

**Міністерство освіти і науки України
Національна академія педагогічних наук України
Український науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи
Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти»
Громадська організація «Ла Страда-Україна»
Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ)
за фінансової підтримки Європейського Союзу**

**Створення системи служб порозуміння
для впровадження медіації
за принципом
«рівний-рівному/рівна-рівній»
та вирішення конфліктів мирним шляхом
у закладах освіти**

Навчально-методичний посібник



Міністерство освіти і науки України
Національна академія педагогічних наук України
Український науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи
Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти»
Громадська організація «Ла Страда-Україна»
Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ)
за фінансової підтримки Європейського Союзу

**Створення системи служб порозуміння
для впровадження медіації
за принципом
«рівний-рівному/рівна-рівній»
та вирішення конфліктів
мирним шляхом у закладах освіти**

Навчально-методичний посібник

Автори та авторки: Адамчук Л.Л., Андрєєнкова В.Л., Волченко Л.П., канд. псих. наук, Войцях Т.В., Дацко О.В., Демчук С.В., Казарінова Ю.В., Калашник О.А., Левченко К.Б., докт. юрид. наук, професор, Лунченко Н.В., Марухіна І.В., Мельничук В.О., Мостовий А.В., Панок В.Г., докт. псих. наук, професор, Соко́р С.С., Тищенко О.М., Федорченко С.В., Чорната І.В.

Рецензентки:

Волченко Лариса Петрівна, старший викладач кафедри педагогіки та психології Луганського ОІППО, канд. псих. наук, директор середньої загальноосвітньої школи І–ІІІ ступенів № 6 м. Сєвєродонецьк Луганської області;

Цюман Тетяна Петрівна, доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної психології Інституту людини Київського університету імені Бориса Грінченка, канд. пед. наук, доцент.

Упорядниці: Андрєєнкова В.Л., Гайдук В.І., Лунченко Н.В., Матвійчук М.М. канд. пед. наук., Харьківська Т.А., Чернець К.О.

Схвалено для використання в закладах освіти Науково-методичною комісією з проблем виховання дітей та учнівської молоді Міністерства освіти і науки України (протокол № 4 від 23.10.2018р.)

Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівно-му/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С.О.. – 2018. – 174 с.

ISBN 978-966-137-____



Громадська організація «Ла Страда-Україна»

Київ, 03113, а/с 26,

Тел./факс: +38 (044) 205 36 95

E-mail: info@la-strada.org.ua

www.la-strada.org.ua, www.facebook.com/lastradaukraine

Національна дитяча «гаряча лінія» (дзвінки безкоштовні)

0 800 500 225 або 116 111 (з мобільного)

<https://www.facebook.com/childhotline.ukraine/>

Онлайн-консультації за адресою: info@la-strada.org.ua

Відео-ролик «Діти про Національну дитячу «гарячу лінію»:

 <https://www.youtube.com/watch?v=jGluZEXy9Ik&t=1s>



для кожної дитини

Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні

Email: kiev@unicef.org Вебсайт: www.unicef.org.ua



UNICEFUkraine



UNICEF_Ukraine



UNICEF_UA



Видання підготовлене в рамках проекту «Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти Донецької та Луганської областей», який впроваджує Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) та ГО «Ла Страда-Україна» за фінансової підтримки Європейського Союзу. Ці матеріали були розроблені за фінансової підтримки Європейського Союзу. Зміст публікацій є виключно відповідальністю ГО «Ла Страда-Україна» і не обов'язково відображає погляди Європейського Союзу та ЮНІСЕФ.

ISBN 978-966-137-_____

УДК 373/378.01:316.485](477)(07)

© Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, 2018

© ГО «Ла Страда-Україна», 2018

© Адамчук Л.Л., Андрєєнкова В.Л., Волченко Л.П. та інші, 2018

ЗМІСТ

Вступ. <i>Левченко К.Б.</i>	5
Передмова. <i>Калашник О.А.</i>	7
Розділ 1. Методичні рекомендації зі створення та координації служби порозуміння закладу освіти	10
1.1. Служба порозуміння закладу освіти як проект. <i>В.Г. Панок</i>	10
1.2. Актуальність створення служби порозуміння в закладі освіти. <i>Андреєнкова В.Л., Дацко О.В., Лунченко Н.В., Марухіна І.В., Мостовий А.В.</i>	14
1.3. Організація роботи служби порозуміння закладу освіти. <i>Андреєнкова В.Л., Дацко О.В., Мостовий А.В.</i>	22
1.4. Діяльність служби порозуміння в закладі освіти. <i>Андреєнкова В.Л., Дацко О.В., Мостовий А.В.</i>	26
1.5. Координація служби порозуміння. <i>Андреєнкова В.Л., Войцях Т.В., Дацко О.В., Лунченко Н.В., Мостовий А.В.</i>	34
1.6. Як протистояти маніпуляції в медіації. <i>Мостовий А.В.</i>	38
Додатки. <i>Адамчук Л.Л., Андреєнкова В.Л., Войцях Т.В., Дацко О.В., Лунченко Н.В., Марухіна І.В., Мельничук В.О., Мостовий А.В., Панок В.Г., Федорченко С.В.</i>	42
Додаток 1.1. Анкета оцінки ефективності проекту з профілактики конфліктів та впровадження відновних практик.....	42
Додаток 1.2. Анкета для відбору потенційних медіаторів-ровесників та медіаторок-ровесниць.....	46
Додаток 1.3. Етичний кодекс медіатора та медіаторки служби порозуміння закладу освіти.....	47
Додаток 1.4. Типовий порядок створення та організації діяльності служби порозуміння закладу освіти	49
Додаток 1.5-1.6. План роботи служби порозуміння закладу освіти.....	53
Додаток 1.7. Журнал звернень з проведення медіацій	56
Додаток 1.8. Банк даних про медіаторів та медіаторок.....	56
Додаток 1.9. Проект наказу «Про створення служби порозуміння»	57
Додаток 1.10. Бланк попередньої зустрічі медіації	58
Додаток 1.11. Згода на участь у процедурі медіації	59
Додаток 1.12. Угода сторін за результатами медіації	60
Додаток 1.13. Бланк опису медіаційної справи	61
Додаток 1.14. Бланк самооцінювання медіатора та медіаторки.....	62

Додаток 1.15. Анкета зворотного зв'язку проведення медіації	63
Додаток 1.16. Анкета зворотного зв'язку техніки «Коло»	64
Додаток 1.17. Бланк перевірки виконання сторонами угоди	65
Розділ 2. Практика створення та діяльності служби порозуміння. З досвіду закладів освіти. <i>Волченко Л.П., Дацко О.В., Демчук С.В., Казарінова Ю.В., Сокор С.С., Тищенко О.М., Федорченко С.В., Чорната І.В.</i>	66
Розділ 3. Освітня програма для педагогічних працівників та працівниць «Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти. Створення та координація діяльності служби порозуміння з числа учнів та учениць для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному/рівна-рівній”». <i>Андрєєнкова В.Л., Дацко О.В., Левченко К.Б., Лунченко Н.В.</i>	78
Інформація про авторів та авторок, упорядниць	169
Література	171

ВСТУП

Чому важливо створювати служби порозуміння?

Спочатку поговоримо про конфлікти. Вони є частиною життя кожної людини і тому краще про них знати більше. Кожен конфлікт унікальний. Конфлікти у дитячому середовищі рідко бувають статичними. Зазвичай вони є дуже рухливими, змінними. Тож перебіг конфлікту здебільшого залежить від ролі та впливу особистості педагогів (дорослих) та однолітків.

Різні дослідження та спостереження показують, що конфлікти є поширеним явищем. У закладах освіти – це найчастіше міжособистісні конфлікти, сторонами яких є і дівчата, і хлопці. Тож мета створення служб порозуміння в закладах освіти полягає в тому, щоб вчити та формувати ненасильницьку поведінку, вміння уникати конфлікту, а в разі його виникнення – не дати конфлікту перерости в насильство.

І як зазначається в посібнику, «діяльність служб порозуміння має реалізувати два суспільно значущі стратегічні завдання: зменшення соціального напруження міжособистісних взаємин у шкільному колективі засобами медіації (посередництва); формування навичок безконфліктного спілкування та навичок виходу з конфліктних ситуацій в усіх учасників освітнього процесу».

Важливою умовою ефективності роботи служб порозуміння є врахування гендерної складової під час розгляду усього спектру тематики, яка стосується конфліктів у дитячому середовищі (причини, види, наслідки для дитини тощо). І перш за все – це завдання вчителя та вчительки: уникати гендерних стереотипів та формувати гендерну чутливість свою та учнів і учениць.

Таке врахування відповідатиме Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Національному плану дій з виконання рекомендацій, викладених у заключних зауваженнях комітету ООН з ліквідації всіх форм дискримінації щодо жінок до Восьмої періодичної доповіді України про виконання Конвенції про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок, Національного плану дій на виконання Резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки. Мир. Безпека».

І посібник є втіленням такого підходу.

В чому він проявляється?

- У використанні недискримінаційної та нестереотипної мови.
- У включенні до тексту коректних прикладів, які стосуються і хлопців, і дівчат, і чоловіків, і жінок у рівному співвідношенні, а також із врахуванням найкращих інтересів дитини.
- У вживанні фемінітивів, наприклад, вербальних форм «учень-учениця», які крок за кроком входять у наше повсякденне життя.
- У наданні додаткових роз'яснень щодо психологічних особливостей поведінки дітей відповідно до статі та віку.
- У приділенні уваги розкриттю суті різних видів насильства та їх особливостей, які часто застосовуються як насильство за ознакою статі: булінг, мобінг, сталкінг та інші.

Звертаю увагу також на неприйнятність використання стереотипів, в тому числі гендерних. Вони не прийнятні на будь-якому етапі освітнього процесу і, без сумніву, в усій роботі зі створення та розвитку служб порозуміння. Приділення уваги особливостям поведінки хлопців та дівчат, їх реагування на різні ситуації має базуватися на принципі забезпечення їх рівних прав та можливостей, який і називається гендерною рівністю. Тож опанування такими підходами та навичками є дуже важливим завданням педагогічних працівників та працівниць. Підготовці навчального матеріалу, навчальних підручників та посібників для закладів освіти, вільних від дискримінаційних уявлень, сприяє і робота створеної наказом Міністра освіти і науки України Робоча група із запровадження недискримінаційних підходів в освіту, яка здійснює антидискримінаційну експертизу освітнього контенту і складається із фахівців та фахівчинь, які пройшли спеціальні навчання – педагогічних працівників та працівниць, експертів та експерток із громадських організацій.

Окремо хочу зупинитися на необхідності чіткого визначення кола конфліктних ситуацій, в яких є правомірним застосування медіації. Так, вчителям та вчителькам, медіаторам та медіаторкам, усім учасникам та учасницям освітнього процесу потрібно враховувати, що медіація використовується як інструмент вирішення конфлікту, але в ситуації насильства вона не може використовуватись як інструмент.

Чому? Тому що в конфлікті до сторін потрібно ставитися нейтрально. В ситуації насильства – ні. Така позиція закріплена правовими нормами на міжнародному рівні та національному. Так, згідно зі статтею 48 Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами «сторони вживають необхідних законодавчих або інших заходів для заборони на обов'язкові альтернативні процеси з вирішення спорів, у тому числі посередництво та примирення, стосовно всіх форм насильства, які підпадають під сферу застосування цієї Конвенції».

Конвенція дає визначення наступним видам насильства: насильство стосовно жінок, домашнє насильство, примусовий шлюб, переслідування, психологічне насильство, фізичне насильство, економічне насильство, сексуальне насильство, сексуальні домагання, пособництво або підбурювання та замах та іншим. Україна підписала цю конвенцію, але поки не ратифікувала її. Водночас активно приводить національне законодавство у відповідність до положень Конвенції.

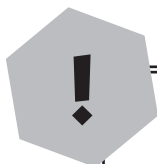
Така ж норма щодо неприпустимості застосування медіації в ситуаціях насильства, відображена в Державному стандарті соціальної послуги посередництва (медіації), затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892.

Тож умовою ефективної роботи служб порозуміння є не лише опанування практиками примирення, але й вміння ідентифікації типів конфліктів та виокремлення серед них таких, які вже підпадають під визначення насильства. Їх робота врешті решт націлена на формування активної життєвої позиції дітей та молоді, прищеплення демократичних та гуманістичних цінностей.

*Левченко К.Б.,
доктор юридичних наук,
кандидат філософських наук, професор*

Передмова

Прагнучи миру, ГО «Ла Страда-Україна» продовжує робити все можливе для його становлення в нашій країні. Даний навчально-методичний посібник є продовженням системного підходу до миробудування із залученням працівників і працівниць закладів освіти та безпосередньо здобувачів і здобувачок освіти, а саме – дітей і, водночас відображує підходи до створення системи служб порозуміння в закладах освіти на теренах нашої держави.



Цінності ГО «Ла Страда-Україна»¹:

- довіра;
- взаєморозуміння;
- взаємоповага;
- дружня атмосфера;
- взаємодопомога та взаємопідтримка;
- пріоритет прав людини;
- толерантність;
- постійний розвиток;
- активна життєва позиція;
- здоровий спосіб життя;
- збереження екології та середовища;
- людяність;
- порядність;
- повага до приватного життя;
- мир;
- єдина країна.

Діти та молодь – це активні члени нашого суспільства і тому, важливим кроком миробудування є побудова мирного освітнього простору та зменшення рівня конфліктів в учнівському середовищі. Сьогодні, в процесі реформування системи освіти, конфлікти між різними учасниками та учасницями освітнього процесу, проблеми цькування (булінгу) і насильства в шкільному середовищі найчастіше стають перепорою для досягнення мети всебічного розвитку дитини. І як показує досвід – мир не приходить сам. Щоб він був – його потрібно будувати, а для цього необхідно попереджувати конфлікти і, якщо вони вже виникли – їх розв'язувати. Тому впровадження відновних практик у навчально-виховний процес закладів освіти – це один із шляхів досягнення даної мети. Медіація є ефективним інструментом відновного підходу, який поєднує цінності, принципи, практики і методи вирішення конфліктів.

Саме ціннісний підхід став поштовхом до запровадження ГО «Ла Страда-Україна» медіації в закладах освіти України в 2015 році. Період навчання для дітей і молоді – це період, коли формуються ті самі цінності що створюють свідомість людини, і які вона буде нести скрізь все своє життя. Формування таких цінностей як толерантність, повага, підтримка, порядність тощо – є запорукою для навчання молоді життєво важливої стратегії гармонійного спілкування та співіснування у суспільстві. Під впливом конфлікту і медіації цей набір цінностей підтверджується і затверджується, що в свою чергу допомагає освіті досягти своєї мети – виховати гідну особистість зі стійкими навичками ненасильницької поведінки та прагненням створювати мирні стратегії поведінки в суспільстві.

¹ Порядок не відображає значення та пріоритетність.

Протягом 2015–2016 рр. Національною медіаторською мережею (НММ) ГО «Ла Страда-Україна» було проведено опитування з проблем конфліктів в освітньому середовищі². Мета даного опитування передбачала дослідження уявлень щодо поширення негативних явищ в учнівському середовищі та можливих шляхів їх подолання. За отриманими даними, 96% хлопців та дівчат відмітили, що стикаються з конфліктами в своєму колективі, з яких 43% конфліктів супроводжувались насильством (бійки, образи, приниження).

Відповідно до статистики Національної дитячої «гарячої» лінії, більше 75% дзвінків будь-яким чином пов'язані з різного роду конфліктами між батьками, родичами, педагогами, однолітками, друзями тощо. Аналіз опитувань серед дітей і звернень дітей на Національну дитячу «гарячу» лінію засвідчує факт, що зазвичай дорослі допомагають дітям вирішити конфлікт. Як правило, дорослі пропонують типовий алгоритм (пропонований їм роками), який спускається згори – «дорослі завжди праві». В даному випадку – думки та інтереси дитини зазвичай не враховуються, адже позиція формується виключно дорослими з урахуванням їхнього особистого і не завжди позитивного досвіду. Існує ще один з найчастіших алгоритмів, які дорослі застосовують до конфліктів, виникаючих у дітей – знецінення і нехтування (ніби все це дрібниці, не звертай увагу, переростеш, тощо). Обидва алгоритми залишають дітей осторонь наявної ситуації. У результаті, діти вкотре переконуються, що їхні цілі, інтереси та потреби нікому не цікаві. Конфлікти, хоч би і «заморожуються» на певний час, все одно через певний період знаходять своє продовження через образи, цькування, бійки і навіть суїциди.

Подолати прояви насильства в закладах освіти допоможе медіація однолітків та відновні практики через запровадження діяльності служби порозуміння. Діяльність служби порозуміння закладу освіти має реалізувати два суспільно значущі стратегічні завдання: 1) зменшення соціальної напруженості міжособистісних взаємин у колективі засобами медіації; 2) формування навичок безконфліктного спілкування та навичок виходу з конфліктних ситуацій серед усіх учасників освітнього процесу (як педагогів так і учениць та учнів), що пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і розділяють цінності відновного підходу.

Створення служб порозуміння – це наступний етап впровадження в закладах освіти процесу миробудування та включення філософії відновлення та медіації до шкільної культури. Дана робота є продовженням багаторічної співпраці ГО «Ла Страда-Україна» з Міністерством освіти і науки України, зокрема освітньої програми «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді». Зазначена програма успішно апробована з 2015 року. За цією програмою фахівцями та фахівчинями ГО «Ла Страда-Україна» у співпраці з Міністерством освіти і науки України підготовлено більше 200 педагогів-медіаторів та педагогів-медіаторок. Також, зазначена концепція стала підґрунтям для підвищення кваліфікації педагогічних працівників «Базові навички медіатора в навчальному закладі та для розробки і впровадження навчальної програми. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миро будуванні» (схвалено для використання у загальноосвітніх навчальних закладах Науково-методичною комісією з проблем виховання дітей та учнівської молоді Міністерства освіти і науки України (протокол № 3 від 04.10.2016 р.)), яка діє в межах країни на базі регіональних інститутів підвищення кваліфікації педагогічних працівників.

Вище означені програми, теоретичний та практичний матеріал з медіації та відновних практик увійшли в посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» (редкол. Левченко К.Б., Панок В.Г., Трубавіна І.М., Ковальчук Л.Г., Андрєєнкова В.Л.), який схвалено для використання у загальноосвітніх навчальних закладах Науково-методичною комісією з проблем виховання дітей та учнівської молоді Міністерства освіти і науки України (протокол № 3 від 04.10.2016 р.). Комплект програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» розроблено на основі зазначених програм посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» (редкол. Левченко К.Б., Панок В.Г., Трубавіна І.М., Ковальчук Л.Г., Андрєєнкова В.Л.) та включає практичний досвід роботи медіаторів та медіаторок Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

Впровадження комплексу програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» спрямовано на виконання Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-19 (ст. 6,

² Посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». – [Навч-метод. посібник] /К.:ФОП Стеценко В.В. - 2016, – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: la-strada.org.ua/ucp_file.php?c=JqVlJfoFBStqjCLmi1wsfbXKGCUY1e

12), Державної соціальної програми «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2021 року, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2017 р. № 230-р, Державної цільової програми відновлення та розбудови миру в східних регіонах, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2017 р. № 1071, наказу МОН України від 08.08.2017 р. № 1127 «Про затвердження плану заходів Міністерства освіти і науки України щодо розвитку психологічної служби системи освіти України на період до 2020 року». Також складена відповідно до частини другої статті 16 Закону України «Про позашкільну освіту» та наказу Міністерства освіти і науки України від 22.07.2008 р. № 676 «Про затвердження «Типових навчальних планів для організації навчально-виховного процесу в позашкільних навчальних закладах системи Міністерства освіти і науки України» та методичних рекомендацій щодо змісту та оформлення навчальних програм з позашкільної освіти (Додаток до листа Інституту інноваційних технологій і змісту освіти 05.06.2013 р. № 14.1/10-1685).

Велика вдячність Урядовій Уповноваженій з гендерної політики України Левченко Катерині Борисівні, Міністерству освіти і науки України, членкиням і членам Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна» за їхній внесок у розвиток та впровадження медіації в Україні.

Сподіваємося і віримо, що цей посібник буде допомагати представницям і представникам освіти, ученицям і учням, активісткам і активістам будувати і підтримувати мир в нашій країні!

*Ольга Калашник,
президентка ГО «Ла Страда-Україна»*

Розділ 1. Методичні рекомендації зі створення та координації служби порозуміння закладу освіти

1.1. Служба порозуміння закладу освіти як проект

На наш погляд, діяльність служби порозуміння закладу освіти має реалізувати два суспільно значущі стратегічні завдання: зменшення соціальної напруженості міжособистісних стосунків у колективі засобами медіації (посередництва); формування навичок безконфліктного спілкування та навичок виходу з конфліктних ситуацій в усіх учасників освітнього процесу.

Створення й ефективне функціонування служби порозуміння протягом довгого часу неможливе без застосування проектних технологій. Іншими словами, – служба порозуміння буде ефективною і такою, що сама розвивається, у тому випадку, якщо її організатори будуть розглядати свої дії як соціальний проект. А це, у свою чергу, вимагає цілеспрямованих і узгоджених між собою дій різного характеру – організаційних, методичних, дослідницьких, аналітичних, інформаційних тощо. До цього необхідно додати необхідність здійснення постійного моніторингу процесу функціонування служби та періодичну оцінку ефективності роботи як окремих учасників, так і служби в цілому. Отже, застосування проектно-методології до функціонування служби порозуміння закладу освіти є запорукою її успішної діяльності.

Методологія соціального проектування має багату історію і застосовується в діяльності закладів освіти багатьох розвинутих країн – Великобританії, Нідерландів, Німеччини, США, Швеції та ін., саме для розв'язання найбільш кричущих суспільних проблем: профілактики наркоманії серед неповнолітніх, профілактики ранньої вагітності, профілактики міжнетнічних конфліктів, пропаганди здорового способу життя. Спробуємо коротко викласти методологію соціального проектування щодо запровадження у вітчизняних закладах освіти служб порозуміння за принципом «рівний-рівному», де основними методами роботи є методики медіації. Основу методології соціального проектування складають поняття «проект» і «технологія». Проектно-технологічний підхід має свої переваги перед «методичним», функціональним підходом. Для з'ясування різниці зупинимось детальніше на порівнянні проектного і методичного підходів.

Метод визначається як спосіб, інструмент, засіб наукового пізнання або практичної діяльності людини. Він передбачає застосування стандартних прийомів, процедур, дій, що застосовуються у певних умовах професійної діяльності, зокрема – у педагогічній. «Енциклопедія освіти», зокрема С.У. Гончаренко [2], визначає метод як «сукупність прийомів та операцій практичного й теоретичного освоєння дійсності» (с. 486).

Науковий метод являє собою сукупність пізнавальних процедур, що визначають умови і способи пізнання. Науковий метод не передбачає отримання наперед заданого результату. Результат у науці має статистичні, ймовірнісні характеристики. Головною умовою застосування методу в науці є його відповідність природі та властивостям предмету дослідження.

Розглядаючи *методи психологічної практики*, передусім маємо зауважити, що метод тут – це сукупність певних прийомів, дій, методик, які застосовуються у конкретних життєвих умовах для розв'язання конкретних педагогічних проблем та у конкретній ситуації надання психологічної допомоги особистості. Специфіка методу полягає у застосуванні певних усталених дій до конкретних умов практичної діяльності. Метод застосовується, у першу чергу, для реалізації окремих дій (операцій) з метою здобуття відповідної інформації або внесення певних змін у соціальну взаємодію чи особистість конкретної людини.

У нашому випадку, коли члени терапевтичної групи знайомляться між собою, може бути застосовано метод самопрезентації, який полягає у розповіді про себе кожного з учасників «по колу». Інший метод самопрезентації – це передавання якогось предмету (наприклад, м'яча) від одного учасника до іншого у довільному порядку з одночасною розповіддю про себе. Досвідчені тренери знають багато подібних методів.

Метод у психологічній практиці – це відповідь на запитання «як?», «у який спосіб?». Тому й назви багатьох методів формулюються дієсловами: знайомство членів групи, встановлення контакту, зменшення емоційної напруги, з'ясування позицій учасників конфлікту тощо.

Іншими словами – метод відповідає на запитання, яким чином організувати, спровокувати, здійснити знайомство членів групи. Метод не обумовлює кінцевий результат, він тільки показує, якими шляхами його можна досягти.

На противагу методу, *технологія* є сукупністю методів, прийомів, процесів, які мають забезпечити досягнення конкретної мети, кінцевого, наперед визначеного результату – познайомити учасників групи між собою. Цей результат може бути досягнутий різними прийомами та методами, як це було продемонстровано вище.

Останнім часом у психолого-педагогічній науці усе частіше можна зустріти поняття «технологія». Разом з тим, у багатьох випадках воно застосовується некоректно, замінюючи собою нібито застаріле поняття «методика».

«Технологія – (гр. – майстерність, вміння) – сукупність прийомів і способів одержання, обробки й переробки сировини, матеріалів, інформації, що здійснюються у різних галузях виробництва. Також – наукова дисципліна, що розробляє й вдосконалює такі прийоми і способи» [5].

Технологія у всіх випадках передбачає отримання *конкретного наперед заданого результату*, а технологічні процедури будуються таким чином, щоб якнайточніше, найефективніше реалізувати проектні вимоги в конкретному продукті (результаті). Власне, технологія стає можливою лише тоді, коли існує цілісний, логічно обґрунтований проект: цілісне бачення кінцевого результату певних зусиль та чітке уявлення про етапи і послідовність дій для його досягнення. Технологія, як ми бачимо, є змістом і засобом реалізації проекту.

Зупинимося більш детально на понятті «проект». С.Д. Бушуєв дає таке визначення: «проект – це одноразова сукупність дій і задач, що мають наступні ознаки:

- чіткі цілі, що мають бути досягнуті з одночасним дотриманням ряду технічних, економічних та інших вимог;
- внутрішні та зовнішні взаємозв'язки операцій, задач і ресурсів, що вимагають координації у процесі виконання проекту;
- конкретні терміни початку та закінчення проекту;
- обмежені ресурси;
- певний ступінь унікальності цілей проекту, умов його реалізації;
- неминучість різного роду конфліктів» [1, с. 15].

Проект є детальним описом кінцевого продукту (результату), як правило, – з описом наближень (допустимих меж) і конкретних процедур (методів, методик, прийомів), застосування яких якраз і забезпечує цей результат. У нашому випадку – це створення в освітньому закладі служби порозуміння.

Створення служби порозуміння передбачає виконання ряду конкретних завдань:

- проведення роз'яснювальної роботи серед представників основних цільових аудиторій – вчителів, адміністрації, батьків, учнів та учениць;
- здійснення організаційних заходів – виділення приміщень, їх устаткування меблями, обладнанням для занять, методичними та наочними матеріалами;
- організацію та проведення навчань учасників проекту;
- розробку та застосування зразків документації, анкет, звітів про моніторинг;
- здійснення інформаційного супроводу проекту – висвітлення його реалізації і результатів у засобах масової інформації, соціальних мережах тощо.

Базовими елементами соціального проекту, які, власне і визначають його цілісність та успішність, є місія, мета, завдання, цільова група (аудиторія), умови, в яких він буде виконуватися, наявні ресурси (можливості), терміни й етапи виконання проекту, проміжні результати, кінцеві результати (опис кінцевого результату), показники (критерії) ефективності виконання, система й показники моніторингу. Ці елементи складають єдину систему проектно-технологічного процесу й обумовлюють одне одного. На основі названих елементів можливо побудувати технологію реалізації проекту. Отже, технологія є засобом реалізації соціального проекту.

У технології метод виконує другорядну, підпорядковану роль. Можна сказати, що технологія являє собою сукупність методів, які застосовуються у певній логічній послідовності. Для досягнення результату можна застосовувати різні методи й методичні прийоми. Важливим тут є застосування *оптимальних методів* з точки зору досягнення кінцевого результату.

Психологічна технологія – це система взаємопов'язаних і взаємообумовлених методів, методик та процедур, спрямованих на внесення змін, перетворення предмету психологічної практи-

ки, досягнення конкретного кінцевого результату. Вона містить діагностичні, формуючі та оцінні складові й спрямована на розв'язання певного типу (кола) соціальних (психологічних) проблем особистості.

Основними ознаками психологічної технології, на наш погляд, є:

- психологічна технологія завжди спрямована на зміну поведінки людини, її настроїв, ставлень, мотивів, цінностей, структури особистості;
- орієнтація на вирішення (розв'язання) конкретної життєвої проблеми людини або групи людей;
- аналіз та врахування конкретного соціального і природного контексту (життєвої ситуації), в якому перебуває клієнт (об'єкт психологічної практики);
- наявність конкретної мети, деталізованого образу кінцевого результату;
- наявність цілей, що розкривають (деталізують) мету та обумовлюють планування і змістовне наповнення етапів професійної діяльності суб'єкта психологічної практики;
- структурність і системність (взаємозв'язок і взаємообумовленість складових);
- мультидисциплінарний характер (залучення знань, методів, прийомів із різних галузей науки і практики);
- наявність функціонуючого зворотного зв'язку та оцінка ходу й результату діяльності;
- відповідність прийомів і методик, що застосовуються в технології, сутності соціальних явищ і психологічних проблем об'єкта психологічної практики, на розв'язання яких спрямована технологія;
- взаємозв'язок та взаємообумовленість діагностичних, формуючих (коригуючих) і оцінних складових;
- гнучкий характер застосування окремих прийомів і методів для розв'язання життєвої проблеми клієнта [4].

Звернімо увагу на одну особливість технологій. Вона полягає в тому, що до технологічного процесу включаються методи й прийоми різних галузей науки або сфер професійної діяльності (міждисциплінарний характер). Психологічні технології у цьому відношенні нічим не відрізняються від інших. Для прикладу: для побудови ефективної (а не ефектної) роботи з профілактики, скажімо, конфліктів серед учнів та учениць закладу освіти необхідно провести соціологічне опитування представників цільових аудиторій, здійснити аналіз статистичної інформації і навчальної документації, організувати серію інтерв'ю або кілька фокус-груп з педагогами і батьками, здійснити спостереження за поведінкою учнів та учениць під час занять і в позаурочний час, провести тестування, визначити «проблемні місця» у роботі педагогів/педагогинь та виховній роботі батьків, визначити «групи ризику» серед учнів та учениць, визначити адекватні методи і методики корекційної роботи і тільки після цього починати створювати технологію профілактики і розв'язання конфліктів, спираючись на методологію «рівний-рівному». У такому випадку стають зрозумілими й обгрунтованими ті чи інші дії педагогічного колективу, стає очевидно, що неможливо за рік повністю здолати таке явище, як конфлікти в учнівському середовищі. Але цілком реалістичним стає мета проекту – зменшення конфліктності, скажімо, на 10 відсотків.

Тут ми наблизились до надзвичайно важливої переваги проектно-технологічного підходу над «методичним». Справа в тому, що проект дозволяє чітко визначити *результативність* і *ефективність* зусиль як окремих членів команди, так і усієї діяльності з профілактики конфліктів у закладі освіти.

Результативність – це відповідність отриманих результатів очікуваним результатам, які заявлялись на початку виконання проекту. За наявності чітко визначеної системи критеріїв результативність виконання проекту можна виразити у кількісному вигляді (наприклад, у відсотках).

Ефективність проекту визначається через відповідність застосованих у ході його реалізації методів, методик і витрат ресурсів. Умовно кажучи, цвяхи можна забивати молотком, а можна комп'ютером. Тому оцінювання ефективності в основному спирається на теоретичні уявлення про природу процесів, на які впливає проектна активність.

Умовно оцінювання ефективності і результативності проекту можна розділити на ряд етапів.

Перший – оцінювання загальної мети та очікуваних результатів. По суті, правильно сформульована мета проекту вповні характеризує його основний результат. На початку будь-якого проекту складається детальний опис того, що буде отримано в результаті його здійснення. Даний опис може бути представлений системою критеріїв або показників. Багато з названих критеріїв

можуть бути виміряні за допомогою адекватних методів. Наприклад: збільшення кількості заяв учнів та учениць про конфлікти з однолітками; збільшення кількості учнів та учениць, що бажають пройти тренінг з медіації за методом «рівний-рівному»; активізація обговорення проблеми конфліктів у місцевих ЗМІ та соціальних мережах тощо.

Другий – оцінювання завдань проекту. Завдання, по суті, є конкретизацією мети, прилаштованої до цільових груп та умов реалізації проекту. Завдання характеризують етапи виконання проекту та проміжні результати, які мають бути досягнуті. Таким чином, завдання можуть бути конкретизовані в реальних показниках і виміряні з точки зору успішності та повноти їх досягнення (реалізації).

Третій етап – оцінка відповідності застосованих методів (фактично – технології) меті, завданням, цільовим групам і умовам реалізації проекту. На цьому етапі також визначається, наскільки оптимально були використані наявні ресурси.

Четвертий етап – узагальнення того, що та в якій мірі вдалося досягти в результаті впровадження даного проекту, що та чому не вдалося. Останнє має принципове значення в оцінці проекту, оскільки, фактично, визначає мету, завдання та умови розробки нових проектів у даній галузі. Зауважимо, що жоден з проектів не може бути успішним на сто відсотків. Завжди знайдуться певні обставини, які не дозволять цього досягти.

Для оцінки ефективності проекту з профілактики конфліктів та впровадження відновних практик Українським НМЦ практичної психології і соціальної роботи разом з ГО «Ла Страда-Україна» було розроблено інструментарій у вигляді опитувальника (див. Додаток 1.1.). Опитувальник застосовується двічі: перший раз – до початку активної фази проекту на підготовчому етапі; другий раз – після закінчення активної фази (зазвичай, у кінці навчального року). Результати першого і другого опитувань порівнюються між собою. Різниця між даними першого і другого опитування дає можливість робити висновки щодо ефективності проекту в цілому та окремих його компонентів, зокрема. Наголосимо, що аналіз результатів опитування і підготовка висновків потребують окремого навчання.

У психологічній службі системи освіти нами [3] у свій час була запропонована така структура методичної розробки (програми, методики), що складається з наступних структурних елементів: *Назва* програми (проекту). *Мета*. *Завдання*, що будуть вирішені у процесі досягнення мети. *Цільові групи*, на які буде спрямована проектна активність. *Проблема або сукупність взаємопов'язаних проблем*, на вирішення яких спрямовано даний проект. *Методи, методики, дії*, психолого-педагогічні прийоми, які планується задіяти у процесі виконання. *Терміни* проведення, виконання. *Опис кінцевих результатів*. *Критерії і показники* ефективності виконання даної програми (проекту). *План* реалізації даного проекту. Співпраця спеціаліста з іншими фахівцями (є обов'язковим елементом). Дані про попередню апробацію проекту та можливі недоліки або обмеження у застосуванні.

Структуру методичної розробки наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Структура методичної розробки на основі проектного підходу

№	Назва структурного елемента	Пояснення
1.	Назва програми (проекту)	Відображає проблему, на вирішення якої буде спрямовано проект та очікувані кінцеві результати
2.	Проблема	Короткий опис проблеми, що потребує вирішення. Як правило, наводяться статистичні дані або дані опитувань і обстежень
3.	Мета проекту	Формулювання кінцевих результатів проекту
4.	Завдання	Кроки або логічні напрями, завдяки яким буде досягнуто мету
5.	Цільові групи	Коротка характеристика груп людей, на які буде спрямовано проектну активність
6.	Методи, методики	Перелік методів, методик і прийомів, що будуть застосовані у процесі виконання проекту
7.	Терміни виконання	Початок і кінець проекту
8.	Кінцеві результати	Короткий опис кінцевого результату (продукту), який дається, зазвичай, у вимірюваних показниках
9.	Критерії ефективності	Перелік вимірюваних показників, за якими можна судити про те, наскільки успішно здійснено заплановану роботу

№	Назва структурного елемента	Пояснення
10.	План реалізації	Детальний (покроковий) опис дій, застосування методів, методик і прийомів, узгоджених між собою у часі
11.	Ресурси (співпраця)	Короткий опис ресурсів (кадрових, матеріальних, фінансових, інформаційних), необхідних для реалізації проекту.
12.	Можливі ризики і перешкоди	Короткий опис перешкод і ризиків, що можуть виникнути в ході реалізації проекту

Наведена у таблиці схема допоможе уніфікувати оформлення методик і технологій, що застосовуються практичними психологами в процесі своєї профілактики та корекції конфліктів у закладі освіти.

Таким чином, застосування проектної методології дозволить значно підвищити ефективність реалізації програми з профілактики конфліктів у освітніх закладах за методом «рівний-рівному/рівна-рівній».

Список першоджерел:

1. Бушуев С.Д. Динамическое лидерство в управлении проектами: Монография/С.Д. Бушуев, В.В. Морозов. – [2-е изд.]. – К.: 2000. – 312с.
2. Енциклопедія освіти/гол. ред. В.Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
3. Панок В.Г. Психологічна служба: Навчально-методичний посібник/ В.Г. Панок. – Кам'янець-Подільський : ТОВ Друкарня Рута, 2012. – 488 с.
4. Панок В.Г. Прикладна психологія. Теоретичні проблеми : монографія/ В.Г. Панок. – Київ : Ніка-Центр, 2017. – 188 с.
5. Философский энциклопедический словарь. – М.: "Советская энциклопедия", 1983. – 882 с.

1.2. Актуальність створення служби порозуміння в закладі освіти

Перед тим, як братися до роботи із розв'язання конфліктів мирним шляхом, бажано чітко уявляти, якими вони постають в умовах сучасних закладів освіти.

У дитячому освітньому просторі життя вирує у всій повноті, і кожний конфлікт – унікальний. Тож дуже часто його перебіг залежить від впливу особистості педагога та педагогині.

У листопаді 2015 р. та лютому 2016 р. ГО «Ла Страда-Україна» силами Національної медіаторської мережі (далі – НММ) було проведено опитування з проблем конфліктів в освітньому середовищі³.

Метою опитування було дослідження уявлень серед педагогів і педагогинь та учнів і учениць щодо розповсюдженості негативних явищ в учнівському середовищі та можливих шляхів їх подолання. Опитуванням було охоплено 1546 учнів та учениць та 621 педагога та педагогині з 11 областей України (Дніпропетровської, Донецької, Вінницької, Запорізької, Луганської, Одеської, Полтавської, Харківської, Херсонської, Черкаської, Київської та міста Києва).

96% хлопців та дівчат відмітили, що стикаються з конфліктами в своєму колективі. 43% конфліктів супроводжувались насильством (бійки, образи, приниження).

Аналіз описів медіаційних справ НММ ГО «Ла Страда-Україна» за 2017-2018 рр. показує, що у сучасних закладах освіти переважають міжособистісні конфлікти на рівні «учень /учениця – учень/учениця», які проявляються у сварках, а сторонами конфліктів є 48% дівчат та 52% хлопців.

Причини конфліктів, що найчастіше виникають між учнями та /ученицями в школі:

- прізвиська, нападки, піддражнювання, образи, осмикування;

³ Посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». – [Навч-метод. посібник]// К.:ФОП Стеценко В.В. – 2016, – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: la-strada.org.ua/ucp_file.php?c=JqVlJfoFBStqICLmi1wsfbXKGCUY1e

- прагнення перекричати, змусити замовкнути, які умовно можна назвати словесними домаганнями;
- груба, агресивна поведінка;
- суперечки та непорозуміння на спортивному майданчику, на перерві, в їдальні;
- порушення дисципліни на уроках;
- боротьба за авторитет і лідерство серед однокласників/однокласниць або приятелів/приятельок;
- відмова від чергування у класі, школі;
- проблеми взаємостосунків;
- псування або знищення майна: підручників, мобільних телефонів та інших речей.

Основні причини конфліктів, які виникають між педагогами та учнями/ученицями:

- педагогам складно прогнозувати на уроці поведінку; несподівані вчинки учнів/учениць, які часто порушують запланований хід уроку, викликають у педагога/педагогині роздратування і прагнення будь-якими засобами подолати «перешкоди»; брак інформації про причини того, що сталося, ускладнює вибір оптимальної поведінки та інтонації спілкування;
- свідками ситуацій є інші учні/учениці, тому педагог/педагогиня прагне зберегти свій авторитет будь-якими засобами і тим самим часто доводить ситуацію до конфліктної;
- педагог/педагогиня, як правило, оцінює не окремий вчинок учня/учениці, а його/її особистість; така оцінка часто визначає ставлення до учня/учениці інших педагогів та однолітків (особливо в початковій школі);
- оцінка учня/учениці нерідко будується на суб'єктивному сприйнятті його/її вчинку та недостатньої поінформованості про його/її мотиви, особистість, умови життя в сім'ї;
- особисті якості педагога/педагогині також часто бувають причиною конфліктів (дратівливість, грубість, мстивість, самовдоволення, безпорадність тощо).

Зазвичай вирішити конфлікт дітям «допомагають» дорослі. Пропонується типовий, перевірний роками і дієвий (ще з дитячого садочка) алгоритм. Роби, як наказано («дорослі завжди праві»).

З досвіду роботи у закладах освіти відомо, що найбільш розповсюдженим способом вирішення конфліктів є запрошення батьків учнів/учениць та самих учнів/учениць до адміністрації, на раду профілактики тощо. Але ці заходи не дають ефективних наслідків, на жаль конфлікти не вирішуються, а тільки «заморожуються» на певний час. Трапляється так, бо педагог/педагогиня, маючи на меті швидке й остаточне вирішення ситуації, не вдаються до врахування інтересів сторін конфлікту, оскільки це вимагає багато часу. А самі діти вкотре переконуються, що їхні цілі, інтереси та потреби нікому не цікаві.

Учні/учениці, особливо старшого віку, через це часто воліють не доводити конфлікти до відома педагогів/педагогинь, оскільки самостійне владнання вважається проявом дорослості, своєрідним бунтом проти системи.

Тому конфліктні ситуації (особливо міжособистісні) часто мають прихований характер, шляхи розв'язання, як наслідок, надзвичайно ускладнені. Все ж таки даються ознаки вік і відсутність досвіду конструктивного вирішення проблем.

Сторони конфлікту, наслідуючи моделі поведінки дорослих (батьків, родичів, знайомих), часто переходять до образ, нецензурної лексики. Навіть насильство, яке, теоретично, є наслідком конфлікту, може використовуватись на будь-якому етапі в якості, наприклад, аргументів на власну користь.



Подолати прояви насильства в закладі освіти допоможе медіація однолітків та відновні практики через запровадження діяльності служби порозуміння.

Відновний підхід – це:

- системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників/учасниць та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди;
- теоретичне підґрунтя відновних практик – це поєднання цінностей, на яких базується практика; принципів, які описують спосіб реалізації цінностей на практиці; методів (практичних інструментів, процедур), які для цього використовуються.

Відновний підхід⁴. Як він працює у закладі освіти?

Конфліктна ситуація обговорюється сторонами у присутності нейтральної особи (медіатора/медіаторки). Під час обговорення має бути досягнуте порозуміння, знайдені спільні мотиви, потреби, інтереси, емоції, почуття, переживання. Існування спільних рис дозволяє сприйняти колишнього супротивника в якості партнера, що призводить до формування нового, конструктивного погляду на ситуацію. Зрештою, внаслідок спільного пошуку шляхів вирішення конфлікту укладається рішення, повноцінне виконання якого зберігає та відновлює міжособистісні стосунки.

Відновні практики мають потужний соціально-педагогічний потенціал. Упродовж останнього десятиріччя їх почали впроваджувати в закладах освіти переважно з метою формування у дітей навичок вирішення конфліктів мирним шляхом, зниження конфліктності, профілактики правопорушень, дитячої злочинності, насильства та агресії.

У закладах освіти в рамках відновного підходу доречно впроваджувати практики *відновлювальна медіація та Коло*.

Відновлювальна медіація – це процес, у якому медіатор чи медіаторка створює умови для відновлення здатності людей розуміти одне одного і домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення проблем (за потреби – про загладження заподіяної шкоди), що виникли внаслідок конфліктних або кримінальних ситуацій


Коло – це багатовіковий спосіб вирішення конфліктів, який у різних формах існує в культурі багатьох народів. Українці теж зберегли у своїй життєдіяльності такі форми культури, в яких сім'я й учасники конфліктної або кримінальної ситуації, звертаючись до традицій примирення в кризові моменти свого життя, спільно вирішують, як змінити ситуацію в інтересах кожної зі сторін з тим, щоб це сприяло реалізації моральних цінностей.

Впровадження відновного підходу в закладах освіти спрямовано на:

- вирішення конфліктів між учасниками/учасницями освітнього процесу без застосування маніпуляцій або сили;
- відновлення позитивного емоційного та психологічного стану;
- усвідомлення відповідальності за скоєний вчинок, відповідну конфліктну ситуацію;
- відповідальність кривдника/кривдниці (самостійне виправлення негативних наслідків свого вчинку та загладження заподіяної потерпілому/потерпілій шкоди);
- взаєморозуміння та відновлення відносин між сторонами конфлікту;
- зміну установок при реагуванні на конфлікти і правопорушення з адміністративно-каральних на відновлювальні;
- можливість самостійно приймати рішення щодо вирішення конфліктних ситуацій;
- поліпшення атмосфери в закладі освіти тощо.

Кет Кронін-Лемп і Рон Кронін-Лемп запровадили поняття «відновлювальна шкільна культура», яка призводить до позитивних відносин у шкільному співтоваристві: збільшує залученість учнів/учениць до шкільного життя та підвищує їхню загальну успішність. Відновні практики починаються з бажання школи діяти конструктивно і стежити, щоб усі прийняті в ній методи спираліся на гідність і повагу у відносинах.

⁴ Більше інформації з теми «Відновні практики» в посібнику «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». – [Навч.-метод. посібник]// К.:ФОП Стеценко В.В. – 2016, – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: la-strada.org.ua/ucp_file.php?c=JqVlJfoFBStqjCLmi1wsfbXKGCUY1e



Створення відновлювальної культури – це спільний шлях усього колективу: спочатку кожен/кожна починає з себе, пізніше – всі разом опановують новий погляд на відносини та формують навички їх побудови. У школах дорослі повинні давати дітям зразок того, як спілкуватися одне з одним, як долати проблеми та відновлювати стосунки.

Одного⁵ дня дві учениці 8 класу Олена та Тетяна знайшли біля школи маленьке цуценятко. Звичайно, вони вирішили взяти його долю у власні руки. От тільки по-різному. Олена планувала надати прихисток тваринці у власній оселі та пошукати майбутніх господарів у соціальних мережах, а Тетяна – просто забрати цуценя додому. Дівчата не зуміли дійти згоди, тому за результатами короткої бійки фізично сильніша Тетяна побігла до матері із класичним «цей песик житиме з нами».


Матір Тетяни не погодилась на утримання тварини, тож запропонувала доньці негайно позбутися цуцика. Пізніше, зглянувшись на вдале маніпулювання і ріки сліз, погодилась на три дні.

Тетяна в розпачі звернулася до Олени, але не змогла пробитися крізь стіну образи. Час ішов, цуценя скавчало, матір сердилась. Тому дівчата пішли на медіацію.

За її результатами було вирішено просити допомоги щодо утримання тварини у найближчому собачому притулку. Познайомившись з роботою цього закладу, обидві учениці вже за декілька тижнів працювали там на волонтерських засадах.

Саме такі влучні рішення й передбачає відновний підхід. Дівчата не просто налагодили стосунки, владнали колишні негаразди і вкотре переконались, що з насильства добра не буде. Вони співпрацювали, шукаючи гідний варіант розвитку подій. Але лише тоді, коли озвучили й осмислили власні інтереси та потреби і переконались, що ті збігаються. Внаслідок співпраці отримали дещо нове – гідну пошани діяльність і можливість подальшого щирого спілкування. Така собі трансценденція.

До того ж, все відбулося з власної волі, добровільно, внаслідок процесу медіації, без необхідності підкорення чийомусь авторитету.



Тож відновні практики спрацьовують, бо дозволяють зрозуміти мотиви іншої людини (та й свої), пропонують не самий лише аналіз конфліктної ситуації, а її спільне переживання.

Протиріччя перетворюються на відправну точку для пошуку нового погляду на ситуацію, а далі узгоджені спільні дії відтворюють та зберігають стосунки. Сторони раптом сприймають себе не як однаків, що незрушно протистоять суворому світу, а як спільноту, об'єднану намірами та прагненнями.

Медіація однолітків – це медіації, що проводяться за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» учнями-медіаторами та ученицями-медіаторками.

Медіатор/медіаторка однолітків – спеціально підготовлений/підготовлена з числа учнів/учениць посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

**Що таке
медіація
однолітків?**

⁵ З досвіду медіатора НММ ГО «Ла Страда-Україна» Мостового Антона

Чому саме медіація однолітків?

Є три розповсюджених способи вирішення учнівських конфліктів у сучасному закладі освіти.

Перший з них – це бійка. Б'ються, коли скінчилися аргументи, але запалу ще повно, коли бажання довести власну правоту бере верх над здоровим глуздом.

Звичайно, насильство проблему не вирішить, а лише заплутає, ускладнить і створить підґрунтя для нових конфліктів.

Другий спосіб – можна просто махнути рукою і розійтись.

Називається «уникання чи розрив» і зустрічається найчастіше. Як наслідок – проблема залишається, інтереси сторін не задоволені, а конфлікт цілком очікувано переходить до прихованої стадії.

Третій спосіб – можна звернутися до дорослих. Викладачів, вчителів, адміністрації – будь-кого, хто має авторитет чи повноваження, але не завжди у них бувають певні навички вирішення конфліктів та час, щоб розібратися у ситуації.

А конфлікт вимагає вирішення. Хлопці та дівчата потребують допомоги. До кого ж ще вони можуть звернутися? До однолітків!

Однолітків зі служби порозуміння. Які не шукатимуть правих чи винуватих, а лише створять належні умови для пошуку прийняттого вирішення конфлікту.

Медіація – процес очевидний і прозорий, нейтральна особа покликана в першу чергу контролювати його перебіг, усі рішення приймають учасники/учасниці конфлікту, вони ж – відповідальні за їх виконання. Жодного примусу чи підкорення авторитету. До того ж, перед однолітками не так часто стає питання довіри – говорити щиро завжди простіше із рівним.

Найбільш розповсюджені упередження щодо роботи медіаторів/медіаторок однолітків:

1. Діти не можуть самі вирішувати конфлікти.

Підлітки, які пройшли навчання, краще розуміють своїх однолітків та справляються з багатьма складними ситуаціями, як от: пропуски занять, конфлікти рівня «учень/учениця – учень/учениця» тощо.

2. Учням/ученицям небезпечно давати владу. Вони використають її у своїх цілях.

Діти-медіатори/медіаторки пройшли відповідний відбір, навчання та у своїй діяльності керуються положеннями Етичного кодексу медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

3. Учні/учениці дізнаватимуться таємниці інших та плікуватимуть.

Важливим принципом діяльності медіаторів та медіаторок є конфіденційність. Роботою медіаторів та медіаторок курує дорослий(-а) – координатор/координаторка служби порозуміння, який(-а) попереджає порушення Етичного кодексу медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

4. Учасники/учасниці медіаційної зустрічі можуть помститися медіатору/медіаторці.

При дотриманні усіх етичних принципів це неможливо, у складних випадках передбачається участь дорослого.

5. Учні/учениці (сторони конфлікту) будуть легко ставитися до конфліктів за принципом «вибачився – і пішов далі».

Участь у медіації потребує від учасників/учасниць певних внутрішніх зусиль, перегляду поглядів та зміни подальшої поведінки.

Що таке служба порозуміння закладу освіти?

Служба порозуміння закладу освіти – це добровільне об'єднання медіаторів та медіаторок з числа учасників(-ць) освітнього процесу (здобувачів освіти та педагогічних працівників(-ць)), які пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і розділяють цінності відновного підходу.

Учням та ученицям:

- вміння вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- вміння організувати колектив, розвиток лідерських навичок;
- розвиток комунікативних навичок, навичок активного слухання;
- безоціночне, неупереджене ставлення до однолітків;
- зниження рівня конфліктності;
- зниження рівня агресії;
- поліпшення стосунків у групах однолітків;
- зменшення кількості ізольованих учнів/учениць;
- зниження рівня насильства та злочинності;
- зниження кількості проявів булінгу.

**Що дає
впровадження
відновних
практик і служби
порозуміння
в системі закладу
освіти?**

Служба порозуміння може допомогти дітям краще зрозуміти одне одного, може вдосконалити навички самостійного вирішення конфліктів, зрештою, дає досвід аналізу власних дій, щоб знати, які з них потенційно конфліктогенні. І, потрапивши у конфліктну ситуацію, не ускладнювати її, а спробувати вирішити. Без застосування насильства, без зайвої агресії, а лише з повагою до себе та інших.

Педагогам/педагогиням:

- опанувати і сформувані ненасильницьку модель поведінки, комунікації та вирішення конфліктів;
- навчитися справжнім партнерським стосункам;
- стати педагогом/педагогинею-миротворцем;
- створити безпечне середовище (повноцінне засвоєння знань, взаємоповага, дружні стосунки, усталені традиції доброзичливості – і все це справжнє, все насправді, все працює; звісно, конфлікти є, але наслідки їх – передбачувані та контрольовані);
- опанувати інноваційні методи навчання та виховання, підвищити кваліфікацію;
- можливість членства в Національній медіаторській мережі ГО «Ла Страда-Україна» (професійна допомога, консультації, підвищення кваліфікації, супервізії, моніторингові візити, круглі столи, семінари, доступ до сучасної, щойно виданої чи перекладеної наукової літератури, можливість обміну досвідом).

Директору/директорці закладу освіти:

- впровадження інновацій в роботу закладу освіти (участь в роботі міських, обласних чи всеукраїнських семінарів та круглих столів; статус опорного освітнього закладу, співпраця з міжнародними організаціями, участь в експериментах з цього питання тощо);
- зменшення ризику скарг до управлінь чи відділів освіти (у багатьох випадках батьки, педагоги/педагогині скаржаться саме на бездіяльність, мовляв, ніхто нічого не зробив для того, аби виправити ситуацію чи вирішити конфлікт);
- підвищення привабливості закладу освіти (ще один шанс на перемогу у конкурентній боротьбі, адже мало хто захоче вступати до закладу, де, за чутками, постійно точаться бійки і колотнеча);
- зменшення витрат часу на розбір конфліктів (можливість перенаправлення конфлікту до служби порозуміння);
- безпечне освітнє середовище;
- розвиток демократичного стилю керування;
- посилення діяльності учнівського самоврядування;
- поширення цінностей відновної культури серед педагогів/педагогинь, учнів/учениць й батьківської громадськості;
- новий тип неформальних стосунків, в основі якого – не лише спільні принципи, а й спільна діяльність;

- розширення напрямів волонтерської діяльності;
- поліпшення стосунків між учнями/ученицями, вчителями, адміністрацією і батьками;
- перекладання відповідальності за вирішення учнівських конфліктів на власне учнів/учениць, тобто самих учасників/учасниць конфліктів;
- зменшення проявів насильства, вандалізму та пропусків занять;
- набуття навичок справжньої співпраці;
- емоційний комфорт.

Практичному психологу/соціальному педагогу/педагогині (окрім переліченого вище):

- формування запиту для відвідування психологині (через механізм перенаправлення від медіаторів(-ок); медіація сприяє самопізнанню, а самопізнання може призвести до бажання щось змінити – поведінку, звички, схильності, – таким чином, звернутися особисто до практичного психологині);
- додаткова робота з учнями/ученицями чи студентами/студентками, які опинились у складних життєвих обставинах (так, вони залучаються до діяльності на загальних підставах, але ж ті самі Кола можуть стати чудовою можливістю для реадaptaції після, наприклад, перебування у Центрі реабілітації або для обговорення питань толерантності, прийняття, терпимості).

