Товариство з обмеженою відповідальністю «Всеосвіта»

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом директора ТОВ «Всеосвіта»
№ 21 від 27 липня 2026 р.
_____ Іван ЛИТВИНЕНКО
.

ПРОГРАМА
підвищення кваліфікації педагогічних, науково-педагогічних працівників закладів дошкільної, загальної середньої, позашкільної та професійної (професійно-технічної), фахової передвищої освіти

«ТЕХНОЛОГІЯ ПОСЕРЕДНИЦТВА І МЕДІАЦІЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ»

м. Київ – 2026

Розробник(и): ТОВ «Всеосвіта» та Ярослава Швень, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри філософії і освіти дорослих Державного закладу вищої освіти «Університет менеджменту освіти», член Національної психологічної асоціації.

Напрям підвищення кваліфікації: розвиток професійних компетентностей (психолого-педагогічна, методична, емоційно-етична, лідерська); впровадження інструментів ненасильницького спілкування; управління конфліктними ситуаціями та розбудова шкільної медіації.

Розроблено на основі типової програми: програму укладено відповідно до сучасної державної освітньої політики, Концепції Нової української школи, Законів України «Про освіту», «Про медіацію» та п. 10 постанови КМУ від 21 серпня 2019 року № 800 (зі змінами і доповненнями, внесеними постановою КМУ від 27 грудня 2019 року № 1133).

Термін дії програми: постійно

© ТОВ «Всеосвіта», 2026

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Актуальність програми: зростання психоемоційного напруження та деструктивних явищ у шкільному середовищі робить питання ефективного розв'язання конфліктів одним із найважливіших завдань сучасної освіти. Конфліктна взаємодія між учасниками освітнього процесу (учитель — учень — батьки — адміністрація) вимагає відходу від силових, адміністративних чи емоційних методів впливу на користь конструктивних, гуманних технологій. Відсутність навичок фасилітації та посередництва призводить до затяжних протистоянь, порушення психологічної безпеки в закладі освіти та виснаження його працівників.

Дана програма покликана допомогти педагогу опанувати роль нейтрального посередника (медіатора) та навчитися управляти ескалацією суперечностей. Курс пропонує науково обґрунтований і практично апробований підхід до вирішення конфліктів через опанування концепції Win-win, інструментів аналізу глибинних потреб та впровадження шкільної медіації. Навчання спрямоване на трансформацію конфліктного середовища на простір взаєморозуміння, безпеки та конструктивного співробітництва.

Цільова група: працівники закладів дошкільної освіти, закладів загальної середньої освіти, позашкільної освіти, фахової передвищої освіти, керівники закладів освіти, практичні психологи, соціальні педагоги, консультанти Центрів професійного розвитку педагогічних працівників (ЦПРПП), студентів профільних вузів та батьків.

Обсяг (тривалість): 30 академічних годин / 1 кредит ЄКТС.

Особливості реалізації програми: програма орієнтована на практичне опанування інструментів медіації через аналіз реальних освітніх кейсів, відпрацювання техніки «активного слухання», рефреймінгу. Реалізація передбачає проектування конкретних дидактичних і методичних матеріалів (карти конфлікту, алгоритмів Win-win, проектів Шкільної служби порозуміння) для впровадження в освітній процес.

Вид підвищення кваліфікації: курс (навчання за програмою підвищення кваліфікації).

Форма (форми) підвищення кваліфікації: дистанційна.

Мета підвищення кваліфікації: ознайомлення педагогів із теоретико-методологічними та практичними засадами посередництва і медіації; формування системного розуміння динаміки конфлікту; розвиток умінь і навичок застосування фасилітативних та медіативних технологій для забезпечення безпечного освітнього середовища.

Завдання підвищення кваліфікації:

1. Ознайомити слухачів із теоретичними основними конфліктної взаємодії, емоційними та раціональними інтересами сторін.
2. Опанувати стратегії поведінки в умовах конфлікту за методикою Томаса-Кілманна.
3. Навчити застосовувати технологію «Win-win» та концепцію «Перемогти може кожен» у педагогічній практиці.
4. Засвоїти алгоритм і п'ятикрокову структуру проведення медіаційної сесії.

