

Секція С4 Психологія	
УДК 37.015.3:316.647.5:347.918	
Дата першого надходження статті до видання	2026-06-30
Дата прийняття статті до друку після рецензування	2026-07-30
Дата публікації/оприлюднення	2026-07-30

РОЛЬ КАБІНЕТУ МЕДІАТОРА У ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ПСИХОЛОГІЧНОМУ СУПРОВОДІ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Доценко Ірина Віталіївна

викладач кафедри правознавства і гуманітарних дисциплін
Вінницький навчально-науковий інститут економіки Західноукраїнського
національного університету, м. Вінниця, Україна
<https://orcid.org/0000-0003-2285-0543>

Анотація. Актуальність дослідження зумовлена зростанням поширеності конфліктів і випадків булінгу в закладах освіти, які негативно впливають на психологічне благополуччя учасників освітнього процесу та потребують упровадження комплексних механізмів раннього виявлення, профілактики й конструктивного врегулювання конфліктів. Зростання значення відновних практик і психологічної підтримки актуалізує потребу в розробленні організаційних моделей, здатних об'єднати діяльність педагогів, психологічної служби, адміністрації закладу, батьків і здобувачів освіти в єдину систему забезпечення психологічної безпеки. Мета дослідження — обґрунтувати роль кабінету медіатора як інструмента профілактики конфліктів і психологічного супроводу в закладах освіти, узагальнити міжнародний досвід його організації та розробити практичну модель функціонування, що відповідає потребам української системи освіти. У дослідженні використано методи аналізу та синтезу наукової літератури, порівняльного аналізу міжнародних підходів до профілактики конфліктів, статистичного аналізу адміністративних справ щодо булінгу, а також методи систематизації, моделювання та графічної візуалізації результатів. За результатами дослідження виявлено тенденцію до зростання кількості адміністративних справ щодо булінгу з переважанням психологічних форм насильства, що обґрунтовує необхідність розвитку систем ранньої психологічної підтримки учасників освітнього процесу. Узагальнення міжнародного досвіду дозволило виокремити найбільш ефективні підходи, засновані на поєднанні психологічного супроводу, медіації, відновних практик, підготовки персоналу, взаємодії із сім'єю та системного моніторингу конфліктів. Розроблено функціональну модель діяльності кабінету медіатора, алгоритм реагування на конфліктні ситуації, структурно-функціональну модель його взаємодії із суб'єктами освітнього процесу та обґрунтовано розмежування професійних функцій медіатора і практичного психолога на всіх етапах роботи з конфліктом.

Ключові слова: відновні практики, психологічна підтримка, служба порозуміння, безпечне освітнє середовище, профілактика булінгу, психологічне благополуччя, медіація в освіті.

THE ROLE OF THE MEDIATOR'S OFFICE IN CONFLICT PREVENTION AND PSYCHOLOGICAL SUPPORT IN THE EDUCATIONAL ENVIRONMENT

Dotsenko Iryna Vitaliivna

Lecturer at the Department of Law and Humanities

Vinnytsia Educative and Research Institute of West Ukrainian National University, Vinnytsia, Ukraine

<https://orcid.org/0000-0003-2285-0543>

Abstract. The relevance of the study is determined by the increasing prevalence of conflicts and bullying in educational institutions, which adversely affect the psychological well-being of participants in the educational process and require the implementation of comprehensive mechanisms for early identification, prevention, and constructive conflict resolution. The growing importance of restorative practices and psychological support highlights the need to develop organizational models capable of integrating the activities of teachers, psychological services, school administration, parents, and students into a unified system for ensuring psychological safety. The aim of the study is to substantiate the role of the mediator's office as a tool for conflict prevention and psychological support in educational institutions, summarize international experience in its organization, and develop a practical model for its functioning that meets the needs of the Ukrainian education system. The study employs methods of analysis and synthesis of scientific literature, comparative analysis of international approaches to conflict prevention, statistical analysis of administrative cases related to bullying, as well as methods of systematization, modeling, and graphical visualization of research findings. The results reveal an upward trend in the number of administrative bullying cases and identify the predominance of psychological forms of violence, substantiating the need to develop systems of early psychological support for participants in the educational process. The synthesis of international experience made it possible to identify the most effective approaches based on the integration of psychological support, mediation, restorative practices, staff training, family involvement, and systematic conflict monitoring. As a result, a functional model of the mediator's office, an algorithm for responding to conflict situations, and a structural-functional model of its interaction with participants in the educational process were developed. In addition, the study substantiates a clear delineation of the professional roles of the mediator and the educational psychologist throughout the conflict resolution process.

Keywords: restorative practices, psychological support, school mediation service, safe educational environment, bullying prevention, psychological well-being, educational mediation.

Вступ

Актуальність проблеми. Зростання кількості конфліктів і випадків булінгу в закладах освіти створює суттєві ризики для психологічного благополуччя здобувачів освіти, педагогів і всіх учасників освітнього процесу. Поширення психологічних форм насильства, кібербулінгу та інших деструктивних проявів свідчить про необхідність переходу від реагування на окремі конфліктні ситуації до системної роботи, спрямованої на їх раннє виявлення, профілактику та конструктивне врегулювання [1, с. 151]. За таких умов особливого значення набуває створення в закладах освіти організаційних механізмів, здатних поєднати психологічний супровід, медіацію, відновні практики та взаємодію адміністрації, педагогів, батьків і здобувачів освіти. Одним із таких механізмів є кабінет медіатора, функціонування якого сприяє зниженню рівня конфліктності, розвитку культури ефективної комунікації та формуванню безпечного освітнього