Батьківській громаді (окрім переліченого вище):

- можливість звернутися до медіатора(-ки) у разі конфлікту з власною дитиною;
- використання елементів відновних практик та комунікативних технік у сімейному вихованні.

У свою чергу, що може зробити для підтримки діяльності служби порозуміння:

Директор/директорка:

- сприяти поширенню інформації та створенню волонтерської групи (педагогічний колектив принаймні у більшості випадків не сприйматиме службу порозуміння як чергову гру);
- рекомендувати конфлікти до розв'язання (і сторони, і медіатори поводитимуться більш відповідально);
- узгодити та підтримати план роботи служби порозуміння (діяльність, що ґрунтується на офіційно затвердженому плані, стає повноцінною частиною життя закладу освіти);
- включити діяльність служби порозуміння в річний план роботи закладу освіти;
- унормувати діяльність служби порозуміння;
- підтримати впровадження гуртка «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» та факультативу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» в освітній процес⁶;
- підтримувати координаторів/координаторок служби порозуміння;
- надати можливість координаторам/координаторкам та медіаторам/медіаторкам однолітків пройти тренінговий курс;
- пошук можливостей для підвищення кваліфікації координаторів/координаторок та медіаторів/медіаторок однолітків;
- виділення та обладнання приміщення

Педагогічні працівники та працівниці:

- передавати конфлікти для розв'язання (навіть якщо вони «несерйозні», навіть якщо їх можна швидко й назавжди вирішити тут і зараз – за відсутності протипоказань варто рекомендувати сторонам звернутися до медіаторів однолітків, вчительський авторитет це не знизить);
- опанувати відновний підхід та відповідні комунікативні техніки (з особливою увагою до вчителів, які працюють у початкових класах: вони можуть бути медіаторами/медіаторками і водночас підготують дітей до майбутньої участі в роботі служби порозуміння);

⁶ Посібник «Комплект програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/1-komplekt-programmediatsiya.pdf>



Довкола служби порозуміння, таким чином, гуртуються усі суб'єкти освітнього процесу та розпочинають двосторонню і взаємовигідну взаємодію. Повноцінною і всеохоплюючою вона стане лише коли усі зрозуміють цінність ідей відновного підходу.

- Низька поінформованість учасників(ць) освітнього процесу та громади про медіацію;
- низька довіра батьків до «незнайомого» поняття (плутанина в поняттях «медіація» – «медитація» тощо);
- несприйняття педагогами/педагогинями процесу медіації та/або самого медіатора(-ки) (варто підкреслити важливу роль особистості самих медіаторів у популяризації та розвитку довіри);
- неготовність педагогів(-инь) «не красти» конфлікт, а перенаправити його до медіатора(-ки) (у педагогів(-инь) спрацьовує так зване «професійне Я»: «нам няньки не потрібні, ми й самі можемо все вирішити»);

Що ускладнює впровадження відновних практик і служби порозуміння в систему закладу освіти?

Традиційне ставлення до конфлікту як до чогось дуже поганого поєднується із багаторічною звичкою приховувати все небажане. У результаті маємо зверхньо-зневажливе ставлення як до методу роботи, так і до її виконавців.

Декілька років тому в одній зі шкіл трапився подібний прикрий випадок. Розпочалась робота із впровадження відновних практик, директорка погодилась із пропозиціями та принесла питання на педагогічну раду. Заради такої справи у школу приїхала представниця Національної мережі медіаторів із презентацією.

Усе йшло непогано. Ніхто не перебивав, усі слухали уважно, принаймні, сиділи тихо. Але коли презентація завершилась, одна із вчительок взяла слово та висловила спільну думку колективу. Мовляв, медіація це прекрасно, але у цій конкретній школі вона непотрібна. Адже тут немає конфліктів. Зовсім. А якщо щось і з'являється, то вирішується своїми силами, швидко й ефективно, як то було останні тридцять років. Тому дуже дякуємо, але більше до нас не приїздить.

Здавалося б, безвихідь. Загальне неприйняття, вороже ставлення і недовіра. Але за три роки у цій школі запрацювала служба порозуміння.

При зіткненні зі спротивом учителів можна сконцентрувати свою діяльність безпосередньо на роботі з учнями/ученицями та їх батьками.

Медіатори згаданої школи зосередили зусилля на самоврядуванні, на учнях/ученицях початкової ланки, зуміли зацікавити й навчити. А з часом – і вчителі/вчительки потроху долучилися до процесу, звикнули до того, що конфлікти не треба приховувати.

- брак часу у самих медіаторів/медіаторок (бо вони в закладах освіти, на жаль, не є вивільненою штатною одиницею);
- особисті риси та якості медіатора/медіаторки (на початку своєї діяльності медіатори відчувають острах і невпевненість у власних можливостях для проведення першої медіації);
- низький професіоналізм медіатора/медіаторки (наприклад, після проведеної медіації медіатор/медіаторка повідомляє в подробицях адміністрацію школи про хід медіації, історію конфлікту тощо, а адміністрація додатково втручається у вирішення конфлікту);
- відсутність матеріально-технічної бази (окремого кабінету, оргтехніки, канцтоварів) тощо.

1.3. Організація роботи служби порозуміння закладу освіти

Метою діяльності служби порозуміння у закладі освіти є сприяння вирішенню конфліктів мирним шляхом, розбудові миру, протидії насильству та жорстокому поведженню з дітьми, формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, до дискримінації за будь-якими ознаками.

Завданнями служби порозуміння можуть бути:

- допомога сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації при застосуванні відновних практик;
- формування вмінь та навичок у учасників/учасниць освітнього процесу вирішувати конфлікти ненасильницьким мирним шляхом;
- профілактика насильства та жорстокого поведження в освітньому середовищі;
- сприяння налагодженню позитивних стосунків між учасниками/учасницями освітнього процесу;
- сприяння зниженню конфліктності та правопорушень у закладі освіти;
- сприяння формуванню культури миру в учнівських колективах та закладі в цілому;
- інформування учасників/учасниць освітнього процесу про принципи та цінності відновних практик тощо.

Організація роботи служби порозуміння в закладах освіти пройде вдало за умови дотримання декількох принципів.

Перевага цінностей медіації. Усі мають розуміти, що деякі речі обов'язкові, статичні та не порушні. Зокрема, добровільність участі, рівні права сторін, нейтральність медіатора/медіаторки, конфіденційність процесу, розподіл відповідальності за рішення.

Самостійність. Служба порозуміння має особливий статус, оскільки складається із волонтерів. Автономність доволі відносна та розповсюджується на вибір форм і методів роботи, на способи поширення інформації, організацію процесу медіації, постановку цілей. І, звичайно ж, на звітність.

Відкритість. Будь-хто з учасників/учасниць освітнього процесу може звернутися до служби порозуміння.

Розвиток. У служби порозуміння має бути постійний професійний супровід, який забезпечує безперервне навчання та супервізії. А сама служба завжди лишається гнучкою й готовою до змін.

Служба порозуміння має приносити користь учасникам освітнього процесу: сприяти у вирішенні конфліктів, робити відновні практики більш популярними, працювати над попередженням насильства, сприяти формуванню культури миру, налагодженню позитивних стосунків між однолітками.

Служба порозуміння зазвичай виконує такі *функції*:

профілактична	→	попередження ескалації та негативних наслідків конфліктних ситуацій
педагогічна	→	самореалізація, розвиток комунікативних навичок та особистісних якостей
сервісна	→	допомога у вирішенні конфліктних ситуацій в учнівському середовищі
відновна	→	відновлення порушених стосунків, статусу учасників та учасниць конфлікту
освітня	→	здобуття та вдосконалення вмінь і навичок вирішення конфліктних ситуацій, формування світогляду, розвиток соціальних компетентностей
виховна	→	виховання відповідального ставлення до власних вчинків та слів, толерантного ставлення до емоцій та почуттів, набуття навичок рефлексії, планування

Є декілька варіантів запровадження відновних практик та створення служби порозуміння у закладі освіти⁷.

- Індивідуальна ініціатива: педагог/педагогиня, представник(-ця) адміністрації, керівник(-ця) закладу, представник(-ця) громадськості, учень/учениця, студент/студентка.
- Колективна ініціатива: коли адміністрація спільно із педагогами, учнями/студентами та батьками ініціює участь в програмі впровадження відновних практик.
- Групова ініціатива: представники(-ці) певної аудиторії (учні/учениці, студенти/студентки; педагогічний колектив; адміністрація; громадськість тощо).

Отже, з'явилось бажання чи необхідність створити службу порозуміння.

Перші кроки на шляху створення служби порозуміння можуть бути наступні:

I. Організаційні та інформаційні:

- ознайомити адміністрацію та педагогів з перевагами медіації, заручитися їхньою підтримкою;
- детально і докладно розповісти про медіацію та службу порозуміння учасникам(-цям) освітнього процесу;
- пройти навчання педагогу медіатору/медіаторці;
- створити творчу групу з односторонців(-ок);
- визначити, хто з педагогів/педагогинь стане у майбутньому координатором/координаторкою служби порозуміння.

II. Системні:

- включити впровадження відновних практик та служби порозуміння до річного плану роботи закладу;

Хто може ініціювати запровадження відновних практик та створення служби порозуміння у закладі освіти?

⁷Приклади впровадження відновних практик та служби порозуміння в закладах освіти надано в Розділі 3 даного посібника

- включити до освітнього процесу гурток «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» та/або факультатив «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе»⁸;
- включити службу порозуміння в структуру учнівського самоврядування;
- проаналізувати рівень конфліктності у закладі освіти, щоб у майбутньому мати можливість оцінити ефективність роботи служби порозуміння (анкетування серед учасників(ць) освітнього процесу).

III. Організація служби порозуміння:

- відібрати учнів/учениць на роль медіаторів/медіаторок;
- провести тренінг для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти»;
- скласти план роботи служби порозуміння (відповідно до річного плану роботи закладу освіти);
- визначити механізм діяльності служби (коли, як і де проходитимуть медіаційні сесії; у який спосіб справи надходять до служби, хто і за якими критеріями здійснюватиме відбір тощо);
- подбати, аби служба порозуміння не втратила ефективність у майбутньому (спланувати проведення моніторингу та супервізій).

Ці кроки можуть варіюватися залежно від обраного механізму запровадження відновних практик та створення служби порозуміння, від особливостей конкретного закладу освіти.

Створення і запуск служби порозуміння в закладі освіти – процес не складний. За сприятливих умов (відсутність спротиву, відповідна матеріальна база, ґрунтовна теоретична підготовка ініціативної групи) можна впоратись протягом двох місяців.

Відбір потенційних медіаторів та медіаторок має декілька варіантів:

- методом анкетування (додаток 1.2.) (запитання анкети спрямовані на виявлення бажання працювати у службі порозуміння, наявності необхідних комунікативних навичок і ставлення до претендентів з боку однолітків);
- за простим бажанням учнів/учениць;
- за вибором педагогів/педагогинь;
- підготувати вже існуючу групу, наприклад, лідерів самоврядування;
- у результаті впровадження програми гурткової роботи та/або факультативу (з практичного досвіду цей варіант є найбільш сприятливим, оскільки учні/учениці мають можливість протягом навчального року або семестру опанувати відповідний теоретичний матеріал, оцінити власні потреби та можливості в майбутній діяльності медіатора/медіаторки та служби порозуміння; як результат, маємо вмотивованих учнів-медіаторів/учениць-медіаторок служби⁹);

Після відбору учнів-медіаторів та учениць-медіаторок проводиться освітній тренінг, що має на меті надати базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти та підготувати учнів/учениць до самостійного проведення медіації.

Навчання медіації, відбір волонтерів і ротація складу служби порозуміння мають здійснюватись щороку. За умови добре підготовленого первинного складу варто звернутися до принципу «рівний-рівному/рівна-рівній», активно залучаючи учнів/учениць в якості фасилітаторів/фасилітаторок.

Як сформувати команду учнів-медіаторів та учениць-медіаторок?

⁸ Посібник «Комплект програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/1-komplekt-programmediatsiya.pdf>

⁹ Див. посилання 8.

Яким може бути склад служби порозуміння?

За віком	З практики відомо, що до діяльності залучаються переважно учні/учениці 7–10 класів. Серед учнів та учениць закладів професійно-технічної освіти дієвим є залучення першого-другого курсу.
За кількістю	Як правило, стабільний склад – 9–12 учнів/учениць та 2 педагога-медіатора. Може бути розширено представництво педагогів-медіаторів – 8–9 осіб. Європейський досвід – коли в кожному класі/групі (розпочинаючи з 4 класу) є власні учні-медіатори.
За гендерними ознаками	Бажано залучати рівну кількість хлопців-медіаторів та дівчат-медіаторок. Формуються пари медіаторів/медіаторок для дотримання гендерної рівності при проведенні відновних практик.
За відкритістю	Долучатися до діяльності служби порозуміння можуть і мають усі: лідери учнівського самоврядування, формальні та неформальні лідери, учні/учениці, які мають певні проблеми у поведінці тощо.

Потенційні учні-медіатори та учениці-медіаторки мають бути вмотивованими, йти до служби добровільно, відповідати етичним вимогам.

Які етичні вимоги до медіаторів/медіаторок-однолітків?

Етика є важливою складовою діяльності медіатора/медіаторки однолітків. Тому перед початком діяльності кожен/кожна медіатор/медіаторка обов'язково повинні ознайомитися, підписати та виконувати вимоги Етичного кодексу медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти (додаток 1.3.)

Також медіатор/медіаторка-однолітків мають володіти певними навичками:

- Компетентність.
- Критичне ставлення до себе (оцінка власних можливостей як медіатора/медіаторки).
- Критичне ставлення до інших.
- Здатність навчати (роз'яснювати сторонам конфлікту про хід процесу медіації тощо).
- Вміння слухати (чути те, що каже людина, і відтворювати основну думку так, аби не загубити конструктивне).
- Вміння дотримуватися принципу конфіденційності.
- Вміння дотримуватися принципу неупередженості.
- Комунікативні навички.

Які є вимоги до кабінету медіаторів та служби порозуміння?

Це має бути окремий кабінет. Він може бути розташований: на початку діяльності служби – у людному місці (з метою популяризації); у подальшому – у віддаленому місці (з метою дотримання конфіденційності та підвищення довіри до служби).

Меблі та устаткування: круглий стіл для проведення медіацій, стільці, шафа для зберігання документації, фліпчарт тощо.

На стінах може бути розташовано: інформаційний стенд (список медіаторів/медіаторок служби, графік чергування медіаторів/медіаторок, план роботи служби, Етичний кодекс, тематичні брошури тощо), правила проведення медіації, перелік емоцій людини тощо.

1.4. Діяльність служби порозуміння в закладі освіти

У своїй діяльності служба порозуміння закладу освіти керується нормативно-правовими документами органів управління освітою, закладу освіти, Етичним кодексом медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти. Для організації системної діяльності може розробляти локальні робочі матеріали: Типовий порядок створення та організації діяльності служби порозуміння закладу освіти (додаток 1.4), план роботи (додатки 1.5; 1.6.), журнал звернень з проведення медіацій (додаток 1.7), банк даних про медіаторів/медіаторок (додаток 1.8) тощо (додатки 1.9-1.17¹⁰).



Важливо не переобтяжувати службу порозуміння веденням документації!

До планування роботи служби долучається весь її склад.

План служби має відповідати річному плану роботи закладу освіти і включати: інформаційно-просвітницьку діяльність; проведення відновних практик; проведення супервізії; проведення моніторингу; заходи з підвищення кваліфікації медіаторів/медіаторок; навчання нових медіаторів/медіаторок служби тощо.

Орієнтовний план роботи служби порозуміння надано у додатку 1.5.

Як спланувати діяльність служби порозуміння?

Як розподіляти обов'язки та організувати роботу служби порозуміння?

У середині служби ролі учнів-медіаторів та учениць-медіаторок можуть розподілятися по-різному згідно видів діяльності: хтось проводить тренінги, інформаційну кампанію, Коло, медіації, відповідає за стенд/блог/бюлетень тощо.

При проведенні Кола, медіації необхідно враховувати так звану «спеціалізацію» учнів-медіаторів та учениць-медіаторок у вирішенні конфліктів; стадії конфлікту; вікові особливості; цільову групу тощо.

Організувати чергування медіаторів/медіаторок служби. Бажано скласти графік чергування медіаторів/медіаторок (на місяць, семестр чи півріччя), який розташовується на видному місці. Щодня до роботи готова мінімум одна пара (бажано дівчина і хлопець). Звісно, вони не чекають весь день у кабінеті служби, проте готові у разі необхідності прийти на допомогу і провести медіаційну сесію чи Коло (але з урахуванням так званої «спеціалізації»).

¹⁰ Під час розробки зразків робочих матеріалів служби порозуміння було використано:

- досвід медіаторів/медіаторок, які працюють у закладах освіти;

- матеріали посібника «Комплект програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/1-komplekt-programmediatsiya.pdf>;

- посібник «Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження» (автори: Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю.).

Дієвим способом організації служби, особливо на перших етапах роботи, є закріплення медіаторів/медіаторок за певним класом, паралеллю, групою чи курсом.

Можливий варіант своєрідного «медіаторського пула» (особливо у початковій школі або на ранніх етапах впровадження), коли медіатори/медіаторки однолітків, перебуваючи у звичному середовищі спілкування, зауважують суперечливу ситуацію й одразу пропонують її розв'язати. Таке собі полювання на конфлікти.

Чи проводити медіацію під час навчальних занять?

Звичайно, медіаторська діяльність не має здійснюватись за рахунок навчальної. Хоча існує небезпідставна думка, що більшість конфліктів у закладах освіти варто вирішувати одразу, поки ескалація не досягла критичних значень. Та й самі сторони, сповнені негативних емоцій, не надто схильні до засвоєння знань. А конфліктна ситуація гостра, розвивається прямо на очах, набуває обертів.

Тож порядок проведення медіацій під час занять необхідно узгодити на рівні адміністрації закладу та усіх учасників освітнього процесу.



Варто завжди пам'ятати: медіатори/медіаторки – не оперативно-рятувальна служба. Вони, насамперед – отримувачі освітніх послуг.

Для повноцінної роботи служби порозуміння дуже важливим є інформаційно-просвітницький супровід, який має тривати постійно. Громадськість повинна знати, що відновні практики діють, що конфлікти вирішуються конструктивно, що служба порозуміння працює.

При плануванні інформаційно-просвітницької роботи служби пропонуємо наступний алгоритм:

- Які питання/теми будемо висвітлювати?
- Як будемо це робити? Що будемо використовувати (сайт, газета, стенд, тренінг, загальні збори тощо)?
- Коли будемо це робити (дати, строки)?
- Де будемо це робити (заклад освіти, громада; педрада, батьківські збори, учнівська лінійка, години спілкування тощо)?
- Кого будемо залучати в помічники(-ці) (педагогів(-нь), учнів(-ць), представників(-ць) громади тощо)?
- Що нам для цього потрібно (матеріальні, людські ресурси)?

Популяризація медіації, або що робити, аби конфлікт потрапив до служби порозуміння?

Для того, щоб конфлікти потрапляли до служби, на перших етапах роботи, важливо налагодити співпрацю між медіаторами/медіаторками однолітків та педагогічним колективом, новоствореній службі необхідно заявити про себе. Це краще зробити самим учням/ученицям за підтримки координатора/координаторки. Наприклад, підготувати презентацію та влаштувати виступ на педагогічній раді. Відвідати класні години та розповісти про принципи миробудування й відновні практики.

Доречним буде скласти інформаційний буклет, в якому чітко зазначити, хто працює у службі порозуміння, де вона розташована та як її знайти, чим може допомогти, кому допомагає, на яких принципах базується робота медіаторів/медіаторок.

З метою популяризації діяльність служби може висвітлюватися через:

- куточок служби порозуміння;
- театралізовані перформанси для учнів/учениць, розігрування сценки конфліктних ситуацій і вирішення їх за допомогою медіації;
- фотовиставка «Наша служба порозуміння»;
- виготовлення буклетів, проспектів «Що таке служба порозуміння?» тощо;
- проведення тематичних флешмобів та акцій;

- статті у газеті, на сайті закладу освіти (у тому числі з прикладом історій з позитивним вирішенням конфліктних ситуацій);
- ведення групи (сторінки) у соціальних мережах для висвітлення роботи служби порозуміння (з урахуванням принципу конфіденційності).

Запорукою належного попиту на відновні послуги є неухильне дотримання принципів медіації, що **забезпечує високий рівень довіри**.

Дитина звернеться до медіатора/медіаторки, якщо буде переконана, що їй допоможуть.

Як заробити довіру дітей?

Найголовніше – створити умови, аби ніхто й ніколи не дізнався, з яким саме конфліктом звернулись учні/учениці, що між ними відбулося, і що вони одне одному казали.

Чималих зусиль також вимагає неупередженість. Під час вирішення конфлікту усі залучені мають почуватися повністю рівноправними.

І краще не братися за справу, якщо є сумніви, що не вдасться дотриматись неупередженості. Втратити довіру – справа декількох секунд, декількох необережних слів.

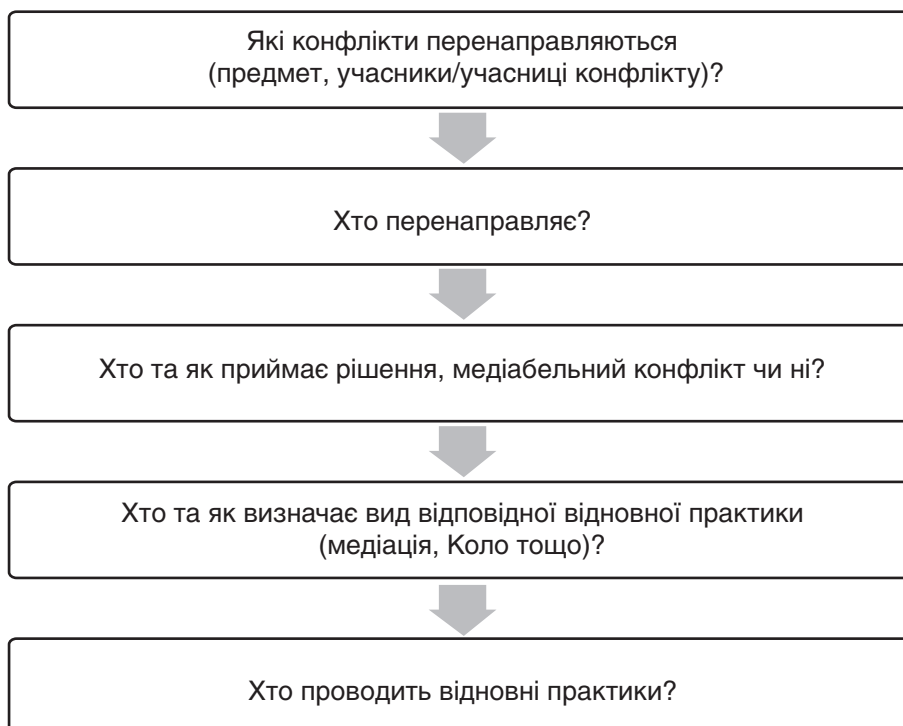
Треба ще й утриматись від бажання навчати, розповісти, як треба зроби, що й кому сказати, кого перепросити, а кого послухати.

Також не залишається місця для особистих інтересів медіатора/медіаторки, навіть якщо вони полягають у набутті досвіду чи поповненні переліку вдало завершених справ.

Механізм перенаправлення конфліктів до служби порозуміння в кожному закладі освіти може бути особливим.

Яким чином конфлікти перенаправляються до служби порозуміння?

Але бажано, щоб він мав наступний алгоритм:



Важливо, щоб із механізмом були ознайомлені всі учасники/учасниці освітнього процесу.

Які конфлікти перенаправляти до служби порозуміння (предмет, учасники/учасниці конфлікту)?

Отже, перенаправляються конфлікти наступних рівнів:

- учень/учениця-учень/учениця (конфліктні ситуації які виникли через образи, пошкодження особистих речей, недосказанність у відносинах, плітки, підбурювання, протистояння, помста);
- учень/учениця - педагогічний(-а) працівник(-ця)/адміністрація (конфліктні ситуації які виникли через образливі слова, занадто високі вимоги до учня/учениці, приниження, відсутність інтересу до занять, порушення правил внутрішнього розпорядку, Статуту закладу освіти)
- батьки/інші дорослі – діти;
- батьки/інші дорослі-педагогічні працівники(-ці)/адміністрація;
- батьки-батьки.



Є ризик, що до служби порозуміння будуть спрямовані всі конфлікти, які тільки мають місце в закладі освіти.

Зрозуміло, що це є неприйнятним.

А конфлікти необхідно вирішувати.

Тож дієвим способом є системне впровадження відновних практик в освітній процес, спрямоване на профілактику виникнення конфліктів.

Знаннями та навичками вирішення конфліктів мирним шляхом повинні володіти всі учасники освітнього процесу, в тому числі і обслуговуючий персонал.

Тому за мету маємо заклад освіти, в якому в усіх сформовано ненасильницьку модель поведінки та вміння вирішувати конфлікти конструктивно, мирним шляхом.

За таких умов до служби порозуміння будуть потрапляти конфлікти, які сторони конфлікту не в змозі вирішити самі.

Сторони зуміли самостійно створити конфлікт. Значить, у них є усе необхідне, аби той конфлікт вирішити самостійно. Служба порозуміння лише повертає їм ці повноваження.

Хто перенаправляє?

Конфлікти до служби порозуміння можуть потрапити від:

- однокласників/однокласниць;
- інших учнів/учениць закладу освіти;
- медіаторів/медіаторок;
- координаторів/координаторок служби порозуміння, які стали свідками конфліктної ситуації;
- конфліктуючих сторін;
- педагогічних працівників/працівниць;
- адміністрації закладу освіти;
- батьків тощо.

Також конфлікти можна виявити під час проведення Кола, презентації відновних практик для учнів/учениць, вчителів, батьків.

Хто і як приймає рішення, медіабельний конфлікт чи ні?

Кожен конфлікт, який надходить до служби порозуміння, має ретельно проаналізувати координатор/координаторка, пам'ятаючи, що є такі конфлікти, за вирішення яких братися не варто.

Медіація доцільна за таких передумов:

- сторонам потрібно прийти до певного рішення за результатами переговорів і зафіксувати його документально;
- між сторонами є домовленості, які вони не можуть або не бажають розкривати третім особам (а тим більше в суді) і хочуть зберегти конфіденційність;
- роздратування та емоції сторін конфлікту заважають їхньому ефективному спілкуванню;
- за допомогою безпосередніх розмов або переговорів конфлікт можна не вирішити зовсім або вирішити незадовільно;
- вирішення конфлікту зайшло в глухий кут;
- сторони зацікавлені в хороших взаємовідносинах у майбутньому;
- усі учасники прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту;
- представлено всі сторони конфлікту;
- мова не йде про принципово ціннісні орієнтири, про основні права або тільки про рішення на кшталт «так/ні»;
- не існує різких відмінностей щодо влади сторін. Якщо все ж вони є, тоді або більш слабкі повинні посилити свою владну позицію (наприклад, розробляючи хороші альтернативи для обговорення, ведучи пошук союзників або чинячи ненасильницький опір), або більш сильні повинні бути готові в рамках медіації відмовитися від своєї владної позиції;
- залишається достатньо часу, щоб розробити узгоджене вирішення конфлікту;
- супротивники мають мінімальні можливості самовираження і здатність самоствердження. У них немає вираженого психічного захворювання або обмеження, відсутня сильна залежність, вони не мають зловживань.



Коли доцільна медіація?



Не можна застосовувати медіацію як основний засіб вирішення конфлікту між постраждалою особою від насильства та кривдником/кривдницею (домашнє насильство, сексуальне насильство, булінг тощо). У цих випадках більш доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною окремо (принаймні, на початковій стадії).

Приклади ситуацій, коли проведення медіації є під питанням:

- Сторони добровільно погоджуються на медіацію, але не зовсім зрозуміло, що вона може їм дати.

Наприклад, учень 8 класу Микита під час однієї з перерв украв у однокласника Олега (з яким вони майже не спілкувались) 10 гривень. Це зауважили друзі Олега і після уроків у агресивній формі запропонували повернути гроші. Микита відмовився й отримав ультиматум: або завтра він приносить вкрадене, а до того ще 10 гривень в якості відшкодування, або зазнає фізичного насильства, тобто буде битий. Наступного дня зранку хлопець звернувся до класної керівниці і повідомив, що Олег з друзями його цькує, знущається, б'є і примушує віддавати гроші. Класна керівниця викликала батьків Олега й розповіла про поведінку сина. Вдома Олег був покараний, тож наступного дня справдив погрози і таки побив Микиту.

Під час аналізу ситуації з'ясувалось, що вкрадені гроші Микита витратив на їжу, бо останні декілька тижнів, відколи з сім'ї пішов батько, мати почала випивати і майже не з'являється вдома. Про ситуацію хлопець мовчав, бо сподівався, що вона дуже швидко виправиться, батько повернеться, а мати схаменеться, і все знову стане як раніше. Тоді він все поверне, адже це вперше узяв чуже. І від того йому соромно й страшно.

Цікавим є ставлення хлопців до конфлікту. Олег, вдавшись до фізичного насильства, вважав ситуацію вичерпаною. За його уявленням, злодій покараний, і на цьому все. Микита ж вважав себе винним як у крадіжці, так і у тому, що обмовив однокласника перед класним керівником та батьками.

Увечері того ж дня хлопці зустрілись на вулиці і мирно поговорили. За результатами тої розмови було вирішено звернутись до медіатора.

І медіатор їм відмовив.

Попри вчинене насильство, між собою вони вже все з'ясували. Олег, дізнавшись подробиці, зрозумів, що не має інтересів у цьому конфлікті. Інтереси ж Микити лежать далеко поза межами стосунків з однокласником. Він і до обману вдався не через загрозу побиття, а через неможливість віддати витрачені на їжу гроші.

Хлопці розв'язали конфлікт і самі того не помітили.

- Сторони або взагалі не передбачають подальшого спілкування, або не зацікавлені у хороших стосунках.
- Одна зі сторін (а то й обидві) погодилась на медіацію під тиском. Процес може обернутись на дискредитацію методу в цілому і навряд чи призведе до позитивних зрушень.

Наприклад, вчитель/вчителька заводить до кабінету двійко злих та переляканих учнів і каже: «Вони вже набридли! Знову побились! Робіть, що хочете, або я викликаю батьків! Медіацію вашу чи що-небудь! Скільки ж можна?!»

Так от. Починати медіацію тут не варто. Навіть пропонувати не варто.

Допомогти вийти зі стресового стану, поспілкуватись про причини (бажано наодинці), заспокоїти. А вже згодом, за необхідністю, запропонувати медіацію.

Отже, **до медіації братися не варто, коли вона може призвести до нового конфлікту**. Чи ускладнити той, що вже існує.

Хто і як визначає вид відновної практики (медіація, Коло тощо) та хто їх буде проводити?

Визначає координатор/координаторка служби порозуміння з урахуванням критеріїв відбору конфліктних ситуацій та спеціалізацією учнів-медіаторів та учениць-медіаторок.

Хто проводить відновні практики?

Важливо враховувати при проведенні медіацій:

- якщо сторонами конфлікту є:
 - діти і дорослі (батьки, педагоги/педагогині, інші дорослі) – проводить її пара медіаторів – педагог-медіатор/педагогиня-медіаторка) та учень-медіатор/учениця-медіаторка;
 - тільки дорослі (батьки, педагоги/педагогині, інші дорослі) – проводять медіацію педагог-медіатор/педагогиня-медіаторка);

- враховувати гендерну складову (якщо сторонами конфлікту є дівчата, дати їм можливість обрати пару дівчат-медіаторок, і навпаки; якщо сторонами конфлікту є дівчинка і хлопець, дати їм можливість обрати пару медіаторів дівчинка-хлопець);
- брати участь у медіації повинна рівна кількість представників/представниць від кожної сторони конфлікту.

Як показує досвід, медіацію/Коло для учнів/учениць 1–8 класів проводять діти-медіатори/медіаторки з 7–8 класів, для 9–11 класів – діти-медіатори/медіаторки з 9–11 класів.

Кожен, хто проводить медіацію однолітків, має розуміти, що отримує не владу над людьми, а лише можливість їм допомогти.

З боку медіатора/медіаторки:

- *Бажання медіатора/медіаторки раз і назавжди з'ясувати правду.* Для цього заручитися підтримкою однієї сторони і натиснути на іншу...

З таким підходом за медіацію не можна братися. Тиск і перехресний допит неприпустимі.

- *Прагнення медіатора/медіаторки досягти успіху та розв'язати усі без винятку конфлікти.*

Це не є правильним.

Ми кажемо, що не треба «наздоганяти та заподіювати добро».

Пам'ятаємо, що медіація:

- процес добровільний;
 - не є панацеєю;
 - має відповідні критерії до ситуації, яка розглядається.
- *Неправильно побудована взаємодія зі сторонами.*

В такому випадку кожна зі сторін шукатиме підтримку в особі медіатора/медіаторки. Кожна спробує утвердити свою зверхність над іншою. Якщо не відстежити ці спроби від самого початку, контроль над процесом буде втрачено. І замість діалогу вийде сповнений гніву монолог. А звинувачення і виправдання містять багато емоцій, та мало конструктиву.

З боку сторін конфлікту:

- *Небажання однієї зі сторін спілкуватися.*

Іноді таке буває. Людина просто замовкає і перестає реагувати на запитання. Своєрідне занурення у себе. Надмірна кількість небажаної інформації, необхідність приймати рішення, вступати у діалог можуть призвести до чогось подібного. Особливо, коли відсутня мотивація. Причини, які змусили прийти до медіатора(-ки), раптом втрачають важливість. Лишається лише мовчати і чекати, коли все це нарешті закінчиться.

У такому випадку можна запропонувати особисту розмову. Спробувати ненав'язливо з'ясувати, який конкретно випадок призвів до протистояння. І готуватися до того, що медіацію, більше за все, доведеться відкласти, а то й припинити.

- *Невчасно подані репліки, можливо, навіть образливі.*

Під час викладення ходу подій однією стороною інша може почати протестувати проти викривлення і перекручування фактів. Неважливо – уявного чи дійсного. Реагувати на це варто одразу, адже під загрозою опиняється сама можливість співпраці, в основі якої – цивілізований діалог. Тому – ввічливе, але тверде нагадування, що кожен/кожна з присутніх має поважати один одного/одна одну та дотримуватися правил медіації.

- *Невиконання угоди сторін.*

Щоб мінімізувати формальність рішень, зробити їх більш реалістичними, рекомендуємо при формулюванні рішень спонукати кожну сторону відповісти на запитання: «Як він/вона буде виконувати запропоновані рішення конфлікту?».

Ризики під час процесу медіації. З чим можна стикнутися та як поводитись?

Діти кажуть: «Я більше так не буду». Ми питаємо: «Що ти не будеш?». «Не буду дражнитися». «А як ти будеш себе поводити?». І у відповідь дитина замовкає. Чому? На це запитання дитині складно відповісти, бо вона не знає, як має поводитися правильно. У такому разі, медіатор/медіаторка має перенаправити дитину (дотримуючись конфіденційності!) відповідному фахівцю(-чині) (психологу, соціальному педагогу, класному керівнику, адміністрації закладу освіти тощо) для подальшої роботи.

• *Одна зі сторін припиняє медіаційну сесію. Сторони не знайшли порозуміння та відмовились від підписання угоди.*

Звичайно, буває й таке, що жодних рішень, скільки б не тривало спілкування, так і не досягнуто. Це також результат. Принаймні, присутні побачили, що можна взаємодіяти в іншому, більш конструктивному форматі, оцінили власні сили і побачили слабкі й сильні сторони виплеканих позицій.

Пам'ятаємо, що медіація – процес добровільний; медіатор/медіаторка відповідає за процес, а не за результат.

Медіатору/медіаторці необхідно:

- проаналізувати ситуацію;
- можливо, запропонувати сторонам повернутися до медіаційної зустрічі за умови їх бажання;
- зібрати більше інформації про конфлікт;
- приділити увагу індивідуальним зустрічам тощо.

Був випадок, коли учень 10 класу відмовився від участі у процедурі, коли вже все, здавалося, успішно завершилось. Активність він проявляв чималу, охоче розповідав про почуття та емоції, слухав, працював над варіантами рішення. А от коли нарешті сформулювали та записали – відмовився виконувати. За його ж словами, просто не захотів.

Тут можна було б пожалітися, мовляв, багатоденна (а конфлікт видався не з простих) робота зведена нанівець через підліткові примхи. А чи він подумав про іншу сторону, яка теж працювала над ситуацією? Та хіба так роблять? Якщо узявся, то треба доводити до кінця...

Насправді, хлопець просто реалізував своє право. Як він сказав пізніше, хотів пересвідчитись, чи система працює. Виявилось – працює. Жодних дорікань, жодних перешкод рішенням медіатор не чинив. Так, довелося багато що пояснювати іншій стороні, заспокоювати, адже вона розцінила такі дії як вияв зневаги до себе.

Але усе закінчилось нормально. Учень через деякий час почав виконувати прийняте рішення, але вже ніби від себе особисто, навіть перепросив за вчинок, тож конфлікт швидко вичерпався.

Один з способів боротьби з ускладненнями – попередження.

Успіх медіації залежить переважно від правильно організованого процесу.

Медіатор/медіаторка має досить часу, аби зрозуміти, чи спробують сторони опиратись процесу і в який спосіб. Якщо виникає подібна загроза, то попереджати їй варто ще під час попередніх зустрічей переважно шляхом роз'яснень.

Враховуючи усі переваги медіації, її потенційні можливості та результативність, насамкінець необхідно зазначити: медіація – не панацея. Це інструмент, що має застосовуватись лише за призначенням. У спеціально облаштованих умовах. Після певної підготовки.

Як подолати страхи дітей-медіаторів щодо проведення першої медіації/Кола?

З метою набуття практичного досвіду дітьми-медіаторами радимо проводити перші медіації/Кола як ко-медіації, тобто в парі педагог-медіатор/медіаторка та медіатор/медіаторка-дитина. І обов'язково після проведення роботи аналіз/самоаналіз.

1.5. Координація служби порозуміння

Службу порозуміння можна лише координувати (дуже хороше слово, що походить від латинського *coordinatio* – взаємовпорядкування). Тобто узгоджувати, впорядковувати, урівноважувати, підтримувати, інформувати. У даному контексті слів «керувати» чи «управляти» уникають свідомо.

Координатором(-кою) Служби є педагогічний(-а) працівник(-ця), який(-а) пройшов(-ла) спеціальне навчання і на якого(яку) покладено функції координатора(-ки) наказом керівника закладу освіти

Орієнтовні функції координатора/координаторки:

- організація та координація діяльності служби;
- навчання здобувачів освіти щодо оволодіння базовими навичками медіатора/медіаторки;
- ведення документації Служби;
- проведення супервізій та регулярного зворотного зв'язку з командою медіаторів;
- моніторинг діяльності Служби;
- популяризація служби порозуміння;
- інформування закладу освіти про діяльність Служби;
- моніторинг конфліктності у закладі освіти;
- визначає медіабельність конфлікту;
- визначає застосування відповідних відновних практик для вирішення конфлікту тощо.

Вимоги до координатора/координаторки служби порозуміння

При виборі координатора/координаторки необхідно звертати увагу не лише на посаду та досвід роботи. Ця людина повинна мати авторитет серед учнів/учениць, і водночас – бути здатною на неформальне спілкування.

Координатору/координаторці варто пам'ятати, що без планування роботи служба діятиме не ефективно, поставлені завдання не виконуватимуться, і ніхто не братиме на себе відповідальність за можливі проблеми в діяльності. Робота з учнями/ученицями потребує чіткого графіку, тому що лише в такому разі вони ставитимуться до роботи серйозно.

Які функції виконує супервізія?

Супервізія – процес, який передбачає аналіз проблемних або нестандартних ситуацій з досвіду роботи та пошуку нових ефективних рішень.

Особлива увага звертається на психологічну допомогу, особистісну підтримку та створення умов для розвитку і самовдосконалення учнів/учениць.

Супервізію в службі порозуміння можна проводити як на індивідуальному, так і на груповому рівні. Даний процес може передбачати застосування таких технік: обговорення, дискусії, «мозковий штурм», тренінгові практики, рольові ігри, навчальні вправи тощо.

Супервізія допомагає визначити особистісні якості медіаторів/медіаторок, особливості поведінки та ціннісні орієнтації, їх вплив на діяльність служби порозуміння.

Хто такий/така координатор/координаторка служби порозуміння та що він/вона робить?

Супервізор має допомагати:

- чітко визначати цілі роботи, встановлювати пріоритети;
- бачити усі аспекти проблеми та власну роль у її розв'язанні;
- формувати позитивне ставлення до роботи служби порозуміння та відповідальність щодо її виконання.

До функцій супервізора належать:

1. Підтримка – управління побоюваннями, надання порад, зворотний зв'язок, конструктивна критика, мотивування та наснаження.
2. Управління – адміністрування, планування, встановлення стандартів, моніторинг та оцінка, слідкування за дотриманням плану роботи, дисциплінування.
3. Навчання – проведення навчальних занять з медіаторами/медіаторками для покращення їхніх знань та навичок, забезпечення практики тощо.

На першому етапі розвитку служби порозуміння супервізійні зустрічі бажано проводити щотижня.

Супервізія повинна надихати. Після неї медіатор/медіаторка має братися до роботи з підвищеним ентузіазмом, без жодних сумнівів у власних силах.

Можна обговорити, що вдалося, а що ні. Можна наголосити, що невдача не означає нездарності. Можна зосередитись на позитивних якостях і рисах характеру.

Власне, на вдалій та повноцінній супервізії ґрунтується уся діяльність служби порозуміння. А супервізія ґрунтується на аналізі ситуацій, з якими довелося стикнутись медіаторам. В разі виникнення ускладнень у роботі, проблемні місця можна розіграти за ролями, коментуючи власні дії. У такий спосіб легко створити ситуацію успіху та продемонструвати, що набуті вміння та навички насправді працюють.

У такий спосіб координатор/координаторка служби порозуміння отримує не лише зворотний зв'язок, а й змогу впливати на якість роботи волонтерів, оберігає їх від психічних зривів, надихає та мотивує.

Медіатори/медіаторки, працюючи зі сторонами конфлікту, часто стикаються з негативними емоціями, стражданнями, гнівом, агресією, – усім спектром людського негативу. Тому важливим є наявність у медіатора/медіаторки особливих умінь та навичок, що сприяють підвищенню стійкості щодо проблем, з якими доводиться стикатися, контролі за власним емоційним станом.

Що може для цього зробити координатор/координаторка служби порозуміння?

- залучити до роботи представників/представниць психологічної служби закладу освіти;
- здійснювати аналіз конфліктних ситуацій, що потрапляють до служби порозуміння;
- відстежувати наслідки конфліктних ситуацій, з якими учні/учениці звертались до служби порозуміння;
- застосовувати дієві та сучасні методики подолання негативних наслідків стресових станів.

Причини стресових станів, які можуть виникати у медіаторів/медіаторок:

1. «Я поганий/погана медіатор/медіаторка», – такі думки можуть виникати, коли під час парної роботи не вдалося виявити бажаний рівень активності. Під час аналізу власної ролі у розв'язанні конфлікту самооцінка учня/учениці може значно знизитись через думки, що конфлікт було вирішено іншим/іншою медіатором/медіаторкою.

Роль координатора/координаторки: порадити провести медіацію самостійно.

2. «У мене нічого не виходить». Буває так, що на початку роботи в службі порозуміння медіаторам/медіаторкам не вдається розв'язати конфліктну ситуацію, після чого можуть виникати думки на кшталт: «Мені не потрібно цим займатися», «Нехай хтось інший це робить».

**Як запобігти
емоційному
вигоранню
медіаторів/
медіаторок?**

Координатор/координаторка може індивідуально надати конструктивні поради учню/учениці.

3. «Мені не довіряють дорослі». Вчителі, присутні при проведенні медіації, Кола, можуть робити некоректні зауваження медіатору/медіаторці, втручатися у процес, знецінюючи роботу та перешкоджаючи формальній процедурі.

Координатору/координаторці важливо підбадьорити медіатора/медіаторку, допомогти вести Кола за участі вчителів, щоб при потребі повернути вчителя/вчительку до правил Кола.

4. «Мене не поважають». Такі думки можуть виникнути, якщо медіатор/медіаторка дуже рідко задіяний/задіяна у роботі служби порозуміння.

Координатору/координаторці варто розподілити роботу рівномірно між усіма учасниками/учасницями служби порозуміння з урахуванням індивідуальних побажань, можливостей і здібностей.

Яка роль моніторингу діяльності служби порозуміння закладу освіти?

Обов'язковою та важливою складовою в системі організації діяльності служби порозуміння закладу освіти є моніторинг та оцінка її ефективності.

Рекомендований алгоритм організації моніторингу.

Етап 1. Визначення мети і завдань дослідження. Формування критеріїв, показників та індикаторів якості вимірювання відповідно до предмета дослідження та цільових груп.

Мета дослідження формулюється як бажаний кінцевий результат.

Наприклад, “Вивчити результативність проведення медіацій однолітками”, “Проаналізувати предметність конфліктів, які перенаправляються на медіацію”, “Вивчити рівень обізнаності та задоволеності учасників(-ць) освітнього процесу діяльністю служби порозуміння”, “Проаналізувати результативність вирішення конфліктів, перенаправлених на медіацію”, “Виявити фактори, які впливають на ефективність діяльності служби порозуміння”, “Вивчити вплив діяльності служби порозуміння в закладі освіти на формування умінь в учасників(-ць) освітнього процесу творчого вирішення конфліктів” тощо.

Відповідно до мети визначають 3-5 завдань, що являють собою конкретні кроки досягнення мети дослідження.

Наприклад:

1. Провести анкетування серед здобувачів освіти з означеного питання.
2. Вивчити документацію служби порозуміння щодо кількості та якості вирішення конфліктів на медіації.
3. Провести опитування серед учасників(-ць) медіацій щодо їх подальшої поведінки у конфліктних ситуаціях (ставлення до ситуації, стратегії та шляхи вирішення та ін.).
4. Проаналізувати та узагальнити результати дослідження, оформити аналітичну довідку.
5. Підготувати рекомендації та проінформувати відповідні цільові групи (цільову аудиторію) про результати моніторингу.

У процесі визначення мети і завдань одночасно формуються конкретні цільові групи, які будуть брати участь у моніторингу, що є важливим для подальшого вибору діагностичного інструментарію. Також, з урахуванням цільових груп будуть визначатися критерії, показники та індикатори дослідження, які мають бути однозначними (однаково трактуватись в межах даного дослідження), адекватними (відповідати природі явища, яке досліджується), обґрунтованими (правомірно диференціювати рівні розвитку явища), надійними (здатними мінімізувати розходження в ситуації повторного оцінювання), відображувати всі складові явища¹¹.

Критерій (від лат. criterium, яке зводиться до грец. κριτήριον – здатність розрізнення; засіб судження, мірило, пов'язаного з грец. χρίνω – розділяю, розрізняю) – це якості та властивості досліджуваного об'єкта.

Показники – це якісні або кількісні характеристики сформованості кожної окремої якості, тобто ступінь сформованості того чи іншого критерію.

У нашому моніторингу будемо застосовувати кількісні та якісні індикатори.

¹¹ Гузій Н.В. Категорія професіоналізму в теорії і практиці підготовки майбутнього педагога: дис...д-ра пед.наук: спец.13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н.В.Губа. - Київ, 2007. – 488 с., - с.372

Так, кількісними індикаторами є встановлені відсотки або кількість визначення рівня ефективності дослідженого явища (наприклад, 65% вирішених конфліктів на медіації від 100% переадресованих вважається ефективним показником діяльності служби порозуміння тощо).

Якісними індикаторами можуть виступати характеристики рівнів сформованості досліджуваних явищ (“низький (базовий), середній (достатній), високий (творчий)” або “рівень впізнавання, репродуктивний рівень, рівень продуктивної діяльності, рівень трансформації”).

Етап 2. Добір і формування пакету діагностичного інструментарію для проведення моніторингу¹².

Важливим завданням координатора(-ки) служби порозуміння на цьому етапі є вибір стандартизованих анкет, тестів, методик та/або розробка цільових опитувальників, карт/щоденників спостережень, бланків інтерв'ю тощо, які відповідають меті моніторингу, розкривають критерії та показники досліджуваних явищ, враховують особливості цільової групи, є надійними та валідними. Також необхідно забезпечити якість друкованих бланків (чіткість друку, оптимальна величина і стандартний колір шрифту, зручний формат аркушу) та їх достатню кількість.

Етап 3. Вирішення організаційних питань.

На загальному засіданні служби порозуміння координатор(-ка) та члени(-кині) служби складають план проведення моніторингу та формують моніторингову команду: визначають етапи моніторингу та конкретні терміни їх реалізації, відповідальних осіб (за вирішення організаційних питань кожного етапу; за безпосереднє проведення дослідження з відповідним інструментарієм та з конкретними цільовими групами; за забезпечення дотримання проведення дослідження у спланованому режимі; за ведення документації тощо), а також аналізують можливі ризики та шляхи їх усунення або мінімізації (розробляють альтернативні шляхи проведення дослідження; визначають підстави для внесення змін у план проведення моніторингу тощо).

Важливим також на цьому етапі є проведення інструктажу з членами моніторингової команди щодо вимог до застосування діагностичного інструментарію та дотримання етичних норм у роботі з цільовими групами, зокрема щодо принципу конфіденційності.

Етап 4. Безпосереднє проведення моніторингу.

Координатор(-ка) та медіатори(-ки) служби порозуміння збирають дані за допомогою визначеного інструментарію дослідження, заповнюють відповідну документацію. У разі, якщо метою дослідження є, наприклад, вивчення ефективності діяльності координатора(-ки) або медіаторів(-ок) служби порозуміння, членами моніторингової команди рекомендовано визначити незацікавлених осіб з числа учасників(-ць) освітнього процесу даного закладу освіти або, за погодженням з керівником(-цею) закладу освіти, запросити фахівців(-чинь) (наприклад, методиста(-ки) з психологічної служби, практичного(-ої) психолога(-ині) або соціального(-ої) педагога(-ині) іншого закладу освіти, представників(-ць) громадських організацій), які володіють відповідними повноваженнями та компетенціями щодо здійснення моніторингових досліджень. Члени моніторингової команди несуть персональну відповідальність за збереження цілісності діагностичного інструментарію, дійсності його заповнення учасниками моніторингу та дотримання етичних принципів (зокрема, конфіденційності) у процесі проведення дослідження.

Етап 5. Підведення підсумків дослідження.

По завершенню попереднього етапу члени моніторингової команди обробляють, аналізують та узагальнюють зібрані дані за допомогою обраного діагностичного інструментарію. До опрацювання беруться тільки ті бланки, які заповнені відповідно до вимог. За результатами дослідження оформлюється аналітична довідка, яка обов'язково має містити відомості про мету, завдання і терміни проведення дослідження, короткий опис цільової групи (кількісні, вікові, статеві характеристики, особливості (у разі потреби) цільової групи), кількість відбракованих (у разі потреби) бланків; кількість дійсних бланків, беруться за 100% опитаних учасників(-ць); перелік діагностичного інструментарію, який застосовувався; описові та статистичні результати дослідження за визначеними критеріями і показниками; аналіз динаміки змін відповідно до попереднього моніторингу (якщо це повторний моніторинг), порівняння результатів з визначеними індикаторами ефективності; висновки та рекомендації; інші дані (у разі потреби); персональні дані (ПІБ, посада чи визначена роль у моніторинговій команді) і підпис особи, яка проводила дослідження та узагальнювала результати.

¹² Покропивний М. П. Критерії, показники та ступені вимірювання рівня художньо-естетичної компетентності майбутніх фахівців мистецького профілю // Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. — 2015. — №1(24). — С. 122-128.

Критерії ефективності технологій навчання. Режим доступу: https://pidruchniki.com/10500806/pedagogika/kriteriyi_efektivnosti_tehnologiy_navchannya

Етап 6. Оформлення і надання рекомендацій.

Відповідно до отриманих результатів моніторингу та на основі інтерпретованих даних координатор(-ка) служби порозуміння (або спеціально уповноважена особа, якщо дослідження стосувалося вивчення ефективності діяльності координатора(-ки)) оформлює предметні/конкретні рекомендації відповідним особам чи групі осіб для вдосконалення досліджуваного явища.

Оголошення рекомендацій відбувається із дотриманням етичних норм як в індивідуальному (індивідуальна зустріч чи консультація), так і груповому (наприклад, на засіданні служби порозуміння; на засіданні при директорові; методичному об'єднанні класних керівників; в класному колективі; на батьківських зборах конкретного класу, на сімейній консультації тощо) чи колективному порядку (на засіданні педагогічної ради; загальношкільних батьківських зборах тощо). Отримані результати моніторингу та рекомендації, зокрема з питань діяльності координатора(-ки) та/чи медіаторів(-ок) служби, враховуються у подальшому плануванні і здійсненні діяльності служби порозуміння та освітньої діяльності закладу загалом.

Етап 7. Інформування про результати моніторингу.

Важливим елементом популяризації діяльності служби порозуміння та формування довіри в учасників(-ць) освітнього процесу є інформування як про діяльність Служби загалом, так і про результати конкретного моніторингу/дослідження.

Інформування здійснює координатор(-ка) або відповідальна особа зі служби порозуміння із дотриманням етичних норм щодо оголошення результатів діагностики у прийнятний та доцільний для закладу освіти спосіб (наприклад, висвітлюється на семінарі, педагогічній раді, зборах класних колективів, засіданні служби порозуміння закладу освіти, на сайті закладу чи у засобах ЗМІ (у разі потреби) тощо).

Етап 8. Корекційно-контрольний.

На цьому етапі відбувається засідання служби порозуміння, на якому, за потребою, координатор(-ка) за погодженням з медіаторами(-ками) Служби вносять зміни до плану роботи, коректують або уточнюють завдання та/чи стратегії досягнення мети діяльності. Також відбувається спільне засідання за участю координатора(-ки) та представників(-ць) Служби, адміністрації, членів педагогічного колективу закладу освіти, а також батьківської громади з метою перегляду (у разі потреби) плану роботи закладу освіти, узгодження спільних дій по забезпеченню ефективності діяльності Служби в закладів освіти тощо на основі запропонованих рекомендацій.

Етап 9. Аналітичний.

Цей етап є обов'язковим і важливим для досягнення ефективності моніторингу на наступному часовому колі. На цьому етапі координатор(-ка) та відповідальна/і особа/и за виконання плану моніторингу з числа медіаторів(-ок) служби порозуміння аналізують фактичні результати і терміни проведення моніторингу та їх відповідність запланованим, вивчають причини та фактори, які сприяли або перешкоджали ефективності проведення моніторингу (за результатами спостереження, аналізу звернень учасників(-ць) моніторингу, шляхом проведення додаткового експрес-опитування). Для наступного часового кола або відбувається корекція, або визначається інша мета і завдання моніторингу (етап 1), визначаються додаткові або інші цільові групи, переглядається діагностичний інструментарій, склад моніторингової команди тощо (етап 2). Подальше проведення моніторингу здійснюється з етапу 3 врахуванням результатів етапу 9.

1.6. Як протистояти маніпуляції в медіації?