5. Формувати навички роботи медіатора, дотримання принципів нейтральності, конфіденційності та етики.
6. Надати практичні інструменти створення та організації Шкільної служби порозуміння (ШСП).

Перелік компетентностей, що вдосконалюватимуться:

За професійним стандартом «Вчитель закладу загальної середньої освіти» (наказ МОН № 1225 від 29.08.2024) професійні: А1. Мовно-комунікативна, Б1. Психологічна, Б3. Компетентність педагогічного партнерства, Г2. Організаційна, Г3. Оцінювально-аналітична, Д1. Здатність до навчання впродовж життя;

За професійним стандартом «Вихователь закладу дошкільної освіти» (наказ Мінекономіки № 620-21 від 19.10.2021) професійні: А2. Організаційна, Б2. Проєктувальна, В1. Здатність забезпечувати сприятливе психологічне середовище, Г1. Здатність до навчання впродовж життя;

За професійним стандартом «Керівник (директор) закладу загальної середньої освіти» (наказ Мінекономіки № 967 від 17.09.2021) професійні: В1. Лідерська компетентність, В2. Емоційно-етична компетентність, В3. Компетентність педагогічного, соціального та мережевого партнерства, Г3. Проєктувальна;

За професійним стандартом «Керівник (директор) закладу дошкільної освіти» (наказ Мінекономіки № 620-21 від 28.09.2021) професійні: А2. Проєктувальна, Б3. Комунікативна, Г2. Емоційно-етична.

Очікувані результати підвищення кваліфікації:

1) **знатимуть:** сутність та види конфліктної взаємодії в школі; закони динаміки та ескалації конфліктів; модель «Айсберг конфлікту»; принципи та етапи процедури медіації; нормативно-правові засади медіативної діяльності;
2) **вмітимуть:** розрізняти позиції, потреби та інтереси сторін; застосовувати інструменти ненасильницького спілкування, рефреймінгу та активного слухання; конструювати карти конфлікту та алгоритми Win-win рішення; організовувати та проводити процедуру медіації між учасниками освітнього процесу;
3) **володітимуть навичками:** збереження нейтральності та контролю емоційного фону в складних ситуаціях; моделювання правил і принципів роботи Шкільної служби порозуміння; оформлення медіаційних угод та їх підсумкового моніторингу.

Система та критерії оцінювання результатів підвищення кваліфікації: критерієм успішності є правильне виконання не менше ніж (60%) тестових завдань**.**

Документ про підвищення кваліфікації: сертифікат про підвищення кваліфікації встановленого зразка, виданий ТОВ «Всеосвіта» згідно з Постановою КМУ № 800 та верифікований на Державній інформаційно-комунікаційній системі підтримки організації, забезпечення та реалізації професійного розвитку педагогічних та/або науково-педагогічних працівників «Вектор».

2. НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Програмою передбачено поєднання теоретичного аналізу конфліктів у закладах освіти з практичним відпрацюванням навичок медиації та фасилітації.

Особливістю навчання є розбір реальних педагогічних кейсів і симуляційні ігри з вирішення суперечностей. Самостійна робота орієнтована на проектування власної карти конфлікту та розробку положення про Шкільну службу порозуміння.

Зміст програми складається з 3 модулів та 9 взаємопов'язаних тем. На етапі завершення навчання за Програмою слухачі складають підсумковий тест із 15 питань. Максимальна кількість балів, яку можуть отримати учасники, - 100 балів. Прохідний бал - 60 балів.

Кількість годин, що відводиться на засвоєння змісту Програми, складає: 30 год, з них: 8 год — лекційні заняття, 18 год — практична робота, 2 год — самостійна робота, 2 год — контрольні заходи (підсумковий тест).

