

**Оксана Яремко,**

кандидат юридичних наук, доцент, доцент  
кафедри психології та соціальної роботи  
Західноукраїнського національного  
університету  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6083-4379>

**Світлана Дзюбак,**

вчитель історії і правознавства, вчитель  
вищої категорії, старший вчитель,  
Іване-Пустенська загальноосвітня школа  
I-III ступенів

## МЕДІАЦІЯ ЯК СПОСІБ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

У статті розкрито зміст і ознаки конфліктів в освітньому середовищі. Здійснено класифікацію за: предметом (конфлікт легітимізації, цінностей, інформації, влади, обмежених ресурсів, очікування, самооцінки, атрибутивний); суб'єктивним складом (студентсько-студентські; студент-викладач; між викладачами; з адміністрацією і щодо політики університету); рівень виникнення (між «рівними» на одному ієрархічному рівні; членами двох різних ієрархічних рівнів; індивідами і колективами; керівниками і колективами різних ієрархічних рівнів; двома колективами одного рівня; двома колективами різних ієрархічних рівнів з великими внутрішньо організаційними відстанями та різними цілями).

Здійснено правовий аналіз і обґрунтовано важливість вирішення конфліктів у освітньому середовищі за допомогою медіації. Акцентовано на доцільності функціонування у закладах вищої освіти медіаційних служб, їх ролі, предметі та суб'єктах звернення. Підкреслено необхідність формування у суб'єктів освітнього процесу медіаційних навичок і компетенцій.

**Ключові слова:** освітнє середовище, медіація, медіатор, медіаційні компетенції, медіаційна служба, шкільна служба порозуміння, конфлікти, правове регулювання.

**Yaremko O., Dziubak S.**

### **Mediation as a means of resolving conflicts in the educational environment**

The article explores the nature and characteristics of conflicts in the educational environment. It analyzes the classification of conflicts in education based on key criteria such as the subject matter of the conflict (legitimation conflict, value conflict, informational conflict, power conflict, conflict over limited resources, expectation conflict, self-esteem conflict, and attributive conflict), the participants involved (student-to-student conflicts, student-teacher conflicts, conflicts among teachers, conflicts related to university administration and policies), and the level at which the conflict arises (between individuals at the same hierarchical level, between members of different hierarchical levels, between individuals and groups, between leaders and groups at different hierarchical levels, between two groups of the same level, and between two groups at different hierarchical levels with significant internal organizational distances, where the conflicting groups may have entirely different goals).

A legal analysis is conducted, and the importance of resolving conflicts in the educational environment through mediation is substantiated, with particular focus on the fundamental principles of the mediation process. The article highlights the necessity of establishing mediation services in higher education institutions. Their role, scope, and target groups are analyzed. The experience of creating the first mediation services at universities in Ukraine is mentioned. The legislation that constitutes the legal basis for the functioning of mediation services in Ukraine is presented.

Emphasis is placed on the need to develop mediation skills and competencies among participants in the educational process, particularly by involving students in school reconciliation service activities.

Thus, conflicts in the educational environment are an integral part of the interaction of participants in the educational process and cover a wide range of subjects - from the clash of values and expectations to the struggle for resources and power. They can be both destructive (causing damage to relationships, motivation, trust, security, etc.) and constructive (serving as an impetus for change, development of communication and socio-emotional skills,

*observance of rights and legitimate interests in the educational environment, etc.).*

**Keywords:** *educational environment, mediation, mediator, mediation competencies, mediation service, school reconciliation service, conflicts, legal regulation.*

**Постановка проблеми.** Повномасштабне вторгнення російської федерації в Україну спричинило стрімке зростання соціально-психологічної напруги. В освітньому середовищі почастишали конфлікти з високим рівнем ескалації, різноманітністю предмету і суб'єктного складу. Нехтування ними призводить до публічного розголосу, негативно впливає на навчальну і професійну продуктивність, безпеку, якість комунікації та довірливе ставлення суб'єктів освітнього процесу. Тоді як Закон України «Про освіту» підкреслює важливість формування «культури діалогу», «ненасильницької, безконфліктної комунікації» та практичної реалізації просвітницьких і профілактичних заходів задля «безпекового, екологічного мислення та поведінки» у сфері освіти (п. 8-1 ч. 1 ст. 1) [2].