Для застереження варто звернути увагу на фрази-маркери, що означають небезпеку маніпулятивного впливу. Почувши щось подібне, можна бути впевненим – хтось намагається повернути ситуацію собі на користь. Але під час медіації використовувати такі висловлювання не варто. Ні сторонам, бо розв'язати конфлікт це не допоможе, ні, тим паче, медіатору/медіаторці.

«Не хочу про це й чути», «Це несуттєво» – ознака вибіркової уваги. Маніпулятор/маніпуляторка відмовляється від інформації, що може зіпсувати його плани. А під час розв'язання конфлікту (особливо, коли метою є врахування інтересів) важливим є будь-що. Навіть якщо це, на перший погляд, не стосується справи. Якийсь спогад насправді цінний, адже потенційно може наштотувати на непогану ідею чи допомогти з іншого боку подивитись на ситуацію. Тому медіатор/медіаторка дбає, аби обидві сторони отримали якомога більше інформації. Інформацію про перебіг конфлікту. Інформацію про події, що передували конфлікту. Інформацію про емоційний стан. Інформацію про подальші плани. Уваги заслуговує все, що має конструктивні ознаки.

«Я так не робив/робила», «Я так не казав/казала») – типові заперечення. Маніпулятор/маніпуляторка не визнає власних вчинків. Виглядає певною мірою по-дитячому, але зустрічається дуже часто. Особливо, якщо після тих вчинків минув певний час. Почувши подібне, людина може й засумніватися у власних спогадах, а звідси – і в оцінці ситуації. Якщо одна зі сторін вдається до заперечень, медіація опиняється під загрозою зриву. Стикнувшись із запереченням, варто спробувати пояснити, що тут і зараз ніхто не прагне шукати правих і винуватих, ніхто не засуджує та не карає. Є ситуація, яка вимагає розв'язання. Є дії та вчинки, які до неї призвели і які її ускладнили. Без їх аналізу навряд чи вдасться впоратись із конфліктом. Подібні роз'яснення, до речі, краще робити наодинці.

«То був дуже складний день, боліла нога, штовхнули в метро, автомат пролив каву, спустило колесо, хотілось спати, не цінують на роботі, от тому я і...», – те, що зветься раціоналізацією. Маніпулятор/маніпуляторка пропонує варіанти виправдань власної поведінки, приховуючи справжні її причини. Натомість часто отримує бажане – співчуття, поблажливості, розуміння. І користується з того, не дбаючи про інших. До речі, розпізнати раціоналізацію часто буває доволі складно. У такому разі зосередитися варто на аналізі потреб та інтересів, ніж на емоціях і почуттях.

Одного разу навіть трапився випадок, коли учениця 6 класу провокувала численні дрібні та непотрібні, на перший погляд, конфлікти у школі, надаючи пояснення на кшталт: «отримала погану оцінку з англійської – розізлилась – вдарила Миколу, що сидить поруч, підручником»; «пропав інтернет – не змогла зробити домашнє завдання, вранці попросила списати – відмовили – рознервувалася, тому на початку уроку образила вчительку». Ці конфлікти аналізувалися, учениця вправно знаходила виправдання, які, власне, всіх задовольняли. Лише за місяць з'ясувалося, що вона прагне уваги з боку батька, який поїхав на заробітки і спілкується з родиною відтепер лише за допомогою електронних засобів. А учениця сумувала і щиро хотіла, аби весь сеанс спілкування був присвячений лише їй – спочатку мати розповідала батькові, що сталося з дитиною у школі, а потім вже батько повчав дівчинку, як варто себе поводити чи втішав, якщо їй вдавалось перекопати, що вона – постраждала сторона. Тут конфлікти – лише спосіб отримати бажане. Тому і ставилась учениця до них достатньо легковажно. Швидко розпочинала, особливо не дбаючи про причину, знаходила логічне пояснення, якщо цього вимагали вчителі, і так само швидко забувала.

«Це лише жарт», «У мене просто такий голос», «Я так з усіма розмовляю» – приклад мінімізації. Маніпулятор намагається перекопати, що його неправильно зрозуміли, насправді ж він не мав на увазі нічого особливого. Часто використовується людьми, вищими за соціальним чи майновим статусом, тобто тими, хто в конкретній ситуації багатший чи головніший. У певних сферах, де у такий спосіб керівництво зупиняє розвиток конфлікту з підлеглими, фрази трохи видозмінюються: «Це ж робочі моменти, усяке буває», «На вас якщо не нагримати, ви ж працювати не будете». Акценти дивним чином зміщуються – і людина, яку донедавна вважали брутальною та грубою, постає вмілим керівником, що обирає для підлеглих своєрідну, але дуже дієву і самобутню мотивацію. Без вагань користуються чимось схожим і вчителі, та й у родинних конфліктах такий спосіб маніпуляції доволі популярний. Увага іншої сторони зосереджується не на реальних діях та словах, а на намірах, що проголошуються щирими та добрими.

«Ви мене знову не зрозуміли. Це тому, що ви не вмієте слухати/у вас недостатньо досвіду/ви чуєте лише себе/вам бракує знань», – тактика залякування із породженням почуття провини. Маніпулятор/маніпуляторка прагне довести, що його дії та слова насправді адекватні ситуації, от тільки оточуючі не здатні це осягнути. Бо не можуть зрівнятися з ним – справжнім авторитетом. І лише тому, що свого часу не доклали зусиль. Отже, самі винні. Тому мають прислухатись та не суперечити, а навпаки, – дякувати за шанс нарешті навчитись чомусь корисному.

Таким чином одна зі сторін заперечує рівність і розподіл відповідальності. На жаль, подібне дуже часто трапляється при розгляді конфліктів на рівні «вчитель/вчителька – учень/учениця» або «керівник/керівниця – підлеглий/підлегла». Спосіб достатньо зручний, адже не потребує аргументів. Головне – впевненість і непохитність позиції. Тоді з легкістю можна викликати у жертви невпевненість у власних силах чи знаннях, а звідси – тривогу, від якої зовсім недалеко до підкорення.

Якщо таке лунає під час медіації, то необхідно перекопати, чи усі присутні розуміють, навіщо прийшли і що саме відбувається? Адже багато хто намагається використати третю, незалежну, сторону в якості помічника, аби повернути конфлікт на власну користь чи хоча б запевнити усіх у своїй правоті. А не отримавши допомоги, розчаровується у процедурі медіації.

«Що ж, сперечатися ви вмієте. Інших талантів, на жаль, у вас немає», – приклад присоромлення. Маніпулятор прагне, аби до його слів та вчинків не ставились критично, не аналізували. Щоб оточуючі просто соромилися це робити, соромилися власної зухвалості. Справа, насправді, не з простих. Потребує майстерності та навіть певної вишуканості.

Раптова пауза, людина ніби затнулася на середині фрази. Погляд сповнений недовіри. Голова упівоберта. Мить – і підборіддя поволі рухається догори, в очах зринає втома і сум. Губи стискаються, та попри все викривлюються у нестримній зневажливо-саркастичній посмішці. Вигинаються брови. Пауза триває. Мовчання стає незручним. Тоді різкий, рішучий видих. І на-решті – голос. Ласкавий, тихий, але у ньому – здивування. «І, по-вашому, я тепер маю розказати про свої емоції? Тут?»

Дехто досягає справжнього професіоналізму. Тонка іронія, характерне інтонування, риторичні запитання, в'їдливі коментарі – арсенал багатий. А протистояти такій маніпуляції доволі складно. Залишається хіба що переконувати, що перед конфліктом усі суб'єкти рівні.

«Хіба ви не знали, що так поводитись не можна?», *«Ви дуже погано вчинили»*, – осуд. Маніпулятор зосереджений на тому, аби жертва почала виправдовуватись і захищатись. Чи хоча б почувалась винною. В такий спосіб конфлікт швидко завершиться: одна зі сторін не матиме мотивації продовжувати протистояння. Навпаки, вона захоче його якнайшвидше припинити. І ладна задля того поступитися будь-чим. Ще гірше – осуд колективний. Виникає він там, де під вихованням розуміють перелік норм і правил, які не можна порушувати. Така собі негативна мотивація широкого спектру дії.

«Ви мене образили. Тепер моя черга», – маніпулятор(-ка) виступає у ролі жертви. Як мінімум, – постраждалої сторони в конфлікті. Якщо це не діє, то пропонуються інші причини, з яких присутні мають поспівчувати та дозволити повернути ситуацію на свою користь. Наприклад, хвороба (реальна чи вигадана), соціальний статус, проблеми на роботі, світова несправедливість – що завгодно, аби лише пожаліли. Усі твердо знають, що слабких треба захищати та підтримувати. Суспільство на їхньому боці. А звідси – думка, що підтримки та захисту заслуговує лише той, хто слабший. Ситуацію, коли слабкість удавана, не хочеться навіть уявляти – бунтує засвоєна змалечку мораль. Адже такими речами зловживати не можна – факт загальновідомий. Однак, для досягнення мети людина здатна і на гірші вчинки, ніж заклик до чистішої гуманності.

«Питання незрозуміле, але я відповім. Але почну з розповіді про вчорашній ранок», – симуляція плутанини. Маніпулятор(-ка) ніби вимикає логіку. Багатослівно та в подробицях розповідає про дивні сторонні речі, що зовсім не стосуються справи. У довільному порядку змінює тему. Висуває недоречні пропозиції. Ігнорує важливі питання. Може почати коментувати зовнішність і поведінку присутніх. Робить усе, аби у будь-який спосіб уникнути прямої відповіді. Намагається змінити предмет обговорення, нехай навіть і виглядає у той момент справжнім дурнем.

Симуляція плутанини – спосіб маніпуляції, не перевершений за своїм профілактичним потенціалом. Тобто: мало хто захоче відновлювати чи розпочинати новий конфлікт з людиною, яка не здатна на нормальний діалог. Незрозуміле відлякує.

Способів маніпуляції ще залишається чимало. Але, на жаль, вони не такі зрозумілі та прозорі. Наприклад, апелювання до релігійних почуттів – взагалі тонкий лід. Невідомо, чи людина просто вдає, чи ображена насправді. Приблизно те саме з агресією. Накричати на когось – розповсюджений спосіб маніпуляції, але ж можливий і спонтанний прорив негативних емоцій.

Маніпулятор(-ка) не прагне до розв'язання конфлікту.

Маніпулятору(-ці) не потрібне загальноприйнятне рішення.

Маніпулятор(-ка) не зацікавлений у розподілі відповідальності.

Навпаки – важливими є лише власні інтереси. Інша людина розглядається як проблема, а конфліктна ситуація – як спосіб цю проблему усунути.

Але ж сам маніпулятор(-ка) людиною від того бути не перестає. Так, маніпуляція неможлива без певного цинізму, навіть жорстокості, почасти це насильницький вплив на свідомість. Та через це не можна остаточно відмовляти в людяності.

Маніпулятор(-ка) може діяти несвідомо.

Звертаючись, наприклад, до родинного досвіду. Якщо, скажімо, хтось із старшого покоління сім'ї активно користувався присоромленням і через те став єдиною недоторканною особою, яку не сміли ні в чому звинувачувати? Шаблони поведінки просто змушують застосувати такий самий метод у схожих ситуаціях.

Або дитячі маніпуляції конфліктом. Особливо, коли немає єдності поміж батьків. Тато змусив прибрати іграшки, погрожуючи покаранням – значить, необхідно пожалітися мамі. Мама змушує їсти суп – варто поскаржитись бабусі. Бабуся не бере на прогулянку – влаштувати істеріку татові.

Більшість людей мають успішний досвід маніпулювання.

Але при належній мотивації вони без вагань погоджуються на мирне розв'язання чи пошук компромісів.

Тому спроби маніпуляції не варто розглядати як виключно негативне явище. Це, швидше, феномен, соціальна маска, яку вдягають за необхідності.

Важливо пам'ятати, що з часом маніпуляція може стати єдиним можливим способом поведінки у конфлікті.

Логіка проста: якщо вийшло один раз – вийде і другий, третій, а там вже й до звички недалеко. Людина діє за шаблоном, автоматично, майже не замислюючись над власними вчинками. Можливо, вона б і хотіла поводитися інакше, та не вміє, не знає, не пам'ятає, як це робиться.

Присутність у конфлікті ознак маніпуляції не обов'язково означає, що його неможливо розв'язати. Тим більше за допомогою медіації. Це, перш за все, свідчення, що одна зі сторін (а чи й обидві) мають яскраво виражені інтереси та потреби, які готові захищати.

Тому для медіатора таким важливим є попередній аналіз конфліктної ситуації.

Якщо стає зрозумілим, що суб'єкти використовують якийсь спосіб маніпуляції, то необхідно з'ясувати:

- Яка зі сторін намагалася маніпулювати конфліктом?
- На якому етапі?
- У який спосіб?
- Чи була маніпуляція успішною?

Відповіді дадуть змогу визначити, чого саме людина хотіла від ситуації (потреби) і чи досягла бажаного (їх задоволення).

Список першоджерел до Розділу 1.

1. Гетті ван Гурп. Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. Авторський варіант перекладу книжки, виданої Українським центром порозуміння у 2006 р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ex.ua/12686710>.

2. Гузій Н.В. Категорія професіоналізму в теорії і практиці підготовки майбутнього педагога: дис...д-ра пед.наук: спец.13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н.В.Губа. - Київ, 2007. – 488 с.

3. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В. Л. Андреевкова, К. Б. Левченко, Н. В. Лунченко, М. М. Матвійчук. – К: ТОВ «Агенство «Україна», 2018. – 144 с.

4. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mediators.ru/rus/course/school/articles/text2#%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%201>.

5. Критерії ефективності технологій навчання. Режим доступу: https://pidruchniki.com/105008-06/pedagogika/kriteriyi_efektivnosti_tehnologiy_navchannya

6. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://narlibrus.wordpress.com>.

7. Луговцова Е. И. Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. И рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. – Минск : Нац. ин-т образования, 2017. – 200 с.

8. Покропивний М. П. Критерії, показники та ступені вимірювання рівня художньо-етсетичної компетентності майбутніх фахівців мистецького профілю // Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. — 2015. — №1(24). — С. 122–128.

9. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. – [Навч.-метод.посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В., 2016. – 192 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html

10. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / [Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А. та ін.]. – К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. – 168 с.

**Український науково-методичний центр практичної психології
і соціальної роботи НАПН України
Громадська організація «Ла Страда-Україна»
Національна медіаторська мережа**

Анкета для учнів і учениць¹³

Шановне учнівство!

Запрошуємо Вас до участі у проведенні опитування з проблем конфліктів в навчальному середовищі. Мета опитування – дослідження Ваших уявлень щодо розповсюдженості конфліктів в учнівському середовищі та можливих шляхів їх подолання. Відомості про заклад освіти та клас/навчальну групу вказуватися не будуть, оскільки опитування проходить анонімно, а результати будуть подано лише в узагальненому вигляді.

Інструкція. Уважно прочитайте запитання та варіанти відповідей. Подумайте і оберіть ту відповідь, яка відображає Ваші думки, ставлення, переконання. Будь ласка, обраний Вами варіант відповіді на кожне із запитань відмітьте позначкою «V» у відповідному квадратику □.

Дякуємо за участь!

Вкажіть, будь ласка, такі відомості про себе:

Ваша стать: □ чоловіча □ жіноча

вік _____ клас/група _____

1. Як би Ви визначили ставлення один до одного учнів і учениць у Вашому класі/групі?

- а) □ дружнє
б) □ співчутливе
в) □ вороже
г) □ знехтуване
д) □ упереджене
е) □ байдуже
є) □ інше (напишіть) _____

2. Як часто у Вашому класі/групі виникають конфлікти між: (дайте відповіді у кожному рядку)

№ з/п	Твердження	Так, часто	Інколи	Ні, ніколи	Складно відповісти
2.1.	учнями/ученицями – учнями/ученицями				
2.2.	учнями/ученицями – педагогами/педагогинями				
2.3.	учнями/ученицями – батьками				
2.4.	педагогами/педагогинями - батьками				
2.5.	учнями/ученицями – адміністрацією закладу освіти				

¹³ Анкета розроблена науковими співробітниками Українського НМЦ практичної психології і соціальної роботи під керівництвом В.Г. Панка та фахівчинями ГО «Ла Страда-Україна»

3. Чи були у Вашому закладі освіти випадки, коли конфлікти призвели до:(дайте відповіді у кожному рядку)

№	Випадки	Так	Ні	Не знаю
3.1.	бійки, тілесних ушкоджень			
3.2.	образ, приниження			
3.3.	ізоляції (ігнорування) когось з учнів/учениць			
3.4.	цькування когось з учнів/учениць			
3.5.	переходу учня або учениці до іншого закладу освіти			

4. Якими б були Ваші дії, якби Ви стали учасником або учасницею конфлікту (оберіть один із запропонованих варіантів відповіді) ?

- а) негайно сповіщу дорослих (батьків/педагогів(-нь)/адміністрацію)
- б) покараю винуватця або винуватицю самотійно
- в) проігнорую конфлікт
- г) спробую владнати конфлікт самотійно, мирним шляхом
- д) звернусь до медіатора/медіаторки

5. Чи навчали Вас у закладі освіти способам розв'язання конфліктів мирним шляхом?

- а) так б) ні

6. Як Ви зазвичай вирішуєте конфліктну ситуацію учасниками/учасницями якої є Ви (оберіть один із запропонованих варіантів відповіді) ?

- а) ігнорую конфлікт
- б) разом з іншою стороною шукаємо вирішення проблемного питання
- в) залишаюся при своїй думці
- г) приймаю позицію іншої сторони, навіть, якщо вона мене не задовольняє
- д) шукаємо компроміс з іншою стороною
- е) застосовую насильство може краще силу?

7. До яких наслідків, на Вашу думку, може призвести конфлікт (оберіть всі можливі варіанти)?

- а) агресія
- б) насильство
- в) руйнування стосунків
- г) розвиток стосунків

8. Хто, на Вашу думку, найчастіше бере на себе роль посередника/посередниці у вирішенні конфліктів у закладі освіти (зробіть вибір однієї з відповідей або дайте свою)?

- а) директор(-ка) закладу освіти
- б) заступник(-ця) директора(-ки) з виховної роботи
- в) медіатор(-ка)
- г) психолог(-ня)
- д) соціальний педагог(-ня)
- е) класний(-на) керівник(-ця)
- є) майстер(-ня) виробничого навчання
- ж) батьки
- з) самі учні та учениці
- и) інша особа (вказіть хто саме) _____

9. До кого Ви звертаєтесь у разі виникнення конфлікту (оберіть всі можливі варіанти відповідей)?

- а) директор(-ка) закладу освіти
- б) заступник(-ця) директора(-ки) з виховної роботи
- в) медіатор(-ка)
- г) психолог(-ня)
- д) соціальний педагог(-ня)

- е) класний(-на) керівник(-ця)
- є) майстер(-ня) виробничого навчання
- ж) батьки
- з) самі учні та учениці
- и) інша особа (вказіть хто саме) _____
- к) ні до кого

10. Чи застосовуєте Ви навички ненасильницького спілкування у повсякденному житті? (Під час ненасильницького спілкування співрозмовники демонструють взаємну повагу, і той, хто слухає, сприймає з повідомлення саме те, що має на увазі той, хто говорить)

- а) завжди
- б) рідко
- в) ніколи
- г) важко відповісти

11. Чи готові Ви брати участь у розбудові миру? (Розбудова миру включає діяльність, спрямовану на підтримку миру з метою запобігання повторенню конфлікту)

- а) так б) ні в) не знаю

12. Чи знаєте Ви, що таке медіація?

- а) так б) ні

13. Які, на Вашу думку, переваги використання медіації у закладі освіти (оберіть всі можливі варіанти відповідей із запропонованого списку)?

- а) покращення атмосфери в колективі
- б) зменшення кількості правопорушень
- в) підвищення культури спілкування
- г) створення комфортного та безпечного середовища
- д) набуття учнями та ученицями позитивного досвіду вирішення конфлікту мирним шляхом
- е) немає переваг
- є) не знаю

14. Чи знаєте Ви, хто такий/така медіатор/медіаторка?

- а) так б) ні

15. Чи звертались Ви до медіатора/медіаторки у разі виникнення конфлікту?

- а) так б) ні в) не знаю

16. Чи були Ви учасником або учасницею медіації?

- а) так б) ні в) не чув/ не чула про медіацію

17. Чи брали Ви участь у Колі?

- а) так б) ні в) не чув/ не чула про Коло

18. Чи знаєте Ви, що таке служба порозуміння закладу освіти?

- а) так б) ні

19. Чи діє у Вашому закладі освіти служба порозуміння?

- а) так б) ні в) не знаю

Дякуємо за участь в анкетуванні!

АНКЕТА ДЛЯ ВІДБОРУ ПОТЕНЦІЙНИХ МЕДІАТОРІВ-РОВЕСНИКІВ ТА МЕДІАТОРОК-РОВЕСНИЦЬ¹⁴

Ваша участь в опитуванні є добровільною, що надасть можливість дослідникам зробити висновки, враховуючи Вашу думку.

Важливо, щоб на кожне запитання Ви відповідали відверто і були уважними. Це не контрольна робота. Тут немає правильних чи неправильних відповідей. Будь ласка, позначте вибраний Вами варіант відповіді галочкою або хрестиком.

Прізвище, ім'я _____

1. Мені _____ років, я навчаюся в _____ класі/групі

2. Уявіть ситуацію, що двоє ваших друзів чи подруг посварилися. Якою буде ваша поведінка?

Оберіть варіант відповіді

- поговорю з кожним/кожною із них і запропоную їм поговорити одне з одним;
- підтримаю того/ту, хто на мою думку правий/права;
- буду спілкуватися з обома і робити вигляд, ніби нічого не сталося;
- не втручатимусь у їхню сварку, нехай розбираються самі.

3. Чи брали/берете участь у житті свого закладу освіти поза освітнім процесом? Якщо так, то де саме (самоврядування, гуртки тощо) і які основні функції ви там виконуєте? Оберіть варіант відповіді

- так.

Якщо так, то де саме _____

Які функції виконуєте _____

- ні, я не беру участі у житті свого закладу освіти поза освітнім процесом

4. Щойно Ви переглянули фільм про медіацію у школі. Якими трьома найважливішими навичками, на Вашу думку, повинен/повинна володіти медіатор-ровесників чи медіаторка-ровесниць?

5. Як Ви вважаєте, чи могли б Ви бути медіатором-ровесників чи медіаторкою-ровесниць у конфліктній ситуації? Оберіть варіант відповіді

- так;
- ні;
- не визначився/ не визначилася

6. Хто з вашого класу/паралелі/групи має необхідні здібності, на вашу думку, для того, щоб бути медіатором-ровесників у конфліктній ситуації (напишіть прізвище, ім'я, та клас/групу)

Дякуємо за ваші відповіді!

¹⁴ Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / [Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А. та ін.]. – К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. – 168 с.

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС МЕДІАТОРА/МЕДІАТОРКИ СЛУЖБИ ПОРОЗУМІННЯ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ

Цей Кодекс було розроблено з урахуванням Етичного кодексу Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

Метою цього Кодексу є встановлення етичних основ та стандартів діяльності медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

Виконання та дотримання положень цього Кодексу є обов'язковим для медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

I. Загальні положення

1. У цьому Кодексі терміни вживаються в такому значенні:

Служба порозуміння закладу освіти (далі – служба) – це добровільне об'єднання медіаторів та медіаторок з числа учасників(-ць) освітнього процесу (здобувачів освіти та педагогічних працівників(-ць)), які пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і розділяють цінності відновного підходу.

Медіація (від лат. mediation – посередництво) – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлений/підготовлена посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіатор/медіаторка однолітків – спеціально підготовлений/підготовлена з числа учнів/учениць посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

2. За наявності запиту від сторін медіації, що відображається у письмовій згоді на участь у процедурі медіації, та за наявності у медіатора/медіаторки необхідної компетентності медіатор/медіаторка може проводити медіацію. При цьому медіатор в будь-якому разі не приймає жодних рішень з приводу конфлікту (спору).

3. Реалізація положень цього Кодексу у діяльності медіаторів/медіаторок не повинна суперечити стандартам захисту прав людини.

II. Етичні вимоги до медіатора/медіаторки

1. Незалежність і нейтральність.

Медіатор/медіаторка:

має бути незалежним/незалежною від впливу третіх осіб на процедуру і результат медіації;

має бути нейтральною особою, яка не є зацікавленою у змісті конфлікту (спору);

допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння.

2. Неупередженість.

Медіатор/медіаторка

завжди повинен/повинна проводити медіацію тільки тих справ, у яких він/вона може залишатися неупередженим і справедливим;

має бути неупередженим/неупередженою у ставленні до сторін, фактів, суджень у конфлікті (спорі);

не має права оцінювати поведінку та погляди сторін медіації за винятком явного порушення ними етичних норм або порядку проведення медіації.

3. Толерантність та недискримінація.

Медіатор/медіаторка має поважати людську гідність учасників/учасниць медіації та виявляти рівну увагу та доброзичливість до сторін медіації.

4. Конфіденційність.

Медіатор/медіаторка повинен/повинна конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові/медіаторці однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода іншої сторони. Медіатор/медіаторка має дотримуватися вимог щодо конфіденційності, визначених цим Кодексом.

5. Чесність і щирість намірів.

Медіатор/медіаторка:

має забезпечити належне інформування сторін про процедуру медіації;

прагне в кожному конфлікті (спорі) допомогти його учасникам/учасницям порозумітися та мирним ненасильницьким шляхом знайти взаємоприйнятне рішення конфлікту (спору);

допомагає сторонам виявити та реалістично оцінити власні інтереси та потреби, а також на- працювати варіанти домовленостей та альтернативи сторін.

6. Добровільність медіатора/медіаторки.

Медіатор/медіаторка з власної волі бере участь у медіації в конкретній справі.

7. Компетентність медіатора/медіаторки.

Медіатор/медіаторка повинен/повинна мати необхідні знання у сфері медіації; дбати про підвищення своїх знань і удосконалення навичок шляхом обміну досвідом з іншими медіаторами/медіаторками, участі у супервізії, самоосвіти тощо.

8. Етика відносин між медіаторами/медіаторками.

Відносини між медіаторами/медіаторками мають будуватися на засадах взаємної поваги, слідування всім основним принципам етики медіатора/медіаторки, передбачених цим Кодексом.

III. Етичні передумови участі медіатора/медіаторки у медіації

1. До надання згоди на участь в процедурі медіації медіатор/медіаторка має проконсультуватися у координатора/координаторки служби порозуміння щодо можливих ризиків процедури проведення медіації.

2. Медіатор/медіаторка має відмовитись від участі в процедурі медіації у випадку неможливості зберегти неупередженість, а також у разі конфлікту інтересів.

3. Процедура медіації є суто добровільною. Ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією. Медіація – це добровільний процес, заснований на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди.

Добровільність проявляється в тому, що:

- жодну сторону не можна примусити до участі в медіації;
- кожен/кожна учасник/учасниця може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі;
- згода з результатом процесу медіації є також суто добровільною;
- сторони самі контролюють хід і результати медіації.

IV. Етика поведінки медіатора/медіаторки у медіації

1. До початку процедури медіації медіатор/медіаторка:

зобов'язаний/зобов'язана проінформувати сторони конфлікту (спору) про сутність та принципи медіації, роль, права та обов'язки медіатора/медіаторки і сторін у цій процедурі;

має пересвідчитися, що сторони медіації правильно розуміють надану медіатором/медіаторкою інформацію, включно з умовами забезпечення конфіденційності, а також усвідомлюють можливість їх відмови від участі в медіації на будь-якій її стадії без пояснення причин;

не має права розголошувати конфіденційну інформацію щодо медіації та отриману під час медіації, а також не має права використовувати таку інформацію у власних інтересах.

2. До початку медіації медіатор/медіаторка має проінформувати сторони медіації про те, що вимога щодо збереження конфіденційності не поширюється на інформацію про діяння, які загрожують життю, здоров'ю учасників медіації або третіх осіб.

3. Обов'язок нерозголошення конфіденційної інформації щодо медіації та отриманої під час медіації є безстроковим.

4. Медіатор/медіаторка забезпечує дотримання принципів добровільної, рівної та активної участі сторін у процедурі медіації та розуміння сторонами умов і наслідків укладання угоди за результатами медіації, діє абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, з повагою до процесу медіації.

5. Медіатор/медіаторка має право відмовитись від проведення медіації на будь-якій її стадії у разі:

прояву агресії з боку учасника/учасниці медіації по відношенню до медіатора/медіаторки чи іншого учасника/учасниці медіації у вигляді фізичного чи психологічного насильства, погроз, шантажу тощо;

прояву стороною медіації намірів, відмінних від примирення чи врегулювання конфлікту (спору), іншої недобросовісної поведінки; явної незаконності дій та домовленостей сторін медіації; за наявності інших поважних причин.

6. Медіатор/медіаторка зобов'язаний/зобов'язана відмовитись від проведення медіації на будь-якій її стадії у разі втрати ним/нею нейтральності та неупередженості.

7. Медіатор/медіаторка допомагає налагодити комунікацію між сторонами. Медіатор/медіаторка не висловлює оцінок щодо змісту конфлікту (спору) та його учасників і не надає порад щодо його вирішення та не приймає жодних рішень щодо конфлікту (спору).

8. Медіатор/медіаторка має утриматись від обговорення зі сторонами медіації дій іншого/іншої медіатора/медіаторки.

V. Етичні аспекти популяризації діяльності медіатора/медіаторки

1. Медіатор/медіаторка надає учасникам освітнього процесу інформацію про переваги ненасильницьких шляхів вирішення конфліктів (спорів), відновних практик у розбудові миру та захисту прав людини; протидії насильству, гендерній дискримінації та жорсткому поводженню з дітьми.

2. Для потреб популяризації медіації медіатор/медіаторка може збирати та поширювати знеособлену інформацію про кількість, зміст та результативність проведених ним/нею медіацій, якщо інше не встановлено письмовою згодою на участь у процедурі медіації.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ _____

(назва закладу освіти)

від _____ № _____

Типовий порядок створення та організації діяльності служби порозуміння закладу освіти¹⁵

I. Загальні положення

1. Служба порозуміння закладу освіти (далі – служба) – це добровільне об'єднання медіаторів та медіаторок з числа учасників/учасниць освітнього процесу (здобувачів освіти та педагогічних працівників/працівниць), які пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і розділяють цінності відновного підходу.

Медіація (від лат. mediation – посередництво) – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлений/підготовлена посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіатор/медіаторка однолітків – спеціально підготовлений/підготовлена з числа учнів/учениць посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

2. У своїй діяльності служба керується Загальною декларацією прав людини, Конвенцією ООН про права дитини, Етичним кодексом медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти, нормативно-правовими документами органів управління освітою, Статутом закладу, Типовим порядком створення та організації діяльності служби порозуміння закладу освіти (далі Порядок), іншими відповідними документами.

3. Зміни до Порядку вносяться координатором/координаторкою служби за пропозицією та погодженням її членів/членкинь, органів самоврядування закладу освіти та затверджуються наказом керівника закладу освіти. Зміни не повинні суперечити принципам відновного підходу та етичним нормам діяльності служби.

4. Служба здійснює свою діяльність у взаємодії з учасниками/учасницями освітнього процесу.

I. Мета та завдання діяльності служби порозуміння закладу освіти

1. Метою діяльності служби у закладі освіти є сприяння вирішенню конфліктів мирним шляхом, розбудові миру, протидії насильству та жорстокому поведженню з дітьми, формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі та гідності, до дискримінації за будь-якими ознаками.

2. Завданнями служби є:

- допомога сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації за допомогою відновних практик;
- формування вмій та навичок у учасників/учасниць освітнього процесу вирішувати конфлікти ненасильницьким мирним шляхом;
- профілактика насильства та жорстокого поведження в освітньому середовищі;

¹⁵ Опрацьовано медіаторами(-ками) Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

Використано матеріали Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство // Под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mediators.ru/rus/course/school/articles/text2#%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%201>.

- сприяння налагодженню позитивних стосунків між учасниками/учасницями освітнього процесу;
- сприяння зниженню конфліктності та правопорушень у закладі освіти;
- сприяння формуванню культури миру в учнівських колективах та закладі в цілому;
- інформування учасників/учасниць освітнього процесу про принципи та цінності відновних практик тощо.

II. Принципи діяльності служби порозуміння

1. Принцип добровільності, який передбачає як добровільну участь педагогів/педагогинь та здобувачів/здобувачок освіти в організації роботи служби, так і обов'язкову добровільну згоду сторін конфлікту на участь у медіації.

2. Принцип конфіденційності, який передбачає обов'язок медіаторів/медіаторок не розголошувати отримані в ході медіації відомості. Виключення становить інформація про можливе нанесення шкоди життю, здоров'ю та безпеці сторін.

3. Принцип нейтральності, який забороняє медіаторам займати ту чи іншу сторону учасників/учасниць конфлікту. Служба не з'ясовує питання, хто винен, а є незалежним посередником, який допомагає сторонам самостійно знайти рішення, зробити висновки.

4. Принцип недискримінації за всіма ознаками усіх учасників/учасниць служби порозуміння та усіх хто до неї звертається.

III. Орієнтовна структура служби порозуміння закладу освіти

1. До складу служби можуть входити учні-медіатори, учениці-медіаторки, педагогічні працівники/працівниці-медіатори/медіаторки. При формуванні складу служби бажано дотримуватися гендерного балансу (співвідношення 50% хлопців та 50% дівчат).

2. Координатором/координаторкою служби є педагогічний/педагогічна працівник/працівниця, який/яка пройшов/пройшла спеціальне навчання і на якого/яку покладено функції координатора/координаторки наказом керівника закладу освіти.

3. Орієнтовні функції координатора/координаторки:

- організація та координація діяльності служби;
- навчання здобувачів освіти щодо оволодіння базовими навичками медіатора/медіаторки;
- ведення документації служби;
- проведення супервізій та регулярного зворотного зв'язку з командою медіаторів/медіаторок;
- моніторинг діяльності служби;
- популяризація служби порозуміння;
- інформування закладу освіти про діяльність служби;
- моніторинг конфліктності у закладі освіти;
- визначає медіабельність конфлікту;
- визначає застосування відповідних відновних практик для вирішення конфлікту тощо.

4. В Службі можуть бути створені підрозділи/сектори:

- інформаційного забезпечення;
- просвітницької роботи;
- відповідальні за ведення документації тощо.

5. Питання не регламентовані даним Положенням, можуть визначатися локальними документами закладу освіти, служби порозуміння.

IV. Орієнтовний порядок роботи служби порозуміння

1. Інформація про конфлікти може надходити до служби від адміністрації, педагогічних працівників/працівниць, здобувачів освіти та їх батьків, інших осіб, передбачених спеціальними законами та залучених до освітнього процесу у порядку, що встановлюється закладом освіти тощо.

2. Служба приймає рішення про можливість чи неможливість проведення відновних практик в кожному конкретному випадку самостійно.

3. Медіація проводиться за умови згоди конфлікуючих сторін взяти в ній добровільну участь. Медіація не може проводитися за фактом правопорушень, випадків з крайніми проявами жорстокості.

4. Служба самостійно визначає строки та етапи проведення медіації в кожному конкретному випадку.

5. При виникненні труднощів у виконанні зобов'язань, що взяли на себе сторони, служба допомагає сторонам визначити їх причини, знайти шляхи їх подолання.

6. За необхідності служба інформує учасників/учасниць відновних програм про можливості інших фахівців (психолог/психологиня, соціальний педагог/педагогиня тощо).

7. Діяльність служби фіксується у відповідних журналах, звітах тощо, які є її внутрішньою документацією.

V. Організаційна підтримка діяльності служби порозуміння

1. Адміністрація закладу освіти підтримує діяльність служби, надає окреме приміщення для забезпечення діяльності служби, у тому числі проведення медіаційних зустрічей, а також надає можливість використовувати інші ресурси закладу освіти (оргтехніку, канцелярське приладдя тощо), сприяє створенню налагодженого механізму звернення до служби щодо вирішення конфліктних ситуацій, розширення правового простору закладу.

2. Не рідше, ніж один раз у семестр, проводяться спільні наради адміністрації закладу освіти та служби порозуміння, на яких розглядаються питання щодо необхідних умов для підвищення ефективності роботи служби, її взаємодії з педагогічними працівниками та іншими учасниками освітнього процесу.

3. Педагогічні працівники, батьки здобувачів освіти, інші особи, передбачені спеціальними законами та залучені до освітнього процесу у порядку, що встановлюється закладом освіти підтримує ініціативу дітей у впровадженні відновних практик, сприяє формуванню навичок партнерського спілкування та конструктивного діалогу, є прикладом толерантних стосунків.

4. Органи учнівського самоврядування у взаємодії зі службою розробляють програму впровадження відновного підходу через систему позакласних заходів.

VI. Орієнтовні права та обов'язки медіаторів та медіаторок служби порозуміння

1. Медіатори та медіаторки служби мають рівні права та обов'язки.

2. Кожен медіатор та кожна медіаторка служби має право:

- брати участь у загальних зустрічах;
- вносити пропозиції з питань, що пов'язані з діяльністю служби;
- отримувати інформацію про заплановані заходи;
- брати участь у реалізації програм і в заходах, що проводяться службою;
- відмовитися від проведення медіації:
 - у випадку неможливості зберегти неупередженість, а також у разі конфлікту інтересів;
 - у разі прояву агресії з боку учасника/учасниці медіації по відношенню до медіатора/медіаторки чи іншого учасника/учасниці медіації у вигляді фізичного, психологічного насильства, погроз, шантажу тощо;
 - у ситуації правопорушень, проявів насильства та жорстокості, гендерно зумовленого насильства;
 - прояву стороною медіації намірів, відмінних від примирення чи врегулювання конфлікту, іншої недобросовісної поведінки;

- явної незаконності дій та домовленостей сторін медіації;
- за наявності інших поважних причин.

3. Медіатори та медіаторки служби зобов'язані:

- активно брати участь у діяльності служби;
- не розголошувати відомості про службу та її членів/членкинь, що можуть принижувати їх честь та гідність;
- дотримуватися правил проведення та принципів діяльності служби порозуміння;
- дотримуватися принципів Етичного кодексу медіаторів/медіаторок служби порозуміння закладу освіти.

**План заходів¹⁶
шкільної служби порозуміння «Коло друзів»
Жмеринського НВК «ЗОШ I–III ст. – гімназія»
на 2018–2019 н.р.**

№ п/п	Зміст роботи	Терміни проведення	З ким проводиться	Відповідальні
ВЕРЕСЕНЬ				
1	Зустріч медіаторів(-ок) школи (планування роботи ШСП на 2018–2019 н.р.)	05.09	Медіатори(-ки), координатор(-ка)	Президент(-ка) ШСП
2	Коло на тему «Лідер школи. Якими якостями повинен володіти лідер учнівського самоврядування?»	28.09	Лідери(-ки) УС	Медіатори(-ки)
3	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
ЖОВТЕНЬ				
4	Проведення презентаційної кампанії, опитування серед учнів(-ць), відбір учасників(-ць) тренінгу «Базові навички медіатора(-ки) ШСП»	01–19.10	Учні(-ці) 8–10 кл.	Координатор(-ка), медіатори(-ки)
5	Тематичні Кола: - «Що зробив(-ла) би/б я, щоб у моєму класі не виникало конфліктів?»;	03,10,17.10	Учні(-ці) 5-х кл.	Медіатори(-ки)
6	- «Давайте познайомимось...»;	05,12,19.10	Учні(-ці) 1-х кл.	Медіатори(-ки)
7	- «Новий клас, нові стосунки. Дружба між однокласниками(-цями)»	12,19.10	Учні(-ці) 10-х кл.	Медіатори(-ки)
8	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 2-х кл.	Координатор(-ка)
9	Проведення тренінгу «Базові навички медіатора(-ки) ШСП»	Під час осінніх канікул	Група учнів(-ць) 8–10 кл.	Тренери(-ки) ШСП
10	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
ЛИСТОПАД				
11	Зустріч медіаторів(-ок) з директором(-кою) школи. Коло порозуміння: «Проблеми, з якими стикаються медіатори(-ки)»	01.11	Учні(-ці)-медіатори(-ки), координатор(-ка), директор(-ка) школи	Координатор(-ка)
12	Конкурс колажів «Презентуємо наш дружній клас»	05–23.11	Учні(-ці) 5–8 кл.	Медіатори(-ки)
13	Тематичні Кола до Всесвітнього дня толерантності: - «Як уникнути конфліктів у спілкуванні з однолітками?»;	12–14. 11	Учні(-ці) 7-х кл.	Медіатори(-ки)
14	- «Всі ми різні, всі ми рівні»	14–16.11	Учні(-ці) 6-х кл.	Медіатори(-ки)
15	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)

¹⁶ З досвіду Дацко Оксани, заступниці директора з навчально-виховної роботи Жмеринського навчально-виховного комплексу «Загальноосвітня школа I–III ступенів – гімназія», медіаторки НММ ГО «Ла Страда-Україна».

№ п/п	Зміст роботи	Терміни проведення	З ким проводиться	Відповідальні
16	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 3-х кл.	Координатор(-ка)
ГРУДЕНЬ				
17	Відбір учнів(-ць)-медіаторів(-ок) для участі у тренінгу «Підготовка фісилітаторів(-ок) тренінгу «Базові навички медіатора(-ки) ШСП» (тренінг для тренерів(-ок))	13.12	Учні(-ці)-медіатори(-ки)	Координатор(-ка)
18	Тематичні Кола: - «ВІЛ – це не вирок» (до Всесвітнього дня боротьби зі СНІДом)	03.12	Учні(-ці) 9 кл.	Медіатори(-ки)
19	- «Людина починається з добра» (до Міжнародного дня людей з інвалідністю);	03.12	Учні(-ці) 4 кл.	Медіатори(-ки)
20	- «Що для мене означає служити в армії?» (до Дня Збройних Сил України)	06.12	Хлопці/дівчата 11 кл.	Координатор(-ка)
21	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
22	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 4-х кл.	Координатор(-ка)
СІЧЕНЬ				
23	Проведення дводенного тренінгу «Підготовка фісилітаторів(-ок) тренінгу «Базові навички медіатора(-ки) ШСП» (тренінг для тренерів(-ок))	04–05.01	Учні(-ці)-медіатори(-ки) шкіл міста	Тренери(-ки) ШСП
24	Проведення Кіл цінностей для батьків	24,25,26.01	Для батьків учнів(-ць) 1-х класів	Координатор(-ка), учні(-ці)-медіатори(-ки)
25	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
26	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 7-х кл.	Координатор(-ка)
ЛЮТИЙ				
27	Презентація відновних практик як ефективного методу вирішення конфліктів	09.02	Для заступників(-ць) директорів(-ок) з НВР шкіл міста	Координатор(-ка)
28	Підготовка і проведення театралізованої презентації шкільної служби порозуміння	01–23.02	Учні 2–8 кл.	Координатор(-ка), учні(-ці)-медіатори(-ки)
29	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
30	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 5-х кл.	Координатор(-ка)
БЕРЕЗЕНЬ				
31	Проведення відбору учнів(-ць) для тренінгу «Навички миробудування і безконфліктного спілкування учнів(-ць)»	01–23.03	Учні(-ці) 6–8 кл.	Тренери(-ки) ШСП

№ п/п	Зміст роботи	Терміни проведення	З ким проводиться	Відповідальні
32	Проведення тренінгу «Навички миробудування і безконфліктного спілкування учнів(-ць)»	27–30.03	Група учнів(-ць) 6–8 кл.	Тренери(-ки) ШСП
33	Тематичні Кола: - «Чи варто шукати щастя за кордоном?»;	13.03	Учні(-ці) 10 кл.	Координатор(-ка)
34	- «Від кого залежить твій вибір майбутньої професії?»	20.03	Учні(-ці) 11кл.	Медіаторка(-ка)
35	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
36	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 6-х кл.	Координатор(-ка)
КВІТЕНЬ				
37	Проведення місячника порозуміння в школі: - Презентація ШСП «Коло друзів» (фото-газета «Наша служба порозуміння»;	02–30.04	Учні(-ці) 1–11 кл., вчителі	Тренери(-ки) ШСП
38	- «Дружня пошта»;			
39	- Коло для вчителів(-ок) «Що для Вас означає професія вчитель(-ка)?»;			
40	- День обнімашок;			
41	- Флеш-моб «Дякую»;			
42	- Дискотека «Ні!» суперечкам в нашій школі»			
43	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	Чергові медіатори(-ки)
44	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 8-х кл.	Координатор(-ка)
ТРАВЕНЬ				
45	Тематичне Коло «Мій перший рік у школі»	02,16,23.05	Учні(-ці) 1-х кл.	Медіатори(-ки)
46	Кола цінностей: - «Важлива людина у моєму житті – мій/моя перша вчитель(-ка)»;	08,15,22.05	Учні(-ці) 4-х кл., кл. кер.	Координатор(-ка),-медіатори(-ки)
47	- «Важлива команда у моєму житті – мої однокласники(-ці)».	04,11.05, 03,10.05	Учні(-ці) 9-х кл., учні(-ці) 11-х кл., кл. кер.	Чергові медіатори(-ки)
48	Проведення медіацій і Кіл	За запитом	Учні(-ці), батьки, вчителі	
49	Проведення інформаційних заходів з презентації Національної гарячої лінії для дітей в про дітей «166 111»	Щопонеділка протягом місяця	Учні(-ці) 9–11кл.	Координатор(-ка)

Додаток 1.6.

Перспективний план роботи
служби порозуміння _____

(назва закладу освіти)

на 20__–20__ н.р.

Місяць	Організаційна діяльність	Просвітницька діяльність	Відновні практики		Робота з учнями-медіаторами та ученицями-медіаторками		Примітка
			Проведення Кола	Проведення медіації (за запитом)	Навчання та підготовка	Консультації та супервізії	

Додаток 1.7.

Журнал звернень

№ з/п	Дата надходження звернення	Хто звернувся (ПІБ)	Медіатори(-ки), які ведуть справу	Номер медіаційної справи

Додаток 1.8.

Банк даних про медіаторів/медіаторок _____

(назва закладу освіти)

№з/п	Прізвище, ім'я	Дата народження	Номер телефону/e-mail	Клас/група	Де і коли проходив/ла навчання

Проект наказу

Про створення служби порозуміння

З метою утвердження культури миру у закладі освіти, залучення здобувачів освіти до активної участі у формуванні безпечного освітнього середовища шляхом впровадження відновного підходу до вирішення конфліктів між учасниками(-цями) освітнього процесу

НАКАЗУЮ:

1. Створити в закладі освіти службу порозуміння у складі (список додається)
2. Включити Службу в структуру учнівського самоврядування закладу освіти.
3. Призначити координатором служби порозуміння (ПІБ, посада).
4. Затвердити Типовий порядок створення та організації діяльності служби порозуміння (назва закладу освіти) (додається).
5. Координатору служби порозуміння (ПІБ) розробити перспективний план роботи Служби у відповідності з річним планом роботи закладу освіти.
6. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор

 підпис

ПІБ

Бланк попередньої зустрічі медіації¹⁷

Ім'я, прізвище та по батькові сторони: _____

Дата події: _____

1. Стислий опис ситуації, предмет спору _____

2. Для вирішення конфліктної ситуації

2.1. Я пропоную: _____

2.2. Я очікую від (другої сторони конфлікту) _____

3. Прийняті можливі рішення: _____

Дата _____

Дата _____

Підпис сторони _____

Підпис медіатора/медіаторки _____

¹⁷ Бланк заповнюється у разі, якщо конфлікт вирішується під час попередніх зустрічей. Медіатор на свій погляд може доопрацювати форму бланку та внести зміни.

Згода на участь у процедурі медіації

Медіація є добровільним і конфіденційним процесом, в якому нейтральна третя особа – (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант розв'язання ситуації, що склалася. Під час проведення процедури медіації всі сторони повинні пам'ятати про певні правила та обов'язки, яких необхідно дотримуватися – основні принципи медіації:

- Добровільність
- Розподіл відповідальності
- Конфіденційність
- Нейтральність

Медіатори/медіаторки зобов'язуються зберігати нейтральність та неупередженість по відношенню до обох сторін. Медіатори/медіаторки однаково допомагають учасникам/учасницям знайти найкращий варіант розв'язання конфліктної ситуації.

Правила медіації:

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним/нею не згоден/згодна, щоб у кожній стороні була можливість висловитися і бути почутим.
- Уникати ображення один одного, щоб всі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен учасник/учасниця може у разі потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший час.
- Кожен учасник/учасниця може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором/медіаторкою.
- Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

Під час проведення медіації медіатор/медіаторка:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає ніяких порад і не висловлює свою точку зору;
- не з'ясовує, хто правий, а хто винуватий;

Ми, сторона 1 _____ та сторона 2 _____, підписанням цього документу засвідчуємо ознайомленість з правилами та принципами медіації, а також гарантуємо їх дотримання.

Ми спільно беремо на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Дата _____

Дата _____

Підпис _____

Підпис _____

Згоду засвідчую:

Дата _____

Підпис медіатора/медіаторки _____

Угода сторін за результатами медіації

Ім'я, прізвище та по батькові сторони 1: _____ Ім'я, прізвище та по батькові сторони 2: _____ Дата складання угоди: _____

Ми брали участь в процедурі медіації, яка була присвячена (опис ситуації, предмет спору) _____

Ми добровільно домовилися про таке (угода, зобов'язання сторін, терміни виконання): _____

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Дата _____

Дата _____

Підпис _____

Підпис _____

Угоду засвідчую:

Дата _____

Підпис медіатора/медіаторки _____

Бланк опису медіаційної справи № _____¹⁸**1. Загальна інформація**

ПІБ медіатора(-ки) _____

Місце роботи _____

Дата/строки ведення медіаційної справи _____

2. Опис медіаційної справи2.1. Сторони конфлікту¹⁹:

Сторона 1 _____

Сторона 2 _____

Інші учасники(-ці) конфлікту (за наявності) _____

2.2. Коротка інформація про конфліктну ситуацію _____

2.3. Кількість зустрічей

Попередніх _____ Медіаційних _____

2.4. Інформація про угоду між сторонами (результати) _____

¹⁸ Заповнюється на принципах конфіденційності¹⁹ З урахуванням статі та віку

Бланк самооцінювання медіатора/медіаторки

(ім'я, прізвище) _____

СПРАВА № _____

Навпроти кожного пункту бланку поставте галочку в тому місці, яке найточніше відповідає рівню Вашої самооцінки – вдалося повністю/ вдалося частково/ не вдалося/ над цим необхідно працювати.

Будьте якомога об'єктивнішими!

Питання	Вдалося повністю	Вдалося частково	Не вдалося	Над цим необхідно працювати
Привітав /-ла/ сторони				
Пояснив /-ла/ правила поведінки під час медіації				
Встановив /-ла/ комфортну атмосферу				
Ставив /-ла/ питання				
Активно слухав /-ла/ сторони				
Вислуховував /-ла/ сторони по черзі				
Робив /-ла/ записи				
Контролював /-ла/ перебіг сесії				
Вдалося з'ясувати істинні причини конфлікту				
Залишався /-лася/ нейтральним кожної сторони				
Працював /-ла/ в парі з іншим медіатором				
Допоміг /-ла/ сторонам з'ясувати, як можна вирішити конфлікт				
Уникав /-ла/ нав'язування пропозицій щодо вирішення конфлікту				
Отримав /-ла/ підписи сторін у контракті				
Знав /-ла/, що сказати у кінці сесії				

Найбільшим власним успіхом під час медіації я вважаю _____

Виникли труднощі/ не вдалося _____

Необхідно працювати над _____

Анкета зворотного зв'язку проведення медіації**Шановні учасниці та учасники медіації!**

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її.

Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити цю анкету анонімно.

Дякуємо за співпрацю!

1. ВАШЕ ІМ'Я? (ЗА БАЖАННЯМ) _____

2. ВИ РАНІШЕ БРАЛИ УЧАСТЬ В МЕДІАЦІЯХ?

Так Ні

3. НА ВАШУ ДУМКУ МЕДІАТОРИ/МЕДІАТОРКИ:

3.1. Працювали постійно

Так Ні

3.2. Слухали Вас уважно

Так Ні

3.3. Розуміли Ваше переживання

Так Ні

3.4. Дотримувалися нейтральності (не давали перевагу жодній зі сторін конфлікту)?

Так Ні

4. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ ТИМ, ЯК ПРОХОДИЛА МЕДІАЦІЯ?

Так Ні

5. ЧИ ВДАЛОСЯ ВАМ ДОСЯГНУТИ ЗГОДИ?

Так Ні

6. ЧИ ЗМІНИЛИ ВИ СВОЄ СТАВЛЕННЯ ДО ЛЮДИНИ З ЯКОЮ У ВАС ВИНИК КОНФЛІКТ ПІСЛЯ МЕДІАЦІЇ?

Так, на краще Ні, не зміни/ла Так, на гірше

7. ЧИ ВВАЖАЄТИ ВИ МЕДІАЦІЮ ЕФЕКТИВНИМ СПОСОБОМ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ?

Так Ні

8. ЧИ ЗВЕРНЕТЕСЬ ВИ ДО МЕДІАТОРА/МЕДІАТОРКИ, ЯКЩО У ВАС ВИНИКНЕ СУПЕРЕЧКА У МАЙБУТНЬОМУ?

Так Ні

9. ЧИ ХОТІЛИ Б ВИ У МАЙБУТНЬОМУ СТАТИ МЕДІАТОРОМ/МЕДІАТОРКОЮ?

Так Ні

10. ВАШІ КОМЕНТАРІ, ВРАЖЕННЯ, ПОБАЖАННЯ _____

Анкета зворотного зв'язку техніки «Коло»

Шановні учасниці та учасники «Коло»!

Пропонуємо вашій увазі анкету і звертаємося з проханням заповнити її. Ваші відверті відповіді допоможуть нам покращити роботу у майбутньому. За бажанням Ви можете заповнити дану анкету анонімно.

Дякуємо за співпрацю!

1. Ваше ім'я? (за бажанням) _____

2. Який у вас зараз настрій? _____

3. Ви раніше брали участь в «Колі»?

Так Ні

4. Чи сподобалось Вам «Коло»?

Так Ні

5. Чи змінили Ви своє ставлення до людей з якими Ви брали участь у «Колі»?

Так, на краще

Ні, не змінив(-ла)

Так, на гірше

6. Ваші коментарі, враження, побажання? _____

**Бланк перевірки виконання сторонами угоди²⁰
(для після медіаційної зустрічі)**

між _____

та _____

(*Угода про проведення процедури медіації № _____)

Перевірка виконання угоди відбулася:

Відповідно до домовленості в призначений день і час

Інше

Коментарі

Питання сторонам	Відповіді (зі слів сторін)
Чи повністю Ви задоволені досягнутим результатом?	
Чи не залишилось чогось недосказаного?	
Як тепер складаються Ваші відносини?	
Як виконується угода?	
Що важливого для себе Ви зрозуміли в ході медіації?	
Які маєте пропозиції?	
Чи потрібно проведення повторної медіації?	

Дата _____

²⁰ Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения // Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. — Минск : Нац. ин-т образования, 2017. — 200 с.

Розділ 2. Практика створення та діяльності служби порозуміння. З досвіду закладів освіти²¹

З досвіду середньої загальноосвітньої школи I–III ступенів № 6 м. Северодонецька Луганської області

*Волченко Лариса Петрівна,
директор середньої загальноосвітньої школи I–III ступенів № 6
м. Северодонецька Луганської області,*

*Демчук Світлана Вікторівна,
заступник директора з навчально-виховної роботи
м. Северодонецька Луганської області,
медіаторка НММ ГО «Ла Страда-Україна»*

Використання медіації в освітньому процесі закладу дає можливість провести суттєві зміни в шкільній атмосфері, у вирішенні конфліктів серед однолітків шляхом співробітництва, а не суперництва. У цьому випадку педагог/педагогиня бере на себе роль миротворця, обирає демократичний стиль спілкування не тільки з колегами, а й з учнями/ученицями та їхніми батьками, виступає медіатором. Необхідно розуміти, що впровадження медіації – це довготривалий процес, який краще розпочати з відкриття Центру порозуміння, а закінчити Службами порозуміння (далі – СП) [6]. Саме такий досвід упровадження медіації пройшов заклад.