середовища [2, с. 10]. Це формує потребу у розробці практичної моделі діяльності, яка враховуватиме сучасні виклики та застосовуватиме найкращі міжнародні практики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика профілактики конфліктів, булінгу та забезпечення психологічного благополуччя учасників освітнього процесу є одним із пріоритетних напрямів сучасних міжнародних досліджень. Значна увага приділяється розробленню психологічних інтервенцій, спрямованих на попередження булінгу та мінімізацію його негативних наслідків. Так, Д. Веларде-Камакі (D. Velarde-Samaqui) та ін. здійснили комплексний аналіз сучасних психологічних підходів до протидії булінгу, обґрунтувавши необхідність раннього втручання, розвитку емоційної стійкості здобувачів освіти та інтеграції психологічної підтримки в систему освітнього середовища [3]. Окремий напрям досліджень присвячений використанню відновних практик як інструменту попередження конфліктів і відновлення міжособистісних взаємин. Е. Лоді (E. Lodi) та ін. довели, що застосування медіації, кіл порозуміння та інших відновних практик сприяє зниженню рівня агресії, покращенню психологічного клімату та формуванню безпечного освітнього середовища [4]. Аналогічних висновків дійшли І. Алонсо-Родріґес (I. Alonso-Rodríguez) та ін., які встановили позитивний вплив відновних практик на емоційне благополуччя здобувачів освіти, розвиток навичок ненасильницької комунікації та зменшення рівня шкільного насильства [5]. Важливе місце у сучасних дослідженнях займають питання організації психологічної підтримки в закладах освіти. Ф. Забек (F. Zabek) та ін. обґрунтовують необхідність функціонування комплексних систем психічного здоров'я у школах, визначаючи роль психологів, соціальних працівників та інших фахівців у забезпеченні психологічної безпеки освітнього середовища [6]. Подібні висновки отримали А. Ріхтер (A. Richter) та ін., які встановили, що ефективність впровадження шкільних служб психічного здоров'я залежить від міждисциплінарної взаємодії, організаційної підтримки адміністрації та належного ресурсного забезпечення [7]. Т. Путкурі (T. Putkuri) та ін. акцентують увагу на необхідності інтеграції психологічних послуг у повсякденну діяльність закладів освіти та розвитку мультидисциплінарних моделей супроводу дітей [8]. Соціально-психологічний аспект забезпечення безпечного освітнього середовища досліджували Дж. Бімс (J. Beames) та ін., які встановили, що педагоги та шкільні консультанти розглядають психологічну підтримку як один із ключових чинників профілактики конфліктів, булінгу та погіршення психічного здоров'я здобувачів освіти [9].

В українській науковій літературі питання розвитку медіації в освіті також набувають дедалі більшої актуальності. М. Єнін та ін. досліджують організаційні моделі впровадження медіації у закладах вищої освіти та обґрунтовують її значення як інструменту врегулювання конфліктів [10]. Ж. Петрочко та ін. визначають організаційні та педагогічні умови впровадження медіації як відновної практики у закладах загальної середньої освіти, акцентуючи увагу на необхідності розвитку культури діалогу та мирного врегулювання спорів [11]. Ю. Лісневська розглядає питання запобігання та врегулювання конфліктів в освітньому середовищі крізь призму управлінських механізмів і формування ефективної системи реагування на конфліктні ситуації [12]. Таким чином, сучасні наукові дослідження підтверджують ефективність психологічної підтримки, відновних практик, медіації та міждисциплінарної взаємодії як основних інструментів профілактики конфліктів і булінгу в закладах освіти. Водночас переважна більшість праць зосереджена на окремих психологічних інтервенціях, діяльності служб психічного здоров'я, відновних практиках або організаційних аспектах медіації.

Виділення невирішеної частини проблеми. Попри значну кількість досліджень, практично відсутні комплексні наукові праці, присвячені організації та функціонуванню саме кабінету медіатора як структурного елемента закладу освіти. Недостатньо

розробленими залишаються питання визначення його функціональної моделі, алгоритму роботи, взаємодії із психологічною службою та адміністрацією, а також обґрунтування його ролі у системі психологічного супроводу конфліктів, що й зумовило вибір теми цього дослідження.

Мета статті – розроблення практичної моделі функціонування кабінету медіатора в закладах освіти на основі узагальнення міжнародного досвіду профілактики конфліктів і психологічного супроводу учасників освітнього процесу.

Наукова новизна. Наукова новизна дослідження полягає в обґрунтуванні кабінету медіатора як окремого структурного елемента закладу освіти та в розробленні його функціональної моделі, алгоритму реагування на конфліктні ситуації і структурно-функціональної моделі взаємодії із суб'єктами освітнього процесу з чітким розмежуванням професійних функцій медіатора і практичного психолога.

Практичне значення. Практичне значення роботи полягає в можливості використання запропонованої моделі під час створення кабінетів медіатора в закладах освіти, розроблення локальних алгоритмів реагування на конфлікти та організації взаємодії медіатора, практичного психолога, соціального педагога й адміністрації закладу освіти.

Методологія

Методи дослідження. Дослідження ґрунтується на методах аналізу та синтезу наукової літератури, порівняльного аналізу міжнародних підходів до профілактики конфліктів і булінгу, статистичного аналізу даних щодо адміністративних справ про булінг, а також на методах систематизації, моделювання та графічної візуалізації результатів.

Джерела даних. Емпіричну основу становлять узагальнені дані щодо кількості складених протоколів і судових рішень у справах про булінг у закладах освіти України у 2021–2026 рр. та структури випадків булінгу за видами у 2025 р. [13]. Опис міжнародних підходів до профілактики конфліктів здійснено за матеріалами [14–16], організаційні засади діяльності служб порозуміння та медіації в закладах освіти — за [17–20]. Нормативну основу дослідження становить Закон України «Про медіацію» [21].

Інструменти аналізу. Порівняння міжнародного досвіду виконано у формі аналітичної таблиці за єдиними критеріями: ключовий підхід, психологічна складова, організаційні механізми та елементи, доцільні для впровадження у діяльність кабінету медіатора. Узагальнення результатів подано у вигляді функціональної моделі, алгоритму реагування на конфліктну ситуацію та структурно-функціональної схеми взаємодії, побудованих засобами графічного моделювання.

Обмеження дослідження. Дослідження ґрунтується на офіційній статистиці адміністративних справ, яка відображає лише зафіксовані випадки булінгу і не охоплює латентних проявів; дані за 2026 р. є проміжними. Запропонована модель має теоретико-прикладний характер і на цьому етапі не пройшла емпіричної апробації в закладах освіти, тому отримані висновки стосуються організаційних засад діяльності кабінету медіатора, а не кількісних показників її результативності.

Результати

Конфлікти в закладах освіти охоплюють міжособистісні суперечності між здобувачами освіти, педагогами та батьками, а також випадки булінгу, які мають стійкий характер і негативно впливають на психологічне благополуччя учасників освітнього процесу. Їх своєчасне виявлення потребує поєднання психологічного супроводу, профілактичної роботи та раннього втручання, що дає змогу запобігати ескалації конфліктів і формувати безпечне освітнє середовище. Для оцінювання масштабів проблеми проаналізовано динаміку адміністративних справ щодо булінгу в закладах освіти України у 2021–2025 рр. (рис. 1).