Українському суспільству необхідно усвідомити архіважливість використання медіації у контексті конфліктів в освітньому середовищі. Адже Закон України «Про медіацію» не містить жодних обмежень щодо сфери її застосування. Він передбачає, що за допомогою медіації можна не лише вирішувати конфлікти, але й запобігати їм (ч. 1 ст. 3) [3].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Окремі аспекти досліджуваної проблематики висвітлено такими вітчизняними науковцями як Дмитріюк Н., Северинчик О., Степаненко К., Єнін М., Макаренко Д., Логуш Л., Миргород-Карпова В., Мурач Д., Надвинична Т., Яремко О. та ін.

**Мета дослідження** – здійснити наукову розвідку медіації як способу врегулювання конфліктів в освітньому середовищі. У зв'язку з цим розкрити зміст, ознаки і класифікацію конфліктів у освітньому середовищі; здійснити правовий аналіз та обґрунтування важливості медіації в освітньому середовищі та доцільності функціонування при закладах вищої освіти медіаційних служб; зосередитись на необхідності формування медіаційних навичок і компетенцій у суб'єктів освітнього процесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В будь-якому освітньому середовищі існують конфлікти, що потребує вміння як попереджати, так і ефективно управляти ними. Під *конфліктами в освітньому середовищі* слід розуміти зіткнення інтересів, поглядів, цінностей, ролей чи поведінкових очікувань між учасниками освітнього процесу (учнями, студентами, вчителями, викладачами, адміністрацією, батьками, іншими працівниками закладу освіти), що виникає у результаті взаємодії в межах освітнього середовища.

Для розкриття сутності конфліктів в освітньому середовищі зупинимось на аналізі окремих ознак, що найяскравіше їх відрізняють від інших соціальних конфліктів.

В основі досліджуваних конфліктів лежить зіткнення різних або несумісних інтересів, позицій, прагнень, поглядів, цінностей, ролей, очікувань тощо двох чи більше учасників (осіб або груп), яке призводить до розбіжностей та напруження в освітньому середовищі. І стосуються не лише організаційних, соціальних, психологічних, матеріально-просторових питань, але й цінностей, переконань, стилів виховання, моральних, культурних і правових норм та ін.

Часто їх учасники є носіями різних соціальних чи інституційних статусів: вчитель (викладач) – учень (студент), адміністрація – педагог, батьки – класний керівник (куратор), адміністрація – батьки, адміністрація – структурний підрозділ закладу освіти. Це може ускладнити рівноправний діалог, вплинути на вільне вираження позиції сторони конфлікту зі «слабшим» статусом.

Конфліктам в освітньому середовищі властиві високий рівень емоційної напруги (супроводжуються негативними емоціями – образа, гнів, страх, агресія, розчарування, роздратування) і прагнення змінити поведінку опонента (шляхом активного впливу – тиск, переконання, примус, шантаж, маніпулювання). Зазвичай розгортаються на очах «глядачів» – учнів, студентів, педагогів, батьків чи адміністрації, що підсилює напругу, сприяє репутаційним втратам як сторін конфлікту, так і закладу освіти. Висока емоційна напруга даних конфліктів зумовлює залучення третіх сторін (адміністрації, психолога, медіатора, соціального педагога тощо), які мають професійні знання, вміння та навички їх вирішувати.

Досліджувані конфлікти переважно виникають і розгортаються всередині закладу освіти, у процесі спілкування, співпраці чи спільної діяльності в освітньому середовищі. Хоча можуть з'являтися й під впливом зовнішніх факторів, зокрема, політичних чи соціально-економічних.