Педагогічний колектив школи заздалегідь провів організаційну та підготовчу роботу щодо реалізації освітнього проекту «Створення шкільного центру порозуміння «Ти не один». А саме, було проведено опитування учнів, учениць, батьків, громадськості щодо задоволеності школою; педагогічні працівники закладу освіти пройшли навчання за різними програмами інклюзивних і відновних технологій та отримали сертифікати. Визначена необхідність створення шкільного центру порозуміння шляхом опитування громади. Більше 79% батьків впевнені, що школі потрібен центр з регулювання конфліктів серед учнів, учениць, батьків, педагогів. У закладі був проведений конкурс на емблему такого центру [2, 3].

З 2016 р. Центр порозуміння «Ти не один» виступає осередком навчання дітей навичкам ефективного спілкування, вирішення конфліктних ситуацій мирним шляхом. З цією метою для здобувачів освіти 1–4 класів викладається курс за вибором «Уроки добросусідства», 6–8 класів – факультатив «Вирішую конфлікти та будую мир навколо себе», 10–11 класів – курс за вибором «Кроки до порозуміння».

У 2017 р. в Центрі розпочала свою роботу служба порозуміння «Медіація: рівний-рівному». Вона складається з числа старшокласників-медіаторів. Історія нашої служби порозуміння розпочалась у 2015 р., коли Демчук Світлана, заступник директора з навчально-виховної роботи, пройшла навчання з медіації на тренінгу ГО «Ла Страда-Україна».

На шляху до створення служби порозуміння ми мали перший етап 2015-2017 рр., коли в закладі працювала одна педагогиня-медіаторка. З 2015 р. по 2017 р. у закладі були створені своєрідні студії порозуміння. Що ж таке студії порозуміння? Це організація та проведення тренінгових занять, майстер-класів, творчих студій із старшокласниками та старшокласницями. Це допомога шкільному медіатору не зупиняти процес щодо оволодіння учнями та ученицями навичок безконфліктної поведінки, а також можливість включити в шкільне життя учнів/учениць ВПО, а також розпочати відбір і підготовку майбутніх медіаторів-старшокласників та медіаторок-старшокласниць [6].

²¹ Методичне забезпечення навчальної програми «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016 Електронний режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html

Приблизний перелік Студій порозуміння

Студія	Назва студії	Форма проведення	Учасники студії
Перша студія	«Привіт! Я – конфлікт»	Заняття з елементами тренінгу	Учні/учениці 9–11 класів
Друга студія	«Шляхи розв'язання конфліктів»	Заняття з елементами тренінгу	Учні/учениці 9–11 класів
Третя студія	«Профілактика та розв'язання конфлікту з використанням медіації»	Заняття з елементами тренінгу	Учні/учениці 9–11 класів
Четверта студія	«Підліток – підлітку»	Майстер-клас	Учні/учениці 9–11 класів
П'ята студія	«Ідемо в громаду»	Реалізація міні-проектів	Учні/учениці 9–11 класів

Отже, основною формою проведення студій є використання занять з елементами тренінгу. Така форма допомагає сформувати команду однодумців, розвинути комунікативні навички майбутніх медіаторів/медіаторок, окреслити підхід до вміння вирішувати конфлікти. Звернутися до життєвого досвіду старшокласників/старшокласниць, звернути особливу увагу на взаємне навчання через практику дозволяють майстер-класи. А реалізація міні-проектів – це досвід оволодіння практикою впровадження соціальних проектів, направлених на розвиток громади, добросусідства [6].

У 2017 р. ми навчили першу команду дітей-медіаторів/медіаторок. Після тренінгу команда служби порозуміння зрозуміла, що робота тільки розпочалась і все попереду. Усю наступну роботу можемо назвати успішними кроками існування служби порозуміння «Медіація: рівний-рівному»:

Крок 1: для ефективної та систематичної роботи служби порозуміння було обрано час для зустрічі команди (1 раз на тиждень).

Крок 2: на першому засіданні було чітко сформульовано можливі доручення, які необхідно буде виконувати, та складено план роботи на місяць; важливим моментом був розподіл доручень між медіаторами та медіаторками за принципом «Я умію це робити, я хочу це зробити, я зможу це виконати»; зміна доручень відбувалась щомісяця під час складання нового плану.

Крок 3: для зміцнення команди та з метою оволодіння навичок працювати в команді, розвитку лідерських якостей щотижня обирався новий/нова лідер/лідерка команди медіаторів/медіаторок і складався графік чергування.

Крок 4: заручитися підтримкою з боку адміністрації та педагогічного колективу закладу.

Крок 5: створення скриньки досвіду СП «Медіація: рівний-рівному».

Крок 6: підтримка учнів-медіаторів/учениць-медіаторок – проведення щорічного конкурсу «Медіатор/медіаторка року».

У вересні 2018 р. 12 учнів та учениць 9–10 класів пройшли навчання за програмою для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» та продовжили справу попередників.

Під час роботи над створенням та організацією ефективної роботи СП «Медіація: рівний-рівному» координаторами були вироблені правила-поради:

1. Координатор/координаторка несе відповідальність за ефективність роботи служби порозуміння.
2. Необхідно створити команду однодумців та чітку структуру СП для ефективної роботи.
3. «Гра в медіацію» – це не рольова гра, а серйозна та відповідальна робота.
4. Усі етапи роботи мають бути чіткими та послідовними.
5. Робота СП має бути розподілена між усіма членами/членкинями команди за принципом «Що? Де? Коли? Хто?».

За цей час служба порозуміння «Медіація: рівний-рівному» стала складовою учнівського самоврядування «Нова формація» і виступає потужним інструментом у створенні безпечного середовища в закладі. Вона відповідає засадам Концепції «Нова українська школа». СП «Медіація: рівний-рівному» з 2018 р. виступає складовою частиною в роботі над Всеукраїнським експериментом академічного рівня «Науково-методичні засади надання соціально-педагогічної допомоги дітям і сім'ям, що опинилися у складних життєвих обставинах внаслідок воєнних конфліктів».

Наша команда вважає, що СП «Медіація: “рівний-рівному/рівна-рівній”» – успішний проект закладу освіти, батьків та громади. Спілкуйтеся ефективно, вирішуйте конфлікти мирним шляхом!

Література

1. Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи / Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Северодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 3 (44). – С. 65–74.
2. Волченко Л. П. Соціально-психологічні особливості подолання конфліктних ситуацій в середовищі старшокласників – досвід шкільної медіації / Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля: – Северодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 1 (45). – С. 88–98.
3. Волченко Л. П. Створення шкільного центру порозуміння «Ти не один» // «Директор школи». ПП «Житомироблдрукарня», 2018. – № 13–14 (829–830). – С. 83–92.
4. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В. Л. Андреєнкова, К. Б. Левченко, Н. В. Лунченко, М. М. Матвійчук. – К: ТОВ «Агенство «Україна», 2018. – 144 с.
5. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. – [Навч.-метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В. В., 2016. – 192 с.
6. Шкільна служба порозуміння : досвід упровадження медіації в Луганській області / [Байдик В., Волченко Л., Демчук С. та ін.]. – Харків : «Друкарня Мадрид», 2018. – 104 с.

З досвіду Маріупольської загальноосвітньої санаторної школи-інтернату I–II ступенів № 11 Донецької обласної ради

*Федорченко Світлана Вікторівна,
практичний психолог,
координаторка служби порозуміння,
медіаторка НММ ГО «Ла Страда-Україна»*

З жовтня 2015 р. в Маріупольській загальноосвітній санаторній школі-інтернаті I–II ступенів № 11 Донецької обласної ради впроваджується система з профілактики та вирішення конфліктів за допомогою відновних практик, у тому числі медіації, у навчально-виховному процесі, обладнаний та працює кабінет медіації. Психологиня школи пройшла навчання з медіації.

Упродовж трьох років школа-інтернат плідно співпрацює з командою ГО «Ла Страда-Україна» отримуючи методичну підтримку, інформаційний та технічний супровід, забезпечення матеріалами для практичної роботи.

Системність діяльності педагогині-медіаторки в нашому закладі складається з:

- популяризації медіації та відновних практик серед здобувачів освіти, їх батьків та представників громади (проведення інформаційних заходів, тематичних тижнів, конкурсів);
- розвитку особистісного потенціалу та досвіду здобувачів освіти та їх батьків, педагогічних працівників/працівниць;
- проведення медіацій і Кіл;
- взаємодії з усіма учасниками/учасницями освітнього процесу;
- складання плану діяльності, який є розділом річного плану закладу освіти.

З жовтня 2017 р. за підтримки ГО «Ла Страда-Україна» у школі створена і працює шкільна служба порозуміння «КДВ» (Конфіденційно. Добровільно. Відповідально).

Шкільна служба порозуміння «КДВ» розпочала свою роботу серед учнів та учениць 3-х–9-х класів, їхніх батьків і педагогічного колективу з презентаційних заходів, що розкривають суть практики вирішення конфліктів за допомогою медіації.

Структура СП: координаторка, медіатори, медіаторки: технічний(-а) редактор(-ка), діловод (відповідальний(-а) за ведення документації), куратор(-ка) скриньки «Help me!» .

Напрямки діяльності:

- організаційно-методична діяльність;
- просвітницька діяльність;
- реалізація відновних практик;
- експертна діяльність.

Наш девіз: Ми за злагоду та примирення, «ні» конфліктам та непорозумінням!

Наша мета: Прийняти, зрозуміти, допомогти!

Наші кольори: жовтий – позитив, оптимістичне ставлення до життя; зелений – спокій, урівноваженість.

Роль координаторки СП:

- організація та координація діяльності служби;
- навчання здобувачів освіти щодо оволодіння базовими навичками медіатора та медіаторки;
- реєстрування випадків конфліктних ситуацій та направлення сторін на медіацію;
- проведення супервізій та регулярного зворотного зв'язку з командою медіаторів та медіаторок;
- популяризація служби порозуміння.

Моніторинг ефективності відновних практик щодо гармонізації міжособистісних відносин, зниження рівня конфліктності, покращення психологічного клімату в учнівських колективах ми здійснюємо упродовж трьох років за результатами анкетування, порівняння, спостереження та за допомогою таких методик:

- «Соціометрія» (О. Киричук, Ю. Гільбух);
- опитувальник «Мій клас» (методика Боврозера у модифікації Ю. Гільбуха);
- методика оцінювання психологічної атмосфери в колективі А.Ф. Фідлера;
- «Емоційно – кольорові асоціації» (модифікований варіант методики «Колір» А. Лутошкіна);
- анкета зворотного зв'язку після проведення Кола.

Аналізуючи отримані результати, ми спостерігаємо:

- загальне збільшення кількості учнів/учениць, які підвищили свій соціальний статус;
- у всіх класах на кінець контрольного періоду зменшився рівень прояву конфліктності серед учнів/учениць і збільшився ступінь прояву задоволеності шкільним життям та згуртованості класів;
- загальне покращення психологічної атмосфери в учнівських колективах;
- покращилась поведінка учнів/учениць, що виявляється у якості міжособистісного спілкування, у спільній діяльності;
- комфортно себе почувають у класі, подобається навчатись у школі 78,4% школярів, 21,6 % – ситуаційно відчують незадоволеність, тривожність.

Підсумовуючи вищезгадане, можемо зазначити, що використання відновних практик в освітньому просторі школи-інтернату дає змогу:

- відновлювати душевну рівновагу під час спілкування у Колі;
- удосконалювати методи міжособистісної взаємодії;
- забезпечувати поліпшення психологічного клімату в колективі;
- формувати у підлітків уявлення про важливі якості особистості, необхідні для ефективного спілкування;
- формувати відповідальність учнів/учениць за свою поведінку;
- сприяти розвитку шкільного самоврядування; розвивати навички конструктивної поведінки, співпраці та вирішення конфліктів мирним шляхом.

У дітей під час медіації з'являється можливість зрозуміти іншу сторону: примиритися; висловити вибачення та почути слова вибачення; усвідомити причини свого вчинку та зрозуміти, що потрібно робити, щоб у подальшому не завдавати шкоди іншим людям; навчитися самоорганізації; стати більш відповідальними і вихованими та переконувати інших словами, а не силою.

Є певні складнощі в діяльності. Це подолання недовіри до медіації ровесників зі сторони педагогів/педагогинь; замовчування конфліктів класними керівниками/керівницями; дотримання нейтральності представниками ШСП; плинність дітей-медіаторів та медіаторок.

Впровадження відновних практик демонструє нові зразки відносин, але загальні зміни в школі відбуватимуться досить повільно, оскільки більш традиційні авторитарні методи вирішення конфлікту довгий час були своєрідною педагогічною традицією, тому продовжують своє існування за інерцією.

Успіхи. Створено шкільну службу порозуміння «КДВ»; підтримка діяльності з профілактики та вирішення конфліктів за допомогою відновних практик, у тому числі медіацій, в навчально-виховному процесі закладу освіти адміністрацією Маріупольської ЗСШ І–ІІ ступенів № 11 Донецької обласної ради.

До участі у проекті залучено учнів/учениць початкової школи, проведено тематичні Кола та інформаційні заходи.

Традиційно у вересні щороку в школі-інтернаті проводиться тематичний тиждень миробудування, присвячений Міжнародному дню миру.

З досвіду Державного закладу освіти «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій», м. Дніпро

*Казарінова Юлія Вікторівна,
практичний психолог,
медіаторка НММ ГО «Ла Страда-Україна»*

Заклад має досвід впровадження медіації з 2015 р. Актуальним для нас стало навчання медіації не тільки педагогів/педагогинь, а й активних і позитивно налаштованих на таку діяльність учнів/учениць, які зможуть створити в колективах «групи рівних» (самореалізація зі знаком «я можу, я зробив світ добрішим»). Саме задля формування у підлітків навичок конструктивного вирішення конфліктів у Міжрегіональному вищому професійному училищі з поліграфії та інформаційних технологій (далі – МВПУПІТ) була поставлена мета проінформувати учнів/учениць і педагогів/педагогинь щодо поняття медіації, пояснити її значення, сформувані у них вміння звертись у конфліктних ситуаціях до медіатора/медіаторки та використовувати метод конструктивної поведінки.

Цілі, які ми ставили перед собою при створенні Центру медіації:

- підвищення соціалізації та професіоналізації учнів та учениць;
- заміна старої автоматичної установки до агресивної тактики ведення конфліктів на співробітництво, формування принципів ненасильницького ведення конфлікту;
- участь у створенні ефективної системи попередження девіантних проявів поведінки в учнів та учениць;
- надання індивідуальної допомоги всім учасникам/учасницям конфліктних ситуацій;
- співпраця з іншими установами професійної освіти з питань навчання та виховання підлітків, їх соціокультурної адаптації з використанням відновних практик.

Програма створення Центру медіації у нашому закладі²².

Важливим завданням було розроблення комплексної концепції впровадження нововведення у систему професійної освіти, тобто вміння сформувані у адміністрації та педагогічного колективу

²² Центр медіації в ПТНЗ як інструмент соціально-психологічної Юденкова О.П. Центр медіації в ПТНЗ як інструмент соціально-психологічної та педагогічної підтримки молоді. / Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016 Електронний режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html

позитивне ставлення до нововведень. Система нововведення починається з усвідомлення протиріч, розуміння того, що звичайними (у більшості застарілими) силами, засобами та методами не можна досягти поставленої мети, а саме у більшості конфліктів педагоги/педагогині їх не можуть вирішити конструктивно, що призводить до булінгу, кібербулінгу, а у кінці до фізичної агресії.

Організація роботи Центру медіації передбачала декілька етапів:

- підготовчий (грудень 2015 р. – червень 2016 р.), у рамках якого були сформовані зазначені програми, відпрацьовані способи вимірювання результатів, підготовлені методичні рекомендації для педагогічних працівників/працівниць ПТНЗ, уточнені загальні підходи до організації діяльності Центру медіації;
- експериментальний (вересень 2016 р. – червень 2016 р.) з корекцією виховного процесу, апробуванням організаційно-педагогічних умов ефективного вирішення конфліктів у молодіжному середовищі, усіх програм Центру;
- узагальнюючий (вересень 2016 р. – грудень 2016 р.) з аналізом та оцінкою результатів роботи Центру, моніторингом якості, узагальненням, систематизацією й описом підсумків експериментальної роботи училища.

Алгоритм введення інструменту медіації у практику закладу освіти включає:

- плідна співпраця з директором та заступником директора – необхідно їх вмотивувати та залучитися їх підтримкою;
- інформаційно-просвітницький виступ на педраді, інформування всього педколективу щодо медіації та вмотивування педагогів/педагогинь до залучення медіаторки до роботи;
- проведення інформаційних кампаній серед учнів/учениць у формі тренінгів, анкетування, лекцій з елементами тренінгу, Кіл цінностей та примирення;
- інформаційно-просвітницький виступ на батьківських зборах;
- постійна підтримка авторитету медіаторки.

При виявленні відхилень від програми інноваційного введення медіації необхідно проаналізувати причини їх появи, внести необхідні корективи або в організацію управління даним процесом, або у професійно-психологічну підготовку співробітників/співробітниць, або в окремі елементи самого нововведення.

Головна мета впровадження відновних практик в ПТЗО – створити для учнів/учениць безпечний простір, прищеплювати правильні життєві принципи та формувати навички мирного вирішення конфліктів.

У результаті введення у практику професійно-технічного процесу МВПУПІТ інноваційних методів вирішення конфліктних ситуацій у закладі освіти:

- було виявлено збільшення конструктивних підходів у вирішенні конфліктів як між учнями/ученицями в групі, між учнями/ученицями та педагогами/педагогинями, батьками;
- у групах спостерігається позитивний соціально-психологічний клімат, групи 1-го та 2-го курсу стали більш згуртованими та комунікативними, з переважанням дружнього тону спілкування;
- учні та учениці, що відвідували тренінги та інформаційно-просвітницькі заходи, показали позитивні зрушення у поведінці, спілкуванні з однолітками, викладачами/викладачками, батьками, їхня поведінка стала більш критичною, виваженою відносно своєї особистості та поведінки оточуючих, у них сформувалося усвідомлене поважне та доброзичливе ставлення до оточуючих, відкрите позитивне світосприйняття та готовність вести ефективний і конструктивний діалог.

Підготовка медіаторів/медіаторок з числа педагогічних працівників та працівниць системи профтехосвіти сприятиме активізації розвитку особистості молоді ПТЗО, зниженню особистісних і деструктивних конфліктів, формуватиме у випускників/випускниць сучасне бачення особистого розвитку та розбудови миру навколо себе.

З досвіду Жмеринського навчально-виховного комплексу «Загальноосвітня школа І–ІІІ ступенів – гімназія»

*Дацко Оксана Віталіївна,
заступник директора з навчально-виховної роботи,
медіаторка НММ ГО «Ла Страда-Україна»*

Шкільна служба порозуміння «Коло друзів» (далі ШСП) на базі НВК «ЗОШ І–ІІІ ст. – гімназія» розпочала свою діяльність з 1 вересня 2007 р.

1. Системність діяльності педагога-медіатора:

1.1. Взаємодія з адміністрацією, педагогами/педагогинями, учнями та ученицями, батьками.

З адміністрацією:

- повідомляти про те, що відбувся конфлікт, про кількість і вік учасників/учасниць; обговорювати можливості вирішення конфліктів; запроваджувати відновні практики;
- при необхідності:
 - а) заручитися підтримкою адміністрації щодо участі учнів-медіаторів/учениць-медіаторок у вирішенні конфлікту;
 - б) пропонувати адміністрації взяти участь у медіації або Кола, попередньо отримавши дозвіл від учасників/учасниць конфлікту;
- повідомляти про результати вирішення конфлікту без обговорення конфіденційної інформації;
- раз на рік (вересень) запрошувати директора/директорку школи на зустріч ШСП для обговорення нагальних проблем, пропозицій, побажань;
- після проведення тренінгу з підготовки учнів-медіаторів/учениць-медіаторок, запрошувати директора/директорку до підсумкового Кола та для вручення сертифікатів учасникам/учасницям тренінгу.

З педагогами:

- отримувати від педагогів/педагогинь інформацію про конфліктну ситуацію, кількість і вік учасників/учасниць;
- проводити медіації та Кола, якщо у конфліктній ситуації учасниками/учасницями є педагоги/педагогині;
- за бажанням учнів/учениць залучати педагогів/педагогинь до медіації або вирішення конфлікту в Колі;
- спільно з класним керівником/класною керівницею планувати питання, які необхідно обговорити в Колі для учнів, учениць або батьків;
- за необхідності, з дозволу адміністрації школи і педагогів/педагогинь-предметників, залучати під час освітнього процесу учнів-медіаторів/учениць-медіаторок для вирішення конфлікту ровесників/ровесниць;
- проводити семінари, тренінгові заняття, круглі столи, Кола з питань конструктивного спілкуванні з усіма учасниками/учасницями освітнього процесу, впроваджувати відновні практики, миробудування, протидії боулінгу, насильству тощо.

З учнями та ученицями:

- координувати шкільну службу порозуміння Коло друзів:
 - а) проводити або бути учасником/учасницею засідань ШСП;
 - б) допомагати учням-медіаторам/ученицям-медіаторкам спланувати роботу ШСП на навчальний рік;
 - в) проводити тренінги з підготовки учнів-медіаторів/учениць-медіаторок, тренерів/тренерок з числа учнів-медіаторів/учениць-медіаторок;
 - г) проводити супервізії для учнів-медіаторів/учениць-медіаторок початківців;
 - д) допомагати учням-медіаторам/ученицям-медіаторкам у розробці сценаріїв і проведенні заходів у рамках діяльності ШСП;
- проводити медіації та Кола серед учнів/учениць, між якими відбувся конфлікт;

- проводити моніторинг вирішених конфліктних ситуацій;
- проводити тренінгові заняття для учнів/учениць з навичок миробудування та безконфліктного спілкування;
- впроваджувати факультатив «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе» для учнів/учениць 6-х класів.

З батьками:

- брати участь в обговоренні та вирішенні конфліктних ситуацій, які виникають між батьками, батьками і вчителями/вчительками, батьками та адміністрацією школи;
- отримувати від батьків інформацію про конфліктну ситуацію, кількість і вік учасників/учасниць;
- (за запитом) проводити Кола, тренінгові заняття, лекції та інші заходи для батьків під час батьківських зборів;
- (за бажанням учнів/учениць або за необхідності) запрошувати батьків у якості підтримки під час вирішення конфліктних ситуацій, учасниками/учасницями яких є їхні діти;
- заручатися підтримкою батьків щодо участі їхніх дітей у тренінгах з підготовки учнів-медіаторів/учениць-медіаторок і тренерів/тренерок;
- отримувати від батьків, діти яких є медіаторами/медіаторками ШСП, дозвіл на участь їхніх дітей у різних заходах, що відбуваються за межами міста.

1.2. Включення в освітній процес (включення в річний план тощо).

План роботи ШСП частково включено до річного плану закладу освіти. Оскільки медіації та Кола проводяться за необхідністю, то спланувати їх неможливо. До річного плану роботи школи включають проведення тренінгу з підготовки учнів-медіаторів/учениць-медіаторок (під час осінніх канікул), тренінгу для тренерів/тренерок (під час зимових канікул) і тренінгу з навичок миробудування та безконфліктного спілкування (під час весняних канікул). Інші заходи прописані в окремому річному плані роботи ШСП і затверджені директором/директоркою школи.

1.3. Інформування/просвітницька робота.

Діяльність ШСП «Коло друзів» висвітлюється на шкільному сайті, у соціальній мережі Фейсбук, у міських ЗМІ.

1.4. Проведення медіацій, Кола (учасники/учасниці, предмет конфліктів).

У нашому закладі освіти медіації та Кола проводяться за потребою. Запит може надійти від учнів/учениць, батьків, педагогів/педагогинь. Конфлікти різні, але найпоширеніші це через образливі слова, надання прізвиськ, плітки, недотримання правил поведінки під час уроків та перерв.

2. Створення служби порозуміння.

2.1. Відбір дітей.

Відбір учнів/учениць для роботи в ШСП проводиться за певним алгоритмом:

- презентація діяльності ШСП під час проведення тренінгу «Навички миробудування та безконфліктного спілкування учнів» для учнів/учениць 7–8 класів (весняні канікули);
- презентація роботи медіаторів/медіаторок ШСП та їхня роль у навчально-виховному процесі для учнів/учениць 7–10 класів, проведення анкетування з числа бажаючих долучитися до роботи ШСП (другий тиждень жовтня);
- відбір 10–15 учнів/учениць для участі у тренінгу;
- проведення чотириденного тренінгу для учнів/учениць «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» (Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В.Л. Андреєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. – К.: ТОВ «Агентство “Україна”», 2018. – 144 с.) (під час осінніх канікул).

2.2. Структура ШСП (розподіл ролей в ШСП):

- 1) координатор/координаторка;
- 2) головний(-а) учень- медіатор або учениця-медіаторка;
- 3) учні -медіатори/учениці-медіаторки, які проводять медіацію та Кола;
- 4) учні-медіатори/учениці-медіаторки, які проводять лише Кола;
- 5) учні-медіатори/учениці-медіаторки, які є активними у проведенні просвітницьких заходів, написанні сценаріїв, виготовленні плакатів тощо, але не проводять медіації і Кола.

2.3. Віковий, гендерний склад.

У ШСП «Коло друзів» працює 16 учнів/учениць 8–11 класів (дев'ять дівчин і сім хлопців).

3. Успіхи.

Найпереконливіше про результати роботи шкільної служби порозуміння «Коло друзів» свідчать дослідження результатів впровадження відновних практик у нашій школі:

- за спостереженнями адміністрації, педагогів/педагогинь і учнів/учениць, покращилася атмосфера в школі;
- значно скоротився час, що витрчала адміністрація школи на врегулювання конфліктів між учнями/ученицями;
- 90% учасників/учасниць конфліктів, що уклали угоди про порозуміння під час медіації, виконали їх та більше не повторювали даний конфлікт;
- знизився рівень агресії загалом;
- поліпшилися відносини між учнями/ученицями в класах;
- приблизно на 50% відсотків знизився рівень кількості конфліктів між учнями/ученицями;
- значно знизився рівень насильства та злочинності (за 10 років діяльності ШСП всього один учень школи потрапив на облік в поліції за вчинення крадіжки);
- вчителі/вчительки, які подавали запит до ШСП щодо вирішення конфліктної ситуації між учнями/ученицями та батьками, схвалюють діяльність шкільної служби порозуміння та відновні практики.

З досвіду комунального закладу «Загальноосвітня школа I–III ступенів № 26 Вінницької міської ради» Вінницької області

*Тищенко Олена Миколаївна,
соціальний педагог*

З вересня 2007 р. у комунальному закладі «Загальноосвітня школа I–III ступенів № 26 Вінницької міської ради» створено шкільний Центр порозуміння, де активно працюють спеціально підготовлені учні-медіатори та учениці-медіаторки, які широко впроваджують відновні практики в освітній процес школи.

Першим кроком у роботі була презентація застосування відновних практик адміністрації закладу та педагогічному колективу школи, а також розподіл обов'язків та облаштування кабінету шкільного центру порозуміння. Завдяки спонсорській допомозі та співпраці з керівником/керівницею закладу освіти обладнано затишний куточок, де можна проводити засідання.

Систематично серед учнів/учениць 5–6 класів відбуваються ознайомлювальні презентації з новими підходами у вирішенні непорозумінь, що можливі у підлітковому середовищі.

Починаючи з червня 2008 р., на базі пришкільного табору «Сонечко» ЗШ №26 функціонує один загін, у складі 30–35 учнів/учениць 7-х класів з різних шкіл міста, які упродовж двох тижнів проходять «Курс молодого медіатора/медіаторки». Так було підготовлено 285 учнів-медіаторів/учениць-медіаторок.

Найбільш результативним виявилось проведення Кіл, а саме: «Кола цінностей» для учнів/учениць 5-х класів та учнів/учениць, які потребують посиленої уваги; «Коло прийняття рішень»; «Коло вирішення проблем»; «Коло примирення»; тематичні кола «Повага до людини», «Причини та наслідки насилля», «Наслідки жебракування», «Здоровий спосіб життя», «Причини та шляхи позбавлення асоціальної поведінки»; Коло єднання «Крок назустріч», «Профілактика негативних проявів у молодіжному середовищі», «Спілкування», «Профілактика дотримання правил у закладі освіти», «Вихід завжди є», «Урок толерантності», «Що мені відомо про мої права» з учнями 6-х класів, «Справжній друг», «Стосунки між однолітками з дітьми з особливими потребами», «Закон і ми», «Конфлікти та шляхи їх вирішення», «Права та обов'язки дітей», «Батьки і діти. Прагнення до незалежності» та багато інших. Сценарії до тематичних Кіл розроблені координаторами шкільного Центру порозуміння та узагальнені в посібнику «Відновні практики як інструмент для побудови безпечного шкільного середовища», який у 2016 р. був представлений на міському конкурсі фахових сподівань.

З учнями-медіаторами/ученицями-медіаторками, які проходили тренінг «Базові навички медіатора/медіаторки шкільної служби розв'язання конфліктів» у попередні роки, проводиться Коло успіху та підтримки, де діти діляться своїми враженнями, успішними історіями та труднощами у роботі, розглядаються шляхи виходу із проблемних ситуацій.

До складу команди медіаторів/медіаторок також входять учні-омбудсмени/учениці-омбудсменки як міські, так і шкільні. Проводяться різноманітні заходи з захисту прав дітей: захід у початковій школі – «Подорож у країну прав»; з учнями/ученицями 7-х класів – «Профілактика насильства»; бесіда для батьків «Булінг, його ознаки, профілактика».

Ефективною профілактикою негативних проявів серед підлітків є поєднання різних форм роботи, наприклад, інтерактивної вистави та проведення Кола, як це було зроблено для профілактики суїцидальної поведінки серед неповнолітніх «Вихід завжди є», «Урок толерантності»; формування здорового способу життя шляхом показу інтерактивної казки «Ріпка».

З учнів-медіаторів/учениць-медіаторок, учнів-омбудсменів/учениць-омбудсменок і членів/членкинь гуртка була створена шкільна агітбригада «Молодіжний квартал», метою якої було проведення профілактичних заходів щодо формування навичок конструктивного вирішення конфліктів, здорового способу життя, виступів щодо професійного самовизначення підлітків.

Учні-медіатори/учениці-медіаторки продовжують вдосконалювати свої знання як посередників/посередниць у вирішенні конфліктів шляхом систематичних занять у гуртку «Служба порозуміння», де навчання проходить за трьома модулями: «Тренінг ефективного спілкування», «Тренінг впевненої поведінки», «Тренінг соціальних навичок».

Також з проєктивним підходом до вирішення конфліктів залучено і студентів-практикантів/студенток-практиканток вінницьких вузів. Регулярно відбувається моніторинг діяльності служби порозуміння по кількості проведених Кіл та медіацій.

У рамках комплексної програми розвитку закладу на 2017–2022 рр.. розширено програму «Порозуміння». Її нова назва – «Безпечна громада» (відновні практики), де представлені етапи реалізації програми в закладі освіти, відображена карта-схема взаємодії суб'єктів програми по впровадженню Трирівневої моделі профілактики правопорушень серед дітей і молоді «Безпечна громада» на 2017–2022 роки, розширено список послуг, які можуть бути надані СП.

Успіхи визначалися шляхом проведення анкетування «Чому ж стати медіатором/медіаторкою є досить популярним?». Діти дали такі відповіді на це запитання, як:

- можливість реалізувати себе як особистість;
- стати впевненішим у собі;
- отримати досвід спілкування з дітьми різних вікових груп;
- підвищити почуття відповідальності;
- стати більш відкритими;
- краще розуміти себе та оточуючих;
- підвищити популярність учнів/учениць, які є медіаторами/медіаторками та омбудсменами/омбудсменками;
- з'явилося багато нових знайомств.

З досвіду комунального закладу «Загальноосвітня школа І–ІІІ ступенів № 20 Вінницької міської ради» Вінницької області

*Сокор Світлана Сергіївна,
соціальний педагог,
координаторка служби в закладі*

Служба порозуміння (далі - СП) в нашому закладі працює з 2009 р.

На першому етапі створення СП:

- було зацікавлено шкільну адміністрацію, за підтримки якої облаштовано приміщення для проведення медіацій;

- для підвищення ефективності діяльності Служби спільно з учнями-медіаторами/ученицями-медіаторками складено план і графік роботи чергових медіаторів/медіаторок;
- проводились презентаційні заходи для учнів/учениць школи, батьків і вчителів/вчительок щодо застосування відновних практик для конструктивного вирішення конфліктів;
- на виховних годинах у класах проводились практики із застосуванням техніки Кола;
- популяризація роботи СП проходила у шкільному колективі шляхом розробки інформаційних матеріалів та ознайомчих презентацій.

Після завершення етапу презентацій педагога/педагогині, школярі/школярки та батьки отримали інформацію про те, куди звернутися в разі виникнення конфлікту та яку допомогу можна отримати.

Координаторкою СП систематично проводяться супервізії учнів-медіаторів/учениць-медіаторок, моніторинг медіацій та тематичних Кіл. Один раз на тиждень відбуваються регулярні інтерв'їзійні зустрічі медіаторів/медіаторок, на яких їде обмін набутиим досвідом, обговорюються важливі питання, труднощі та планується подальша робота.

Крім того, для оцінки ефективності СП періодично вивчається ставлення учасників/учасниць освітнього процесу до діяльності Служби порозуміння та її оцінювання. З цією метою використовуються анкети, які мають визначити, якою мірою робота Служби покращує загальну шкільну атмосферу, чи допомагає робота медіаторів/медіаторок у створенні безпечного освітнього простору. Адміністрація закладу постійно відмічає результативність роботи СП, тому й складнощів у діяльності служби не виникає.

Розвиток діяльності служби порозуміння включає залучення нових учнів/учениць. Один раз на рік для забезпечення неперервності її функціонування проходить відбір потенційних медіаторів/медіаторок за допомогою анкетування та індивідуального інтерв'ю. Після чого – проведення навчального тренінгу «Базові навички медіатора/медіаторки СП». До служби порозуміння запрошуються хлопчики та дівчата, учні/учениці 8–9 класів.

З цього навчального року до річного плану роботи соціального педагога/педагогині включено програму «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» та програму факультативного курсу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе».

Коли діти мають можливість допомагати у вирішенні конфліктів серед своїх однолітків, зменшується ризик виникнення непорозумінь між поколіннями, адже медіатори/медіаторки постійно спілкуються із своїми ровесниками та знають, що може стати причиною конфлікту, що переживають сторони конфлікту. Учні-медіатори/учениці-медіаторки школи прагнуть покращити атмосферу в колективі, протистояти насильству, булінгу, дискримінації, що обов'язково буде сприяти розвитку медіації в Україні.

З досвіду Ковалівського НВК «ЗОШ I–III ст. – ліцей» Немирівського району Вінницької області

*Чорната Ірина Вікторівна,
практична психологиня*

Втілення ідей медіації у школі розпочалося з 2012 р. з активної інформаційної кампанії.

Передусім вирішили оформити стенд, де презентували інформацію про створення у школі служби примирення «Довіра». Придумали девіз, описали можливості медіації, використання, переваги для вирішення конфліктних ситуацій у шкільному середовищі та запропонували послуги учнів-медіаторів/учениць-медіаторок з інформацією про них. Ознайомили директора/директорку школи з усіма перевагами медіації. Презентували на педагогічній раді питання створення служби медіації у школі, розказали про можливості створення безпечного освітнього середовища, запропонували вчителям/вчителькам запрошувати учнів-медіаторів/учениць-медіаторок для проведення Кіл з різною тематикою.

Після цього почалася діяльність у різних класах. Службу запрошували, але частіше Служба пропонувала свої послуги сама.

Значним поштовхом до продовження розвитку служби порозуміння у школі стала участь медіаторів/медіаторок в обласному фестивалі Шкільних служб порозуміння «Медіація однолітків – 2013». Кубок, отриманий на фестивалі, не дозволяв зупинятись. Наступним кроком популяризації медіації серед однолітків стало відпрацювання проведення процедури медіації на уроках правознавства. Цікаво та пізнавально було відвідувати такі уроки вчителям/вчителькам та учням/ученицям.

Вчителі/вчительки підкреслювали, що учні/учениці, які пройшли навчання з медіації, вміють володіти аудиторією, легко спілкуються, вміють донести думку до однолітків, справляють гарний вплив на учнівську аудиторію.

Важливою є роль координатора/координаторки служби порозуміння. Саме він/вона спрямовують учнів/учениць, мотивують, підтримують і заохочують до проведення Кіл і процедур медіації. Обов'язково участь у Колі беруть декілька медіаторів/медіаторок. Це корисно як для навчання, так і для підтримки ведучого/ведучої. Також доброю традицією є залишатись після кожного Кола на певний час для аналізу роботи. Аналізують успіхи та проблемні моменти під час проведення Кола, відзначаються слабкі та сильні сторони Хранителя Кола, робляться акценти на гарних моментах і сильних сторонах ведучого/ведучої. План роботи складається раз на семестр, інколи вносяться корективи в тематику проведення Кіл. Служба порозуміння продовжує свою діяльність у об'єднаній територіальній громаді.

У вересні 2018 р. соціальна педагогиня школи пройшла навчання за програмою «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні», який проводився працівниками/працівницями Навчально-методичного центру психологічної служби системи освіти Вінницької області. Під час навчання було презентовано комплекс освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» (автори: Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М.), який складається з програми гуртка «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації», програми факультативу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе», програми освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти», які є надзвичайно корисними для подальшого успіху реалізації та діяльності служби порозуміння у даному закладі.

Розділ 3. Освітня програма для педагогічних працівників/працівниць «Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти. Створення та координація діяльності служб порозуміння з числа учнів/учениць для впровадження медіації за принципом “рівний-рівному/рівна-рівній”»²³

Мета програми: підготувати медіаторів/медіаторок-координаторів/координаторок служб порозуміння з числа учнів/учениць для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» в закладах освіти.

Завдання:

- надати базові теоретичні знання з конфліктології, миробудування та медіації;
- ознайомити з поняттям «насильство» та його видами;
- закріпити практичні навички протидії проявам насильства у повсякденному житті;
- опанувати ненасильницьку модель поведінки;
- сформувати навички вирішення конфліктів мирним шляхом;
- опрацювати поняття «відновні практики», їх роль і значення для закладу освіти;
- ознайомити з цінностями та принципами медіації як інструменту вирішення конфліктів, що базується на врахуванні інтересів сторін;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації та техніки «Коло»;
- опрацювати вимоги до відбору конфліктних ситуацій;
- сформувати розуміння гендерної складової конфлікту;
- ознайомити з найкращими практиками впровадження шкільної медіації в закладах освіти України;
- ознайомити з механізмом створення та координації служб порозуміння з числа учнів/учениць для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній»;
- сформувати розуміння безпечного освітнього середовища;
- сформувати розуміння важливості участі педагогів/педагогинь та учнівської молоді у вирішенні конфліктів та миробудуванні;
- сформувати навички проведення тренінгів.

Після опанування теоретичного і практичного матеріалу навчальної програми учасники та учасниці повинні:

ЗНАТИ:

- державну політику щодо миробудування;
- нормативно-правові акти щодо застосування медіації в закладах освіти;
- поняття та види насильства;
- обмеження застосування медіації;
- методологію профілактики конфліктів у закладах освіти;
- методологічні аспекти застосування медіації та відновних практик у закладах освіти;

²³ Методичне забезпечення навчальної програми посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016. Електронний режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html

- базові поняття конфліктології;
- етапи вирішення конфліктів;
- принципи, засоби, методи збору, систематизації, узагальнення і використання інформації під час медіаційних зустрічей;
- особливості відновлювальної комунікації;
- принципи медіації;
- етапи проведення медіації;
- методологію проведення техніки «Коло»;
- організаційно-методичні та психолого-педагогічні аспекти формування розуміння поняття та практики миробудування;
- механізм створення та координації служб порозуміння з числа учнів/учениць для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній»;
- знати про інтерактивні технології освітньої діяльності.

ВМІТИ:

- визначати види насильства;
- вирішувати конфлікти мирним шляхом;
- дотримуватися принципів миробудування;
- проводити профілактичну роботу щодо виникнення конфліктів у закладах освіти;
- проводити медіації;
- проводити Кола;
- дотримуватися етичних норм, поважати права сторін конфлікту, створювати можливості для пошуку компромісу;
- бути неупередженими та об'єктивними під час проведення медіації, дотримуватися принципів медіації;
- забезпечувати дотримання основних прав сторін під час проведення медіації;
- володіти ефективними комунікативними навичками, необхідними для проведення медіації;
- надавати будь-які консультації та пояснення сторонам для пошуку взаємоприйняттого рішення;
- зберігати конфіденційність інформації, отриманої під час медіації;
- відмовитися від здійснення медіації, якщо наявні обставини не дозволяють її проводити об'єктивно по відношенню до сторін або у випадку, коли конфлікт не може бути врегульовано за допомогою медіації;
- проводити попередню формальну оцінку ризиків, управляти будь-якими встановленими ризиками під час процесу медіації тощо;
- організувати та координувати службу порозуміння з числа учнів/учениць для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній»;
- проводити заняття в інтерактивній формі.

ПРОГРАМА
1-й день
«Протидія насильству. Протидія булінгу.
Миробудування. Основи конфліктології»

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час (хв.)
I	Вступна частина			90
I.1	Привітання учасників та учасниць. Мета та завдання тренінгу	Вступне слово, повідомлення тренера/тренерки	Мультимедійний проектор, ноутбук	30
I.2	Знайомство	Індивідуальна робота, колективна робота, вправа «Хокка»	Слайди презентації	30
I.3	Очікування	Індивідуальна та групова робота	Стікери, фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери	20
I.4	Правила роботи в групі	«Мозковий штурм», колективне обговорення	Аркуші для фліпчарту, маркери	10
	Перерва			20
II	Протидія насильству. Протидія булінгу. Миробудування.			90
II.1	Поняття «насильство», «булінг», «мир», «миробудування»	Інформаційне повідомлення, «мозковий штурм», робота в 4 групах, колективне обговорення.	Мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери, Робочий зошит (додаток 1;2)	45
II.2	Миробудування. Роль педагога/педагогині у миробудуванні.	Інформаційне повідомлення	Ноутбук	10
II.2.1	Вправа «Портрет педагога/педагогині-миротворця»	Робота в групах, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук	35
	Перерва			60
III	Основи конфліктології			180
III.1	Поняття та структура конфлікту. Причини конфлікту. Особливості поведінки учасників/учасниць під час конфлікту			90
III.1.1	Основні поняття конфліктології. Типологія конфліктів	«Мозковий штурм», перегляд відеоматеріалу, обговорення, презентація	Проектор, ноутбук, мультфільм «Сірники», колонки, Робочий зошит (додаток 3; 4)	20
III.1.2	Вправа «Позитив та негатив від конфлікту»	Робота в групах, обговорення, презентація	Проектор, ноутбук, аркуші для фліпчарту, маркери	10
III.1.3	Структура конфлікту. Трикутник «Ставлення–Поведінка–Суперечність». Стадії розвитку конфлікту. Формула конфлікту	Колективне обговорення	Мультимедійний проектор, ноутбук, Посібник (с. 41-51) ²⁴	30
III.1.4	Причини конфліктів	Інформаційне повідомлення, робота в групах, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 5)	30
	Перерва			20
III.1.5	Позиції та інтереси	Інформаційне повідомлення, «мозковий штурм», презентація, обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 6)	40

²⁴ Тут і далі по тексту Посібник Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016 Електронний режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час (хв.)
III.1.6	Картографія конфлікту	Інформаційне повідомлення, презентація, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 7)	20
IV	Вирішення конфлікту. Теорія медіації			
IV.1	Підходи до вирішення конфліктів. Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук	30
	Вправа «Зайди в коло»	Робота в парах, гра	Ноутбук	15
IV.2	Стили вирішення конфліктів	Інформаційне повідомлення, вправа «Девіз», індивідуальна робота, вправа «Вирішити конфліктну ситуацію відповідно до стилю поведінки», обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, мультимедійний проектор, Робочий зошит (додаток 8; 9)	30
	Підведення підсумків дня			15

2-й день «Вирішення конфлікту. Комунікативні навички медіатора/медіаторки. Відновні практики»

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час (хв.)
	Попередній день			10
IV.3	Етапи вирішення конфлікту	Колективне обговорення, робота в групах, інформаційне повідомлення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, мультимедійний проектор, Робочий зошит (додаток 10), Посібник (Розділ 2.4.)	20
IV.4	Вправа «Вирішуємо конфлікт»	Робота в групах, презентація, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 11)	60
	Перерва			20
V	Конфлікти в закладах освіти			
V.1	Наслідки конфліктів в закладах освіти	«Мозковий штурм», інформаційне повідомлення, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (Розділ 4.1.)	10
V.2	Особливості конфліктів в закладах освіти	Робота в групах, презентація, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук	20
	Перерва			60
VI	Відновні практики: соціально-педагогічний потенціал			
VI.1	Поняття «відновні практики», «відновний підхід»	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення	Ноутбук, мультимедійний проектор, відео, колонки, Посібник (Розділ 3.1.)	20

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час (хв.)
VI.2	Поняття «медіація», «медіатор/медіаторка»	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення, перегляд відео	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, мультимедійний проектор, колонки, відео «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння» (авторки: Войцях Т.В., Матвійчук М.М.), Посібник (Розділ 3.2.)	15
VI.3	Медіація. Суд. Терапія. Фасилітація	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення, робота в групах, презентація	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (Розділ 3.3.)	40
VI.4	Принципи медіації	Інформаційне повідомлення, обговорення	Ноутбук, мультимедійний проектор	15
	Перерва			60
VII	Комунікативні навички медіатора/медіаторки			150
VII.1	Комунікація медіатора/медіаторки	Інформаційне повідомлення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, мультимедійний проектор	30
VII.2	Активне слухання	Перегляд відео, обговорення, колективна робота, робота в парах.	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, слайд РР, відео «Цвях в голові», «Люди в білому», Робочий зошит (додаток 12)	30
VII.3	Формулювання запитань	Колективне обговорення, «мозковий штурм»	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, мультимедійний проектор, м'яч, Посібник (с. 110.)	30
VII.4	Перефразування та резюмування	Групова робота, обговорення, вправа «Змійка»	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (с. 112-113)	30
	Перерва			20
VII.5	Техніка «Я-твердження»	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення, робота в малих групах	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 12), Посібник (с. 111-112)	30
VII.6	Навички ефективного зворотного зв'язку	Робота в парах	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (с. 113-114)	15
	Підведення підсумків дня	Індивідуальна робота	Іграшка	20

3-й день «Етапи медіації. Практика медіації»

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час (хв.)
	Попередній день			15
V.7	Формування стресостійкості медіатора/медіаторки	Інформаційне повідомлення, обговорення, вправа «Дерево»	Ноутбук, Робочий зошит (додаток 13), Посібник (с. 115-117)	40
VIII	Етапи медіації	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (Розділ 5.3.)	10
VIII.1	Вправа «Збери таблицю. Пазли»	Робота в групах, презентація, обговорення	Посібник (с.119-122), роздатковий матеріал (Посібник с.121-122), аркуш паперу А3, клей	40
	Перерва			20
VIII. 2	Відео «Медіація»	Перегляд відео, колективне обговорення	Відео «Медіація», ноутбук, колонки.	20
IX	Етичні засади діяльності медіатора/медіаторки			
IX. 1	Роль медіатора/медіаторки. Правила медіації	Інформаційне повідомлення, обговорення	Ноутбук	10
IX.2	Портрет медіатора/медіаторки. Етика медіатора/медіаторки	Колективне обговорення, індивідуальна робота	Робочий зошит (додаток 14 «Положення про НММ», додаток 15 «Етичний кодекс НММ») маркери, скотч, ножиці, клей, старі газети та журнали	60
	Перерва			60
X	Практика медіації		Об'єднання учасників/учасниць в 2 групи для практики медіації	450
X.1	Вступне слово медіатора/медіаторки	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення, індивідуальна робота, перегляд відео	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, мультимедійний проектор, відео «Вступне слово медіатора», Робочий зошит (додаток 16)	60
X.2	Практика медіації. Ситуація №1	Рольова гра, обговорення	Фліпчарт, аркуші альбому для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17;18), історії з ролями для кожного учасника/кожної учасниці, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).	50
	Перерва			20
X.2.1	Практика медіації. Ситуація № 2	Рольова гра, обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17;18), історії з ролями для кожного учасника/кожної учасниці, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).	70

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час (хв.)
X.2.2	Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Корисні поради	Колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери	20
	Підведення підсумків дня	Індивідуальна робота	Іграшка	20

4-й день «Відновні практики. Практика медіації»

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час
	Попередній день			15
X.2.3	Практика медіації. Ситуації № 3	Рольова гра	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17;18), історії з ролями, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).	45
X.2.4	Практика медіації. Ситуації № 4	Рольова гра	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17;18), історії з ролями, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника)	45
	Перерва			20
X.2.5	Практика медіації. Ситуації № 5	Рольова гра	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17;18), історії з ролями, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника)	90
	Перерва			60
X.3	Техніка «Коло». Коло цінностей	Інформаційне повідомлення, «Коло», практика Кола, обговорення	Ноутбук, Мовник/Братина, фліпчарт, Робочий зошит (додаток 19)	100
	Перерва			20
XI	Діяльність служби порозуміння			140
XI.1	Найкращий досвід впровадження шкільної медіації	Презентація, обговорення.	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Розділ 2 даного посібника	30
XI.2	Механізми створення та організація роботи служби порозуміння. Популяризація медіації	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення	фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Розділ 1 даного посібника, додатки 1.2, 1.5, 1.6. до Розділу 1 даного посібника	60
	Підведення підсумків дня			15

5-й день «Методичне забезпечення впровадження відновних практик та служби порозуміння в закладі освіти»

№з/п	Тема	Форма роботи	Необхідні матеріали	Час
	Попередній день			15
XII.1	Особливості впровадження відновних практик в освітній процес. Критерії відбору ситуацій для проведення медіації	Інформаційне повідомлення, колективне обговорення, «мозковий штурм»	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник(с.80-83), Розділ 1 даного посібника	90
	Перерва			20
XII.2	Механізм впровадження відновних практик та служби порозуміння	Індивідуальна робота, колективна робота	фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 20)	60
XII.3	Моніторинг діяльності медіатора/координатора служби порозуміння	Колективне обговорення	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, додатки 1.4.; 1.7-1.9.;1.13-1.17. до Розділу 1 даного посібника	30
	Перерва			60
XII.4	Наша служба порозуміння	Робота в групах, вправа «Колаж», презентація	Фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, клей, ножиці, журнали	75
	Перерва			20
	Підведення підсумків тренінгу. Зворотний зв'язок	«Коло»	Братина, анкети зворотного зв'язку, сертифікати	60

1-й день «Протидія насильству. Протидія булінгу. Миробудування. Основи конфліктології.»



До уваги тренера/тренерки!

- Тренінг супроводжується презентаціями.

Презентації складаються відповідно тексту тренінга.

- На тренінгу учасники та учасниці користуються матеріалами Робочого зошиту.
- Методичне забезпечення тренінгу:
 - навчально-методичний посібник (далі по тексту Посібник) «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016Електронний режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html
 - Програма освітнього тренінгу для здобувачів освіти «Базові навички медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти» // Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів новим шляхом. Базові навички медіації» / В. Л. Андрєєнкова, К. Б. Левченко, Н. В. Лунченко, М. М. Матвійчук. – К: ТОВ «Агенство «Україна», 2018. 144 с.

I. Вступна частина

Час: 90 хв.

I.1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу.

Мета: привітати учасників і учасниць тренінгу та оголосити мету і завдання тренінгу.

Метод роботи: повідомлення тренера/тренерки.

Необхідні матеріали: мультимедійний проектор, ноутбук.

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка оголошує мету і завдання тренінгу, представляється та коротко розказує про власний досвід в миробудуванні. Після того, як відбулося привітання тренер/тренерка дякує всім присутнім за їхнє бажання взяти участь у тренінгу та донорам, завдяки кому зустріч стала можливою.

Тренер/тренерка вказує мету і завдання освітньої програми, паралельно демонструючи їх на слайді. Обов'язково інформує групу про теми, на яких будуть зупинки у ході тренінгу, наголошуючи на цілісності тренінгу та взаємозалежності блоків, а також необхідності бути особисто присутнім протягом всього тренінгу.



До уваги тренера/тренерки:

Пам'ятайте, вступне слово має бути привітним і незатягнутим.

I.2. Знайомство. Вправа «Хокка»

Мета: знайомство учасників та учасниць тренінгу, створення невимушеної доброзичливої атмосфери.

Метод роботи: індивідуальна робота; колективна робота.

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям створити власний вірш в стилі хокку за зразком, представленим на слайді.

Зразок для віршування:

1 рядок – Ваше ім'я

2 рядок – два дієслова, які Вас характеризують

3 рядок – три прикметника, які Вас характеризують

4 рядок – фраза – життєвий девіз

5 рядок – слово про Ваш настрій

Запитайте в учасників і учасниць, хто хоче першим прочитати свій вірш. Один член/членкиня групи починає вправу, далі по черзі її продовжують усі учасники/учасниці.

I.3. Очікування

Мета: зібрати очікування учасників та учасниць тренінгу.

Метод роботи: індивідуальна та групова робота.

Необхідні матеріали: ручки, стікери, фліпчарт, аркуші фліпчарту.

Час: 20 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати свої три очікування на стікері, озвучити та наліпити їх на аркуш фліпчарту «Очікування».

**До уваги тренера/тренерки!**

Бажано заздалегідь розмістити на стіні лист фліпчарту з надписом «Парковка» та наклеїти на ньому декілька стікерів. Також, запропонувати учасникам/учасницям записувати на них питання, які у них будуть з'являтися під час тренінгу. У тренера/тренерки буде можливість ознайомитися з питаннями та відповісти на них.

I.4. Правила роботи в групі

Мета: сприяти створенню атмосфери довіри та доброзичливості для конструктивної роботи.

Метод роботи: «мозковий штурм», колективне обговорення.

Необхідні матеріали: маркери, аркуші фліпчарту.

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує групі прийняти правила роботи і спілкування під час тренінгу.

За допомогою «мозкового штурму» тренер/тренерка записує на листі фліпчарту запропоновані правила, яких потрібно дотримуватися для ефективної взаємодії в групі.

Дуже важливо, щоб усі присутні погодилися з кожним правилом, прийняли його. Тому після того, як правило записується, групі пропонується прийняти його: «Правило приймається? Приймається. Дякую!».

Коли хтось із групи пропонує додаткове правило, його можна включити в перелік, якщо воно відповідає ненасильницькій, дружній атмосфері, не суперечить іншим правилам і група його приймає.

Упорядкування правил разом із групою створює атмосферу спільних зусиль, а не нав'язаних установок. Деякі правила можна записати символами.