Навчально-тематичний план

Назва навчальних тем	Лекції (год)	Практичні заняття (год)	Самостійна робота (год)	Контрольні заходи (год)	Усього (год)
МОДУЛЬ 1. Конфліктна взаємодія в освітній діяльності: теоретичні засади					
Тема 1.1. Стратегії стилів поведінки в умовах конфліктної взаємодії.	2	2	-	-	4
Тема 1.2. Емоційні і раціональні інтереси в конфлікті.	1	2	-	-	3
Тема 1.3. Динаміка конфліктної взаємодії.	1	2	-	-	3
Разом за модулем 1	4	6	-	-	10
МОДУЛЬ 2. Сучасні технології посередництва					
Тема 2.1. Стратегія «Перемогти може кожен»	2	2	-	-	4
Тема 2.2. Технологія подолання розбіжностей і суперечностей	1	3	-	-	4
Тема 2.3. Win-win технологія	1	3	-	-	4
Разом за модулем 2	4	8	-	-	12
МОДУЛЬ 3. Технологія проведення медіації					
Тема 3.1. Поняття, принципи та правові засади шкільної медіації	-	1	-	-	1

Назва навчальних тем	Лекції (год)	Практичні заняття (год)	Самостійна робота (год)	Контрольні заходи (год)	Усього (год)
Тема 3.2. Ролі і функції медіатора	-	1	-	-	1
Тема 3.3. Технологія проведення медіації	-	2	-	-	2
Разом за модулем 3	-	4	-	-	4
Підсумкові заходи *(Підсумковий контроль: тест)*	-	-	2	2	4
УСЬОГО	8	18	2	2	30

3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

МОДУЛЬ 1. Конфліктна взаємодія в освітній діяльності: теоретичні засади.

Тема 1.1. Стратегії стилів поведінки в умовах конфліктної взаємодії.

Специфіка конфліктної взаємодії в освітньому просторі. Характеристика основних стилів поведінки за сіткою Томаса-Кілманна: суперництво, пристосування, ухилення, компроміс, співпраця. Визначення переваг, ризиків та меж застосування кожного стилю в шкільних ситуаціях.

Тема 1.2. Емоційні і раціональні інтереси в конфлікті.

Модель «Айсберг конфлікту»: розрізнення видимих позицій та прихованих потреб і раціональних інтересів сторін. Роль емоційного інтелекту у зниженні конфліктного напруження. Методи роботи з гострими емоційними станами у дітей та дорослих.

Тема 1.3. Динаміка конфліктної взаємодії.

Основні фази розвитку конфлікту: виникнення, ескалація, кульмінація, згасання та наслідки. Маркери та симптоми ескалації в шкільних колективах. Точки ефективного педагогічного та психологічного втручання для відвернення деструктивних наслідків.

МОДУЛЬ 2. Сучасні технології посередництва.

Тема 2.1. Стратегія «Перемогти може кожен».

Філософія ненасильницького спілкування та концепція відмови від підходу «переможець — переможений». Формування у сторін установки на співпрацю та взаємну вигоду. Практичні прийоми трансформації претензій у конструктивні пропозиції.

Тема 2.2. Технологія подолання розбіжностей і суперечностей.

Аналітичний інструментарій картирування конфлікту. Техніки «активного слухання», «віддзеркалення», перефразування та рефреймінгу. Відокремлення особистості учасника від самісінької проблеми.

Тема 2.3. Win-win технологія.

Гарвардська модель принципових переговорів (Harvard Negotiation Project). Алгоритм пошуку спільних інтересів. Методика генерації альтернативних рішень, їх оцінка за критеріями реалістичності та досягнення довгострокових домовленостей.

МОДУЛЬ 3. Технологія проведення медіації.

Тема 3.1. Поняття, принципи та правові засади шкільної медіації.

Сутність медіації як альтернативного способу вирішення спорів в освітньому закладі. Законодавча база (Закон України «Про медіацію»). Базові принципи: доброволість, конфіденційність, нейтральність та рівноправність. Організація діяльності Шкільних служб порозуміння (ШСП).

Тема 3.2. Ролі і функції медіатора.

Професійна позиція, етичні норми та межі відповідальності медіатора. Утримання нейтральності та управління власною упередженістю. Роль медіатора як фасилітатора комунікативного процесу.

Тема 3.3. Технологія проведення медіації.

Класична 5-крокова структура медіаційної сесії (підготовка, вступне слово, дослідження ситуації/інтересів, напрацювання рішень, укладання угоди). Проведення кокусу (індивідуальної зустрічі). Правила фіксації результатів, підписання медіаційної угоди та моніторинг її виконання.