Конфлікти в освітньому середовищі спроможні виконувати як деструктивні (руйнівним чином впливати на міжособистісні відносини, на успішність, освітній процес, дисципліну, психологічний клімат у класі, групі, колективі; шкодити самооцінці, розвитку довіри, формуванню цінностей, поведінкових уста-

новок, мотивації до навчання тощо), так і конструктивні (впливати на формування соціально-емоційних навичок, навчання відповідальності, ненасильницькому спілкуванню, рефлексії) функції.

В освітньому середовищі існують конфлікти латентного характеру, які з певних причин не проговорюють відкрито. Тому їх складно виявити, а відповідно – вирішити.

Зупинимось на аналізі класифікації конфліктів в освітньому середовищі за критеріями, які, на нашу думку, сприяють системному розумінні їх природи, предмета, специфіки рівнів виникнення, а також підбору дієвих методів їх попередження і вирішення.

Іспанські науковці у колективній праці «Аналіз сприйняття конфлікту та його позитивного вирішення у студентів університетів» розкривають види конфліктів *за їх предметом*: 1) конфлікт легітимізації; 2) конфлікт цінностей; 3) конфлікт інформації; 4) конфлікт влади; 5) конфлікт обмежених ресурсів; 6) конфлікт очікування; 7) конфлікт самооцінки; 8) атрибутивний конфлікт. На їх думку, саме вони найчастіше виникають в університетах, їх можна легко визначити і вирішити [9].

*Конфлікти легітимації* виникають через нерозуміння або заперечення правомірності ролей, правил, норм. З точки зору переговорів легітимність – це визнання того, що інша сторона має справжні інтереси, хвилюючі її проблеми, емоції та право бути почутою як рівноправний переговорник [9]. Невизнання породжує довіру. З цим варто погодитись, адже в освітньому середовищі часто ігнорують роль чи голос учня, студента, педагогів, батьків тощо, що підриває довіру й партнерство. Учень «замикається», відчувається приниженим, бо вчитель проігнорував його думку, вважаючи, що учень – це дитина, яка не розуміє серйозних речей.

*Конфлікт цінностей* зумовлюють розбіжності у світогляді, базових переконаннях, стилях виховання тощо учасників освітнього процесу. Його часто супроводжують поляризація, дискримінація, міжгрупове відчуження (наприклад, на релігійному, культурному ґрунті) [9]. Для прикладу, конфлікт між батьком учня та класним керівником, через несумісні цінності у вихованні: партнерська модель – у класного керівника (емпатія, діалог, саморефлексія) і авторитарна модель – у батька учня (примус, покарання, контроль).

Предметом *конфлікту інформації* («конфлікту даних») є викривлення, нестача чи невірне тлумачення інформації, а також чутки, непорозуміння, хибні уявлення, таємниця, забудькуватість, плутанина тощо [9]. Так, викладач вирішив, що студенти не з'явилися на іспит, оскільки підійшов до закритої на ключ аудиторії (не тієї, що вказана у навчальному розкладі). Зачекавши під її дверима 10 хв., пішов відразу ж до деканату, де написав на студентів скаргу. Це дуже образило студентів, тому усією групою систематично почали «прогулювати» заняття даного викладача, але з іншої дисципліни. Студенти і викладач відчували «свою правоту» і не вбачали необхідності «щось» з'ясувати, обговорювати між собою та перед адміністрацією факультету.

Колектив іспанських дослідників *конфлікт влади* розкриває як зіткнення з підґрунтям боротьби за вплив, лідерство, контроль над рішеннями (наприклад, викладачу кафедри відмовляють у представленні кафедри на міжнародній конференції та делегують «дружнього до керівництва» викладача) або зіткнення щодо належної / неналежної реалізації влади (тактик, стратегій, способів, які використовують «носії» тієї чи іншої посади) [9].