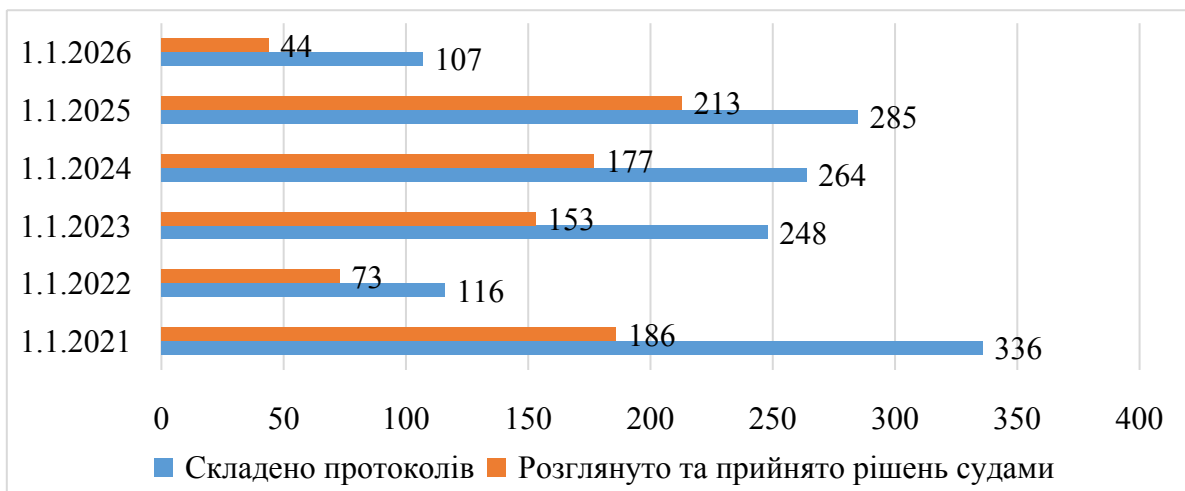


Рис. 1. Динаміка адміністративних справ щодо булінгу в закладах освіти України у 2021–2026 рр.

Джерело: побудовано за [13]

Як свідчать дані, упродовж 2021–2025 рр. кількість адміністративних матеріалів щодо булінгу змінювалася нерівномірно. Після різкого скорочення у 2022 р. до 116 складених протоколів і 73 судових рішень уже з 2023 р. спостерігається стійке зростання: кількість протоколів збільшилася до 248, у 2024 р. – до 264, а у 2025 р. – до 285. Аналогічна тенденція характерна і для кількості розглянутих судами справ, яка зросла зі 153 у 2023 р. до 177 у 2024 р. та 213 у 2025 р. Дані за 2026 р. є проміжними, тому не відображають повного річного обсягу.

Зростання кількості виявлених випадків свідчить не лише про поширеність булінгу, а й про підвищення рівня його офіційної фіксації та реагування з боку закладів освіти й правоохоронних органів. Водночас статистика адміністративних справ не розкриває характеру проявів булінгу, тому для визначення напрямів психологічного супроводу доцільно проаналізувати структуру таких випадків за видами. У структурі випадків булінгу у 2025 р. беззаперечно домінує психологічний булінг, частка якого становить 82%. Значно меншими є частки кібербулінгу (31%) та фізичного булінгу (27%), тоді як дискримінаційний (9%) і економічний (8%) булінг трапляються суттєво рідше.

Отримані результати свідчать, що основна загроза для учасників освітнього процесу пов'язана не стільки з фізичним насильством, скільки з систематичним психологічним тиском, приниженням, ізоляцією та іншими формами емоційного насильства, які негативно впливають на психічне здоров'я, успішність і соціальну адаптацію дітей.

Домінування психологічного булінгу підтверджує необхідність створення системи ранньої психологічної підтримки, здатної своєчасно виявляти конфлікти, запобігати їх ескалації та забезпечувати відновлення конструктивної взаємодії між учасниками освітнього процесу. Одним із найбільш ефективних інструментів реалізації такого підходу є процедура медіації. Створення кабінету медіатора, в закладах освіти, діяльність якого ґрунтується на поєднанні психологічного супроводу, медіації та відновних практик, сприятиме формуванню безпечного та підтримуючого освітнього середовища, ефективному запобіганню та врегулюванню конфліктів серед учасників освітнього процесу. Формування ефективної моделі його функціонування потребує врахування як українського досвіду розвитку служб порозуміння, так і міжнародних підходів до профілактики конфліктів і булінгу, що дозволяє виокремити найбільш результативні організаційні та психологічні механізми для їх подальшої адаптації в

закладах освіти України (табл. 1).

Таблиця 1

Міжнародні підходи до профілактики конфліктів та можливості їх інтеграції у діяльність кабінету медіатора закладу освіти

Ключовий підхід	Психологічна складова	Організаційні механізми	Елементи, доцільні для впровадження у діяльність кабінету медіатора
Іспанія			
Комплексна підтримка постраждалої дитини	Індивідуальний супровід психолога, план безпеки, підтримка однолітків	Постійний контроль адміністрації, тимчасове відсторонення кривдника	Психологічний супровід потерпілої сторони, план безпечного повернення, координація роботи психолога і медіатора
Франція			
Політика нульової толерантності	Робота з потерпілим і кривдником, системне інформування	Документування випадків, дисциплінарні санкції, обов'язкові правила	Локальні протоколи реагування, фіксація випадків, інформаційно-просвітницька діяльність
Аргентина			
Відновлення взаємодії сім'ї та школи	Психологічне консультування всіх учасників	Спільні зустрічі адміністрації, батьків та дітей	Активне залучення батьків до медіаційного процесу
Велика Британія			
Формування антибулінгової культури	Розвиток емоційної грамотності та навичок комунікації	Навчання всього персоналу закладу	Підготовка всіх працівників до раннього виявлення конфліктів
Нідерланди			
Міжвідомча взаємодія	Профілактична робота	Взаємодія школи та поліції	Алгоритми взаємодії із зовнішніми службами
Японія			
Державний контроль за випадками булінгу	Психологічна підтримка після інцидентів	Обов'язкове розслідування випадків	Стандарти реагування та документування конфліктів

Джерело: побудовано за [14-16]

Порівняння міжнародного досвіду свідчить, що ефективність профілактики конфліктів забезпечується не окремими заходами, а комплексною організацією психологічного супроводу. В Іспанії основна увага приділяється підтримці постраждалої дитини та її безпечному поверненню до освітнього середовища. Франція робить акцент на чітких правилах реагування, документуванні випадків булінгу та відповідальності всіх учасників освітнього процесу. В Аргентині важливим елементом є залучення сім'ї до врегулювання конфлікту, що сприяє відновленню взаємодії між школою та батьками. У Великій Британії пріоритетом є формування антибулінгової культури через розвиток емоційної грамотності та підготовку педагогічного колективу. Нідерланди демонструють ефективність міжвідомчої взаємодії школи із зовнішніми службами, тоді як у Японії особлива увага приділяється обов'язковому розслідуванню кожного випадку булінгу та психологічній підтримці учасників після інциденту [14].

