

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ ТА ЇЇ МІСЦЕ В ПОЛЬСЬКІЙ ОСВІТІ

Стаття є оригінальною спробою включення неіснуючого досі в польській системі освіти застосування неогоціації і медіації в розв'язуванні конфліктних ситуацій, які трапляються в сучасній польській школі в реляціях вчитель – учень – батьки. Ця проблема знаходиться в колі зацікавлень педагогів, психологів, соціологів і терапевтів, які шукають дійових засобів впливу на молодих людей, що не акцептують загальноприйнятих норм суспільної поведінки. Питання неогоціації та медіації розглядаються в контексті загальносуспільних трансформацій на тлі європейських стандартів.

Ключові слова: медіація, конфлікт, медіатор, неогоціація, механізми медіаційної діяльності, стратегії переговорів, польська система освіти.

Представленная публикация является оригинальной попыткой включения несуществующего до сих пор в польской системе образования применения неогоциации и медиации в решении конфликтных ситуаций, которые случаются в современной польской школе в реляциях учитель – ученик – родители. Этой проблемой заинтересованы педагоги, психологи, социологи и терапевты, которые ищут действенных средств влияния на молодых людей, не акцептирующих общепринятых норм социального поведения. Вопросы неогоциации и медиации рассматриваются в контексте общественных трансформаций на фоне европейских стандартов.

Ключевые слова: медиация, конфликт, медиатор, неогоциация, механизмы медиационной деятельности, стратегии переговоров, польская система образования.

Теоретичні основи медіації

1. Виправна справедливість замість ретрибутивної

Класики теорії покарання – це, звичайно, І.Кант і Г.В.Гегель [9; 11]. Кант, ґрунтуючись на постулатах чистого розуму, вважає логічною необхідність (категоричний імператив), щоб після злочину прийшло покарання. Аналогічно Гегель шукав метафізичного обґрунтування кари. Він стверджував, що покарання є необхідним запереченням заперечення, оскільки заперечення існування абсолюту є логічною неможливістю. Такий підхід до покарання за центр ваги бере заперечення існування злочинності, що призводить до того, що саме покарання є справедливим і стає, по суті, законом для злочинця.

Однак важливішим, ніж зв'язок провини і покарання, звертання уваги на невід'ємну і незаперечну цінність людської особистості. Кант особливо підкреслював, що людина не може бути засобом для будь-якої мети в чийсь руках. Він писав: "Якщо вважати покарання і нагороди тільки механізмом в руках вищих сил, що мають слугувати лише стимулюванню розумних істот до активності у напрямку їх кінцевої мети, то треба погодитись, що це вже занадто видиме свідчення механізму їх волі, відхиляючого всю свободу, щоб зупинитися на цій точці зору" [11, с. 67]. Трактатування людини як суб'єкта виключає інструментальні, утилітарні підходи, навіть тоді, якщо це мало б слугувати реалізації кінцевої мети суб'єкта, зокрема щастя. Інструментальний підхід є запереченням свободи.

Для Канта "в кожному покаранні має міститись, передусім, справедливість, яка є суттю цього поняття". Це завдання вимагає особливої уваги. Сутністю покарання є справедливість, більше того, "покарання є фізичною недугою, яка, хоча б не була пов'язана з тим, що морально погане, як природній наслідок, але була б змушена поєднуватися з ним як наслідок відповідно до принципів морального законодавства". Кара природно поєднується з тим, що морально погане. Значення цих тверджень не було поставлене під сумнів до сьогодні, незважаючи на багаторічний спір між утилітаристами та ретрибутивістами. На щастя, сьогодні існують вагомі аргументи, щоб визнати пріоритет для останніх.

Характерною рисою давньої і ранньосередньовічної правових культур є визнання скривдженним того, кого торкнувся злочин, і тому жертва мала право на компенсацію у кримінальному процесі. Ця парадигма драматично змінилася в Середньовіччі. Реальна жертва була позбавлена будь-яких прав. Аналогічні процеси відбувалися в усіх країнах Європи.

Згодом головною метою карної справедливості стало зниження ймовірності майбутніх злочинів за рахунок відстрашування, знешкодження або, у випадку необхідності, реабілітації. Іншими словами, судовий процес став напрямом, який орієнтований на майбутнє, зосереджений на державі, призначений для того, щоб робити винуватців – як реальних, так і потенційних – покірними закону. Не дивно, що у цій парадигмі реституція, яка орієнтована на минуле і жертву, була відхилена.

Характерною рисою є те, що скрізь там, де розвивалася "цивілізація" Заходу, процес медіації і примирення поступався, принаймні офіційно, філософії державного покарання, філософії відплати, заснованої на державній моралі.

2. Поняття медіації та її місце в польському законі та науці

Медіація (з латинського *mediatio*) означає посередництво в спорі, метою якого є полегшити досягнення сторонами порозуміння і згоди. Це вид альтернативного врегулювання конфліктних ситуацій із залученням третьої особи, тобто посередника (медіатора), який допомагає спірним сторонам налагодити процес комунікації і проаналізувати існуючу ситуацію, таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту [4, с. 13-14]. Неупереджений і нейтральний медіатор полегшує переговори і допомагає сторонам дійти згоди. Такий метод розв'язання спірних ситуацій є альтернативним для судового втручання.

Конфліктуючі сторони часто не можуть впоратися з відмінностями, які їх розділяють. Тоді, на їх прохання (позасудова медіація) або за їх згодою (судова медіація) втручається в конфлікт нейтральна третя сторона – медіатор.

Така інтервенція в суперечку є допомогою сторонам в досягненні вирішення конфлікту – рішення, прийнятого обома сторонами. Медіація – це діяльність:

- а) добровільна і неформальна;
- б) за участю нейтрального медіатора;
- в) метою якої є досягнення взаємоприйняттого вирішення конфлікту обома сторонами.

Медіація є неформальною діяльністю, тому що на відміну від жорстких правил судового процесу, правових норм, що стосуються діяльності в медіації (за винятком основних принципів) не існує. Місцем медіації може бути юридична контора, найнятий конференційний зал, приватна квартира або навіть кафетерій. Жодне з положень не визначає її тривалість, довготривалість медіаційної сесії або час її початку. Сторони медіації самі це вирішують.

Медіація в нашій країні є добровільною. Це означає, що рішення про участь в медіації приймається кожною зі сторін і не може бути нав'язане судом або вимушене іншою стороною. Це також означає, що кожна із сторін може в будь-який час відмовитися від медіації.