Він стосується боротьби за вплив чи контроль (між посадами, між колегами). Зокрема йдеться про конкуренцію між рівними – студентами, викладачами, невикладацьким персоналом та ін. Може проявлятися у неефективному управлінні, ієрархічному тиску або конфліктах між структурними підрозділами (наприклад, між кафедрами через ідеологічні розбіжності викладачів, розподіл ресурсів, дискримінацію тощо).

Сучасні заклади освіти просуваються у внутрішній демократизації, переходячи від ієрархічної інституції до організації зі спільним управлінням, а також сприяючи процесам діалогу між різними структурними підрозділами. Так на належне використання влади впливають оцінювання студентами якості викладання, їхнє опитування щодо можливих сексуальних домагань [9].

*Конфлікт обмежених ресурсів* виникає через обмеженість часу, фінансів, уваги тощо. Пов'язаний з конкуренцією за дефіцитні ресурси (робочі місця, академічні можливості тощо). Так, факультет має лише один проектор, а троє викладачів планують паралельно провести лекції, демонструючи власну презентацію [9]. Жоден не хоче поступитися проектором, посилаючись на важливість дисципліни, затрачений час із виготовлення презентації тощо. Проблеми дефіциту ресурсів швидко переростають у конфлікти влади, призводять до дисбалансу, що сприймається як несправедливість.

Дефіцит ресурсів (часу, фінансів, уваги тощо) психологічно впливає на бажання і мотивацію в освітньому середовищі. Відчуття несправедливості чи «виключення» провокують конфлікти.

*Конфлікт очікування* лежить в основі міжособистісних відносин суб'єктів освітнього процесу. Нереалізовані, неузгоджені чи обмануті очікування, які породжені стосунками учнів, студентів, педагогів, адміністрації тощо, призводять до розчарування, недовіри, відчуття зради, а, відповідно, й до конфлікту [9]. Наприклад, молода викладачка розраховувала на підтримку колективу кафедри в обстоюванні принципового питання перед деканом факультету, але зіткнулася з їх байдужістю. Відчуття невиправданих очікувань і зради призвело до конфлікту з колективом кафедри.

*Конфлікт самооцінки* проявляється у поведінці чи висловлюваннях, які принижують гідність, статус чи професійність іншої сторони (наприклад, у протистоянні двох кафедр факультету їх працівники застосовують взаємні образи і словесну агресію). Навіть пасивне чи витончене знецінення може спричинити гостру реакцію, як-от наприклад: «Він професор / студент, який не спроможний робити те, що Він же пропонує» [9].

В *атрибутивному конфлікті* відбувається різне тлумачення мотивів або дій опонента (хибні уявлення). Полягає у взаємному перекиданні відповідальності за помилки чи невдачі. Часто виникає через хибні уявлення про ролі, обов'язки інших, що призводить до ескалації. Для прикладу: притягнення до відповідальності вчителя чи учня, який помилково взяв на себе зобов'язання виконувати певну роботу [9]. Атрибутивний конфлікт зокрема пов'язаний з конфліктами інформації та очікувань.

Не менш важливе значення має класифікація конфліктів у освітньому середовищі *за суб'єктним складом*, т. т. за тим, хто є сторонами конфлікту. Адже упорядковує різноманіття конфліктів, даючи розуміння, що освітнє середовище багатозарове. Допомогає систематизувати і виокремити типові взаємодії, у межах яких найчастіше виникають конфлікти (наприклад, студент – студент, вчитель – вчитель, викладач – адміністрація, батьки – школа тощо).

Окрім цього сприяє точному діагностуванню конфліктів, які виникають та розвиваються в освітньому середовищі. Адже, коли відомий суб'єктний склад конфлікту, легше встановити його характер (влади, цінностей, очікувань, обмежених ресурсів тощо). Допомогає ефективно обирати інструменти попередження і вирішення конфлікту (психологічні, педагогічні, адміністративні або ж медіаційні), будувати адресну стратегію врегулювання (до кожного типу суб'єктного складу застосовувати окремий підхід), підвищувати рівень дієвості профілактики.

