

4. Molnar, T. (2020). Kompetentnisnyi pidkhid yak metodolohichniy oriientyr modernizatsii suchasnoi osvity. [Competency approach as a methodological guideline for the modernization of modern education]. *Kompetentnisni indykatory stratehii «levropa 2020»: zdobutky i perspektivy pedahohichnoi osvity – Competence indicators of the Europe 2020 strategy: achievements and prospects of pedagogical education* (pp. 53–65). Mukachevo: Redaktsiino-vydavnychiy tsentr MDU. [in Ukrainian]

5. Luhovyi, V. I. (2009). Yevropeiska kontseptsiiia kompetentnisnoho pidkhodu u vyshchii shkoli ta problemy yii realizatsii v Ukraini. [The European concept of the competence approach in higher education and the problems of its implementation in Ukraine] *Pedahohika i psykholohiia. Visnyk APN Ukrainy – Pedagogy and psychology. Bulletin of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine*, 2, 13–25. [in Ukrainian]

6. Pelekh, Y. V. (2009). *Tsinnisno-smyslovyyi kontsept profesiinoi pidhotovky maibutnoho pedahoha [Value-meaning concept of professional training of the future teacher]*. Rivne: Tetis. [in Ukrainian]

7. McCray, C. (2019) Ethical Theory and Its Application Teaching Marginalized Populations. Critical Essays on the New Moral Imperative for Supporting Marginalized Students in PK-20 Education. Rebecca J. Blankenship (eds.). *IGI Global*, 1-31. [in English].

8. Natsionalna ramka kvalifikatsii. Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy [National framework of qualifications. Ministry of Education and Science of Ukraine] *mon.gov.ua* URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/nrk/2021/11.10/Zvit.pro.samosertyfikatsiyu.NRK-dodatok.1-10.11.pdf>. [in Ukrainian]

9. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku vyshchoi osvity v Ukraini na 2022-2032 roky : Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 23 liutoho 2022 r. № 286-r. Uriadovyi portal. [On the approval of the Strategy for the Development of Higher Education in Ukraine for 2022-2032: Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine]. *www.kmu.gov.ua*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-strategiyi-rozvytku-vishchoyi-osvity-v-ukrayini-na-20222032-roki-286>. [in Ukrainian]

10. Pro Tsili staloho rozvytku Ukrainy na period do 2030 roku : Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 30 veresnia 2019 r. № 722. Prezydent Ukrainy (Ofitsiine internet-predstavnytstvo). [On the Sustainable Development Goals of Ukraine for the period until 2030: Decree of the President of Ukraine]. *www.president.gov.ua*. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/7222019-29825> [in Ukrainian]

Отримано редакцією 2.12.2022 р.

УДК 378: 159.9

DOI: 10.31376/2410-0897-2022-3-50-77-85

## ВИКОРИСТАННЯ ВІДНОВНИХ ПРАКТИК В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ

**Тігаренко Світлана Анатоліївна**

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри дошкільної педагогіки і психології  
Глухівський національний педагогічний університет імені Олександра Довженка  
e-mail: titarenko17.01@gmail.com  
ORCID ID: 0000-0001-5544-3376

**Сосновенко Наталія Василівна**

науковий співробітник лабораторії прикладної психології освіти УНМЦ практичної психології і соціальної роботи  
Національна академія педагогічних наук України  
e-mail: snataliv@ukr.net  
ORCID ID: 0000-0002-5029-679X

**Конопля Арсен Ігорьович**

здобувач освіти факультету дошкільної освіти  
Глухівський національний педагогічний університет імені Олександра Довженка  
e-mail: arsenkonoplia@gmail.com  
ORCID ID: 0000-0002-6823-3471

Здійснено аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми запобігання конфліктам в освітньому процесі закладів освіти. Визначено сутність поняття «конфлікт». Узагальнено і наведено декілька класифікацій конфліктів. Обґрунтовано основні причини виникнення конфліктів у закладах освіти. Схарактеризовано основні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Встановлено, що ефективним засобом запобігання конфліктам у закладах освіти є відновні практики. Визначено, що базовим компонентом відновних процесів у закладі освіти є активне, емпатичне слухання. Констатовано, що основними відновними практиками, які застосовуються в закладах освіти, є: медіація, коло. Медіація полягає в організації зустрічі сторін конфлікту та спрямована на створення умов для подолання наслідків конфлікту силами самих учасників ситуації. «Кола» застосовуються в закладах освіти не тільки з метою вирішення конфліктних ситуацій, але і для вирішення поточних організаційних питань в освітньому процесі. Відновні практики пропонують учасникам освітнього процесу ефективний альтернативний спосіб взаємодії в ситуаціях, які виникають під час освітнього процесу. Під час застосування відновного підходу проводиться розмежування між неприйнятною поведінкою чи вчинком та особою, яка його вчинила.

**Ключові слова:** конфлікт, відновні практики, заклад вищої освіти, здобувачі освіти.

**Постановка проблеми.** Сьогодні в системі освіти України відбуваються значні трансформації: здійснюється пошук шляхів реалізації освітніх завдань щодо підготовки фахівців у галузі освіти, осучаснюється підхід та принципи освітнього процесу, що спрямовані на формування життєздатної,

творчої особистості з розвиненим почуттям відповідальності та гідності. Відповідно до ключових завдань закладу вищої освіти належить організація ефективної взаємодії між учасниками освітнього процесу щодо запобігання й усунення деструктивних конфліктів.