Попри відмінності в організації роботи, більшість моделей поєднують психологічний супровід, відновні практики, підготовку персоналу, системний моніторинг конфліктів і чіткі алгоритми реагування. Саме інтеграція цих компонентів може стати основою діяльності кабінету медіатора в закладах освіти України. Практична

реалізація такого підходу потребує визначення функціональної структури кабінету медіатора, розподілу повноважень між його учасниками, організації взаємодії з адміністрацією закладу освіти та побудови єдиного алгоритму психологічного супроводу конфліктних ситуацій – табл. 2.

Таблиця 2

Функціональна модель кабінету медіатора в системі психологічного супроводу конфліктів закладу освіти

Основний зміст діяльності	Інструменти	Цільова аудиторія	Результати
Профілактичний компонент	Тренінги, інтерактивні заняття, кола, інформаційні матеріали, просвітницькі заходи	Здобувачі освіти, педагоги, батьки, адміністрація	Формування культури мирного врегулювання конфліктів, розвиток навичок ефективної комунікації, профілактика булінгу
Діагностично-аналітичний компонент	Анкетування, бесіда, спостереження, аналіз документації, психологічна діагностика (психолог)	Учасники конфлікту, координатор служби, практичний психолог	Виявлення причин конфлікту, оцінка рівня конфліктності, визначення можливості застосування медіації
Організаційно-підготовчий компонент	Інформаційно оціночні зустрічі зі сторонами, інформування про принципи медіації, отримання добровільної згоди, визначення медіабельності конфлікту	Сторони конфлікту, медіатор	Добровільне залучення учасників до процедури медіації, відкриття процедури медіації або вибір альтернативного способу реагування
Психологічний супровід	Психологічне консультування, кризова підтримка, індивідуальні бесіди, перенаправлення до інших фахівців	Учасники конфлікту	Зниження емоційного напруження, психологічна стабілізація, підготовка учасників до конструктивної взаємодії та подальший психологічний супровід після завершення медіації
Медіаційно-відновний компонент	Проведення медіації, фасилітація переговорів, відновні практики, кола порозуміння, укладання угоди за результатами медіації	Сторони конфлікту, медіатор(и)	Досягнення взаємоприйнятної угоди, відновлення взаємин, формування відповідальності сторін за виконання домовленостей
Післямедіаційний супровід	Виконання домовленостей, (за потреби) повторні зустрічі медіатора; психологічне консультування та підтримка	Учасники медіації, медіатор, практичний психолог	Закріплення досягнутих домовленостей, попередження повторних конфліктів, підтримка позитивних поведінкових змін
Моніторингово-оцінювальний компонент	Моніторинг, аналіз показників, опитування, супервізія	Адміністрація, координатор служби, практичний психолог	Оцінювання ефективності діяльності кабінету медіатора, удосконалення профілактичної та медіаційної роботи

Джерело: побудовано за [17–20]

Запропонована функціональна модель передбачає розмежування професійних функцій медіатора та практичного психолога. Відповідно до Закону України «Про медіацію» [21], медіатор виступає нейтральною та неупередженою третьою стороною, яка організовує комунікацію між учасниками конфлікту, забезпечує дотримання принципів добровільності, конфіденційності та рівності сторін, але не здійснює психологічного консультування чи психокорекції. Практичний психолог, своєю чергою, проводить психологічну діагностику, кризове консультування, психологічну підтримку учасників конфлікту до та після процедури медіації, а також за потреби здійснює їх подальший психологічний супровід. Взаємодія між медіатором і психологом здійснюється шляхом взаємного інформування (з дотриманням принципу конфіденційності), перенаправлення учасників до відповідного фахівця та координації післямедіаційної підтримки – рис. 3.



Рис. 3. Розмежування функцій та взаємодія медіатора і практичного психолога в роботі кабінету медіатора

Джерело: побудовано автором

Як показує візуалізація, медіатор і практичний психолог виконують різні професійні функції, однак їх взаємодія забезпечує комплексний супровід учасників конфлікту на всіх етапах його врегулювання. Медіатор відповідає за організацію та

проведення процедури медіації, забезпечення нейтрального діалогу між сторонами й (за потреби) супровід виконання досягнутих домовленостей, тоді як практичний психолог здійснює психологічну діагностику (за потреби), консультування, кризову підтримку та психологічний супровід учасників до і після завершення процедури медіації. Такий розподіл функцій відповідає принципам Закону України «Про медіацію» [21. Послідовність реалізації зазначених функцій у процесі роботи з конфліктною ситуацією відображено на рис. 4.