Хелен Бірк (експерта з кар'єрних досягнень у сфері освіти) констатує, що найбільш поширеними в університетській спільноті є чотири типи конфліктів: 1) студентсько-студентські; 2) студент-викладач; 3) між викладачами; 4) пов'язані з адміністрацією та політикою університету [8].

Вона переконана, що неправильне спілкування – це основна причина конфліктів між отримувачами освітніх послуг (*студент-студент*). І це зокрема пов'язано з їх різними цінностями чи світоглядом. Студенти, працюючи у групах, зіштовхуються з проблемою протилежності думок: щодо політики, статі, раси, релігії, лідерства, управління часом, відповідальності, рівня особистого внеску в групову роботу кожного [8].

Конфлікти *студент-викладач* в основному виникають через відчуття браку відкритості з боку викладача, недостатньо приділеної уваги, часу та підтримки, а також через різне ставлення до студентів. Такі ситуації студент оцінює як несправедливі [8]. Породженню конфліктів «студент-викладач» сприяє їх різне бачення, а також очікування від стосунків.

Конфлікти *між викладачами* часто породжують нечіткі очікування, плутанина щодо визначення ролей і обов'язків. Як підмічає Хелен Бірк, студент має високу ймовірність потрапити під перехресний вогонь, коли між його викладачами виникають конфлікти з їх професійних ролей.

В освітньому середовищі наявні *конфлікти, пов'язані з адміністрацією та політикою університету*. Погано налагоджена адміністрацією комунікація щодо політики університету може стати причиною виникнення конфліктів. Прикладом цього є відсутність чіткої інформації щодо наслідків прострочення оплати за навчання [8].

У контексті нашого дослідження важливо окреслити конфлікти в освітньому середовищі *за рівнем їх виникнення*, що класифікуються, виходячи з масштабів, охоплення учасників та впливу на систему освіти. Допомогає визначити глибину конфлікту, рівень складності та відповідні методи реагування.

Виходячи з рівнів протікання, Йозеф Лейденфрост у праці «Вирішення конфліктів в університетах: Медіація омбудсмена як інструмент?» вказує на шість типів університетських конфліктів:

1) конфлікти між рівними на одному ієрархічному рівні людьми (наприклад, передання неповної інформації; особистий конфлікт щодо розподілу обов'язків між двома «рівними» членами університету);

2) конфлікти між членами двох різних ієрархічних рівнів (зокрема, конфлікти «працівник – керівник»);

3) конфлікти між індивідами і колективами (колективи можуть бути формально створеними або існувати лише на час протікання конфлікту);

4) конфлікти між керівниками і колективами різних ієрархічних рівнів (наприклад, суперечки щодо розподілу коштів у межах факультету);

5) конфлікти між двома колективами одного рівня (наприклад, змагання між двома командами у межах одного факультету чи кафедри);

6) конфлікти між двома колективами різних ієрархічних рівнів з великими внутрішньоорганізаційними відстанями, які як сторони конфлікту (колективи) можуть мати абсолютно різні цілі (наприклад, представник студентів та вчена рада університету) [10, с. 103–104].

На сьогодні в Україні та у світі загалом медіація усе більше набуває статусу дієвого способу врегулювання конфліктів. «*Медіація* – це позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів» (п. 4 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про медіацію») [3]. Із дефініції випливає, що медіацію проводить медіатор, т.т. особа, яка спеціально підготовлена. Відповідно до ст. 9 Закону України «Про медіацію» медіатором може бути особа, що пройшла базову підготовку медіатора закордоном або в Україні та отримала за її результатами сертифікат [3]. Отже, професійну медіацію в освітньому середовищі може проводити лише спеціальна особа (особи) – медіатор (ко-медіатори).