У Законі України «Про освіту» визначено, що головною метою освіти є всебічний розвиток особистості, її талантів, фізичних, інтелектуальних і творчих здібностей, формування цінностей, а також важливих для успішної самореалізації компетентностей, виховання відповідальних громадян, які здійснюють свідомо суспільний вибір та спрямовують власну діяльність на користь інших людей і суспільства в цілому [14].

Щоб досягти поставленої мети, потрібно створити сприятливі умови в закладі вищої освіти для організації безпечного та комфортного освітнього середовища, що своєчасно реагує на потреби здобувача освіти, підтримує та з повагою ставиться до його індивідуальних особливостей. Актуалізація питання миробудування та мирного вирішення конфліктів на всіх рівнях життєдіяльності зумовлює популяризацію використання відновних практик у закладі вищої освіти, що сприяють налагодженню якісно нових взаємин.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивчення проблеми конфліктів і конфліктної взаємодії знаходимо в дослідженнях низки знаних філософів, громадських діячів, психологів, педагогів, соціологів, таких як У. Мак-Дуглас, З.Фрейд, К. Лоренс, Б. Гопкінс, М. Дойч, В. Майєрс, К. Левін, Г. Спенсер, Г. Зіммель, Л. Козер, К. Боулдінг, П. Гріффіт, Л. Виготський, В. Кременюк, О. Левін, М. Могилевський, О. Бондарчук, І. Ващенко, А. Горова, А. Залужський, Є. Дубовська, О. Громова, Л. Карамушка, Р. Коваль, М. Лебедева, А. Анцупов, В. Панок, А. Шипілов та інші. Дослідження причин, динаміки виникнення конфліктів та їх типології розглядали у своїх працях такі науковці, як А. Ішмуратов, Г. Ложкін, Н. Пов'якель, а також М. Дойч, Л. Козер, Дж. Скотт, Р. Фішер, У. Юрі та ін.

Питання управління конфліктами, способи їх конструктивного розв'язання досліджували А. Гірник, Д. Ден, Х. Корнеліус, Г. Ложкін, У. Мастенбрук, Є. Мелібруда, М. Мескон, В. Панок, М. Піре, Н. Пов'якель, Б. Уізерс, Б. Хаса тощо.

У психолого-педагогічній науковій літературі проблему педагогічного конфлікту висвітлено в багатьох публікаціях, які переважно стосуються конфліктів у загальноосвітніх середніх школах. Проблема конфліктності в закладах вищої освіти представлена у науковій літературі недостатньо.

**Мета дослідження.** Здійснити аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми запобігання конфліктам в освітньому процесі закладу вищої освіти. Схарактеризувати відновні практики як ефективний засіб запобігання конфліктам у закладах вищої освіти.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети використано комплекс взаємопов'язаних методів наукового дослідження: аналіз, синтез, конкретизація, класифікація, порівняння, узагальнення наукових джерел з теми дослідження; вивчення педагогічного досвіду.

**Основні результати дослідження.** У загальноприйнятому розумінні «конфлікт» (від лат. «conflictus») – зіткнення думок, ідей, сил, сторін тощо. Науковці не мають єдиного погляду на сутність конфлікту, репрезентуючи його як: «вияв неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації інтересів; незгода між двома чи більше сторонами (персонами або групами), коли кожна сторона намагається зробити так, щоб було прийнято саме її позицію чи цілі, і стати на заваді іншій стороні чинити те саме; хвороба спілкування (нечесна, несправедлива, незрозуміла гра)» [10, с. 155].

У психолого-педагогічній літературі подано багато класифікацій конфліктів, сформованих на основі провідних критеріїв [3; 8; 9; 11]. Основні види конфліктів за ознакою класифікації подано в таблиці 1.

Здійснивши аналіз наукових розвідок з проблеми конфліктів, можемо констатувати, що головна мета звернень до досліджень з окресленої проблеми має здебільшого прикладний характер – на основі глибокого розуміння сутності конфліктів, причин їх виникнення навчитися управляти конфліктами (здатність побачити конфліктну ситуацію, усвідомити її та здійснити превентивні дії щодо її вирішення [3, с. 75]), оволодіти стратегіями й механізмами запобігання конфлікту та його врегулювання.

Головним джерелом суперечностей у колективі, за Є. Дурманенком, є особистісні відмінності в рівнях етичного, філософського, політичного, естетичного, педагогічного розвитку особистості, а також відмінності у віці й досвіді, що, відповідно, може викликати відмінність у вчинках та їхніх оцінках [8].

Варто зауважити, що основою суперечностей у закладах вищої освіти можуть бути й розбіжності у методиці, у педагогічних поглядах і вимогах до студентів, матеріальні інтереси тощо. Окрім цього, причиною багатьох конфліктів у педагогічному колективі є особистісні якості викладачів та співробітників: неадекватна самооцінка, недостатній самоконтроль, нерозвиненість процесів саморегуляції, рефлексії, недостатня сформованість здатності до емпатії, наявність у педагогів внутрішньоособистісних конфліктів тощо [2; 5; 8; 9].

Таблиця 1

## Основні види конфліктів

Ознака класифікації	Види конфліктів
За змістом	Реалістичні (предметні); Ціннісні (учасники мають несумісні цінності); Нереалістичні (безпредметні).
За способом розв'язання	Антагоністичні (насильницькі); Компромісні (ненасильницькі).
За кількістю учасників	Міжособистісні; Міжгрупові; Особистісно-групові; Внутрішньоособистісні.
За ступенем прояву	Відкриті; Приховані.
За сферою впливу	Виробничі; Політичні; Соціальні; Економічні.
За функціональністю	Конструктивні (функціональні); Деструктивні (дисфункціональні).
За тривалістю	Короткочасні; Затяжні.
За спрямованістю впливу	Горизонтальні; Вертикальні; Змішані.
За причинами	Об'єктивні; Суб'єктивні.