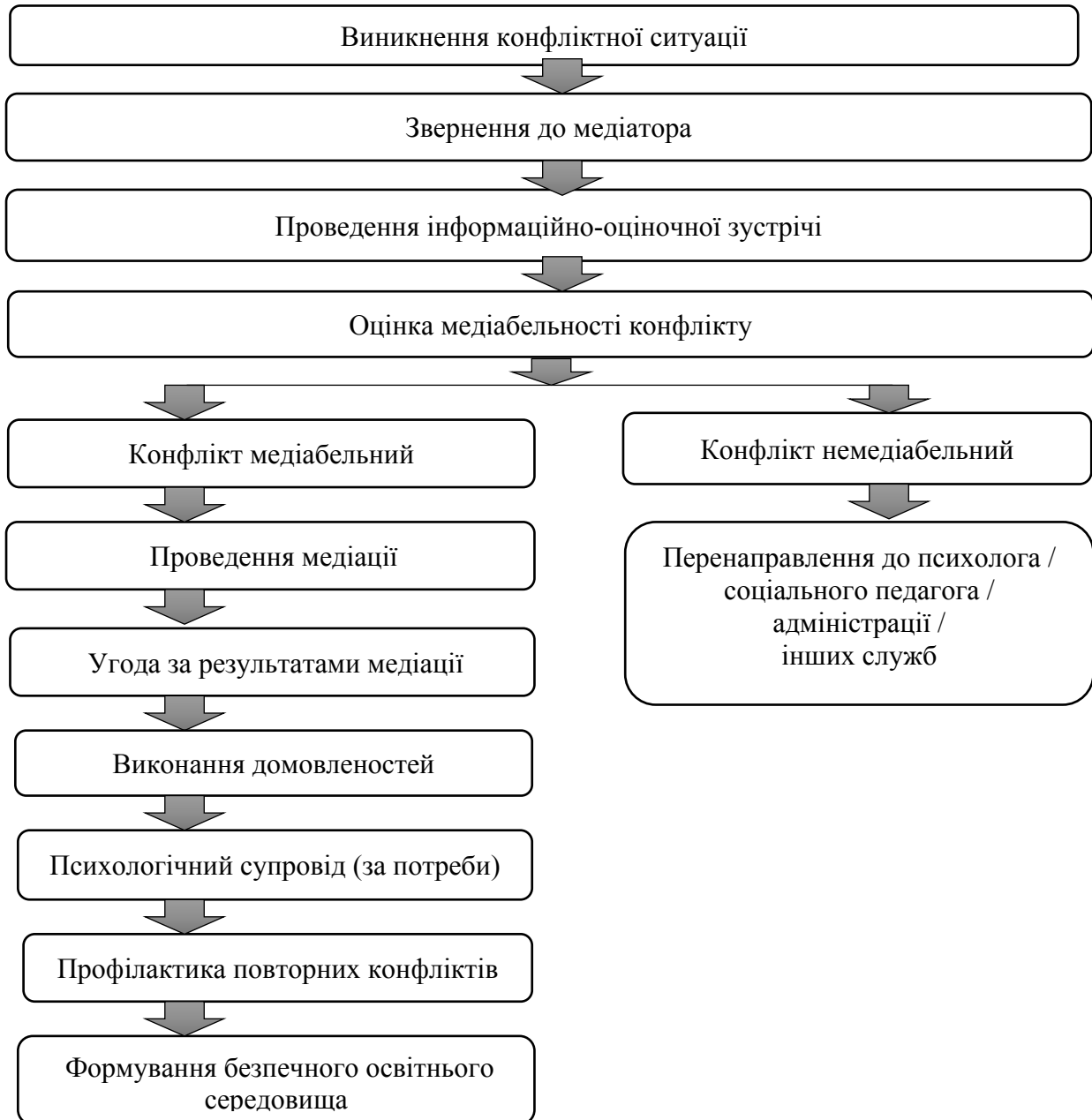


Рис. 4. Алгоритм функціонування кабінету медіатора в системі психологічного супроводу конфліктів

Джерело: побудовано автором

Запропонований алгоритм забезпечує послідовність дій від моменту виникнення конфлікту до його остаточного врегулювання та подальшого супроводу учасників. Важливою особливістю моделі є розмежування медіабельних і немедіабельних випадків, що дає змогу своєчасно визначити оптимальний спосіб реагування. Медіатор проводить інформаційно-оцінну зустріч з кожним учасником або спільну зустріч зі сторонами, щоб

надати повну інформацію про процедуру медіації, її принципи, особливості добровільності участі та межі конфіденційності. Під час інформаційно-оціночної зустрічі медіатор визначає медіабельність конфлікту, іншими словами, відсутність прямих протипоказань для проведення процедури медіації, що передбачає здатність учасників добровільно обрати медіацію та дотримуватися всіх принципів і правил медіації, а також відсутність впливу третіх осіб та інших перешкод для прийняття рішень і виконання досягнутих домовленостей. Це створює умови для результативного, добровільного й взаємопогодженого врегулювання конфліктної ситуації шляхом медіації. У разі медіабельності конфлікту організовується процедура медіації. У разі виявлення немедіабельності конфлікту сторони спрямовуються до відповідних фахівців закладу освіти для подальшого професійного супроводу та врегулювання ситуації. Перенаправлення може здійснюватись до практичного психолога, соціального педагога, адміністрації чи інших компетентних служб.

Ефективність функціонування кабінету медіатора залежить не лише від чіткого алгоритму роботи, а й від належного кадрового, організаційного та матеріально-технічного забезпечення, професійної підготовки медіаторів, чіткого розмежування функцій медіатора і практичного психолога, розвитку інформаційно-просвітницької діяльності, взаємодії із сім'ями здобувачів освіти та використання сучасних цифрових інструментів (рис. 5).

Візуалізація узагальнює запропоновану модель функціонування кабінету медіатора як комплексної системи організаційного, медіаційного та психологічного забезпечення врегулювання конфліктів у закладі освіти. На відміну від традиційних моделей, запропонована структура передбачає чітке розмежування професійних функцій медіатора та практичного психолога. Медіатор забезпечує організацію процедури медіації, фасилітацію діалогу та супровід виконання досягнутих домовленостей, тоді як практичний психолог здійснює психологічну діагностику, кризове консультування, емоційну підтримку учасників конфлікту та їх психологічний супровід до і після завершення процедури медіації. Поєднання організаційного, медіаційного, психологічного, освітньо-просвітницького та моніторингово-аналітичного блоків забезпечує не лише своєчасне реагування на конфліктні ситуації, а й їх профілактику, розвиток навичок конструктивної комунікації та постійне вдосконалення діяльності кабінету медіатора. Практичне значення запропонованої моделі полягає у можливості її використання як організаційної основи для створення та функціонування кабінетів медіатора в закладах освіти, розроблення локальних алгоритмів реагування на конфлікти, організації взаємодії медіатора і практичного психолога, здійснення психологічного супроводу учасників освітнього процесу та формування безпечного освітнього середовища.

Обговорення

Інтерпретація результатів. Отримані дані засвідчують, що зростання кількості зафіксованих справ щодо булінгу супроводжується стійким переважанням психологічних форм насильства. Це означає, що ключовим завданням закладу освіти є не стільки припинення окремих інцидентів, скільки раннє виявлення прихованого емоційного тиску та відновлення порушених взаємин, для чого потрібен постійно діючий організаційний осередок із визначеними функціями, а не епізодичні заходи.

**КАБІНЕТ
МЕДІАТОРА**

Організаційний блок - кадрового та ресурсного забезпечення кабінету медіатора включає підбір кваліфікованих фахівців, зокрема медіаторів, а також відбір учнів, які готові навчатися інструментам та технікам медіації для подальшого проведення кіл порозуміння або відновних практик. Важливим є регулярне підвищення кваліфікації працівників та проведення супервізії для підтримки високого рівня професійної діяльності. Чітке розмежування ролей і повноважень медіатора, психолога, адміністрації та соціального педагога здійснюється через розробку і затвердження посадових інструкцій, а також дотримання правил конфіденційності та етичних норм. Організаційно-нормативне забезпечення полягає у створенні локальних положень, процедур та стандартів роботи, а також у координації діяльності кабінету із адміністрацією закладу й веденні відповідної документації. Матеріально-технічне забезпечення передбачає виділення спеціалізованого приміщення для проведення конфіденційної роботи, оснащеного сучасним комп'ютерним обладнанням, засобами зв'язку та мультимедійною технікою. Крім того, застосовується спеціалізоване програмне забезпечення для реєстрації звернень, ведення обліку та організації медіаційних сесій, а також забезпечується доступ до цифрових ресурсів і онлайн-платформ для ефективного функціонування кабінету.