В Україні значної популярності набуває така форма впровадження професійної медіації у вищих навчальних закладах як *медіаційна служба*, що є структурним або функціональним підрозділом закладу вищої освіти, який забезпечує проведення медіацій для запобігання та вирішення конфліктів між учасниками освітнього процесу.

ГС «Українська академія медіації» за підтримки USAID у межах програми «Справедливість для всіх» реалізовувала проєкт «Формування культури консенсуального вирішення конфліктів як спосіб досягнення справедливості в українському суспільстві» [4], який передбачав створення і функціональну підтримку у вітчизняних закладах вищої освіти медіаційних служб. Перші медіаційні служби створені при Національному університеті «Кієво-Могилянська академія», Державному торговельно-економічному університеті, Національному університеті «Одеська морська академія», Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича [4].

У ході проєкту розроблено (як зразок для застосування закладами вищої освіти) Положення про медіаційну службу та інфографіку «Медіаційні служби в університетах – ефективне вирішення спорів для всіх». З їх змістом можна ознайомитись на сайті ГС «Українська академія медіації» [4].

Правову основу діяльності медіаційної служби становить законодавство України, Статут закладу вищої освіти, Положення про медіаційну службу. Медіатори у ході підготовки і проведення медіації керуються Законом України «Про медіацію», правилами професійної етики медіатора.

Основні цілі функціонування та створення медіаційної служби при закладі вищої освіти:

– сприяння формуванню атмосфери порозуміння під час здійснення освітнього процесу, а також під час проживання в гуртожитках здобувачів вищої освіти;

– організація та надання послуг медіації (очно / онлайн) здобувачам вищої освіти, науково-педагогічному та адміністративному персоналу;

– проведення просвітницьких заходів з формування та зміцнення культури мирного врегулювання конфліктів [4].

До медіаційних служб можна звертатися не лише з конфліктом (спором), але й за наявності напруження у відносинах чи непорозуміння. Вони стосуються різного роду питань: реалізація трудових обов'язків, процес навчання, проживання у гуртожитку, розподіл навантаження тощо. Відповідно суб'єктами звернення є: студенти, аспіранти, докторанти, викладачі, адміністрація та співробітники вищого навчального закладу [4].

Однак слід пам'ятати про законодавче застереження ч. 3 ст. 3 Закону України «Про медіацію» [3], а, отже, дбати щоб медіація в освітньому середовищі проводилася для безпосередніх учасників конфлікту і жодним чином не впливала на права, інтереси третіх осіб, які не є учасниками конфлікту, а тому не можуть бути сторонами цієї медіації [7, с. 42].

Як зауважують Надвичина Т. і Яремко О., зріла особистість формується через подолання труднощів та усвідомлене ставлення до внутрішніх і зовнішніх конфліктів, що стає основою її стійкості, відпо-

відальності та цілісності [7, с. 22]. Через що важливу роль у збереженні безпеки та довіри, зниженні рівня конфліктності в освітньому середовищі здійснюють *шкільні служби порозуміння*. Особливо цінно, що вони сприяють набуттю суб'єктами освітнього процесу медіаційних навичок і компетенцій.

Шкільна служба порозуміння у школах – це фактично команда старшокласників, які пройшли спеціальну підготовку і виконують роль посередників (медіаторів) у вирішенні конфліктів між однолітками. Робота шкільних медіаторів ґрунтується на ключових засадах відновного правосуддя: усвідомленій відповідальності у стосунках, повазі до кожного учасника спільноти, визнанні цінності особистості, її здатності змінювати власну поведінку [6].

Діяльність шкільної служби порозуміння відіграє важливу профілактичну і виховну роль в освітньому середовищі, оскільки сприяє попередженню і зниженню рівня булінгу, мобінгу та інших проявів агресії серед учнів [7, с. 42]. Забезпечує безпечний простір для відвертого діалогу, висловлення почуттів і переживань, що допомагає учням краще розуміти наслідки своєї поведінки та брати відповідальність за неї, шукати шляхи відновлення зіпсованих відносин.