Медіація здійснюється за участі медіатора, який не вирішує, хто в даній справі правий, не робить висновків і не дає поради сторонам. Він не може вимагати від сторін згоди. Рішення у цій сфері приймають лише сторони, які самі вирішують про міру своєї поступливості і зобов'язання. Медіатор, керуючи процесом переговорів, намагається допомогти сторонам у виявленні реальних потреб та інтересів. Метою його дії є пошук такого розв'язання конфлікту, яке може бути прийнятним для всіх учасників.

Медіація не є “винаходом” сучасних держав. Вона була відома ще в давніх культурах. Опис медіації можна знайти в *Біблії*. “Згідно з *Євангелією від Матвія* “є один Бог, і один посередник між Богом і людиною на ім’я Ісус Христос”. Дехто вважає, що розуміння ролі Христа як найвищого медіатора призвело до того, що духовенство часто брало на себе роль посередника між віруючими. В *Євангелії від Матвія* ми знаходимо опис процедури вирішення суперечок. Ця процедура передбачає, що в разі виникнення спору між учасниками повинна відбуватися розмова. Якщо ж розмова не дасть результатів, сторони повинні використати медіацію. Якщо медіація не закінчиться згодою, тоді сторони, відповідно до схеми написаної в *Біблії*, повинні представити спор до врегулювання представниками суспільства”¹. Медіація також застосовувалася, між іншим, у таких країнах, як Японія, де християнство не було домінуючою релігією [5, с. 24].

Історія медіації дуже довга. Проте, її динамічному розвитку завдячуємо Сполученим Штатам Америки. В цій державі вже в 1898 році Конгрес США рекомендує медіацію як форму вирішення конфліктів щодо зайнятості. Після Другої світової війни в США медіацію використовували в таких випадках:

- конфлікт працівників з роботодавцями;
- расові та етнічні проблеми;
- сусідські спори
- розлучення [8].

Традиція універсального вирішення спорів шляхом медіації не з’явилася тільки в США – ця тенденція існує в багатьох суспільствах і приймає різні форми і назви, але її суть залишається: третя нейтральна особа допомагає залагодити спір [5].

В Європі медіація почала розвиватися найбільш динамічно в 80-х і 90-х роках ХХ ст. і використовується головним чином у:

- бізнесі й управлінні;
- сімейних конфліктах, подружніх та тих, що стосуються розлучення [13];
- судовій діяльності;
- встановленні опіки над дитиною;
- вихованні дітей.

Медіації застосовуються як у випадках конфліктів між органами управління на різних рівнях держави, так і в разі суперечок між адміністративними органами та приватними особами, а також в приватних спорах. Розрізняємо дві моделі реалізації ідеї медіації. Перша модель розглядає медіацію як процес

¹ <http://www.mediacje-ksm.pl/124/>

розв'язання конфлікту між винуватцем і жертвою (або між правопорушником і суспільством). Розуміння медіації в такий спосіб закладає незалежність від проведення судових справ. Проведення медіації опирається на місцеву громадськість. Друга модель трактує медіацію як додаток до формальної системи правосуддя. Вона має слугувати допомогою в його правильному функціонуванні. Прихильники цієї точки зору наполягають на правовому, формальному способі вирішення спору з встановленням вини порушника і отриманням від нього відшкодування для потерпілого (головним чином, фінансового) [16, с. 290].

Е. Бенковська зазначає, що “традиційні системи проведення судових справ не справили очікування, тому що вони не добре виконують свої функції як в разі відповідного впливу на правопорушника та відновлення його для громадськості, так і з огляду на обмеження масштабів злочинності” [3]. Типовим прикладом є нездатність забезпечити дотримання положень суду. Натомість у медіації немає переможців і переможених, обидві сторони є переможцями. Таке вирішення не можна отримати в суді, де сторона, яку визнали винною, програє. Правильно проведена медіація уможлиблює відбудову між сторонами добрих відносин, порушених в ході конфлікту, що особливо важливо, коли сторони змушені до подальшої співпраці [14, с. 30].

Важливим аспектом медіації є те, що вона приносить користь і винуватцю, і потерпілому. Під час медіаційної діяльності скривджений дізнається, чому винуватець скоїв злочин, пізнає “правду”, пояснення і виправдання порушника, дізнається, чому винуватець “вибрав” саме його, які були мотиви його дій. Незважаючи на те, що найбільш поширеною мотивацією винуватців до участі в медіації є бажання уникнути покарання під час процедури, вони усвідомлюють кривду, яку вчинили, починають відчувати відповідальність. Для них стає очевидним, що вони зобов'язані компенсувати в якійсь мірі нанесену шкоду і кривду. Часто винуватці готові компенсувати потерпілому нанесену шкоду [16, с. 289-290]. “Це прийняття методу відшкодування посилює почуття відповідальності порушника за своє майбутнє і, можливо, майбутню поведінку” [18, с. 93-94].

Медіація вирішує передусім справи, підставою яких є міжособистісні конфлікти, особливо в невеликих, ізольованих колективах (товариствах, громадах). Це можуть бути різні види правопорушень, у тому числі: 1) ненавмисні злочини, 2) злочини проти власності (крадіжка, влямання в помешкання), 3) злочини проти здоров'я, 4) злочини проти свободи, 5) злочини проти членів

сім'ї (за винятком драматичних ситуацій), б) злочини проти державних чиновників.

Перевагою, яку надає медіація, є розвантаження судів, а завдяки цьому зниження коштів для проведення судових справ. Вона також дає можливість використання отриманого часу для розгляду інших справ, які не піддаються вирішенню з допомогою медіації. Згідно з Я. Валюком, іншою вигодою для проведення судових справ є відбудова суспільної довіри до діяльності судів [17, с. 290-291]. Остаточно нове польське карне законодавство прийняло вирішення, яке небезпечно прямує до другої моделі [1, с. 35].

Загалом міжнародні дослідження роблять досить оптимістичні висновки щодо ефективності процесу медіації – для 50 до 80% клієнтів медіації виявилися дієвими, так як були завершені укладанням угоди [2].

3. Механізми медіаційної діяльності

Одним з основних процесів, що відбувається в суспільстві, є комунікація, яка полягає в обміні інформацією та даними. Комунікація належить до головних механізмів суспільної організації, є важливим елементом функціонування суспільства і умовою його існування. Вона впливає на пізнавальну активність людини та її поведінку.