Грунтовний аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив нам виокремити основні причини виникнення конфліктів у закладі освіти, зокрема:

- різні цілі, інтереси, потреби;
- відмінності в інформації: спотворена інформація, дефіцит інформації, додумування інформації, перекручування інформації;
- різниця в уявленнях та цінностях: різні стилі життя, релігія, ідеологія; різні критерії оцінювання ідей;
- незадовільні взаємини: неефективна комунікація, брак взаємодії, помилкове сприйняття, недовіра, стереотипи, негативна історія конфлікту;
- різниця в психологічних особливостях;
- різниця в поглядах на використання ресурсів: часові обмеження, нерівномірний розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань [12].

Крім цього, виокремлюють також інші причини конфліктів у педагогічному колективі, зокрема: відсутність організаційної структури, недостатня узгодженість і суперечність цілей окремих груп; відсутність достатньої стабілізації і конкретного опису завдань, поставлених перед педагогом; нечіткість розподілу прав і обов'язків; недостатність доброзичливості впливу з боку керівника до досягнень підлеглих; недостатність рівня професійної підготовки; відсутність перспективи зростання; незручні фізичні умови праці; безпідставність претензій окремих працівників; різне розуміння подій та їх причин учасниками.

Отже, головним джерелом виникнення педагогічних конфліктів у закладі вищої освіти здебільшого є суперечності й розбіжності, що, звичайно, існують, повсякчас виникають і, відповідно, вирішуються в ході освітнього процесу.

Аналізуючи визначення «запобігання конфліктам», відмічаємо, що найчастіше дослідники ним послуговуються, розглядаючи проблеми управління конфліктами (С. Бобровник, Є. Грищенко, М. Олексюк, Т. Худойкіна та ін.), яке визначають як «цілеспрямовані дії щодо усунення (мінімізації) причин, що породили конфлікт, корекції поведінки учасників конфлікту, підтримання необхідного рівня конфліктності, який не виходить за контрольовані межі» [6, с. 121].

У великому тлумачному словнику сучасної української мови термін «запобігання» пропонується в кількох значеннях: перешкодити реалізації чого-небудь, заздалегідь усунути те, що становить небезпеку; усунути, відвести заздалегідь, запобігти небезпеці [1].

Дослідниця О. Зінчина трактує запобігання конфліктам як вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на перешкоджання виникнення конфлікту [9, с. 45].

К.Томасом та Р.Кілменом обґрунтовано основні стратегії (способи) поведінки в конфлікті [16]:

– співробітництво (кооперація, співпраця, інтеграція). На перший план виходить прагнення з'ясувати причини конфлікту і знайти можливості, як задовольнити власні інтереси та інтереси опонента, визнання відмінностей у поглядах та бажання зрозуміти і погодитися з позицією іншої сторони. Подібна поведінка зумовлює взаємодію сторін щодо конструктивного вирішення конфліктної або проблемної ситуації. Відповідно, погляди сторін зорієнтовані не один проти одного, а на спільний пошук збалансованого вирішення;

– суперництво (домінування, боротьба, конкуренція). Поведінка при цій стратегії характеризується прагненням, в першу чергу, задовольнити власні інтереси за рахунок інтересів інших сторін конфлікту. Тут використовується тактика погроз, тиску, ставиться під сумнів компетентність опонентів;

– пристосування (поступливість). Передбачає відмову від власних інтересів, вимушений або добровільний відступ від боротьби, згоду виконувати те, чого хоче інша сторона. Подібна стратегія може бути слушною, коли предмет розбіжностей має для людини меншу цінність, ніж взаємини з конфліктуючою стороною. Часом це єдина можливість вирішення конфлікту, адже на час його виникнення потреби опонента можуть бути життєво важливішими, ніж власні, або його переживання будуть сильнішими;

– ухилення (ігнорування, уникання). Ця стратегія характеризується тим, що людина намагається відійти від вирішення конфлікту. Також прагне бути нейтральною, демонструє байдужість до потреб, інтересів опонента, проте і не намагається задовольняти власні;

– компроміс. Передбачає наявність прагнення узгодити розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони. При цьому пошук прийнятного рішення здійснюється за рахунок взаємних поступок. Конфліктуючі сторони намагаються прийняти рішення, яке б задовольнило обидві сторони.

Отже, запобігання конфлікту потребує ефективного управління процесом вирішення конфліктної ситуації до тієї миті, як вона починає трансформуватися у відкриту боротьбу. Зауважимо, що запобігання конфліктам може бути частковим (усунення дії однієї з причин конфлікту або обмеження її негативного впливу на проблемну ситуацію, що виникла) або повним (усунення всіх агентів, що провокують конфлікт).

Аналіз низки наукових публікацій [4; 6; 7] дозволяє виокремити заходи, що сприяють запобіганню конфліктам у педагогічному колективі: належний соціальний захист; ефективна кадрова політика, зорієнтована на працівника; урахування особливостей поведінки конфліктних особистостей з усталеними комплексами й невдоволенням власним професійним або соціальним статусом; вчасне реагування й розпізнавання сигналів ймовірного конфлікту; ґрунтовний аналіз конфліктної ситуації; повідомлення оперативної, об'єктивної й всебічної інформації про мету, інтереси, наміри, переваги опонентів конфлікту; здійснення організаційних методів запобігання конфліктам; дотримання раціонального режиму, чергування завдань професійної діяльності; часткове делегування функцій управління співробітникам; неодмінний розвиток мотивації працівників тощо.