**До уваги тренера/тренерки!**

- Обговорити необхідність та корисність кожного правила.
- Записувати правила необхідно без нумерації (щоб уникнути пріоритетності)
- Після прийняття правил, лист розмістити на стіні таким чином, щоб група мала змогу бачити їх упродовж всього тренінгу.
- Необхідно зауважити, що група у разі потреби може вносити доповнення до переліку правил.

Можуть бути запропоновані такі правила:

- Активність
- Добровільність
- Толерантність
- Конфіденційність
- Дотримування регламенту
- Мобільна тиша
- Піднята рука тощо

ПЕРЕРВА (20 хв.)

II. Протидія насильству. Протидія булінгу. Миробудування

Час: 90 хв.

II.1. Протидія насильству. Протидія булінгу.

Мета: ознайомити з поняттями «насильство», «булінг», видами та проявами булінгу; розвивати навички конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, толерантного спілкування, формувати негативне ставлення до булінгу (неприпустимість проявів булінгу в дитячому середовищі)

Необхідні матеріали: Робочий зошит учасника/учасниці тренінгу (додаток 1;2)

Час: 90 хв.

II.1. Обговорення поняття «насильство», «булінг», «мир», «миробудування»

Мета: опрацювати поняття «насильство», «булінг», «мир», «миробудування».

Метод роботи: інформаційне повідомлення, «мозковий штурм», робота в 4 групах, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери, Робочий зошит (додаток 1;2).

Час: 45 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка разом з групою аналізують суть поняття «насильство», «булінг».

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Конфлікти на макрорівні (суспільства) підживлюють конфлікти на мікрорівні (сім'я, групи людей, колективи). Збільшення кількості конфліктів та конфліктних ситуацій на різних рівнях призводить до того, що все частіше для їх вирішення застосовуються насильницькі методи поведінки та впливу. Тож одним з наслідків конфлікту є зростання рівня насильства в суспільстві.

Насильство – це застосування силових методів або психологічного тиску за допомогою погроз, свідомо спрямованих на слабких або тих, хто не може чинити опір. У цивілізованому світі насильницькі практики вирішення конфлікту засуджуються і на рівні суспільних норм, і на рівні законодавства, хоча й досі залишаються поширеними. Застосування сили, примусу, насильства видається нерідко найбільш простим, швидким та ефективним способом розв'язання конфлікту. Але це лише на перший погляд, оскільки тягне за собою нові прояви.

Причини існування та поширення насильства укорінюються як на рівні традицій, культурних практик, так і стереотипів поведінки, мислення. Крім того, чинники посилення насильства потрібно шукати у невмінні вирішувати мирним шляхом будь-які конфлікти чи суперечності. Отже, погіршення соціальної та економічної ситуації багатьох українських сімей на тлі економічної кризи та воєнних дій стають вагомим негативним внеском у поширеність насильства в суспільстві. Насильство має багато видів, і серед них – домашнє насильство та насильство за ознакою статі (гендерно зумовлене насильство), насамперед насильство проти жінок та дівчат (сексуальне насильство, булінг, насильство у збройних конфліктах та постконфліктних ситуаціях, насильство в інституційному середовищі за ознакою статі, наприклад, в інтернатах, закладах освіти тощо).

Запитання для обговорення:

- Які відчуття викликає у Вас слово «насильство»?

- Хто може потерпати від насильства? (від насильства потерпають як жінки, так і чоловіки, потерпілими від насильства стають діти та підлітки. Не обминає ця проблема і людей похилого віку та немічних.)
- Чому хлопчики та дівчата є вразливою групою, яка потерпає від насильства?
- Де може відбуватися насильство? (у закладі освіти, дома, на вулиці, в колі друзів/однолітків тощо)
- Які особливості насильства по відношенню до хлопчиків та дівчат?

Тренер/тренерка приймає відповіді учасників/учасниць та підводить до опрацювання теми «Булінг».

Тренер/тренерка звертається до учасників/учасниць:

Проявом насильства є булінг.

Булінг (від англ. Bully – хуліган, залякувати) – форма насильства у вигляді травлі, бойкоту, насмішок, дезінформації, псування особистих речей, фізичній розправі тощо.

Для опрацювання питань «Види насильства», «Булінг. Види булінгу» тренер/тренерка **об'єднує учасників та учасниць в 4 групи** та оголошує завдання:

- 1 група – використовуючи Робочий зошит (додаток 1), опрацюйте та презентуйте на загал фізичне та економічне насильство;
- 2 група – використовуючи додаток 1, опрацюйте та презентуйте на загал психологічне та сексуальне насильство;
- 3 група – використовуючи додаток 2, опрацюйте та презентуйте на загал поняття «булінг», фізичний та економічний булінг;
- 4 група – використовуючи додаток 2, опрацюйте та презентуйте на загал психологічний, сексуальний булінг, кібербулінг.

Після виконання завдання тренер/тренерка разом з учасниками та учасницями опрацьовують «Поради, як протидіяти булінгу» (додаток 2).

Тренер/тренерка за допомогою «мозкового штурму» опрацьовує з учасниками/учасницями питання «Що для кожного/кожної з вас означає Мир?».

Після обговорення, тренер/тренерка резюмує, що мир викликає різні асоціації. Для одного це – відсутність особистісних конфліктів; для другого – це припинення насильства або воєнних дій; для третього – порозуміння у суспільстві. Хтось визначає мир як відновлення справедливості; інші – як економічний добробут і гарантії основних свобод. Тобто для більшості людей мир – це бажана реальність, найкраща можливість спокійно жити, творити тощо.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.

Мир – це здатність справлятися з конфліктами самостійно, творчо і ненасильницькими засобами, залучаючи до цього процесу кожного й кожну (Й. Гальтунг).

Й. Гальтунг виділяє позитивний мир та негативний мир.

- Негативний мир за умови його прийняття і дотримання відіграє свою позитивну роль у стабілізації ситуації на початкових етапах досягнення домовленостей. Але він буде несталим, завжди з ризиком можливого руйнування, поки не вирішеними лишаються основні причини та умови конфлікту.
- Позитивний мир – тривалий і сталий.

Задля досягнення позитивного миру необхідне усунення глибинних причин і умов застосування насильства як способу вирішення конфлікту.

Після ознайомлення з поняттям «мир» тренер/тренерка разом із групою аналізують суть поняття «миротворчість».

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Принципи ООН розв'язання конфлікту через застосування «4 Р»:

- превентивна дипломатія
- миротворення
- дотримання миру
- розбудови миру

На думку В.Ф. Заємського, **миротворчість** (англ. «peacekeeping») – це сукупність заходів, які вживаються в інтересах збереження і підтримання міжнародного миру та безпеки.

Метою миротворчості він називає підтримку дипломатичних зусиль заради досягнення політичного врегулювання суперечки

Миротворчість або **примирення**, заохочення до миру або встановлення миру (англ. «peacemaking») – це дипломатична діяльність, спрямована на те, щоб схилити ворогуючі сторони до згоди шляхом переговорів, використовуючи такі мирні засоби, які передбачені у Главі VI Статуту ООН16.

Миробудування або **постконфліктна відбудова миру** (англ. «peace building») – це дії по визначенню та відновленню допоміжних структур для посилення та підтримки миру з метою запобігання повторення конфлікту.

Миробудування має виключне значення після завершення конфлікту. Миробудування також включає в себе укріплення довіри і взаємодії між колишніми супротивниками з метою попередження відновлення конфлікту.

Відповідно до точки зору італійського автора Джорджіо Джаймо, **операції з підтримання миру** – це багатофункціональні операції, в яких неупереджені дії збройних та поліцейських сил призначені для створення безпечного та спокійного середовища з метою полегшення зусиль різних цивільних елементів місії для створення само забезпеченого миру.

Превентивна дипломатія (англ. «preventive diplomacy») – це дії, спрямовані на попередження виникненню суперечок між сторонами, запобігання переростанню існуючих суперечок у конфлікти та обмеженню масштабів конфліктів після їх виникнення.



До уваги тренера/тренерки!

Перед опрацюванням теми «II.2. Миробудування. Роль педагога/педагогині у розбудові миру», доречно провести руханку.

II.2. Миробудування. Роль педагога/педагогині у миробудуванні

Мета: сформувати розуміння важливості участі педагогів/педагогинь у вирішенні конфліктів мирним шляхом та надати базові знання з миробудування.

Метод роботи: інформаційне повідомлення.

Необхідні матеріали: ноутбук.

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка запитує в групи: *Чому саме педагог/педагогиня має бути миротворцем у своєму середовищі?*

Після чого ознайомлює учасників і учасниць тренінгу з інформацією про роль педагога/педагогині у миробудуванні.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.

Денніс Сандол, доктор філософії, професор з міжнародних відносин та розв'язання конфліктів Інституту з розв'язання та аналізу конфліктів Університету Джорджа Мейсона у штаті Вірджинія, США наголосив на необхідності спільного вирішення будь-якої проблеми у шкільному середовищі. Для подолання конфлікту учасники начально-виховного процесу повинні мати бажання бути миротворцями у своєму середовищі.

Денніс Сандол бачить роль вчителя у заохочуванні учнів/учениць до процесу миробудування: вчитель втілює в собі «модель» миротворця. Таким чином учні/учениці та педагоги повинні бути об'єднанні однією спільною метою – миробудуванням.

**До уваги тренера/тренерки!**

Наголосити учасникам та учасницям, що з більш детальною інформацією про роль педагога/педагогині в миробудування можна ознайомитись в посібнику «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект» (далі по тексту – Посібник) на с. 20-22.

II.2.1. Портрет «Педагога/педагогині миротворця»

Мета: сформувані уявлення про основні характеристики педагога/педагогині-миротворця.

Метод роботи: робота в групах, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 35 хв.

Хід проведення

**До уваги тренера/тренерки!**

Учасників/учасниць необхідно підвести до розуміння, що стійкий мир передбачає участь всіх членів суспільства. І розпочинати розбудову миру необхідно кожному і кожній з себе!

Інформація для тренера/тренерки

Останні дослідження чітко демонструють переваги участі жінок у процесах миротворення, а також вплив ситуації з гендерною рівністю в країні на мир і безпеку.

14 з 17 останніх держав у рейтингу Організації економічного співробітництва та розвитку з гендерної рівності пережили воєнний конфлікт упродовж останніх 20 років.

Дослідження 40 мирних процесів у 35 країнах протягом останніх 30 років показало, що коли жінки успішно впливали на мирний процес, майже завжди досягались домовленості, які потім виконувались.

Імовірність дотримання мирних угод з тривалістю щонайменше 15 років вища на 35%, якщо в їх укладанні брали участь жінки.

Більше представництво жінок у парламенті знижує ризики громадянської війни. Чим вищий відсоток жінок у парламенті, тим нижча кількість порушень прав людини: політичних ув'язнень, тортур, вбивств, зникнень людей. Якщо кількість жінок у парламенті зростає на 5%, то ймовірність застосування державою насильства на міжнародній арені зменшується у 5 разів. Коли в парламенті 35% жінок, ризик збройного конфлікту близький до нуля (дослідження 58 країн протягом 1980-2003 рр.).²⁵

²⁵ Ковальчук Л.Г. Мир. Безпека. Жінки? /Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. - [Навч.- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016 Електронний режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 4 групи та **пропонує створити «Портрет педагога/педагогині миротворця»**.

Для цього необхідно опрацювати питання та обрати по 5 відповідей і записати кожну на окремому стикері:

- 1 група – Якими повинен/повинна володіти якостями педагог/педагогиня-миротворець?
- 2 група – Які робити дії?
- 3 група – Які мати життєві принцип/и?
- 4 група – Який мати методичний інструментарій?

Після роботи в групах, учасники та учасниці наклеюють стікери на лист фліпчарту та колективно обговорюють. Під час презентації тренер/тренерка надає коментарі.

ПЕРЕРВА (60 хв.)



До уваги тренера/тренерки!

Після обіду бажано провести руханку для налаштування учасників/учасниць на подальшу роботу.

III. Основи конфліктології

Мета: опрацювати основні поняття конфліктології; структуру та причини конфлікту; етапи вирішення конфлікту.

Час: 180 хв.

III.1. Поняття та структура конфлікту. Причини конфлікту. Особливості поведінки учасників/учасниць під час конфлікту

Час: 90 хв.

III.1.1. Основні поняття конфліктології.

Мета: опрацювати визначення поняття «конфлікт».

Метод роботи: «мозковий штурм», перегляд відеоматеріалу, обговорення, презентація.

Необхідні матеріали: проектор, ноутбук, мультфільм «Сірники», колонки, Робочий зошит (додаток 3;4).

Час: 20 хв.

Хід проведення

Запитання для обговорення:

- Чи можливе існування людства, суспільства без конфліктів? Чому?

Після обговорення тренер/тренерка за допомогою «мозкового штурму» пропонує підібрати асоціації до поняття «конфлікт» та робить записи на аркуші фліпчарту.



До уваги тренера/тренерки!

Записані асоціації можна класифікувати: за позитивними та негативними проявами конфлікту; за ознаками конфлікту; предметами/причинами конфлікту; сторонами учасників тощо.

Для групового обговорення тренер/тренерка пропонує використати висловлювання Христофа Бесемера²⁶ **«Світ без конфліктів – це відірвана від реальності утопія, і навіть неприємна: вона швидше схожа на кладовище, ніж на рай на землі!»**

Запитання для обговорення:

1. Чи можливе існування людства, суспільства без конфліктів? Чому?
2. Чи може конфлікт бути позитивним (виконувати позитивні функції?) Обґрунтуйте свою думку.

Після проведення обговорення, тренер/тренерка пропонує учаникам/учасницям переглянути мультфільм «Конфлікт. Сірники»²⁷.

Запитання для обговорення після перегляду мультфільму²⁸ (Робочий зошит (додаток 3)):

1. Про що цей мультфільм? Чи є в цій ситуації ознаки конфлікту? Якщо так, то які саме?
2. Що було приводом для конфлікту?
3. Що є справжньою причиною конфлікту?
4. Хто є сторонами цього конфлікту?
5. Який це конфлікт: *позитивний (конструктивний)* чи *негативний (деструктивний)*?
6. До якого типу конфліктів він належить (*міжособові, міжгрупові тощо*)?
7. Які стадії розвитку конфлікту ви відзначили?
8. На вашу думку, чи була можливість зупинити або вирішити конфлікт на якійсь із стадій його розвитку? Якщо так, то що для цього можна було зробити? Якщо ні, то чому?
9. Згадайте, що стало приводом для виникнення конфлікту. Чи вирішив конфлікт питання? Якою ціною?
10. До яких наслідків призвів конфлікт?
11. Хто зі сторін конфлікту став переможцем, а хто – переможеним?
12. Які важливі висновки з цього мультфільму ви зробили особисто для себе?

Тренер/тренерка після обговорення надає групі інформацію про поняття «конфлікт», його трактування різними дослідниками, використовуючи інформацію для тренера/тренерки.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.

Зважаючи на різноманіття видів конфліктів та відмінностей у їх визначенні, необхідно насамперед дати таке визначення конфлікту, яке було б спільним для всіх його видів. Це, в свою чергу, передбачає з'ясування поняття конфлікту та його сутності.

Сьогодні в літературі з конфліктології існують різні визначення конфлікту (близько 100 дефініцій). Так, на Заході поширене поняття конфлікту, сформульоване відомим американським теоретиком Л. Козером. Він розуміє конфлікт як боротьбу за цінності і претензії на певний статус, владу і ресурси, в якій цілями супротивника є нейтралізація, нанесення шкоди або усунення суперника. Це визначення розкриває конфлікт здебільшого з соціологічної точки зору, бо його сутністю, на думку Л. Козера, виступає зіткнення цінностей та інтересів різних соціальних груп.

Конфлікт – це якість взаємодії між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протиборстві сторін заради досягнення своїх інтересів та цілей²⁹.

²⁶ Христоф Бесемер – американський конфліктолог, автор книги «Медіація. Посередництво в конфліктах».

²⁷ Електронний режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=RbITFi7ZQm4>.

²⁸ Запитання розроблено Тетяною Войцях, медіаторкою Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна», завідувачкою обласного центру практичної психології і соціальної роботи Комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради».

²⁹ Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. – СПб.: СПбГИПСР, 2005. – 81 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

Конфлікт (з лат. conflictus – зіткнення) – це особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій (потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів тощо) у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях та міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей³⁰.



До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити!

Спільне в цих визначеннях – протиставлення цінностей та норм, інтересів та потреб.

Тренер/тренерка інформує учасників та учасниць про типологію конфліктів (Робочий зошит, додаток 4).

III. 1.2. Вправа «Позитив та негатив від конфлікту»

Мета: з'ясувати який вплив на особистість та суспільство здійснюють конфлікти.

Метод роботи: робота в групах, обговорення, презентація.

Необхідні матеріали: проектор, ноутбук, листи фліпчарту, маркери.

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка заздалегідь готує листи фліпчарту, на яких посередині розташований текст «Позитивний та негативний вплив конфлікту на особистість/суспільство» в хаотичному порядку. Зверху з лівої та з правої сторони розташовані надписи «Позитивний вплив конфлікту» та «Негативний вплив конфлікту».

Тренер/тренерка пропонує учасникам та учасницям стрілками з'єднати відповідні твердження. Заповнені листи розміщуються на стінах, не коментуються.

Учасники/учасниці будуть мати змогу повернутися до них/цієї вправи наприкінці тренінгу. Або змінювати стрілочку в ході тренінгу.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Згідно із Ф. У. Лінкольном (засновник самостійного напрямку у вивченні конфліктів в американській соціології і соціальної психології – конфліктології – Ф. У. Лінкольн), *позитивний вплив* конфлікту (це необхідно чітко усвідомити учасникам тренінгу при формуванні позитивного ставлення до будь-яких життєвих подій і ситуацій) часто проявляється в наступному (4):

- конфлікт прискорює процес самосвідомості;
- під його впливом затверджується і підтверджується певний набір цінностей;

³⁰ Винославська О.В. Психологія. Навчальний посібник. – К., 2005.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ebk.net.ua/Book/psychology/vinoslavska_psihologiya/zmist.htm.

- конфлікт сприяє усвідомленню спільності, так як може виявитися, що у інших подібні інтереси і вони прагнуть до однакових цілей і результатів і підтримують застосування тих самих засобів – до такої міри, що виникають офіційні і неофіційні союзи;
- конфлікт призводить до об'єднання однодумців;
- конфлікт сприяє розрядці і відсуває на другий план інші, неістотні конфлікти;
- конфлікт сприяє розстановці пріоритетів;
- конфлікт відіграє роль запобіжного клапана для безпечного й навіть конструктивного виходу емоцій;
- конфлікт призводить до виникнення робочих контактів з іншими людьми та групами;
- завдяки конфлікту стимулюється розробка систем справедливого запобігання, вирішення конфліктів та управління ними.

Негативний вплив конфлікту часто проявляється в наступному:

- конфлікт являє собою загрозу заявленим інтересам сторін;
- конфлікт загрожує соціальній системі, яка забезпечує рівноправність і стабільність;
- конфлікт перешкоджає швидкому здійсненню змін;
- конфлікт призводить до втрати підтримки;
- конфлікт ставить людей та організації у залежність від публічних заяв, від яких неможливо легко і швидко відмовитися;
- замість ретельно зваженої відповіді конфлікт спонукає до швидкої дії;
- внаслідок конфлікту підривається довіра сторін одна до одної;
- конфлікт викликає роз'єднаність серед тих, хто потребує єдності;
- в результаті конфлікту підривається процес формування союзів і коаліцій;
- конфлікт має тенденцію до поглиблення і розширення;
- конфлікт змінює пріоритети в такій мірі, що ставить під загрозу інтереси інших.

III.1.3. Структура конфлікту

Мета: надати учасникам/учасницям інформацію щодо структури конфлікту.

Метод роботи: колективне обговорення.

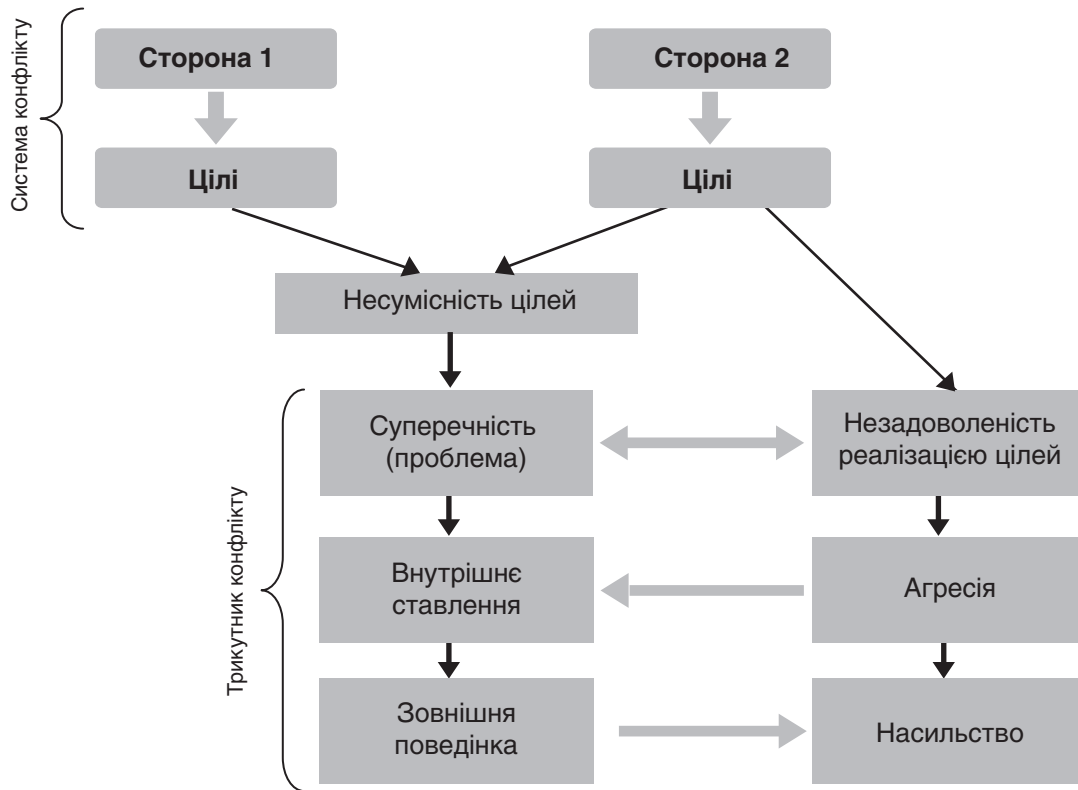
Необхідні матеріали: проектор, ноутбук.

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка разом з учасниками та учасницями опрацьовують схему «**Структура конфлікту**»

Структура конфлікту

**Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**

Професор Йоган Гальтунг³¹ вважає, що конфлікт, подібно до органічних форм, має власний життєвий цикл. Він виникає, досягає емоційного, навіть насильницького кульмінаційного пункту, спадає, зникає і часто виникає знову.

Це логічно:

- окремі особи і групи (нації, держави тощо) мають цілі;
- цілі можуть бути несумісними, виключати одна одну;
- коли цілі несумісні, народжується проблема, суперечність;
- будь-яка особа чи сторона з нереалізованими цілями почувається розчарованою і невдоволеною; чим фундаментальніші цілі (наприклад, основні потреби та інтереси), тим сильніші ці почуття;
- розчарування і невдоволеність можуть викликати агресію, змінюючи внутрішнє ставлення ображених чи зовнішню поведінку у вигляді насильства.

Таким чином, конфлікт може мати вічне життя, подразнюючи та завдаючи шкоди, зникаючи і виникаючи знову.

Конфлікт має сторони, а сторони мають цілі. Коли цілі несумісні (суперечливі), виникають спірні питання з відповідними моделями ставлення і поведінки. Загальний результат усього цього – конфлікт.

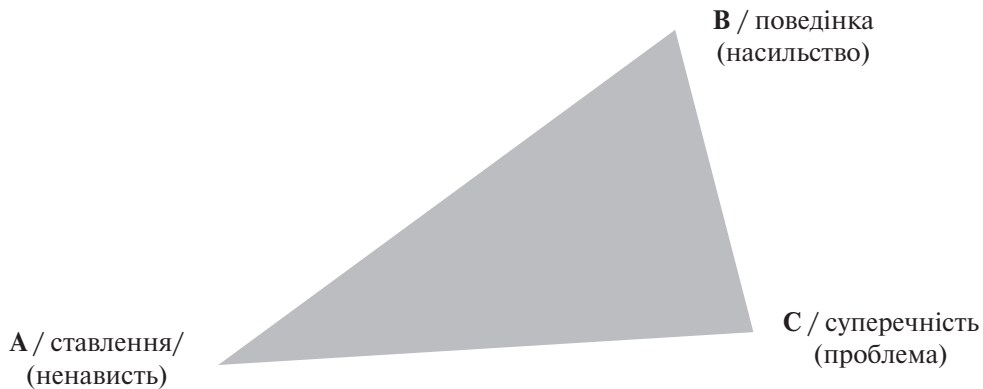
³¹ Йоган Гальтунг – професор студій миру Американського університету та університетів Рітсумайкен, Тромсо і Віттен; директор мережі «ТРАНССЕНД: мир і розвиток». Як засновник Міжнародного інституту досліджень миру 1959 року і журналу «Дослідження миру» (1964 р.), професор Гальтунг вважається ключовою фігурою в академічній дисципліні студій миру та конфліктів.

Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансценд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami>.

Тренер/тренерка знайомить учасників та учасниць з трикутником «**Ставлення–Поведінка–Суперечність**»/

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Загальний склад сторін та їхніх цілей становить систему конфлікту. Відображення системи конфлікту – основна частина роботи над ним. Необхідно зауважити, що неправильно використовувати термін «третя сторона». Вважається, є дві сторони, що беруть участь у конфлікті, а отже, термін «третя» має на увазі зовнішнє положення щодо конфлікту. Суперечність, ставлення і поведінка складають «трикутник конфлікту».



$$\text{КОНФЛІКТ} = \text{А СТАВЛЕННЯ (ненависть)} + \text{В ПОВЕДІНКА (насильство)} + \text{С СУПЕРЕЧНІСТЬ (проблема)}$$

Цей трикутник повинен стати своєрідною пам'яткою, завжди нагадуючи про те, що конфлікт = С+П+С (в англ. оригіналі – АВС). Більшість невдач у роботі з конфліктами пояснюються саме нехтуванням цим правилом.



До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити!

Завдання полягає в тому, щоб розкрити цей трикутник, заховаючи ставлення відкритості, стриману поведінку і великий творчий потенціал.

Зазначте, що детальніше це питання розкрито на с. 41-51 Посібника.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям ознайомитись зі стадіями розвитку конфлікту.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Яку ситуацію ми можемо назвати конфліктом? На це питання відповідає так звана теорема Томаса: «якщо ситуації визначаються як реальні, вони реальні за своїми наслідками, тобто конфлікт стає реальністю тоді, коли він переживається як конфлікт хоча б однієї із сторін».

Стадії розвитку конфлікту

- I. Передконфліктна ситуація (передумови, приховані конфлікти, непорозуміння).
- II. Інцидент (привід, перша сутичка).
- III. Ескалація конфлікту (загострення стосунків, протидія).
- IV. Кульмінація (максимум протистояння, вибух).

V. Згасання, завершення конфлікту (втрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння).

VI. Постконфліктна ситуація (наслідки).

Формула конфлікту:

конфліктна ситуація (накопичені протиріччя) + привід (інцидент) - «остання крапля» =
=конфлікт

III.1.4. Причини конфліктів

Мета: ознайомити з основними причинами, які можуть бути джерелами конфліктів.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, робота в групах, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 5).

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка знайомить учасників/учасниць з основними причинами конфлікту.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Для того щоб розв'язати конфлікт, перш за все необхідно визначити його сутність, тобто відповісти на питання: якими є тип і причина конфлікту?

Що ж можна назвати в якості причин конфліктів?

Ф. У. Лінкольн (теорія конфліктології) класифікує причини конфліктів з п'яти підстав: інформація, структура, цінності, відносини і поведінка, згідно із чим виділяє п'ять основних факторів (причин) конфліктів.

Кристофер Мор виокремлює п'ять ключових причин конфліктів та можливості втручання відповідно до джерел конфліктів:

1. Предметні конфлікти.
2. Конфлікти інтересів
3. Конфлікт відносин.
4. Конфлікт цінностей.
5. Структурні конфлікти.



До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити!

Навіщо нам треба знати причини конфлікту? Для творчого підходу, для пошуку варіантів трансформації та вирішення конфлікту.

Актуальною причиною конфліктів є брак інформації. Треба розуміти, що інформація ніколи не буває нейтральною.

Тренер/тренерка об'єднує учасників та учасниць в 5 груп (відповідно до причин конфліктів).

Завдання для груп:

- Опрацювати інформаційний матеріал (Робочий зошит (додаток 5))
- Скласти з власного досвіду конфліктну ситуацію відповідно до джерел конфлікту (акцент на ситуаціях, пов'язаних з учнями/ученицями та працівниками/працівницями закладів освіти).

Після групової роботи тренер/тренерка пропонує групам презентувати свої напрацювання та колективно обговорити результати.

**До уваги тренера/тренерки!**

Історії, напрацьовані групами, будуть використані в ході опрацювання питання «Інтереси/потреби» (робота в групах).

ПЕРЕРВА (20 хв.)**III.1.5. Позиції та інтереси**

Мета: надати учасникам/учасницям розуміння різниці між позиціями та інтересами в конфлікті.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, «мозковий штурм», презентація, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, Робочий зошит (додаток 6).

Час: 40 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка зображує на листі фліпчарту айсберг та пропонує учасникам/учасницям уявити себе в ролі дослідників/дослідниць, на шляху яких виникла перешкода (айсберг). Завдання яке стоїть перед дослідниками/дослідницями: як подолати перешкоду?

Учасники/учасниці методом «мозкового штурму» пропонують свої варіанти. Важливо наголосити, що варіанти можуть бути різними і навіть фантастичними.

Обговорення.

1. Що символізував айсберг? Чому?
2. Що символізували ваші варіанти відповідей?
3. Які ризики у запропонованих варіантах-шляхах?

**До уваги тренера/тренерки!**

Айсберг – це асоціація із конфліктом. Треба знати історію конфлікту. «Треба спустити воду для вирішення конфлікту».

Щоб простежити, як формується конфлікт, запитайте: «Хто зацікавлений/зацікавлена у цьому?» Пам'ятайте, що необхідно обстежити все: і вгорі, і внизу, «за горами, за морями», поруч себе, зазирнути в минуле і майбутнє. Нехай вас не вводять в оману арена розгортання конфлікту. Корені конфлікту можуть бути де завгодно.

Разом з учасниками й учасницями тренер/тренерка опрацьовують схему «Айсберг».

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

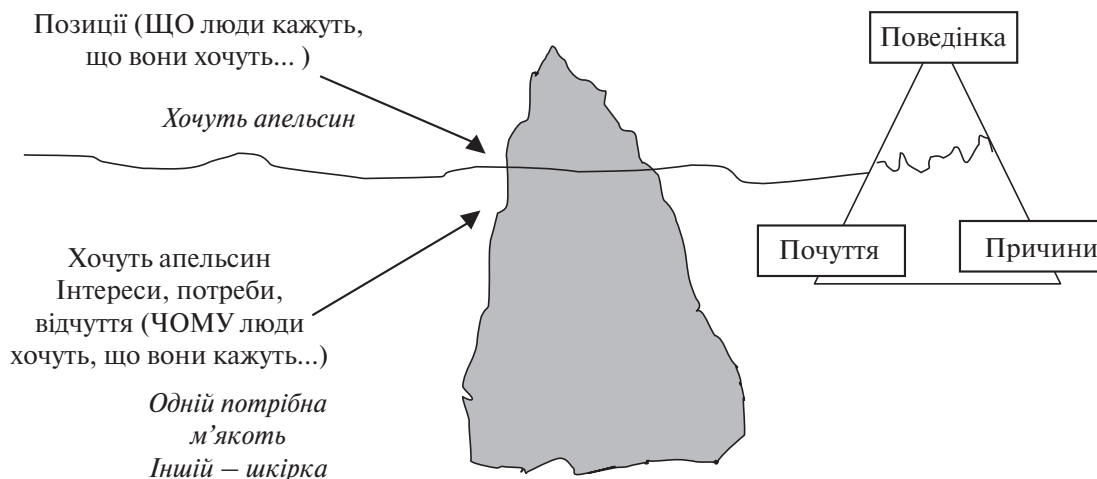
Так само як визначають відмінність між людиною і проблемою, слід розрізняти позиції та інтереси. Позиції, тобто усталені уявлення про те, як слід вирішити проблему, часто не поєднані одна з одною, тому узгоджене рішення проблеми видається неможливим. Однак інтереси, які лежать в основі конфлікту (а, зрештою, важливі саме вони), можна задовольнити різними шляхами. Якщо інтереси відкриваються, часто стає можливим знайти рішення, яке становить загальний інтерес.

Група разом з тренером/тренеркою опрацьовують тему «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином³²:

³² Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>.

Дві сестри сперечаються через апельсин, обом хочеться взяти його. Нарешті вони вирішують поділити його навпіл. Одна бере свою половину, з'їдає м'якоть і викидає шкірку. Інша, навпаки, викидає м'якоть і використовує шкірку, тому що вона хоче спекти з неї торт.

Як показує приклад, навіть різні інтереси можна привести до оптимального узгодженого рішення, якщо дослідити позиції («Я хочу апельсин») щодо інтересів («Я хочу з'їсти м'якоть» – «Я хочу взяти шкірку для випічки») і тільки тоді приймати головне рішення. (Бесемер Христоф. Медіація. Посередництво в конфліктах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с.)



Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій сторін до їхніх потреб та інтересів. Запитати себе: «ЧОМУ?»

Тренер/тренерка разом з групою аналізують ситуації відповідно підходу «Позиції та інтереси» та роблять відповідні записи на фліпчарті.

Ситуація до розгляду

Хлопчик у перший день навчання вимастив клеєм, новий піджачок своїй сусідці за партою. Батьки дівчинки вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки хлопчика вважають, що це не вартує великих грошей.

До уваги тренера/тренерки!

Під час опрацювання ситуації робимо акцент, що необхідно/можливо трансформувати фінансовий інтерес сторін на ціннісний. Тобто спитати у дітей «Чому саме так?» та «Що вони хочуть?»

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 5 груп, в яких вони працювали під час теми «Причини конфлікту».

Завдання для груп:

Проаналізувати запропоновану конфліктну ситуацію, яку група розробила під час вивчення теми «Причини конфлікту», на позиції та інтереси/потреби і запропонувати варіант вирішення за принципом «виграш–виграш».

Після виконання учасниками/учасницями завдання обговорюються напрацьовані стратегії розв'язання конфліктних ситуацій.

III.1.6. Картографія конфлікту

Мета: ознайомити з підходами до розробки картографії конфліктної ситуації.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, презентація, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 7).

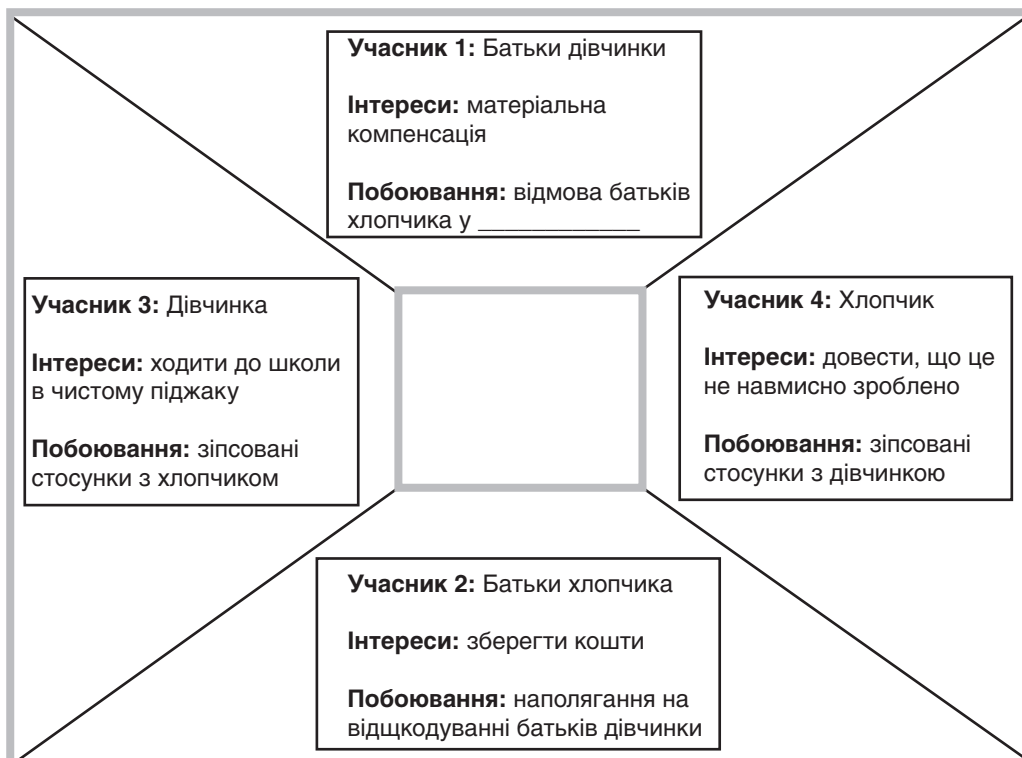
Час: 20 хв.

Хід проведення

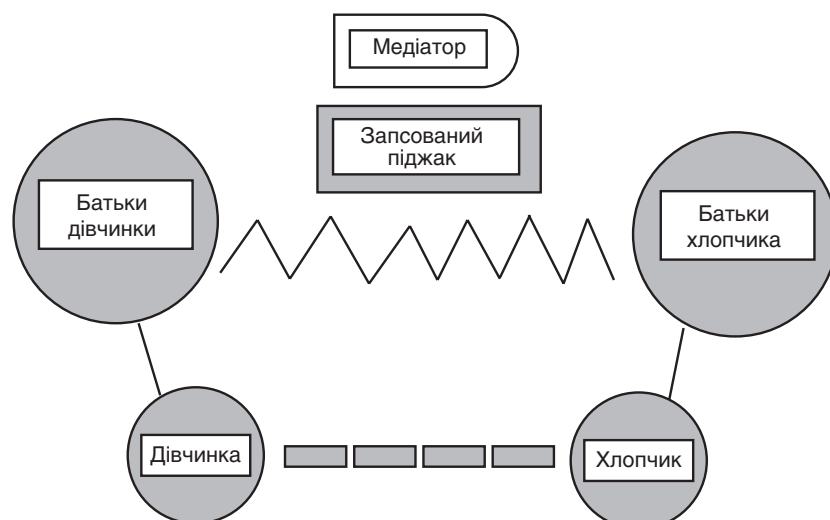
Тренер/тренерка інформує учасників і учасниць про метод картографії конфлікту та пропонує колективно опрацювати матеріал розміщений у додатку 7 Робочого зошиту.

Після опрацювання додатку 7 Робочого зошиту, тренер/тренерка разом з групою розробляють картографію конфлікту (за двома варіантами) на прикладі ситуації «Клей» (див. пункт III.1.5. «Позиції та інтереси»).

Варіант 1



Варіант 2





До уваги тренера/тренерки!

Звернути увагу на:

Недостатність інформації у конфліктній ситуації і брак можливостей визначити особливості стосунків учасників/учасниць. Невідомими залишаються позиції та інтереси побоювання хлопчика та дівчинки, стосунки між батьками і дітьми (потенційно конфліктогенні) та історія стосунків між дітьми.

Невідомими також лишаються учасники/учасниці та свідки конфлікту, в яких може бути багато різних учасників/учасниць (класний керівник/класна керівниця, однокласники, тех..працівник/працівниця), що може значно ускладнювати перебіг конфлікту.

Лише робота медіатора/медіаторки може дозволити вирішити (повертаючись до системи Айсберг) і допомогти виявити справжні причини конфлікту, що стане основою для успішного вирішення ситуації/успішного діалогу сторін.

IV. Вирішення конфлікту. Теорія медіації

IV.1. Підходи до вирішення конфліктів

Мета: ознайомити з різними підходами до вирішення конфліктів.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка надає учасникам/учасницям інформацію щодо деструктивного та конструктивного шляхів вирішення конфліктів.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

«...той, хто вміє впоратися з конфліктами шляхом їх визнання та регулювання, бере під свій контроль ритм історії...» (Р. Дарендорф)

Теорія конфлікту Ральфа Дарендорфа

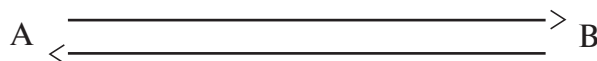
Ральф Дарендорф (1929-2009) – німецький соціолог та політичний діяч, професор університетів Гамбургу, Тюбінгена, Констанца, з 1974 р. директор Лондонської школи економіки і політичних наук. Один з видатних представників теорії соціального конфлікту.

Люди часто сприймають конфлікти як перешкоди, небезпеку, деструктивність і біль. Тому більшість людей прагне уникати конфліктів.

Проте конфлікти слід розглядати з іншого боку: конфлікти є важливим сигналом того, що дещо (вже) не в порядку і має бути змінено; це шанс для розвитку і поліпшення взаємних відносин. Чи буде використано цей шанс, залежить від того, як підійти до конфлікту.

Деструктивне вирішення конфлікту

Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на дорікання іншим людям і судження про їхній характер, наміри і мотиви. Замість того щоб звернутися до спільної проблеми, розглядають іншу людину як проблему.

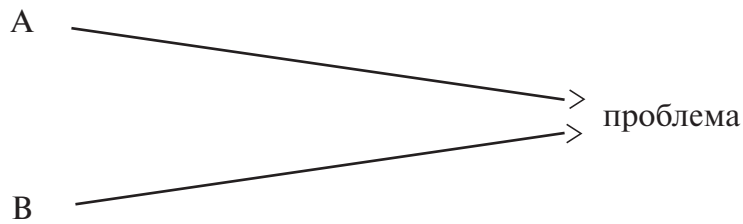


Інша людина розглядається як проблема

Часто сварка закінчується у глухому куті, з якого сторони конфлікту самі не можуть вийти.

Конструктивне вирішення конфлікту

Конструктивно вирішувати конфлікти означає шукати рішення проблеми, не впливаючи на особистість противника. Усі учасники конфлікту спільно беруть на себе відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення.



Проблема визначається і вирішується спільно

Якщо говорити про аспекти особистісного поведінки в конфліктній ситуації, конструктивне вирішення конфліктів залежить, як мінімум, від чотирьох чинників:

- 1) адекватного сприйняття конфліктів, коли є точна, не викривлена особистими пристрастями, оцінка дій, намірів, позицій опонентів і своїх власних;
- 2) відкритого та ефективного спілкування;
- 3) створення атмосфери взаємної довіри і співробітництва;
- 4) визначення істоти конфлікту.

Далі тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць з «**Трикутником вирішення конфліктів**».

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Також існує «**Трикутник вирішення конфліктів**», в якому закладено підходи до вирішення конфлікту:

- заснований на владі (примусити зробити щось);
- заснований на законі (спираючись на певні незалежні стандарти);
- з урахуванням інтересів (потреб, бажань, турбот, страхів).



Тренер/тренерка спонукає учасників і учасниць до колективного обговорення.

Запитання для обговорення:

- на основі якого підходу і чому найчастіше вирішуються конфлікти між людьми;
- співробітниками/співробітницями;
- керівником/керівницею та підлеглими;
- учасниками/учасницями освітнього процесу в закладах освіти?
- який підхід, на Вашу думку, є найбільш прийнятним для вирішення конфлікту?

Вправа «Зайти в коло»

Мета: на практиці прослідувати підходи до вирішення конфлікту.

Метод роботи: гра.

Необхідні матеріали: ноутбук.

Час: 15 хв.

Хід проведення

Три учасники/учасниці виходять з кімнати, далі по команді заходять по черзі.

Інші учасники/учасниці створюють щільне коло, попередньо домовляючись про «паролі», які допоможуть учасникам/учасницям, які покинули кімнату потрапити в середину кола.

Вербальна комунікація учасників не є забороненою.

Завдання:

Для учасників, які вийшли з кімнати: потрапити всередину кола використовуючи різні види комунікації.

Для учасників які залишилися в кімнаті: не пускати в середину кола 3 учасників, поки не почують пароль.

Запитання для обговорення:

- Хто і яким способом потрапив в середину кола і які методи комунікації були застосовані?
- Хто не потрапив в середину кола і з яких причин?



До уваги тренера/тренерки!

Ця вправа дозволяє показати на прикладах, які є підходи до вирішення конфлікту.

Акцентуйте увагу учасників/учасниць на тому, що найкращим способом проникнути в коло є запитання: «Що тобі/вам потрібно, щоб ти/я потрапив/потрапила в коло?», тобто потрібно поцікавитися потребами та інтересами суперника.

Важливо наголосити!

Найбільш прийнятним при вирішенні конфлікту є підхід, заснований на врахуванні інтересів, тому що враховуються інтереси всіх сторін учасників/учасниць конфлікту і конфлікт вирішується на рівні «виграш–виграш».

IV.2. Стилi вирішення конфліктів

Мета: інформувати учасників про різні стилі вирішення конфліктів та їх наслідки.

Метод роботи: інформаційне повідомлення.

Необхідні матеріали: ноутбук.

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка надає учасникам та учасницям інформацію про стилі вирішення конфліктів.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Стратегії поведінки, які обирають учасники/учасниці конфлікту, різняться залежно від їхньої орієнтації на досягнення власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера/партнерки.

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту. Вони описані і широко використовуються у програмах психології та конфліктології. В основі їх лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблено Кеннетом У. Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році).

Для елементарних конфліктів завжди варто визначити п'ять можливих варіантів завершення, які стануть відправними точками для осмислення конфлікту, вироблення стратегії та конкретних дій. Розглянемо їх:

- [1] **Перемога однієї сторони:** одна сторона домінує, інша втрачає.
- [2] **Перемога іншої сторони:** домінує інша сторона.
- [3] **Відхід:** обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на певний час).
- [4] **Компроміс:** обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають.
- [5] **Трансценденція (співробітництво):** ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям проаналізувати напереваги та недоліки кожного зі стилів вирішення конфлікту.

Вправа «Девіз»

Мета: виокремлення ключових характеристик кожного зі стилів вирішення конфлікту.

Метод роботи: індивідуальна робота

Необхідні матеріали: ноутбук, Робочий зошит (додаток 8).

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям з'єднати назву стилю виходу з конфлікту з його девізом у додатку 8.

Після того як кожен/кожна учасник/учасниця виконає це завдання індивідуально, тренер/тренерка презентує слайд з правильними відповідями та обговорює основні характеристики кожного зі стилів виходу з конфлікту.

Запитання для обговорення:

- Який, на вашу думку, найпоширеніший стиль виходу з конфлікту? Чому?
- Який стиль враховує інтереси обох сторін?
- Чому при вирішенні конфліктів мирним шляхом важливо враховувати інтереси обох сторін?



До уваги тренера/тренерки!

Правильні відповіді:

- Ухиляння
«Ніхто не виграє в конфлікті, тому я залишу його»
- Компроміс
«Щоб ти виграв/виграла, я повинен/повинна програти»
- Співпраця/Співробітництво
«Щоб я виграв/виграла, необхідно щоб і ти виграв/виграла»
- Пристосування
«Щоб кожен/кожна із нас щось виграв/виграла, кожен повинен/повинна щось програти»
- Конкуренція
«Щоб я виграв/виграла, тобі потрібно програти»

Практична вправа «Стили вирішення конфліктів»

Мета: сформувати навички співробітництва конфлікту.

Метод роботи: робота в групах.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 9).

Час: 20 хв.

Хід проведення

Об'єднайте учасників в 4 групи та розподіліть між ними практичні ситуації в представлені в додатку 9.

Завдання для груп: проаналізуйте конфліктну ситуацію з огляду на згадані п'ять стилів вирішення. Чи можете ви запропонувати більше одного способу трансцендування?

Після завершення групової роботи обговоріть результати



До уваги тренера:

Запропонуйте учасникам у вільний час виконати тест К. Томаса з метою визначення, до якого типу вирішення конфлікту вони схильні.

Підведення підсумків дня.

Метод: Вправа «Незакінчені речення»

Час: 15 хв.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям висловити свій варіант по колу:

- Сьогодні я - навчився/навчилася, - дізнався/дізналася, - буду використовувати...

2-й день**«Вирішення конфлікту. Комунікативні навички медіатора/медіаторки. Відновні практики»****IV.3. Етапи вирішення конфлікту**

Мета: ознайомити учасників/учасниць з етапами вирішення конфлікту.

Метод роботи: колективне обговорення, робота в групах, інформаційне повідомлення.

Необхідні матеріали: мультимедійний проектор, ноутбук, фліпчарт, маркери, Робочий зошит (додаток 10).

Час: 30 хв.

Хід проведення

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Автори виділяють такі етапи вирішення конфлікту:

1. Збір інформації.
2. Визначення наявності конфлікту.
3. Окреслення позицій, інтересів та потреб.
4. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість.
5. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.
6. Потиск рук.

**До уваги тренера/тренерки!**

Бажано написати етапи вирішення конфлікту на листі фліпчарту та розмістити його на стіні, щоб учасники/учасниці мали можливість бачити інформацію протягом всього тренінгу.

Розгляньмо детальніше перші чотири етапи**1-й етап. Збір інформації**

На цьому етапі відбувається збір інформації про конфлікт і сторони конфлікту.

Тренер/тренерка виводить на слайд фразу «чайка на кубі» і не коментує її.

Запитання для групи: Що ви уявили почувши/прочитавши цю фразу?

Після коментарів учасників та учасниць ставиться на обговорення питання «Хто і як сприймає дану інформацію?».

Тренер/тренерка підводить до висновку, що кожний сприймає дану інформацію по різному та пропонує групі послухати притчу.

Притча. Зацікавлені і слон

Слона виставили для огляду вночі і в темному приміщенні. Зацікавлені натовпами кинулися туди. Так як було темно, люди не могли нічого побачити, тоді вони стали його обмацувати, щоб уявити собі, як він виглядає. Слон був величезний, а тому кожен з відвідувачів міг обмацати тільки частина тваринного і таким чином скласти своє уявлення про нього. Один з відвідувачів захопив слона за ногу і став пояснювати всім, що слон схожий на величезну колону; інший помацав бивні і сказав, що слон – це гострий предмет; третій, взявши тварину за вухо, вирішив, що він нагадує віяло; четвертий, який гладив слона по спині, стверджував, що слон такий же прямий і плоский, як лежанка.

Запитання для обговорення:

- Про що ця притча?
- Як ця притча відноситься до першого етапу вирішення конфлікту?

Тренер/тренерка робить висновок, що завдання медіатора/медіаторки вислухати розповідь обох сторін і залишатися неупередженим(-ою). Адже, як ми бачимо, «у кожного правда своя». Кожний/кожна сприймає дану інформацію по-різному.

Одна з типових причин виникнення конфліктів між людьми – це втрата і викривлення інформації при спілкуванні та сприйнятті навколишнього світу.

Інформацією називаються ті відомості, які передаються від джерела до приймача і в певний спосіб фіксуються останнім. Людина досить вибірково сприймає різноманітну інформацію про навколишній світ.

Роль потужного фільтра, що відсіває незначну інформацію і деталізує суб'єктивно важливі відомості, виконують цінності, мотиви і цілі.

Збір інформації при вирішенні конфлікту може включати такі дії:

- а) охарактеризування явних ознак конфлікту;
- б) визначення всіх сторін конфлікту;
- в) виявлення рівня розвитку конфлікту;
- г) встановлення причини конфлікту і його природи (об'єктивна чи суб'єктивна); вимірювання інтенсивності протистояння;
- д) виявлення сфери поширення конфлікту.

Кожна з процедур діагностики передбачає об'єктивну оцінку.

Вивчення *сторін конфлікту* включає збір та оцінку інформації з таких проблем:

- а) об'єкт конфлікту (характер, цінність, ступінь дефіцитності, можливість його розподілу);
- б) сторони (загальні відомості, психологічні якості, особисті цілі та інтереси, наявність помилок і слабкостей);
- в) позиції сторін;
- г) чинники, які сприяють конфлікту, джерела;
- г) соціальне середовище.

Важливо розуміти, що в будь-якій складній і заплутаній конфліктній ситуації зазвичай циркулює надзвичайно багато перекрученої, випадкової, а часом і свідомо помилкової інформації, особливо з'являється безліч різноманітних чуток і вкрай бракує достовірної інформації.

Тому необхідно приділяти пильну увагу збору інформації з різних джерел та дотримуватися об'єктивного підходу при її опрацюванні.

Скільки людей – стільки думок!

Щоб інформація була більш достовірною, важливою умовою є уточнення у людини: «Чи правильно я Вас розумію?»

2-й етап. Визнати наявність конфлікту

На цьому етапі необхідно сприйняти та «полюбити» конфлікт, щоб трансформувати його мирним шляхом.

«Полюбити конфлікт» означає на особистісному рівні визнати і не боятися його, зрозуміти його причини та складові, бути готовими вирішувати конструктивним шляхом, побачити позитивні можливості конфлікту.

Дієвість такого підходу залежить, по-перше, від бажання побачити реальні події; по-друге, від об'єктивного сприйняття конфлікту всіма його учасниками, а також оточення, в якому він відбувається.

Для визнання конфлікту всіма сторонами необхідні такі передумови:

- достатній рівень зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його сторони, сформувалися їхні позиції, виявилася їхня протилежність та агресивність;
- поява потреби вирішення конфлікту в самих сторін;
- наявність необхідних способів і ресурсів вирішення конфлікту.

3-й етап. Визначення позицій, інтересів та потреб

Конфлікт розгортається довкола основних цілей, а одним з типів основних цілей є основні потреби.

Айсберг

Теорія А. Маслоу визначає п'ять основних ступенів (або груп) ієрархії людських потреб, які розміщено за принципом «важливості», починаючи з нижнього рівня (біогенні потреби) до верхнього рівня (психогенні потреби). Необхідно зауважити, що в житті не існує межі, яка відокремлює одну потребу від іншої, існує перетин цих рівнів, тому що жодну потребу неможливо задовольнити повністю.

Основні потреби дозволяють пояснити, чому деякі конфлікти стають настільки складними, тривалими, фундаментальними і «важковиліковними».

Відповідь дуже проста: вони є основними (фундаментальними), оскільки розгортаються довкола основних цілей (цінностей та інтересів).

Але що таке основні цінності? Очевидно, це щось таке, без чого сторона конфлікту не може жити. На особистісному рівні такими цінностями є основні людські потреби, що мають вартість у рамках всіх культур (всі ці потреби можна об'єднати в чотири загальні класи). На колективному рівні ці основні цілі відомі під назвою основних інтересів.

**До уваги тренера/тренерки!**

Як існує відмінність між людиною і проблемою, слід розрізняти позицію та інтерес.

Позиції сторін, тобто їхні усталені уявлення про те, як варто вирішувати проблему, часто не поєднані одна з одною, тому узгоджене рішення проблеми видається неможливим. Однак інтереси, які лежать в основі конфлікту (а, зрештою, важливі саме вони), можна задовольнити різним чином. Якщо інтереси відкриваються, часто стає можливим знайти рішення, яке становить загальний інтерес.

4-й етап. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість

На даному етапі відбувається трансформація конфлікту і вибір оптимального варіанта його розв'язання.

«Не крадіть конфлікт!»³³ Дайте можливість сторонам конфлікту проявити творчий підхід і **особисто** запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний.