Комунікація проходить через передачу і відбір сигналів. Спосіб соціального спілкування може бути інформативним – і тоді це передача інформації, або персвазійним – і тоді вона є переконанням, маніпуляцією або виданням розпоряджень чи наказів. Під час ведення переговорів і медіації обидва види спілкування мають важливе значення. Якщо персвазійна комунікація є основною функцією взаємодії між переговорними сторонами, то під час інформативної комунікації сторони будуть утримувати або розривати інтеракцію чи просто будуть обмінюватися даними та інформацією.

У міжособистісній комунікації є кілька стратегій, що використовуються для досягнення мети. Перша з них – це виклик почуття покори та слухняності в адресата, яке здійснюється за допомогою:

- погрози – тобто прогнозування негативних результатів для адресата, найчастіше у формі покарання, або можливість негативних наслідків його дій,
- обіцянки отримання нагороди – як правило передбачається можливість отримання нагороди за певні дії адресата,
- звертання до особистого почуття або морального зобов'язання адресата – в таких випадках враховуються або

соціальні норми, що існують в даному середовищі, або попередні особисті декларації адресата дій.

Іншою стратегією для досягнення наміченої мети є створення враження. Ця тактика використовується, щоб повідомити суспільну позицію, солідарність, яка розуміється як соціальна доступність, або навпаки, щоб вказати на соціальну дистанцію, яка існує між учасниками взаємодії. В процесі комунікації, а отже, в медіаціях і неогоціаціях, важливою є можливість створення адекватного враження до ситуації та власних намірів.

Комунікаційна стратегія обману полягає на такому конструюванні передачі даних, щоб приховати дійсні наміри відправника через:

- пропуск важливої інформації;
- фальшування інформації;
- подання інформації, що містить багатозначність.

Важливу роль в систематичній і зв'язній комунікації між людьми відіграє відповідна мова. Це риса, яка вирізняє людей в суспільстві і в окремих гомогенних соціальних середовищах. Стель мовлення впливає на оцінку мовця, тому що акцент і вибір лексики є маркерами соціального статусу та групової приналежності. Багатий словниковий запас і використання різноманітної лексики підвищують оцінку соціальної позиції та компетенції. Мога, якою ми спілкуємося, має зв'язок з нашим культурним середовищем та соціальним статусом і впливає на оцінку нашої вірогідності в міжособистісних стосунках.

У процесі ведення переговорів і медіації рекомендовано використовувати політично коректну мову. Для того, щоб висловлення набуло нейтрального тону, варто посилатися на факти, а не на особи під час порушення тем, пов'язаних з чиеюсь діяльністю. В деяких випадках високий ступінь загальності у висловлюваннях може допомогти знайти вихід з проблемних ситуацій, в яких можуть опинитися сторони медіації, медіатор чи учасники переговорів.

Джерелом деяких проблем в спілкуванні під час переговорів і медіації в соціальній сфері може бути теж герметичність мови, яка використовується в офіційних контактах як органами громадської адміністрації, так і представниками інших державних органів влади. Якщо йтиметься про інтерацію лише між громадськими суб'єктами, тоді це явище не буде мати настільки негативного впливу на комунікацію. Однак, якщо ж адресатами висловлювання будуть приватні особи або особи з іншого культурного кола адміністрації, комунікація може бути порушена зі шкодою для переговорів чи медіації.

Отже, в процесі ведення переговорів і медіації необхідно пристосовувати висловлювання до адресата настільки, що воно було достатньо зрозумілим. Вимогою ефективної комунікації є розуміння значення слів, які висловлюються під час розмов, принаймні у площині, пов'язаній з предметом переговорів чи медіації однаково усіма сторонами інтеракції. Кожен формує власний сенс слів, а одночасно схильний мислити, що інші розуміють їх так само. Етноцентрична комунікація є результатом такого мислення – тоді інші значення вважаємо неправильними. Космополітична комунікація полягає в тому, що відбувається спільне створення значення слів особами, які беруть участь в інтеракції, з урахуванням чужої перспективи. Це значення є унікальним і на практиці може застосовуватися тільки до певного типу соціальних відносин між тими самими особами [15].

Розрізняємо наступну процедуру медіаційної діяльності:

- початок медіації – ознайомлення обох сторін з принципами медіації,
- визначення конфлікту – встановлення області порозуміння і незгоди,
- переговори, або використання підходу для вирішення проблеми,
- досягнення згоди – опис угод, які представляють зобов'язання сторін.

Медіація є ефективною, коли конфлікт м'який, сторони мають високу мотивацію, щоб дійти до порозуміння, спір стосується конкретних подій та питань, а не загальних принципів, напр. честь. Крім того, обидві сторони однаково не бажають, щоб наступним кроком було судове рішення і зацікавлені в швидкому врегулюванні спору, а також зменшенні витрат і уникненні розголошення, тощо.

Перевага медіації в тому, що вона дає сторонам шанс на особисте опрацювання порозуміння у повазі до відмінних позицій, чесності і співробітництві, а також створює відчуття безпосереднього впливу на їх долю і прийняте рішення. Натомість, слід пам'ятати, що хоча сама медіація не має недоліків, жодну зі сторін, на жаль, не можна до неї змусити.

Принципи медіації:

• Добровільність – добровільна згода сторін на медіацію, яка в кожний момент може бути розірвана сторонами незалежно від існуючих умов. Медіатор не може чинити тиск, щоб отримати дозвіл на медіацію.

• Неупередженість – сторони медіації мають рівні права і трактуються однаково, не можна виділяти жодну зі сторін. Медіатор

не може проводити медіаційні дії, якщо будь-яка зі сторін має родинні зв'язки або знаходиться в близьких стосунках.

- **Нейтралітет** – посередник не нав'язує сторонам жодних рішень, своїх цінностей та переконань.

- **Конфіденційність** – все, що відбувається під час медіаційних розмов конфіденційно.

- **Схвалення** – медіатор, як і визначені ним правила повинні бути прийняті сторонами.

- **Експертність** – медіатор повинен володіти знаннями на тему міжособистісного спілкування, механізмів формування, ескалація і вирішення конфліктів. Його зобов'язують медіаційні методи і процедури, які він повинен використовувати в інтересах сторін.

- **Безкорисливість** – медіатор не може отримувати будь-яку матеріальну вигоду з того, що є предметом переговорів між сторонами. Не може також мати жодної особистої зацікавленості в укладанні угоди чи способу і форм, в якій вона буде укладена.

- **Повага** – медіатор прагне забезпечити безпечні умови для переговорів. Сторони повинні почувати себе безпечно і комфортно, вони повинні знати, що їх шанують [7].

Етапи медіації:

Етап I – відкриття сесії:

- встановлення основних правил і отримання декларації їх дотримання.