Отже, запобігання конфліктам в освітньому процесі закладу вищої освіти спрямоване на проведення превентивних заходів щодо передбачення та профілактики утворення конфліктних чинників, поведінки, умов, причин. Також переконані, що у керівників, викладачів, співробітників закладу вищої освіти потрібно формувати готовність до запобігання конфліктним ситуаціям і конфліктам зокрема, що передбачає: наявність знань типології конфліктів; характерних особливостей виникнення, розгортання й врегулювання конфліктів; наявність навичок управління конфліктами, умінь використовувати на практиці психологічні механізми впливу, різноманітні стратегії й тактики запобігання конфліктам; здатність сприймати й оцінювати конфліктну ситуацію як можливість покращення професійних взаємин та взаємодій між колегами, співробітниками, здобувачами освіти.

Нам імпонує думка І. Глазкової, яка зауважує, що методичним інструментарієм формування готовності до запобігання конфліктам є стратегія запобігання конфліктам, результативність якої забезпечується поєднанням тактик, що зводять до мінімуму або виключають виникнення конфліктів [4, с. 212].

Ефективним засобом розв'язання конфліктних ситуацій у закладах освіти є застосування відновних практик. Безпосередньо теоретичним підґрунтям відновних практик є відновний підхід, тобто сукупність відповідних цінностей, на яких базується практика, принципів, що окреслюють спосіб реалізації цінностей на практиці, та методів (практичних інструментів, процедур), які використовуються для цього [6].

Низка дослідників визначає можливості педагогічних працівників щодо розвитку «відновлювальної культури» закладу освіти:

- пізнавати відновні практики й використовувати їх для профілактики та розв'язання конфліктів;
- застосовувати елементи відновних практик під час освітнього процесу;
- долучати здобувачів освіти до відновних практик;
- не ігнорувати конфлікти, що виникають між учасниками освітнього процесу;
- усвідомлювати зв'язок між конфліктами на мікро- та макрорівнях;

- не припускати використання насильницьких способів дотримання дисципліни;
- розуміти особливості роботи закладу освіти в ситуації війни в Україні;
- послуговуватися заходами профілактики емоційного вигорання педагогів [15].

Науковці визначають такі принципи відновного підходу:

- підтримувати толерантність і розвивати емпатію;
- урахувати потреби всіх учасників конфлікту;
- стимулювати прийняття відповідальності й зобов'язань;
- підтримувати позитивний соціально-психологічний клімат в закладі освіти [15].

Ключовим складником відновних процесів у закладі освіти є активне, емпатичне слухання.

Використання активного слухання учасниками освітнього процесу допомагає стати закладу освіти місцем де тебе чують, не висловлюючи жодних оціночних суджень. Як зазначає Б. Гопкінс, активне слухання ґрунтується на таких ключових переконаннях [6]:

– цінувати співрозмовника. Якщо людина відчуває, що її не тільки слухають, а й чують, вона швидше за все також почує іншого співрозмовника;

– проявляти зацікавленість. У будь-якій ситуації не існує однієї «правди», є певні її версії;

– важливість почуттів. Не існує «правильних» чи «неправильних» почуттів. Кожна людина має право відчувати те, що відчуває;

– самосвідомість. Наші почуття і потреби, думки та поведінка нерозривно пов'язані між собою.

Кожен із цих елементів може впливати на інші два. Думки і переконання щодо ситуації впливають на те, що ми відчуваємо. Наші почуття впливають на те, що ми робимо далі, хоча це також визначається нашими актуальними потребами. Те, як ми інтерпретуємо реакцію інших на наші дії, сприяє виникненню нових почуттів і потреб – і так далі.

Відновні підходи ґрунтуються на п'яти ключових переконаннях або принципах повсякденної взаємодії в будь-якій установі або організації, яка прийняла цей стиль роботи:

**1. Кожен по-своєму бачить ситуацію, потребує можливості висловити свою думку та бути почутим.** Неприпустимо нав'язувати свої погляди іншим. Важливо, щоб кожна сторона мала право висловити свою думку. Безумовно, має бути повага, з якою ставляться до індивідуального бачення кожного, там, де одні люди мають більшу владу чи повноваження, ніж інші.

**2. Думки та почуття важливі.** Думки та почуття часто «перебувають на поверхні», але при цьому є ключовими для розуміння поведінки людей. Якщо «зануритися глибше» і поділитися тим, що відбувається всередині, можна досягти кращого взаєморозуміння і налагодити міцніший зв'язок.

**3. Наші дії та вчинки впливають на навколишніх людей.** Це переконання допомагає усвідомлювати будь-яку подію. Для того, щоб зберегти добрі взаємини з іншими, важливо намагатися передбачити результати наших дій та наперед спробувати мінімізувати будь-які негативні наслідки від них. Підсумком суперечок або конфліктів можуть бути негативні емоції і зруйновані зв'язки та взаємини між людьми. Час, який використовується на розмірковування над наслідками певних дій, може сприяти зміні ситуації на краще.

**4. Наші дії – це стратегії, спрямовані на задоволення потреб.** Для того, щоб ухвалити відповідне рішення або розв'язати проблему, доцільно насамперед схарактеризувати потреби всіх, кого це стосується. Саме після цього буде легше обрати відповідні стратегії для задоволення цих потреб.