Медіаційний блок охоплює комплекс заходів, спрямованих на ефективне врегулювання конфліктних ситуацій в освітньому середовищі. Першим етапом є оцінка медіабельності конфлікту. Наступним кроком є залучення учасників конфлікту до добровільної участі у медіації. Проведенням процедури медіації та (за потреби) постмедіаційним супроводом.

Взаємодія медіатора з іншими фахівцями в освітньому середовищі здійснюється на основі чіткого дотримання ключових професійних принципів, серед яких першочергове значення має конфіденційність, нейтральність, добровільність та неупередженість. Медіатор підтримує тісний робочий контакт із практичним психологом, соціальним педагогом, адміністрацією закладу та іншими зацікавленими сторонами, забезпечуючи ефективний обмін інформацією, необхідною для комплексного вирішення конфліктів. При цьому інформація про учасників медіації та зміст переговорів суворо охороняється і передається лише у випадках, визначених нормативними вимогами або за чіткою згодою сторін. Всі дії медіатора спрямовані на забезпечення безпеки учасників, підтримку їх автономії та сприяння конструктивному діалогу, що дозволяє зберігати довіру і сприяти відновленню взаєморозуміння у навчальному закладі.

Освітньо-просвітницький блок спрямований на формування у суб'єктів освітнього процесу культури мирного вирішення конфліктів та розвитку навичок ефективної комунікації. Цей блок охоплює організацію та проведення різноманітних освітніх заходів, таких як тренінги, семінари, тематичні лекції, інтерактивні воркшопи і інформаційні кампанії, які орієнтовані на учнів, педагогів, батьків та адміністративний персонал. Завдяки цим заходам природно формується свідоме ставлення до медіації, підвищується рівень емоційної грамотності та навичок управління конфліктами, що сприяє профілактиці булінгу та інших форм насильства в освітньому середовищі. Особливу увагу приділено залученню учнів до участі у відновних практиках і створенню середовища взаємоповаги і підтримки. Освітньо-просвітницький блок також включає поширення інформаційних матеріалів через цифрові платформи, що дозволяє розширити охоплення і підвищити доступність інформації для всіх учасників навчального процесу.

Моніторингово-аналітичний блок Цей блок передбачає регулярний моніторинг випадків конфліктів. Збір зворотного зв'язку від учасників медіації, педагогічного колективу і батьків для оцінки задоволеності та визначення пріоритетів розвитку.

Рис. 5. Структурно-функціональна модель взаємодії кабінету медіатора із суб'єктами освітнього процесу
Джерело: побудовано автором

Порівняння з іншими дослідженнями. Отримані висновки узгоджуються з результатами Е. Лоді та ін. [4] й І. Алонсо-Родрігес та ін. [5] щодо позитивного впливу відновних практик на психологічний клімат і емоційне благополуччя здобувачів освіти, а також із висновками Ф. Забека та ін. [6] і А. Ріхтер та ін. [7] про залежність результативності шкільних служб від міждисциплінарної взаємодії та організаційної підтримки адміністрації. Водночас, на відміну від зазначених праць, які розглядають психологічні інтервенції або служби психічного здоров'я загалом, у цьому дослідженні предметом аналізу є кабінет медіатора як окремий структурний елемент закладу освіти. Порівняно з роботами М. Єніна та ін. [10] і Ж. Петровича та ін. [11], присвяченими організаційним умовам упровадження медіації, запропонована модель конкретизує зміст діяльності за компонентами, послідовність дій під час роботи з конфліктом і розподіл повноважень між медіатором і практичним психологом.

Наукова новизна (розгорнуто). Кабінет медіатора описано як цілісну систему функціональних компонентів — від профілактичного до моніторингово-оцінювального, — що дає змогу розглядати профілактику, врегулювання та післямедіаційний супровід конфлікту як єдиний процес. Удосконалено алгоритм реагування на конфліктну ситуацію через введення етапу оцінювання медіабельності та розмежування медіабельних і немедіабельних випадків із визначенням напрямів перенаправлення. Набуло подальшого розвитку розуміння взаємодії медіатора і практичного психолога, функції яких розмежовано відповідно до Закону України «Про медіацію» [21] на всіх етапах роботи з конфліктом.

Практичне значення (розгорнуто). Запропонована модель може бути покладена в основу положення про кабінет медіатора, локальних протоколів реагування на випадки булінгу, розподілу обов'язків між медіатором і практичним психологом, а також програм підготовки педагогічного персоналу та інформаційно-просвітницької роботи з батьками. Моніторингово-оцінювальний компонент моделі дає змогу відстежувати динаміку конфліктності в закладі освіти та коригувати зміст профілактичної діяльності.

Висновки

Проведене дослідження підтвердило, що зростання кількості випадків булінгу та переважання психологічних форм насильства зумовлюють необхідність переходу від епізодичного реагування до системної профілактики конфліктів і безперервного психологічного супроводу учасників освітнього процесу. Аналіз міжнародного досвіду показав, що найбільш результативними є моделі, які поєднують раннє виявлення конфліктів, психологічну підтримку, відновні практики, підготовку педагогічного персоналу, розвиток культури діалогу та чіткі алгоритми взаємодії всіх суб'єктів освітнього середовища.

У результаті дослідження запропоновано практичну модель функціонування кабінету медіатора, що охоплює функціональні компоненти діяльності, алгоритм реагування на конфліктні ситуації, модель взаємодії учасників освітнього процесу та систему розмежування професійних функцій медіатора і практичного психолога. Обґрунтовано, що медіатор забезпечує організацію та проведення процедури медіації, фасилітацію конструктивного діалогу й супровід виконання досягнутих домовленостей, тоді як практичний психолог здійснює психологічну діагностику, кризове консультування, емоційну підтримку та психологічний супровід учасників конфлікту до, під час та після завершення процедури медіації. Такий розподіл повноважень відповідає принципам Закону України «Про медіацію» та забезпечує ефективну міждисциплінарну взаємодію фахівців.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання запропонованої моделі під час створення та організації діяльності кабінетів медіатора в закладах освіти, розроблення локальних програм профілактики булінгу, алгоритмів

взаємодії медіатора, практичного психолога, соціального педагога й адміністрації закладу освіти, а також удосконалення системи психологічного супроводу учасників освітнього процесу та формування безпечного освітнього середовища.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з апробацією запропонованої моделі в діяльності закладів освіти, розробленням системи показників оцінювання її ефективності, визначенням критеріїв результативності взаємодії медіатора та практичного психолога, а також вивченням впливу функціонування кабінету медіатора на рівень конфліктності, психологічне благополуччя та соціально-психологічний клімат освітнього середовища.