**До уваги тренера/тренерки!**

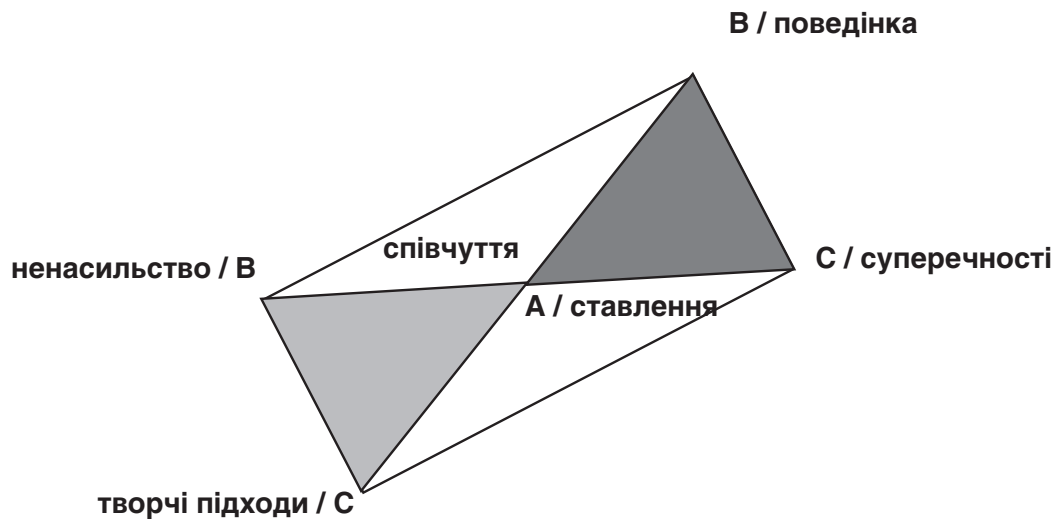
Метою трансформації конфлікту є мир, здатність урегулювати конфлікт творчо і ненасильницькими методами.

Трансформація конфлікту – це його перенесення в нову реальність. Трансформувати конфлікт означає трансцендувати цілі його сторін, визначивши для них інші цілі, знявши конфлікт з ґрунту, який сторони підготували для цього, і, нарешті, перенісши його у більш перспективне

³³ Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/не-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.

місце. Щоб досягти цього, конфлікт має бути трансформований ще й через доповнення його сторонами та цілями, про які сторони часто навіть і не думають.

З усіма трьома факторами треба працювати одночасно.



Конфлікт = С + П + С. Трансформація конфлікту має проводитися з усіх трьох точок. Повинна відбутися зміна на **трикутник Конфлікт=Співчуття і зміна ставлення + Ненасильство і зміна поведінки + Творчі підходи і подолання суперечностей**.

Трансформація: співчуття і зміна ставлення.

Трансформація: ненасильство і зміна поведінки.

Трансформація: творчі підходи і подолання суперечностей.

Співчуття – це здатність до глибокого емоційного та розумового розуміння Іншого та Іншої, логіки, що рухає ними.

Ненасильство – це здатність опиратися спокусі застосувати насильство (або радити вдатися до нього) і водночас пропонувати конкретні ненасильницькі заходи для виходу з конфлікту.

Творчість – це здатність виходити за рамки уявлень сторін конфлікту, відкривати нові способи осягнення його соціальної природи.

Ми повинні пам'ятати про загальну **мету трансформації**: створення нової ситуації, з якою можна працювати творчими і ненасильницькими засобами, оскільки тоді конфлікт пом'якшується.

Творчість у вирішенні конфлікту

За яких умов люди починають творити? Існує різноманіття книжок про наукову, мистецьку та інші типи творчості, але не про творчість у роботі з конфліктами.

Наше завдання – знайти ненасильницькі варіанти завершення конфлікту для трансцендування суперечностей. Але як досягти цього? Колективна творчість може дати набагато більше, ніж проста сума індивідуальних творчих можливостей усіх присутніх.

Дуже важливо при вирішенні конфлікту сприймати його одночасно з двох боків: як **конфлікт-руйнівник** (джерело насильства) і **конфлікт-творець** (джерело розвитку). Медіатори, працюючи з конфліктом, виконують третю роль – посередника, трансформуючи конфлікт, уникаючи насильства і сприяючи розвитку.

IV.4. Вправа «Вирішуємо конфлікт»

Мета: сформувати навички трансформації конфлікту.

Метод роботи: робота в групах, презентація, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 11).

Час: 60 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка об'єднує учасників в 5 груп.

Завдання: необхідно вирішити запропоновану ситуацію (додаток 11) згідно з етапами вирішення конфлікту (за схемою: - визначення сторін, - визначення позицій, інтересів та потреб, - оцінка та вибір оптимального варіанта, творчість).

Зробити картографію конфлікту

Після завершення роботи в групах, учасники й учасниці презентують результати. Стимулюйте групу до колективного обговорення.

ПЕРЕРВА(20 хв.).

V. Конфлікти в закладах освіти

V.1. Вправа «Наслідки конфліктів в закладах освіти»

Мета: усвідомити локальні та глобальні наслідки високого рівня конфліктності в закладі освіти.

Метод роботи: «мозковий штурм», обговорення, інформаційне повідомлення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка запитує в учасників та учасниць: «Чим загрожує учням/ученицям конфліктна атмосфера в закладі освіти?».

Відповіді необхідно зафіксувати на листі фліпчарту.



До уваги тренера/тренерки!

Серед можливих відповідей може бути:

- високий рівень тривожності у дитини;
- напружена, конфліктна атмосфера у закладі;
- поширення булінгу;
- бійки, насильство, образи;
- пропуски занять без поважних причин;
- агресивна поведінка по відношенню до педагогів, тощо.

Після «мозкового штурму» та обговорення тренер/тренерка надає учасникам та учасницям інформацію щодо карти шкільних конфліктів.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Рівні залучення учасників/учасниць у конфлікт можна навести у вигляді так званої «карти шкільних конфліктів».

Це своєрідна 3D-карта залучення суб'єктів закладу освіти до конфлікту. Ми можемо розкривати карту учасників/учасниць конфлікту як на кожному рівні, так і на різних рівнях.

Наприклад:

- на рівні «учні/учениці–учні/учениці»: учні/учениці початкових класів, середньої ланки, старшої ланки; однокласники; учні/учениці різних вікових категорій; різної статі тощо;

- на рівні «учні/учениці–батьки або особи, які їх замінюють»: учні/учениці та їхні батьки або особи, які їх замінюють; учні/учениці та батьки інших учнів/учениць (замість батьків або осіб, які їх замінюють, до конфлікту можуть бути залучені старші сестри, брати);
- на рівні «учні/учениці–педагоги/педагогині»: учні/учениці–педагоги/педагогині-предметники, учні/учениці–класні керівники/керівниці, учні/учениці–шкільний психолог/психологиня, учні/учениці–соціальний педагог/педагогиня тощо;
- на різних рівнях: конфлікт який розпочався і не вирішився на рівні «учень/учениця А.–учень/учениця Б.», переростає в конфлікт на рівні «учень/учениця А.–батьки учня/учениці Б.» і розвивається по спіралі: батьки учня/учениці Б. скаржаться класному керівникові/керівниці, який/яка, у свою чергу, викликає до закладу освіти батьків учня/учениці А. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень/учениця А.–учень/учениця Б.–батьки учня/учениці А.–батьки учня/учениці Б.–класний керівник/керівниця». Класний керівник/керівниця вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує батьків учня/учениці А., і вони скаржаться адміністрації закладу освіти. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень/учениця А.–учень/учениця Б.–батьки учня/учениці А.–батьки учня/учениці Б.–класний керівник/керівниця–адміністрація». Адміністрація закладу освіти сама намагається вирішити конфлікт, але це рішення не влаштовує обидві сторони. І на цьому етапі конфлікт виходить за межі закладу, адже будь-яка зі сторін конфлікту може поскаржитися у вищі інстанції (державні установи), громадські організації тощо.

Тренер/тренерка пропонує для колективного обговорення питання «Який стиль використовують педагоги для вирішення конфліктних ситуацій у закладах освіти?».



До уваги тренера/тренерки!

Акцентуйте увагу на тому, що на жаль, для вирішення конфліктних ситуацій в закладах освіти здебільшого використовують стиль уникання або каральний спосіб реагування на них. Традиційним способом вирішення конфліктів є пошук винних та їхнє обов'язкове покарання. При такому підході у винуватців формується почуття відповідальності не перед потерпілим, а перед закладом освіти.

У.2. Особливості конфліктів в закладах освіти

Мета: опрацювати основні характеристики конфліктів в закладах освіти.

Метод роботи: робота в групах, презентація, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 20 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 4-групи за передчасно обраною методикою та пояснює завдання.

Завдання для груп:

- 1 група. Прописати причини конфліктів в закладах освіти.
- 2 група. Прописати, що заважає вирішенню конфліктів в закладах освіти.
- 3 група. Пошук внутрішніх ресурсів для вирішення конфліктів в закладах освіти.
- 4 група. Пошук зовнішніх ресурсів для вирішення конфліктів в закладах освіти.

Після завершення роботи в групах, учасники та учасниці презентують свої результати. Тренер/тренерка стимулює групу до колективного обговорення.

ПЕРЕРВА (20 хв.)

VI. Відновні практики: соціально-педагогічний потенціал

VI.1. Поняття «відновні практики», «відновний підхід»

Мета: ознайомити учасників/учасниць з відновним підходом до побудови взаємовідносин в закладі освіти.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення.

Необхідні матеріали: ноутбук, колонки, відео.

Час: 20 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка надає учасникам/учасницям інформацію про відновні практики.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Відновний підхід зародився у процесі пошуку шляхів відновлення справедливості в кримінальних ситуаціях. Говард Зер був першим, хто сформулював відмінність між відновним підходом і проблемами правосуддя після того, як злочин було скоєно. У відновній системі правосуддя злочин розглядається як міжособистісний конфлікт жертви і порушника або ж як заподіяння однією людиною шкоди іншому, і цю шкоду необхідно виправити (Zehr, 1990).

Відновний підхід – це системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди. Відновний підхід – це теоретичне підґрунтя відновних практик.



До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити учасникам і учасницям: відновний підхід передбачає, що учасники/учасниці конфлікту мають усвідомити, що проблеми – це проблеми, а люди ніколи не є проблемами!

Дана теза є вихідною точкою у вирішенні конфлікту!

Процес відновлення включає:

- відновлення відносин до їх попереднього стану;
- зміцнення і розширення того, що вже було «сильною стороною» і «працювало». Для цього може знадобитися додати щось нове або розвинути вже наявне;
- трансформацію, коли відновні відносини і відновна культура не лише здійснюють «налагодження» того, що вже було, але й створюють можливості для зростання, збільшуючи свій потенціал.

Відновні практики – це сфера знань, що розвивається та допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним.

Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах **поваги, розуміння, турботи й відповідальності**. Таким чином, вказані **чотири головні умови** – це загальні цінності, на яких базується відновний підхід.



До уваги тренера/тренерки!

Варто наголосити групі що, найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності власноруч вирішити конфлікт!

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитись зі змістом таблиці №2 (с. 61) посібника «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». Разом із групою розгляньте переваги застосування відновного підходу в навчальних закладах.

Запитання для обговорення:

1. Чому ми варто використовувати відновний підхід у закладах освіти?
2. Що зміниться у закладах освіти у разі застосування відновного підходу?
3. Які труднощі можуть виникнути на шляху впровадження відновного підходу в закладі освіти? Як їх можна подолати?

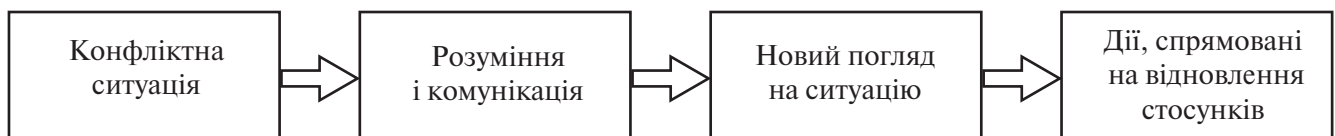


До уваги тренера/тренерки!

Використовуючи запитання під час обговорення тренер формує в учасників/учасниць розуміння того, що початок впровадження відновних практик полягає у власній поведінці і власному ставленні до ситуації! А вже потім зміни будуть відбуватися в інших учасників колективу. Таким чином будуть формуватись нові навички взаємодії в навчальному закладі.

Необхідно зазначити, що в навчальному закладі дорослі демонструють дітям зразок спілкування один з одним, проблем і відновлення стосунків.

Тренер/тренерка разом із групою обговорює модель реагування на конфлікт у контексті відновлюваної культури.



Наостанок слід зазначити, що заклад освіти має приділяти значну увагу гармонізації відносин в учнівському та педагогічному колективах. Якщо у системі таких відносин виникають проблеми, колектив має здійснювати ряд заходів, спрямованих на подолання цих труднощів. Для цього потрібно, щоб у конкретному закладі освіти існувала спільне розуміння відновлюваної шкільної культури.

VI.2. Поняття «медіація», «медіатор/медіаторка»

Мета: ознайомити учасників з основними поняттями теорії медіації.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення, перегляд відео.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, відео «Конфлікт + Медіатор=Порозуміння» (авторки: Войцях Т.В., Матвійчук М.М.)³⁴.

Час: 15 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує групі переглянути відео «Конфлікт + Медіатор = Порозуміння». Після перегляду необхідно обговорити відео. Тренер/тренерка має зазначити, що у посібнику в розділі «Методичні розробки» (п.8.16.) представлені методичні рекомендації до використання цього анімаційного фільму.

Після колективного обговорення тренер/тренерка надає групі інформацію про поняття «медіація» та хто такий/така «медіатор», «медіаторка».

³⁴ https://www.youtube.com/watch?v=IH3Ua_EmroU

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Медіація – це добровільний і конфіденційний процес, в якому нейтральна третя особа (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлений посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіатор/медіатора під час медіації:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться з повагою до кожного учасника/учасниці, ситуації;
- дотримується нейтралітету і не схиляється до жодної зі сторін;
- не надає ніяких порад і не висловлює власну точку зору;
- не шукає, хто правий/права, а хто винуватий/винувата;
- допомагає учасникам/учасницям у ході процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, що спричинила конфлікт чи суперечку.

Важливо наголосити!

МЕДІАТОР/МЕДІАТОРКА НЕСЕ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПРОЦЕС, А НЕ ЗА РІШЕННЯ

VI.3. Вправа «Медіація. Суд. Терапія. Фасилітація»

Мета: сформуванню уявлення про місце медіації серед інших відновних практик.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення, робота в групах, презентація.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 40 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць з інформацією про різні форми інтервенції в конфлікті.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки³⁵

Досить часто діалог сприймають, як розмову двох людей, сторін. Для розуміння сутності діалогу хотілося б представити вам на розгляд визначення і поняття діалогу, який пов'язується з мирними процесами в трансформації етнічних, соціальних конфліктів.

За Х. Сондерсом (Hal Saunders, A Public Peace Process: Sustained Dialogue to Transform Racial and Ethnic Conflicts):

«Діалог – це процес істинної взаємодії, через нього люди глибоко слухають одне одного, і тоді всередині кожного відбуваються зміни і цим пізнання.»

³⁵ За матеріалами

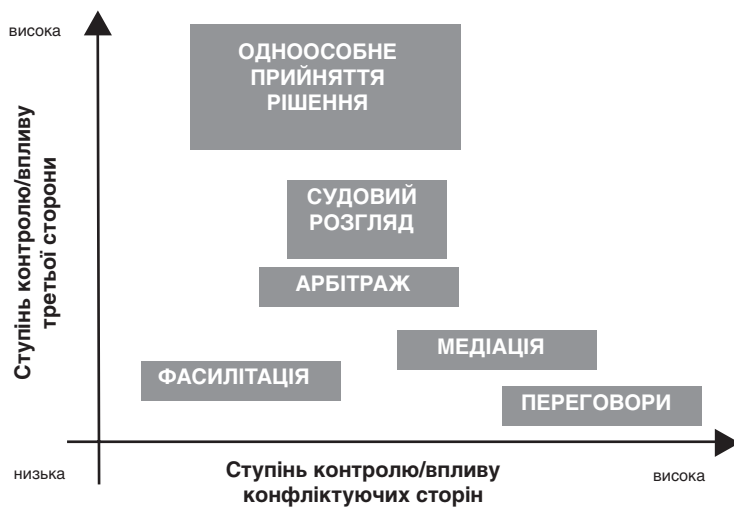
Курс «Як ефективно спланувати та провести важливий діалог». ОБСЄ, І. Терещенко, Д. Проценко, 2017

Кожен робить серйозні зусилля, щоб включити уявлення іншого до власної картини світу, навіть коли залишаються розбіжності.

Ніхто з учасників не відмовляється від своєї ідентичності, але кожен визнає досить обґрунтованими інші людські домагання, можливість дій, що відрізняються способом і напрямом».

Таким чином, діалог виступає одним з основних способів роботи з конфліктом. Діалог є керованим процесом, що проводиться ведучим/фасилітатором такого процесу, тобто третьою сторонньою особою. Діалог – одна з форм інтервенції в конфлікт.

Оскільки певні явища краще розуміються у порівнянні, розглянемо існуючі форми інтервенцій та яке місце серед них посідає діалог. Загалом способи втручання відрізняються за рівнем впливу та контролю самих сторін конфлікту та третьої сторони у процесі врегулювання конфлікту та прийняття рішення.



Так, на схемі ви можете побачити, які існують методи вирішення конфліктів (на схемі наведено лише основні види, хоча загалом у практиці нараховують понад 400 основних та гібридних способів врегулювання конфліктів).

Максимальний рівень впливу на рішення конфлікту третьої сторони – це одноосібне ухвалення рішення (на основі повноважень, наприклад, коли керівник/керівниця вирішує питання щодо виходу з конфлікту співробітників/співробітниць); судовий розгляд, коли суд на основі закону уповноважений приймати рішення в суперечці.

Далі вплив на рішення сторін збільшується, і при фасилітації, медіації та переговорах сторони приймають рішення самостійно.

Проведення діалогу містить ознаки таких форм інтервенції в конфлікт, як фасилітація та медіація.

Медіація – це гнучкий процес врегулювання конфлікту, що проводиться добровільно та конфіденційно, в якому нейтральна, неупереджена особа – медіатор/медіаторка – допомагає сторонам у процесі переговорів досягти згоди щодо вирішення спору або розбіжностей при цьому сторони мають повний контроль над процесом прийняття рішення та самі визначають умови вирішення спору, тобто медіатор/медіаторка, на відміну від судді чи арбітра, не приймає рішення для сторін і замість сторін по суті спору. Медіатор/медіаторка – це нейтральний посередник/посередниця, який/яка пройшов необхідну підготовку та володіє спеціальними навичками роботи зі змістом, процесом та відносинами сторін; визначає та відповідає за ефективний процес перемовин. Медіація може проводитись між двома чи більшою кількістю сторін, може тривати протягом кількох годин поспіль в рамках однієї чи кількох зустрічей.

Фасилітація – це недиригентивне сприяння (допомога) учасникам/учасницям групи ефективно, без втрат часу провести обговорення складної проблеми чи виконати інші поставлені перед ними задачі у межах конкретної зустрічі.

У діалозі обговорення конфлікту проходить в групі. Група складається з різних людей. Вони можуть відрізнятись за віком, соціальним станом, професіями. У кожного учасника є свій життєвий досвід. При цьому різних людей може об'єднувати одне завдання, проблема, наприклад: вжити заходів для запобігання насильству в конкретній конфліктній ситуації.

Певною мірою діалог визначають як специфічний вид медіації, називають медіацією заради примирення (peace mediation), медіацією в громаді (community mediation).

Для того, щоб завершити розмову про інтервенції в конфлікт, наголосимо, що вибір форми інтервенції (втручання) у конфлікт залежить від того, на якій стадії знаходиться конфлікт. Сама інтервенція в конфлікт може реалізовуватися на різних стадіях розвитку конфлікту, але залежно від стадії конфлікту, динаміки його розгортання інтервенція може бути ускладнена, а також може бути спрямована на виконання різних завдань.

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в 3 групи, бажано з використанням методик рухової активності.

Завдання для груп: опрацювати текст Посібника (с.67-70) та навести по 5 тверджень, які вказують чому медіація краще:

- 1 група – ніж судочинство
- 2 група – ніж терапія та консультування
- 3 група – ніж фасилітація

Після завершення роботи в групах, учасники та учасниці презентують свої результати. Тренер/тренерка стимулює групу до колективного обговорення.

Колективне обговорення

- Коли доречна медіація?
- Коли медіація не застосовується?



До уваги тренера/тренерки!

Важливо наголосити, що медіація НЕ проводиться:

- стосовно всіх форм насильства, які підпадають під сферу застосування Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (ст.48).
- між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми. (Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) (Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892).

VI.4. Принципи медіації

Мета: проаналізувати зміст основних принципів медіації.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення.

Необхідні матеріали: ноутбук.

Час: 15 хв.

Хід проведення

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки*Принципи медіації:*

Добровільність. Процедура медіації є суто добровільною. Ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією або хоча б спробувати це зробити. Медіація – це добровільний процес, заснований на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди. Добровільність проявляється в тому, що: жодну зі сторін не можна примусити до участі в медіації; кожен учасник може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі; згода з результатом процесу медіації є також суто добровільною; сторони самі контролюють хід і результати медіації; послуги медіатора протягом усієї процедури приймаються обома сторонами добровільно.

Неупередженість. Медіатор/медіаторка завжди повинен/повинна діяти абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, виконувати свою роботу об'єктивно і чесно, проводити медіацію тільки тих справ, у яких/вона він може залишатися неупередженим/неупередженою і справедливим/справедливою. Медіатор/медіаторка завжди є нейтральним/нейтральною по відношенню до конфлікту.

Конфіденційність. Медіатор/медіаторка повинен/повинна зберігати конфіденційною всю інформацію, отриману в ході медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода іншої сторони або цього вимагає закон.

Розподіл відповідальності. Процес медіації характеризується тим, що сторони конфлікту, добровільно беручи участь у процедурі медіації, самі знаходять і пропонують можливі варіанти вирішення проблеми. Медіатор/медіаторка не приймає, не виносить і не нав'язує їм жодних готових рішень. Він/вона веде і спрямовує процес взаємодії сторін, створюючи умови для кращого розуміння сперечальниками як самих себе, так і одне одного.

**До уваги тренера/тренерки!**

Необхідно підвести групу до спільного розуміння відмінності медіації від інших способів врегулювання конфлікту, які базуються саме на принципах медіації.

ПЕРЕРВА(60 хв.)**VII. Комунікативні навички медіатора/медіаторки****VII.1. Комунікація медіатора/медіаторки**

Мета: ознайомити з поняття комунікації та її ролі у відновному підході.

Метод роботи: інформаційне повідомлення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць з інформацією про основні поняття комунікації.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Комунікативні навички – це навички ефективного спілкування. Сюди зазвичай відносять легкість встановлення контакту, підтримання розмови, навички синтонного спілкування, вміння домовлятися і наполягати на своїх законних правах.

*Відновлювальна комунікація*³⁶ – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації і прийняття ним самим відповідальності за пошук виходу з неї. Таку комунікацію може організувати спеціаліст/спеціалістка (педагог/педагогиня, медіатор/медіаторка, психолог/психологиня) з учасником/учасницею проблемної (або просто важливою) ситуації, організувати комунікацію між учасниками/учасницями ситуації, а також самі учасники/учасниці можуть будувати своє спілкування як відновну комунікацію.

Відновлювальна комунікація допомагає людині подивитися з усіх боків на конфліктну подію (в тому числі зрозуміти стан інших його учасників/учасниць), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій.

У відновній комунікації основний акцент робиться на збереженні нормальних відносин між людьми. Відновлювальна комунікація фокусується не тільки на власному мовленні, але й, більшою мірою, на підтримці процесу розуміння у мовця (за рахунок своєї позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини).

Завдання комунікації	Техніки комунікації
Створення та підтримка довірчого контакту	Техніка активного слухання Техніка пасивного слухання Техніка «віддзеркалення»
Розуміння людини та допомога їй у розумінні особистої ситуації	Формулювання запитань Техніка «перепарфразування» Техніка «резюмування»



До уваги тренера/тренерки!

Теоретичний матеріал до цієї теми прописано в Посібнику на с. 108-114.

Під час розкриття даної теми тренер/тренерка робить посилання на текст Посібника.

VII.2. Активне слухання

Мета: сформувати навички активного слухання.

Метод роботи: перегляд відео, обговорення, колективна робота, робота парах.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, відео «Цвях в голові», «Люди в білому», Робочий зошит (додаток 12).

Час: 30 хв.

Хід проведення

1-й варіант проведення

Тренер/тренерка пропонує переглянути відео «Цвях в голові»³⁷

Після перегляду, колективно обговорюють відео.

Запитання для обговорення:

- Як відбувається спілкування?
- Як чоловік проявляє елементи активного слухання?
- Який спосіб спілкування використовує дівчина?

³⁶ Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

³⁷ Електронний режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=GiWwKsCmyQc>

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям пограти в «Зіпсований телефон».

Чи вміємо ми з вами слухати і чути один одного?

Для цього доведеться пригадати гру з дитинства «Зіпсований телефон». Тренер/тренерка обирає 5 учасників/учасниць.

Інструкція для тих, хто виходить: Я буду запрошувати до участі по одному, і пропонувати вам завдання після того, як ви увійдете до аудиторію. Попрошу вийти усіх учасників з аудиторії.

Інструкція для інших учасників/учасниць: фіксуйте помилки, спотворення сенсу, що з'являються у кожного наступного учасника.

Прошу увійти першого/першу (заходить перший учасник/учасниця)

Послухайте мене, будь ласка. Я зараз прочитаю Вам текст, а Ви повинні будете його переказати тому, хто увійде наступний.

Текст передачі:

«У березні в дитячому садку No 15, який знаходиться на перехресті вулиць Регенераторська та Щастя, відбулася незвичайна подія: з раковини в приміщенні старшої групи виповз крокодил. Коля Чуб, побачивши крокодила, взяв мольберт і почав малювати. Іванко Мазур став відбирати крокодила, намагаючись засунути його в куртку Маші Петренко. Тато Віри Милої, який прийшов в цей час за своєю донькою від 2-го шлюбу, з переляку забув взяти її додому і запізнився в суд, в результаті чого його майбутня дружина виявилася без чоловіка, без прописки, а перша дружина – без аліментів. На галас прибігли співробітники дитячого садка. Хтось встиг подзвонити за номером 101. Але коли приїхала рятувальна команда, діти сиділи за столом і пили ароматний чай».

Входить другий учасник/учасниця. Перший(-а) повідомляє йому той текст, який чув/чула. Потім заходить третій, другий повідомляє йому/їй те, що чув/чула. Потім четвертий(-а) вислуховує те, що повідомляє йому/їй попередній/попередня учасник/учасниця.

Тренер/тренерка: Ви все виконали, що від вас потрібно. А тепер послухайте, що було сказано першому. Читається текст.

Тренер/тренерка обговорює з групою результати вправи.

Запитання для обговорення:

- Яке враження справило це вправа?
- Що заважало слухати уважніше?
- Які моменти запам'яталися краще і чому?
- Ви звернули увагу на те, що мало того, що ця історія видозмінилася, так ще й був загублений сенс. Як ви думаєте чому? (велику увагу до деталей, нездатність структурувати інформацію).

Після обговорення тренер/тренерка підводить групу до висновку:

Кожен(-а) з нас сприймає інформацію по різному, кожен(-а) щось «додумує», доповнює, керуючись власним досвідом, відчуттями, відповідно до свого сприйняття і поглядів на деякі речі.

Тобто, так як ми вважаємо, що ніби добре розуміємо, що саме має на увазі, про що думає наш/наша співрозмовник(-ця), коли говорить ту чи іншу фразу. Правильно розуміти, що говорить/що хоче донести наш/наша співрозмовник(-ця) нам допоможе активне слухання.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитись з інформацією на с. 108-109 Посібника. Після цього проводиться колективне обговорення інформації.

Після обговорення тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в пари. Кожний(-а) учасник/учасниця в парі розказує як розпочався його/її ранок, а інший/інша слухає, використовуючи техніку «активного слухання».

Колективне обговорення:

- Чи змогли Ви дотриматися вимог активного слухання?
- Що вдалося найкраще?
- Які виникли складнощі при спілкуванні?

Тренер/тренерка запитує: «Як зазвичай ми сприймаємо інформацію?». Потім пропонує переглянути відео «Люди в білому».

Перегляд відео «Люди в білому»³⁸

Мета: показати, що людина вибірково сприймає інформацію.

Пропонуємо учасникам/учасницям переглянути ролик і порахувати скільки разів люди в білому передають один одному м'яч.

Коментар після ролика:

Наша увага є вибірковою. Зазвичай ми зосереджуємося на деталях, які цікавлять нас. Ми помічаємо лише те, на що звертаємо увагу. Другий момент: навіть якщо ми щось бачимо і чуємо, але в нашій «картині світу» цього немає, то ми це і не помічаємо.

2-й варіант проведення

Тренер/тренерка пропонує кожному/кожній учаснику/учасниці тренінгу на листі А4 написати свій девіз, намалювати схематично свій автопортрет, написати слово асоціацію зі словом «конфлікт» та продемонструвати як можна більшій кількості учасників/учасниць.

Далі просять по черзі учасників/учасниць згадати інформацію, отриману під час вправи від учасників/учасниць.

Запитання для обговорення:

- Чому Ви запам'ятали саме цю інформацію та саме від цієї людини?
- Чи вважаєте, що Ви слухали уважно?
- Що вам заважало запам'ятати інформацію?



До уваги тренера/тренерки!

Значні втрати і спотворення інформації, завжди наявні в процесі взаємодії – це одна з типових причин виникнення конфліктів між людьми. Важливість розгляду спотворення інформації викликана тим, що його легше усунути, ніж інші чинники, що викликають конфлікт. Потенційною причиною конфліктів виступають втрати і спотворення інформації не тільки у процесі спілкуванні опонентів, але і при сприйнятті людьми навколишнього світу.

Інформацією називаються ті відомості, які передаються від їх джерела до приймача і яким-небудь чином фіксуються останнім. Людина досить вибірково сприймає різноманітну інформацію про навколишній світ. Роль потужного фільтра, що відсіває незначну інформацію та деталізує суб'єктивно важливі відомості, грають цінності, мотиви і цілі.

VII.3. Формулювання запитань

Мета: відпрацювати навички формулювання запитань.

Метод роботи: мозковий штурм, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, м'яч, Посібник (с. 110).

Час: 30 хв.

³⁸ Електронний режим доступу https://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK_ZfY

Хід проведення

Тренер/тренерка запитує в групі: «Які мають бути запитання під час медіації?»

Паралельно фіксує відповіді на фліпчарті та узагальнює отримані відповіді.

Методом «мозкового штурму» пропонує знайти варіанти відповідей на питання: «Для чого, з якою метою ми ставимо питання?».

Учасникам/учасницям пропонується самостійно ознайомитись з інформацією Посібника (с. 110).

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Для того, щоб співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість якомога повніше відповісти на питання, треба поставити таке питання, яке сприятиме цьому, тобто так зване «відкрите» питання. У цьому випадку співрозмовник/співрозмовниця має можливість розказати про свої вподобання детальніше. Варто зазначити, що часто «закриті» питання, особливо в процесі відновної комунікації можуть мати звинувачувальний характер.

Наприклад: «Це ти розбив/розбила скло у вікні?». Перефразоване відкрите питання: «Поясни, будь ласка, як трапилося, що у вікні розбите скло?»

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям пограти в гру.

Тренер/тренерка кидає м'яч одному/одній з учасників/учасниць, ставлячи закриті питання, яке має характер звинувачення. Учасник/учасниця, який/яка спіймала м'яч, має перефразувати його у відкрите та повернути м'яч тренеру/тренерці. Тренер/тренерка продовжує ставити питання по колу.

<i>Питання для опрацювання:</i>	<i>Можливий варіант перефразування</i>
<i>Це ти розмалював/розмалювала парту?</i>	<i>Розкажи мені більше проте, чому парта розмальована?</i>
<i>Це ти влаштував/влаштувала бійку?</i>	<i>Що спровокувало бійку?</i>
<i>Ти кажеш неправду?</i>	<i>Чи сказане є правдою?</i>
<i>Це ти підбурюєш однокласників проти неї/нього?</i>	<i>Поясни, будь ласка, чому однокласники налаштовані проти нього/неї?</i>
<i>Це ти викрав/викрала телефон?</i>	<i>Чому телефон зник?</i>

2-й варіант проведення вправи

Вправа «10 фактів». Робота в парах

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в пари.

Завдання: Дотримуючись вимог до формулювання запитань, учасники/учасниці мають протягом 5 хвилин дізнатись якомога більше про заклад освіти, у якому працює інший учасник/учасниця. Потім міняються ролями.

Колективне обговорення

- Хто зміг/змогла дізнатись усі 10 фактів? Що допомогло?
- Хто не зміг/змогла? Що завадило?

VII.4. Перефразування та резюмування. Вправа «Змійка»

Мета: ознайомити учасників/учасниць з технікою перефразування.

Метод роботи: групова робота, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (с. 112-113).

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям самостійно опрацювати матеріал Посібника на с. 112-113. Після чого об'єднує учасників/учасниць тренінгу в дві групи.

Учасники/учасниці тренінгу сідають на стільцях один проти одного. Рекомендується запропонувати обрати дискусійну тему (наприклад: «Дозвіл вільного продажу та користування зброєю»). Учасники/учасниці однієї групи аргументують свою позицію в підтримку питання, тобто «за»), другої – «проти».

Учасник/учасниця 1 з першої групи висловлює свою позицію. Учасник/учасниця 1 з другої групи – уважно слухає та перефразовує. При цьому учасник/учасниця 1 з першої групи коментує перефразування учасника/учасниці 1 з другої групи. Учасник/учасниця 1 з другої команди перефразовує стільки разів, доки учасник/учасниця 1 з першої групи буде задоволений/задоволена сприйнятою інформацією.

Після цього свою позицію вже висловлює учасник/учасниця 1 з другої групи. Потім вислуховує його/її учасник/учасниця 2 з першої групи і хід вправи продовжується.

Висловити позицію і перефразувати повинні всі учасники/учасниці тренінгу.

**До уваги тренера/тренерки!**

Учасників/учасниць тренінгу необхідно спонукати, щоб аргументація їх позиції були відмінні одне від одного/одної.

Запитання для обговорення:

1. Які почуття у вас викликало завдання?
2. Що було легше: слухати чи відтворювати інформацію?
3. Коли слухали, що ви відчували? А коли переказували?
4. Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?

ПЕРЕРВА(20 хв.)**VII.5. Техніка «Я-твердження»**

Мета: сформувати навички побудови «Я-повідомлень».

Метод роботи: інформаційне повідомлення, колективна робота, робота в малих групах.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, додаток 12, Посібник (с.111-112).

Час: 30 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка ознайомлює групу з інформацією про модальні висловлювання.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Перед початком роботи варто нагадати точку зору Р. Ассаджіолі, автора концепції психосинтезу, про те, що недоліки та негативні прояви поведінки інших людей у спілкуванні з нами дають нам можливість виробити у собі певні позитивні якості. Наприклад, спілкування із імпульсивними і нестриманими людьми тренує нашу витримку, терпіння; надзвичайно говіркі люди тренують наше вміння слухати тощо.

Учасникам/учасницям пропонується інструкція: важливим моментом поліпшення взаємодії є вияв ваших почуттів та інтересів таким чином, щоб вони не сприймалися партнером/партнеркою як погроза у його/її адресу. Для цього рекомендується перейти від «Ви(Ти)-тверджень», «Ви(Ти)-висловлювань» до «Я-тверджень», «Я-звернень». Якщо у фразі, яку ви використали, на першому місці стоїть «Ви(Ти)», складається враження, ніби ви вважаєте, що лише ви маєте рацію, а ваші опоненти помиляються, що ви звинувачуєте їх у чомусь, вимагаєте від них пояснення чи виправдання: «Ти не так поводишся», «Ти не повинен/повинна був/була цього робити», «Ти завжди робиш по-своєму», «Ти ніколи не...».

Такого типу висловлювання спричиняють відхилення від суті проблеми і перенесення уваги на особистості того, кого вважають неправим.

Більш конструктивною формою висловлювання є «Я-твердження» (за Дж. Г. Скотт), що є складнішими за конструкції, проте є більш ефективними у спілкуванні.

Наприклад:

«Ви-твердження» (звинувачують, доводять неправоту і т. п.): Чому ви завжди мене перебиваєте? Ви надокучили мені вашими запитаннями!

«Я-твердження» (проявляють почуття, інтерес, орієнтують на результат): Я був би дуже вдячний, якби ви потерпіли, поки я закінчу, звичайно, крім тих випадків, коли ви вважаєте свої слова настільки важливими, що сказати їх необхідно зразу. Я був би вам вдячним, якби ви свої запитання поставили у більш слухний час.

Учасникам/учасницям пропонується переформулювати висловлювання, змінюючи їх модальність:

Ти повинен/повинна добре вчитися!

Ти повинен/повинна поважати старших!

Ти маєш думати про майбутнє!

Ти повинен/повинна слухати вчителів та батьків!

Ти повинен/повинна уроці сидіти спокійно і уважно слухати!

Обговорення: при обговоренні учасники/учасниці висловлюють своє ставлення до використання наказової модальності у спілкуванні вчителя/вчительки і учня/учениці, визначають ефективність використання «Ви(Ти)-висловлювань» та «Я-тверджень»⁴⁰.

Тренер/тренерка об'єднує учасників і учасниць в 4 групи.

Завдання: Опрацювавши додаток 12, Посібник (с.111-112), учасники мають використати «Я-твердження» та обговорити наступні ситуації.

Група 1. Після повернення з роботи ви застаєте дитину в своїй кімнаті, в якій розкидані речі та голосно грає музика.

Група 2. Вам на кухні потрібна допомога, але дитина не реагує на прохання вам допомогти.

Група 3. Ваша дитина багато часу приділяє віртуальним іграм, спілкуванню в соціальних мережах.

Група 4. Дитина мало часу приділяє спілкуванню з вами, часто приходиться пізно додому.



До уваги тренера/тренерки!

Формула «Я-повідомлення»

Коли я (описати ситуацію або поведінку людини) _____

Я відчуваю... (власні почуття і переживання стосовно ситуації) _____

тому що... (пояснення, чому дії співрозмовника(-ці) викликають такі емоції, висловлення власних інтересів) _____

ось чому я хочу/бажаю/хотіла б... (бажані зміни в діях співрозмовника(-ці)) _____

Після завершення роботи в групах, учасники/учасниці презентують свої результати. Стимулюйте групу до колективного обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Чи важко вам було оперувати «Я-твердженням»?

⁴⁰ Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214с. – С. 146 - 148

2. Що ви відчували, коли до вас зверталися з «Я-повідомленнями»?
3. Які висловлювання ми переважно використовуємо у повсякденному житті?⁴¹

VII.6. Навички ефективного зворотного зв'язку

Мета: сформувати навички ефективного зворотного зв'язку під час процедури медіації.

Метод роботи: робота в парах.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, роздатковий матеріал, Посібник (с.113-114).

Час: 15 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям самостійно ознайомитись з інформацією в Посібнику (с. 113-114). Після чого об'єднує учасників/учасниць тренінгу в пари.

Завдання: учасники/учасниці дають зворотний зв'язок «Участь співрозмовника в тренінгу»

Запитання для обговорення:

1. Які почуття у вас викликало завдання?
2. Що було легше: слухати чи відтворювати зворотний зв'язок?
3. Що ви відчували, коли слухали,? А коли переказували?
4. Що допомагало правильно зрозуміти партнера/партнерку?

Підведення підсумків дня

Мета: визначити яка інформація була цінною для учасників/учасниць.

Метод роботи: індивідуальна робота.

Необхідні матеріали: іграшка.

Час: 20 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям по колу висловити ті очікування, які виправдались в ході групової роботи.

Подякуйте учасникам/учасницям за плідну роботу.

3-й день

«Етапи медіації. Практика медіації»

VII.7. Формування стресостійкості медіатора/медіаторки

Мета: інформувати учасників/учасниць про шляхи профілактики та подолання стресу в професійній діяльності.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення.

Необхідні матеріали: ноутбук.

Час: 15 хв.

Хід проведення

Учасникам/учасницям пропонується ознайомитись з теорією Посібника (с. 115-117) та Робочим зошитом (додаток 13). Тренер/тренерка повідомляє учасникам/учасницям інформацію про джерела стресу.

⁴¹ Спілкуємося й діємо: Навч._метод. посіб. / Ж. В. Савич, О. В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С.35-37

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Професійний стрес

1. Організація і зміст професійної діяльності.
 - організація робочого місця;
 - перевантаження роботою;
 - фізичні фактори (температура, шум, багатолюдність);
 - складність виконуваної діяльності;
 - незадоволення комунікацією;
 - стурбованість наслідками можливих помилок;
 - підвищена відповідальність, тощо.
2. Професійна кар'єра:
 - проблема статусу;
 - зміна службових обов'язків;
 - перехід на іншу роботу;
 - незадоволеність перспективою, тощо.
3. Взаємовідносини на роботі:
 - неприємності з керівництвом;
 - конфлікти з колегами;
 - несприятливий клімат в колективі, тощо.
4. Поза організаційні джерела стресу:
 - проблеми в сім'ї;
 - проблеми зі здоров'ям;
 - фінансові проблеми;
 - проблеми особистих та організаційних цінностей.

Запитання для обговорення:

1. Чому робота медіатора/медіаторки потребує значного рівня стресостійкості?
2. Що може спровокувати розвиток стресу у медіатора/медіаторки?
3. Що впливає на професійне вигорання медіатора/медіаторки?
4. Які методи профілактики професійного вигорання?

Вправа «Дерево»

Мета: пошук власних ресурсів стресостійкості.

Метод роботи: індивідуальна робота, обговорення.

Необхідні матеріали: роздатковий матеріал, маркери, ноутбук.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям індивідуально виконати завдання зобразити на дереві наступне:

Корені – написати імена трьох близьких осіб, які найбільше Вас підтримують та допомагають.

Зелені листки – три риси Вашого характеру, які допомагають Вам справитись зі стресом.

Сухі листки – три риси, які заважають Вам в стресових ситуаціях.

Промінчики сонечка – три види занять/хобі, завдяки яким Ви можете розслабитися та почуватися комфортно.

Після заповнення тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у трійки.

Учасники та учасниці обмінюються інформацією.

VIII. Етапи медіації

Мета: ознайомити учасників з основними етапами медіації.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Посібник (розділ 5.3.).

Час: 10 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць тренінгу з етапами медіації (Посібник (розділ 5.3.)).

Етапи медіації

Етап	Зміст
Етап 1 Підготовчий	1. Отримавши інформацію про випадок, визначити, чи підходить він за критеріями для роботи з використанням відновлювальних програм; 2. Зв'язатися зі сторонами по телефону і домовитися про проведення індивідуальної зустрічі
Етап 2 Індивідуальні зустрічі зі сторонами	1. Створення основи для діалогу зі стороною 2. Розуміння ситуації 3. Пошук варіантів виходу 4. Підготовка до зустрічі
Етап 3 Зустріч сторін	Медіативна бесіда 1. Вступ 2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору) 3. Прояснення конфлікту. Визначення проблем та інтересів 4. Вирішення проблеми. Розробка можливих рішень 5. Домовленість
Етап 4 Фаза реалізації	Перевірка та, у разі необхідності, коректива домовленостей. Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі сторонами (медіаційна бесіда)



До уваги тренера/тренерки!

Варто наголосити, що потрібно приділити значну увагу індивідуальним зустрічам зі сторонами. Бувають випадки, коли на цьому етапі сторони можуть усвідомити і побачити прийнятний для всіх варіант рішення конфлікту.

VIII.1. Вправа «Збери таблицю». Пазли

Мета: ознайомити з основними фазами роботи медіатора на зустрічі зі стороною конфлікту.

Метод роботи: робота в групах, презентація, обговорення.

Необхідні матеріали: Посібник (с.119-122), роздатковий матеріал для кожної групи (Посібник(с.121-122)), папір А3, клей.

Час: 40 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка об'єднує учасників та учасниць у 4 групи.

Завдання:

1. Скласти таблицю «Основні фази роботи медіатора/медіаторки на зустрічі зі сторонами (медіаційна зустріч)»

2. Опрацювати і презентувати фази медіації:

1 група: Фаза 1. Вступ. Фаза 2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору) (Додаток «Згода на участь у медіації»).

2 група. Фаза 3. Прояснення конфлікту. Визначення проблем та інтересів.

3 група. Фаза 4. Вирішення проблеми. Розробка можливих рішень.

4 група. Фаза 5. Домовленість (Додаток «Угода сторін»). Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі стороною конфлікту.

3. Запропонуйте учасникам і учасницям самостійно опрацювати матеріал на с.120.

4. Після завершення роботи в групах, учасники й учасниці презентують свої результати.

Тренер/тренерка стимулює групу до колективного обговорення.



До уваги тренера/тренерки!

Важливо, щоб учасники/учасниці не бачили до початку роботи таблицю «Основні фази роботи медіатора/медіаторки на зустрічі зі сторонами (медіаційна зустріч)».

Після виконання завдання 1 тренер/тренерка пропонує групам опрацювати с.119-122 Посібника та перевірити правильність виконання.

ПЕРЕРВА(60 хв.)

VIII.2. Відео «Медіації»

Мета: продемонструвати процес медіації на прикладі відео сюжету.

Метод роботи: перегляд відео, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: відео «Медіація» Українського центру медіації⁴², ноутбук, колонки.

Час: 20 хв.

Хід проведення



До уваги тренера/тренерки!

Перед початком демонстрації просить учасників і учасниць бути уважними і намагатися визначити, з яких етапів складається медіація і що робить медіатор/медіаторка на кожному з етапів. Доречно запропонувати учасникам і учасницям записати етапи медіації та дії медіатора/медіаторки.

Запитання для обговорення:

- Чи буде дієвим наведений спосіб розв'язання конфлікту? Чому?
- Які особливості процесу медіації ви можете виділити?
- Охарактеризуйте дії медіатора/медіаторки.

IX. Етичні засади діяльності медіатора/медіаторки

IX.1. Роль медіатора/медіаторки. Правила медіації

Мета: інформувати учасників і учасниць про зміст ролей медіатора/медіаторки під час медіації, сформуванню уявлення про правила за якими відбувається медіація.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення.

Необхідні матеріали: ноутбук.

Час: 10 хв.

Хід проведення

⁴² https://www.youtube.com/watch?v=taEx_tzioug

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки**Ролі медіатора/медіаторки**

1. Оцінювач конфліктів – в цій ролі медіатор/медіаторка повинен/повинна обдумано та ретельно вивчити всі вимірювання спору з точок зору обох (усіх) сторін, що сперечаються. У багатьох випадках у медіатора/медіаторки дещо бракує або зовсім немає інформації про обставини спору; в інших випадках можуть бути цілі справи або звіти з рекомендаціями або без них.

У підсумку медіатор/медіаторка у своїй ролі оцінювача/оцінювачки конфлікту повинен/повинна зібрати якомога більше даних та інформації.

2. Активний слухач/слухачка – в цій ролі медіатор/медіаторка повинен/повинна слухати активно, задля засвоєння як емоційної, так і змістовної складової. Активне слухання включає в себе наступні компоненти:

- забезпечити зворотний зв'язок мовцеві, щоб упевнитися, що друга сторона почув/почула та зрозумів/розуміла мовця/мовниці.
- зворотний зв'язок може бути «дзеркальним», просто щоб дати зрозуміти людині, що говорить, що її/його почули, або впевнитися, що інша сторона теж почула, що було сказано.
- зворотний зв'язок може полягати у переформулюванні тверджень мовця/мовниці, з метою упевнитися, що мовець чи друга сторона зрозуміли, що було сказано.
- відокремлювати емоції від змістовних питань спору.
- помічати і розкривати справжні інтереси сторін.
- відокремлювати «не питання» (непов'язані з реальними інтересами сторін) від «питань» (пов'язаних з інтересами сторін).
- допускати вираження гніву, якщо це конструктивно.
- дозволяти сторонам «бути почутими» і надійно зрозумілими одне одним.
- встановлювати, коли сторони відчувають несправедливість або примус до згоди.
- встановлювати, коли сторонам потрібно більше інформації, консультації або час подумати.

3. Неупереджений організатор/організаторка процесу – в цій ролі медіатор/медіаторка має кілька функцій:

- на першому місці серед цих функцій стоїть допомога у встановленні основних правил, які будуть включені в основу процедурних угод;
- задання тону процесу;
- допомога сторонам у досягненні процедурних угод;
- підтримка коректних стосунків між сторонами;
- утримування сторін в рамках процесу;
- забезпечення і підтримання психологічної задоволеності кожною із сторін.

4. Генератор альтернативних пропозицій – в цій ролі медіатор/медіаторка може допомогти сперечальникам знайти інші рішення, котрі, в кінцевому підсумку, можуть посприяти порятку репутації сторони.

5. Розширювач ресурсів – медіатор/медіаторка забезпечує учасників/учасниць спору інформацією або допомагає їм знайти потрібну інформацію.

Вся надана інформація повинна являти собою тільки дійсні факти і не залежати від всякого роду побічної інформації, уточнень, інтерпретацій або яких-небудь сторонніх результатів. Медіатору/медіаторці не можна втручатися в позицію сторони, заявляючи: «Ви сказали мені, що ... Я цьому повірив, але це невірно». Медіатор/медіаторка повинен/повинна бути впевнений/впевнена, що сторони не покладаються сліпо на його/її затвердження, якщо є ймовірність, що ці затвердження неповні, неточні або допускають різні тлумачення; в будь-якій з цих ситуацій сторонам слід звернутися до відповідних надійних джерел, для отримання правильної інформації, роз'яснення або поради.

6. Випробувач реалістичності і здійсненності – в цій ролі медіатор/медіаторка виступає нібито «адвокатом диявола» – захищає менш прийнятну позицію чи позицію іншої сторони, відчуваючи аргументованість кожної позиції, що відстоювалась стороною під час суперечки. Ця рольова функція зазвичай виконується тільки для однієї сторони в ході фокуса, щоб, не займаючи власної позиції в суперечці, дозволити стороні, що спорить, вивчити і підготувати ту чи іншу позицію.

7. Помічник/помічниця у виробленні сторонами остаточної домовленості – у цій ролі медіатор/медіаторка повинен/повинна упевнитися, що сперечальники точно і ясно розуміють всі умови угоди про врегулювання. Сторони, крім того, повинні повністю погодитися з умовами угоди і здатні виконати свою частину домовленості, так щоб врегулювання залишалося міцним і не порушувалося, як тільки сторони спробують його виконати або раптом зрозуміють всі його наслідки.

Роль медіатора/медіаторки – не просто допомагати сторонам домовитися, але і подбати про те, щоб їх домовленості були надійними і довгостроковими. Тільки таким чином сторони зможуть досягти стійкого задоволення від угоди і процесу переговорів.

8. Навчаючий процесу партнерських переговорів – в цій ролі медіатора/медіаторки треба вчити сторони думати, діяти і вести переговори з налаштуванням на співробітництво.

Більшість, яка бере участь у спорі, не знає, як вести перемовини з налаштуванням на співробітництво. Такі люди виступають з хибних позицій. Наприклад, намагаються застосувати «переговорні викрути», задіяти «фальшиві емоції», щоб зацькувати супротивника або примусити його прийняти їхню позицію, або висувають надмірні вимоги в надії отримати те, що вони дійсно хочуть. Більшість учасників/учасниць переговорів потребують навчання веденню перемовин з налаштуванням на співпрацю і потребують допомоги під час вироблення та пошуку рішень, які б задовольняли як одночасно їхні власні інтереси та інтереси іншої сторони.

Правила медіації:

1. Слухати іншого/іншу і не перебивати його/її, навіть якщо з ним/нею не згоден/згодна, щоб у кожного/кожної була можливість визначитися і бути почутим/почутою.
2. Не ображати один/одна одного/одну, щоб всі відчували себе в безпеці.
3. Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі (тільки про досягнуту домовленість).
4. Кожен/кожна учасник/учасниця може у разі потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший день.
5. Кожен/кожна учасник/учасниця може відмовитися від медіації/ медіатора/медіаторки.
6. Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників/учасниць наодинці, а також учасник/учасниця з медіатором/медіаторкою.
7. Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

IX.2. Портрет медіатора/медіаторки. Етика медіатора/медіаторки

Мета: сформувані уявлення про морально-етичні принципи, яких дотримується медіатор/медіаторка.

Метод роботи: колективне обговорення, індивідуальна робота.

Необхідні матеріали: Робочий зошит (додаток 14 «Положення про Національну медіаторську мережу ГО «Ла Страда-Україна» (далі НММ)», додаток 15 «Етичний кодекс НММ»), ноутбук, маркери, скотч, ножиці, клей, старі журнали, газети-.

Час: 60 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям самостійно ознайомитись з Положенням та Етичним кодексом НММ.

Запитання для обговорення:

- Що таке етика?
- Чи важлива етика для медіатора/медіаторки? Чому?

Після обговорення тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць в 3 групи.

Завдання: групам необхідно за 20 хвилин створити колаж на тему «Портрет медіатора/медіаторки».

Після завершення роботи в групах, учасники й учасниці презентують свої результати. Тренер/тренерка стимулює групу до колективного обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Чому медіатор/медіаторка повинен/повинна мати саме такі якості та риси?
2. Яким чином вони допомагають йому/їй в роботі?

Надалі тренер/тренерка об'єднує учасників і учасниць в дві групи для опрацювання практики медіації.

Х. Практика медіації

Х.1. Вступне слово медіатора/медіаторки

Мета: ознайомити з технологією складання вступного слова медіатора/медіаторки.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, обговорення, індивідуальна робота, перегляд відео.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, відео «Медіація» Українського центру медіації⁴³ (перегляд «Вступне слово медіатора/медіаторки»), Робочий зошит (додаток16).

Час: 60 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка надає учасникам і учасницям інформацію про вступне слово медіатора/медіаторки.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки.

Вступне слово медіатора/медіаторки – це один із важливих етапів медіації. Під час вступного слова медіатор/медіаторка налаштовує учасників та учасниць на співпрацю. Адже що може найкраще мотивувати людей до обговорення важливих питань, як не комфортні, спокійні умови і розуміння людей, чому вони тут і що з ними буде відбуватися? Тому на даному етапі для медіатора/медіаторки дуже важливо детально пояснити учасникам і учасницям медіації всі принципи і правила, яких необхідно буде дотримуватися під час медіації.

Тепер ми разом складемо вступне слово медіатора/медіаторки, а далі кожен/кожна з вас спробує скласти власний варіант такого вступного слова.

Учасникам та учасницям пропонується переглянути уривок відео «Вступне слово медіатора/медіаторки».

Завдання: під час перегляду відео складіть детальний план вступного слова медіатора.

Обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Чи важливо, якими словами (наскільки зрозуміло) медіатор/медіаторка говорить вступне слово? Чому?
2. На які моменти/деталі, крім доступності і зрозумілості, варто звертати увагу, виголошуючи вступне слово?

⁴² https://www.youtube.com/watch?v=taEx_tzioyg

3. Якою, на вашу думку, є мета вступного слова медіатора/медіаторки?

**До уваги тренера/тренерки!**

Для перегляду вступного слова медіатора/медіаторки тренер/тренерка може використовувати навчальний фільм Українського Центру Порозуміння⁴⁴.

Після перегляду відео пропонується колективно обговорити зміст складових вступного слова медіатора/медіаторки.