**5. Найкраще знаходять рішення проблеми ті, кого вона зачіпає, у співпраці один з одним** (Ключова теза «Нічого для нас без нас»). Для людей важливо, щоб до них зверталися за порадою та залучали до процесу ухвалення рішень щодо питань, які їх безпосередньо торкаються. На протигагу варто зауважити, що люди намагаються опиратися рішенням, які їм нав'язують. Особиста участь у прийнятті рішень і розв'язанні проблем свідчить про повагу і довіру, сприяє вдосконаленню соціальних навичок, виховує впевненість [6, с. 8–9].

Відновні практики – це відповідні процедури та процеси, що мають на меті вирішення суперечливих та проблемних питань шляхом застосування співробітництва та базуються на принципах відновного підходу: включення та врахування інтересів усіх зацікавлених сторін, добровільності та самовизначення учасників, розуміння, поваги і відповідальності [7].

**Термін «відновні практики» походить від відновного правосуддя – нового погляду на відновлення справедливості в кримінальних ситуаціях шляхом усунення завданої шкоди та відновлення порушених стосунків, а не через покарання правопорушника (хоча це і не відкидається зовсім як одна з форм реагування на злочин) [7].**

Варто схарактеризувати основні відновні практики, які доцільно застосовувати в закладах вищої освіти для запобігання конфліктам. Це медіація і «коло». Зокрема, медіація полягає в організації зустрічі сторін конфлікту та спрямована на створення умов для подолання наслідків конфлікту силами самих учасників ситуації. Медіатор створює умови для конструктивного діалогу та досягнення взаємоприйнятної

угоди між конфліктуючими сторонами. Сторони повинні дійти згоди про відшкодування збитків або інше загладження шкоди, виробити плани щодо зміни способу життя та подальшої поведінки.

Означений підхід до вирішення конфліктів, заснований на демократичних цінностях – повазі, рівності, толерантності, довірі, сприяє розвитку відповідальності, комунікативних компетентностей, вчить учасників конфліктних ситуацій розуміти їх причини та наслідки. Під час проведення медіації всі сторони повинні пам'ятати про правила, процедури та обов'язки, яких необхідно дотримуватись.

Основні принципи медіації [7]:

*Добровільність.* Кожна зі сторін не примусово ухвалює рішення щодо участі у перемовинах і усвідомлює, що рішення може бути досягнуте тільки за умови співробітництва; можливість добровільного припинення процесу на будь-якому етапі.

*Розподіл відповідальності або самовизначення сторін.* Учасники несуть відповідальність за ухвалені рішення та їх виконання, медіатор стежить за чітким дотриманням правил та принципів процедури.

*Нейтральність.* Під час процесу медіатор не намагається зайняти позицію однієї зі сторін, не оцінює їх, а рівною мірою допомагає обом. Відповідно, медіатор займає нейтральну позицію відповідно до конфлікту (не «втягується» у суперечку), але водночас намагається допомогти сторонам знайти оптимальне рішення для обох.

*Конфіденційність.* Інформацію, яку отримує медіатор у процесі медіації, не підлягає розголошенню, за винятком, якщо є згода сторін або цього вимагає закон.

Б. Гопкінс пропонує в закладах освіти для запобігання конфліктам використовувати такі види медіації [6]:

- медіація за принципом «рівний рівному», коли виникають незначні конфлікти між здобувачами освіти. Цей вид медіації проводять спеціально навчені здобувачі освіти (медіатори);
- медіація між здобувачами освіти, яку проводять педагоги в разі більш серйозних конфліктів;
- медіація між співробітниками закладу;
- медіація між батьками та педагогами. Передбачає участь батьків здобувачів освіти, у яких виникають конфлікти з освітніх питань.

«Кола» («CommunityCircle» – коло громади; «PeacemakingCircle» – «коло примирення», «Circle» – «коло»), застосовуються в закладах освіти не тільки з метою вирішення конфліктних ситуацій, але і для вирішення поточних організаційних питань в освітньому процесі. Під час обговорення «в колі» кожен його учасник може висловити власну точку зору та бути почутим. Людина, яка тримає в руках «мовник» (спеціальний предмет «talking piece»), володіє увагою інших [7].

Існують чіткі правила роботи під час проведення «кола», яких рекомендується дотримуватися [7]:

- «мовник» завжди рухається «по колу» за годинниковою стрілкою;
- учасник отримує право говорити лише тоді, коли тримає «мовник» у руках. Важливо говорити лаконічно, «від себе», відверто та з повагою до присутніх;
- якщо учасник отримав «мовник», але не бажає висловити думку, він передається далі;
- «мовник» рухається по колу до тих пір, поки є охочі висловитися на тему зустрічі;
- конфіденційність. Усе, про що йдеться під час роботи, залишається тільки між його учасниками;
- учасники не можуть залишити «коло», якщо процес ще триває.

Дотримання правил попереджає додаткові суперечки та дає можливість говорити тим людям, які зазвичай мовчать. Отже, створюються всі умови для досягнення певної згоди.

Одним з різновидів проведення «Кола» є «Коло одного питання». Це може бути «рамкова» структура колективного заходу. «Коло одного питання» є основою будь-якого відновного простору. Така практика є змодельованим механізмом, який мотивує здобувачів освіти розвивати соціальні та емоційні навички. Цей інструмент допомагає запровадити відновну мову і принципи відновної практики та забезпечити, щоб викладання, навчання та щоденне життя ґрунтувалися на відновних принципах.