Етап II – збір інформації:

- на цьому етапі використовуються навички уважного слухання, важливо щоб усі зрозуміли, як кожен з учасників приймає ситуацію.

Етап III – зосередження на спільних інтересах:

- визначення інтересів і потреб, які об'єднують учасників. Якщо будуть помічені спільні потреби, то вони стають основою для порозуміння.

Етап IV – створення можливих рішень:

- висування багатьох пропозицій вирішення з допомогою методу “мозкового штурму”, без їх оцінювання.

Етап V – оцінка варіантів і вибір рішення:

- цей етап спрямований на підтримку учасників в оцінюванні та можливому поліпшенні рішень, запропонованих на попередньому етапі. Слід перевірити, чи вірне рішення – якщо ні, то потрібно допомогти учасникам знайти інші.

Етап VI – опис угоди і завершення медіації:

- метою угоди є усвідомлення учасниками ролі та відповідальності, яку вони несуть за вирішення конфлікту. Крім того, це

документ, на який можна послатися у випадку пізніших сумнівів. Важливий момент в медіаційній діяльності становить закриття сесії, подяка і прощання – це ознаки поваги до себе і цінування співпраці у вирішенні конфлікту².

К. Моор описує, в свою чергу, 12 етапів медіації:

- 1) встановлення контакту зі сторонами суперечки;
- 2) вибір стратегії проведення медіації;
- 3) збір та аналіз основної інформації;
- 4) розроблення детального плану медіації;
- 5) побудова довіри та співпраці;
- 6) початок медіаційної сесії;
- 7) визначення питань, встановлення плану;
- 8) вияв прихованих інтересів сторін;
- 9) генерування варіантів рішень;
- 10) оцінка можливих рішень;
- 11) “остаточний аукціон”;
- 12) досягнення формального порозуміння [12, с. 15].

Місце медіації в освіті

Для більшості вчителів найчастішою перешкодою на шляху до асертивності³ є їх власні сумніви в тому, чи вони зможуть впоратися з проблемами виховання учнів. Вони спостерігають, що погана поведінка деяких учнів є результатом емоційного розладу, важкої спадковості, пошкодження головного мозку, необізнаності, тиску з боку однолітків (ровесників), недостатнього батьківського догляду, низької соціально-економічної позиції та інших обумовленостей. Діти з такими проблемами можуть викликати труднощі, але з ними можна впоратися, якщо вчитель буде асертивним. По-перше, вчитель повинен розуміти, що з такими дітьми можна впоратися в нормальному шкільному середовищі. Потім він повинен навчитися послідовно застосовувати на практиці методи асертивної дисципліни. Звичайні процедури утримання дисципліни не будуть діяти у випадку таких дітей. З деякими з них необхідно поводитися рішуче, до інших треба відноситися більш поблажливо. Вчитель повинен усвідомлювати, що він має право встановити певні обмеження для дітей і простежити, щоб їх не порушували. Вчитель

² Розпорядження Міністерства Юстиції від 18 травня щодо медіаційної діяльності у справі неповнолітніх // Законодавчий Вісник від 6 червня 2001 року. – № 56.

³ Здатність людини відстоювати свою точку зору, не порушуючи моральних прав іншої людини. Це здатність оптимально реагувати на критику та вміння рішуче говорити собі та іншим “ні”, якщо цього вимагають обставини. Асертивність дозволяє зробити свою поведінку гнучкою та дивергентною.

повинен боятися, що у дітей з'явиться аверсія до навчання, якщо він накладе на них значні обмеження. Дійсно багато дітей обтяжені проблемами, які паралізують їх з емоційної та освітньої сторони, а саме батьківським занедбанням, ненормальним сімейним життям, бідністю чи расизмом. Однак, вчителі, які дозволяють цим дітям необмежену свободу, або неадекватну поведінку, беруть на себе ризик заподіяння їм додаткової кривди.

Коли учні мають серйозні проблеми з поведінкою, вчитель має право і обов'язок звернутися за допомогою до дирекції школи та інших вчителів. Деякі вчителі бояться, що, просячи про допомогу у випадку особливо важких дітей, вони продемонструють свою слабкість. Якщо вони цього не зроблять, можливо їм вдасться уникнути опіки над учнями, які не піддаються контролю. Зрештою, ймовірно і так вони не матимуть іншого вибору і будуть змушені заангажувати інших осіб. Професійну допомогу краще шукати раніше, ніж пізніше. Учні повинні знати, що в разі неналежної поведінки їх вчитель буде активно залучати співробітників школи. Підтримки треба шукати і у батьків. Якщо ви в змозі залучити їх до надання допомоги, багато дітей, у яких є проблеми з поведінкою, матимуть кращу і швидшу реакцію на дії вчителів [6, с. 102-105]. Однак слід пам'ятати про факт, що часто без медіаційних вмінь важко налагодити таку співпрацю. Медіація дозволяє заощадити час, а окрім того, є більш ефективною.

1. Вирішення конфліктів та медіація ровесників

В якості заходів щодо запобігання насильства послідовно рекомендується проведення курсів вирішення конфліктів. Впродовж декількох років використовується багато програм. Значна їх частина має спільні властивості, в тому числі акцент у наданні допомоги дітям у вирішенні їх власної ворожості по відношенню до інших за допомогою вгамування гніву і опанування стресом, контролювання імпульсивної поведінки, усвідомлення різноманіття, активного слухання, творчого вирішення проблем і медіації ровесників. Крім того, підтримуються ініціативи, пов'язані з місцевою громадськістю, що представляють спільні зусилля релігійних і рекреаційних організацій, соціальних служб, установ, відповідальних за комунальне житло та охорону здоров'я й органів громадського порядку.

Серйозна проблема з програмами для вирішення конфліктів полягає у тому, що повна відповідальність за ліквідацію насильства лягає на діалог між учнями. Це спрощує сам процес, але викликає надання занадто великої уваги на вплив, який може мати цей діалог щодо фактичного розв'язання проблем. Окрім того, школи мають

незначний вплив, для того, щоб змінити обумовленості, які сприяють насильству, такі як дисфункційність сімей, місцева злочинність і банди або торгівля наркотиками. Деякі з цих труднощів можна звести до мінімуму завдяки спільним зусиллям шкіл і місцевих установ.

