємодія особистостей, соціальних стратегій та комунікативних культур. Мовні конфлікти і гармонізація суспільства : матеріали наук. конф. 28-29 травня 2001 року. К.: ВПЦ «Київський університет», 2002. С. 107-111.
8. Мацієвський Ю. Теоретичні аспекти аналізу суспільних конфліктів: множинність концептуальних підходів. Людина і політика. 2004. № 3. С. 115-129.
9. Білоконенко Л. Українськомовний міжособистісний конфлікт : монографія. К. : Інтерсервіс, 2015. 335 с.
10. Жекало Г. Основні підходи до визначення поняття «конфлікт». Східноукраїнський конфлікт: типологія, особливості, шляхи деескалації.

Філософія. № 2 (134). 2015. С. 62-65. DOI: [https://doi.org/10.21847/1728-9343.2015.2\(134\).40181](https://doi.org/10.21847/1728-9343.2015.2(134).40181)

11. Корнечук В. Конфлікт як соціально-педагогічна проблема. Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки. 2015. № 3. С. 115-118. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup_2015_3_23

12. Bobrytska V., Krasylnykova H., Ladohubets N., Vorona L., & Lysokon I. Involvement of stakeholders in the transformation of educational services via taking advantage of extra-curriculum educational activities in the settings of education reform. *International Journal of Educational Methodology*. 2023. Vol. 9. No 1. P. 107-122. DOI: <https://doi.org/10.12973/ijem.9.1.107>

13. Шарун І., Чорна Н., Турук Ю., Турук М. Типи конфліктів та їх динаміка серед учасників педагогічного процесу. *Медсестринство*. 2013. Вип. 1. С. 32-34.

14. Бохан К. Управління конфліктами в загальноосвітніх навчальних закладах. Теорія та практика управлінської діяльності в умовах соціокультурних трансформацій: матеріали наук.-практ. конф. (24 квітня 2019 року, м. Старобільськ). Старобільськ : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2019. 254 с.

15. Класному керівнику: як вирішувати конфлікти у класі / упоряд.: Л. Шелестова, Н. Чиренко. К.: Шкільний світ, 2010. 128 с.

16. Заверико Н. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2012. № 2. С. 28–33.

17. Новгородський Р. Шкільна медіація як технологія розв'язання конфліктів у закладах середньої освіти. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Серія Психолого-педагогічні науки*. 2022. № 1. С. 61–68.

18. Семигіна Т. Тренінгові технології у професійній підготовці соціальних працівників. *Соціальна робота та освіта*. 2020. Т. 7, № 3. С. 327–336.

19. Соціальна робота в Україні : навч. посібник / І. Зверева, О. Безпалько, С. Харченко та ін. ; за заг. ред. І. Зверєвої, Г. Лактіонової. К. : Науковий світ, 2003. 233 с.

20. Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур в онлайн-форматі/ Андрєєнкова В., Мотилук М. Київ, 2023. 44 с.

21. Христенко К. Технології підтримки підлітків у конфліктних ситуаціях. Сучасна освіта в реаліях та перспективах: соціально-педагогічний аспект : матеріали І Всеукраїнської науково-практичної конференції з нагоди 95-річниці Криворізького державного педагогічного університету (02 травня 2025 року, м. Кривий Ріг). Кривий Ріг : КДПУ, 2025. С. 158-160.