Б. Гопкінс пропонує таку структуру проведення «Кола одного питання»:

1. Представлення предмета розмови. Вибір теми.
2. Відкриття – кожен учасник по черзі представляється та говорить («Моє ім'я», «Я люблю» тощо).
3. Міксер – гра з перемішування учасників.
4. Основна вправа – робота в парах / групах з обраної теми; може бути декілька завдань на основі цілей заходу.
5. Зворотний зв'язок – одна річ, якої я навчився в цій вправі.
6. Руханка – гра на співпрацю.
7. Закриття роботи «Кола» – підбиття підсумків щодо обраної теми та закриття простору кола [5, с. 8–9].

Зустрічі в «Колі» доцільно використовувати зі здобувачами освіти та в колективах педагогічних працівників, наприклад у разі виникнення конфліктних ситуацій між співробітниками. Різноманітні

проблеми дозволяють навчитися того, як розв'язувати конфлікт, брати на себе відповідальність та знаходити вихід з будь-якої ситуації [6].

У процесі застосування відновних практик для запобігання конфліктам у закладах вищої освіти важливо пам'ятати основну їх сутність:

1. Вислуховування всіх сторін: прийняття поглядів кожного та повага до всіх сторін.
2. Неупередженість та утримання від оцінки, критики чи осуду.
3. Цінування думки, почуттів та потреб кожного.
4. Заохочення молодшої людини до врахування потреб інших осіб та впливу відволікальної / антисоціальної поведінки на них.
5. Відповідальність, над якою розмірковують усі учасники: відсутні пошуки «крайнього» чи «винного».
6. Вирішення проблем усіма учасниками, а не нав'язування рішення тими, хто при владі.
7. Якщо завдано шкоди або зіпсовані стосунки, тоді увага і очікування стосуються компенсації шкоди і відновлення стосунків.

Автори відновного підходу акцентують увагу на тому, що відповідні цінності та чіткі принципи є основою відновних практик, що, безумовно, є ціннісно орієнтованими і сприяють формуванню у всіх учасників освітнього процесу закладів освіти поваги й розуміння важливості ціннісного виміру у взаєминах між людьми [2; 5; 7; 15].

Безумовно, ініціатива в урегулюванні конфлікту має належати педагогу, як більш досвідченому та професійно підготовленому. Якщо конфліктної ситуації не вдається запобігти або своєчасно врегулювати конфлікт, то до його розв'язання можуть бути залучені нові учасники, зокрема адміністрація закладу вищої освіти. Вона візьме на себе функцію арбітра, або захисника однієї з конфліктуючих сторін. Саме тоді значно збільшиться кількість імовірних варіантів розвитку конфлікту, а сам конфлікт розшириться. Але за будь-якого варіанта розвитку конфлікту ключове завдання педагога полягає в тому, щоб унеможливити протидію сторін, та забезпечити взаємодію, трансформувати деструктивний конфлікт у конструктивний. Щоб домогтися відповідного результату, важливо забезпечити декілька послідовних етапів. Передусім домогтися адекватного сприйняття конфліктуючих сторін, адже, як правило, опоненти неприязно налаштовані один до одного. Забезпечуючи контроль над власними емоціями, педагог повинен намагатися зменшити емоційне напруження у взаєминах зі здобувачем освіти, колегою і обов'язково перейти до конструктивного, рівноваженого діалогу. Варто дотримуватися певних правил під час проведення діалогу, зокрема:

- демонструвати коректність, тактовність відносно опонента, намагатися вести бесіду і стилі «рівний – рівному»;
- не перебивати опонента, насамперед вислухати, а потім висловити власні аргументи;
- захищаючи власні позиції, вміти дослухатися до наведених аргументів, не бути категоричним;
- намагатися знайти відповідь разом, не нав'язувати власну точку зору;
- висловлюючись спиратися на факти, а не на чутки та сторонню думку;
- намагатися виважено ставити запитання, що є фундаментальним ключем у пошуках істини;
- не пропонувати готових рецептів вирішення проблеми, намагатися разом знаходити адекватне рішення проблеми.

**Висновки.** Отже, застосування відновних практик у закладах вищої освіти є ефективним способом розв'язання конфліктних ситуацій. Відновні практики пропонують учасникам освітнього процесу альтернативний спосіб взаємодії в ситуаціях, які виникають під час освітнього процесу. Базовим компонентом відновних процесів у закладі освіти є активне, емпатичне слухання. Визначено, що основними відновними практиками, які застосовуються в закладах освіти, є медіація та коло. Медіація полягає в організації зустрічі сторін конфлікту та спрямована на створення умов для подолання наслідків конфлікту силами самих учасників ситуації. «Кола» застосовуються в закладах освіти не тільки з метою вирішення конфліктних ситуацій, але і для вирішення поточних організаційних питань в освітньому процесі. У процесі застосування відновного підходу проводиться розмежування між неприйнятною поведінкою чи вчинком та особою, яка його вчинила.

Перспективами подальших досліджень вважаємо ґрунтовне дослідження використання відновних практик у викладанні дисципліни «Психологія соціальної взаємодії у дошкільній освіті».

#### Список використаної літератури

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. Київ; Ірпінь: Перун, 2005. 1728 с.
2. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків: навчально-методичний посібник. / В. Л. Андрєєнкова, К. Б. Левченко, М. М. Матвійчук, О. В. Дацко. Київ: ФОП Нічога С.О., 2020. 200 с.
3. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
4. Глазкова І. Стратегія запобігання конфліктам суб'єктів навчального процесу ВНЗ. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія. Педагогічні науки»*. 2015. № 1 (9). С. 210–215.