Основну формулу для врегулювання конфліктів представив Девід і Роджер Джонсони [6, с. 391-395]. Вони висловлюються за стратегіями навчання у співпраці, що забезпечують програмне підґрунтя для уникнення конфліктів, а також за корисний контекст, в якому буде легше вирішувати проблеми. В цьому випадку учні можуть вирішувати конфлікти як партнери, а не супротивники. Джонсони описують шість етапів переговорного процесу в ситуації конфлікту інтересів:

1. Визначення, чого хоче кожна особа.
2. Визначення, що відчуває кожна особа.
3. Представлення причин прийнятих позицій.
4. Спроба зрозуміти точку зору кожної зі сторін.
5. Пошук рішень для взаємної користі.
6. Досягнення розважливого порозуміння.

Визначення, чого хоче кожна особа

Кожна особа має потреби і прагнення, які намагається задовольнити у можливо найвищій мірі. Більшість наших потреб задовольняється в поєднанні з іншими особами, які також намагаються задовільнити власні потреби. Це створює необхідність зміни обсягу реалізації наших прагнень, оскільки вони не можуть бути задоволені в повній мірі без позбавлення виконання іншими їхніх власних бажань. В процесі вирішення конфлікту кожна із зацікавлених осіб повинна повідомити, які в неї виникають потреби, і визнати, що процедури з метою задоволення особистих потреб можуть бути частиною проблеми. Іноді немає чіткості щодо того, чії потреби мають бути пріоритетними у визначений момент. У виконанні цих настанов неодмінною є доброзичлива взаємодія. Щоб досягнути цілковитого порозуміння, кожен учасник повинен уважно слухати інших.

Визначення, що відчуває кожна особа

Однією з найскладніших умов для вирішення конфліктів є відкрите вираження своїх почуттів та збереження повного контролю над способом їх вираження. У взаємодіях між людьми проявляються почуття гніву і недовіри. Стримання гніву є досить розважливим – нерозважливим було б його приховувати, дозволяючи накопичувати образи. Якщо так станеться, подальші спроби конструктивного вирішення конфліктів можуть закінчитися

невдачею. Про почуття усіх осіб слід повідомляти чесно та конструктивно. У вирішенні конфліктів не може бути місця для сварок, звинувачень, вираження несхвалення, образ чи підвищення голосу.

Представлення причин прийнятих позицій

Позиції сторін можуть бути в колізії між собою. Розсудливим виходом з цієї ситуації було б примирення. Слід дозволити сторонам викласти свої позиції та виразити потреби для спільного досягнення взаєморозуміння. Учасники зобов'язані знайти мирне вирішення цих проблем. Це допоможе усунути схильність займати позицію оборони. Після того, як вирішаться й обговоряться усі вступні твердження, кожна особа повинна пояснити свою точку зору. Обов'язково потрібно вислухати докази всіх сторін, завдяки чому вдасться зберегти гнучкість, яка уможливить зміну позицій у переговорному процесі, і коли кожен з учасників отримає можливість пояснити свої аргументи, переговори можна розпочинати. Усі учасники повинні взяти до уваги два питання:

1. Наскільки важлива для тебе є твоя власна мета?
2. Наскільки важлива є мета другої особи для неї самої?

Учасники мусять разом вирішити, чиєї мети постараються досягти. Треба оцінити відносне значення цілей кожної із сторін. Це можна здійснити тільки тоді, коли всі особи будуть схильні займатися цілями інших, присвячуючи їм відповідно багато часу. Суттю переговорів є досягнення особистої мети кожного і всіх учасників разом. Коли окремі особи наполягають на виконанні тільки своєї мети, переговори зупиняються при загальному незадоволенні. Часто конфлікти з'являються тоді, коли учасники не розуміють подібності між своїми і чужими прагненнями і потребами. До того, як з'явиться прогрес у вирішенні конфлікту, треба вивчити всі потенційні подібності і показати спільні елементи та суттєву різницю.

Успіх у переговорах часто залежить від того, чи сторони у змозі взаємно визнати в собі право займати протилежну позицію. З цією метою учасники повинні виразити готовність до відкритості і гнучкості по відношенню до прийнятого способу дії. Варто розглянути цілу гаму можливих рішень і запевнити реальний вибір серед представлених варіантів. В ході цього процесу важливо не дотримуватися жодної позиції до досягнення порозуміння.

Спроба зрозуміти точку зору кожної зі сторін

Зрозуміти чийось точку зору складно. Кожен з нас має точний погляд щодо найкращого задоволення своїх потреб і досягнення власних цілей. Немає двох осіб, погляди яких у цій справі були б

однаковими. Зазвичай люди переконані, що правильним є тільки їх точка зору. В такому випадку учасники переговорів повинні прийняти такий стан речей і схвалити евентуальність, що точка зору другої сторони може бути обґрунтованою.

Прийняття іншої перспективи полягає не тільки в розумінні правоти другої сторони, але й в тому, що друга особа відчуває. Такий процес, в якому взаємно перевіряється і підтверджується сприйняття другої сторони конфлікту, може привести до кращого розуміння прийнятих позицій, а також до створення кращих взаємовідносин.

Пошук рішень для взаємної користі

Коли існують проблеми, учасники конфлікту часто погоджуються на прийняття першого запропонованого розсудливого рішення. Однак, це не дає можливості розглянути інші, можливо ще кращі пропозиції. Щоб цього уникнути, варто створити загальні правила до цього процесу. Наступні процедури дадуть можливість вибрати краще вирішення: 1) уникай оцінювання пропозицій до моменту проголошення більшості їх; 2) уникай пошуку одної відповіді; 3) не припускай, що чим корисніша дана пропозиція є для одної особи, тим не придатніша вона мусить бути для другої; окремі елементи даної ситуації можна розвивати, завдяки чому всі особи можуть опинитися у взаємно вигідному положенні; 4) не зосереджуйся виключно на власних потребах і цілях; цілі інших осіб потрібно приймати до уваги; 5) не дотримуйся *status quo* з остраху перед невідомим; враховуй нетиповий, своєрідний підхід до проблеми.

Вирішення проблем часто вимагає пошуку незвичайних можливостей. Посприятити цьому процесу можна, виголошуючи стільки альтернативних рішень, скільки можливо. Учасники мусять вибрати кілька різних варіантів, прагнучи розважливо розглядати проблеми з нетипової перспективи, шукаючи взаємної користі, намагаючись мінімізувати негативні результати і перевірити кожне погодження в контексті реальної ситуації. Остаточний варіант може значно відрізнятись від попередніх типових рішень окремих осіб.