1. Привітання.
2. Знайомство.
3. Узгодження мови, якою учасникам комфортно спілкуватися.
4. Ознайомлення учасників/учасниць з терміном «медіація» та його пояснення доступними для сторін словами.
5. Ознайомлення учасників/учасниць з принципами медіації.
6. Ознайомлення учасників/учасниць з правилами медіації.
7. Підписання згоди на участь сторін у медіації.

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям індивідуально скласти власне вступне слово медіатора/медіаторки, яке вони зможуть використати під час рольової гри і згодом – у практичній роботі медіатора/медіаторки. Колективно обговорюється чому краще буде написати свій варіант, а не використовувати стандартний. Після складання (час на самостійну роботу – 10-15 хв.) учасники та учасниці зачитують (за бажанням) групі свої варіанти вступного слова медіатора/медіаторки. Спільно складається список «Знахідок для вступного слова» – вдалих формулювань, якими можуть скористатися всі учасники та учасниці групи.

Тренер/тренерка просить учасників і учасниць самостійно опрацювати текст «Вступне слово медіатора/медіаторки (приклад)» додаток 16, проаналізувати і порівняти з власним варіантом.

Х.2. Практика медіації. Ситуація№ 1

Мета: сформувати навички проведення медіації.

Метод роботи: рольова гра.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17, 18), історії з ролями для кожного/кожної учасника/учасниці, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).

Час: 50 хв.

Хід проведення

Для програвання медіацій пропонуються ситуації «учень/учениця–учень/учениця», «батьки–батьки», «педагог/педагогиня–учень/учениця», «груповий конфлікт».

Інструкції: учасники та учасниці об'єднуються в групи по 6-8 осіб і виконують історії за ролями, дотримуючись правил проведення медіацій: сторони конфлікту, медіатор/медіаторка (медіатори). Для цього вони отримують визначені ролі. Інші учасники й учасниці групи є спостерігачами/спостерігачками. Після виконання кожної ситуації проводиться обговорення за схемою: учасники/учасниці медіації – спостерігачі/спостерігачки – тренер/тренерка.

У кожній групі за кожною темою (наприклад «учень/учениця–учень/учениця») програються по дві ситуації, в яких беруть участь різні учасники/учасниці.

На кожну тему відведено по 100-120 хвилин.

⁴⁴ Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 168 с. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: http://www.bilatserkva-povsector.edukit.kiev.ua/files/downloads/UCP_4th_posibnyk_web.pdf.

**До уваги тренера:**

Для підготовки програвання ситуації учасникам відводиться 5-10 хв.

Рекомендуємо, щоб у ролі медіатора були одразу два учасники.

Кожен/кожна учасник/учасниця мають побувати в ролі медіатора.

Тренеру необхідно зауважити, щоб учасники «не загравалися».

Після програвання ситуацій тренер «виводить» учасників з ролей.

Після програвання кожної ситуації пропонується колективно обговорити складні моменти, які виникали під час рольової гри.

Ситуація № 1.

До 10 класу 1 вересня прийшла Анастасія – дівчина-ВПО з Макіївки. Вона мешкала з бабусею, а батьки залишились на окупованій території, бо не могли залишити квартиру і свій бізнес. Дівчинка була тиха і спокійна, проте в класі її недолюблювали. Один з учнів (Олексій) почав її постійно принижувати, ображати. Дівчині постійно дорікали, що вона чужинка, насміхалися з неї. Вона все більше закривалась і не йшла на контакт. Бабуся телефоном повідомила класному керівнику, що дівчина відмовляється ходити до школи.

Класний керівник запропонував їм піти на медіацію.

Додаткова інформація:

Олексій у серпні втратив батька, який був військовим і загинув на Сході України під час АТО. У нього було упереджене ставлення до всіх переселенців, адже кожного з них він звинувачував у смерті батька.

Анастасія – хороша і спокійна дівчинка. Те, що її не приймали до колективу, дуже її бентежило. Вона найбільше симпатизувала та співчувала Олексію стосовно того, що його батько загинув саме на її землі. Однак Анастасія не могла ніяк переконати хлопця, тому вирішила, що краще їй не ходити на навчання і почекати, доки все владнається само собою.

ПЕРЕРВА (20 хв.)**Х.2.1. Практика медіації. Ситуація № 2**

Мета: сформувані навички проведення медіації.

Метод роботи: рольова гра.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 17;18), історії з ролями для кожного/кожної учасника/учасниці, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).

Час: 70 хв.

Ситуація № 2.

Денис разом з батьками переїхав з Донецької області і навчається в школі-ліцеї у 8 класі. Напередодні осінніх канікул Денисові як заохочення за гарні оцінки батьки купили новий сенсорний мобільний телефон, про який він давно мріяв. Після канікул він взяв телефон до школи, щоб показати друзям. Під час уроку фізкультури (третій урок) усі переодягалися в роздягальні спортивного залу. Денис також переодягнувся і пішов до залу на урок. Телефон він залишив у роздягальні у курточці. Коли Денис згадав, що залишив телефон у роздягальні, і вийшов, щоб забрати його, телефона у кишені куртки вже не було. Денис покликав на допомогу вчителя фізкультури та інших однокласників. Вони почали дзвонити на телефон, але той було вимкнено.

Денис дуже засмутився через втрату і сповістив свого батька з телефона однокласника. Батько відразу приїхав і почав пошуки телефону. Він звинувачував однокласників Дениса, примушував їх показувати власні речі, викрикуючи при цьому нецензурні та погрозливі слова у їхню адресу. В ситуацію втрутилися класний керівник і соціальний педагог школи. Батька попросили не вживати самостійно ніяких заходів, пообіцяли про все дізнатися і, у разі потреби – залучити працівників міліції. Але батько сказав, що сам викличе міліцію, якщо мобільний телефон протягом дня не буде знайдено.

Соціальний педагог школи провела розслідування і з'ясувала, що другим уроком в учнів 5 класу була фізкультура. На запитання соціального педагога, чи не бачили учні мобільний телефон в роздягальні спортзалу, діти відповіли, що не бачили, а після уроку до соціального педагога підійшов учень 5 класу і сказав, що бачив, як його однокласник Назар взяв мобільний телефон, що стирчав з куртки учня 8 класу в роздягальні спортзалу.

Соціальний педагог повернулася до учнів 5 класу і сказала, що змушена викликати міліцію, яка швидко вирішить цей конфлікт. Також соціальний педагог повідомила, що таким чином той, хто взяв телефон, має лише один урок і перерву, щоб зізнатися у скоєному. Під час перерви до соціального педагога підійшов Назар і, розплакавшись, повідомив, що це саме він взяв мобільний телефон, а тепер йому соромно і він не знає, як повернути телефон Денисові. А ще Назар боїться, що його заберуть у міліцію і батьки дізнаються про все, що сталося.

Назару було рекомендовано медіацію, під час якої він би міг розповісти про все, що зробив. Хлопець погодився. Тоді соціальний педагог з'ясувала в Дениса, чи той погоджується на медіацію. Врешті Денис також погодився.

Денис

Переживає через втрачений телефон, адже батьки, переїхавши на нове місце проживання, довго не могли знайти роботу. А зараз, коли в них з'явилася робота, частину зароблених грошей вони витратили на обіцяний, довгоочікуваний телефон. Денис схвильований, що батьки його сваритимуть за те, що він несерйозно поставився до їхнього подарунка, і більше не куплять йому таку дорогу річ.

Назар

Боїться, що батьки дізнаються про його вчинок. Він живе в багатодітній сім'ї, і батьки не можуть купити йому такий дорогий телефон. Тому він і взяв телефон Дениса, думаючи, що ніхто не здогадається, що це зробив саме він. Назарові соромно за свій вчинок. Телефон він повертає, а сім-карту обіцяє відкупити за кошти, які зекономить на кишенькових грошах, що батьки йому дають на обід.

Х.2.2. Обговорення складних моментів під час рольових ігор. Корисні поради

Підведення підсумків дня

Мета: визначити яка інформація була цінною для учасників/учасниць.

Метод роботи: індивідуальна робота.

Необхідні матеріали: іграшка.

Час: 20 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям по колу висловити свою думку з приводу тренінгу та вказати, які були позитивні моменти та що викликало питання або сумніви.

4-й день**Відновні практики. Практика медіації****Продовження роботи над вправою Х.2.3-2.4.
Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №3, №4**

Мета: сформувати навички проведення медіації.

Метод роботи: рольова гра.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, ситуації для рольової гри, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).

Час: 90 хв.

Ситуація № 3.

Між двома учнями – 10-класником Сашком та 11-класником Павлом – виникло непорозуміння. Учень 10 класу стояв зі своїми товаришами в коридорі, коли до нього підійшов 11-класник і своїм лобом вдарив з усієї сили йому в лоб. Від сили удару в десятикласника з'явилась рана. Випускник, злякавшись, завів його до медсестри. Йому було надано допомогу та накладено шви. Проте наступного дня мати хлопчика прийшла до школи з претензіями та вимогами. Було викликано батьків Павла і запропоновано провести медіацію. Хлопці вдома не розповіли, що ж насправді між ними сталося.

Мама Сашка, учня 10 класу, виховує його самостійно, тому їй прикро, що ні 11-класник, ні його батьки не вибачились та навіть не запропонували допомогу. Але ще більше її непокоїло, що 11-класник Павло навіть не визнавав своєї провини.

Батьки 11-класника Павла заперечували взагалі, що їхній син може таке скоїти, адже він спортсмен, дуже вихований і зразковий син, тому захищали його. Батько попросив дозволу поговорити наодинці зі своїм сином, і той йому зізнався, що вдарив Сашка, але не очікував, що удар буде таким сильним і що рана утвориться так швидко, тому він і сам налякався, що так трапилось, і вже шкодував про скоєне.

Ситуація № 4.

Дівчата 8 класу Анастасія та Анна під час перерви розпивали спиртні напої в школі, потім на уроці поводитися неадекватно, на що звернув увагу вчитель. До школи негайно викликали батьків дівчат. Батьки Анастасії одразу ж почали кричати на батьків Анни, звинувачуючи її в тому, що саме вона винна в цій ситуації і погано впливає на Анастасію. Почався конфлікт між батьками.

Мама Анастасії – Тетяна Петрівна

Анастасія – тиха і спокійна дівчинка, гарно навчається, але їй дуже подобався вчитель історії, тому, щоб бути сміливішою і зробити так, щоб він її помітив, вона запропонувала подрузі розпити пляшку шампанського перед уроком. Але батьки цього не знали, бо ніколи такого не очікували від доньки. Вони знали вдачу Анни, тому одразу виникла підозра в її бік. Мама Насті знала, що дівчині подобається вчитель, адже постійно говорила на цю тему з донькою, тому не могла припустити, що її донька зможе так вчинити.

Мама Анни – Людмила Миколаївна

Анна посередньо навчається, любить відвідувати дискотеки, час від часу порушує поведінку. Проте цього разу просто вирішила підтримати ідею подруги, щоб тій не страшно було випивати самій. Батьки Анни теж сильно люблять свою доньку, жодного разу не бачили її в нетверезому стані, тому й почали активно її захищати. Перед приходом мами до школи, Анна по телефону зізналась їй у тому, що трапилось насправді, і сказала, що просто хотіла підтримати подругу, бо та симпатизує вчителю і хотіла бути впевненішою на його уроці, а випили вони небагато, просто були голодні й тому так помітно захмілилися.

ПЕРЕРВА(20 хв.)**Х.2.5. Практика медіації. Рольова гра. Ситуація №5****Мета:** сформувати навички проведення медіації.**Метод роботи:** рольова гра.**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, ситуації для рольової гри, додатки 1.10.-1.12. (розміщено в Додатках до Розділу 1 даного посібника).**Час:** 90 хв.**Ситуація №5**

Антоніна, Євген і Андрій були друзями та однокласниками. Вони завжди разом ходили гуляти містом, у кафе, на дискотеки.

09.07.2010р. всі разом прийшли на дискотеку в молодіжний клуб «Мобі Дік», де збиралися разом провести трохи часу.

Євген не хотів танцювати, казав, що в нього немає настрою, а Антоніна та Андрій, навпаки, хотіли танцювати і розважатися.

Антоніна віддала на збереження свою сумочку Євгенові, який сидів біля стійки бару, а сама танцювала в іншому кінці залу. Євген почув, що в сумочці Антоніни задзвонив телефон, і замість того щоб сказати дівчині про це, сам вирішив відповісти на дзвінок. Відкривши сумочку він побачив, що телефон лежить у косметичці. Євген відкрив косметичку і побачив, що там, окрім косметичних засобів і телефона, є золоті сережки.

Євген покликав Андрія і розповів про знахідку. Андрій не вагаючись сказав, щоб Євген забрав сережки, а сам Андрій танцюватиме з Антоніною, відволікаючи її увагу.

Євген ще трохи вагався, брати чи не брати, але потім вирішив взяти сережки. Після цього він попрощався з друзями і, сказавши, що не має настрою, пішов додому.

Антоніна, нічого не підозрюючи, після дискотеки також пішла додому. Андрій провів її і пішов до Євгена.

Разом хлопці вирішили, що казатимуть, що про сережки нічого не знають, а з огляду на те, що Антоніна в барі пила пиво і була напідпитку, то нехай сама шукає, де загубила їх.

Наступного дня Антоніна хотіла одягнути сережки в школу, але в косметичці їх не було. Вона обшукала всю сумочку, але сережок не знайшла. Нічого не кажучи мамі, Антоніна подзвонила Євгену і запитала, чи не знає він, де її сережки. Євген сказав, що нічого не знає і що треба було йому не довіряти сумочку, щоб зараз не звинувачувати.

Антоніна розповіла мамі про зникнення сережок, адже мама і сама помітила б, що сережок, які вони з батьком подарувати їй на 16 років, немає.

Антоніну дуже образило те, як хлопці, яким вона довіряла, з якими дружила, вчинили з нею. Вона зразу зрозуміла, що це міг зробити тільки Євген, а він не признався відразу, а обманув її, сказавши, що не брав сережок. На запитання дівчини про те, навіщо вони так з нею вчинили, хлопці не відповіли. Сказали, що не знають, що мали зробити з цими сережками, не встигли спланувати.

Додаткова інформація:

Мама Антоніни, Неля Гнатівна, обурена поведінкою не тільки хлопців, а й своєї доньки. Батьки довіряли їй, вірячи в те, що вона на дискотечі не вживає алкогольних напоїв, а просто розважається з друзями. Їй також було прикро, що її донька необережно поставилася до такого коштовного подарунка батьків, адже на ці сережки вони витратили немалу суму грошей. Мати під час медіації, помітивши, що хлопці не хочуть говорити правди, сказала, що звернеться в міліцію, що з них у присутності батьків буде взято пояснення. Євген, злякавшись подальшого розслідування, зізнався в тому, що це вони разом з Андрієм взяли сережки з сумочки Антоніни.

Після зізнання Євгена жінка вимагає повернути їх Антоніні. Вона обіцяє забрати заяву з міліції, якщо хлопці пообіцяють, що більше не будуть красти. Також жінка вимагає вибачень від Євгена і Андрія.

Євген

Непокоїться з приводу цієї ситуації і побоюється, щоб про це не дізнався його батько, який виховує його один, бо мати померла. Батько йому дуже довіряє і вважає порядною людиною, не здатною на такі вчинки. Євгену і Андрію дуже неприємно і соромно через те, що вони зробили. Найбільше вони переживають, що Антоніна через все, що сталося, не захоче з ними спілкуватися.

Андрій

Переконає, що не наполягав на тому, щоб Євген забрав сережки, а лише запропонував йому їх взяти. Євген повинен був вирішувати самостійно, брати їх чи ні. Євгену і Андрію дуже неприємно і соромно через те, що вони зробили. Найбільше вони переживають, що Антоніна через все, що сталося, не захоче з ними спілкуватися.

Антоніна

Їй соромно перед батьками за те, що вона вживала пиво і необережно поставилася до подарунка батьків. Також їй неприємно, що друзі, яким вона вірила, підвели, обікрали, скориставшись її довірою.

Мати Антоніни

Сережки знаходяться у Євгена, і жінка вимагає повернути їх Антоніні. Вона обіцяє забрати заяву з міліції, якщо хлопці пообіцяють, що більше не будуть красти. Також жінка вимагає вибачень від Євгена і Андрія.

ПЕРЕРВА(60 хв.)**Х. Техніка «Коло»**

Мета: сформувати навички проведення відновної техніки «Коло».

Метод роботи: інформаційне повідомлення, «Коло», обговорення.

Необхідні матеріали: ноутбук, презентація «Коло», Мовник/Братина, фліпчарт, Робочий зошит (додаток 19).

Час: 100 хв.

Хід проведення**До уваги тренера/тренерки!**

Під час опрацювання даної теми необхідно використовувати текст Посібника (с.124-131).

Тренер/тренерка ознайомлює учасників/учасниць з традиціями застосування Кіл у різних культурах для прийняття рішень та обговорення важливих питань. Доречно звернути увагу на символи та ритуали, що використовуються під час проведення Кіл.

Тренер/тренерка повідомляє учасникам і учасницям правила проведення Кола.

**До уваги тренера/тренерки!**

Варто наголосити, коли проводиться Коло тренеру/тренерці необхідно «йти» за групою (змінювати заготовлені питання по ходу кола/йти за потребами групи).

Тренер/тренерка акцентує увагу учасників і учасниць, що під час проведення Кола медіаторам/медіаторкам необхідно розуміти ризики, які можуть виникати: емоційний стан учасників/учасниць; непередбачувані реакції учасників/учасниць; отримання непередбачуваної інформації.

Тренер/тренерка проводить з учасниками/учасницями Коло цінностей. За результатами Кола проводиться обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Які переваги, на вашу думку, має Коло в порівнянні зі звичайним груповим обговоренням проблем?
2. Як ви вважаєте, в яких ситуаціях застосування Кола може бути ефективним? (Детальнішу інформацію викладено в мультимедійній презентації).
3. На вашу думку, чи в правильному порядку поставлено питання для Кола цінностей? Чому?



До уваги тренера/тренерки!

Тренер/тренерка може провести тематичне Коло.

Запитання до тематичного Кола:

1. Який у вас зараз настрій та як ви відчуваєте себе?
2. Як часто у вашому житті трапляються конфлікти і яку стратегію поведінки ви найчастіше використовуєте для їх вирішення?
3. З якими конфліктними ситуаціями ви найчастіше стикаєтесь у роботі? Як вони вирішуються?
4. Як ви бачите застосування медіації у власних життєвих ситуаціях і на роботі?
5. Як ви себе зараз відчуваєте?

ПЕРЕРВА(20 хв.)

XI. Діяльність служби порозуміння⁴⁵

XI.1. Найкращий досвід впровадження медіації в заклад освіти

Мета: ознайомити з позитивним досвідом впровадження медіації в заклад освіти.

Метод роботи: презентація, обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 30 хв.

Тренер/тренерка ділиться власним досвідом впровадження медіації. Акцентуючи увагу на власних досягненнях та перешкодах, які траплялися на шляху. Тренер/тренерка стимулює групу до активного обговорення.

XI.2. Механізм створення та організація роботи служби порозуміння

Мета: розробити ефективний механізм діяльності служби порозуміння.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, розділ 1 даного посібника, додатки 1.2.;1.5.;1.6. до розділу 1 даного посібника.

Час: 60 хв.

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям об'єднатися в 4 групи, опрацювати та презентувати наступні питання:

Група 1 - Що таке служба порозуміння? Хто є учасниками/учасницями служби порозуміння? Механізм відбору учнів/-медіаторів/учениць-медіаторок.

⁴⁵ Матеріал надано в розділах 1 та 2 даного посібника

Група 2 - Планування роботи служби порозуміння

Група 3. - Хто такий/така, що робить/яка роль координатора/координаторки служби порозуміння?

Група 4. - Шляхи співпраці з адміністрацією закладу освіти, педагогічними працівниками, батьками.

Підведення підсумків дня

Мета: визначити яка інформація була цінною для учасників і учасниць.

Метод роботи: індивідуальна робота.

Необхідні матеріали: іграшка.

Час: 15 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям по колу завершити фразу: «Сьогоднішній день дозволив мені...»

5-й день «Методичне забезпечення впровадження відновних практик та служби порозуміння в закладі освіти»

XII.1. Особливості впровадження відновних практик в освітній процес.

Критерії відбору ситуацій для проведення медіації

Мета: ознайомити учасників і учасниць з процесом впровадження медіації в закладі освіти.

Метод роботи: інформаційне повідомлення, колективне обговорення, робота в групах, презентація, «мозковий штурм».

Необхідні матеріали: аркуші фліпчарту, маркери, ноутбук.

Час: 90 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка обговорюють з учасниками та учасницями наступні позиції:

1. Організаційні засади медіації у закладі освіти.
2. Методичне забезпечення впровадження медіації.
3. Способи популяризації медіації.
4. Ризики. Робота на упередженнями.

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць у 3 групи.

Завдання: Опрацювати текст Посібника (с.80-83)

1 група – скласти моделі системного впровадження медіації та відновних практик в закладі освіти (зазначити також складнощі впровадження)

2 група – описати механізм популяризації медіації серед учасників/учасниць освітнього процесу (серед учнів/учениць, педагогів, батьків, в громаді)

3 група – методичне забезпечення впровадження медіації для різних груп (який інструментарій, форми та методи роботи, які теми)

Після завершення роботи в групах, учасники й учасниці презентують свої результати.

Тренер/тренерка стимулює групу до колективного обговорення. Потім пропонує обговорити питання: «Критерії відбору ситуацій для проведення медіації». Відповіді учасників і учасниць записувати на фліпчарті.

Інформаційне повідомлення тренера/тренерки

Коли доцільна медіація?

Медіація доцільна за таких передумов:

- Сторонам потрібно прийти до певного рішення за результатами переговорів і зафіксувати його документально.
- Між сторонами є домовленості, які вони не можуть або не бажають розкривати третім особам (а тим більше в суді), і хочуть зберегти конфіденційність.
- Роздратування та емоції сторін конфлікту заважають ефективному спілкуванню між собою.
- За допомогою безпосередніх розмов або переговорів конфлікт можна не вирішити зовсім або вирішити незадовільно.
- Вирішення конфлікту зайшло в глухий кут.
- Спірні сторони зацікавлені в хороших взаємовідносинах у майбутньому.
- Усі учасники/учасниці прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту.
- Представлено всі сторони конфлікту.
- Мова не йде про принципово ціннісні орієнтири, про основні права або тільки про рішення типу «так/ні».
- Не існує різких відмінностей щодо влади сторін. Якщо все ж вони є, тоді або більш слабкі повинні посилити свою владну позицію (наприклад, розробляючи хороші альтернативи для обговорення, ведучи пошук союзників/союзниць або при вчиненні насильницького опору), або більш сильні повинні бути готові в рамках медіації відмовитися від своєї владної позиції.
- Залишається достатньо часу, щоб розробити узгоджене рішення конфлікту.
- Супротивники/супротивниці мають мінімальні можливості самовираження і здатність самоствердження. У них немає вираженого психічного захворювання або обмеження, відсутня сильна залежність, вони не несхильні до зловживань.

Недоречно застосовувати медіацію як основний засіб вирішення конфлікту між жертвою насильства та кривдником (насильство в сім'ї, сексуальне насильство, булінг). У цих випадках більш доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною окремо (принаймні, на початковій стадії).

Медіація дозволяє сторонам вийти зі складної ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін.

ПЕРЕРВА (20 хв.)

XII.2. Механізм впровадження відновних практик та служби порозуміння

Мета: опрацювати механізм впровадження відновних практик та служби порозуміння в закладі освіти.

Метод роботи: індивідуальна робота, колективна робота

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, Робочий зошит (додаток 20).

Час: 60 хв.

Хід проведення

Тренер/тренерка пропонує учасникам і учасницям скласти індивідуальний план впровадження відновних практик в закладі освіти (додаток 20).

Після проводить колективне обговорення результатів.

Разом з учасниками й учасницями тренер/тренерка записує на фліпчарті короткострокові та довгострокові цілі по впровадженню медіації в закладі освіти.



До уваги тренера/тренерки!

Варто проговорити та розписати чітку послідовність дій.

XII.3. Моніторинг діяльності медіатора/медіаторки

Мета: ознайомити з системою моніторингу діяльності медіатора/медіаторки.

Метод роботи: колективне обговорення.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, додатки 1.4.;1.7-1.9.;1.13-1.17. до Розділу 1 даного посібника.

Час: 30 хв.

Хід проведення

Разом з групою тренер/тренерка опрацьовує робочі матеріали медіатора-координатора/медіаторки-координаторки служби порозуміння закладу освіти (дodatки 1.4.;1.7-1.9.;1.13-1.17. до Розділу 1 даного посібника).

ПЕРЕРВА - 60хв.

XII.4. Наша служба порозуміння

Мета: сформуванати розуміння особистої ролі та ролі кожного/кожної в діяльності служби порозуміння.

Метод роботи: робота в групах, вправа «Колаж», презентація.

Необхідні матеріали: фліпчарт, аркуші для фліпчарту, маркери, ноутбук, клей, ножиці, журнали.

Час: 75 хв.

Хід проведення

Учасники та учасниці об'єднуються в групи. Завдання: за допомогою колажу зобразити якою вони бачать свою службу порозуміння. Розроблені колажі презентувати групі та колективно обговорити.

ПЕРЕРВА - 20 хв.

XII.8. Підведення підсумків тренінгу. Зворотний зв'язок.

Мета: визначити яка інформація була цінною для учасників та учасниць.

Метод роботи: «Коло»

Необхідні матеріали: Братина, сертифікати, анкети.

Час: 60 хв.

Хід роботи

Тренер/тренерка проводить заключне Коло.

Запитання для обговорення:

- Який у вас зараз настрій?
- Які ваші враження від тренінгу?
- Що для вас було найціннішим на тренінгу?
- Які побажання учасникам/учасницям, тренерам/тренеркам тренінгу?



До уваги тренера/тренерки!

Запитання для заключного Кола є орієнтовними.

Видача сертифікатів

Освітня програма для педагогічних працівників/працівниць

**«Базові навички медіатора/медіаторки в закладах освіти.
Створення та координація діяльності служб порозуміння
з числа учнів/учениць для впровадження медіації
за принципом “рівний-рівному/рівна-рівній”»**

Робочий зошит учасників та учасниць

Роздатковий матеріал

Додаток 1

Насильство можна визначити як дію або бездіяльність однієї людини по відношенню до іншої, що завдає шкоди здоров'ю як фізичному, так і психічному, принижує почуття честі та гідності.

Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»⁴⁶ визначає такі види насильства:

- Економічне насильство – форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру;
- Психологічне насильство – форма домашнього насильства, що включає словесні образи, погрози, у тому числі щодо третіх осіб, приниження, переслідування, залякування, інші діяння, спрямовані на обмеження волевиявлення особи, контроль у репродуктивній сфері, якщо такі дії або бездіяльність викликали у постраждалої особи побоювання за свою безпеку чи безпеку третіх осіб, спричинили емоційну невпевненість, нездатність захистити себе або завдали шкоди психічному здоров'ю особи;
- Сексуальне насильство – форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повнолітньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, у тому числі вчинені стосовно дитини або в її присутності;
- Фізичне насильство – форма домашнього насильства, що включає ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання, а також незаконне позбавлення волі, нанесення побоїв, мордування, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, залишення в небезпеці, ненадання допомоги особі, яка перебуває в небезпечному для життя стані, заподіяння смерті, вчинення інших правопорушень насильницького характеру.

Додаток 2

Що таке булінг та як йому протистояти?

Булінг (від англ. bully – хуліган, залякувати) – форма насильства у вигляді травлі, бойкоту, на-смішок, дезінформації, псування особистих речей, фізичній розправі тощо.

- *Фізичний булінг* – штовхання, підніжки, зачіпання, бійки, стусани, ляпаси, «сканування» тіла, нанесення тілесних ушкоджень тощо.
- *Економічний булінг* – крадіжки, пошкодження чи знищення одягу та інших особистих речей жертви, вимагання грошей тощо.
- *Психологічний булінг* – принизливі погляди, жести, образливі рухи тіла, міміки обличчя, поширення образливих чуток, ізоляція, ігнорування, погрози, жарти, маніпуляції, шантаж тощо.
- *Сексуальний булінг* – принизливі погляди, жести, образливі рухи тіла, прізвиська та образи сексуального характеру, зйомки у переодягальнях, поширення образливих чуток, погрози сексуального характеру, жарти тощо.
- *Кібербулінг* – приниження за допомогою мобільних телефонів, інтернету, інших електронних пристроїв (пересилка неоднозначних фото, обзивання по телефону, знімання на відео бійок чи інших принижень і викладання відео в мережу Інтернет, цькування через соціальні мережі).

Здається, це відбувається зі мною. Що мені робити?

- Поговори з дорослим, якому ти довіряєш. Це можуть бути батьки, вчитель/вчителька або спортивний тренер/тренерка, шкільний психолог, медіатор/медіаторка, старший брат/се-

⁴⁶ <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>

стра, інший/інша родич/родичка. Ти не повинен/повинна протистояти наодинці.

- Якщо тобі важко говорити, напиши про те, що відбувається, та надішли довіреному дорослому електронною поштою або месенджером.
- Можна попросити батьків поговорити з батьками кривдника. Це часто допомагає вирішити проблему.
- Дій сміливо, тримай голову високо, дивись кривднику у вічі, навіть якщо почуваєшся не впевнено. Мова твого тіла має нести інший меседж.
- Ігноруй глузування та йди від кривдників. Змусь їх думати, що тобі цілком байдуже. Часто глузування закінчуються, коли агресори не отримують уваги або реакції.
- Керуй своїми емоціями. Відчувати гнів та засмучуватись – нормально, але це надає більшої сили кривдникові. Багатьом допомагає рахувати до десяти, глибоко дихати або виписувати гнівні слова на папір. До того ж, ці навички стануть корисними протягом всього життя.
- Намагайся бути серед людей, особливо на перервах та під час обіду. Уникай відлюдних «кутків» та місць, де зазвичай відбувається цькування.
- Тримайся поруч з приятелями, які можуть захистити тебе. Подумай, на кого ти можеш розраховувати, а хто може розраховувати на тебе у подібній ситуації.
- Якщо тебе фотографують або глузують у роздягальнях, не заходь туди разом із кривдниками.
- Якщо ситуація дійшла до фізичної розправи, крадіжок або пошкодження речей, звертайся до поліції.
- Не застосовуй силу або булінг у відповідь. Це лише погіршить ситуацію та може призвести до більш серйозних наслідків.
- Якщо ти бачиш, що хтось інший страждає від булінгу, не мовчи. Пропонуй допомогу та клич дорослих.

А якщо це робить мій друг/подруга?

- Якщо тебе кривдить друг/подруга (друзі), навіть під виглядом жартів, відмовляйся від цих стосунків. Цей товариш/товаришка самостверджується за твій рахунок. Може здаватися, що ти залишишся цілком один/одна, але зовсім скоро у тебе з'явиться нове коло спілкування.

А якщо це відбувається в мережі Інтернет?

- Неприємні повідомлення, коментарі, посилання на твій профіль у глузливих постах – це різновид булінгу (кібербулінг). Одразу блокуй тих людей, які ображають тебе в Інтернеті або через мобільний телефон. Функція блокування є у електронній пошті, усіх соціальних мережах, смс та дзвінках мобільного. Також можна пожалітися на сторінку кривдника адміністрації соцмережі. Якщо ти не знаєш, як це зробити, запитай у старших.
- Не відправляй нікому інтимних зображень та повідомлень, за які ти можеш відчути сором. Навіть якщо це твій хлопець/дівчина, якій/якому ти довіряєш. Пам'ятай, все що ти робиш в інтернеті, залишається у кіберпросторі, навіть коли ми видаляємо інформацію. Це може стати джерелом для кібербулінгу.

Як покращити самопочуття та підвищити впевненість?

- Пам'ятай, це не твоя провина. Ти не повинен/повинна соромитися того, що відбувається. Ніхто не заслуговує цькувань, і ніщо не виправдовує булінгову поведінку.
- За даними міжнародних організацій, в Україні з булінгом стикаються 67% дітей. Багато відомих та успішних людей страждали від цього у дитинстві. Якщо ти знаєш дорослих, які пережили булінг, обов'язково поговори з ними.
- Приєднуйся до груп, які пропонують цікаві активності та дозволяють проявляти себе. Це може бути туристичний гурток, редакція газети, шкільний парламент, ансамбль тощо. Зміна діяльності та коло однодумців покращать самопочуття та підвищать самооцінку
- Займайся творчістю – танцюй, співай, малюй, фотографуй, майструй – роби все, що приносить тобі задоволення та робить щасливіше.

- Займайся фізичними вправами. Це підвищує тонус та рівень енергії. Отже, ти неодмінно почуватимешся краще як фізично, так морально.
- Знаходь час на відпочинок та висипайся. Розслаблення потрібне нашому тілу, мозку та психіці. Це допоможе тобі почуватися спокійніше та впевненіше.
- Будь собою! Не дозволяй думкам однієї людини чи групи людей пригнічувати твою особистість. Не підлаштовуйся та проявляй себе.

Для взаємодії із кривдником/кривдницею можна поставити наступні питання:

1. «Для чого ти це сказав/сказала (зробив/зробила і т.д.)?»

Якщо кривднику спокійно задати це питання, то він/вона може розгубитися і припинить свої напади. Як правило, кривдник не зможе чітко відповісти, для чого він/вона це робить.

2. «Чому ти це визначив/визначила?»

Якщо, наприклад, дитину називають «недотепою», то поставити таке питання: «Чому ти визначив/визначила, що я не вмію цього робити?»

3. «Що тобі заважає?»

Наприклад, «Що тобі заважає відійти та зайнятися своїми справами?», «Що тобі заважає вчитися так само гарно, як і я?», «Що тобі заважає звернутися до мене по допомогу замість того, щоб заздрити?» тощо.

Куди/до кого можна звернутися, якщо ти опинився/опинилася або став/стала свідком ситуації булінгу

Якщо опинились або стали свідками ситуації булінгу, можете звернутися:

- у своєму закладі освіти – до соціального педагога, практичного психолога, класного керівника, медіатора, вчителя, медичного працівника;
- в поліції – до дільничного офіцера поліції, працівників ювенальної превенції, шкільних офіцерів поліції;
- до працівників служби у справах дітей державної адміністрації;
- неурядових громадських організацій;
- зверніться також за порадою до батьків, до людини, з якою у вас довірливі стосунки (друг або подруга, родичі, вчитель).

Якщо ви зіткнулися з ситуацією булінгу, то для отримання інформаційних, психологічних, правових консультацій ви можете безкоштовно звернутися на Національну дитячу «гарячу» лінію: 0 800 500 225 (безкоштовно зі стаціонарних телефонів) або 116 111 (безкоштовно з мобільних).

Додаток 3

Запитання для обговорення після перегляду мультфільму «Конфлікт. Сірники»

1. Про що цей мультфільм? Чи є в цій ситуації ознаки конфлікту? Якщо так, то які саме?
2. Що було приводом для конфлікту?
3. Що є справжньою причиною конфлікту?
4. Хто є сторонами цього конфлікту?
5. Який це конфлікт: *позитивний (конструктивний)* чи *негативний (деструктивний)*?
6. До якого типу конфліктів він належить (*міжособові, міжгрупові тощо*)?
7. Які стадії розвитку конфлікту ви відзначили?
8. На вашу думку, чи була можливість зупинити або вирішити конфлікт на якійсь із стадій його розвитку? Якщо так, то що для цього можна було зробити? Якщо ні, то чому?
9. Згадайте, що стало приводом для виникнення конфлікту. Чи вирішив конфлікт питання? Якою ціною?
10. До яких наслідків призвів конфлікт?
11. Хто зі сторін конфлікту став переможцем, а хто – переможеним?
12. Які важливі висновки з цього мультфільму ви зробили особисто для себе?

ТИПОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ

Типологія конфліктів залежить від тих критеріїв, які беруться за основу. Існує значна кількість класифікацій конфліктів, за своєю суттю більшість із них схожі між собою. Далі представлено узагальнену інформацію та наведено кілька класифікацій, сформованих на підставі провідних критеріїв:

- за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні;
- за спрямованістю впливу: *вертикальні*, *горизонтальні*, змішані;
- за ступенем прояву: відкриті, приховані;
- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні;
- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;
- за тривалістю: короткочасні, затяжні;
- за причинами (для організаційних конфліктів): зумовлені трудовим процесом, психологічними особливостями людських взаємовідносин, індивідуальними особливостями членів групи.

По спрямованості конфлікти діляться на «горизонтальні» і «вертикальні», крім цього, виділяють і «змішані». До горизонтальних відносять такі конфлікти, у яких не задіяні особи, які перебувають у підпорядкуванні один в одного. До вертикальних конфліктів відносять ті, в яких беруть участь особи, які перебувають у підпорядкуванні один у іншого. У змішаних конфліктах представлені і вертикальні, і горизонтальні складові. Конфлікти, що мають вертикальну складову, то є вертикальні та змішані, – це приблизно 70-80% всіх конфліктів.

За значенням для групи і організації конфлікти поділяються на конструктивні (творчі, позитивні) і деструктивні (руйнівні, негативні). Перші приносять справі користь, другі – шкоду. Від перших йти не можна, від других – потрібно.

За характером причин конфліктів можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні. Перші виникають через об'єктивні причини другі – суб'єктивні, особистісні.

Міжгрупові конфлікти припускають, що сторонами конфлікту є соціальні групи, що переслідують несумісні цілі та своїми практичними діями перешкоджають одна одній (1). Це може бути конфлікт між представниками різних соціальних категорій (наприклад, в організації: робітники і ІТП, лінійний і офісний персонал, профспілка і адміністрація тощо).

Внутрішньогруповий конфлікт включає, як правило, саморегуляційні механізми. Якщо групова саморегуляція не спрацьовує, а конфлікт розвивається повільно, то конфліктність у групі стає нормою відносин.

Міжособистісний конфлікт – це найпоширеніший конфлікт. Виникнення міжособистісних конфліктів визначається ситуацією, особистісними особливостями людей, ставленням особистості до ситуації і психологічними особливостями міжособистісних відносин.

Внутрішньоособистісний конфлікт – це, як правило, конфлікт мотивації, почуттів, потреб, інтересів і поведінки в тої самої людини.

ДЖЕРЕЛА КОНФЛІКТІВ

(причини виникнення конфліктів)

Ф. У. Лінкольн (теорія конфліктології) класифікує причини конфліктів з п'яти підстав: інформація, структура, цінності, відносини і поведінка, і відповідно виділяє п'ять основних факторів (причин) конфліктів.

1. **Інформаційний чинник** – це інформація, яка прийнятна для однієї сторони і неприйнятна для іншої. В якості такої інформації може виступати неповна або неточна інформація, надана однією із сторін. До цього фактору автор відносить небажане оприлюднення і недооцінення фактів та їх значення при вирішенні спірних проблем, а також такі явища, як мимовільна дезінформація, чутки тощо.

2. **Структурний фактор** – це формальні і неформальні характеристики групи. Вони виражаються в специфіці законної влади і законодавства, статус, права чоловіків і жінок, їх віці, ролі традицій, системи підзвітності та передачі інформації, різних соціальних нормах і т. д.

3. **Ціннісний чинник** – це ті принципи, які проголошуються або відкидаються, яких дотримуються або якими нехтують, про яких забувають або навіть які навмисно порушують. Це ті принципи, яким імовірно будуть дотримуватися всі члени групи, тому цінності вносять у соціальну групу почуття порядку і мета існування. Вони розрізняються за формою (цензура, санкції) і за змістом (загальноприйнятий порядок, правила поведінки, звичаї).

Цінності описуються як:

- особисті системи вірувань і поведінки (забобони, уподобання, пріоритети щодо приналежності до групи);
- групові системи вірувань і поведінки;
- системи вірувань і поведінки всього суспільства;
- загальні нормативні цінності всього людства;
- професійні цінності;
- способи дії і методи, властиві окремим соціальним інститутам і організаціям;
- релігійні, культурні, регіональні, місцеві та політичні цінності.

4. **Фактор відносин** – пов'язаний із задоволенням від взаємодії двох і більше сторін або його відсутністю. Тут звертається увага на такі аспекти:

- основа відносин (добровільні чи примусові);
- сутність відносин (незалежні, залежні, взаємозалежні);
- очікування від взаємин;
- важливість взаємин;
- цінність взаємин;
- тривалість відносин;
- сумісність людей у процесі взаємовідносин;
- внесок сторін у відносини та ін.

5. **Поведінковий фактор** – це стратегія поведінки в конфліктній ситуації: уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс, співробітництво (по К. Томасу).

Кристофер Мор виокремлює п'ять основних причин конфліктів та можливості втручання відповідно до джерел конфліктів:

1. Предметні конфлікти.
2. Конфлікти інтересів
3. Конфлікт відносин.
4. Конфлікт цінностей.
5. Структурні конфлікти.

Джерела конфліктів	Стратегії
Інформація <ul style="list-style-type: none"> Відсутність (несвоєчасність) інформації Неправильна інформація Різниця в інтерпретації (тлумаченні) інформації 	<ul style="list-style-type: none"> Домовтесь про процес збору усієї інформації Домовтесь про те, яка інформація є важливою
Інтереси та очікування <ul style="list-style-type: none"> Несумісність, суперечність цілей та потреб 	<ul style="list-style-type: none"> Концентруйте на інтересах, а не на позиціях Досліджуйте та розвивайте можливості(варіанти вирішення)
Взаємовідносини <ul style="list-style-type: none"> Брак взаємодії Повторювана негативна поведінка Помилкове сприйняття, стереотипи Недовіра Історія конфлікту 	<ul style="list-style-type: none"> Випрацюйте правила Проясніть сприйняття, удоскональте комунікації Домовтесь про процеси та процедури Допоможіть зрозуміти одне одного Думайте про майбутнє, робіть висновки з минулого
Структурні конфлікти <ul style="list-style-type: none"> Обмежені ресурси Розподіл влади, ієрархічна структура Часові обмеження 	<ul style="list-style-type: none"> Долайте вплив та контроль Сформуйте справедливий, взаємоприйнятний процес прийняття рішень Чітко визначте/змініть ролі
Цінності <ul style="list-style-type: none"> Різні критерії оцінювання ідей (місій, перспектив) Різні стилі життя, ідеологія, релігія 	<ul style="list-style-type: none"> Пошук вищих (об'єднуючих) цінностей Дозвольте сторонам не погоджуватись (визнайте відмінності) Формуйте взаємну лояльність

Завдання

- Опрацювати інформаційний матеріал.
- Прописати конфліктну ситуацію до відповідних джерел конфлікту (акцент на ситуаціях пов'язаних учасниками НВП навчальних закладів).

Додаток 6

Позиції та інтереси

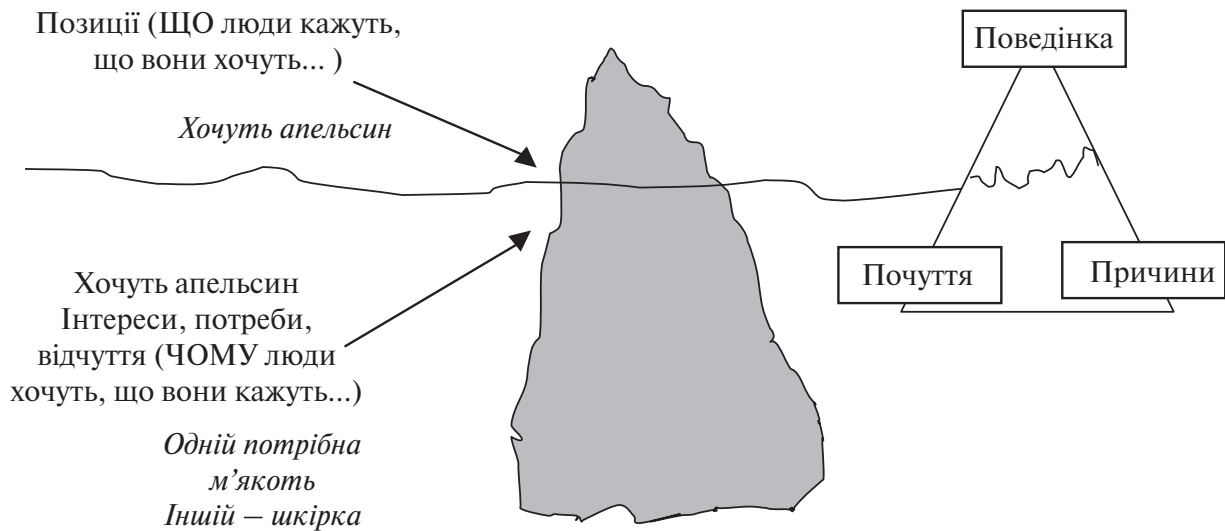
Айсберг – це асоціація з конфліктом.

Опрацювання теми «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином⁴³:

Дві сестри сперечаються через апельсин, обом хочеться взяти його. Нарешті вони вирішують поділити його навпіл. Одна бере свою половину, з'їдає м'якоть і викидає шкірку. Інша, навпаки, викидає м'якоть і використовує шкірку, тому що вона хоче спекти з неї торт.

Як показує приклад, навіть різні інтереси можна привести до оптимального узгодженого рішення, якщо дослідити позиції («Я хочу апельсин») щодо інтересів («Я хочу з'їсти м'якоть» – «Я хочу взяти шкірку для випічки») і тільки тоді приймати головне рішення.⁴⁷

⁴⁷ Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004, 176 с.



**Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій сторін до їхніх потреб та інтересів.
Запитати себе: «ЧОМУ?»**

Вправа «Позиції/інтереси»

Інструкція.

- Розібрати запропоновану конфліктну ситуацію, яка була розроблена групою під час етапу «Причини конфлікту» на позиції та інтереси/потреби
- Запропонувати варіанти вирішення ситуації
- Виокремити вирішення ситуації за принципом «виграш-виграш»

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Можливі рішення:

Картографія стосунків/конфлікту

Що це? Візуальний прийом, що відбиває стосунки між сторонами під час конфлікту.

Мета:

- краще зрозуміти ситуацію;
- наочно побачити стосунки між сторонами;
- з'ясувати, як розподілена влада;
- перевірити баланс діяльності чи контактів;
- побачити, де знаходяться реальні чи потенційні союзники;
- визначити можливість втручання чи діяльності;
- оцінити те, що вже було зроблено.

Коли застосовувати:

- на початку процесу, разом з іншими методами аналізу;
- під час конфлікту – для визначення можливих моментів для початку втручання чи задля допомоги у розробці стратегії розв'язання.

Як користуватися:

1. Вирішить, що ви хочете нанести на карту, в який момент і з якої точки зору. Визначте конкретний момент в перебігу ситуації. Якщо ви намагаєтесь скласти карту цілої історії регіонального політичного конфлікту, вам доведеться витратити чимало часу, а карта виявиться настільки великою та складною, що нею практично неможливо буде користуватися на практиці. Іноді корисним є складання декількох карт для однієї ситуації, з різних точок зору. Таким чином з'являється можливість охарактеризувати, як оцінюють ситуацію власне учасники. Адже спроби врахувати інтереси усіх зацікавлених в конфлікті є початком його розв'язання. Непоганим тренуванням стане опис стосунків сторін із подальшим зіставленням із їхніми особистими думками.

Картографія є динамічною – вона відображає конкретний момент у ситуації, що змінюється і вказує шлях до дії. Цей тип аналізу відкриває нові можливості. Що можна зробити? Хто може зробити це найкраще? Який момент є найліпшим? Яке підґрунтя має бути закладене, які структури створені? Під час роботи над картою конфлікту, треба повсякчас ставити собі ці питання.

2. Окрім «об'єктивних» аспектів корисно картографувати проблеми, які виникають між сторонами конфлікту. Наприклад, чому конфлікт триває? Що йому передувало? Ці проблеми можна розмістити у прямокутнику, або винайти інший спосіб їх відображення.

Що далі?

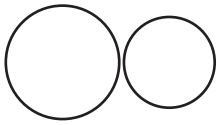
- Розгляньте реальні варіанти дій. Що конкретно ви можете зробити?
- Визначте, в яких місцях комунікація послаблена чи взагалі відсутня.
- Стосунки між якими учасниками/учасницями необхідно налагодити? Хто це може зробити? Яким чином? Яка потрібна підготовка?

Поради

Не забудьте вказати, з якої точки зору ви розглядаєте конфлікт. Де на карті знаходитесь ви самі? Можливо, не всі сторони бачать вашу нейтральність. Обмежуйте інформацію.

Якщо ви розглядаєте довготривалі стратегії, розгляньте відсутність зв'язків між учасниками. Конфлікти в громаді часто виникають через те, що деякі її члени обмежені в комунікації з іншими.

Ключ:



Кола позначають учасників ситуації. Відносний їх розмір відповідає впливу в конкретній ситуації



Пряма лінія позначає доволі близькі стосунки



Подвійна лінія позначає союзників



Пунктир – неформальні чи неміцні стосунки



Домінуючий напрям впливу чи діяльності



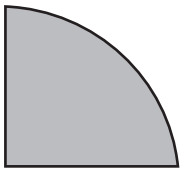
Ламана лінія вказує на розбіжності, конфлікт



Подвійна лінія на головній позначає перервані стосунки

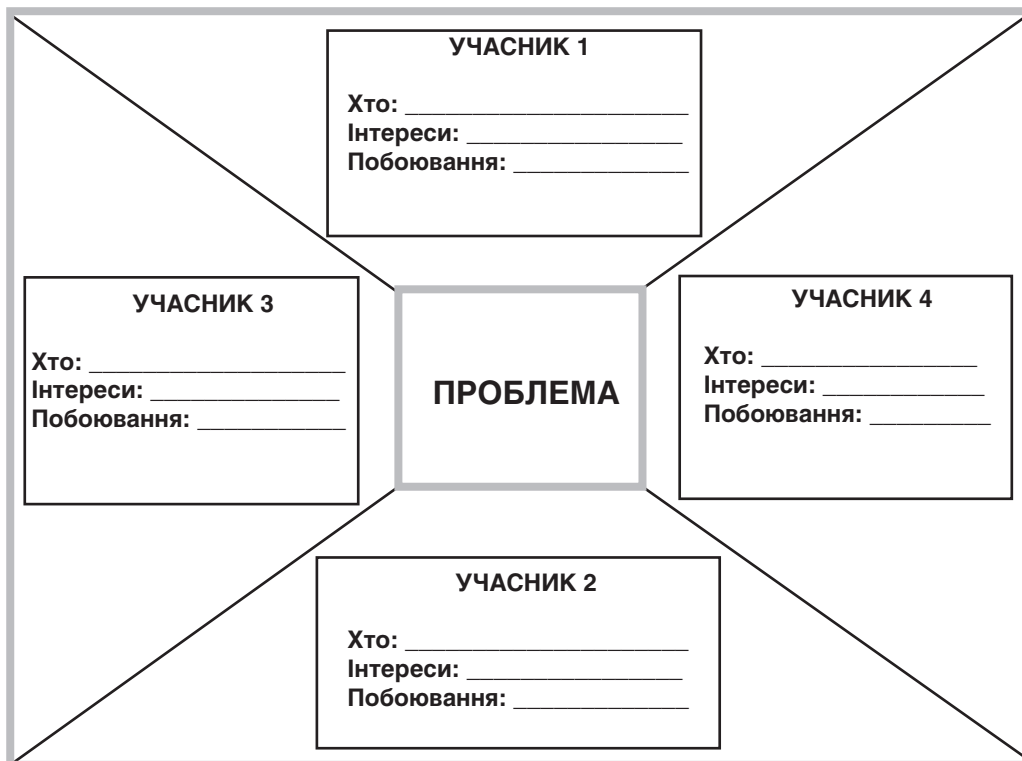


Прямокутники позначають питання, тему чи предмет



Таким чином позначаються зовнішні сторони, які мають вплив, але не беруть безпосередньої участі в ситуації

Варіант 2.



П'ять стилів розв'язання конфлікту:

- *Конкуренція*: людина максимально орієнтована на перемогу в конфлікті і мінімально зважає на потреби інших. Сторона конфлікту, що застосовує стиль суперництва, намагається нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань. Власна перемога бачиться як поразка супротивника. Застосовується тактика тиску й погроз, робляться спроби поставити під сумнів компетентність опонентів, вишукується слабе місце в їхній аргументації, як правило, спостерігається схильність до безапеляційних заяв, негативного ставлення до тих, хто має іншу думку.
- *Співробітництво*: орієнтація на якнайповніше задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації. Інтереси іншої сторони визнаються частиною проблеми. Суперечності відверто обговорюються, спільно з іншою стороною наполегливо шукається розв'язання спірної проблеми. Виявляються приховані інтереси, вишуковуються резерви та ресурси для їх задоволення.
- *Ухилення*: пасивна поведінка в конфліктній ситуації, що полягає в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання до «кращих часів». Це прагнення уникати гострих ситуацій і не обговорювати питання, які є предметом суперечок. Тактика присутності без ознак активного втручання, в якій особа зберігає нейтралітет і не розкриває своїх поглядів та ставлення до проблеми. Сторонам надається можливість самим зробити вибір і нести відповідальність за нього.
- *Пристосування*: жертвування інтересами справи заради підтримання й поліпшення стосунків з опонентом. Людина, яка пристосовується, намагається виглядати в очах оточення приємною, доброю, співчутливою, готовою допомогти. Вона відчуває страх перед осудом та можливістю бути знехтуваною. Проявляючи до інших знаки поваги та схвалення, людина очікує такого самого ставлення й до себе. Зазвичай вона робить усе, щоб усунути саму можливість критики, запобігти загостренню конфліктів.
- *Компроміс*: пошуки балансу взаємних поступок і надбань. Прагнучи порозумітися, сторони погоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб зберегти стосунки й отримати хоча б щось. При цьому має підкреслення спільності інтересів. Іноді компроміс є останньою можливістю прийняти певне рішення.

Вправа «Девіз». Індивідуальна робота

Необхідно з'єднати назву стилю виходу з конфлікту з його девізом.

«Ніхто не виграє в конфлікті, тому я залишу його»	Співпраця
«Щоб я виграв, тобі потрібно програти»	Пристосування
«Щоб кожен із нас щось виграв, кожен повинен щось програти»	Ухилення
«Щоб я виграв, необхідно щоб і ти виграв»	Конкуренція
«Щоб ти виграв, я повинен програти»	Компроміс

Ситуації**Ситуація 1**

Хлопчик у перший день навчання вимастив клеєм, новий піджачок своїй сусідці за партою. Батьки дівчинки вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки хлопчика вважають, що це не вартує великих грошей.

Ситуація 2

Батько Миколи Б. має претензії до нової вчительки математики Віри Петрівни, щодо необ'єктивного ставлення педагога до дитини. Він звинувачує вчительку в упередженому ставленні до свого сина. Виходячи зі слів хлопця, Віра Петрівна ставиться прихильно до дівчат і ставить їх

Миколі в приклад. Така ситуація відображається на оцінках з предмету і на рівні зацікавленості учнем математикою. Батько при цьому рідко відвідує школу, більше навчанням хлопця опікується мати.

Ситуація 3

До 9 класу у листопаді прийшов учень, який з матою переїхав з Луганської області. З самого початку він почав проявляти демонстративність поведінки, конфліктував не тільки з учнями в класі, але і з учителем – не виконував жодних доручень. Порушував дисципліну на уроках, не виконував домашніх завдань, на усі зауваження класного керівника реагував підвищеним голосом та негативними висловлюваннями.