5. Гопкінс Б. Методика проведення зустрічей у форматі кола: посібник з ідеями для вчителів, вихователів, молодіжних лідерів та соціальних працівників URL: <http://safeschools.com.ua/biblioteka/pedahoham-ta-batkam/zustrich-u-format-kola> (дата звернення: 23.10.2022).
6. Гопкінз Б. Відновні практики в класі. Відновні підходи у повсякденній роботі. URL: <http://safeschools.com.ua/biblioteka/pedahoham-ta-batkam/v-dnovni-praktiki-u-klas> (дата звернення: 24.10.2022).
7. Горова А. О., Коваль Р. Г., Сосновенко Н. В. Відновні практики в школах: навч.-метод. посіб. / за наук. ред. В. Г. Панка. Київ: Видавець Захаренко В.О., 2017. 120 с.
8. Дурманенко Є. А. Конфлікти в педагогічному середовищі: монографія. Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. держ. ун-ту імені Л. Українки, 2004. 287 с.
9. Зінчина О. Б. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
10. Шмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наукова думка, 1996. 189 с.
11. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
12. Петришин Г. Р. Конфліктологія: навч.-метод. посіб. Тернопіль: ТНПУ, 2014. 64 с.
13. Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
14. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 р. № 2145-VIII. Редакція від 24.06.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (дата звернення: 14.10.2022).
15. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект: навч.-метод. посіб. / В. Л. Андрєєнкова, Т. В. Войцях, О. В. Дацко та ін.; НАПН України, Укр. наук.-метод. центр практ. психології і соц. роботи, громад. орг. «Ла Страда – Україна»; редкол.: К. Б. Левченко, В. Г. Панок, І. М. Трубавіна, Л. Г. Ковальчук, В. Л. Андрєєнкова. Київ: ФОП Стеценко В. В., 2016. 192 с.
16. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas-Kilmann conflict mode instrument. XICOM, inc., 1990.

## USING OF INNOVATIVE PRACTICES IN THE EDUCATIONAL PROCESS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS TO PREVENT CONFLICTS

Titarenko Svitlana

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor at the Department of Preschool Pedagogy and Psychology  
Oleksandr Dovzhenko Hlukhiv National Pedagogical University

Sosnovenko Natalia

Researcher at the Laboratory of Applied Psychology of Education of the of Practical Psychology and Social Work  
National Academy of Educational Sciences of Ukraine

Konoplia Arsen

Student of the Preschool Education Faculty  
Oleksandr Dovzhenko Hlukhiv National Pedagogical University

**Introduction.** *The Law of Ukraine «On Education» defines additional education as the comprehensive development of a person as an individual and the highest value of society, his talents, intellectual, creative, and physical abilities, the formation of value orientations, and a greater number for the successful self-realization of competencies, the education of responsible citizens capable of conscious social choice and direction of one's activity on other people and society. The problem of student conflict in the learning process is relevant today. Great attention should be paid to the peculiarities of students' conflict behavior, its causes, and its consequences. This will help to highlight the specifics of the emergence and development of the pedagogical conflict in higher education institutions and to identify specific phenomena that accompany this conflict. Based on the results of such a study, it is possible to develop effective methods aimed at the prevention and effective constructive resolution of such conflicts.*

**Purpose.** *To carry out an analysis of psychological and pedagogical literature on the problem of conflict prevention in the educational process of a higher education institution. To characterize restorative practices as an effective means of conflict prevention in a higher education institution.*

**Methods.** *To achieve this purpose was used a complex of interrelated methods of scientific research: were analysis, synthesis, specification, classification, comparison, generalization of scientific sources on the topic of research; learning of pedagogical experience.*

**Results.** *In the generally accepted sense, «conflict» (from the Latin «conflictus») is a clash of thoughts, ideas, forces, sides, etc. Scientists do not have a single view on the essence of the conflict, presenting it as a manifestation of the incoherence of joint activity about the realization of interests; a disagreement between two or more parties (persons or groups) where each party tries to get its position or goals accepted and to prevent the other party from doing the same; disease of communication (unfair, unfair, incomprehensible game).*

*Conflict prevention requires skillful management of the conflict resolution process before it turns into an open conflict. Note that conflict prevention can be partial (elimination of one of the causes of the conflict or limitation of its negative impact on the problematic situation that has developed) or full (neutralization of all factors underlying the conflict).*

*Restorative approaches are based on five key beliefs or principles of daily interaction, including everyone sees things differently, needs an opportunity to express their opinion and be heard; thoughts and feelings are*



important; our actions and deeds affect the people around us; our actions are strategies aimed at satisfying needs; the best solutions to a problem are found by those who are affected by it, in cooperation with each other.

The main restorative practices used in educational institutions are mediation and circle. Mediation consists in organizing a meeting of the parties to the conflict and is aimed at creating conditions for overcoming the consequences of the conflict by the forces of the participants themselves. The mediator creates conditions for constructive dialogue and reaching a mutually acceptable agreement between the conflicting parties. The parties must develop plans for changing their lifestyle and future behavior.

«Circles» are used in educational institutions not only to resolve conflict situations but also to resolve current organizational issues in the educational process. During the discussion «in a circle», each participant can express their point of view and be heard. A person holding a «talking piece» in his hands has the attention of others.

**Originality.** The main forms of restorative practices are characterized. The peculiarities of the use of restorative practices to prevent conflicts in a higher educational institution are substantiated.