Досягнення розважливого порозуміння

Кожна людина має свої власні унікальні бажання. Коли вона починає взаємодіяти з іншими людьми, деякі з її потреб та інтересів узгоджуються, а інші здаються суперечливими. Для того, щоб прийняті рішення були найкращими, порозуміння має відповідати наступним критеріям: 1) обґрунтовані потреби всіх учасників повинні бути заспокоєні в повному обсязі і визнані справедливими

усіма зацікавленими особами; при застосуванні цього критерію необхідно враховувати довгострокову перспективу; слід передбачити можливість, що розроблений план може бути не виконаний остаточно і узгодити можливість повторного обговорення і проведення переговорів у разі потреби; 2) досягнуте порозуміння має бути об'єктивним; всі учасники повинні мати рівні можливості для отримання вигоди від прийнятого рішення, враховуючи те, що, в першу чергу, слід зайнятися найбільш потребуючими цього особами; 3) процес досягнення згоди і саме порозуміння мають збільшити здатність учасників до співпраці; заангажовані особи повинні залишатися моральними, доброзичливими і справедливими; 4) процес досягнення порозуміння повинен зміцнити здатність вирішувати майбутні конфлікти конструктивним способом [6].

2. Стратегії переговорів у реляції вчитель-учень

Наприкінці 70-х років ХХ ст. в педагогіці з'явилися нові спроби категоризування поведінки вчителя. Вони виражають розчарування до набору категорій, з допомогою яких були зроблені спроби стисло реєструвати прості дії. “В комплексах з двох останніх століть науковці намагаються виділити стратегії в поведінці вчителя у широкому сенсі. Так, наприклад, у Великобританії, намагались побачити, як поведуться вчителі в дуже складній ситуації, коли менше можуть думати про реалізацію дидактичних завдань, а більше про те, як провести урок до кінця і не зазнати поразки. Вдалося виділити набір таких стратегій, які назвали “стратегії виживання””. До них належать:

- “домінування” – будь-якою ціною намагатися тримати клас “у залізному кулаці”;
- “переговори” – вступати з учнями в угоду типу: “якщо ви зробите щось, чи будете поводитися якимось, то я зроблю ... дозволю ... і т.п.”;
- “товаришування” – вдавати, що ви один з членів команди, а отже, що вчителя смішить те саме, що й учнів, і т.д., засноване на припущенні: “якщо ви не можете їх перемогти, то потрібно до них приєднатися”;
- “відступ” – використовувати кожен привід, щоб не приймати дії, в буквальному сенсі перечекати важку ситуацію, відійти;
- “входження в рутину або покірність обряду” – вірити, що все буде добре, якщо ви будете поступати так, “як зазвичай робиться”;
- “трудотерапія” – організувати заняття, просто щоб убити час;
- “моралізування” – беззупинно висловлювати думку, що всі повинні вірити в..., згодитися з..., визнати, що... тощо.

Звичайно, як правило, в складній ситуації приймається до уваги більше, ніж тільки одна стратегія. Можуть з'явитися комбінації стратегій. Незалежно від того, чи вважатиметься такий набір вичерпним, ми стверджуємо, що увага до власної поведінки в складних ситуаціях через призму цих категорій може бути повчальною.

Одну зі стратегій поведінки вчителя названо “переговори”. Однак, існують науковці, які вважають, що переговори є чимось більшим, ніж лише зрідка виникаючою стратегією. Вони стверджують, що в кожному класі школи кожен день проводяться переговори – хоча б про те, чи буде задано більше чи менше завдання, і в рамках цих переговорів кожна зі сторін, тобто вчитель і учні, застосовують певні своєрідні способи або “техніки”.

У класі вчитель відіграє певну важливу роль, яка передбачена навчальною програмою і вимогами до професії. Він також має певні очікування щодо ролі учнів. Учні знають, в чому полягають ці очікування, але в цілому не мають бажання їм підпорядковуватися. Вони мають власну альтернативну концепцію ролі учня у школі: щоб було “класно”, весело, цікаво, а не нудно. Зустріч вчителя з учнями – це зіткнення між цими двома концепціями. Зіткнення може привести до перемоги одного з них, але, зазвичай, ведуться переговори, в результаті яких з'являється *modus vivendi*, можливий до прийняття обома сторонами.

Переговори є постійним елементом між учителем і учнями. Взаємодії в класі базуються на правилах, які були взаємно обговорені. Обсяг роботи, яку учень виконує в школі, також є в значній мірі узгодженим. Переговори іноді визначаються як взаємна гра, в ході якої кожна із сторін прагне максимізувати свою вигоду. Розрізняють відкриті і закриті переговори. Відкриті – це спільне узгодження поглядів через висловлення прагнень, а далі взаємні поступки; закриті переговори – це власне конфлікт. Сила торгів партнера в ході переговорів визначається його психічною силою, привабливістю його пропозиції, типом санкцій, якими він розпоряджається, тощо.

Розрізняють багато технік переговорів. Обговоримо ті, які вже виділено, завдяки спостереженням за класом:

а) наполегливе здійснення натиску: повторення, нагадування, прохання. Обидві сторони використовують цю техніку, чекаючи, хто втомиться першим і поступиться. В її основі – припущення, що ніхто не піде на поступки, поки явно не відчує послідовний тиск;

б) порівняння. В ході переговорів добре мати “під рукою” приклади: учні порівнюють, посилаючись на те, що інший вчитель дозволяє щось;

в) аргументація. Вчителі постійно підкреслюють важливість роботи, даючи приклад вигоди, яка виникає з добре виконаної роботи;

г) посилення на попередні результати. Це нагадування про прецеденти, або посилення на раніші домовленості, для того, щоб в даний час вимагати їх дотримання;

д) погрози – в основному використовуються вчителем. Вчителі можуть погрожувати всім тим, що, як вони знають, є неприємним для учнів. Часто погрожують виконанням додаткової роботи;

е) обіцянки – часто використовуються вчителями, в обмін на гарну поведінку і виконання роботи вчитель зазвичай обіцяє скорочення контакту (“раніше підете додому”) або тимчасове закриття очей на деякі правила;

є) вибух гніву або обурення – бажання справити враження на свою власну силу;

ж) посилення на традиції або вищу владу. Твердження типу “так завжди робиться”, або твердження, що щось є виконанням доручень вищих у ієрархії осіб, “позицію” легітимності для даного ходу;

з) приймання екстремальної позиції для того, щоб від чогось відмовитися – створення місця для компромісу;

и) пропонування вибору – коли іншій стороні пропонується вузько окреслений вибір, щоб у виборців створити враження, що вони мають вплив на ситуацію. Зазвичай учням надається можливість вибору між одним завданням і другим. Покращений варіант це пропонування партнеру того, “що він хоче”, для того щоб уникнути чогось, що дуже хоче, і що не є прийнятним;

і) гра на зволікання – відтягування виконання доручень або обіцянок з надією, що зміняться обставини, або вся справа буде забута;

ї) мобілізація підтримки з іншого боку – поділ групи, об’єднання деяких учнів неформальним лідером. Учні можуть зробити щось подібне з метою розбиття єдиного фронту вчителів;

й) ображення, приниження супротивника. Техніка часто використовується вчителями: учням старших класів кажуть, що вони поводять себе, як шмаркачі.