**Висновки.** Таким чином, конфлікти в освітньому середовищі є невід'ємною частиною взаємодії учасників освітнього процесу і охоплюють широкий спектр предмету – від зіткнення цінностей і очікувань до боротьби за ресурси й владу. Можуть бути як деструктивними (спричиняти шкоду відносинам, мотивації, довірі, безпеці тощо), так і конструктивними (слугувати поштовхом до змін, розвитку комунікаційних і соціально-емоційних навичок, дотримання прав і законних інтересів в освітньому середовищі та ін.).

Специфікою конфліктів в освітньому середовищі є високий емоційний фон, вплив на психологічний клімат і якість освіти, на репутацію і динаміку розвитку в умовах публічного простору (за участю «глядачів»), що потребує особливо чутливого і професійного підходу до врегулювання. Часто виникають між суб'єктами з різними статусами й повноваженнями (наприклад, «учень – вчитель», «студент – адміністрація»), що може ставити під загрозу принцип рівності сторін у комунікації. Це зумовлює необхідність їх врегулювання з дотриманням норм права, етики, моралі й недискримінації.

Класифікація цих конфліктів за предметом, рівнем виникнення і суб'єктним складом дозволяє глибше зрозуміти їх природу, ефективно діагностувати, прогнозувати розвиток і обирати відповідні інструменти запобігання та вирішення.

Медіація як альтернативна форма вирішення конфліктів в освітньому середовищі відповідає європейському вектору розвитку правосуддя, сприяє дотриманню прав, інтересів і потреб усіх учасників освітнього процесу, зокрема права на справедливу процедуру, повагу до гідності, захист честі та репутації. Правова основа її впровадження в освітнє середовище міститься у Законах України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про медіацію», а також у внутрішніх нормативних актах (статутах, положеннях про медіаційні служби та шкільні служби порозуміння, правилах врегулювання конфліктів з урахуванням принципів медіації), що дає змогу легалізувати та регламентувати діяльність шкільних служб порозуміння та медіаційних служб при конкретних закладах освіти.

Медіаційні служби та шкільні служби порозуміння є ефективними практиками для зниження рівня конфліктності, профілактики булінгу та мобінгу, інших проявів агресії серед учнів, а також розвитку соціально-емоційних компетенцій усіх учасників освітнього процесу.

### Список використаних джерел

1. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII (редакція від 05.03.2025) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> (дата звернення: 13.05.2025).
2. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 р. № 2145-VIII (редакція від 16.03.2025). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (дата звернення: 13.05.2025).
3. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. *Офіційний вісник України*. 2021. № 98. Стор. 15. Ст. 6340. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#n255> (дата звернення: 13.05.2025).
4. Медіаційні служби при ЗВО URL: <https://mediation.ua/projekty/mediaciyini/sluzhbi/pri/zvo> (дата звернення: 13.05.2025).
5. Надвинична Т., Яремко О. Інноваційні засоби розвитку паритетної освітньої взаємодії між учасниками освітнього процесу у ЗВО. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Серія: Психологія*. 2023. Вип. 2 (58). С. 19–24.
6. Шкільна служба порозуміння. URL: <https://bros.licey.org.ua/sluzhba-porozuminnya-09-37-38-03-11-2020/> (дата звернення: 13.05.2025).