**Conclusion.** The use of restorative practices in institutions of higher education is an effective way to resolve conflict situations. Restorative practices offer the participants of the educational process an alternative way of interacting in situations that are presented during the educational process. Active, empathetic listening is a basic component of restorative processes in an educational institution. It was determined that the main restorative practices used in educational institutions are: mediation and circle. Mediation takes place in this meeting on the side of the conflict and is aimed at creating conditions for overcoming the consequences of the conflict by the forces of the conflict participants themselves. «Circles» are used in educational institutions not only to resolve conflict situations but also to resolve current organizational issues in the educational process. In the process of applying the restorative approach, a distinction is made between the unacceptable behavior or act and the person who committed it.

**Keywords:** Conflict, Restorative Practices, Restorative Approach, Institution of Higher Education, Mediation.

#### References

1. Busel, V. T. (2005). *Velykyi tlumachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy [Large Explanatory Dictionary of the Modern Ukrainian Language]*. Kyiv; Irpin: Perun. [in Ukrainian].
2. Andrieienkova, V. L., Levchenko, K. B., Matviichuk, M. M., & Datsko, O. V. (2020). *Vyrishuii konflikty ta buduui myr navkolo sebe. Bazovi navychky mediatsii odnolitiv. [Resolve Conflicts and Build Peace Around Me. Basic Peer Mediation Skills]*. Kyiv: FOP Nichoha S. [in Ukrainian].
3. Hirnyk, A. M. (2010). *Osnovy konfliktologii [Basics of Conflictology]*. Kyiv: Kyievo-Mohylianska akademiia. [in Ukrainian].
4. Hlaskova, I. (2015). Stratehiia zapobihannia konfliktam subiektiv navchalnoho protsesu [Strategy for Preventing Conflicts of Subjects of the Educational Process]. *VNZ Visnyk Dnipropetrovskoho universytetu imeni Alfreda Nobelia – Bulletin of the Dnipropetrovsk University named after Alfred Nobel*, 1(9), 210–215. [in Ukrainian].
5. Hopkins, B. (n.d.). *Metodyka provedennia zustrichei u formati kola. Posibnyk z ideiamy dlia vchyteliv, vykhovateliv, molodizhnykh lideriv ta sotsialnykh pratsivnykiv [Methods of Holding Meetings in a Circle Format. An idea guide for teachers, educators, youth leaders and social workers]*. safeschools.com.ua. URL: <http://safeschools.com.ua/biblioteka/pedahoham-ta-batkam/zustr-ch-u-format-kola> [in Ukrainian].
6. Hopkinz, B. (n.d.). *Vidnovni praktyky v klasi. Vidnovni pidkhody u povsiakdennii roboti [Restorative Practices in the Classroom. Restorative Approaches in Everyday Work]*. safeschools.com.ua. URL: <http://safeschools.com.ua/biblioteka/pedahoham-ta-batkam/v-dnovn-praktiki-u-klas> [in Ukrainian].
7. Horova, A. O., Koval, R. H., & Sosnovenko, N. V. (2017) *Vidnovni praktyky v shkolakh [Restorative Practices in Schools]*. V. H. Panka (Ed.). Kyiv: Zakharenko V.O. [in Ukrainian].
8. Durmanenko, Ye. A. (2004). *Konflikty v pedahohichnomu seredovyshchi [Conflicts in the Pedagogical Environment: monograph]*. Lutsk: RVV «Vezha» Volyn. derzh. un-tu imeni L. Ukrainky. [in Ukrainian].
9. Zinchyna, O. B. (2007). *Konfliktologhiia [Conflictology]*. Kharkiv: KhNAMH. [in Ukrainian].
10. Ishmuratov, A. T. (1996). *Konflikt i zghoda. Osnovy kohnityvnoi teorii konfliktiv [Conflict and Agreement. Basics of the Cognitive Theory of Conflicts]*. Kyiv: Naukova dumka. [in Ukrainian].
11. Lozhkin, H. V., & Poviakel, N. I. (2006). *Psykhologhiia konfliktu: teoriia i suchasna praktyka [Psychology of conflict: theory and modern practice]* Kyiv: VD «Profesional». [in Ukrainian].
12. Petryshyn, H. R. (2006) *Konfliktologhiia [Conflictology]*. Ternopil: TNPU. [in Ukrainian].
13. Poviakel, N. I. (2006) *Psykhologhiia konfliktu: teoriia i suchasna praktyka [Psychology of Conflict: Theory and Modern Practice]*. Kyiv: VD «Profesional». [in Ukrainian].
14. Zakon Ukrainy Pro osvitu vid 05.09.2017 r. № 2145-VIII [Law of Ukraine on Education from September 5, 2017, № 2145-VIII]. (20202). *zakon.rada.gov.ua*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> [in Ukrainian].
15. Andrieienkova, V. L., Voitsiakh, T. V., & Datsko, O. V. (2016) *Rozbudova myru. Profilaktyka i vyrishennia konfliktu z vykorystanniam mediatsii: sotsialno-pedahohichni aspekt [Peacebuilding. Prevention and resolution of conflict using mediation: socio-pedagogical aspect]*. K. B. Levchenko, V. H. Panok, I. M. Trubavina, L. H. Kovalchuk, & V. L. Andrieienkova (Eds.). Kyiv: FOP Stetsenko V. V. [in Ukrainian].
16. Thomas K. W., & Kilmann R. H. (1990) *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. XICOM, inc.

Отримано редакцією 5.12.2022 р.