к) лестощі – хвала не за щось, але для того щоб привернути противника на свій бік;

л) створення ситуацій, що викликають сміх, – заміна роботи на розваги.

м) допомога – сприяння тому, щоб робота була легша.

Деякі дружні жести також можуть бути використані як методи ведення переговорів, але вірогідне бажання потоваришувати

виходить за межі переговорів. Вчитель, якого характеризують як популярного лідера, може спростувати різницю між своїми педагогічними цілями та цілями, які мають учні, і таким чином ефективно вводить відчуття єдності.

Техніки переговорів доступні для обох сторін, що зустрічаються в класі, але звичайно, деякі простіше використовувати учням, а інші вчителям. Аналіз своєї роботи через категорії переговорів може показати вчителю багато дій в новому світлі і принести несподівані результати.

У дослідженнях, скерованих на працю вчителя, часом звертається увага, що не тільки вчитель спостерігає за учнями, але й він сам є об'єктом уважного спостереження з боку вихованців. Більше того, ми часто маємо справу не тільки з спостереженням, але із перевіркою чи випробуванням. В фаховій західній літературі популярним є твердження, що учні "тестують" вчителя. "Тестування" особливо посилюється на першій зустрічі вчителя з учнями, але в якійсь мірі присутнє завжди.

Для того, щоб педагогічні завдання могли бути реалізовані, особи, залучені в ситуацію класу, повинні передати багато інформації. Ця передача здійснюється більше діями, ніж вербальними комунікатами. Так, наприклад, і учні, і вчителі повинні показати один одному, який рівень шуму і гомону в класі прийнятний обома сторонами. Учні повинні визначити на основі поведінки вчителя, як потрібно до нього звертатися, які він має вимоги щодо того, як відповідати на запитання, робити записи в зошиті т.д. Від того моменту, як вчитель входить в клас, він дає деяку інформацію про себе – через манеру говоріння, акцент і тон голосу, використання жестів, вираз обличчя, яким чином поводить в класі, підходить до учнів, чи контактує з ними тощо.

Учні спочатку спостерігають, а потім перевіряють, що можна дозволити собі по відношенню до вчителя. Учні намагаються проявити свою погану поведінку і зацікавлені в тому, щоб знати заздалегідь реакцію вчителя на ті чи інші вчинки. Вони потребують цього, тому що хочуть знати, як далеко можете "висунутися" без ризику, а іноді для виразного висловлення задоволення, пов'язаного зі скоєним "злочином" проти вчителя, коли, наприклад, "порушення", яке загрожує покаранням і репресіями, може значно збільшити престиж "злочинця" в очах колег.

За допомогою спостереження і тестування учні збирають інформацію про вчителя, щоб дізнатися:

- які рамки влади, контролю, дисципліни він для них встановлює;
- чи має можливості і здібності, щоб утримувати їх в цих рамках.

Необов'язково весь клас повинен вжити заходів для перевірки, чи дійсно існують встановлені вчителем рамки і чи потрібно їх дотримуватися. Як правило, достатньо, якщо кілька найвідважніших, найбільш схильних до бешкетування проводять “експерименти”. Вони блазнюють і пустують за інших, тому що інші, спостерігаючи за ними і реакцією вчителя на пустощі, вчаться на основі цього досвіду.

Учнівські “пустощі” стали об'єктом важливих досліджень. “Пустощі” мають багато значень – дають розрядку одноманітності, втечу від повсякденного життя у класі, але, передусім, визначають “де ти перебуваєш у даний момент”. Витівки учнів приводять до того, що всі бачать, як вчитель реагує в ситуації натиску. Зростає репутація того, хто блазнює, – особливо якщо “пустощі” здивували вчителя і він не міг з ними впоратися. “Витівка” може мобілізувати клас і заохотити його до спільних “підривних” дій по відношенню до вчителя.

Методи “пустощів” дуже різні. Правила, які ними керують, загалом такі самі, як правила ведення партизанської війни: виявити слабкі місця противника і вдарити при найменшому залученні власних засобів. Особливу роль відіграють такі дії, як свист, видання голосних звуків із закритим ротом, кидання чогось в момент, коли вчитель відвернувся, в яких вчителю важко розпізнати винуватця.

Завдання, яке ставлять учні в цій ситуації, це ніби “штовхання” вчителя, щоб побачити, як далеко можна просунутися. Дослідники, зацікавлені проблемою тестування вчителя вважають, що учні звертають велику увагу на те, чи вчителя сприймають як “жорсткого” або “м'якого”, причому “жорсткий” викликає більше симпатії і поваги, в той час як “м'який” є лише для того, щоб його м'якість використати для бешкетування.

Результати досліджень показують, що учні віддають перевагу суворому вчителю, оскільки строгість дає “структуру”, в межах якої відомо, чого дотримуватися і яку поведінку можна очікувати. Якщо вчитель зможе виразно дати чіткі правила відносно того, що він схвалює, і якщо покаже, що здатний викликати повагу до цих правил, то “гострий” етап тестування відбуватиметься вкрай рідко. Якщо вчитель сам не знає, як він має поводитися, помиляється, змінює підхід з “гострого” на “вільний”, одним словом унеможлиблює учням чітке прочитання того, що він хоче, неприємне тестування обов'язково повториться.

Вважаємо, що це питання має важливе значення для пізнання вчителем самого себе і власної волі. Можливо в поведінці багатьох

вчителів є деяка невизначеність і нерішучість, яка спонукає учнів до “пустощів” і “тестування”? Можливо, деякі у вчителів провокують учнів – не знаючи про це – до дій, які в результаті викликають у них неприємності і приносять занепокоєння? [10, с. 117-121].

Учні та вчителі в школі завжди мають різні цілі і різні мотиви, отож гра ведеться про те, у кого більше влади – клас або вчитель – і хто може нав’язати своє “визначення ситуації”, тобто, хто вирішить, чи клас буде місцем для роботи і науки, чи жартів, пустощів і безладу. Такий підхід реалістичний. За ним не криється припущення, що учні погані – просто так складається, що дорослі хочуть одного, а учні – іншого, отож, альтернативою гострої і неприємної боротьби для обох сторін є спільні намагання та переговори.