7. Яремко Оксана, Оленчук Надія. Роль медіації в освітньому просторі України. *Трансформаційні процеси соціально-гуманітарної освіти сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми та перспективи* : матер. II Міжн. наук.-практ. конф-ції (м. Тернопіль, 20–22 червня 2024 року). Тернопіль: ЗУНУ, 2024. С. 41–42.
8. Birk Helen. How to Resolve & Manage Conflict at Universities: 6 Strategies. URL: <https://pollackpeacebuilding.com/blog/resolve-conflict-at-universities/> (дата звернення: 13.05.2025).
9. José Ángel Martínez-López, Jerónimo Molina Cano, Pilar Munuera Gómez, Ana Maria Costa e Silva. Analysis of the Perception of Conflict and Its Positive Resolution in University Students URL: <https://www.mdpi.com/2076-0760/11/11/529> (дата звернення: 13.05.2025).
10. Leidenfrost Josef. Conflict resolution at universities: Ombudsman mediation as a tool? *Perspective. Focus*. 2015. № 2. С. 101–106. URL: [file:///C:/Users/notebook/Downloads/PM\\_2-15\\_Leidenfrost\\_German\\_to\\_English%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/notebook/Downloads/PM_2-15_Leidenfrost_German_to_English%20(1).pdf) (дата звернення: 13.05.2025).

### References

1. *Zakon Ukrainy «Pro vyshchu osvitu» [The Law of Ukraine «On Higher Education»]*. (2014, July 1). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> [in Ukrainian].
2. *Zakon Ukrainy «Pro osvitu» [The Law of Ukraine «On Education»]*. (2017, September 5). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> [in Ukrainian].
3. *Zakon Ukrainy «Pro mediatsiiu» [The Law of Ukraine «On Mediation»]*. (2021, November 16). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy – Official Bulletin of Ukraine*, 98, 15. Art. 6340. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#n255> [in Ukrainian].
4. *Mediatsiini sluzhby pry ZVO [Mediation services at higher education institutions]*. Retrieved from <https://mediation.ua/projekty/mediacyini/sluzhbi/pri/zvo> [in Ukrainian].
5. Nadvynychna, T. & Yaremko, O. (2023). Innovatsiini zasoby rozvytku parytetnoi osvitnoi vzaiemodii mizh uchashchymy osvitnoho protsesu u ZVO [Innovative means of developing parity-based educational interaction between participants in the higher education process]. *Naukovi pratsi Mizhrehionalnoi akademii upravlinnia personalom. Seriya: Psykholohiia – Scientific Works of the Interregional Academy of Personnel Management. Series: Psychology*, 2 (58), 19–24 [in Ukrainian].
6. *Shkilna sluzhba porozuminnia [School Reconciliation Service]*. Retrieved from <https://bros.licey.org.ua/sluzhba-porozuminnia-09-37-38-03-11-2020/> [in Ukrainian].
7. Yaremko, O. & Olenchuk, N. (2024). Rol mediatsii v osvitnomu prostori Ukrainy [The role of mediation in the educational space of Ukraine]. *Transformatsiini protsesy sotsialno-humanitarnoi osvity suchasnoi Ukrainy v umovakh viiny: vyklyky, problemy ta perspektyvy – Transformational Processes of Socio-Humanitarian Education in Modern Ukraine under Conditions of War: Challenges, Problems and Prospects*. Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Conference (Ternopil, June 20–22, 2024). Ternopil: ZUNU, 41–42 [in Ukrainian].
8. Birk, H. (n.d.). How to Resolve & Manage Conflict at Universities: 6 Strategies. Pollack Peacebuilding Systems. Retrieved from <https://pollackpeacebuilding.com/blog/resolve-conflict-at-universities/> [in English].
9. Martínez-López, J. Á., Molina Cano, J., Munuera Gómez, P. & Costa e Silva, A. M. (2022). Analysis of the perception of conflict and its positive resolution in university students. *Social Sciences*, 11 (11), 529. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2076-0760/11/11/529> [in English].
10. Leidenfrost, J. (2015). Conflict resolution at universities: Ombudsman mediation as a tool? *Perspective. Focus*, (2), 101–106 [in English]. (PDF version referenced: [file:///C:/Users/notebook/Downloads/PM\\_2-15\\_Leidenfrost\\_German\\_to\\_English%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/notebook/Downloads/PM_2-15_Leidenfrost_German_to_English%20(1).pdf)) [in English].

Стаття надійшла до редакції 14.06.2025