3.1. Орієнтовний перелік практичних завдань:

1. Побудова Карти конфлікту за реальними освітніми ситуаціями (визначення позицій, потреб, побоювань та прихованих інтересів сторін).
2. Розробка фраз-рефреймінгів для переведення агресивних зауважень учасників конфлікту в нейтральний або конструктивний формат.
3. Кейс-метод «Крок до порозуміння»: розробка алгоритму пошуку рішення за технологією «Win-win» для суперечки між батьками та вчителем.
4. Розробка сценарію вступного слова медіатора та проект розкладу проведення медіаційної сесії в закладі освіти.

3.2. Орієнтовний перелік питань для самостійного опрацювання:

1. Правові основи впровадження медіації в закладах освіти України (Закон України «Про медіацію»).
2. Психологічні аспекти подолання опору сторін під час проведення первинної зустрічі медіатора.
3. Модель створення та функціонування Шкільної служби порозуміння (ШСП) за участі здобувачів освіти (одноліткова медіація).

3.3. Орієнтовний перелік тестових питань:

1. Який стиль поведінки за сіткою Томаса-Кілманна орієнтований на повне задоволення інтересів обох сторін?
2. На що спирається технологія «Win-win» під час врегулювання суперечки?
3. Що у моделі «Айсберг конфлікту» знаходиться над поверхнею (є видимим)?
4. Який основний нормативний документ регулює застосування медіації в Україні?
5. Який із принципів медіації передбачає право будь-якого учасника вийти з процедури на будь-якому етапі?
6. У чому полягає відмінність між позицією та потребою учасника конфлікту?
7. Скільки основних етапів включає класична структура медіаційної сесії?

8. Що означає поняття «кокус» у процесі проведення медіації?
9. Яку головну роль виконує медіатор під час проведення сесії?
10. Які основні емоційні чинники супроводжують ескалацію конфлікту в учнівському середовищі?
11. Як називається прийом переформулювання висловлювання для зняття емоційного напруження?
12. Хто може виступати медіатором у рамках Шкільної служби порозуміння?
13. Що є підсумковим результатом успішно проведеної медіаційної сесії?
14. Який підхід лежить в основі концепції «Перемогти може кожен»?
15. Хто несе відповідальність за прийняте рішення та виконання домовленостей у медіації?

4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи:

1. Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-VIII : станом на 2026 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19 (дата звернення: 19.06.2026).
2. Закон України «Про повну загальну середню освіту» від 16.01.2020 № 463-IX : станом на 2026 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20 (дата звернення: 19.06.2026).
3. Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX : станом на 2026 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20 (дата звернення: 19.06.2026).
4. Про затвердження Порядку підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників : Постанова Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 № 800 : станом на 2026 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/800-2019-%D0%BF (дата звернення: 19.06.2026).
5. Про внесення змін до професійного стандарту вчителя : Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.08.2024 № 1225. URL: https://mon.gov.ua/ (дата звернення: 19.06.2026).

Основна література:

1. Андрєєнкова В. Л., Левченко К. Б. *Відновні практики та медіація в закладі освіти: практичний посібник*. Київ : ГО «Ла Страда - Україна», 2023. 156 с.
2. Гаврилик С. О. *Психологія конфлікту та технології медіації в освітньому середовищі : навчально-методичний посібник*. Львів : Новий Світ-2000, 2024. 210 с.
3. Ковальчук О. М., Петренко В. В. *Психологічна стійкість та емоційно-етична компетентність педагога в умовах сучасних викликів*. Київ : Академвидав, 2023. 184 с.
4. Мельничук Т. І. *Впровадження інструментів ненасильницького спілкування в освітній процес : практичний порадник для педагогів та шкільних психологів*. Харків : Основа, 2024. 128 с.

Додаткова література:

1. Захарова Н. М. *Організація діяльності шкільних служб порозуміння: від відновного підходу до медіації однолітків : навчально-практичний посібник*. Дніпро : Інновація, 2023. 144 с.
2. Національна освітня платформа «Всеосвіта» : вебсайт. URL: https://vseosvita.ua (дата звернення: 19.06.2026).

3. Освітній портал «Освітня політика» : вебсайт. URL: http://education-ua.org (дата звернення: 19.06.2026).