Список використаних джерел

1. Яремко О., Дзюбак С. Медіація як спосіб врегулювання конфліктів в освітньому середовищі. *Актуальні проблеми правознавства*. 2025. № 2. С. 150–156. URL: <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/2140> (дата звернення: 07.07.2026).
2. Дзевелюк М., Дзевелюк А. Управління конфліктами в освітньому середовищі: від традиційних методів до медіації. *Публічне управління і право: історія, теорія, практика*. 2025. № 5. С. 7–16. DOI: <https://doi.org/10.31652/2786-6068-2025-5-7-16>.
3. Velarde-Camaqui D., Chunga-Pajares L., Chamorro Bacilo Y. G., Velarde-Camaqui K. Literature review on psychological interventions in school bullying: evaluating new trends and challenges. *Frontiers in Psychology*. 2026. Vol. 16. Article 1600785. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1600785>.
4. Lodi E., Perrella L., Lepri G. L., Scarpa M. L., Patrizi P. Use of Restorative Justice and Restorative Practices at School: A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022. Vol. 19, № 1. Article 96. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19010096>.
5. Alonso-Rodríguez I., Pérez-Jorge D., Pérez-Pérez I., Olmos-Raya E. Restorative practices in reducing school violence: a systematic review of positive impacts on emotional wellbeing. *Frontiers in Education*. 2025. Vol. 10. Article 1520137. DOI: <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1520137>.
6. Zabek F., Lyons M. D., Alwani N. et al. Roles and Functions of School Mental Health Professionals Within Comprehensive School Mental Health Systems. *School Mental Health*. 2023. Vol. 15. P. 1–18. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12310-022-09535-0>.
7. Richter A., Sjunnestrand M., Romare Strandh M., Hasson H. Implementing School-Based Mental Health Services: A Scoping Review of the Literature Summarizing the Factors That Affect Implementation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022. Vol. 19, № 6. Article 3489. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19063489>.
8. Putkuri T., Lahti M., Laaksonen C., Sarvasmaa A. S., Huttunen R., Axelin A. Mental health services in the school environment – Future visions using a phenomenographic approach. *Journal of Clinical Nursing*. 2023. Vol. 32. P. 2742–2756. DOI: <https://doi.org/10.1111/jocn.16376>.
9. Beames J. R., Johnston L., O'Dea B., Torok M., Boydell K., Christensen H., Werner-Seidler A. Addressing the mental health of school students: Perspectives of secondary school teachers and counselors. *International Journal of School & Educational Psychology*. 2022. Vol. 10, № 1. P. 128–143. DOI: <https://doi.org/10.1080/21683603.2020.1838367>.
10. Єнін М. Н., Макаренко Д. В., Северинчик О. П. Медіація в освітньому просторі закладів вищої освіти: у пошуках моделі та способів організації. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2019. № 3(43). DOI: [https://doi.org/10.20535/2308-5053.2019.3\(43\).194984](https://doi.org/10.20535/2308-5053.2019.3(43).194984).
11. Петрович Ж., Лютий В., Косміна М. Умови впровадження медіації як відновної практики в закладах загальної середньої освіти. *Social Work and Education*.

2025. Vol. 12, № 1. P. 69–80. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.1.6>.

12. Лісневська Ю. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів у освітньому середовищі. *Вісник Дніпровської академії неперервної освіти. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2024. Т. 6, № 1. С. 70–78. DOI: <https://doi.org/10.54891/2786-698X-2024-1-10>.

13. У середньому, 32 випадки булінгу у школі на місяць. Опендatabот. 2026. URL: <https://opendatabot.ua/analytics/bullying-in-schools-2026-05> (дата звернення: 07.07.2026).

14. Як школи реагують на булінг: 7 реальних прикладів з різних країн світу. Освіторія. URL: <https://osvitoria.media/lessons/yak-shkoly-reaguyut-na-buling-7-realnyh-prykladiv-z-riznyh-krayin-svitu/> (дата звернення: 07.07.2026).

15. Approaches to restorative justice in education. European School Education Platform. URL: <https://school-education.ec.europa.eu/en/discover/practice/approaches-restorative-justice-education> (дата звернення: 07.07.2026).

16. Кваша А. С. Огляд міжнародного досвіду запобігання та протидії булінгу. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2024. № 13. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14580233>.

17. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти : метод. посіб. Київ : ФОП Нічoga С. О., 2018. 174 с. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/porozuminnyala-stradametodposibniksayt.pdf> (дата звернення: 07.07.2026).

18. Андрееенкова В. Л., Бондар В. І., Дацко О. В. та ін. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчаючись, навчай! : навч.-метод. посіб. для медіаторів та медіаторок однолітків. Київ, 2020. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/media/5206/file/mediation%20skills.pdf> (дата звернення: 07.07.2026).

19. Медіаційні служби при ЗВО. *Українська академія медіації*. URL: <https://mediation.ua/projekty/mediaciyni/sluzhbi/pri/zvo> (дата звернення: 07.07.2026).

20. Шахрай В. М. Протидія булінгу в освітньому середовищі: огляд основних підходів. *Вісник науки та освіти (Серія «Філологія», Серія «Педагогіка», Серія «Соціологія», Серія «Культура і мистецтво», Серія «Історія та археологія»)*. 2025. № 3(33). С. 1627–1637. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2025-3\(33\)-1627-1637](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2025-3(33)-1627-1637).

21. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 15.07.2026).

References

1. Yaremko, O., & Dziubak, S. (2025). Mediatsiia yak sposib vrehuliuvannia konfliktiv v osvitnomu seredovyshchi [Mediation as a means of conflict resolution in the educational environment]. *Aktualni problemy pravoznavstva*, 2, 150–156. Available at: <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/2140>

2. Dzeveliuk, M., & Dzeveliuk, A. (2025). Upravlinnia konfliktamy v osvitnomu seredovyshchi: vid tradytsiinykh metodiv do mediatsii [Conflict management in the educational environment: From traditional methods to mediation]. *Publichne upravlinnia i pravo: istoriia, teoriia, praktyka*, 5, 7–16. DOI: <https://doi.org/10.31652/2786-6068-2025-5-7-16>.