Ситуація 4

Між учнем 10 та 11 класу виникло непорозуміння. Учень 10 класу стояв зі своїми товаришами на коридорі. Коли до нього підійшов випускник і своїм лобом вдарив з усією силою йому у лоб. Від сили удару в десятикласника з'явилась рана. Випускник злякавшись, завів його до медсестри. Йому було надано допомогу та накладено шви. Проте наступного дня мати хлопчика прийшла до школи з претензіями та вимогами. Було викликано батьків 11-ти класника.

Додаток 10

Вирішення конфлікту

Етапи вирішення конфлікту

Автори виділяють такі **етапи вирішення конфлікту**:

1. Збір інформації.
2. Визнати наявність конфлікту.
3. Визначення позицій, інтересів та потреб.
4. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість.
5. Визнання сторонами прийнятого варіанта вирішення конфлікту.
6. Потиснення рук.

Розгляньмо детальніше перші чотири етапи.

1. Збір інформації.

Збір інформації

- опис явних ознак конфлікту;
- виявлення всіх сторін конфлікту;
- виявлення рівня розвитку конфлікту;
- виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивна чи суб'єктивна);
- вимірювання інтенсивності протистояння;
- виявлення сфери поширення конфлікту.

Вивчення сторін конфлікту

- загальні відомості;
- психологічні якості;
- особисті цілі та інтереси;
- наявність помилок і слабкостей;
- позиції сторін;
- чинники, які сприяють конфлікту, джерела;
- соціальне середовище.

2. Визнати наявність конфлікту.

На цьому етапі необхідно сприйняти та «полюбити» конфлікт, щоб трансформувати його мирним шляхом.

«Полюбити конфлікт» означає на особистісному рівні визнати і не боятися його, зрозуміти його причини та складові, бути готовими вирішувати конструктивним шляхом, побачити позитивні можливості конфлікту.

Для визнання конфлікту всіма сторонами необхідні такі передумови:

- достатній рівень зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його сторони, сформувався їхні позиції, виявилася їхня протилежність та агресивність;
- поява потреби вирішення конфлікту в самих сторін;
- наявність необхідних способів і ресурсів вирішення конфлікту.

3. Визначення позицій, інтересів та потреб.

«Айсберг» конфлікту

4. Оцінка та вибір оптимального варіанта. Творчість.

На цьому етапі відбувається трансформація конфлікту і вибір оптимального варіанта його розв'язання.

Трансформація конфлікту – це його перенесення в нову реальність. Трансформувати конфлікт означає трансцендувати цілі його сторін, визначивши для них інші цілі, знявши конфлікт з ґрунту, який сторони підготували для цього, і, нарешті, перенісши його у більш перспективне місце. Щоб досягти цього, конфлікт має бути трансформований ще й через доповнення його сторонами та цілями, про які сторони часто навіть і не думають.

З усіма трьома факторами треба працювати одночасно.

Йоган Гальтунг дає такі рекомендації медіаторам, які потрібно врахувати при роботі з конфліктом та його трансформацією:

- карта формування конфлікту: всі сторони, цілі, проблеми;
- залучення забутих сторін з важливими ставками в конфлікті;
- діалоги з високим рівнем емпатії з кожною стороною окремо;
- визначити в цих діалогах прийнятні для всіх сторін цілі;
- спробувати відкрити нові перспективи на базі забутих цілей;
- знайти над-цілі, прийнятні для всіх сторін;
- досягти коротких, легко запам'ятовуваних формулювань цілі;
- допомогти визначити завдання сторін; «виймаючи» конфлікт з місця його походження, залучаючи забуті сторони й цілі;
- перевірити, як реалізація може привести до досягнення цілей;
- допомогти сторонам зустрітися «за столом» для стабілізації процесу;
- вийти з конфлікту, йти до наступного, бути напоготові.

Вправа «Вирішення конфлікту»

Завдання:

- Необхідно вирішити запропоновану ситуацію згідно з етапами вирішення конфлікту (за схемою: - визначення сторін, - визначення позицій, інтересів та потреб, - оцінка та вибір оптимального варіанта, творчість).
- Скласти картографію конфлікту

Презентація. Обговорення.

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Можливі рішення:

Ситуації до вправи «Вирішення конфлікту»

1. Випускниця будівельного коледжу влаштовується на роботу в будівельну компанію. В компанії працює ще одна жінка й одинадцять чоловіків. Одного разу вона приходить на роботу й бачить, що на стіні в загальній кімнаті, де всі обідають, висять два плакати з оголеними жінками. Плакати здаються їй принизливими, вона вважає, що їх треба зняти. За обідом вона говорить лише про це й просить тих, хто повісив плакати, зняти їх. Чоловіки лише сміються й кажуть, що вона занадто сильно ображається. Після роботи вони разом із колегою знімають плакати. Наступного дня, прийшовши на роботу, вони бачать, що плакати знову висять на стіні.

2. Дві покоївки великого готелю – мусульманки й ходять на роботу в головному уборі. Одного дня директор готелю сказав, що цю практику потрібно припинити, тому що головний убір не підходить до готельної форми. Якщо вони не припинять носити головні убори, вони втратять роботу. Покоївкам складно не носити головний убір, тому що він є важливою частиною їхньої етнічної й релігійної ідентичності.

3. Марину, 15 років, запросили на день повноліття до двоюрідної сестри, яку вона дуже любить. Батьки Марини теж хочуть піти на свято. Вони наполягають на тому, щоб Марина вдяглася за їх вимогами, чого їй зовсім не хочеться. Крім того, вони кажуть, що Марині потрібно дістати кільце з носа й пірсинг із язика, а якщо вона не зробить цього, то залишиться вдома. Для Марини дуже важливо потрапити на свято. Якщо вона не піде, двоюрідна сестра дуже засмутиться.

4. Родина переселенців оселилася в невеликому селищі й відкрили невеличку крамницю. Діти, дівчинки-близнюки 15 років, пішли до місцевої школи. Через тиждень батько приходить на роботу й бачить, що вікно розбите, а на стіні написано фарбою: «Сепаратисти, їдьте додому!» Того ж дня близнюки в школі дізнаються, що це зробили два їхніх однокласники. Наступного дня відбувається те саме.

5. Максим, 13 років, щойно пішов до нової школи й швидко знайшов нових друзів. У попередній школі він був самотній, його часто дражнили, тому він дуже радіє, що нарешті знайшов приятелів. Одного разу після школи Максим з двома друзями пішли до музичного магазину. В магазині друзі хлопця взяли кожний по два компакт-диски та поклали до кишені куртки. Максим застережливо каже товаришам, що диски потрібно повернути на полицю до того, як їх спіймають. Вони лише сміються над ним й запитують, чи він не злякався.

Використовуючи «Я-повідомлення» обговорити наступні ситуації

Група 1. Після повернення з роботи ви застаєте дитину в своїй кімнаті, в якій розкидані речі та голосно грає музика.

Група 2. Вам на кухні потрібна допомога, але дитина не реагує на прохання вам допомогти.

Група 3. Ваша дитина багато часу приділяє віртуальним іграм, спілкуванню в соціальних мережах.

Група 4. Дитина мало часу приділяє спілкуванню з Вами, часто приходиться пізно додому.

Формула «Я-повідомлення»

Коли я (описати ситуацію або поведінку людини) _____

Я відчуваю... (власні почуття і переживання стосовно ситуації)

тому що... (пояснення, чому дії співрозмовника викликають такі емоції, висловлення власних інтересів)

ось чому я хочу/бажаю/хотів/хотіла б... (бажані зміни в діях співрозмовника)

Як подолати стрес⁴⁸

Стрес мобілізує ресурси організму, а також допомагає краще пристосовуватися до мінливих умов сучасного життя. Але тривале емоційне напруження серйозно впливає на здоров'я, виснажує захисні ресурси організму. Як навчитися спокійно ставитися до дратівливих речей і переживати стресові ситуації без шкоди організму?

Висока стресостійкість – запорука глибокого, повноцінного сну. А це важлива складова міцного здоров'я, молодості і профілактика цілого списку захворювань.

Говорити про стрес – а тим більше боротися з ним – почали тільки в останні кілька десятиліть. Раніше вважалося, що нервово напруження може привести до яких-небудь серйозних наслідків.

У питанні про те, як підвищити стресостійкість, поради психолога допоможуть при вже наявному нервовому розладі або інші наслідки напруги.

Щоб цього не сталося, варто займатися підвищенням своєї стресостійкості.

Для впевненого протистояння стресу важливі кілька факторів:

- ефективне планування часу
- схильність до оптимізму
- вміння розслаблятися
- розуміння своїх емоцій

Самоконтроль і позитивний настрій

Не варто ставитися до стресових ситуацій несерйозно та несвідомо. Щоб зрозуміти, як підвищити стресостійкість, виконуй таку вправу.

Як тільки ти відчуваєш нервово напруження, проаналізуй свій стан і спробуй привести його в норму: сповільнити серцебиття, налагодити нормальне дихання, направити потік думок у раціональне русло. Такий тренінг зменшить стрес і навчить його протистояти.

Як можна рідше уявляй собі негативно розвиток подій у ситуації, яка викликає у тебе тривогу. Навпаки – уявляй, як все вже закінчилося, при цьому з найкращим для тебе результатом.

⁴⁸ <http://vkurse.ua/ua/health/kak-povysit-stressoustoychivost.html>

Внутрішній стрижень

Це словосполучення, мабуть, найбільш точно описує таке поняття, як стресостійкість. Тому серед всіх вправ, що підвищують стресостійкість особистості, Sympaty.net рекомендує саме візуалізацію цього внутрішнього стрижня.

Під час аутотренінгу уявляй, як ні сильний вітер, ні дощ, ні град не можуть змусити тебе зупинитися і зігнути під впливом негоди. Ти продовжуєш йти до своєї мети, а негода поступово закінчується, не завдає тобі шкоди.

Управління емоціями

Вчися контролювати гнів або роздратування. На самому початку конфліктної ситуації постався розпізнати спалах гніву і під час «загасити її».

Можеш робити це подумки: уяви, як твоя емоція розгорається у вигляді багаття, а ти виливаєш у вогонь чашку води. Така вправа, підвищує стресостійкість організму і особистості, допоможе протистояти емоційного напруження.

Не забувай вчасно «випускати пар», якщо негатив взяв над тобою верх. Після такого дня краще повністю викласти на тренуванні або по дорозі зайти в зал для занять боксом.

Альтернатива – це комедія, від якої тобі буде смішно або компанія з людиною, яка зможе тебе розвеселити.

Як підвищити стресостійкість

Завжди пам'ятай, що можна впоратися з будь-якими труднощами. Проговорюй проблеми, спитай порад у друзів або близьких, нехай вони розкажуть, як виглядає складна ситуація зі сторони.

У важких обставинах бери контроль над подіями в свої руки, а не спостерігай безвольно за розвитком подій. Виховуй відчуття особистого контролю над власним життям, бери більше відповідальності за те, що відбувається. Займайся підвищенням самооцінки і самоповаги. Адекватна оцінка своїх можливостей – це основа високої стресостійкості. Якщо ти задоволена собою, то жоден стрес не здатний вплинути на твій стан. Плануй час. У питанні, як швидко підвищити стресостійкість, поради психологів і тренерів з тайм-менеджменту збігаються: немає цейтноту – немає стресу. Зроби так, щоб минуле не турбувало тебе. Старі «незагоєні рани» значно знижують стресостійкість і роблять тебе схильною до впливу не тільки минулого, але і сьогодення. Борись зі страхами, позбавляйся них. Неусвідомлені фобії переростають у відчуття постійної тривоги, а це – практично перманентний стрес. Роби уроки зі своїх помилок і невдач, аналізуй, що саме було зроблено неправильно, і як потрібно вчинити наступного разу. Вирішуй проблеми по мірі їх надходження. Переживати сьогодні про те, як завтра пройде твоя важлива зустріч – більш тривалий час піддавати себе стресу.

Раціональність

Все ж, кращого способу, як підвищити власну стресовитривалість, ніж ефективно вирішувати проблеми, не існує. Розділяй велику проблему на кілька маленьких і складай план їхнього вирішення.

Тренуючись таким чином, ти зможеш швидше і ефективніше знаходити шляхи виходу зі складних ситуацій, а значить, зменшиш кількість стресу. Важливо навчитися справлятися з проблемами, а не хвилюватися через них і нічого не робити.

Правильне харчування і активність

У комплекс заходів «як підвищити стресостійкість» входять не тільки вправи, але й здоровий спосіб життя. Протистояти стресу у великій мірі допомагає вітамін D. Цей антиоксидант дозволяє нівелювати наслідки стресу, а значить, робить нас менш вразливими до наступного нервового напруження. Кращий спосіб наситити організм цим вітаміном – частіше приймати сонячні ванни.

У зимовий час варто вживати в їжу більше жирної риби – тунця, скумбрії, лосося. Фізичні вправи підвищують рівень в організмі норепіноρφіна – речовини, яка допомагає нам протистояти стресу. А ось рівень кортизолу – «гормону стресу» – зростає від надмірного споживання білого борошна і рафінованого цукру, тобто, промислових солодошів.

Щоб підвищити стресостійкість, частіше заглядай всередину себе, медитуй хоча б 15 хвилин у день, вчися правильно дихати – і стресу буде складно дістатися до тебе!

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Радою
Громадської організації
«Ла Страда-Україна»
Протокол №4 від 20.12.2017р.

ПОЛОЖЕННЯ **про Національну медіаторську мережу** **Громадської організації «Ла Страда-Україна»**

1. Загальні положення

1.1. Національна медіаторська мережа Громадської організації «Ла Страда-Україна» (надалі «НММ») – це добровільне об'єднання медіаторів/медіаторок, які пройшли навчальну програму (не менш 40 академічних годин) та мають відповідну сертифікацію і розділяють цінності ГО «Ла Страда-Україна».

1.2. Склад НММ може змінюватися шляхом виключення або поповнення нових членів/членкинь, які відповідають вимогам медіаторів/медіаторок НММ.

1.3. НММ створено Громадською організацією «Ла Страда-Україна» (надалі – «Організація») задля сприяння ненасильницьким шляхам вирішення конфліктів, допомоги сторонам конфліктів знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, розбудові миру та захисту прав людини; протидії насильству, гендерній дискримінації, торгівлі людьми та жорстокому поводженню з дітьми тощо.

1.4. НММ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про громадські об'єднання», Законами України та міжнародними документами ратифікованими Україною у встановленому законом порядку, Статутом Організації, Етичним кодексом НММ, даним Положенням. Діяльність НММ поширюється на всю територію України.

1.5. Медіація не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, стосовно всіх форм гендерно зумовленого насильства, у випадках торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми⁴⁹.

2. Членство в НММ.

Процедура відбору та вимоги до членів/членкинь НММ

2.1. Членство в НММ є індивідуальним. Усі члени/членкині мають між собою рівні права та обов'язки.

2.2. Члени/членкині НММ приймаються до НММ на конкурсній основі⁵⁰ через надання аплікаційної форми встановленого зразка (додаток 1) та заяви в письмовій формі на ім'я президента/президентки Організації (додаток 2)⁵¹. Заява та аплікаційна форма розглядається комісією протягом 10 днів. Відповідь надається кандидату/кандидатці не пізніше через 30 календарних днів з дня отримання заяви.

⁴⁹ Згідно: ст.48 Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами;

Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) (Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892)

⁵⁰ Відповідні документи розміщено за посиланням <https://drive.google.com/open?id=1gCtr387i-zWzOHDc92E6AV-ZX-VvWGGIb>

Також інформацію розміщено у Фейсбук на сторінці ГО «Ла Страда-Україна» за посиланням <https://www.facebook.com/lastradaukraine/> та Національних тренерської та медіаторської мереж за посиланням <https://www.facebook.com/nt-ukraine/>

⁵¹ Документи можуть надсилатися в електронному вигляді (скан/фото копія) на адресу ncmnlisu@la-strada.org.ua; оригінали – на адресу 03113, Київ-113, а/с26, ГО «Ла Страда-Україна»

2.3. Комісія створюється Організацією терміном на 3 роки. До її складу залучаються фахівці/фахівчині Організації, профільних державних установ, недержавних та міжнародних організацій, експерти/експертки, науковці.

2.4. Кандидати/кандидатки до членства в НММ, які пройшли відбір, включаються до реєстру членів/членкинь НММ (який є у відкритому доступі) з переглядом членства 1 раз на 3 роки, окрім випадків передбачених п.3.3. Положення. Облік членів/членкинь та кандидатів/кандидаток до НММ здійснюється координатором/координаторкою НММ.

2.5. Членами/членкинями НММ можуть бути особи, які:

2.5.1. Впроваджують медіацію та відновні практики в освітній процес закладу освіти, громаді тощо.

2.5.2. Підтримують стандарти дотримання прав людини, гендерної рівності та прав дитини.

2.5.3. Підтримують ідеї суверенності України, її незалежності та неподільності.

2.5.4. Підписали та дотримуються положень Етичного кодексу НММ (додаток 3).

2.5.5. Мають досвід тренерської роботи – не менш одного року (про що мають підтвердження).

2.5.6. Беруть активну участь у діяльності НММ.

3. Права та обов'язки членів/членкинь НММ

3.1. Члени/членкині НММ мають право:

- брати участь у заходах та діяльності НММ;
- вносити пропозиції щодо діяльності НММ і отримувати відповідь по наданим пропозиціям;
- регулярно отримувати інформацію про діяльність НММ;
- поширювати інформацію про діяльність НММ;
- отримувати інформаційно-методичні консультації;
- отримувати літературу, інформаційно-методичні матеріали які надсилаються медіаторам/медіаторкам за замовленням (безоплатно за наявності коштів або за рахунок отримувачів матеріалів).

3.2. Члени/членкині НММ зобов'язані:

- дотримуватись положень Етичного кодексу медіаторів/медіаторок та цього Положення;
- надавати інформацію про свою діяльність як члена/членкині НММ за встановленою формою (додаток 4);
- сприяти виконанню статутних завдань Організації;
- захищати інтереси Організації та НММ;
- виконувати рішення керівних органів Організації;
- зберігати конфіденційність інформації, отриманої в Організації та НММ;
- виступати із зверненнями, заявами або зобов'язаннями від імені НММ після отримання відповідного доручення Ради або керівництва Організації;
- у разі змін надавати Організації свої оновлені дані щодо своєї діяльності, контактні дані і т.п.

3.3. Членство в НММ може бути припинено:

- у разі добровільного виходу з членів/членкинь НММ (на підставі поданої заяви до Ради Організації);
- у випадку визнання члена/членкині НММ недієздатним/недієздатною, безвісно відсутнім/відсутньою або оголошеним/оголошеною померлим/померлою за рішенням суду, а також у разі смерті;
- за діяльність, що завдала шкоди НММ, за рішенням Ради Організації;
- у випадках недотримання Етичного кодексу та відповідності вимогам членів/членкинь НММ;
- у випадку ліквідації НММ;
- в інших випадках, передбачених цим Положенням.

4. Підготовка та підвищення кваліфікації членів/членкинь НММ

4.1. Організація проводить в рамках планових бюджетів навчальні семінари, тренінги, «круглі столи» тощо.

4.2. Основними змістовними блоками навчальних заходів є нова інформація з тематики роботи НММ, методика проведення заходів, представлення нових інформаційних та навчально-методичних матеріалів, діяльність державних структур, міжнародних та громадських організацій, питання організації своєї роботи на місцевому рівні тощо.

4.3. В рамках навчальних заходів також можуть проводитись супервізійні/інтервізійні групи та моніторинг роботи.

4.4. Для обміну досвідом членів/членкинь НММ та підвищення кваліфікації створено електронну розсилку, сторінку у соціальній мережі ФБ (посилання <https://www.facebook.com/ntmukraine/>). Підвищення кваліфікації членів/членкинь НММ передбачається також шляхом самоосвіти.

5. Супровід та координація діяльності членів/членкинь НММ

5.1. Діяльність членів/членкинь НММ підтримується, супроводжується та координується координатором/координаторкою НММ через безпосередні контакти та технічні засоби зв'язку.

5.2. Організація в рамках планових бюджетів:

- надає необхідну інформаційну та методичну підтримку для здійснення роботи НММ;
- узагальнює, аналізує та представляє результати роботи НММ;
- надає інформаційні та методичні матеріали, необхідні для проведення профілактичних заходів.

5.3. Координатор/координаторка НММ несе відповідальність за:

- планування діяльності НММ;
- при необхідності – за пошук ресурсів для її функціонування і розвитку;
- встановлення та підтримання контактів з партнерами;
- навчання та підвищення рівня кваліфікації членів/членкинь НММ;
- здійснення моніторингу проведення заходів НММ;
- звітність та ведення статистики;
- вирішення поточних організаційних питань;
- інформаційно-методичне забезпечення діяльності.

6. Моніторинг та супервізія діяльності членів/членкинь НММ

6.1. Моніторинг діяльності НММ здійснюється у формі зустрічей, телефонного та електронного спілкування, моніторингових візитів, аналізу форм звітності, матеріалів ЗМІ, відгуків представників цільової групи тощо.

6.2. Моніторинговий візит відбувається згідно Положення «Про моніторинговий візит» (додаток 5).

6.3. Член/членкиня НММ надає у визначений Організацією строк інформацію стосовно ходу виконання своєї діяльності.

6.4. Член/членкиня НММ зобов'язаний/зобов'язана, з метою моніторингу діяльності, організувати відкритий захід на вимогу Організації.

6.5. Узагальнена інформація за результатами моніторингових візитів є частиною річного звіту про діяльність НММ. Щорічні звіти про результати діяльності є в доступі.

6.6. Супервізія НММ здійснюється у формі індивідуальної та групової роботи шляхом консультування (телефонного, електронного, скайп, очного) з тематики, методики, організації заходів та особливостей роботи з різними цільовими групами.

Додаток 15

Додаток 3
до ПОЛОЖЕННЯ
про Національну медіаторську мережу
Громадської організації «Ла Страда-Україна»

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Радою
Громадської організації
«Ла Страда-Україна»
Протокол №4 від 20.12.2017р.

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС НАЦІОНАЛЬНОЇ МЕДІАТОРСЬКОЇ МЕРЕЖІ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «ЛА СТРАДА-УКРАЇНА»

Цей Кодекс було розроблено в рамках діяльності медіаторів/медіаторок Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна» (надалі «НММ») з урахуванням Європейського кодексу поведінки для медіаторів, Кодексу етики медіатора ГО «Національна асоціація медіаторів України», зарубіжних стандартів і вітчизняної практики діяльності медіаторів.

Метою цього Кодексу є встановлення етичних основ та стандартів діяльності НММ.

Виконання та дотримання положень цього Кодексу є обов'язковим для членів/членкинь НММ.

Організації та об'єднання медіаторів/медіаторок можуть вільно визнавати цей Кодекс або брати цей Кодекс за основу при розробці власних етичних стандартів із обов'язковим посиланням на першоджерело та за умови забезпечення дотримання його положень.

1. Загальні положення

1.1. У цьому Кодексі терміни вживаються в такому значенні:

Національна медіаторська мережа Громадської організації «Ла Страда-Україна» (надалі «НММ») – це добровільне об'єднання медіаторів/медіаторок, які пройшли навчальну програму (не менш 40 академічних годин) та мають відповідну сертифікацію і розділяють цінності ГО «Ла Страда-Україна». НММ створено Громадською організацією «Ла Страда-Україна» задля сприяння ненасильницьким шляхам вирішення конфліктів, допомоги сторонам конфліктів знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, розбудові миру та захисту прав людини; протидії насильству, гендерній дискримінації, торгівлі людьми та жорстокому поводженню з дітьми.

Медіація (від лат. mediation – посередництво) – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлений/підготовлена посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор/медіаторка полегшує процес спілкування сторін, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти згоди. Функції медіатора/медіаторки покликані сприяти сторонам у зустрічній активній поведінці для усвідомлення спільного значення проблеми, у бажанні працювати над проблемою і в пошуку оптимальних шляхів її вирішення.

1.2. За наявності запиту від сторін медіації, що відображається в письмовому договорі про проведення медіації, та за наявності у медіатора необхідної компетентності медіатор може проводити медіацію, надаючи оцінку суті конфлікту (спору) та поради щодо шляху його розв'язання. При цьому медіатор в будь-якому разі не приймає жодних рішень з приводу конфлікту (спору).

1.3. Реалізація положень цього Кодексу у діяльності медіаторів/медіаторок не повинна суперечити законодавству України та міжнародним стандартам захисту прав людини.

1.4. На медіатора/медіаторку покладається моральна та правова відповідальність встановлювати та підтримувати найвищі стандарти дотримання ідей миробудування, прав людини, гендер-

ної рівності та прав дитини як усередині, так і поза межами робочого середовища. Завжди реагувати у межах можливостей на випадки порушень прав дитини та дорослих, зокрема жорстокого поводження, експлуатації, торгівлі людьми та дискримінації.

1.5. Медіатор/медіаторка має утримуватись від особистої участі в будь-яких видах діяльності сексуального характеру з особами віком до 18 років; зокрема у купівлі сексуальних послуг, виробництві чи розповсюдженні дитячої порнографії, дитячому секс-туризмі, торгівлі дітьми та будь-яких інших формах експлуатації та порушення прав дитини.

1.6. Медіатор/медіаторка має підтримувати та поширювати ідеї суверенності України, її незалежності та неподільності.

2. Етичні вимоги до медіатора/медіаторки

2.1. Незалежність і нейтральність. Медіатор/медіаторка:

- має бути незалежним/незалежною від впливу третіх осіб на процедуру і результат медіації;
- має бути нейтральною особою, яка не є зацікавленою у змісті спору;
- допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння;
- надає сторонам медіації консультації виключно щодо порядку проведення медіації та фіксування її результатів.

2.2. Неупередженість. Медіатор/медіаторка

- завжди повинен/на проводити медіацію тільки тих справ, у яких він/вона може залишатися неупередженим і справедливим;
- має бути неупередженим/неупередженою у ставленні до сторін, фактів, суджень у конфлікті (спорі);
- не має права оцінювати поведінку та погляди сторін медіації за винятком явного порушення ними правових та/або етичних норм або порядку проведення медіації.

2.3. Толерантність та недискримінація. Медіатор/медіаторка має поважати людську гідність учасників/учасниць медіації та виявляти рівну увагу та доброзичливість до сторін медіації. Не може бути привілеїв чи обмежень у відношенні до учасників/учасниць медіації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

2.4. Конфіденційність. Медіатор/медіаторка повинен/повинна конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові/медіаторці однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода іншої сторони або цього вимагає закон. Медіатор/медіаторка має дотримуватися вимог щодо конфіденційності, визначених цим Кодексом.

2.5. Чесність і щирість намірів. Медіатор/медіаторка:

- має забезпечити належне інформування сторін про процедуру медіації;
- прагне в кожному конфлікті (спорі) допомогти його учасникам/учасницям порозумітися та мирним ненасильницьким шляхом знайти взаємоприйнятне рішення конфлікту (спору);
- допомагає сторонам виявити та реалістично оцінити власні інтереси та потреби, а також напрацювати варіанти домовленостей та альтернативи сторін.

2.6. Добровільність та самовизначення медіатора/медіаторки. Медіатор/медіаторка:

- з власної волі бере участь у медіації в конкретній справі. Загальні етичні передумови участі медіатора/медіаторки визначено розділом 3 цього Кодексу.
- самостійно визначає сфери своєї спеціалізації в медіації та форму організації своєї медіаторської діяльності відповідно до вимог законодавства;
- може надавати послуги в ко-медіації (за участю кількох медіаторів/медіаторок), якщо це потрібно з огляду на складність, специфіку спору, множинність чи гендерний склад сторін, брак власного досвіду медіатора/медіаторки.

2.7. Компетентність медіатора/медіаторки. Медіатор/медіаторка:

- повинен/повинна бути компетентним/ою і мати необхідні знання у сфері медіації;
- дбає про підтримання та підвищення своєї кваліфікації, зокрема шляхом обміну досвідом з іншими медіаторами/медіаторками, участі у супервізії та інтервізії, самоосвіти тощо.

2.9. Етика відносин між медіаторами/медіаторками. Відносини між медіаторами/медіаторками мають будуватися на засадах взаємної поваги, слідування всім основним принципам етики медіатора/медіаторки, передбачених цим Кодексом.

3. Етичні передумови участі медіатора/медіаторки у медіації

3.1. До надання згоди на участь в процедурі медіації медіатор/медіаторка має пересвідчитися у власній компетентності та здатності зберегти неупередженість.

3.2. Медіатор/медіаторка має відмовитись від участі в процедурі медіації у випадку неможливості зберегти неупередженість, а також у разі конфлікту інтересів.

3.3. За наявності обставин, що можуть вплинути на незалежність, нейтральність або неупередженість медіатора/медіаторки, він/вона має повідомити про них сторонам медіації, і може проводити медіацію лише за наявності письмової згоди усіх сторін медіації та якщо він/вона впевнений у своїй здатності зберегти незалежність, нейтральність та неупередженість.

3.4. Процедура медіації є суто добровільною. Ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією. Медіація – це добровільний процес, заснований на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди.

Добровільність проявляється в тому, що:

- жодну сторону не можна примусити до участі в медіації;
- кожен/кожна учасник/учасниця може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі;
- згода з результатом процесу медіації є також суто добровільною;
- сторони самі контролюють хід і результати медіації;
- послуги медіатора/медіаторки протягом усієї процедури приймаються обома сторонами добровільно.

4. Етика поведінки медіатора/медіаторки у медіації

4.1. До початку процедури медіації медіатор/медіаторка:

- зобов'язаний/зобов'язана поінформувати сторони конфлікту (спору) про сутність та принципи медіації, роль, права та обов'язки медіатора/медіаторки і сторін у цій процедурі, право сторін звернутися до фахівців за відповідною консультацією;

- має пересвідчитися, що сторони медіації правильно розуміють надану медіатором/медіаторкою інформацію, включно з умовами забезпечення конфіденційності, а також усвідомлюють можливість їх відмови від участі в медіації на будь-якій її стадії без пояснення причин;

- не має права розголошувати конфіденційну інформацію щодо медіації та отриману під час медіації, за винятком випадків, передбачених законодавством та цим Кодексом, а також не має права використовувати таку інформацію у власних інтересах.

4.2. До початку медіації медіатор/медіаторка має проінформувати сторони медіації про те, що вимога щодо збереження конфіденційності не поширюється на інформацію про діяння, які загрожують життю, здоров'ю учасників медіації або третіх осіб, а також на інші випадки, визначені законом чи договором про проведення медіації.

4.3. Обов'язок нерозголошення конфіденційної інформації щодо медіації та отриманої під час медіації є безстроковим.

4.4. Медіатор/медіаторка забезпечує дотримання принципів самовизначення сторін, добровільної, рівної та активної участі сторін у процедурі медіації та розуміння сторонами умов та наслідків укладення угоди за результатами медіації.; діє абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, з повагою до процесу медіації.

4.5. Медіатор/медіаторка має право відмовитись від проведення медіації на будь-якій її стадії у разі:

- прояву агресії з боку учасника медіації по відношенню до медіатора чи іншого учасника медіації у вигляді фізичного чи психологічного насильства, погроз, шантажу тощо;
- прояву стороною медіації намірів, відмінних від примирення чи врегулювання конфлікту (спору), іншої недобросовісної поведінки; явної незаконності дій та домовленостей сторін медіації;
- за наявності інших поважних причин.

4.6. Медіатор/медіаторка зобов'язаний/зобов'язана відмовитись від проведення медіації на будь-якій її стадії у разі втрати ним/нею нейтральності та неупередженості.

4.7. Медіатор/медіаторка допомагає налагодити комунікацію між сторонами. Медіатор/медіаторка не висловлює оцінок щодо змісту конфлікту (спору) та його учасників і не надає порад щодо його вирішення (за винятком випадку, передбаченого п.1.2. Кодексу) та не приймає жодних рішень щодо конфлікту (спору).

4.8. Медіатор/медіаторка має утриматись від обговорення зі сторонами медіації дій іншого медіатора/медіаторки, в тому числі у разі проведення медіації кількома медіаторами/медіаторками (ко-медіації).

5. Етичні аспекти винагороди та реклами діяльності медіатора/медіаторки

5.1. Медіатор/медіаторка надає сторонам повну інформацію щодо можливих способів оплати та розміру винагороди. Порядок розрахунків визначається в договорі про проведення медіації.

5.2. Медіатор/медіаторка не має права вимагати додаткову винагороду за результат медіації.

5.3. Медіатор/медіаторка має право рекламувати власну діяльність та просувати свої послуги. Реклама медіатора/медіаторки та медіації має бути достовірною і не повинна включати жодних гарантій щодо ймовірних результатів медіації.

5.4. Для потреб популяризації медіації, рекламних і навчальних цілей медіатор/медіаторка може збирати та поширювати знеособлену інформацію про кількість, тривалість, зміст та результативність проведених ним/нею медіацій, якщо інше не встановлено письмовою угодою учасників/учасниць медіації.

Додаток 16

Вступне слово медіатора/медіаторки (приклад)

Доброго дня!

Я вдячний/вдячна всім учасникам, за те, що Ви прийшли.

Ми сьогодні зібрались з приводу тієї події, що сталася з Вами для того, щоб разом прийняти рішення, яким чином покращити ситуацію.

Хочу розпочати нашу зустріч зі знайомства. Я – медіатор/медіаторка, мене звать (...). Будь ласка, назвіть себе так, як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались під час нашої зустрічі (до кожного з присутніх).

Перед тим, як ми розпочнемо, я б хотів/хотіла Вам нагадати про те, що Ваша роль в цій зустрічі є основною. Я не суддя і не приймаю рішень у цій справі. Я лише буду Вам допомагати в спілкуванні та під час прийняття рішення. Я також зобов'язуюсь однаково дбати про інтереси усіх учасників цієї зустрічі та не надавати перевагу якійсь одній стороні.

На початку зустрічі кожен з учасників буде мати змогу розповісти про те, що сталося, задати питання та отримати на них відповіді. Потім ми перейдемо до розгляду пропозицій щодо вирішення ситуації, та до прийняття такого рішення, яке б було прийнятним для всіх учасників.

Під час зустрічі кожен з учасників/учасниць, може попросити про особисту розмову з ведучим/ведучою чи іншою стороною, у разі появи такої необхідності. Тоді ми скористаємось іншою кімнатою, щоб була можливість провести зустріч наодинці.

Ця зустріч є добровільною. Це означає, що Ви готові вирішувати свій конфлікт мирним шляхом, прийшли сюди за власним бажанням та маєте можливість припинити участь в зустрічі у будь-який момент.

Ще один обов'язковим принципом нашої роботи є принцип конфіденційності. Це означає, що жодна інформація того, що буде тут сказано, не може бути розголошено чи використано іншим чином в суді чи деінде без дозволу учасників.

Я також прошу Вас погодитись з тим, що Ви не будете залучати нас (медіаторів) в якості свідків у вашій справі з метою дотримання цього ж принципу.

Для того, щоб наша робота сьогодні була результативною, я пропоную дотримуватись таких правил:

- говорити по черзі;
- дати можливість висловитись іншій стороні, не перебиваючи її;

- висловлюватись з повагою одне до одного;
- дотримуватись конфіденційності;
- вимкнути мобільні телефони.

Чи погоджуєтесь ви дотримуватись цих правил? Чи є у вас якісь доповнення до цих правил, чи побажання?

Чи є у вас якісь запитання до мене? Чи можемо ми розпочати?

У такому випадку, чи не могли б ви зараз розповісти проте, що трапилось та як це на вас вплинуло?

Хто бажає розпочати?

Додаток 17

СЦЕНАРІЙ МЕДІАТОРА (приклад)

1. Відрекомендуємося і розповідаємо про основні правила взаємодії

Відрекомендуйтеся і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.

Доброго дня. Як ви знаєте, мене звати (...), я ведучий/ведуча цієї зустрічі. Перш ніж ми почнемо, я хотів/хотіла би познайомитись з вами та назвати всіх присутніх. Як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались на цій зустрічі?/до кожного з учасників/учасниць. Я би хотів/хотіла подякувати вам за те, що ви прийшли сюди. Сьогодні ми зосередимось на тій події, що сталась. Ми допоможемо вам обговорити вашу проблему, але не збираємося з'ясувати, хто правий, а хто винуватий. Ми збираємося допомогти вам розв'язати цю проблему, але не будемо вам давати ніяких порад.

Поясніть, що ви будете тримати в таємниці все, що почуєте під час медіації.

Коли нашу медіаційну зустріч примирення буде завершено, ми нікому не будемо розповідати про те, що тут почули. Чи погоджуєтесь ви теж не розголошувати все сказане під час нашої зустрічі? Але ви можете розповісти друзям, що вже розв'язали свою проблему.

Заручіться згодою учасників суперечки на наступні основні правила взаємодії:

Чи згодні вони слухати один одного і не перебивати?

Чи згодні вони говорити з повагою і не ображати один одного?

Чи згодні вони казати тільки правду?

Чи згодні вони докласти всіх зусиль, щоб вирішити проблему?

Те, що ми будемо тут обговорювати не може бути розголошено без згоди присутніх, і кожен з нас може припинити участь в зустрічі в будь-який момент, якщо буде вважати це за потрібне.

2. Відтворюємо історію того, що сталося

Запропонуйте першому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

Запропонуйте першому учаснику суперечки висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Запропонуйте другому учаснику суперечки розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть, що він розповів.

Запропонуйте другому учаснику суперечки висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли його почуття.

Поцікавтеся, чи хоче хтось з учасників/учасниць суперечки щось додати стосовно того, що сталося.

Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

Можливі питання до учасників під час проведення даного етапу:

Якою була Ваша реакція під час цієї події?

Що ви зараз переживаєте стосовно того, що трапилось?

Які питання для Вас зараз є головними?

Що би Ви хотіли сказати іншому учаснику?

3. Шукаємо рішення

Запитайте першого учасника суперечки: «Як, на твій погляд, можна вирішити цю проблему?»

Запитайте другого учасника суперечки: «А як, на твій погляд, можна вирішити цю проблему?»

Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення проблеми.

Заручіться згодою обох учасників/учасниць суперечки стосовно прийнятого рішення.

Запитайте першого/першу учасника/учасницю суперечки: «Що б ти зробив/зробила інакше, якби схожа проблема виникла знову?»

Запитайте другого/другу учасника/учасницю суперечки: «А що б ти зробив/зробила інакше, якби схожа проблема виникла знову?»

Підсумуйте все, що було сказано, назвіть ті рішення, які були прийняті під час роботи.

4. Підписання угоди про примирення

Заповніть форму угоди між конфліктуючими сторонами та запитайте в них:

Чи погоджуєтесь ви з цим?

Чи хочете ви щось додати ?

Чи погоджуєтесь ви підписати цю угоду та виконати досягнуті домовленості?

Привітайте учасників суперечки з вдалим розв'язанням проблеми:

Зараз я би хотів/хотіла перейти до офіційного закриття зустрічі. Перед цим, я би хотів/хотіла надати можливість кожному з присутніх висловитись. /.../ Завершуючи нашу зустріч я би хотів/хотіла подякувати всім за внесок у процес обговорення такого складного питання. Прийміть мої щирі вітання, з приводу того, що нам вдалось опрацювати так багато питань і досягнути згоди.

Запросіть учасників/учасниць суперечки підписати угоду.

Додаток 18

Підказка для медіатора. Таблиця з емоціями⁵²

Тривога	Відчай	Радість
Образа	Сором	Задоволення
Сум	Апатія	Очікування
Невпевненість	Боязкість	Рішучість
Лють	Понурий	Зібраність
Відраза	Іронія	Життєрадісність
Обурення	Насмішка	Оптимізм
Шок, потрясіння	Горе	Веселощі
Пригніченість	Подив	Заспокоєння
Страх		Радість
Жах		Задоволення
Гнів		Захват
Роздратування		Ентузіазм
Розгубленість		Цікавість
		Мрійливість

⁵² Перелік емоцій не є вичерпаним

Правила Кола. Сценарій Кола

Правила Кола

- Мовник/Братина завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»).
- Говорити має право тільки той, хто тримає в руках Мовник/Братину, або учасник/учасниця, який отримав особливий дозвіл ведучого (Хранителя Кола).
- Коли Мовник/Братина потрапили до учасника в руки, а він/вона не має, що сказати, Мовник/Братина передається далі по Колу, а учасник/учасниця має право зберігати мовчання.
- Жоден/жодна з учасників/учасниць не має право висловитися та піти, доки Коло не завершилося.
- Мовник/Братина продовжує рухатися по Колу доти, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим до тих пір, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися.

Коли учасник/учасниця тримає в руках Мовник/Братина, він/вона повинен поважати мету проведення Кола та інших його учасників/учасниць, висловлюючись:

- «Від серця», чесно та відверто.
- З повагою до присутніх.
- Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен/кожна мав/мала можливість висловитися.
- Дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

Хранитель Кола проводить ритуал відкриття Кола.

Вступне слово

Доброго дня шановні!

Сьогоднішня наша зустріч пройде у дуже цікавій формі, незвичній для вас, у вигляді Кола, проте, я думаю, що по завершенню у всіх будуть позитивні враження та емоції.

Проведення зустрічі ось у такій формі дає змогу кожному у Колі висловитись, почути одне одного, і дізнатись щось нове про свого колегу.

Наша зустріч буде проходити за певними правилами.

- Мовник/Братина завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»).
- Говорити має право тільки той/та, хто тримає в руках Мовник/Братину, або учасник/учасниця, який/яка отримав особливий дозвіл ведучого (Хранителя Кола).
- Коли Мовник/Братина потрапили до учасника/учасниці в руки, а він/вона не має, що сказати, Мовник/Братина передається далі по Колу, а учасник/учасниця має право зберігати мовчання.
- Жоден з учасників/учасниць не має право висловитися та піти, доки Коло не завершилося.
- Мовник/Братина продовжує рухатися по Колу доти, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим до тих пір, доки є учасники/учасниці, які бажають висловитися.

Висловлюватись в Колі кожен/кожна учасник/учасниця має:

- «Від серця», чесно та відверто.
- З повагою до присутніх.
- Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен/кожна мав/мала можливість висловитися.
- Дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

Ритуал відкриття Кола: «Я радий/рада вітати вас у цьому Колі, сподіваюсь кожен/кожна для себе візьме з цього Кола щось корисне. МИР» (всі мають за вами повторити).

Використовуючи Мовник/Братину, відбувається обговорення таких питань:

1. Назвіть людину, яку ви поважаєте та ту її рису (характеру), якій би ви хотіли у неї навчитися або, яка вас вражає – за результатами цього обговорення складається список цінностей учасників тренінгу. Список цінностей слугує орієнтиром для розуміння рис, необхідних медіатору та засад, на яких базуються відновні практики. (Обов'язково обговорити з групою список названих у Колі цінностей і прописати їх на фліпчарті)

2. Згадайте та назвіть громаду/команду, де ви відчували підтримку. Якщо зможете, пригадайте ситуацію, в якій ви насправді відчули себе частиною цієї команди.

3. Опишіть свій досвід участі в Колі. Які особливості (елементи Кола) проведення Кола ви помітили? Чому ці особливості (елементи Кола), на ваш погляд, є важливими?

Після обговорення цих питань Хранитель Кола проводить ритуал закриття Кола.

Запитання для обговорення:

- Які переваги, на вашу думку, має Коло у порівнянні зі звичайним груповим обговоренням проблем?
- Як ви вважаєте, у яких ситуаціях застосування Кола може бути ефективним? (детальніша інформація викладена в мультимедійній презентації)
- На вашу думку, чи в правильному порядку задано питання для Кола цінностей? Чому?

Ритуал закриття Кола: «Я дякую усім за участь у нашому Колі, мені було приємно працювати з вами. Нехай позитивні емоції з Кола супроводжують вас постійно. МИР»

Додаток 20

План запровадження відновних практик в освітній процес

Кроки	Що я зроблю?	Що/Хто може завадити виконанню?	Які ресурси я використаю та кого залучу до виконання?	Які це дасть результати?
Крок 1				
Крок 2				
Крок 3				
Крок 4				
Крок 5				
Крок 6				

Інформація про авторів/авторок та упорядниць

Адамчук Людмила Леонтіївна	Навчально-методичний центр психологічної служби системи освіти Вінницької області, методистка, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Андрєєнкова Вероніка Леонідівна	ГО «Ла Страда-Україна», директорка департаменту профілактики, освіти і медіації, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Волченко Лариса Петрівна	СЗОШ I-III ступенів № 6 м. Сєверодонецька Луганської області, директорка
Войцях Тетяна Володимирівна	Комунальний навчальний заклад «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради», завідувачка обласного центру практичної психології і соціальної роботи, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Гайдук Валерія Ігорівна	ГО «Ла Страда-Україна», фахівчиня
Дацко Оксана Віталіївна	Жмеринський НВК «Загальноосвітня школа I–III ступенів – гімназія», заступниця директора з виховної роботи, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Демчук Світлана Вікторівна	СЗОШ I-III ступенів № 6 м. Сєверодонецька Луганської області, заступник директора з навчально-виховної роботи, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Казарінова Юлія Вікторівна	Державний навчальний заклад «Міжрегіональне вище професійне училище з поліграфії та інформаційних технологій» м.Дніпро, практична психологиня, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Калашник Ольга Анатоліївна	ГО «Ла Страда-Україна», президентка
Левченко Катерина Борисівна	Урядова уповноважена з питань гендерної політики, доктор юридичних наук, кандидат філософських наук, професор
Лунченко Надія Вікторівна	Наукова співробітниця Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України
Матвійчук Марина Миколаївна	Викладачка кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Черкаського національного університету імені Б.Хмельницького, кандидат педагогічних наук, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Марухіна Ірина Володимирівна	Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти, завідувачка навчально-методичного центру психологічної служби, старша викладачка кафедри психології, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Мельничук Вікторія Олексіївна	Завідувачка сектора соціально-педагогічної роботи відділу психологічного супроводу та соціально-педагогічної роботи Інституту модернізації змісту освіти МОН України, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Мостовий Антон Володимирович	Криворізька загальноосвітня школа I-III ступенів №28, заступник директора з виховної роботи, медіатор Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Панок Віталій Григорович	Доктор психологічних наук, професор, директор Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПН України
Тищенко Олена Миколаївна	Загальноосвітня школа I-III ступенів № 26 Вінницької міської ради Вінницької області, соціальна педагогиня

Соко́р Світлана Сергіївна	Загальноосвітня школа I-III ступенів № 20 Вінницької міської ради, соціально педагогиня
Федорченко Світлана Вікторівна	Маріупольська загальноосвітня санаторна школа-інтернат I-II ступенів № 11 Донецької облради, практична психологиня, медіаторка Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна»
Харківська Тетяна Андріївна	ГО «Ла Страда-Україна», фахівчиня
Чернець Катерина Олександрівна	ГО «Ла Страда-Україна», фахівчиня
Чорната Ірина Вікторівна	Ковалівський НВК «ЗОШ I-III ст. – ліцей» Немирівського району Вінницької області, психологиня

ЛІТЕРАТУРА

1. Анн Л. Ф. Психологический тренинг с подростками / Л. Ф. Анн. – С-Пб. : Питер, 2005. –272 с.
2. Безпалько О. Спілкуємось та діємо : навч.-метод. посіб. / О. Безпалько, Ж. Савич. – К. : Навч. книга, 2002. – 112 с.
3. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах/ Пер. с нем. Н.В.Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004. – 176 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>.
4. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах/ Пер. с нем. Н.В.Маловой. – Калуга, «Духовное познание», 2004. – 176 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.e-reading.club/bookreader.php/105724/Mediaciya.pdf>.
5. Величко Оксана, Тетяна Янковська. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників апарату суду. – Київ, 2010. – 192 с.
6. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. – Минск, 2002. – [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://rua.pp.ua/diplomaticheskaya-strategiya-produktivnyie-37161.html>.
7. Волков Б.С., Волкова Н.В. Психология общения в детском возрасте. 3-е изд. —СПб.: Питер, 2008. – 272 с: ил.
8. Воронцова Т. В., Пономаренко В. С. та інші. Вчимося жити разом. Практикум для учнів з розвитку соціальних навичок у курсі «Основи здоров'я» (основна і старша школа): – К.: Видавництво «Алатон», 2016. — 272 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.unicef.org/ukraine/ukr/8_osn_practic.pdf
9. Гетті ван Гурп. Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. – 2006.
10. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. –222 с. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah.
11. Головатий В., Горова А., Коваль Р., Синюшко М., Семчишин О., Шидловська Л. Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки. Посібник. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 224 с. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: http://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna_kniga_praktichnogo_psihologa_robota_psihologa_z_doroslimi
12. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 369 с.
13. Емельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
14. Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». – Електронний ресурс. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2866-15>
15. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук, думка, 1996. – 190 с.
16. Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансценд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://emp-edu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami>.
17. Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. – 285–287 с.
18. Карнозова Л.М. Включение программ восстановительной ювенальной юстиции в работу суда: Метод. пособие. –М.: ООО «Информполиграф», 2009. – 108 с.
19. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mediators.ru/rus/course/school/articles/text2#%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B0%201>.
20. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів новим шляхом. Базові навички медіації» / В. Л. Андреевкова, К. Б. Левченко, Н. В. Лунченко, М. М. Матвійчук. – К: ТОВ «Агенство «Україна», 2018. 144 с.

21. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://narlibrus.wordpress.com>.
22. Лисина М.И. Общение, психика и личность ребёнка. М.: Воронеж, 1997.
23. Луговцова Е. И. Организация школьной службы медиации : пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. — Минск : Нац. ин-т образования, 2017. — 200 с.
24. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Метод. рекомендации. – М.: Институт права и публичной политики, 2009. – 72 с.
25. Малкіна-Пих І.Г. Гендерна терапія. Довідник практичного психолога / І.Г.Малкіна-Пих. – М.: Ескімо, 2006. – 928 с. 5 Режим доступу: <http://medbib.in.ua/gendernyie-konfliktyi-41841.html>
26. Мацко Л.А. Основи психології та педагогіки. Психологія: лабораторний практикум/ Методичні рекомендації щодо проведення просвітницько-профілактичних занять з учнями 1-11 класів за програмою «Школа і поліція». – К., 2016
27. Механізми взаємодії органів державної влади та неурядових організацій у протидії жорсткому поводженню з дітьми: навч.-метод. посібник / За ред.: К.Б. Левченко, І.М. Трубавіної. – К.: Юрисконсульт, 2005. – 452 с.
28. Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч- метод. посібник] / К.: ФОР Стенценко В.В. – 2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html
29. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/ne-kredit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>.
30. Небезпечні квести для дітей: профілактика залучення / Методичні рекомендації. - К.: ТОВ «Агентство “Україна”», 2017. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html
31. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В.С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. –К.: Центр учбової літератури, 2007. – 159 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>.
32. Пихтіна Н.П. Основи педагогічної техніки [текст] : навч. посіб. – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 316 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pi.kubg.edu.ua/images/stories/Departaments/idpmo/Kaf_ncix/НаВ4аJlHa/l4_pcix_ter.pdf.
33. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб. – 2-е вид. – К.: Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 1997. – 270 с.
34. Попередження, виявлення і подолання випадків насильства та жорсткого поводження з дітьми : метод. посіб. / Т.В.Журавель, О.О.Кочемировська, М.Е.Ясеновська. – К. : ТОВ «К.І.С.», 2010. – 242 с.
35. Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду. – Пер. з англ. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2008. – 272 с.
36. Програма «Особиста гідність. Безпека життя. Громадянська позиція»
Режим доступу: <https://childfund.org.ua/publikatsii?start=10>
37. Програма «Школа і поліція».Режим доступу: <https://drive.google.com/file/d/0B3m2TqBM0AP-KVENwUVAzQ1B6a00/view>
38. Профілактика та протидія насильству над дітьми. Навч. посібник. – К.: ГЕРБ, 2007. – 144 с.
39. Резолюція Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_669.
40. Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. (выдержка). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>.
41. Рогов Є.І. Настільна книга практичного психолога: Навч. посібник: У 2 кн. - 2-е вид., Перераб. і доп. - М.: Гума-ніт. вид. центр ВЛАДОС. - Кн. 1: Система роботи психолога з дітьми різного віку. - 384с, 1999. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ibib.ltd.ua/nastolnaya-kniga-prakticheskogo-psihologa.html>

42. Рустем Максудов. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html>.

43. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К.: Веселка, 1998. – 214 с. – С. 146–148.

44. Система захисту дітей від жорстокого поводження / за ред.: К.Б. Левченко. Трубавіної І.М. та ін. / навч.-метод. посібник. – К.: ДСССДМ, 2005.

45. Соціально-педагогічні основи захисту прав людини, протидії торгівлі людьми та експлуатації дітей: навч.-метод. посіб. – 2-ге вид., доповн. і переробл. – ТОВ «Агентство “Україна”». – К.: 2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://la-strada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_96.html

46. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод. рек. / заг. ред. Панок В.Г., Левченко К.Б. – Київ : МЖПЦ «Ла Страда – Україна», 2014. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pozas-hkilna/psychologichna-sluzhba/metodichka-080914.pdf>

47. Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб. / Ж.В. Савич, О.В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С.35–37. Режим доступу: <http://romny-mcss.edukit.sumy.ua/Files/downloads/Talk-and-act.pdf>

48. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. – М.: Наука, 1992. – 158 с.

49. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие: Пер. с нем.: В 4-х томах. Т. 1.— М.: Генезис, 1998.— 160 с, ил.

50. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2. – С. 26–33. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://psyjournals.ru/psyedu/2014/n2/69948.shtml>.

51. Шевенко А.М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю / Метод. реком. – К., 2016. – 157 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ipood.com.ua/data/NDR/Psychology/2016_Shevenko.pdf

52. Шкільна служба порозуміння : досвід упровадження медіації в Луганській області : навч.-метод. посібник / упоряд. : Л. П. Волченко, В. В. Байдик, С. В. Демчук. Харків : «Друкарня Мадрид», 2018. 104 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://drive.google.com/file/d/1WGR2falRtyyRiTkFUPHkkNb7c6VmonfS/view>

53. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід уповноваження. Посібник / Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 168 с.

54. Ходаківський Є.І., Богоявленська Ю.В., Грабар Т.П. Психологія управління. Підручник. – Центр учбової літератури. – 2011 – 664 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/13660212/psihologiya/zmistovni_teoriyi_motivatsiyi.

**Створення системи служб порозуміння
для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній»
та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти**

Упорядниці: Андрєєнкова В.Л., Гайдук В.І., Лунченко Н.В., Матвійчук М.М. канд. пед. наук.,
Харківська Т.А., Чернець К.О.

Верстка та дизайн обкладинки:
Н.В. Тілікіна

Формат 60x90/8
Ум. друк. арк. 9,0.
Тираж 1750 прим. Зам. №____

Надруковано ФОП Нічога С.О.
03148, м. Київ, вул. Гната Юри 7-В, кв.50
(Свідоцтво про реєстрацію серії ДК № 6246 від 19.06.2018р)



Громадська організація «Ла Страда-Україна»

Київ, 03113, а/с 26,
Тел./факс: +38 (044) 205 36 95
E-mail: info@la-strada.org.ua
www.la-strada.org.ua, www.facebook.com/lastradaukraine

Національна дитяча «гаряча лінія» (дзвінки безкоштовні)

0 800 500 225 або **116 111** (з мобільного)

<https://www.facebook.com/childhotline.ukraine/>

Онлайн-консультації за адресою: info@la-strada.org.ua

Відео-ролик «Діти про Національну дитячу «гарячу лінію»:

<https://www.youtube.com/watch?v=jGluZExy9lk&t=1s>

Представництво Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні

Email: kiev@unicef.org Вебсайт: www.unicef.org.ua