Висновки. Система освіти в Польщі є підґрунтям широкого спектра проблем. Незважаючи на вищі державні рекомендації, в контексті яких ведеться багато дискусій про те, коли і як карати, і чи карати взагалі, шлях до вирішення щоденних проблем в сфері освіти залежить виключно від найбільш зацікавлених осіб, тобто вчителів, батьків і учнів. Послаблення конфліктів в школі та в роботі з молоддю вимагає хорошої підготовки батьків, вчителів, педагогів, як і самих директорів учбових закладів. Немає ідеальних рішень, кожен метод має свої обмеження, однак популярним способом є медіації та переговори. Медіація в школі вже справдилася як форма запобігання насильству (Програма “Школа без насильства”), яка може бути включена в шкільну буденність без довготривалої та кропіткої підготовки. Головною ціллю медіації є розробка такого рішення, в якому немає переможених, тільки переможці. Медіація надає широке поле для діяльності – можна її використовувати в школі двома способами, а отже, як спосіб реагування на існуючі проблеми, оскільки дозволяє швидко пояснити, зрозуміти причини і розробити такі процедури, які будуть їм протидіяти в майбутньому, і як форма розмови у складних і спірних питаннях. А також вчить, як уникнути конфліктів – це вимагає багато зусиль не тільки від самих учнів, а й від їх батьків і вчителів. Досягнення згоди в результаті розпочатої медіації приносить користь як обом сторонам конфлікту, так і школі.

Низька вартість медіаційної діяльності і відносно короткий період часу, необхідний для її виконання – це лише деякі з переваг медіації. Найбільшим козирем є спосіб вирішення дійсного спору. Основою медіації є розмова, яка веде до задоволення обох сторін. Крім того, вона мінімалізує стрес і дає обом сторонам відчуття, що вони мають вплив на спосіб вирішення певної проблеми, і, отже,

як форма вирішення конфліктів, не має недоліків. Медіація є символічним знаком витягнутої руки, що сигналізує бажання порозумітися. Медіація є одним із способів для навчання учнів основ (основних правил) спілкування, представлення своєї точки зору і вміння слухати іншу людину. Заняття з культури вирішення конфліктів навчають глибшого і ширшого погляду на багато справ, показують, що за поганими діями можуть приховуватися несвідомі мотиви або благі наміри, допомагають усвідомити різноманітність перспектив. Вони навчають таких дій в майбутньому, що дозволяють уникнути конфліктів або привести до їх вирішення.

Список використаних джерел

1. Beck G., Sales B., Family mediation. Facts, myths and future prospects. – Washington DC, American psychological association, 2001. – S. 35.
2. Benjamin M., Irving H.H., Research in family mediation: review and implications. – Mediation Quartely, 1995. – 13(1). – S. 53-82.
3. Bieńkowska E., Postępowanie mediacyjno-restytucyjne jako sposób rozwiązywania konfliktów między ofiarą i sprawcą przestępstwa: standardy międzynarodowe i perspektywy w Polsce // Teoria i praktyka pojednania ofiar ze sprawcą. Materiały konferencji międzynarodowej. – Warszawa, 1995.
4. Bobrowicz M., Mediacje gospodarcze jak mediować i przekonywać, Warszawa, 2004. – S. 13-14.
5. Bobrowicz M., Mediacja. Jestem za. – Warszawa: Wyd. Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., 2008. – S. 17-26.
6. Edwards C.H., Dyscyplina i kierowanie klasą. – Warszawa: Wyd. PWN, 2008. – S.102-105, S. 391-395.
7. Grodziecka M., Mediacja – rozwiązywanie konfliktów bez przemocy. – “Niebieska Linia”, 2005. – nr 3.
8. Haynes J., The fundamentals of family mediation. – Albany, 1994.
9. Hegel G.W.F., Zasady filozofii prawa. – Warszawa, 1969.
10. Janowski A., Poznawanie uczniów. Zdobywanie informacji w pracy wychowawczej. – Warszawa: Wyd. Fraszka Edukacyjna, 2002. – S. 117-121.
11. Kant I., Krytyka praktycznego rozumu. – Warszawa, 1984.
12. Moore Ch., The mediation process. Practical strategies for resolving conflict. – San Francisco, 1996. – S. 15.
13. Rosenberg J., In defense of mediation // Family and Conciliation Courts, “Review”. – № 30(4). – 1992. – S. 422-467.
14. Świeżak R., Idea mediacji. – „Jurysta”, 1998, z. 3-4. – S. 30.
15. Tabernacka M., Negocjacje i mediacje w sferze publicznej. – Warszawa: Wyd. Wolters Kluwer Business, 2009.

16. Zalewski W., Sprawiedliwość naprawcza, początek ewolucji polskiego prawa karnego. – Wyd. ARCHE, 2006. – S. 289-292.
17. Waluk J., Kto i dlaczego wprowadza mediację. – “Jurysta”, 1998.
18. Wojcik D., Psychologiczne problemy mediacji w sprawach w postępowaniu z nieletnimi / W. Zalewski, Sprawiedliwość naprawcza, początek ewolucji polskiego prawa karnego. – “Jurysta”, 1998. – S. 93-94.

The article is an original attempt to include non-existent in the Polish education system use of negotiation and mediation in solving conflicts that occur in modern Polish school in the relations teacher – student – parents. This problem is in the range of interests of pedagogues, psychologists, sociologists and therapists who are looking for effective means of influence on young people who do not accept the conventional norms of social behavior. Issues of negotiation and mediation are considered in the context of general social transformations against the background of the European standards.

Keywords: mediation, conflict, mediator, negotiation, mediation mechanisms, strategy of negotiations, the Polish education system.

Отримано: 15.02.2012 р.

УДК 159.9

І.О.Черезова

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК УМОВА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ

У статті проаналізовано поняття адаптації, висвітлені основні аспекти у розгляді адаптаційних процесів, виділені істотні властивості соціально-психологічної адаптації особистості. Подано аналіз комунікативної компетентності як важливого чинника соціально-психологічної адаптації особистості, виокремлені структурні складові комунікативної компетентності, окреслені шляхи формування комунікативної компетентності особистості в професійній діяльності, зокрема у педагогічній.

Ключові слова: адаптація, соціально-психологічна адаптація, комунікативна компетентність, комунікативна компетентність педагога.

В статье проанализировано понятие адаптации, освещены основные научные аспекты в рассмотрении адаптационных процессов, выделены существенные особенности социально-психологической адаптации