3. Velarde-Camaqui, D., Chunga-Pajares, L., Chamorro Bacilo, Y. G., & Velarde-Camaqui, K. (2026). Literature review on psychological interventions in school bullying: Evaluating new trends and challenges. *Frontiers in Psychology*, 16, Article 1600785. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1600785>.

4. Lodi, E., Perrella, L., Lepri, G. L., Scarpa, M. L., & Patrizi, P. (2022). Use of restorative justice and restorative practices at school: A systematic literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), Article 96. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19010096>.
5. Alonso-Rodríguez, I., Pérez-Jorge, D., Pérez-Pérez, I., & Olmos-Raya, E. (2025). Restorative practices in reducing school violence: A systematic review of positive impacts on emotional wellbeing. *Frontiers in Education*, 10, Article 1520137. DOI: <https://doi.org/10.3389/educ.2025.1520137>.
6. Zabek, F., Lyons, M. D., Alwani, N., et al. (2023). Roles and functions of school mental health professionals within comprehensive school mental health systems. *School Mental Health*, 15, 1–18. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12310-022-09535-0>.
7. Richter, A., Sjunnestrand, M., Romare Strandh, M., & Hasson, H. (2022). Implementing school-based mental health services: A scoping review of the literature summarizing the factors that affect implementation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), Article 3489. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19063489>.
8. Putkuri, T., Lahti, M., Laaksonen, C., Sarvasmaa, A. S., Huttunen, R., & Axelin, A. (2023). Mental health services in the school environment–Future visions using a phenomenographic approach. *Journal of Clinical Nursing*, 32, 2742–2756. DOI: <https://doi.org/10.1111/jocn.16376>.
9. Beames, J. R., Johnston, L., O'Dea, B., Torok, M., Boydell, K., Christensen, H., & Werner-Seidler, A. (2022). Addressing the mental health of school students: Perspectives of secondary school teachers and counselors. *International Journal of School & Educational Psychology*, 10(1), 128–143. DOI: <https://doi.org/10.1080/21683603.2020.1838367>.
10. Yenin, M. N., Makarenko, D. V., & Severynchuk, O. P. (2019). Mediatsiia v osvithomu prostori zakladiv vyshchoi osvity: u poshukakh modeli ta sposobiv orhanizatsii [Mediation in the educational space of higher education institutions: In search of a model and methods of organization]. *Visnyk NTUU "KPI". Politolohiia. Sotsiolohiia. Pravo*, 3(43). DOI: [https://doi.org/10.20535/2308-5053.2019.3\(43\).194984](https://doi.org/10.20535/2308-5053.2019.3(43).194984).
11. Petrochko, Zh., Liutyi, V., & Kosmina, M. (2025). Umovy vprovadzhennia mediatsii yak vidnovnoi praktyky v zakladakh zahalnoi serednoi osvity [Conditions for implementing mediation as a restorative practice in general secondary education institutions]. *Social Work and Education*, 12(1), 69–80. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.1.6>.
12. Lisnievska, Yu. (2024). Zapobihannia ta vrehuliuvannia konfliktu interesiv u osvithomu seredovyshchi [Prevention and settlement of conflicts of interest in the educational environment]. *Visnyk Dniprovskoi akademii neperervnoi osvity. Serii: Publichne upravlinnia ta administruvannia*, 6(1), 70–78. DOI: <https://doi.org/10.54891/2786-698X-2024-1-10>.
13. U serednomu, 32 vypadky bulinhu u shkoli na misiats [On average, 32 school bullying cases per month]. (2026). *Opendatabot*. Available at: <https://opendatabot.ua/analytics/bulling-in-schools-2026-05>
14. Yak shkoly reahuiut na bulinh: 7 realnykh prykladiv z riznykh krain svitu [How schools respond to bullying: Seven real-life examples from different countries]. (n.d.). *Osvitoriia*. Available at: <https://osvitoria.media/lessons/yak-shkoly-reaguyut-na-buling-7-realnyh-prykladiv-z-riznyh-krayin-svitu/>
15. Approaches to restorative justice in education. (n.d.). *European School Education Platform*. Available at: <https://school-education.ec.europa.eu/en/discover/practice/approaches-restorative-justice-education>
16. Kvasha, A. S. (2024). Ohliad mizhnarodnoho dosvidu zapobihannia ta protydii bulinhu [Review of international experience in bullying prevention and counteraction]. *Pedahohichna Akademiia: naukovy zapysky*, 13. DOI:

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14580233>.

17. Stvorennia systemy sluzhb porozuminnia dlia vprovadzhennia mediatsii za pryntsypom "rivnyi-rivnomu/rivna-rivnii" ta vyrishennia konfliktiv myrnym shliakhom u zakladakh osvity [Establishment of school reconciliation services for implementing peer-to-peer mediation and peaceful conflict resolution in educational institutions]. (2018). Kyiv: FOP Nichoha S. O. Available at: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/porozuminnyala-stradametodposibniksayt.pdf>

18. Andriienkova, V. L., Bondar, V. I., Datsko, O. V., et al. (2020). Vyrishuiu konflikty ta buduui myr navkolo sebe. Bazovi navychky mediatsii odnolitkiv. Navchaiuchys, navchai! [Resolving conflicts and building peace around me. Basic peer mediation skills. Learn by teaching!]. Kyiv. Available at: <https://www.unicef.org/ukraine/media/5206/file/mediation%20skills.pdf>

19. Mediatsiini sluzhby pry ZVO [Mediation services at higher education institutions]. (n.d.). *Ukrainska Akademiia Mediatsii [Ukrainian Academy of Mediation]*. Available at: <https://mediation.ua/projekty/mediacyini/sluzhbi/pri/zvo>

20. Shakhrai, V. M. (2025). Protydiia bulinhu v osvitnomu seredovyshchi: ohliad osnovnykh pidkhodiv [Counteracting bullying in the educational environment: A review of the main approaches]. *Visnyk nauky ta osvity (Seriia "Filolohiia", Seriia "Pedahohika", Seriia "Sotsiolohiia", Seriia "Kultura i mystetstvo", Seriia "Istoriia ta arkheolohiia")*, 3(33), 1627–1637. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2025-3\(33\)-1627-1637](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2025-3(33)-1627-1637).

21. Law of Ukraine On Mediation No. 1875-IX of November 16, 2021. *Legislation of Ukraine*. Verkhovna Rada of Ukraine. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX>