

РОЗДІЛ IV. ПРОБЛЕМИ ТЕОРІЇ ЗАГАЛЬНОЇ ОСВІТИ

УДК 37.06:053.2

Н. М. Білик

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАЦІЇ ОДНОЛІТКІВ У ЗАГАЛЬНООСВІТНІЙ ШКОЛІ

У статті обґрунтовано медіацію однолітків як технологію врегулювання міжучнівських відносин у середовищі загальноосвітньої школи. За допомогою письмового опитування спеціалістів центрів психології та соціальної роботи шкіл міста Чернівці та області визначено основні типи конфліктів, які виникають у школі. Такими стали конфлікти типу «учень-учень», що доводить необхідність впровадження медіації однолітків як технології вирішення такого типу конфліктів. Визначено передумови впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі України.

Ключові слова: *конфлікт, спірне питання, технологія, медіація однолітків, шкільна служба порозуміння.*

Постановка проблеми. Питання пошуку шляхів вирішення конфлікту в усі часи людського існування було й залишається актуальним. А особливо сьогодні, коли в Україні, та й вусьому світі, щодня звучить питання, як «правильно» вирішити той або інший конфлікт, суперечку, спірне питання.

Це може бути конфлікт між подружжям, сусідами, етнічними групами, релігійними конфесіями, директором і підлеглим, учнями тощо. Конфлікт – це, передусім, суперечка, суперечлива ситуація. Чому прийнято говорити «суперечлива»? На нашу думку, через те, що в будь-якій ситуації конфлікту важко однозначно назвати когось одного винним, а іншого невинним, хоча саме до цього й прагнуть сторони. Але, як показала історія соціального існування, немає в конфлікті когось одного винного, адже, вивчивши обставини тієї чи іншої ситуації, обов'язково буде висновок такий, що участь у створенні конфліктної ситуації беруть усі учасники. І ті, хто в результаті постраждав, і ті, хто завдав шкоди. Звичайно, є виключення, зокрема теракти, терористичні напади тощо.

Саме тому поширені сьогодні словосполучення «суперечлива ситуація» чи «спірне питання» і мають характеризувати справжню картину конфлікту. Тому, коли говоримо про конструктивне вирішення, то варто говорити про вирішення саме спірних питань, суперечки.

У сучасному суспільстві все частіше питання різного роду суперечок вирішується за допомогою організації переговорів, зустрічей постраждалої сторони й сторони, яка нанесла шкоду. Особливо сьогодні в Україні спостерігаємо за поширеним використанням переговорів, у тому числі медіації, при врегулюванні державної кризи. А також інших спорів, які стосуються економіки, питань мови, національності тощо. Все більше постає потреба у спеціалістах із переговорів у різних галузях суспільного життя.

В українській спільноті ще панують традиції використання сили, тиску, владних повноважень у доведенні своєї точки зору, наполяганні на прийнятті односторонніх рішень на користь лише когось одного. Звичайно, такі методи вже давно стали неможливими в демократичному суспільстві й призводять лише до ескалації і напруги в соціальному середовищі. Переорієнтовуючись на врахування потреб та інтересів усіх сторін спору, дотримуючись принципу співробітництва, українське молоде суспільство вчиться вирішувати конфлікти мирним шляхом.

Отже, важливим є сьогодні перехід до конструктивних стратегій вирішення конфліктів різних видів та типів. Ми вважаємо, що саме українська школа з її виховною системою повинна вкорінювати в поведінку дітей, підростаючого покоління такі стилі поведінки при вирішенні спірних питань як співробітництво, компроміс і толерантність. Безперечно, це є необхідним у ситуації внутрішньої міграції, етнічної ідентифікації, самоусвідомлення, яка домінує сьогодні. Організація шкільних служб медіації має стати першочерговим у формуванні безпечного середовища в загальноосвітніх навчальних закладах. Згуртування дітей заради навчання виходу з конфлікту мирним шляхом є необхідним кроком сьогодні в Україні.

Аналіз актуальних досліджень. Проблеми виникнення та врегулювання конфліктів за допомогою медіації присвячені праці сучасних науковців, серед яких І. Айтерсен, Г. Гурп, Х. Бесемер, Р. Фолджер, Дж. Фолджер, Р. Вальц, Б. Вегманн, Н. Грішина, Н. Гайдук, Н. Волкова, А. Гірник, А. Бобро, Р. Коваль, А. Горова, Р. Безпальча та ін. Питання виникнення педагогічних конфліктів досліджені в роботах зарубіжних і вітчизняних науковців: О. Громової, Н. Гришиної, А. Анцупова, А. Шипилова, М. Пірен, В. Орлянського, П. Прибутько, Т. Яхно та ін. Проте, мало праць присвячено вивченню міжучнівських конфліктів, тоді як реальність підтверджує актуальність даного питання. Медіацію потрібно впроваджувати у шкільне середовище, звертаючись до технологій посередництва, співробітництва, відновлення соціальних зв'язків при вирішенні різного роду шкільних конфліктів.

Мета статті – обґрунтувати медіацію однолітків як технологію врегулювання міжучнівських відносин у середовищі загальноосвітньої школи. Охарактеризувати зарубіжний досвід використання медіації у школі та впровадження медіації однолітків у навчально-виховний процес загальноосвітніх шкіл конкретного регіону й України. Проаналізувати результати опитування спеціалістів шкільних центрів психології та соціальної роботи м. Чернівці та області, метою якого було визначити типи конфліктів, які найчастіше виникають у даних школах, механізм вирішення міжучнівських суперечок, роль спеціаліста у вирішенні конфліктних ситуацій.

Методи дослідження. Теоретичні – аналіз наукової літератури, емпіричні – письмове опитування з метою визначення основних типів

конфліктів у школі; методи математичної статистики для кількісного та якісного аналізу емпіричних даних.

Виклад основного матеріалу. Спір – конфлікт, переданий на розгляд компетентного органу [5, 1]. Конфлікт – актуалізоване протиріччя, зіткнення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, думок, поглядів суб'єктів взаємодії чи опонентів, а також зіткнення самих опонентів [2, 339]. Вирішувати спірні питання, конфліктів багатьох країнах світу сьогодні прийнято через медіацію.

Медіація (англ. mediation – посередництво) розглядається як процес, альтернативна технологія врегулювання спорів, метод залагодження конфліктів, вирішення спорів і примирення конфлікуючих сторін, що передбачає організацію та проведення їх переговорів за допомогою незалежного посередника. У соціальній педагогіці та соціальній роботі медіація розглядається як метод розв'язання міжособистісних і міжгрупових конфліктів та як модель відновного правосуддя [2, 491]. Медіативні технології базуються на теоріях відновного підходу.

Відновний підхід – підхід до розв'язання конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених унаслідок конфлікту зв'язків і стосунків його учасників та їхнього оточення, виправлення завданої конфліктом шкоди та створення шкільної атмосфери, яка знижує ризик виникнення таких ситуацій. Це нова парадигма мислення і розвитку практики включення, поваги й відповідальності [6].

Попри те, що термін «медіація» для української педагогічної науки є дещо новим, означення цього слова має вже давню історію. До методів переговорів, посередництва люди зверталися ще з початку свого існування. Основними категоріями медіації є співробітництво, відновлення втрачених соціальних зв'язків, конструктивне вирішення суперечки, конфлікту, консенсус, стратегія «виграш-виграш». Саме ці поняття і стали обов'язковими складовими технології медіації.

Закордонний досвід використання медіації у школі дає підстави стверджувати, що існує тенденція до поширення використання цього методу при вирішенні різноманітних конфліктів серед учасників навчального процесу, а це можуть бути учні, батьки, педагогічний колектив, адміністрація.

Зокрема, Девід Келер Ревакіс у своїй статті «Програма посередництва в школах» пише, що насильство у школах змусило вивчати сутність конфлікту та способи його розв'язання. У багатьох американських школах вивчається посередництво як одна з найбільш ефективних форм вирішення конфлікту. Воно включає третю, незацікавлену особу, посередника, який допомагає учасникам суперечки знайти розв'язання проблеми, що влаштовувало б обидві сторони. Нема згоди – немає угоди.

Слово «конфлікт» не означає насильство, однак невирішений і тривалий конфлікт може призвести до насильства. Близько 300 000

американських учнів старших класів, стверджує Д. К. Ревакіс, хоч раз на місяць піддаються фізичному насильству, і кожен п'ятий учень 9–12 класів приносить із собою у школу зброю.

Зростання випадків насильства серед учнів змусив деякі освітні округи витратити великі суми на заходи безпеки, встановлюючи в школах прилади для виявлення зброї та приймаючи на постійну службу поліцейських. Хоча такі заходи і зменшують кількість випадків насильства в школах, але вони не викорінюють саму причину й часто лише переносять цю проблему в інші сфери суспільства. Існує поширена думка, що найкращим способом вирішення проблеми насильства в школах є спроба вирішити суперечку ще до того, як вона спричинила насильство.

Суперечки навколо проблеми розв'язання конфліктів у школі відбилися на житті суспільства й проявилися у зміні традиційного ходу судового процесу. Посередництво як альтернативна форма вирішення конфліктів використовується починаючи із шістдесятих років нашого століття. Воно привернуло загальну увагу в 1984 році, коли була організована Національна асоціація посередництва в освіті (National Association for Mediation in Education, NAME). NAME об'єднала в районних юридичних центрах педагогів і посередників для розроблення методів викладання посередництва і вирішення конфліктів [7, 190].

За даними закордонної статистики, у навчальних закладах, де діють програми шкільної медіації, спостерігається зниження рівня конфліктності (зареєстрованих бійок) на 80 % і на 75 % – зменшення кількості прогулів. Крім того, спостерігається збільшення впевненості школяра в собі й величезний ентузіазм у реалізації місії шкільних центрів медіації – вирішення конфліктів серед однолітків шляхом співробітництва, а не суперництва [4, 293].

Згідно рекомендованих стандартів якості функціонування Шкільних Служб Порозуміння (програм медіації однолітків), які розроблені Українським Центром Порозуміння та Українським науково-методичним центром практичної психології та соціальної роботи Міністерства освіти та науки України у 2010 р., «медіація однолітків» (відновні практики у школах, шкільна медіація) має таке визначення: це система мирного вирішення конфліктів у шкільних колективах за допомогою спеціально підготовлених посередників-медіаторів з числа старшокласників.

Також у згаданих стандартах зазначається, що медіація однолітків розповсюджувалася навчальними закладами України за допомогою тренінгів, на яких готувалися учні-медіатори, координатори з числа шкільних психологів та соціальних педагогів, а згодом – і тренери, які поширювали власний досвід для інших. Перші прецеденти створення служб медіації в школах були в Одесі в 2001 році. Згодом практика шкільної медіації почала розвиватися в Києві та Київській області (м. Біла Церква), м. Жмеринка, м. Вінниця та Вінницької області, м. Пирятин та

Полтавській обл., м. Івано-Франківську та обл. та в багатьох інших містах України. На сьогодні кількість Шкільних Служб Порозуміння в Україні становить уже близько 100 і кількість навчених медіаторів-однолітків перевищує 1000 дітей. Статистика вирішених конфліктів сягає вже за десятки тисяч справ, не говорячи про невимірювані ситуації, які були попереджені завдяки роботі таких служб за останні роки їхнього існування.

У 2009 році Український Центр Порозуміння у співпраці з Українським науково-методичним центром практичної психології та соціальної роботи Міністерства освіти та науки України за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні розробив програму навчання та сертифікації координаторів Шкільних Служб Порозуміння з метою забезпечення якості функціонування та збереження ціннісних і методологічних засад цієї практики. Рекомендовані стандарти функціонування Шкільних Служб Порозуміння також було розроблено у відповідь на швидко зростаючу їх кількість та потребу в практичних рекомендаціях з метою забезпечення сталого та якісного розвитку таких програм.

Шкільна Служба Порозуміння (ШСП) – 1) служба, що має на меті впровадження відновного підходу в школі шляхом інформування і навчання учнів та застосування відновних практик за принципом «рівний – рівному»; 2) команда підготовлених учнів-медіаторів, які допомагають своїм ровесникам розв'язувати конфлікти мирним шляхом (використовуючи в роботі відновні практики – медіацію однолітків, коло) та працюють над формуванням безпечної атмосфери в навчальному закладі. ШСП координує координатор – психологабо соціальний педагог, який пройшов підготовку і володіє знаннями та навичками з організації та керування ШСП [6].

Ця форма роботи для школи хоча і є інноваційною, але вже має свою історію і ця історія є досить успішною, про що свідчить моніторинг діяльності таких служб, зокрема, як елементу трирівневої моделі профілактики дитячої злочинності в 4 громадах України. Спостерігається зниження рівня конфліктності, бійок, прогулів серед учнів на 75–80 % [3, 6].

ШСП діє всередині школи й має автономний характер діяльності. Вона також може називатися Шкільний центр медіації, Шкільна служба розв'язання конфліктів, Шкільна служба примирення, або мати назви такого роду: «Миру мир», «Мир, дружба, жуйка», «Мирись і більше не сварись» тощо, що є більш доступним для дітей, щоб зрозуміти роль та діяльність такої організації.

Основним напрямками діяльності шкільних служб медіації є проведення Кіл (обговорення різноманітних питань у колі за певними правилами), медіаційних зустрічей, шкільних конференцій. В основі своєї діяльності учасники служби дотримуються принципів відновного підходу, серед яких:

- добровільність – кожна зі сторін добровільно приймає рішення щодо участі в переговорах і усвідомлює, що рішення може бути досягнуте

тільки шляхом співробітництва; можливість добровільного припинення процесу на будь-якому етапі;

- розподіл відповідальності – сторони відповідальні за прийняття рішення та його виконання, медіатор – за дотримання правил та принципів процедури;

- нейтральність, безоцінюваність – під час процесу медіатор не займає позицію однієї зі сторін, не оцінює їх, а однаково допомагає обом. Медіатор є нейтральним по відношенню до конфлікту (не «втягується» в суперечку) і, в той самий час, щиро прагне допомогти сторонам знайти найкраще для обох рішення;

- конфіденційність – усе, що відбувається на медіації, не розголошується ні медіатором, ні сторонами, за винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь іншому [3, 11].

Алгоритм запровадження медіації однолітків у школі передбачає такі кроки: вивчення необхідності організації служби медіації, навчання координаторів, організація ознайомчих презентацій для персоналу школи, батьків, відбір та навчання учнів для роботи в службі, узгодження організаційних моментів, графіків проведення КіЛ, медіацій, зборів учасників служби, місця діяльності служби.

Як показує досвід, перший крок, тобто вивчення необхідності, вже зроблено в більшості шкіл під час моніторингу правопорушень, адміністративних порушень учнями. І, як правило, більшість шкіл показує виражену необхідність використання нових методів урегулювання конфліктів серед дітей, оскільки існуючі методи «каральної педагогіки» вже давно вичерпали себе й можуть призвести навіть до летальних випадків серед учнів.

У вересні 2014 року на базі Чернівецького обласного Інституту післядипломної педагогічної освіти почав діяти проект «Шкільна служба порозуміння: впровадження медіації у загальноосвітніх навчальних закладах Чернівецької області». Метою проекту стало впровадження технології медіації у ЗНЗ області та формування у дітей підліткового віку (13–15 років) конструктивного підходу до вирішення конфлікту через залучення їх до Шкільної служби порозуміння.

У межах проекту було проведено опитування серед спеціалістів шкільних служб психології та соціальної роботи, що мало на меті визначити, які типи конфліктів найчастіше виникають у школах, який механізм вирішення міжучнівських суперечностей існує, яку роль у вирішенні конфліктних ситуацій виконує даний спеціаліст. Усього опитано 25 респондентів – психологів та соціальних педагогів шкіл міста Чернівці та області.

За результатами опитування стало відомо, що найчастіше у школі виникають конфлікти типу «учень-учень» (88 % опитуваних вибрали такий варіант). Тобто, переважають значною мірою над іншими міжучнівські конфлікти, через що стає зрозумілим, що має бути розроблений конкретний

механізм вирішення такого роду конфліктів у кожній школі. На запитання «Яким чином найчастіше відбувається вирішення шкільних конфліктів?» – 56 % відповіли, що мирним шляхом без втручання третіх осіб, 40 % відповіли – за допомогою втручання шкільної адміністрації. Це свідчить про деяку нівельовану роль самих спеціалістів психологічних служб школи у вирішенні конфліктів. Проте, на запитання «Яку роль у вирішенні шкільних конфліктів Вам доводилося найчастіше виконувати?» 56 % респондентів відповіли – посередник, 36 % – радник. На питання «Чи існує налагоджений механізм врегулювання конфліктів у Вашій службі?» 44 % відповіли – на початковому етапі, 36 % – так. І лише 1 людина (а це 4 %) засвідчила, що знайома з технологією медіації й частково використовувала деякі техніки в роботі з дітьми для врегулювання різних суперечок.

Отже, опитування психологів і соціальних педагогів шкіл м. Чернівці та області дало нам можливість проаналізувати, яким чином відбувається врегулювання міжучнівських конфліктів на сучасному етапі в даному регіоні, та прояснило роль у цьому процесі спеціалістів, в обов'язки яких входить вирішення конфліктів різних видів серед учасників навчально-виховного процесу. Тому ми можемо з упевненістю стверджувати, що механізму вирішення міжучнівських спорів, конфліктів, як такого не існує. Запровадження такого механізму є найнеобхіднішим кроком сьогодні в Україні. Це дасть змогу спеціалістам шкільних центрів психології та соціальної роботи полегшити свою роботу в цьому напрямі, через те, що ШСП складається в основному з дітей, які допомагають своїм ровесникам. Психолог або соціальний педагог виконує роль координатора цієї служби: навчає дітей використовувати методи вирішення конфлікту мирним, конструктивним шляхом, проводить медіаційні зустрічі зі сторонами конфлікту, організовує Кола, шкільні конференції, складає план роботи, проводить супервізію.

Постійна діяльність шкільних служб врегулювання конфліктів у загальноосвітніх закладах є необхідною в сучасних умовах українського суспільства.

Передумов для цього, на нашу думку, в українській освіті достатньо:

- наміри вступу України до Європейського союзу, чинними законодавчими актами якого передбачено впровадження медіації в цивільних справах, сімейних суперечках, господарських правовідносинах;
- успішність і результативність українських проектів упровадження медіації в школи, які розпочали діяти ще з 2001 року;
- необхідність використання ефективних методів врегулювання спірних питань, конфліктних ситуацій серед дітей у школі;
- потреба внавчання та вкоріненні толерантної поведінки серед учнів загальноосвітніх шкіл;

- необхідність налагодження механізму вирішення конфліктів конструктивним шляхом, який дозволяє враховувати інтереси та потреби всіх учасників конфлікту.

Головною передумовою впровадження технології медіації однолітків у загальноосвітній школі України є сьогоденна ситуація загострення військового конфлікту. Так, у методичних рекомендаціях «Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період» (Київ, 2014 р.) зазначається, що одним із дієвих способів установаження безпечного, комфортного середовища в навчальному закладі, вирішення учнівських конфліктів є впровадження програм примирення серед однолітків (кола цінностей, медіації). Шкільні служби порозуміння сприяють покращенню загального мікроклімату, зниженню кількості конфліктів і випадків прояву насильства серед учнів, посиленню ролі та участі батьків у процесі виховання дітей. Головна перевага зазначених програм – це формування відповідальності людини і громади за власну поведінку і поведінку інших, готовність прийти на допомогу, вирішити конфлікт [1, 11].

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок. Нині в суспільстві все більш нагальним стає питання пошуку шляхів мирного вирішення конфлікту, все частіше люди сідають за стіл перемовин, щоб досягти якнайкращого результату. Досвід упровадження медіації як технології вирішення суперечливих питань, у тому числі міжучнівських конфліктів, демонструє ефективність використання даної технології та необхідність запровадження її в навчально-виховний процес школи.

Опитування спеціалістів шкільних центрів психології та соціальної роботи м. Чернівці та області показало потребу в запровадженні ефективних технологій врегулювання міжучнівських конфліктів. Такою технологією може стати медіація однолітків, оскільки вона передбачає навчання дітей мирному вирішенню конфліктів, конструктивному спілкуванню, толерантної поведінки, ставленню до іншої думки з розумінням, відновленню втрачених соціальних зв'язків, співробітництву. Шкільні центри медіації в Україні та світі стають все популярнішими через свою результативну діяльність, що підтверджується зменшенням виникнення конфліктів, порушень серед дітей та підлітків. Створення таких центрів вимагає спеціальної підготовки соціальних педагогів, психологів школи, а в подальшому й дітей.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бочкор Н. Соціально-педагогічна психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод. рек. / Н. П. Бочкор, Є. В. Дубровська, О. В. Залеська та ін. – Київ : МЖПЦ «ЛаСтрада-Україна», 2014. – 84 с.
2. Зверева І. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / за заг. ред. проф. І. Д. Зверевої. – Київ, Сімферополь : Універсум, 2013. – 536 с.
3. Коваль Р. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження : посібник / Р. Коваль, А. Горова, А. Нікітчук та ін. – К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. – 168 с.

4. Лєко Б. Медіація: підручник / Б. Лєко, Г. Чуйко. – Чернівці : Книги – XXI, 2011. – 464 с.
5. Проект Закону України «Про медіацію» № 481.
6. Рекомендовані стандарти якості функціонування Шкільних Служб Порозуміння(програм медіації однолітків)2010 р. (Проект) / Розробники – Український центр порозуміння. Український науково-методичний центр практичної психології та соціальної роботи Міністерства освіти та науки України.
7. Шехтер С. Гражданское образование: содержание и активные методы обучения / под редакцией С. Шехтера и Н. Воскресенской. – М. : ЗАО «Учительская газета». – 1997. – 190 с.

РЕЗЮМЕ

Билык Н. М. Перспективы внедрения технологии медиации сверстников в общеобразовательной школе.

В статье обоснована медиация сверстников как технология урегулирования конфликтов между учениками в общеобразовательной школе. Путем письменного опроса специалистов центров психологии и социальной работы школ города Черновцы и области определены основные типы конфликтов, возникающих в школе. Таковыми конфликтами оказались конфликты типа «ученик-ученик», что доказывает необходимость внедрения медиации сверстников как технологии разрешения такого типа конфликтов. Определены предпосылки внедрения технологии медиации сверстников в общеобразовательной школе Украины.

Ключевые слова: конфликт, спорный вопрос, технология, медиация сверстников, школьная служба примирения.

SUMMARY

Bilyk N. Perspectives of implementation of peer mediation in technology in secondary schools.

The purposes of the article are: to prove peer mediation as technology of regulation conflict among the pupils of secondary school; to characterize foreign experience of mediation at school and describe implementation of peer mediation in the educational process of secondary schools in a particular region and Ukraine; to analyze the results the survey of specialists by department of psychology and social work at schools of the Chernivtsi city and the region, aimed at determining the types of conflicts that often arise in these schools among the pupils and the role of the specialists in solving the conflicts.

Research methods: theoretical – analysis of scientific literature on this issue; empirical – written survey to determine the main types of conflicts at school; methods of mathematical statistics for quantitative and qualitative analysis of empirical data.

Research results. *The survey of psychologists and school social workers of Chernivtsy city and the region, enabled us to analyze how the conflicts among the pupils are solving at present in the region, and demonstrated the role in it of the professionals whose duties are to resolve conflicts among the members of the educational process. Therefore, we can confidently say that mechanism of solving conflicts as it has to be does not exist. The introduction of such a mechanism is most necessary step today in Ukraine.*

The practical significance of the research, conclusions and perspectives for future scientific studies. *The survey of specialists of the department of psychology and social work at schools of the Chernivtsi city and the region demonstrated the need for implementing efficient technologies of solving conflicts among the pupils. Such technology can be a peer mediation because it involves teaching children the peaceful resolution of conflicts, constructive communication, tolerant behavior, understanding attitude to other thoughts, recovery of lost social ties, cooperation. Centers of the mediation at school in Ukraine and the*

world are becoming more popular because of its effective activity, as evidenced by a decrease in conflicts, disorders among children and adolescents. These centers require special training of social workers, psychologists of school, and subsequently children.

Key words: *conflict, disputable issue, technology, peer mediation, school department of agreement.*